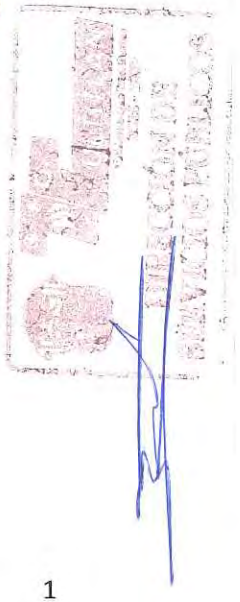
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



© H. Ayuntamiento de Tultitlán, México 2025-2027

Dirección de Servicios Públicos

Av. Hidalgo No. 1, Col. Centro.

Dirección de Servicios Públicos

Febrero 2025

Tultitlán, Estado de México

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

I. PROCEDIMEINTOS

1. PbRM-2a
   1.1. Objetivo y alcance
   1.2. Referencias
   1.3. Responsabilidades
   1.4. Definiciones
   1.5. Insumos
   1.6. Resultados
   1.7. Políticas
   1.8. Desarrollo
   1.9. Diagramación
   1.10. Medición
   1.11. Formatos e instructivos
   1.12. Simbología

2. Mejora continua y seguimiento de actividades
   2.1. Objetivo y alcance
   2.2. Referencias
   2.3. Responsabilidades
   2.4. Definiciones

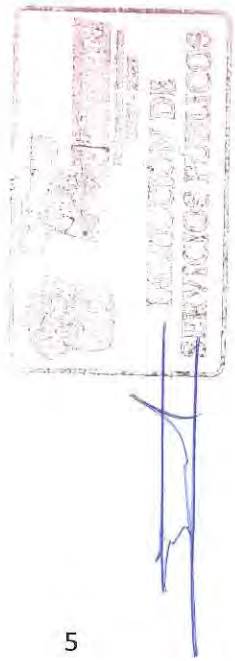


2.5. Insumos
2.6. Resultados
2.7. Políticas
2.8. Desarrollo
2.9. Diagramación
2.10. Medición
2.11. Formatos e instructivos
2.12. Simbología

3. Enlace ciudadano
3.1. Objetivo y alcance
3.2. Referencias
3.3. Responsabilidades
3.4. Definiciones
3.5. Insumos
3.6. Resultados
3.7. Políticas
3.8. Desarrollo
3.9. Diagramación
3.10. Medición
3.11. Formatos e instructivos
3.12. Simbología

4. Gestión Integral de Control Vehicular
   4.1. Objetivo y alcance
   4.2. Referencias
   4.3. Responsabilidades
   4.4. Definiciones
   4.5. Insumos
   4.6. Resultados
   4.7. Políticas
   4.8. Desarrollo
   4.9. Diagramación
   4.10. Medición
   4.11. Formatos e instructivos
   4.12. Simbología

5. Atención de Asuntos Jurídicos
   5.1. Objetivo y alcance
   5.2. Referencias
   5.3. Responsabilidades
   5.4. Definiciones
   5.5. Insumos
   5.6. Resultados
   5.7. Políticas



5.8. Desarrollo
5.9. Diagramación
5.10. Medición
5.11. Formatos e instructivos
5.12. Simbología

6. Acceso a la información pública
6.1. Objetivo y alcance
6.2. Referencias
6.3. Responsabilidades
6.4. Definiciones
6.5. Insumos
6.6. Resultados
6.7. Políticas
6.8. Desarrollo
6.9. Diagramación
6.10. Medición
6.11. Formatos e instructivos
6.12. Simbología

7. Gestión y concentración de información

7.1. Objetivo y alcance
7.2. Referencias
7.3. Responsabilidades
7.4. Definiciones
7.5. Insumos
7.6. Resultados
7.7. Políticas
7.8. Desarrollo
7.9. Diagramación
7.10. Medición
7.11. Formatos e instructivos
7.12. Simbología

8. Seguimiento y control de personal administrativo y operativo.
8.1. Objetivo y alcance
8.2. Referencias
8.3. Responsabilidades
8.4. Definiciones
8.5. Insumos
8.6. Resultados
8.7. Políticas

8.8. Desarrollo
8.9. Diagramación
8.10. Medición
8.11. Formatos e instructivos
8.12. Simbología

9. Uso, operación y resguardo documental del parque vehicular
9.1. Objetivo y alcance
9.2. Referencias
9.3. Responsabilidades
9.4. Definiciones
9.5. Insumos
9.6. Resultados
9.7. Políticas
9.8. Desarrollo
9.9. Diagramación
9.10. Medición
9.11. Formatos e instructivos
9.12. Simbología

10. Capacitación Externa

- 10.1. Objetivo y alcance
- 10.2. Referencias
- 10.3. Responsabilidades
- 10.4. Definiciones
- 10.5. Insumos
- 10.6. Resultados
- 10.7. Políticas
- 10.8. Desarrollo
- 10.9. Diagramación
- 10.10. Medición
- 10.11. Formatos e instructivos
- 10.12. Simbología

11. Salida de material diverso del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos.

- 11.1. Objetivo y alcance
- 11.2. Referencias
- 11.3. Responsabilidades
- 11.4. Definiciones
- 11.5. Insumos

11.6. Resultados
11.7. Políticas
11.8. Desarrollo
11.9. Diagramación
11.10. Medición
11.11. Formatos e instructivos
11.12. Simbología

12. Seguimiento de metas físicas programadas
12.1. Objetivo y alcance
12.2. Referencias
12.3. Responsabilidades
12.4. Definiciones
12.5. Insumos
12.6. Resultados
12.7. Políticas
12.8. Desarrollo
12.9. Diagramación
12.10. Medición
12.11. Formatos e instructivos
12.12. Simbología



13. Rehabilitación de vialidades urbanas con ampliación de mezcla asfáltica en caliente

13.1. Objetivo y alcance
13.2. Referencias
13.3. Responsabilidades
13.4. Definiciones
13.5. Insumos
13.6. Resultados
13.7. Políticas
13.8. Desarrollo
13.9. Diagramación
13.10. Medición
13.11. Formatos e instructivos
13.12. Simbología

14. Colocación de topes.

14.1. Objetivo y alcance
14.2. Referencias
14.3. Responsabilidades
14.4. Definiciones
14.5. Insumos

14.6. Resultados
14.7. Políticas
14.8. Desarrollo
14.9. Diagramación
14.10. Medición
14.11. Formatos e instructivos
14.12. Simbología

15. Acarreo de los desechos recolectados en predio (escombro por metro cúbico o fracción)
15.1. Objetivo y alcance
15.2. Referencias
15.3. Responsabilidades
15.4. Definiciones
15.5. Insumos
15.6. Resultados
15.7. Políticas
15.8. Desarrollo
15.9. Diagramación
15.10. Medición
15.11. Formatos e instructivos

15.12. Simbología

16. Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales.

16.1. Objetivo y alcance
16.2. Referencias
16.3. Responsabilidades
16.4. Definiciones
16.5. Insumos
16.6. Resultados
16.7. Políticas
16.8. Desarrollo
16.9. Diagramación
16.10. Medición
16.11. Formatos e instructivos
16.12. Simbología

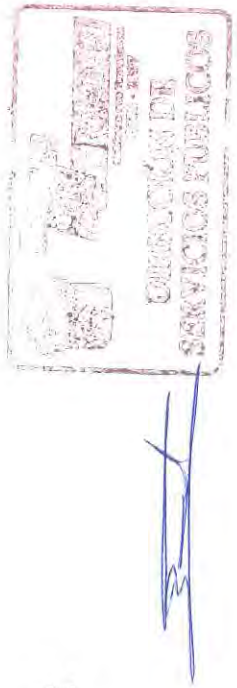


17. Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines

17.1. Objetivo y alcance
17.2. Referencias
17.3. Responsabilidades
17.4. Definiciones
17.5. Insumos
17.6. Resultados
17.7. Políticas
17.8. Desarrollo
17.9. Diagramación
17.10. Medición
17.11. Formatos e instructivos
17.12. Simbología

18. Mantenimiento e instalación de mobiliario urbano de iluminación

18.1. Objetivo y alcance
18.2. Referencias
18.3. Responsabilidades
18.4. Definiciones



18.5. Insumos
18.6. Resultados
18.7. Políticas
18.8. Desarrollo
18.9. Diagramación
18.10. Medición
18.11. Formatos e instructivos
18.12. Simbología

19. Mantenimiento e instalación de luminarias led con escalera
19.1. Objetivo y alcance
19.2. Referencias
19.3. Responsabilidades
19.4. Definiciones
19.5. Insumos
19.6. Resultados
19.7. Políticas
19.8. Desarrollo
19.9. Diagramación
19.10. Medición
19.11. Formatos e instructivos



19.12. Simbología

20. Mantenimiento e instalación de luminarias solares led con un sistema fotovoltaico integrado
- 20.1. Objetivo y alcance
- 20.2. Referencias
- 20.3. Responsabilidades
- 20.4. Definiciones
- 20.5. Insumos
- 20.6. Resultados
- 20.7. Políticas
- 20.8. Desarrollo
- 20.9. Diagramación
- 20.10. Medición
- 20.11. Formatos e instructivos
- 20.12. Simbología

21. Derribe de árboles
- 21.1. Objetivo y alcance

21.2. Referencias
21.3. Responsabilidades
21.4. Definiciones
21.5. Insumos
21.6. Resultados
21.7. Políticas
21.8. Desarrollo
21.9. Diagramación
21.10. Medición
21.11. Formatos e instructivos
21.12. Simbología

22. Poda de árboles
22.1. Objetivo y alcance
22.2. Referencias
22.3. Responsabilidades
22.4. Definiciones
22.5. Insumos
22.6. Resultados
22.7. Políticas
22.8. Desarrollo
22.9. Diagramación



22.10. Medición
22.11. Formatos e instructivos
22.12. Simbología

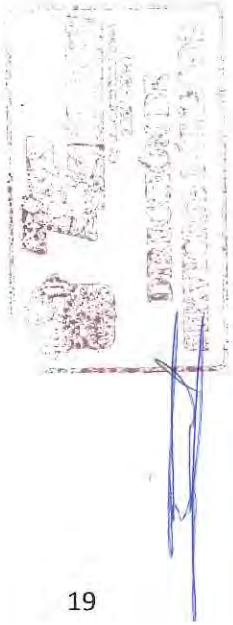
23. Poda de pasto
23.1. Objetivo y alcance
23.2. Referencias
23.3. Responsabilidades
23.4. Definiciones
23.5. Insumos
23.6. Resultados
23.7. Políticas
23.8. Desarrollo
23.9. Diagramación
23.10. Medición
23.11. Formatos e instructivos
23.12. Simbología

24. Donación de plantas
24.1. Objetivo y alcance
24.2. Referencias



24.3. Responsabilidades
24.4. Definiciones
24.5. Insumos
24.6. Resultados
24.7. Políticas
24.8. Desarrollo
24.9. Diagramación
24.10. Medición
24.11. Formatos e instructivos
24.12. Simbología

25. Derribe de árboles en propiedad privada
25.1. Objetivo y alcance
25.2. Referencias
25.3. Responsabilidades
25.4. Definiciones
25.5. Insumos
25.6. Resultados
25.7. Políticas
25.8. Desarrollo
25.9. Diagramación
25.10. Medición



25.11. Formatos e instructivos
25.12. Simbología

26. Poda de árboles en propiedad privada
26.1. Objetivo y alcance
26.2. Referencias
26.3. Responsabilidades
26.4. Definiciones
26.5. Insumos
26.6. Resultados
26.7. Políticas
26.8. Desarrollo
26.9. Diagramación
26.10. Medición
26.11. Formatos e instructivos
26.12. Simbología

27. Seguimiento de metas físicas programadas.
27.1. Objetivo y alcance
27.2. Referencias

27.3. Responsabilidades
27.4. Definiciones
27.5. Insumos
27.6. Resultados
27.7. Políticas
27.8. Desarrollo
27.9. Diagramación
27.10. Medición
27.11. Formatos e instructivos
27.12. Simbología

28. Otorgamiento de derecho de uso de fosa municipal y panteón municipal
28.1. Objetivo y alcance
28.2. Referencias
28.3. Responsabilidades
28.4. Definiciones
28.5. Insumos
28.6. Resultados
28.7. Políticas
28.8. Desarrollo
28.9. Diagramación

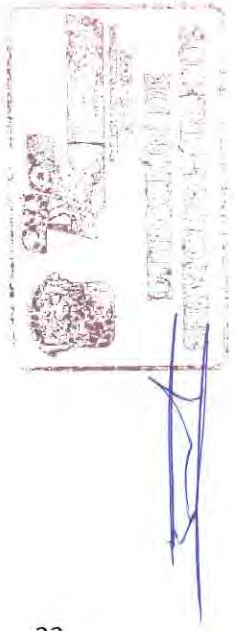
28.10. Medición
28.11. Formatos e instructivos
28.12. Simbología

29. Otorgamiento de fosa para cadáver de identidad desconocida.
29.1. Objetivo y alcance
29.2. Referencias
29.3. Responsabilidades
29.4. Definiciones
29.5. Insumos
29.6. Resultados
29.7. Políticas
29.8. Desarrollo
29.9. Diagramación
29.10. Medición
29.11. Formatos e instructivos
29.12. Simbología

30. Exhumación de cadáver de identidad desconocida
30.1. Objetivo y alcance

30.2. Referencias
30.3. Responsabilidades
30.4. Definiciones
30.5. Insumos
30.6. Resultados
30.7. Políticas
30.8. Desarrollo
30.9. Diagramación
30.10. Medición
30.11. Formatos e instructivos
30.12. Simbología

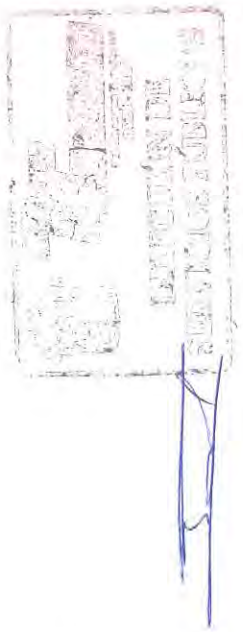
31. Exhumación de Restos Áridos
31.1. Objetivo y alcance
31.2. Referencias
31.3. Responsabilidades
31.4. Definiciones
31.5. Insumos
31.6. Resultados
31.7. Políticas
31.8. Desarrollo
31.9. Diagramación



31.10. Medición
31.11. Formatos e instructivos
31.12. Simbología

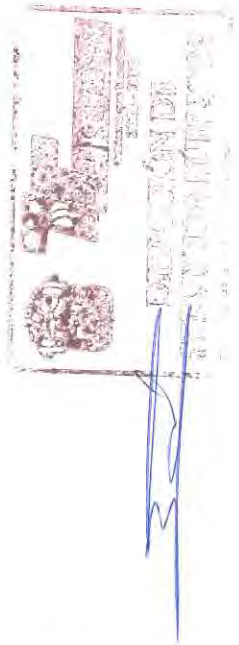
32. Pago de refrendo y/o construcción de jardinera
32.1. Objetivo y alcance
32.2. Referencias
32.3. Responsabilidades
32.4. Definiciones
32.5. Insumos
32.6. Resultados
32.7. Políticas
32.8. Desarrollo
32.9. Diagramación
32.10. Medición
32.11. Formatos e instructivos
32.12. Simbología

33. Recolección de residuos sólidos urbanos.
33.1. Objetivo y alcance
33.2. Referencias
33.3. Responsabilidades
33.4. Definiciones



33.5. Insumos
33.6. Resultados
33.7. Políticas
33.8. Desarrollo
33.9. Diagramación
33.10. Medición
33.11. Formatos e instructivos
33.12. Simbología

34. Limpieza en calles, vialidades y espacios públicos.
34.1. Objetivo y alcance
34.2. Referencias
34.3. Responsabilidades
34.4. Definiciones
34.5. Insumos
34.6. Resultados
34.7. Políticas
34.8. Desarrollo
34.9. Diagramación
34.10. Medición
34.11. Formatos e instructivos



34.12. Simbología

35. Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a personas físicas o jurídico colectivas que realizan las actividades comerciales, industriales o de servicios.

35.1. Objetivo y alcance
35.2. Referencias
35.3. Responsabilidades
35.4. Definiciones
35.5. Insumos
35.6. Resultados
35.7. Políticas
35.8. Desarrollo
35.9. Diagramación
35.10. Medición
35.11. Formatos e instructivos
35.12. Simbología

36. Disminuir la sobrepoblación de perros y gatos mediante la esterilización

36.1. Objetivo y alcance



36.2. Referencias
36.3. Responsabilidades
36.4. Definiciones
36.5. Insumos
36.6. Resultados
36.7. Políticas
36.8. Desarrollo
36.9. Diagramación
36.10. Medición
36.11. Formatos e instructivos
36.12. Simbología

37. Atención a la denuncia por mordedura
37.1. Objetivo y alcance
37.2. Referencias
37.3. Responsabilidades
37.4. Definiciones
37.5. Insumos
37.6. Resultados
37.7. Políticas
37.8. Desarrollo
37.9. Diagramación

37.10. Medición
37.11. Formatos e instructivos
37.12. Simbología

38. Atención al retiro de caninos en la vía pública
38.1. Objetivo y alcance
38.2. Referencias
38.3. Responsabilidades
38.4. Definiciones
38.5. Insumos
38.6. Resultados
38.7. Políticas
38.8. Desarrollo
38.9. Diagramación
38.10. Medición
38.11. Formatos e instructivos
38.12. Simbología

39. Atención por sospecha de rabia
39.1. Objetivo y alcance
39.2. Referencias

39.3. Responsabilidades
39.4. Definiciones
39.5. Insumos
39.6. Resultados
39.7. Políticas
39.8. Desarrollo
39.9. Diagramación
39.10. Medición
39.11. Formatos e instructivos
39.12. Simbología

40. Donación voluntaria de caninos y felinos
40.1. Objetivo y alcance
40.2. Referencias
40.3. Responsabilidades
40.4. Definiciones
40.5. Insumos
40.6. Resultados
40.7. Políticas
40.8. Desarrollo
40.9. Diagramación

40.10. Medición
40.11. Formatos e instructivos
40.12. Simbología

41. Prevención de rabia en caninos y felinos
41.1. Objetivo y alcance
41.2. Referencias
41.3. Responsabilidades
41.4. Definiciones
41.5. Insumos
41.6. Resultados
41.7. Políticas
41.8. Desarrollo
41.9. Diagramación
41.10. Medición
41.11. Formatos e instructivos
41.12. Simbología

42. Presencia del virus rábico
42.1. Objetivo y alcance
42.2. Referencias
42.3. Responsabilidades



42.4. Definiciones
42.5. Insumos
42.6. Resultados
42.7. Políticas
42.8. Desarrollo
42.9. Diagramación
42.10. Medición
42.11. Formatos e instructivos
42.12. Simbología

43. Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de caninos y felinos

43.1. Objetivo y alcance
43.2. Referencias
43.3. Responsabilidades
43.4. Definiciones
43.5. Insumos
43.6. Resultados
43.7. Políticas
43.8. Desarrollo
43.9. Diagramación

43.10. Medición
43.11. Formatos e instructivos
43.12. Simbología

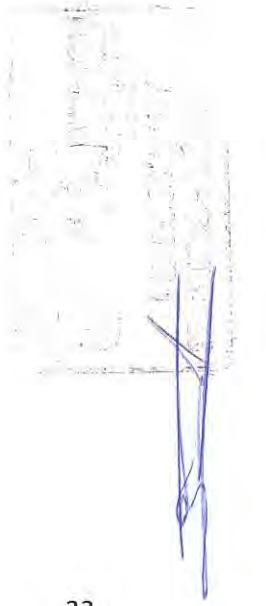
44. Canalización de reportes de maltrato animal
44.1. Objetivo y alcance
44.2. Referencias
44.3. Responsabilidades
44.4. Definiciones
44.5. Insumos
44.6. Resultados
44.7. Políticas
44.8. Desarrollo
44.9. Diagramación
44.10. Medición
44.11. Formatos e instructivos
44.12. Simbología

45. Realizar eventos de promoción para la adopción de Animales
45.1. Objetivo y alcance

45.2. Referencias
45.3. Responsabilidades
45.4. Definiciones
45.5. Insumos
45.6. Resultados
45.7. Políticas
45.8. Desarrollo
45.9. Diagramación
45.10. Medición
45.11. Formatos e instructivos
45.12. Simbología

46. Campañas de concientización de maltrato hacia los animales

46.1. Objetivo y alcance
46.2. Referencias
46.3. Responsabilidades
46.4. Definiciones
46.5. Insumos
46.6. Resultados
46.7. Políticas
46.8. Desarrollo
46.9. Diagramación
46.10. Medición

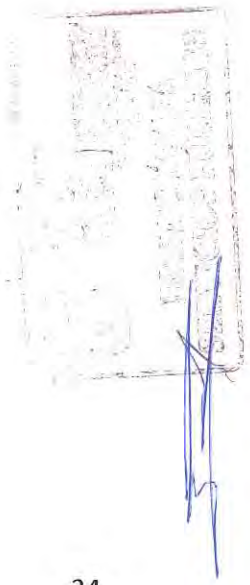


46.11. Formatos e instructivos
46.12. Simbología

II. DIRECTORIO

III. VALIDACIÓN

IV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de procedimientos es un instrumento de apoyo que tiene como propósito describir a detalle la forma en cómo se llevan a cabo cada una de las actividades sustanciales que realizan las diferentes áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con miras a llevar un orden y secuencia en las acciones que cotidianamente se realizan en esta unidad administrativa.

El Manual está dirigido a todo el personal que labora en la Dirección de Servicios Públicos con la finalidad de mostrar de manera fehaciente la integración de los diferentes procesos que se lleva a cabo, así como su interrelación, la estructura jerárquica y las funciones que competen a cada una de las áreas.

Teniendo en cuenta que los principios que guían la cuarta transformación son los de no mentir, no robar y no traicionar, con el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos se busca eficientar el trabajo de las personas servidoras públicas adscritas a esta Dirección, para atender de manera pronta, eficaz, oportuna y con calidad las demandas en torno a los servicios públicos de parte de la ciudadanía tultitlense.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Describir de manera clara, precisa y sencilla, la forma en cómo se llevan a cabo cada una de las actividades sustanciales que realizan de manera cotidiana e ininterrumpida las diferentes áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, mediante el uso eficaz, eficiente, racional y con honradez de los recursos con los que se cuenta. Con este manual también se busca mostrar la interrelación que existe entre cada una de las funciones de las áreas, que a final de cuentas encaminan sus actividades a satisfacer de manera adecuada los servicios públicos que por ley están encomendados a esta Dirección.

I. PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO: PbRM-2a

ÁREA: Dirección de Servicios Públicos

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

1.1OBJETIVO

Mejorar la prestación de los servicios públicos a través del monitoreo, seguimiento y evaluación de las actividades que realizan las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

ALCANCE

Contar con informes trimestrales para evaluar los avances de las actividades que llevan a cabo las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

1.2 REFERENCIAS

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.

-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.

-Ley Orgánica Municipal artículos 125 al 141.

-Bando municipal de Tultitlán 2024 artículo 65, 107, 108 Fracción IV y 109.

-Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal correspondiente.

-Proyecto anual de actividades de la Dirección de Servicios Públicos.

-Manual de Organización 2024 de la Dirección de Servicios Públicos.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.

1.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Se encarga de planificar e instrumentar los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Oficinas: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

1.4 DEFINICIONES

El servicio público que prestará la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán son los que se encuentran contemplados en el artículo 115, apartado III de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Específicamente los incisos b), c), e), g), e), i).

Servicios públicos: La prestación de los servicios públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares, quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación.

PbRM: Presupuesto basado en resultados municipales.

Informes trimestrales: Informe sobre resultados y avances trimestrales de las actividades planificadas.

Informes mensuales: Informe sobre resultados y avances mensuales de las actividades planificadas.

Orden de trabajo: registro administrativo donde se consignan las actividades diarias y los resultados alcanzados que se vacían a los informes mensuales.

1.5 INSUMOS

-Planes, programas y proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

-Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos.

-Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

-Instructivos de trabajo orientados a eficientar las actividades que realiza la Dirección de Servicios Públicos.

1.6 RESULTADOS

En el marco de las atribuciones legales contempladas, se esperan los resultados siguientes:

- Un servicio de recolección y limpia de residuos sólidos urbanos de calidad, buscando que en el mediano plazo el municipio sea autosuficiente para el manejo de sus residuos sólidos urbanos.
- Un servicio de alumbrado público eficiente que permita reducir la delincuencia y generar confianza a la ciudadanía tultitlense para transitar sus calles y avenidas.
- Un servicio de mantenimiento adecuado de parques y jardines, que sirvan para fortalecer el tejido social de nuestras comunidades.

- Un servicio de bacheo y pintura a la altura de las exigencias de la ciudadanía tultitlense.
- Un servicio de atención a panteones municipales adecuado que facilite las necesidades que las personas requieran.
- Un servicio adecuado respecto al control y bienestar animal, en donde se atienda de manera adecuada las demandas ciudadanas relacionadas a las distintas poblaciones de animales.

1.7 POLÍTICAS LABORALES.

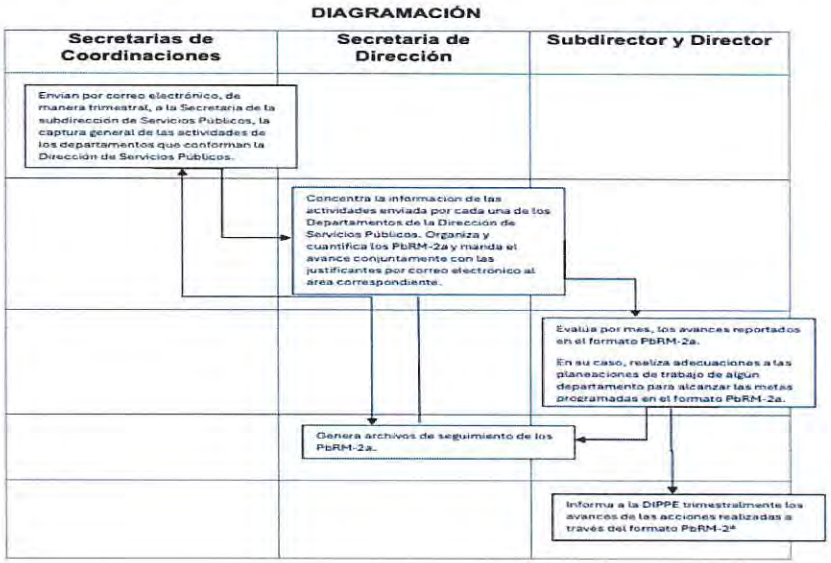
- Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense. Cumpliendo en todo momento con el Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Dirección de Servicios Públicos serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Dirección de Servicios Públicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual. Ante cualquier situación antes mencionada, se iniciará procedimiento sancionador correspondiente.

1.8 DESARROLLO

Desarrollo de Actividades PbRM-2ª			
	Responsable	**Actividad**	**Formato**
1	Secretarias de Departamentos de Imagen Urbana y de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envían por correo electrónico, de manera trimestral, a la Secretaria de la subirección de Servicios Públicos, la captura general de las actividades de los departamentos que conforman la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
2	Secretaria de la subdirección de Servicios Públicos	Concentra la información de las actividades enviada por cada una de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
3		Organiza y cuantifica los PbRM-2a y manda el avance conjuntamente con las justificantes por correo electrónico al área correspondiente.	Formato PbRM-2a
4	Director y subdirector de Servicios Públicos	Evalúa por mes, los avances reportados en el formato PbRM-2ª. En su caso, realiza adecuaciones a las planeaciones de trabajo de algún departamento para alcanzar las metas programadas en el formato PbRM-2a.	Formato PbRM-2a

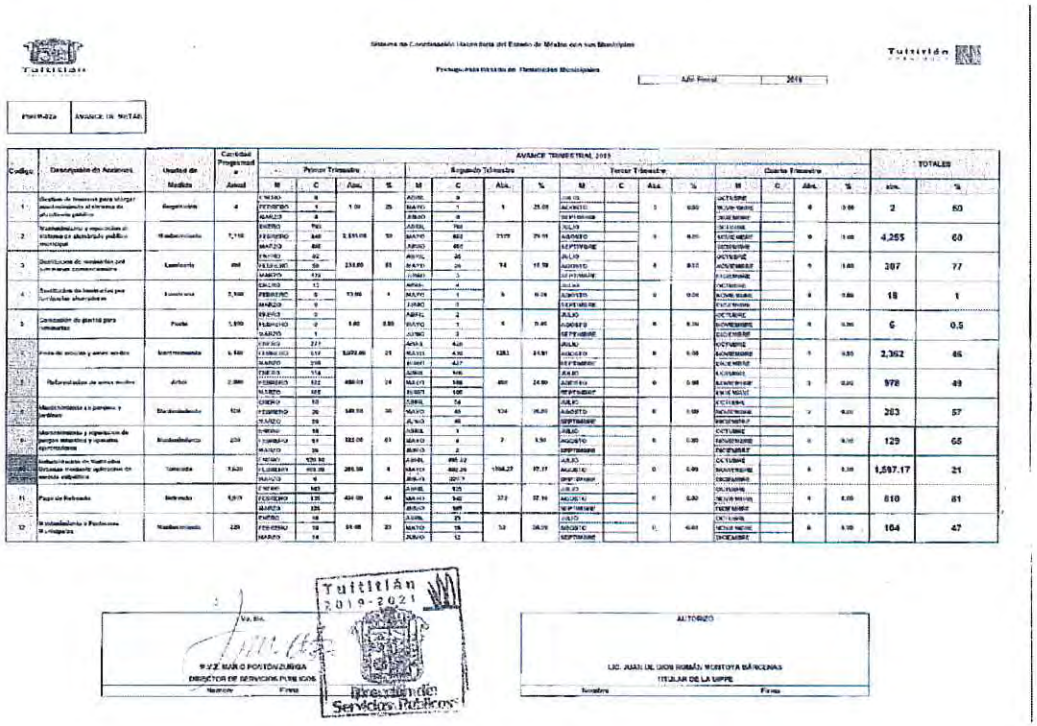
5	Secretaria de la subdirección de Servicios Públicos	Genera archivo concentrado de seguimiento de los PbRM-2ª de todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
6	Dirección de Servicios Públicos	Informa a la DIPPE trimestralmente los avances de las acciones realizadas a través del formato PbRM-2ª	Formato PbRM-2a

1.9 DIAGRAMACIÓN



1.10 MEDICIÓN

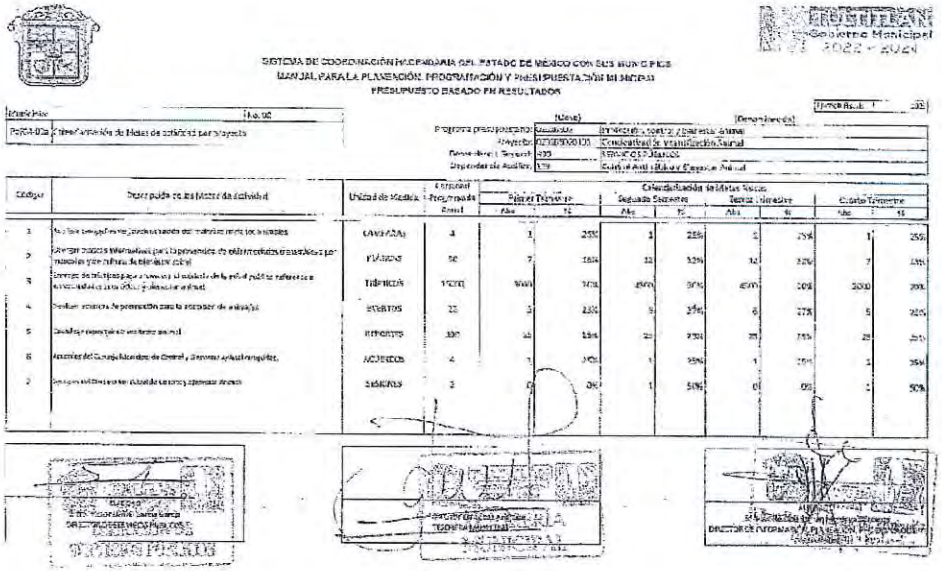
La medición se realizará de manera mensual con base en los avances que cada área vaya realizando y plasmando en el formato PbRM-02a.



Tultitlán 2019-2021 Dirección de Servicios Públicos

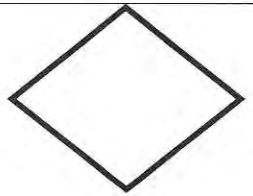
1.11 FORMATOS

- Formatos PbRM-01a





1.12 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento

2. PROCEDIMIENTO: Mejora continua y seguimiento de actividades
ÁREA: Subdirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

2.1 OBJETIVO

Implementar la metodología de mejora continua en todos los procesos administrativos y operativos de las áreas que integran la Dirección de Servicios Públicos para eficientar los servicios y contar con información y datos precisos para la toma de decisiones.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas y procedimientos operativos y administrativos que se despliegan en la Dirección de Servicios Públicos.

2.2 REFERENCIAS

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III.

-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.

-Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

-Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipio.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

-Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.

- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027 Estado de México. Artículo 60, 90, 91, 92, 93, y 94.

2.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Planifica e instrumenta a nivel estratégico y operativo, los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora continua de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Oficinas: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

2.4 DEFINICIONES

Servicio público: todos los servicios contemplados en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado III, específicamente los mencionados en los incisos b), c), e), g), e i).

Proceso administrativo público: mecanismo utilizado por la alta dirección de una organización pública para alcanzar de manera eficaz y eficiente un objetivo y generar valor social a la comunidad; está integrado cuando menor por los componentes de planeación, organización, dirección y control.

Mejora continua: herramienta administrativa que permite la optimización de los procesos y recursos con los que cuenta una organización.

2.5 INSUMOS

-Planeaciones de trabajo semanal elaboradas por las áreas.

-Proyectos de trabajo específicos solicitados a cada una de las áreas adscritas a la Dirección.

-Peticiones ciudadanas recibidas a través de la Dirección de Servicios Públicos.

-Documentos elaborados por las unidades administrativas adscritas a la Dirección.

2.6 RESULTADOS

-Cumplimiento de la planeación estratégica diseñada por la Dirección de Servicios Públicos.

-Elaboración de informes cuantitativos y cualitativos mensuales de resultados alcanzados por cada uno de los Departamentos adscritos a la Dirección.

-Aligerar la carga administrativa que recae en la Dirección.

2.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos adscritos a la subdirección realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.

-La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la subdirección.

-Los recursos con los que cuente la subdirección serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.

-La subdirección fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

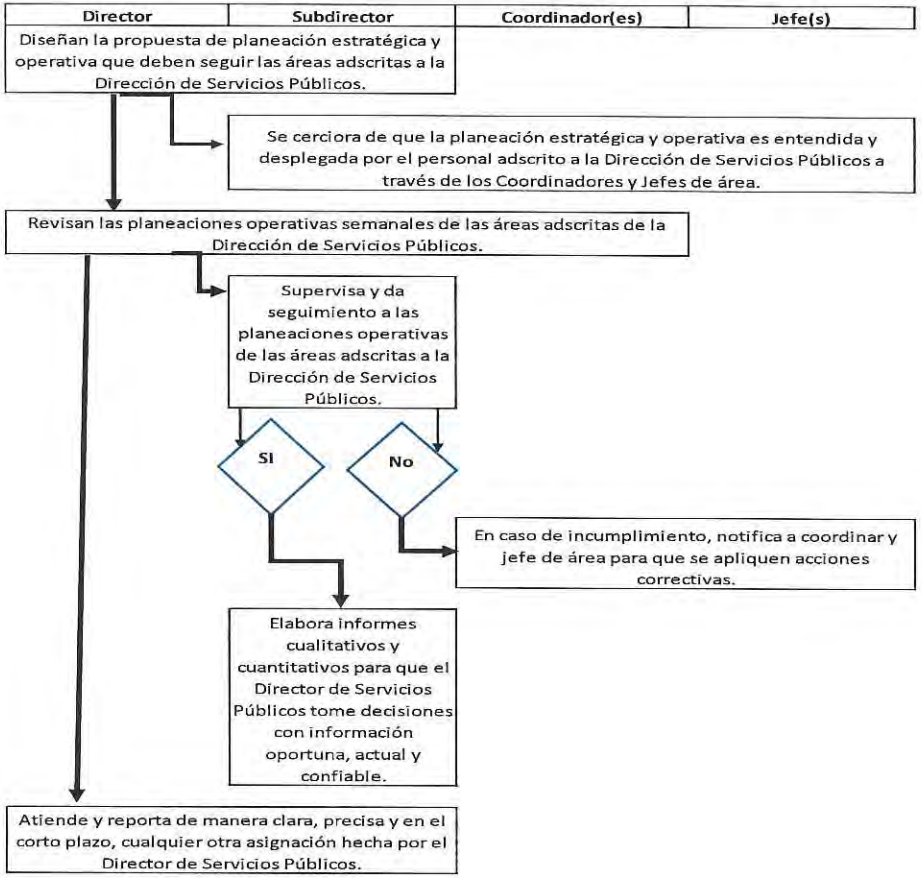
-Las personas adscritas a la subdirección deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandatado en la documentación inherente a sus funciones.

2.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Descripción del Procedimiento		
NO	**Responsable**	**Actividad**
1	Director de Servicios Públicos & Subdirector de Servicios Públicos	Diseñan la propuesta de planeación estratégica y operativa que deben seguir las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Subdirector de Servicios Públicos, Jefes de Departamentos y Oficinas	Se cerciora de que la planeación estratégica y operativa es entendida y desplegada por el personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos a través de los Departamentos y oficinas.
3	Director de Servicios Públicos, Subdirector de Servicios & Jefes de Departamento	Revisan las planeaciones operativas semanales de las áreas adscritas de la Dirección de Servicios Públicos.

4	Subdirector de Servicios Públicos	Supervisa y da seguimiento a las planeaciones operativas de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos. En caso de incumplimiento, notifica a coordinar y jefe de área para que se apliquen acciones correctivas. En caso de que el personal desacate alguna indicación, se utilizará el formato "Escrito de incidente" que aplica para cada uno de los Departamentos.
5	Subdirector de Servicios Públicos	Elabora informes cualitativos y cuantitativos para que el Director de Servicios Públicos tome decisiones con información oportuna, actual y confiable.
6	Director de Servicios Públicos & Subdirector de servicios públicos	Atiende y reporta de manera clara, precisa y en el corto plazo, cualquier otra asignación hecha por el Director de Servicios Públicos.
7		FIN

2.9 DIAGRAMACIÓN



2.10 MEDICIÓN

Los criterios de medición de las actividades de la subdirección estarán basados en la elaboración de métricas y bases de datos mensuales de todas las acciones desplegadas por las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

Ejemplos:

Departamento de Recolección y Limpia: Toneladas de RSU recolectadas por zona.

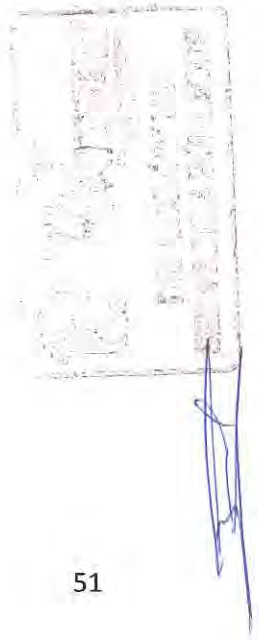
Departamento de Panteones: Censos de fosas, con su particularidad, en cada uno de los panteones municipales.

Departamento de Control Canino y Salud Pública Veterinaria: Esterilizaciones realizadas por zona.

Departamento de Alumbrado Público: Censo de luminarias, con su particularidad en tecnología, por zona.

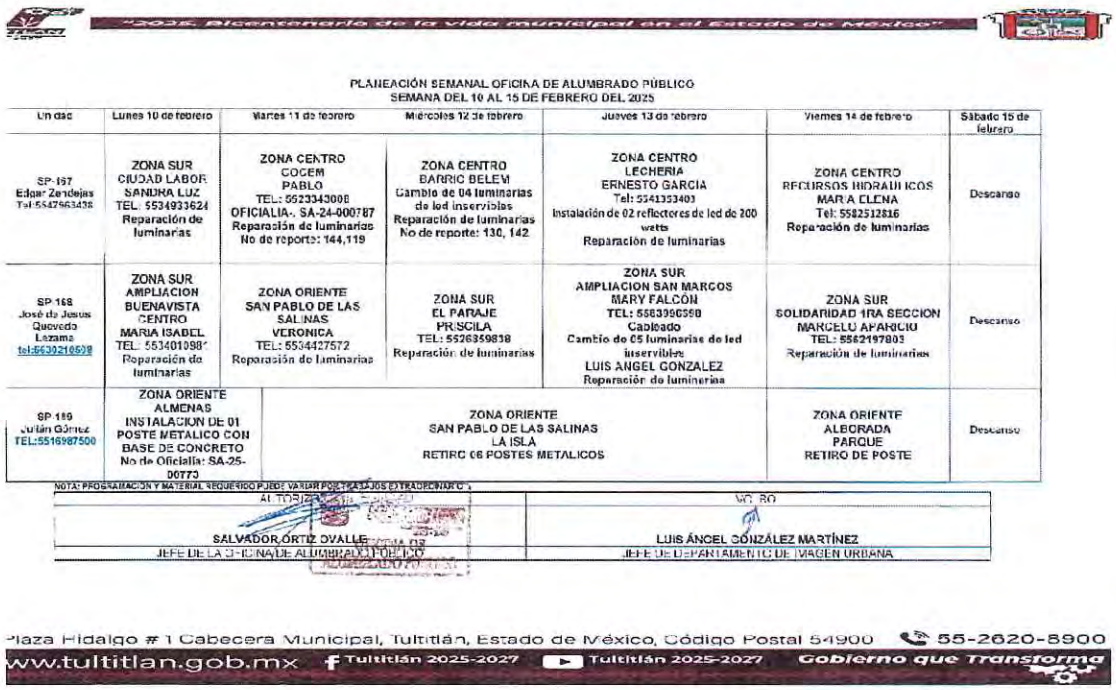
Departamento de Parques y Jardines: Metros cuadrados podados por zona.

Departamento de Bacheo y Pintura: Toneladas de mezcla asfáltica aplicada por zona.



2.11 FORMATOS

-Formatos de Planeación.



"2025, Bicentenario de la Vida Municipal en el Estado de México"

PLANEACIÓN SEMANAL OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO
SEMANA DEL 10 AL 15 DE FEBRERO DEL 2025

Unidad	Lunes 10 de febrero	Martes 11 de febrero	Miércoles 12 de febrero	Jueves 13 de febrero	Viernes 14 de febrero	Sábado 15 de febrero
SP-157 Edgar Zendejas Tel:5547963458	ZONA SUR CIUDAD LABOR SANDRA LUZ TEL: 5534933624 Reparación de luminarias	ZONA CENTRO COCEM PABLO TEL: 5523343008 OFICIALIA-. SA-24-000787 Reparación de luminarias No de reporte: 144,119	ZONA CENTRO BARRIO BELEM Cambio de 04 luminarias de led inservibles Reparación de luminarias No de reporte: 130, 142	ZONA CENTRO LECHERIA ERNESTO GARCIA Tel: 5541353403 Instalación de 02 reflectores de led de 200 watts Reparación de luminarias	ZONA CENTRO RECURSOS HIDRAULICOS MARIA ELENA Tel: 5582512816 Reparación de luminarias	Descanso
SP-168 José de Jesus Quevedo Lezama tel:5630216509	ZONA SUR AMPLIACION BUENAVISTA CENTRO MARIA ISABEL TEL: 553401098? Reparación de luminarias	ZONA ORIENTE SAN PABLO DE LAS SALINAS VERONICA TEL: 5534427572 Reparación de luminarias	ZONA SUR EL PARAJE PRISCILA TEL: 5526359838 Reparación de luminarias	ZONA SUR AMPLIACION SAN MARCOS MARY FALCÓN TEL: 5583396590 Cableado Cambio de 05 luminarias de led inservibles LUIS ANGEL GONZALEZ Reparación de luminarias	ZONA SUR SOLIDARIDAD 1RA SECCION MARCELO APARICIO TEL: 5562197803 Reparación de luminarias	Descanso
SP-169 Julián Gómez TEL:5516987500	ZONA ORIENTE ALMENAS INSTALACION DE 01 POSTE METALICO CON BASE DE CONCRETO No de Oficialia: SA-25-00773	ZONA ORIENTE SAN PABLO DE LAS SALINAS LA ISLA RETIRO 06 POSTES METALICOS			ZONA ORIENTE ALBORADA PARQUE RETIRO DE POSTE	Descanso

NOTA: PROGRAMACION Y MATERIAL REQUERIDO PUEDE VARIAR POR TRABAJOS EXTRAORDINARIOS

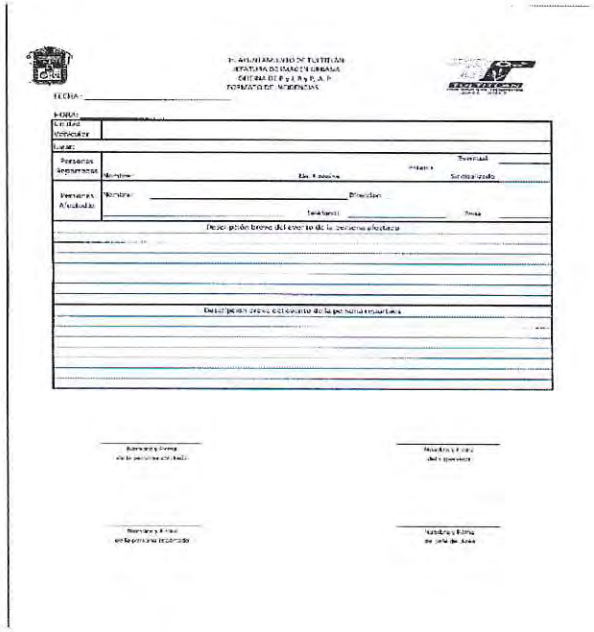
AUTORIZÓ	VO. BO.
SALVADOR ORTIZ OVALLE	LUIS ÁNGEL GONZÁLEZ MARTÍNEZ
JEFE DE LA OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

-Formato de Seguimiento de Actividades. (En elaboración)

-Formato Escrito de incidente.



Oficio de reporte de actividades a Dirección.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
ATENTO:
NO. DE OFICIO:
ASUNTO:

Cd. Tultitlán, Estado de México 10 de febrero del 2025

MTRO. VICTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.
P R E S E N T E.

A través de este medio reciba un cordial saludo, mismo que aprovecho para hacer un recordatorio al oficio **SUBSP/001/2025,** con fecha de recibido por su jefatura el **13** de enero del año en curso, en cual **se le** solicita haga llegar a esta Subdirección el **"Programa Anual de Capacitación 2025 (PAC 2025)"** de las oficinas a su respectivo cargo, con los temas propuestos junto con su carta descriptiva del mismo, así como también las fechas tentativas de dichas capacitaciones.

Al respecto lo exhorto para que haga llegar a esta Subdirección el día de hoy lunes 10 de febrero del presente lo ya antes solicitado, a la brevedad posible.

Sin otro particular por el momento y en espera de su pronta respuesta.

ATENTAMENTE

Archivo

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



-Bases de datos y métricas mensuales (digitales)

BITACORA OPERATIVO DE DESBROZADORAS

FECHA	NOMBRE DE LA HERRAMIENTA	HORA DE INICIO	HORA DE TERMINO	CONTROL DE CARGAS REALIZADAS DE COMBUSTIBLE					RENDIMIENTO COMBUSTIBLE CONSUMIDO HORAS	Nº DE LITROS	UBICACIÓN
2/1/2024	Sergio Nieves Mercado	07:00	13:29	1.90	1.00	1.10	1.00	6.00	4.00	1,200	Col Tenorios 1ª Sección
2/1/2024	Rafael Castillo Mendoza	07:00	13:36	1.90	1.00	1.10	1.00	6.00	4.00	1,200	Col Tenorios 1ª Sección
2/1/2024	Cesar Nieves Oliver	07:00	14:03	0.70	0.70	0.80	0.60	6.00	3.00	motosierra	Comedor Bonfilio
2/1/2024	Fidel Carrasco Navarro	06:00	14:03	3.90	2.00	0.00	0.00	6.00	5.00	Ubicación	Lázaro Cárdenas
2/1/2024	Wenceslao Godínez Vargas	06:00	14:03	3.90	3.00	3.00	2.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
3/1/2024	Wenceslao Godínez Vargas	06:00	14:03	3.90	3.00	3.00	2.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
3/1/2024	Sergio Nieves Martínez	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,200	Col Tenorios 1ª Sección
3/1/2024	Bytaly Hernández Olivera	07:00	13:29	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,200	Col Tenorios 1ª Sección
3/1/2024	Rafael Castillo Mendoza	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,200	Col Tenorios 1ª Sección
3/1/2024	Cesar Nieves Oliver	07:00	14:03	0.70	0.50	0.50	0.20	6.00	1.90	motosierra	Villas de San José
4/1/2024	Wenceslao Godínez Vargas	06:00	14:03	3.90	4.00	4.00	4.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
4/1/2024	Sergio Nieves Ortiz	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,000	Real del Bosque
5/1/2024	José Nieves Hernández	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,000	Real del Bosque
5/1/2024	Gricelda Lozada Vieyra	06:00	14:03	3.90	3.00	3.00	2.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
5/1/2024	Cesar Nieves Oliver	06:00	14:03	3.90	3.00	0.00	0.00	6.00	6.00	motosierra	Chalmas de Atizapán
6/1/2024	Cesar Nieves Oliver	06:00	14:03	3.90	0.60	0.00	0.00	6.00	1.20	motosierra	Villas de San José
6/1/2024	Bytaly Hernández Olivera	07:00	14:03	3.90	3.00	0.00	0.00	6.00	4.00		La Loma
6/1/2024	Gricelda Lozada Vieyra	07:00	14:03	3.90	3.00	0.00	0.00	6.00	4.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
8/1/2024	Bytaly Hernández Olivera	07:00	13:01	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,000	Valle Hortaleza
8/1/2024	Cesar Nieves Hernández	07:00	13:33	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,000	Valle Hortaleza
8/1/2024	Sergio Nieves Mendoza	07:00	13:31	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,000	Valle Hortaleza
8/1/2024	Wenceslao Godínez Vargas	10:00	14:01	3.00	3.00	3.00	1.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
8/1/2024	Sergio Nieves Ortiz	07:00	13:33	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	721	Tultitanes
8/1/2024	José Nieves Escamilla	07:00	13:03	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	721	Tultitanes
8/1/2024	Cesar Nieves Oliver	07:00	14:03	3.70	0.70	0.00	0.00	6.00	3.00	motosierra	Villas de San José
8/1/2024	Eduardo Mendoza	06:00	14:03	3.90	2.00	0.00	0.00	6.00	5.00	motobomba	Riego
9/1/2024	Cesar Nieves Oliver	07:00	14:03	3.70	0.00	0.70	0.20	6.00	2.00	motosierra	Reserva de la Cañada
9/1/2024	Wenceslao Godínez Vargas	06:00	14:03	3.90	3.00	3.00	2.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
9/1/2024	Sergio Nieves Ortiz	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	721	Tultitanes
9/1/2024	José Nieves Escamilla	07:00	13:03	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	721	Tultitanes
9/1/2024	Eduardo Mendoza	06:00	14:03	3.90	2.00	0.00	0.00	6.00	5.00	motobomba	Riego
9/1/2024	Sergio Nieves Mercado	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,240	Valle Hortaleza
9/1/2024	Maria Antonia Cuellar Alvarez	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,240	Valle Hortaleza
9/1/2024	Segundo Moreno Ramírez	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,240	Valle Hortaleza
9/1/2024	Nuta y Hernández Olivera	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,240	Valle Hortaleza
9/1/2024	Luis Martín Hernández Hernández	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,830	Santa Clara Chiluca
9/1/2024	Pedro Cruz Acosta	08:00	14:00	3.00	0.50	0.50	0.00	6.00	2.00	calzadera	Ex-Ejido Barrio y Bo. la conquista
9/1/2024	Ramon Flores	08:00	14:00	3.00	0.50	0.50	0.00	6.00	2.00	calzadera	Ex-Ejido Barrio y Bo. la conquista
10/1/2024	Alberto Antonio Cuellar Alvarez	07:00	13:36	1.90	1.00	0.00	0.00	6.00	2.00	motosierra	Portales
10/1/2024	Alberto Antonio Cuellar Alvarez	11:00	13:36	1.90	1.00	0.00	0.00	6.00	2.00	motosierra	Villas de San José
10/1/2024	Jose Jim Hernández	07:00	09:00	1.90	1.00	0.00	0.00	6.00	2.00	motosierra	Portales
10/1/2024	Joaquin Hernández	11:00	13:36	1.90	1.00	0.00	0.00	6.00	2.00	motosierra	Villas de San José
10/1/2024	Cesar Nieves Oliver	07:00	14:00	3.60	0.60	0.70	0.00	6.00	3.50	motosierra	Villas de San José
10/1/2024	Luis Martín Hernández Hernández	08:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	5.00		Ciudad Lazor
10/1/2024	Rodolfo Reyes Rodríguez	08:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	5.00		Ciudad Lazor
10/1/2024	Eduardo Mendoza	08:00	14:00	3.00	3.00	0.00	0.00	6.00	5.00	motobomba	Riego
10/1/2024	Pedro Cruz Acosta	08:00	14:00	3.00	0.50	0.50	0.00	6.00	2.00	calzadera	Ex-Ejido Barrio y Bo. la conquista
10/1/2024	Ramon Flores	08:00	14:00	3.00	0.50	0.50	0.00	6.00	2.00	calzadera	Ex-Ejido Barrio y Bo. la conquista
10/1/2024	Wenceslao Godínez Vargas	06:00	14:03	3.90	3.00	3.00	2.00	6.00	16.00	motobomba	Lázaro Cárdenas
10/1/2024	José Nieves Escamilla	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	994	Jardines de la Cañada
10/1/2024	Sergio Nieves Ortiz	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	994	Jardines de la Cañada
11/1/2024	José Nieves Escamilla	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,044	Fraccionamiento de la Cañada
11/1/2024	Pedro Cruz Acosta	08:00	14:00	3.00	0.50	0.50	0.00	6.00	2.00	calzadera	Ex-Ejido Barrio y Bo. la conquista
11/1/2024	Ramon Flores	08:00	14:00	3.00	0.50	0.50	0.00	6.00	2.00	calzadera	Ex-Ejido Barrio y Bo. la conquista
11/1/2024	Sergio Nieves Ortiz	07:00	13:36	1.90	1.00	1.00	1.00	6.00	4.00	1,044	Fraccionamiento de la Cañada

2.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

3. PROCEDIMIENTO: Enlace ciudadano
ÁREA: Subdirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

3.1 OBJETIVO

Dar seguimiento a las solicitudes de peticionarios desde su respectiva canalización al área que corresponda, hasta su desarrollo y conclusión. Sobre todo, de aquellas que muestren un retraso en su atención o ejecución.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos, así como a las personas titulares de las solicitudes ingresadas a la Dirección.

3.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027 Estado de México. Articilo 60, 90, 91, 92, 93, y 94.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

3.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Se encarga de planificar e instrumentar los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Oficinas: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

3.4 DEFINICIONES

ATENCIÓN: Trato adecuado a las personas, Consejos y Delegaciones, con el fin de garantizar que su requerimiento sea considerado en las agendas de las actividades de las áreas de la Dirección, así como su respectiva ejecución.

SEGUIMIENTO: Revisión de la petición en demora, para acordar con las coordinaciones su respectiva realización. Estar al pendiente del grado de progreso del trabajo que se está otorgando. Informar también de posibles incidencias y riesgos durante este desarrollo. Realizar reuniones con las Coordinaciones donde se traten los compromisos en avance.

CONCLUSIÓN: Servicio concluido, presentar documento que avale el término de los trabajos.

RESPONSABILIDAD: Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la petición y mejora de los servicios públicos municipales proporcionando los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

3.5 INSUMOS

-Planeaciones de trabajo semanal elaboradas por las áreas.

-Proyectos de trabajo específicos solicitados a cada una de las áreas adscritas a la Dirección.

-Peticiones ciudadanas recibidas a través de la Dirección de Servicios Públicos.

-Documentos elaborados por las unidades administrativas adscritas a la Dirección.

3.6 RESULTADOS

-Cumplimiento de la planeación estratégica diseñada por la Dirección de Servicios Públicos.

-Elaboración de informes cuantitativos y cualitativos mensuales de resultados alcanzados por cada uno de los Departamentos adscritos a la Dirección.

-Aligerar la carga administrativa que recae en la Dirección.

3.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos adscritos a la subdirección realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.

-La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la subdirección.

-Los recursos con los que cuente la subdirección serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.

-La subdirección fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

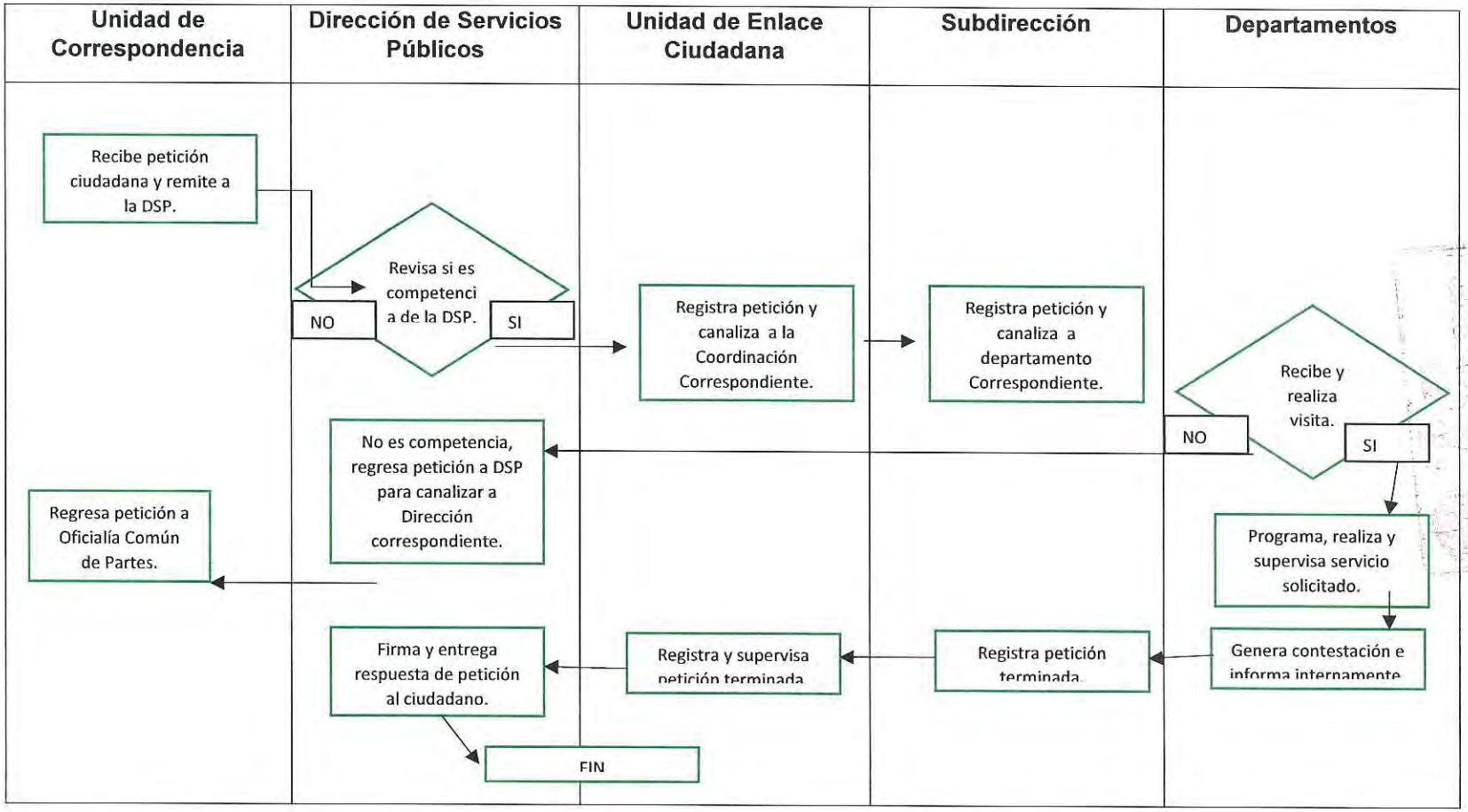
-Las personas adscritas a la subdirección deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandatado en la documentación inherente a sus funciones.

3.8 DESARROLO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ÁREA	**ACTIVIDADES**	**OFICIOS Y FORMATOS**
Oficialía de Partes	Recibe oficio de petición para ser remitida a la Dirección de Servicios Públicos, acompañado de un formato con un número de folio	El formato contiene los datos personales del peticionario, servicio solicitado y localidad-
INICIA PROCEDIMIENTO		
Dirección de Servicios Públicos	Recibe las peticiones, se entera de que servicio es el solicitado y lo canaliza a la Subdirección de Servicios Públicos.	Se entrega copia de la petición a la Subdirección para su ejecución.
Subdirección de Servicios públicos	Entrega copia de petición a la Jefatura de Departamento que le concierna e instruye se lleve a cabo su ejecución.	Copia de oficio de petición.
Dirección -Enlace Ciudadano-	Recibe de la subdirección copia de las solicitudes, se captura la información y se está al pendiente del desarrollo de las mismas.	Concentración de solicitudes en una base de datos.
Dirección -Enlace Ciudadano-	Después de 10 días de haberse recibido la petición en el Departamento responsable y si aún no se da respuesta, acudir a la Subdirección para dar seguimiento de contestación.	Copia de oficio de petición.

Dirección -Enlace Ciudadano-	Informa al Director acerca del avance, demora o aplazamiento de los servicios que ya deberían haberse realizado.	Tarjeta Informativa
Dirección -Enlace Ciudadano-	Lleva a cabo visitas personales a Particulares, Consejos, Delegaciones e Instituciones Educativas, con la intención de brindar los servicios con los que cuenta la Dirección. Atender peticiones y subsanar quejas y ver avances de los trabajos.	Formato se satisfacción de servicio. Formato para Instituciones Educativas.
Subdirección de Servicios Públicos	Revisión de base de datos en relación a las respuestas de peticiones.	Oficio de respuesta ciudadana.
Dirección -Enlace Ciudadano-	Para el caso de queja por negativa, atraso o incumplimiento del servicio, atender personalmente al solicitante o hacerle una visita domiciliaria.	Formato de queja.
Dirección -Enlace Ciudadano-	Después del seguimiento correspondiente y una vez concluidos los procesos de operación, notificar al subdirector.	
TERMINA PROCEDIMIENTO		

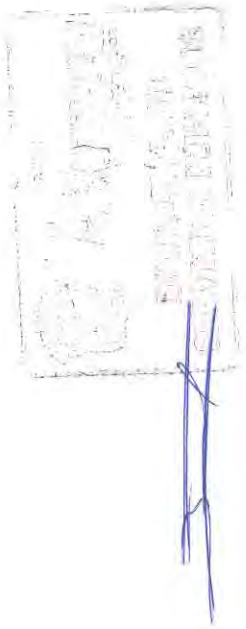
3.9 DIAGRAMACIÓN



3.10 MEDICIÓN

Total, de peticiones ciudadanas atendidas mensualmente de manera satisfactoria / total de peticiones ciudadanas recibidas en la DSP mensualmente X 100.

(Con esta medición se conocerá la eficacia de la Dirección de Servicios Públicos)



3.11 FORMATOS

- Copia de oficio de petición de solicitante.



San Mateo Cuautepec, Tultitlán, Estado de México a 30 de enero del 2025.
Asunto: Apoyo para retirar árbol caído en cauce natural Mariscala.

Lic. Ana María Castro Fernández
Presidente Municipal Constitucional de Tultitlán.
Mtro. Víctor Daniel García García.
Director de Servicios Públicos.
P R E S E N T E.

RECIBIDO
11 FEB 2025

El que suscribe, **C. Luis Nolasco Torres, Delegado del Pueblo de San Mateo Cuautepec,** en representación de los habitantes de esta comunidad, reciban un afectuoso saludo, así como deseos de bienestar en general.

El presente escrito tiene como objetivo hacer extensiva la siguiente petición. Me dirijo respetuosamente para solicitar su valiosa intervención **a fin de que la dependencia y personal a sus dignos cargos nos apoye en retirar un árbol que se calló dentro del cauce natural Mariscala, la finalidad es evitar posibles riesgos en las próximas lluvias, siendo que el dicho árbol quedo atravesado a la altura de la Cda. Vásquez.**

Sin nada más que agregar, esperando que los vecinos de esta comunidad sean favorecidos positivamente con la petición, quedo atento de sus importantes respuestas.

ATENTAMENTE

DELEGADO
SAN MATEO
CUAUTEPEC
2022-2024

C.c.p Archivo

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Base de datos peticiones (Digital)

PETICIONES 2025

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	10/02/2025	[illegible]	[illegible]	Imagen	Parques y Jardines	Martín Aguilar Fernández	Delegado Municipal	Calle petirrojos lt. 12 mz. 21	Valle de Tules	S.r	[illegible]	Solicita rehabilitación de [illegible]
[illegible]	10/02/2025	[illegible]	[illegible]	Imagen	Bachas y Pintura	Martín Aguilar Fernández	Delegado Municipal	Calle petirrojos lt. 12 mz. 40	Valle de Tules	S.r	[illegible]	Solicita retiro de [illegible] y cercado
[illegible]	10/02/2025	[illegible]	[illegible]	Imagen	Parques y Jardines	Martín Aguilar Fernández	Delegado Municipal	Calle petirrojos lt. 12 mz. 40	Valle de Tules	S.r	[illegible]	Solicita poda de árboles
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Imagen	Parques y Jardines	[illegible]	Presidente de Colonia	[illegible]	Unidad de Deportistas	Centro	[illegible]	Solicita poda de pasto [illegible]
[illegible]	10/02/2025	[illegible]	[illegible]	Imagen	Bachas y Pintura	[illegible]	Ciudadana	[illegible]	Real del Bosque	S.r	[illegible]	Solicita bachas

3.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

4. PROCEDIMIENTO: Gestión Integral de Control Vehicular
AREA: Subdirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

4.1 OBJETIVO

Asegurar los mantenimientos preventivos y correctivos, así como también el abastecimiento y rendimiento del combustible así como el seguimiento de siniestros vehiculares y establecer criterios de mejora continua, racionalidad, austeridad y economía, en los procesos de uso, operación y cuidado del parque vehicular adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos que utilicen vehículos utilitarios, adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

4.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Ley Orgánica Municipal artículo 125.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, articulo 7.
- Ley del Trabajo de Los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88 fracción XI.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán artículos 2011, 212, 213 y 214
- - Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027 Estado de México. Artículo 60, 90, 91, 92, 93, y 94.

4.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Instruir la implementación de programas y acciones tendientes al uso adecuado de vehículos que se utilizan para el transporte de personal, prestación y mejora de los servicios públicos municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: verificar y evaluar los programas y acciones tendientes al uso adecuado de vehículos que se utilizan para el transporte de personal, prestación y mejora de los servicios públicos municipales.

Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final. Planificar, y dar seguimiento a los programas y acciones tendientes al uso adecuado todos los vehículos que se utilizan para el transporte de personal, prestación y mejora de los servicios públicos municipales, adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Jefaturas de Oficina. Planificar, controlar y supervisar el uso adecuado de vehículos que se utilizan para el transporte de personal, prestación y mejora de los servicios públicos municipales, en su programación diaria de trabajo.

4.4 DEFINICIONES

- **Control vehicular documental**: actividad mediante la cual se realiza el registro e integración de expedientes del parque vehicular de cada una de las unidades administrativas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, en la cual se registra, programa y controla el suministro de combustible, seguimiento a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, tramites de emplacamiento, verificación, aseguramiento, resguardos, entre otros.

- **Control de Combustible**: actividad en la cual se realizan mecanismos de control interno documentales e informáticos, para supervisar el consumo y rendimiento de combustible en vehículos y maquinaria.

- **Control de Cumplimiento de Normatividad**: actividad mediante la cual se da seguimiento a través de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, como son las placas y tarjetas de circulación, verificación de emisiones atmosféricas, aseguramiento. Así mismo, la verificación de licencia de conducir en cada área de la Dirección de Servicios Públicos.

- **Capacitación**: actividad orientada a proporcionar informaciones teóricas práctica en materia de utilización, manejo y uso adecuado de vehículos, conocimientos básicos de funcionamiento, manejo de motores de vehículos y equipos especializados instalados en el parque vehicular para la prestación de servicios.

4.5 INSUMOS

- Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a la prestación de servicios públicos
- Oficios en petición de reparaciones correctivas y preventivas de las unidades
- Revisión en formato del rendimiento de las unidades con relación a sus programaciones
- Bitácoras de combustible con relación a sus programaciones semanales
- Planes de trabajo semanal de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, así como las bitácoras de control de recorrido
- Pólizas de seguros suministrados por la dirección administración
- Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos.
- Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

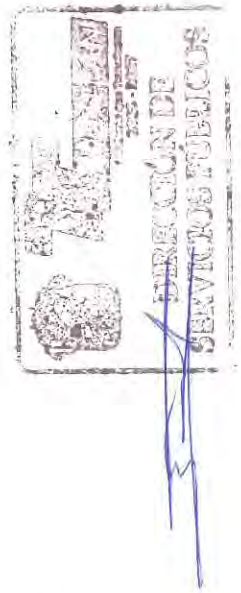
4.6 RESULTADOS

- Optimizar el desempeño del parque vehicular de la dirección de servicios públicos a través de la gestión adecuada de los mantenimientos preventivos correctivos suministrados por la dirección de administración.
- Control del suministro adecuado de combustibles en las unidades según su rendimiento

- Seguimiento de percances en relación al protocolo establecido por la subdirección para evitar alguna pérdida patrimonial

4.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Dirección de Servicios Públicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.



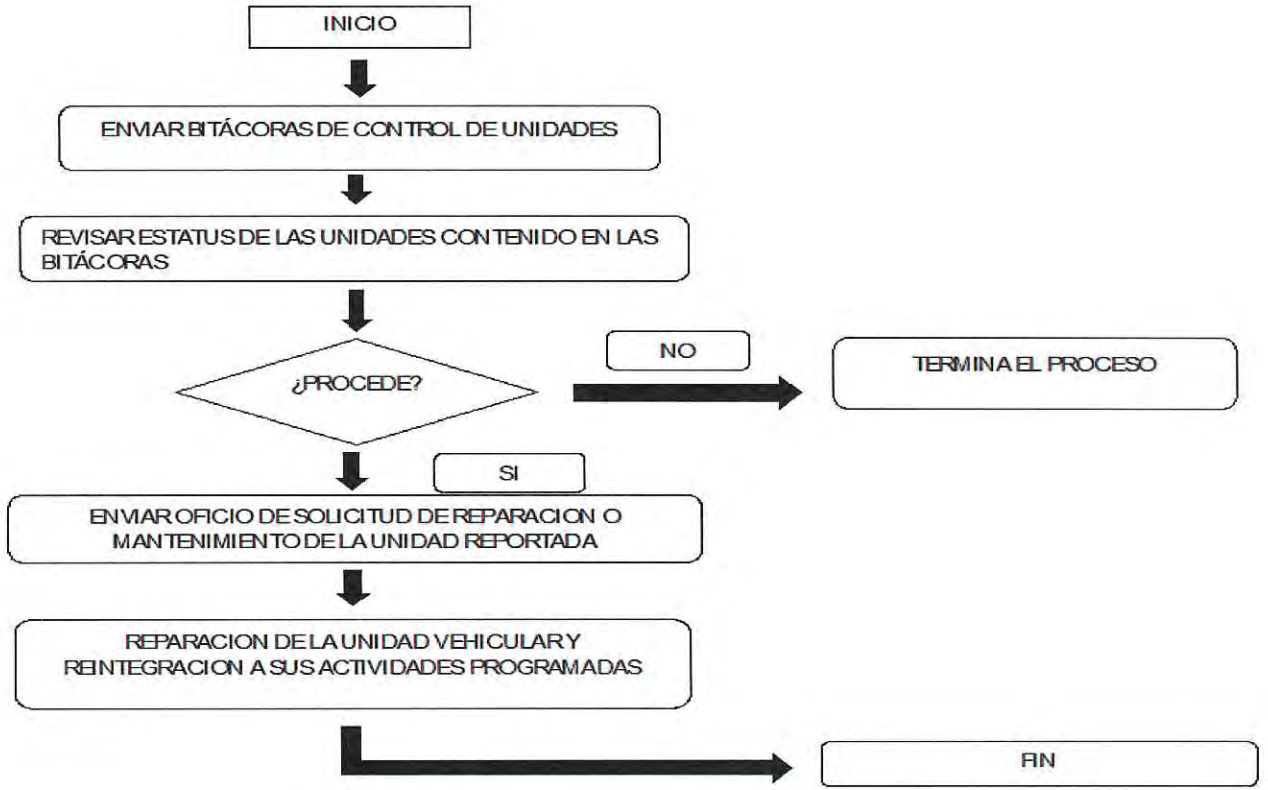
4.8 DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Jefatura de la dirección de servicios públicos	Semanalmente informarán por escrito a través de sus bitácoras de actividades y combustible, las unidades con falta de mantenimiento o con descomposturas.
2	Sub-Dirección de Servicios Públicos	Solicitar mediante oficio de seguimiento y gestión de mantenimientos correctivos y preventivos
3	Director de administración	Asignara el espacio denominado como taller municipal o el taller externo donde se atenderá dicha falla a reparar y el tiempo que tardara la reparación
4	Sub-Dirección de servicios públicos/ Jefaturas de la dirección de servicios públicos	Recibir la unidad una vez salida del taller y validar el estado entrega junto con las reparaciones realizadas para su reintegración a sus actividades semanales
5	Subdirector de Servicios Públicos	Estará en todo momento pendiente del seguimiento de la unidad así como la salida de la unidad del taller para activar su abastecimiento de combustible y su integración a las actividades semanales
	FIN	

4.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD ABASTECIMIENTO Y CONTROL DE COMBUSTIBLE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Jefaturas de la dirección de servicios públicos	Llenado de Bitácoras de actividades y recorridos por cada unidad vehicular.
2	Sub-Dirección de Servicios Públicos	Revisión y planeación de suministro de combustible semanal, en relación al rendimiento de las unidades, así como la petición del suministro de combustible a la dirección de administración
3	Dirección de administración	Suministra el combustible según sea el consumo de las unidades en relación a nuestra petición
4	Operadores de Unidades Vehiculares	Asistir según su frecuencia de carga al abastecimiento del combustible en la estación correspondiente, así como el llenado diario de su bitácora de control según sus actividades de traslados diarios.
5	Jefes de departamento	Remitir semanalmente las bitácoras de control de traslados de las unidades vehiculares
	FIN	

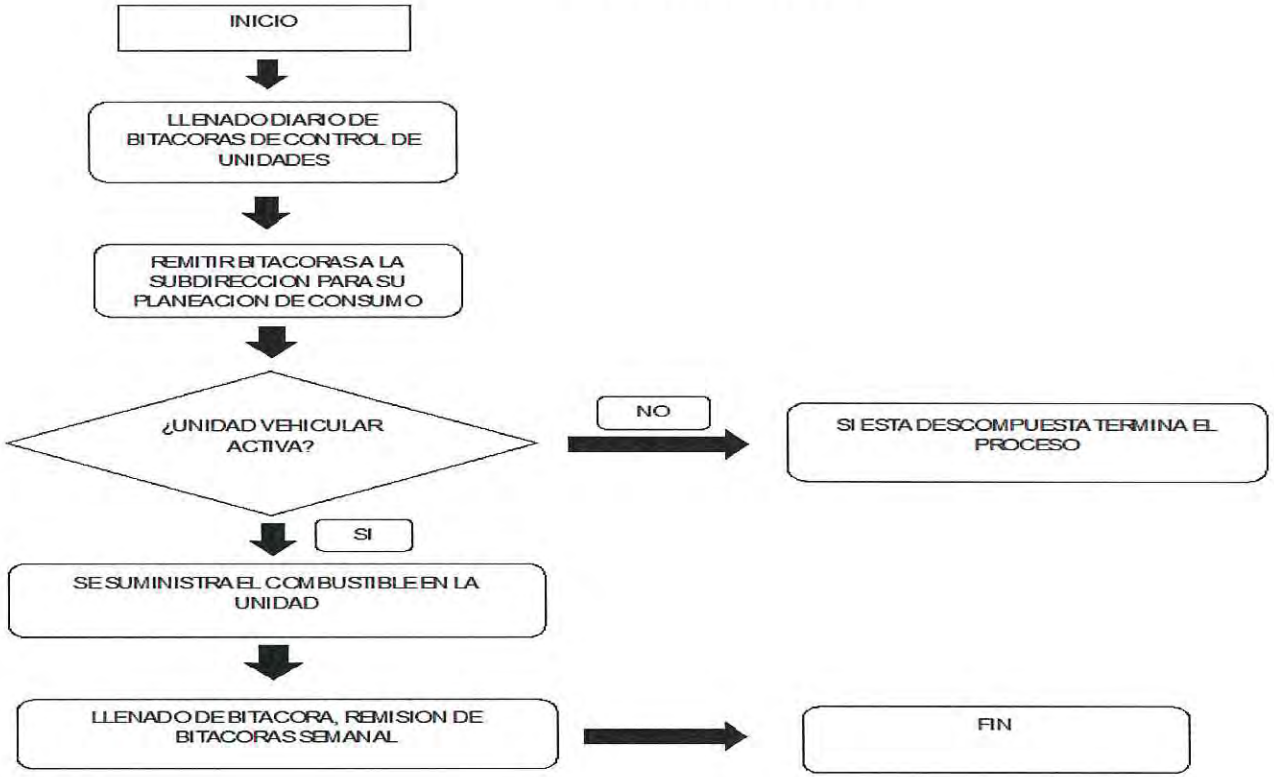
4.9 DIAGRAMACIÓN



4.10 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

DIAGRAMACIÓN



SIMBOLOGÍA

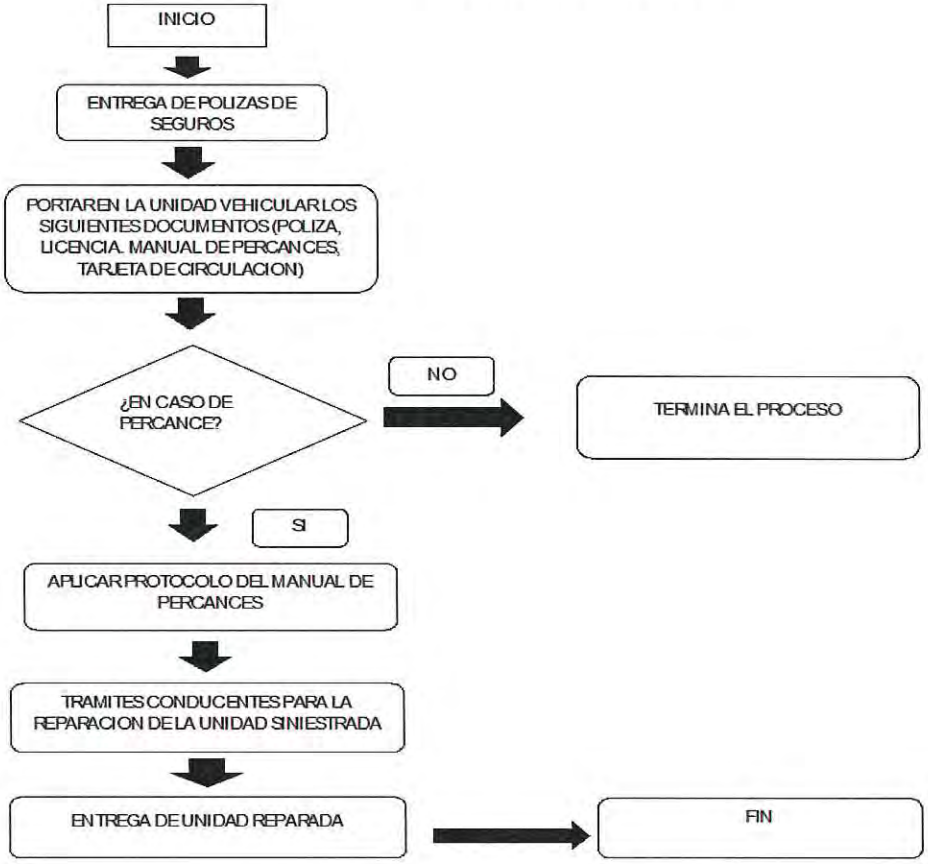
INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento



DESARROLLO DE ACTIVIDAD SEGUROS Y SEGUIMIENTO DE PERCANCES

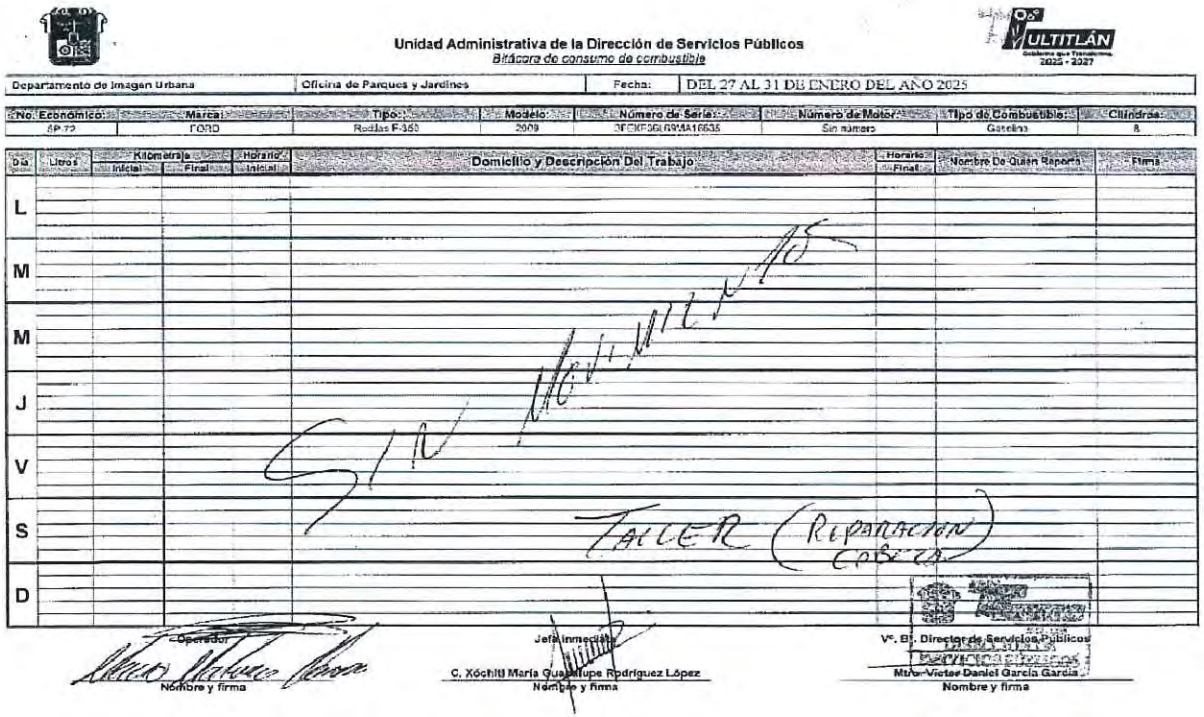
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Dirección de Administración	Suministro de pólizas de aseguramientos de unidades vehiculares
2	Operadores de unidades vehiculares de la dirección de servicios Públicos	Contar con los documentos abordo de la unidad tales como manual de percances, copia de tarjeta de circulación vigente, póliza de aseguramiento y licencia de conducir vigente.
3	Dirección de Administración / Subdirección de servicios Públicos	Coadyubar con la dirección de administración para dar acompañamiento en el manejo del percance junto al operador de la unidad, así como estar en continua comunicación entre dichas áreas
4	Ajustador del seguro	Realizar los peritajes necesarios para el deslinde responsabilidades entre los involucrados en algún percance según se al caso y realizar los pagos y trámites necesarios que así correspondan para las liberaciones de las unidades
5	Subdirección de servicios Públicos	Realizar los oficios conducentes para informar a la Contraloría lo hechos del percance, así como el oficio de solicitud de pago del deducible parala pronta reparación de la unidad afectada
6	Operador de unidad vehículo	Recoger y revisar unidad vehicular reparada y en buen funcionamiento
	FIN	

DIAGRAMACIÓN



4.11 FORMATOS

BITACORA DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES



Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Bitácora de consumo de combustible

Departamento de Imagen Urbana	Oficina de Parques y Jardines	Fecha:	DEL 27 AL 31 DE ENERO DEL AÑO 2025

No. Económico:	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
BP-72	FORD	Redilas F-350	2009	3FDXF36L69MA16635	Sin número	Gasolina	8

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Final	Nombre De Quien Reporta	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S					TALLER (REPARACION CAMIONETA)			
D								

Operador
Nombre y firma

Jefa inmediata
C. Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Nombre y firma

Vº. Bº. Director de Servicios Públicos
Mtro. Víctor Daniel García García
Nombre y firma

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
Bitácora de consumo de combustible

Departamento de Imagen Urbana	Oficina de Parques y Jardines	Fecha:	DEL 27 AL 31 DE ENERO DEL AÑO 2025

No. Económico	Marca	Tipo	Modelo	Número de Serie	Número de Motor	Tipo de Combustible	Cilindros
SP-83	FORD	Ranger F 350	2008	1FTWX31L18WA25126	SMA25126	Gasolina	8

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Final	Nombre De Quien Reporto	Firma
L	50	—	—	7:00	Del Vivero A Calle 20 de Noviembre Esquina Con Calle Santiaguito — Oficina de Parques y J.C. Vivero	14:00	Salomé Sánchez	
M	—	—	—	7:00	Del Vivero A Calle Adolfo López Mateos Esq con Calle 20 de Noviembre En Oficina de Vivero	14:00	Salomé Sánchez	
M	—	—	—	7:00	Del Vivero A Bo La Loma Calle Emilio Zapata Esq Con Calle Francisco I. Madero — Bo La Loma Patricia Cuando a Tlalnepantla Del Lado Norte Oficina de Vivero	18:00	Salomé Sánchez	
J	—	—	—	7:00	Del Vivero A Casa Cuenta Con 16 de Septiembre de Vivero	10:00	Salomé Sánchez	
V	—	—	—	7:00	Del Vivero A Bo Santiaguito de Vivero	18:00	Salomé Sánchez	
S	—	—	—	7:00	Del Vivero Tenorio Calle 20 de Septiembre Bo Santiaguito — Al Vivero	10:00	Salomé Sánchez	
D								

Operador
Juan Manuel Sánchez Flores
Nombre y firma

Jefa inmediata
C. Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Nombre y firma

Vº. Bº. Director de Servicios Públicos
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Miro Víctor Tamburrino García
Nombre y firma

- **OFICIO DE SOLICITUD DE REPARACION**

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SECCIÓN: DIRECCIÓN
NO. DE OFICIO: DSP/016/2025
ASUNTO: Reparación de unidades vehiculares.

Cd. Tultitlán, Estado de México 10 de enero del 2025.

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN
P R E S E N T E.

A través de este medio reciba un cordial saludo, mismo que aprovecho para solicitar de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda a fin de que se realicen las gestiones administrativas a que haya lugar, para que se lleven a cabo los mantenimientos correctivos del parque vehicular que se encuentran adscritos a las diferentes oficinas de la Dirección de Servicios Públicos.

OFICINA	NO. ECONÓMICO	TIPO	MARCA	MODELO	FALLAS MECANICAS
Alumbrado Público	SP-74	GRUA	FORD	2009	Ajuste de freno de mano y el sistema de frenado.
Alumbrado Público	SP-84	GRUA	INTERNACIONAL	4700	Mantenimiento a bornes distribuidores e inyectores. La caja automática requiere reparación.
Bacheo y Pintura	SP-133	RETROEXCAVADORA	CASE	580 SUPERM	La unidad se apaga sobre la marcha.
Parques y Jardines	SP-42	ESQUITA	NISSAN	2006	Cambio de aceite.
Parques y Jardines	SP-72	REDILAS F-350	FORD	2009	Se voló soporte de bujía.
Recolección y Limpia	SP-135	COMPACTADOR	INTERNACIONAL	2021	Reparación de motor.
Recolección y Limpia	SP-139	COMPACTADOR	INTERNACIONAL	2021	Checar sistema inyección.
Recolección y Limpia	SP-145	COMPACTADOR	INTERNACIONAL	2022	Reparación de motor.
Recolección y Limpia	SP-149	COMPACTADOR	INTERNACIONAL	2022	Toma de fuerza.
Recolección y Limpias	SP-96	COMPACTADOR	INTERNACIONAL	2009	Un sensor y manguera de agua.

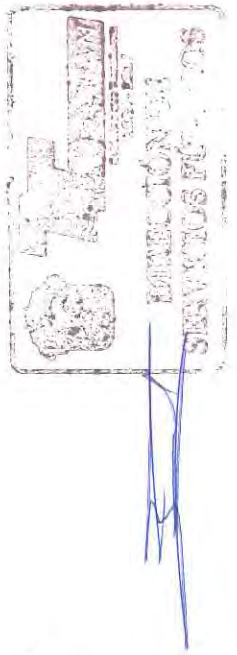
No omito mencionar que estos vehículos son esenciales para el funcionamiento de las áreas y prestar los servicios a las comunidades de este municipio.

Sin otro particular por el momento, agradezco su atención que sirva dar a la misma, quedando pendiente para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



- **BITACORA DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES**

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Bitácora de consumo de combustible

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

Departamento de Imagen Urbana	Oficina de Parques y Jardines	Fecha:	DEL 27 AL 31 DE ENERO DEL AÑO 2025

No. Económico	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
SP-72	FORD	Radius F-350	2005	[illegible]	Sin número	Gasolina	8

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Final	Nombre De Quien Reporta	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

SIN MOVIMIENTOS

TALLER (REPARACION CABEZA)

Operador — Nombre y firma

Jefe Inmediato — C. Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López — Nombre y firma

Vº. Bº. Director de Servicios Públicos — Mtro. Víctor Daniel García García — Nombre y firma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Bitácora de consumo de combustible

Departamento de Imagen Urbana	Oficina de Parques y Jardines	Fecha:	DEL 27 AL 31 DE ENERO DEL AÑO 2025

No. Económico	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
SP-80	FORD	Ranger F 350	2009	[illegible]	[illegible]	Gasolina	6

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Salida	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Firma	Nombre De Quien Recibe	Firma
L	50	—	—	7:00	[illegible]	14:00	[illegible]	
M	—	—	—	7:00	[illegible]	14:00	[illegible]	
M	—	—	—	7:00	[illegible]	14:00	[illegible]	
J	—	—	—	7:00	[illegible]	14:00	[illegible]	
V	—	—	—	7:00	[illegible]	14:00	[illegible]	
S	—	—	—	7:00	[illegible]	14:00	[illegible]	
D								

Operador
[illegible]
Nombre y firma

Jefa inmediata
C. Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Nombre y firma

V°. B°. Director de Servicios Públicos
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
[illegible]
Nombre y firma

OFICIO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos
Sección: Dirección
No. de Oficio: DSP/102/2025
Expediente: 2025-2027
Asunto: Suministro de combustible.

CD. Tultitlán, Estado de México, a 23 de enero del 2025.

Directora de Administración
P r e s e n t e.

At'n.
Coordinadora Administrativa de
la Dirección de Administración.

Mediante el presente, me dirijo a usted para saludarle cordialmente a su vez solicitar su valioso apoyo a efecto de que se realice el suministro de combustible correspondiente a la semana del **27 de enero al 01 de febrero 2025**, para el parque vehicular de la Dirección de Servicios Públicos.

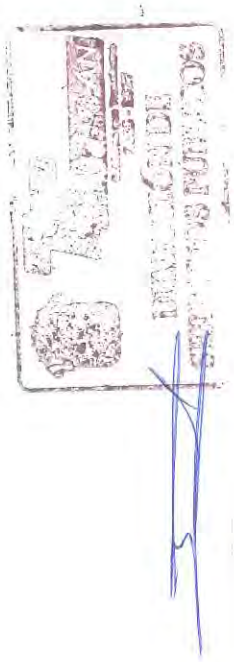
No omito mencionar, que anexo al presente envío la relación del consumo de cada unidad vehicular a detalle para mayor referencia.

Sin otro particular por el momento, agradezco su atención que sirva dar a la misma, quedando pendiente para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

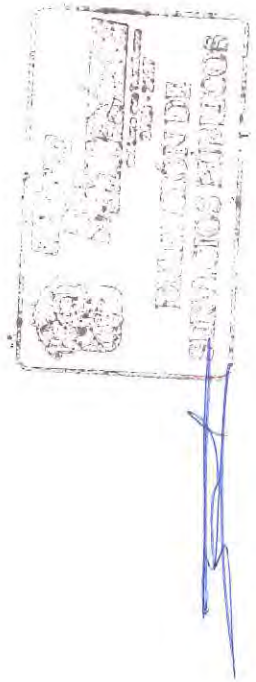


- **BITACORA DE CONTROL DE RENDIMIENTO DIGITAL**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PROGRAMACIÓN DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE

ITEM	UNIDAD	TIPO	CLAVE DE REFERENCIA	CLAVE DEL PROYECTO	AREA	LITROS/DÍA	COMBUSTIBLE	FRECUENCIA DE CARGA	PERIODO DEL 06 AL 11 DE ENERO 2025						TOTAL
									6/01/2025 LUNES	7/01/2025 MARTES	8/01/2025 MIERCOLES	9/01/2025 JUEVES	10/01/2025 VIERNES	11/01/2025 SÁBADO	
1	SP 58	VOLTEO	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	130	DIESEL	MIERCOLES	0	0	130	0	0	0	130
2	SP 95	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	140	DIESEL	LUNES Y JUEVES	70	0	0	70	0	0	70
3	SP 215	ESTACAS 45	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	60	GASOLINA	MARTES	0	20	0	0	0	0	60
4	SP 217	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA		DIESEL		0	0	0	0	0	0	0
5	SP 218	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA		DIESEL		0	0	0	0	0	0	0
6	SP 219	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA		DIESEL		0	0	0	0	0	0	0
7	SP 116	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA		DIESEL		0	0	0	0	0	0	0
8	SP 247	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y JUEVES	0	90	0	0	90	0	180
9	SP 125	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	100	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	100	0	0	100	200
10	SP 123	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	120	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	120	0	0	120	240
11	SP 124	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
12	SP 126	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	100	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	100	0	0	100	0	200
13	SP 126	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
14	SP 127	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	120	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	120	0	0	120	0	240
15	SP 128	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	100	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	100	0	0	100	0	200
16	SP 129	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
17	SP 130	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
18	SP 131	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
19	SP 132	VOLTEO	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	140	DIESEL		0	0	0	0	0	0	0
20	SP 134	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
21	SP 135	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
22	SP 136	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	100	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
23	SP 140	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	60	GASOLINA	MARTES	0	60	0	0	0	0	60
24	SP 144	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
25	SP 145	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
26	SP 146	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	70	DIESEL	LUNES Y JUEVES	70	0	0	70	0	0	140
27	SP 147	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
28	SP 148	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
29	SP 149	COMPACTADOR	H00126	20101010101	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	100	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	100	0	0	100	200
30	SP 159	COMPACTADOR	H00126	20101010102	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
31	SP 160	COMPACTADOR	H00126	20101010102	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MIERCOLES Y SÁBADO	0	0	90	0	0	90	180
32	SP 161	COMPACTADOR	H00126	20101010102	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180
33	SP 162	COMPACTADOR	H00126	20101010102	RECOLECCIÓN Y LIMPIA	90	DIESEL	MARTES Y VIERNES	0	90	0	0	90	0	180



POLIZA DE ASEGURAMIENTO

INBURSA Seguros

CARÁTULA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS DE AUTOMÓVILES

Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa
Av. Insurgentes Sur 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P.14060, Ciudad de México.

CLIENTE INBURSA 52715312 PÓLIZA 26100 21038177 CIS 25882019

DATOS DEL CONTRATANTE

NOMBRE:
MUNICIPIO DE TULTITLAN
DIRECCIÓN:
PLAZA HIDALGO 1
COL. TULTITLAN DE MARIANO ESCOBEDO CENTRO
TULTITLAN MEX C.P. 54900

PRODUCTO: Seguro para Camiones Residentes
FLOTILLA DE CAMIONES

AGRUPACIÓN: 21038912
R.F.C.: MTU200612R55
MONEDA: NACIONAL
FORMA DE PAGO: PAGO UNICO
TIPO DE DOCUMENTO: INICIAL

PRIMA NETA: 1,652.59
FINANCIAMIENTO: 0.00
GASTOS EXPEDICIÓN: 0.00
I.V.A.: 264.41
PRIMA TOTAL: 1,917.00

VIGENCIA DE LA PÓLIZA
Desde las 12:00 horas 10/ene/2025
hasta las 12:00 horas 31/mar/2025

CIS ASOCIADO: SP-83

Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa cubre durante la vigencia de la póliza, el Vehículo Asegurado abajo descrito, bajo las coberturas indicadas en esta carátula, de acuerdo a las condiciones generales y hasta por la suma asegurada máxima que corresponda.



PROPIETARIO: MUNICIPIO DE TULTITLAN
BENEFICIARIO PREFERENTE:
NÚMERO ASOCIADO:
CLAVE VEHICULAR: 23103027 FORD F-350 CHASIS CABINA 8CIL A/S. 3.50 T.
COMPLEMENTO:
VEHÍCULO ASEGURADO: CAMIONES NACIONALES
MODELO: 2008
NÚMERO DE SERIE: 3EFEKF36LX8MA25126
USO Y SERVICIO: TRANSPORTE PUBLICO FEDERAL
PLACAS: SP
NÚMERO DE MOTOR: SN

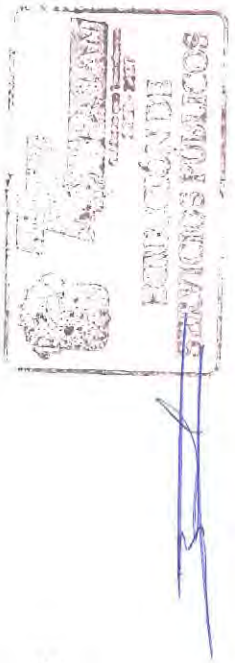
ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS CONTRATADAS

Cobertura	Suma asegurada	Deducible %	Deducible mínimo (UMA)	Prima neta
Daños materiales	Valor Comercial	05	50	644.00
Robo total	Valor Comercial	10	50	333.00
Responsabilidad civil por daños a Terceros bienes/personas	4,000,000.00			508.00
Cláusula adicional de asistencia:				109.59
Asistencias en kilómetro 0 (cero)	Amparado			
Asistencias en viajes	Amparado			
Defensa legal	45,000.00			
Fianza o caución	4,000,000.00			
Gastos médicos y funerarios	60,000.00			35.00

F-7211-10 ENERO 2025

Página 1 de 4

INBURSA optimiza tu dinero



- **MANUAL DE PERCANCES**

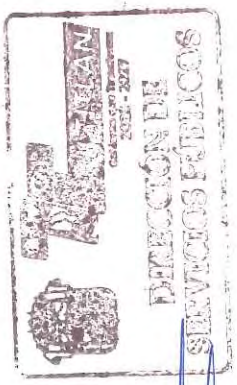


- **LICENCIA**



- **TARJETA DE CIRCULACION**





- **OFICIOS DE INFOME Y REPARACION DE UNIDADES**

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia Dirección de Servicios Públicos
Sección Dirección
No. de Oficio DSP/147/2025
Expediente 2025-2027
Asunto Percance de la unidad SP-138

Cd. Tultitlán, Estado de México, a 14 de febrero del 2025.

Contralor Municipal.
P R E S E N T E.

Por medio del presente le envío un cordial saludo, así mismo le informo que el día 10 de febrero del año en curso a aproximadamente a las 13:00 horas, se tiene percance con la unidad SP-138 circulaba sobre la vía José López Portillo a la altura de la estación del Mexibús parada San Mateo, siendo el conductor de la unidad de nombre: Calixto Olvera Flores.

Se anexa tarjeta informativa, ediciones fotográficas y orden de admisión.

Sin otro particular por el momento, quedo de usted para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

c.c.p - Coordinadora Administrativa del Municipio de Tultitlán- Para su conocimiento.
- Jefe de Departamento de Control Vehicular y Combustible-Para su conocimiento

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



4.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

5. PROCEDIMIENTO: Atención de Asuntos Jurídicos

ÁREA: Unidad de Asuntos Jurídicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

5.1 OBJETIVO

Atender de manera profesional y directa, todo lo relacionado a asuntos de índole legal y jurídico que las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos requieran, alineando su actividad a las instrucciones giradas por el superior jerárquico inmediato.

ALCANCE

Aplica a todos los asuntos y/o procedimientos de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos que requieran acompañamiento o asesoría en temas jurídicos y legales.

5.2 REFERENCIAS

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III.

-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículo 211, 212 fracción III, 213 fracción III inciso A, B, C, D, E, F.

-Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027 Estado de México,

5.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Planifica e instrumenta a nivel estratégico y operativo, los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora continua de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Oficinas: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

5.4 DEFINICIONES

Asunto jurídico: Todo lo relacionado a deberes y obligaciones que por *ius* deben de cumplir las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

Asesoramiento Jurídico: Es la persona que representa, orienta y asesora legalmente en las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

Acompañamiento Legal: Es la atención que se sigue durante el proceso legal del asunto, donde se lleva acabo el estudio de las leyes y reglamentos para su mejor atención.

5.5 INSUMOS

-Normatividades que regulan la actuación de cada una de las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

-Asuntos jurídicos de cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

-Oficios jurídicos de instancias municipales y actores externos que tengan que ser atendidos por la Dirección de Servicios Públicos.

5.6 RESULTADOS

-Atención pronta y expedita de los asuntos jurídicos que requieran las áreas de la Dirección, las instancias municipales o bien los actores externos vinculados a las actividades que se realizan en la Dirección de Servicios Públicos.

5.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos adscritos a la Unidad de asuntos jurídicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.

-La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Unidad de asuntos jurídicos.

-Los recursos e información con los que cuente la Unidad de asuntos jurídicos serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.

-La Unidad de asuntos jurídicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

-Las personas adscritas a la Unidad de asuntos jurídicos deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandatado en la documentación inherente a sus funciones.

5.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Descripción del Procedimiento			
NO	**Responsable**	**Actividad**	**Formato**
1	Director	Instruye al titular de la unidad de asuntos jurídicos el acompañamiento de un tema relevante para la Dirección o para el seguimiento de algún trámite solicitado por alguna de las unidades administrativas adscritas a la Dirección.	Bitácora de actividades jurídicas

2	Subdirector, jefes de Departamento, Jefes de Oficina	Solicitan al Director la intervención del titular de la unidad de asuntos jurídicos en temas relacionados con las actividades inherentes a sus áreas.	Bitácora digital de actividades jurídicas
3	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos	Atiende la instrucción girada por su superior jerárquico; informa en todo momento al director del estudio de los asuntos jurídicos a los que les da seguimiento, se llevara el registro en el formato de asesoramiento jurídico y la bitácora digital de actividades jurídicas.	Formato de asesoramiento jurídico
4	Director	Revisa, Retroalimenta y firma los documentos generados por la Unidad de Asuntos Jurídicos.	Bitácora digital de actividades jurídicas
5	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos.	Lleva un control de expedientes y oficios generados por el área, labores para tener una trazabilidad de los mismos adecuada y de pronta consulta.	Archivo interno
7		FIN	

5.9 DIAGRAMACIÓN

DIRECTOR	SUBDIRECTOR	DEPARTAMENTOS	OFICINAS	TITULAR DE LA UNIDAD

Solicitan al Director la intervención del titular de la unidad de asuntos jurídicos en temas relacionados con las actividades inherentes a sus áreas.

SI

Instruye al titular de la unidad de asuntos jurídicos el acompañamiento de un tema relevante para la Dirección o para el seguimiento de algún trámite solicitado por alguna.

Atiende la instrucción girada por su superior jerárquico; informa en todo momento al Director del estadio de los asuntos jurídicos a los que les dé seguimiento.

Revisa y firma los documentos

Lleva un control de expedientes y oficios generados por el área

5.10 MEDICIÓN

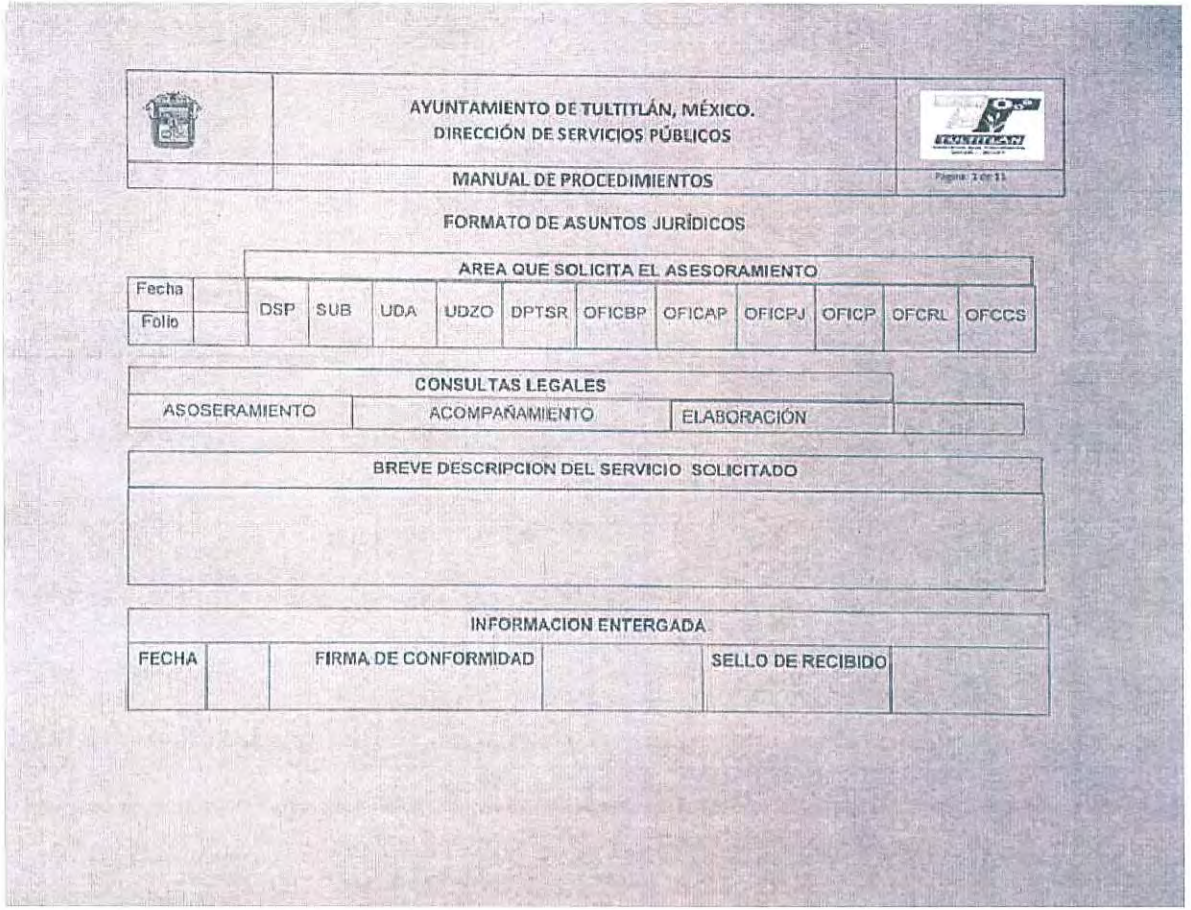
Mensualmente se informará con respecto a asuntos jurídicos que se atendieron de la Dirección de Servicios Públicos.

5.11 FORMATOS

- BITACORA DE ACTIVIDADES JURIDICAS

FECHA	No. DE FOLIO	SOLICITANTE	AREA DE ASESORAMIENTO	ASISTENCIA(ASESORIA,ACOMPAÑAMIENTO Y ELABORACION)	ASUNTO	ESTATUS	INFORMACION ENTREGADA	FECHA

FORMATO DE ASUNTOS JURÍDICOS



AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FORMATO DE ASUNTOS JURÍDICOS

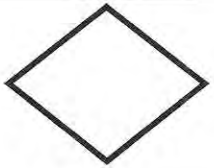
		AREA QUE SOLICITA EL ASESORAMIENTO										
Fecha		DSP	SUB	UDA	UDZO	DPTSR	OFICBP	OFICAP	OFICPJ	OFICP	OFCRL	OFCCS
Folio												

CONSULTAS LEGALES			
ASOSERAMIENTO	ACOMPAÑAMIENTO	ELABORACIÓN	

BREVE DESCRIPCION DEL SERVICIO SOLICITADO

INFORMACION ENTERGADA					
FECHA		FIRMA DE CONFORMIDAD		SELLO DE RECIBIDO	

5.12 SIMBOLOGIA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

6. PROCEDIMIENTO: Acceso a la información pública
ÁREA: Unidad de Asuntos Jurídicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

6.1 OBJETIVO

Generar las condiciones institucionales para contestar en tiempo y forma las solicitudes de información ciudadana y fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas proactiva en términos de lo que establecen las normatividades en la materia.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos en lo relacionada a la información pública que se genere y se resguarde con base en las normatividades en la materia.

6.2 REFERENCIAS

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
-Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
-Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
-Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículo 211, 212 fracción III, 213 fracción III inciso A, B, C, D, E, F.

-Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027 Estado de México,

6.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Se encarga de planificar e instrumentar los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Oficinas: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

6.4 DEFINICIONES

El servicio público que prestará la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán son los que se encuentran contemplados en el artículo 115, apartado III de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Específicamente los incisos b), c), e), g), e), i).

Transparencia: Principio fundamental del régimen democrático a través del cual se informa y justifica las acciones gubernamentales que se llevan a cabo.

Rendición de Cuentas: Práctica democrática mediante la cual la ciudadanía puede realizar un control eficiente de la función pública.

SAIMEX: Medio electrónico a través del cual se formulan las solicitudes de información pública y se interponen recursos de revisión.

IPOMEX: Herramienta tecnológica que permite a los sujetos obligados publicar lo correspondiente a la información pública de oficio contemplada en la ley en la materia, de una forma ágil y de fácil manejo.

Servidor Público Habilitado: Persona que desempeña un cargo en la administración pública y que es el responsable de una Dirección para dar seguimiento a lo establecido en lo dispuesto por las normatividades en la materia.

6.5 INSUMOS

-Solicitudes de información ciudadana que ingresan por la plataforma SAIMEX.

-Información requerida por la plataforma institucional IPOMEX.

-Información pública con la que cuenta cada una de las áreas y que se puede convertir en información pública susceptible de ser solicitada por una persona en el marco de su derecho a la información.

6.6 RESULTADOS

En el marco de las atribuciones legales contempladas, se esperan los resultados siguientes:

- Actualización adecuada de la plataforma IPOMEX en relación a la información pública de oficio de la Dirección de Servicios Públicos.
- Contestación en tiempo y forma de todas y cada una de las solicitudes de información ciudadanas que ingresen por la plataforma SAIMEX relacionadas a la Dirección de Servicios Públicos.
- Formación de servidores públicos en temas de transparencia y rendición de cuentas.

6.7 POLÍTICAS LABORALES.

- Para el tema de la transparencia y la rendición de cuentas se cumplirá cabalmente lo que establecen las normatividades en la materia.
- Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense. Cumpliendo en todo momento con el Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Dirección de Servicios Públicos serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Dirección de Servicios Públicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual. Ante cualquier situación antes mencionada, se iniciará procedimiento sancionador correspondiente.

6.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

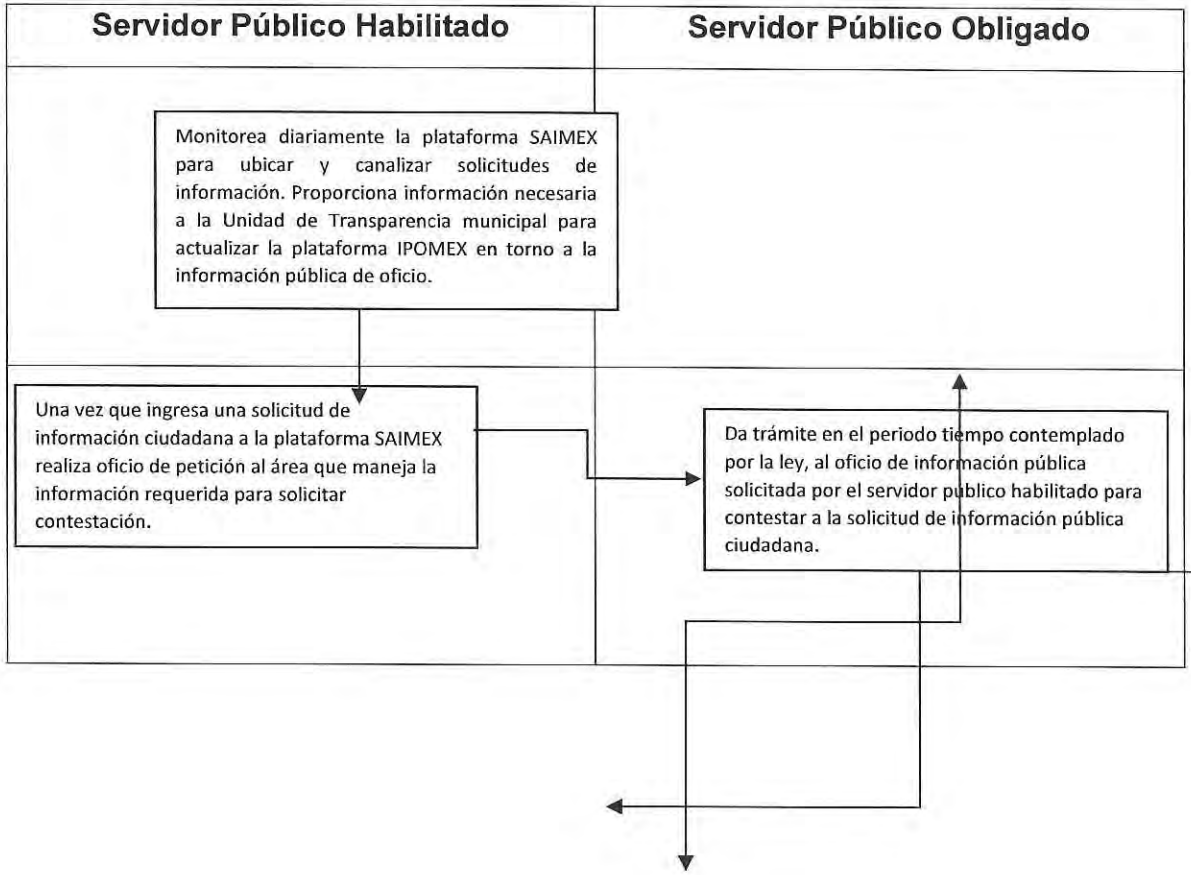
Desarrollo de Actividades			
	Responsable	**Actividad**	**Formato**
1	Servidor Público Habilitado/Jefe de	Monitorea diariamente la plataforma SAIMEX para ubicar y canalizar solicitudes de información.	

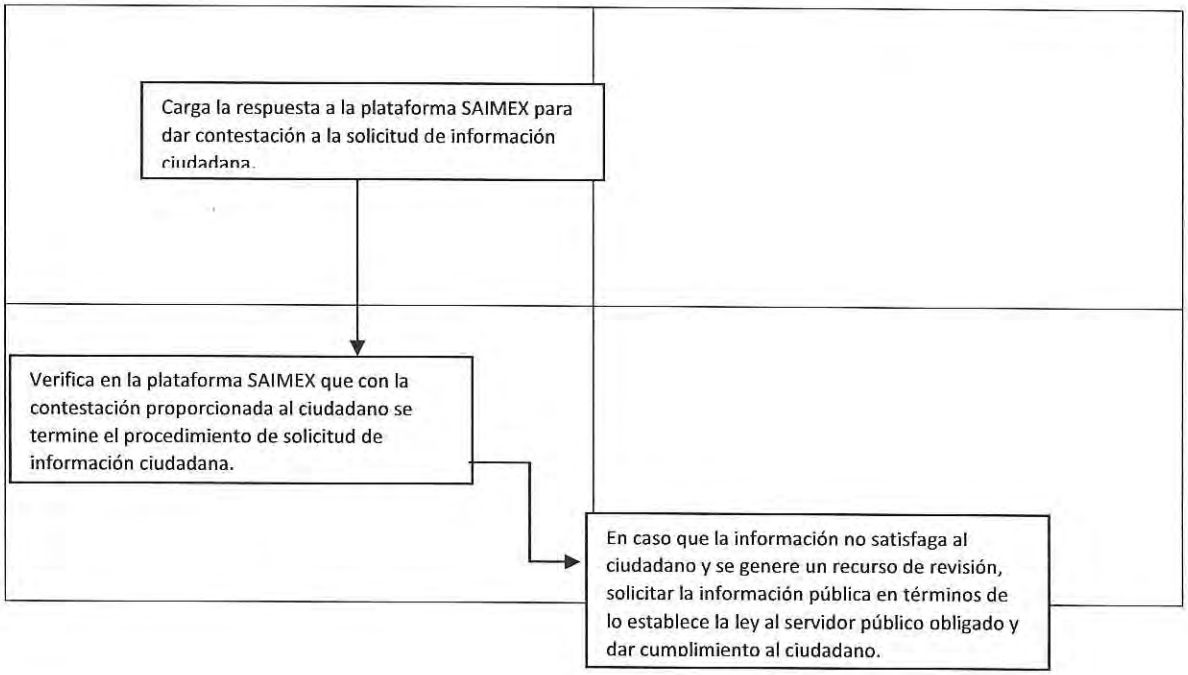
	Unidad de Asuntos Jurídicos	Proporciona información necesaria a la de la Unidad municipal de acceso a la información pública y la protección de datos personales, para actualizar la plataforma IPOMEX en torno a la información pública de oficio.	Plataforma SAIMEX e IPOMEX
2	Servidor Público Habilitado/Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos	Una vez que ingresa una solicitud de información ciudadana a la plataforma SAIMEX realiza oficio de petición al área que maneja la información requerida para solicitar contestación.	Plataforma SAIMEX. Oficio interno de petición de información.
3	Servidor Público Obligado	Da trámite en el periodo tiempo contemplado por la ley, al oficio de información pública solicitada por el servidor público habilitado para contestar a la solicitud de información pública ciudadana.	Oficio interno de contestación de información.
4	Servidor Público Habilitado/Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos	Carga la respuesta a la plataforma SAIMEX para dar contestación a la solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX.
5	Servidor Público Habilitado/Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos	Verifica en la plataforma SAIMEX que con la contestación proporcionada al ciudadano se termine el procedimiento de solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX
6	Servidor Público Habilitado/Jefe de	En caso que la información no satisfaga al ciudadano y se genere un recurso de revisión, solicitar la información	Plataforma SAIMEX



	Unidad de Asuntos Jurídicos	pública en términos de lo establece la ley al servidor público obligado y dar cumplimiento al ciudadano.	

6.9 DIAGRAMACIÓN




Carga la respuesta a la plataforma SAIMEX para dar contestación a la solicitud de información ciudadana.
Verifica en la plataforma SAIMEX que con la contestación proporcionada al ciudadano se termine el procedimiento de solicitud de información ciudadana.
En caso que la información no satisfaga al ciudadano y se genere un recurso de revisión, solicitar la información pública en términos de lo establece la ley al servidor público obligado y dar cumplimiento al ciudadano.

6.10 MEDICIÓN

Se medirán el número total de solicitudes ciudadanas recibidas trimestralmente respecto al número de solicitudes ciudadanas contestadas en tiempo y forma trimestralmente.

Descripción	Formula	Periodo
Se medirán el número total de solicitudes ciudadanas recibidas trimestralmente respecto al número de solicitudes ciudadanas contestadas en tiempo y forma trimestralmente.	Número de solicitudes contestadas en tiempo y forma / Número de solicitudes recibidas X 100	Trimestral

6.11 FORMATOS

- Oficios de plataforma del SAIMEX.



Infoem — SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MEXIQUENSE — SAIMEX

ACUSE DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

SUJETO OBLIGADO

Ayuntamiento de Tultitlán

Fecha de Recepción(dd-mm-aaaa): 31/01/2025 Hora(hh:mm): 19:27:10

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE:	Hernández	López	Juan José
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S):

PERSONA MORAL

RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL: Instituto para la Gestión, Administración y Vinculación Municipal

NOMBRE DEL REPRESENTANTE:

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S):

DOMICILIO

PAÍS: Mexico

DOMICILIO: Ciudad de México

CORREO ELECTRÓNICO: [redacted] TELÉFONO (Opcional):

Número de Folio de la Solicitud: 00034/TULTITLA/IP/2025

La solicitud solicitud de información en formato pdf

MODALIDAD DE ENTREGA

A través del SAIMEX | Copias Simples(con costo) | Consulta Directa(sin costo)

CD ROM(con costo) | Copias Certificadas(con costo) | Disquete 3.5(con costo)

OTRO TIPO DE MEDIO (Especificar):

DOCUMENTOS ANEXOS

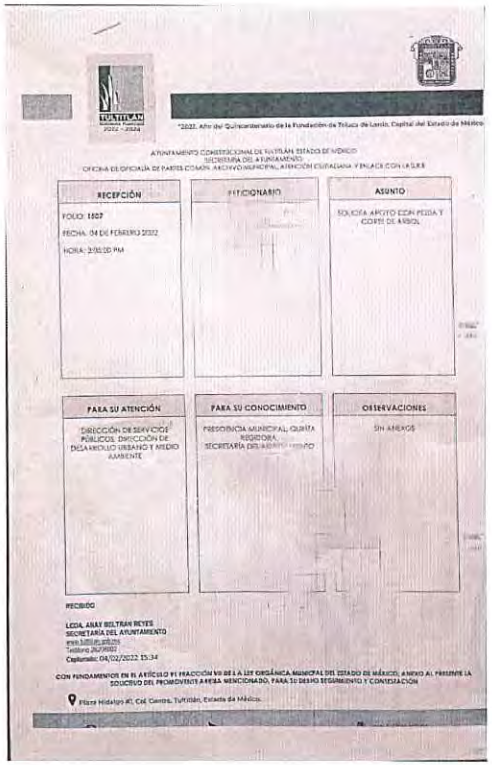
PLAZO DE RESPUESTA

Fecha límite de respuesta:	15 días hábiles 24/02/2025
Fecha de posible requerimiento de aclaración de la información:	5 días hábiles 10/02/2025
Notificación de ampliación de plazo(prórroga):	14 a 15 días hábiles 21/02/2025
Respuesta a la solicitud en caso de ampliación de plazo:	22 días hábiles 06/03/2025

PLAZO DEL RECURSO DE REVISIÓN

Se le hace del conocimiento al Solicitante que en caso de considerar que la respuesta fue la mas proporcionada, por el Sujeto Obligado, a la presente solicitud de información le causa algún perjuicio, **podrá promover el recurso de revisión dentro de los quince días hábiles siguientes de notificada la respuesta**, en términos del primer párrafo del artículo 178 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de

- Oficios de petición y contestación de solicitud de información ciudadana.



"2022. Año del Quincuagésimo de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
OFICINA DE OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, ARCHIVO MUNICIPAL, ATENCIÓN CIUDADANA Y ENLACE CON LA SUB

RECEPCIÓN	FUNCIONARIO	ASUNTO
FOLIO: 1507 FECHA: 04 DE FEBRERO 2022 HORA: 3:00:00 PM		SOLICITA APOYO CON PODA Y CORTE DE ÁRBOL

PARA SU ATENCIÓN	PARA SU CONOCIMIENTO	OBSERVACIONES
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA, MEDIO AMBIENTE	PRESIDENCIA MUNICIPAL, QUINTA REGIDORA, SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO	SIN ANEXOS

RECIBIDO

LCDA. ANAY BELTRAN REYES
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
www.tultitlan.gob.mx
Teléfono 26219000
Oficialía: 04/02/2022 15:34

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 91 FRACCIÓN VIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, ANEXO AL PRESENTE LA SOLICITUD DEL PROMOVENTE ARRIBA MENCIONADO, PARA SU DEBIDO SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN

Plaza Hidalgo #1, Col. Centro, Tultitlán, Estado de México.



6.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

7. Procedimiento: Gestión y concentración de información

ÁREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Servicios Públicos

7.1 OBJETIVO

Garantizar las actividades de documentación, gestión administrativa y los diferentes trámites administrativos vinculados a las áreas que integran la Dirección de Servicios Públicos.

ALCANCE

Aplica para todas las servidoras y servidores públicos, adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, mejorar las tareas administrativas en tiempo y forma, con un grado de calidad óptimo al mismo tiempo.

7.2 REFERENCIAS

Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

Artículo 212.- Para cumplir con las funciones encargadas por ley, la estructura jerárquica administrativa de la Dirección de Servicios Públicos será la siguiente:

IV. Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.

Artículo 213.- Las unidades administrativas de la Dirección de Servicios Públicos tendrán las siguientes atribuciones:

IV. Unidad Administrativa:

A. Instrumentar y elaborar los controles administrativos internos para el adecuado seguimiento del desempeño de los trabajadores y trabajadoras de las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

B. Crear procesos de captura sistemáticos y simplificados para la información indispensable de realimentación a las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

C. Llevar el control e informar a la Dirección sobre los pormenores administrativos y control de personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.

D. Realizar seguimiento sobre el estado de bienes muebles, parque vehicular, material y equipo diverso en forma permanente realizando los informes internos correspondientes.

E. Generación y levantamiento de metodologías de trabajo para evaluar el desempeño del personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos en conjunto con jefes de área.

F. Seguimiento de programas de capacitación por parte de la Subdirección de Recursos Humanos al personal adscrito a las unidades administrativas de la Dirección.

Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Artículo 88. Son obligaciones de los servidores públicos:

III. Asistir puntualmente a sus labores y no faltar sin causa justificada o sin permiso. En caso de inasistencia, el servidor público deberá comunicar a la institución pública o dependencia en que presta sus servicios, por los medios posibles a su alcance, la causa de la misma dentro de las 24 horas siguientes al momento en que debió haberse presentado a trabajar. No dar aviso, hará presumir que la falta fue injustificada;

V. Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a las instrucciones de sus superiores jerárquicos, y lo dispuesto por las leyes y reglamentos respectivos;

VI. Cumplir con las obligaciones que señalan las condiciones generales de trabajo;

VII. Guardar la debida discreción de los asuntos que lleguen a su conocimiento con motivo de su trabajo.

Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

Artículo 65.- Para los efectos de ese capítulo, las instituciones públicas deberán notificar al Instituto, dentro de los 10 días siguientes al de su conocimiento, sobre los riesgos de trabajo que hayan ocurrido. El servidor público, su representante legal o sus beneficiarios, también podrán dar el aviso de referencia, así como informar sobre la presunción de la existencia de un riesgo de trabajo.

7.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Planifica e instrumenta a nivel estratégico y operativo, los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora continua de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y asistir en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Oficinas: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

La Unidad Administrativa deberá: Concentrar la información remitida por parte de los Departamentos de Imagen Urbana, Sanidad, Recolección y Disposición Final, para poder ser turnadas a las diferentes áreas administrativas con su respectivo oficio y acuse de recibido dentro de las dependencias del Ayuntamiento.

Que los procesos se realicen con transparencia, legalidad, y con criterios de racionalidad, garantizando que los procesos se lleven a cabo en forma objetiva y con estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.

Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Art. 60, Art. 91 frac. IV, art 92, art 93, art 94, art 95

7.4 DEFINICIONES

Unidad Administrativa: Establecer la disposición y coadyuvar las tareas administrativas con la Dirección de Servicios Públicos para así lograr los objetivos requeridos; proveer en forma ordenada y sistemática la información necesaria referente al marco jurídico, marco legal, estructura orgánica, así como la descripción de los procedimientos Administrativos en forma escrita y gráfica.

Listas de asistencia: Documento legal en formato de reporte de asistencia, en el que se registra con firma autógrafa la entrada y la salida de las servidoras y servidores públicos, quienes prestan sus servicios en cada una de las áreas que integran la Dirección de Servicios Públicos.

Vacaciones: Se establecen dos períodos anuales de vacaciones, de diez días laborables cada uno, cuyas fechas deberán ser dadas a conocer oportunamente por la Dirección de Administración. Las servidoras públicas y servidores públicos podrán hacer uso de su primer período vacacional siempre y cuando hayan cumplido seis meses en el servicio.

Incapacidad: Periodo temporal de pérdida de facultades o aptitudes que imposibilitan parcial o totalmente a una servidora pública o servidor público para desempeñar su trabajo por algún tiempo.

Constancia de Permanencia: Amparada legalmente que una servidora púbica o servidor público asistió temporalmente al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, justificando un periodo de ausentismo.

ISSEMyM: El Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo propósito fundamental está orientado a otorgar las prestaciones de seguridad social, así como mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de los derechohabientes de la entidad.

7.5 INSUMOS.

- Concentración de reportes de asistencias de personal adscrito.
- Control de cédulas de notificación vacacional.
- Recepción y control de Incapacidades.
- Recepción y control de constancias de permanencia.
- Recepción de solicitudes de justificantes.
- Control de plantilla general de personal.
- Solicitudes internas de movimientos de personal.

7.6 RESULTADOS.

Entrega en tiempo y forma a las áreas competentes de la Administración Pública Municipal de:

- Reportes de asistencia del personal adscrito.
- Formatos de cédulas de notificación vacacional.
- Formatos de incapacidad.
- Formatos de constancia de permanencia.
- Oficios de justificantes.
- Oficios de comisión
- Actualización de plantilla general de personal.
- Movimientos internos del personal adscrito.



7.7 POLÍTICAS.

-Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa, darán respuesta a todo tipo de tareas administrativas en tiempo y forma con un grado de calidad óptimo, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de trabajo extraordinario en forma confiable, comunicativa y participativa.

-Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa, realizarán cualquier tipo de trabajo administrativo encomendado por la Dirección de Servicios Públicos, así como por las diferentes áreas del Ayuntamiento de forma eficiente y eficaz.

-Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía Tultitlense.

-La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa.

-Los recursos con los que cuente la Unidad Administrativa serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.

-La Unidad Administrativa fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

-Las personas adscritas a la Unidad Administrativa deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandatado en la documentación inherente a sus funciones.

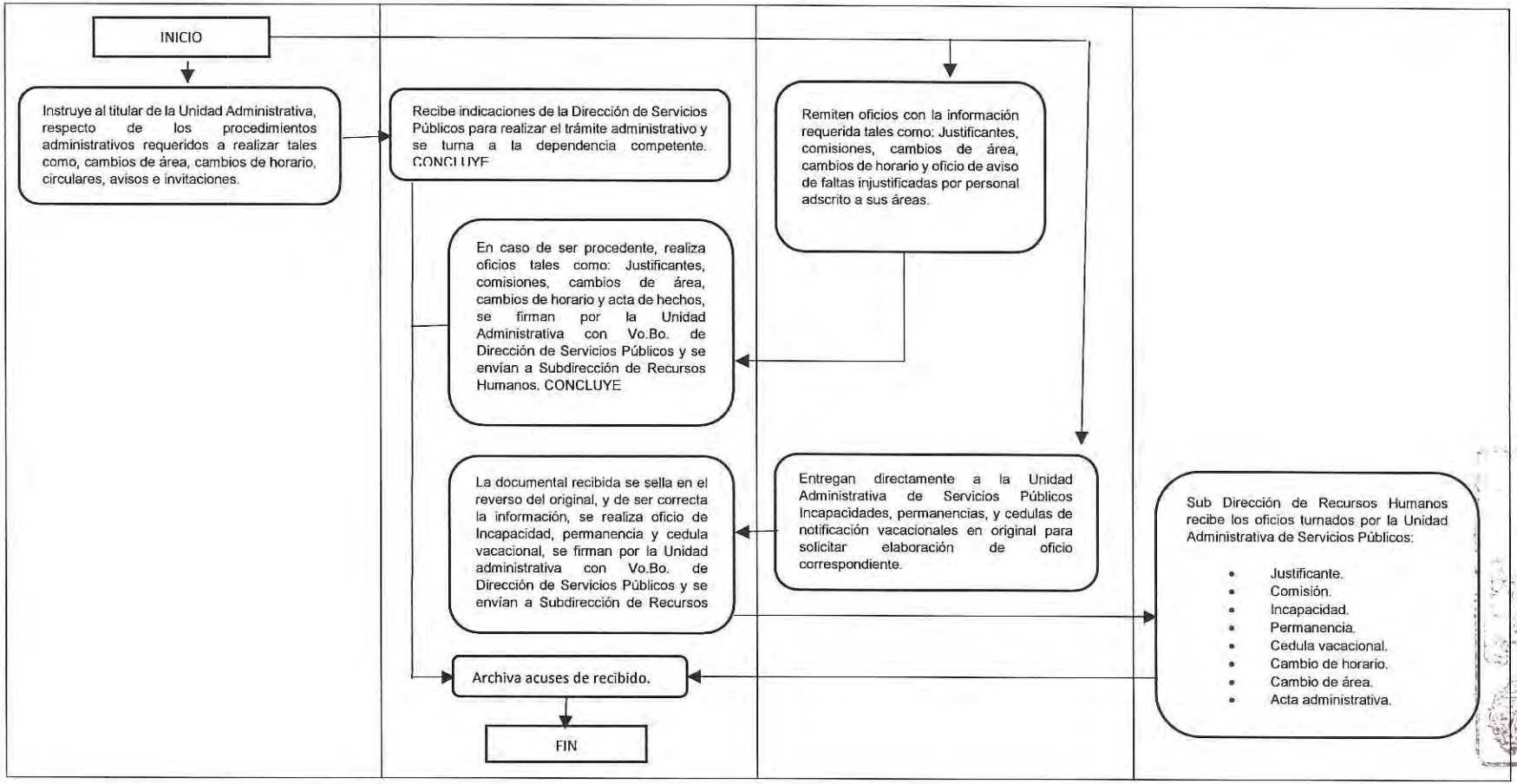
7.8 DESARROLLO

Nombre de Procedimiento		Gestión y concentración de información.
Responsable del Procedimiento		Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.
Número.	**Área**	**Actividad**

1.	Dirección	Instruye al titular de la Unidad Administrativa, respecto de los procedimientos administrativos requeridos a realizar tales como, cambios de área, cambios de horario, circulares, avisos e invitaciones.
2.	Unidad Administrativa	Recibe indicaciones de la Dirección de Servicios Públicos para realizar el trámite administrativo y se turna a la dependencia competente.
3.	Jefes de Departamentos y Jefes de Oficina	Remiten oficios con la información requerida tales como: Justificantes, comisiones, cambios de área, cambios de horario y oficio de aviso de faltas injustificadas por personal adscrito a sus áreas.
4.	Unidad Administrativa	En caso de ser procedente, realiza oficios tales como: Justificantes, comisiones, cambios de área, cambios de horario y acta de hechos, se firman por la Unidad Administrativa con Vo. Bo. de Dirección de Servicios Públicos y se envían a Subdirección de Recursos Humanos.
5	Jefes de Unidades, Jefes de Departamentos y Jefes de Oficina	Entregan directamente a la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Incapacidades, permanencias, y cedulas de notificación vacacionales en original para solicitar elaboración de oficio correspondiente.
6	Unidad Administrativa	La documental recibida se sella en el reverso del original, y de ser correcta la información, se realiza oficio de Incapacidad, permanencia y cedula vacacional, se firman por la Unidad administrativa con Vo. Bo. de Dirección de Servicios Públicos y se envían a Subdirección de Recursos Humanos

7	Subdirección de Recursos Humanos	Subdirección de Recursos Humanos recibe los oficios turnados por la Unidad Administrativa de Servicios Públicos: • Justificante. • Comisión. • Incapacidad. • Permanencia. • Cedula vacacional. • Cambio de horario. • Cambio de área. • Acta administrativa.
8	Unidad Administrativa	Archiva acuses de recibido.
9	Fin	

DIRECCIÓN	UNIDAD ADMINISTRATIVA	JEFES D UNIDADES/ DEPARTAMENTOS/ JEFES DE OFICINAS	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS


INICIO
Instruye al titular de la Unidad Administrativa, respecto de los procedimientos administrativos requeridos a realizar tales como, cambios de área, cambios de horario, circulares, avisos e invitaciones.
Recibe indicaciones de la Dirección de Servicios Públicos para realizar el trámite administrativo y se turna a la dependencia competente. CONCLUYE
Remiten oficios con la información requerida tales como: Justificantes, comisiones, cambios de área, cambios de horario y oficio de aviso de faltas injustificadas por personal adscrito a sus áreas.
En caso de ser procedente, realiza oficios tales como: Justificantes, comisiones, cambios de área, cambios de horario y acta de hechos, se firman por la Unidad Administrativa con Vo.Bo. de Dirección de Servicios Públicos y se envían a Subdirección de Recursos Humanos. CONCLUYE
La documental recibida se sella en el reverso del original, y de ser correcta la información, se realiza oficio de Incapacidad, permanencia y cedula vacacional, se firman por la Unidad administrativa con Vo.Bo. de Dirección de Servicios Públicos y se envían a Subdirección de Recursos
Entregan directamente a la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Incapacidades, permanencias, y cedulas de notificación vacacionales en original para solicitar elaboración de oficio correspondiente.
Sub Dirección de Recursos Humanos recibe los oficios turnados por la Unidad Administrativa de Servicios Públicos:
Justificante.
Comisión.
Incapacidad.
Permanencia.
Cedula vacacional.
Cambio de horario.
Cambio de área.
Acta administrativa.
Archiva acuses de recibido.
FIN

7.11 FORMATOS

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN VACACIONAL

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DIRECCION	AREA	FECHA
SERVICIOS PUBLICOS		

NOMBRE	CARGO

NUMERO DE NÓMINA	FECHA DE INGRESO	CATEGORIA

PERIODO	NUMERO DE DIAS	ESPECIFICAR LOS DIAS

POR MEDIO DEL PRESENTE, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 68 DE LA LEY DEL TRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS, LE INFORMO QUE GOZARA Y DISFRUTARA;

SERVIDOR PUBLICO	
NOMBRE	
FIRMA	HUELLA
NOMBRE Y FIRMA JEFE INMEDIATO	

Vo. Bo. DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS	NOMBRE Y FIRMA SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
MTRO. VICTOR DANIEL GARCIA GARCIA.	C.P. NANCY CASTILLO ESTRADA

SERVICIOS PÚBLICOS DIRECCIÓN DE

OFICIO CEDULA VACACIONAL

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SECCIÓN:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
NO. DE OFICIO	UADSP/----/2025
ASUNTO:	CÉDULA VACACIONAL

Tultitlán, Estado de México, 11 de febrero del 2025.

C.P. NANCY CASTILLO ESTRADA
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS.
PRESENTE

Sirva el presente para enviarle un saludo, asimismo, me permito remitir **un (01)** formato de **CÉDULA DE NOTIFICACIÓN VACACIONAL** en original por el servidor público adscrito a la siguiente área concerniente a esta Dirección de Servicios Públicos, quien hará uso de los días y periodo de descanso como a continuación describo:

No.	*No. De Nómina*	*Nombre del trabajador (a)*	*Fechas*	*Periodo*	*Días*
01	———	———————————	12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de febrero del año 2025	Segundo periodo vacacional del año 2024	10

Sin más que agregar al presente, se turna al área a su digno cargo para los efectos y trámites administrativos a los que haya lugar.

Sin otro particular por el momento, quedo pendiente para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE **Vo.Bo.**

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p./ Archivo

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

CERTIFICADO DE INCAPACIDAD

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO | issemym

Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios

CERTIFICADO DE INCAPACIDAD **FOLIO: E-034970**

UNIDAD MÉDICA: MCSME001353 - CLINICA DE CONSULTA EXTERNA TULTITLÁN, ISSEMYM

SERVICIO: CONSULTA MEDICINA FAMILIAR

FECHA DE EMISIÓN: 07/02/2025 14:35

NOMBRE SERVIDOR PÚBLICO:

CLAVE ISSEMyM:

INSTITUCIÓN PÚBLICA: MUNICIPIO DE TULTITLAN

NOMBRE MÉDICO:

CLAVE:

TURNO: Vespertino

POR PADECIMIENTO ACTUAL: Subsecuente

DIAGNÓSTICO: G551 - COMPRESIONES DE LAS RAÍCES Y PLEXOS NERVIOSOS EN TRASTORNOS DE LOS DISCOS INTERVERTEBRALES

A PARTIR DE: 07/02/2025

HASTA: 08/02/2025

DÍAS INCAPACIDAD: 2

CLASIFICACIÓN DE INCAPACIDAD: Enfermedad no profesional

FIRMA DEL MÉDICO

FIRMA DEL PACIENTE

CUALQUIER TACHADURA O ENMENDADURA INVALIDA ESTE DOCUMENTO LEGAL. EL DOCUMENTO ORIGINAL AVALA SU EMISION

Código de validación: d520011c-c584-4898-83c4-2a5fb86692a8

AVISO LEGAL Se hace del conocimiento del titular de los datos personales (derechohabiente), que el uso de esta incapacidad es personal y confidencial. Así como la decisión de con quien los comparte es su responsabilidad, puesto que el ISSEMYM con el fin de determinar su estado de salud, así como la procedencia de cualquier tipo de incapacidad, no requiere su consentimiento en términos de lo previsto en el artículo 21 fracción VII y 104, de la Ley de Protección de Datos Personales Estatal. Asimismo, de conformidad con los artículos 22, 24 y 21, de la citada Ley, ponemos a su disposición nuestro Aviso de Privacidad de los Expedientes Clínicos Físicos y Electrónicos de los pacientes, en la siguiente dirección: http://www.issemym.gob.mx/avisos_de_privacidad

OFICIO INCAPACIDAD

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Sección:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
No. de Oficio	UADSP/------/2025
Asunto:	**INCAPACIDAD**

Tultitlán, Estado de México, 11 de febrero del 2025.

C.P. NANCY CASTILLO ESTRADA
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
P R E S E N T E.

Por medio del presente reciba un cordial saludo, así mismo aprovecho para remitir formato de incapacidad en original, con número de folio **-------**, expedida por, **Clínica de Consulta Externa Tultitlán, ISSEMYM,** a favor de la trabajadora **C. _____**, nómina _____ adscrito a la **Oficina de Parques y Jardines,** área dependiente de la Dirección de Servicios Públicos; por tal motivo, dicho servidor público se encontrará ausente por un periodo de **un (01) día,** comprendido el **11/02/2025**

Derivado de lo anterior, se turna al área a su digno cargo para los efectos y trámites administrativos a los que haya lugar.

Sin otro particular por el momento, quedo pendiente para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE **Vo.Bo.**

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p./ Archivo

CONSTANCIA DE PERMANENCIA



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO El poder de servir | ISSEMYM

Coordinación de Servicios de Salud
Hospital Regional Tlalnepantla

CONSTANCIA DE PERMANENCIA

1/NOMBRE COMPLETO DE LA UNIDAD MEDICA : Hospital Regional PPS Tlalnepantla	2/FECHA (DÍA, MES, AÑO) : 10-02-2025 17:41 HRS.
3/A LA ENTIDAD PUBLICA : A quien corresponda	Folio: HRT V-2073882
4/SE HACE CONSTAR QUE EL SERVIDOR PUBLICO :	Motivo: cita
5/CON CLAVE ISSEMYM : 1620842-12	6/PERMANECIO EN ESTA UNIDAD MEDICA EN EL SERVICIO DE Pediatría
7/Inicio a las 10-02-2025 17:26 HRS. Fin a las 10-02-2025 19:41 HRS.	
8/CON EL MEDICO :	Servidor público ☐ Acompañante ☒
	9/RELACIONES PUBLICAS NOMBRE COMPLETO Y FIRMA

NOTA: LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES INCAPACIDAD

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICIO CONSTANCIA DE PERMANENCIA

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SECCION:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
NO. DE OFICIO:	UADSP/——/2025
ASUNTO:	**CONSTANCIA DE PERMANENCIA**

Tultitlán, Estado de México, 07 de febrero de 2025.

C.P. NANCY CASTILLO ESTRADA
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
PRESENTE.

Por medio del presente reciba un cordial saludo, así mismo aprovecho para remitir **un (01)** formatos de constancia de permanencia de la **C.** _____, nómina _____, adscrita a la **Oficina de Bacheo y Pintura,** área dependiente de la Dirección de Servicios Públicos, quien acudió al **Servicio de Consulta Medicina Familiar el día 06/02/25,** llegando a la institución en un horario de **17:48** y retirándose a las **18:23**, como lo certifican el presente documento, justificando la omisión de **salida** en el dispositivo electrónico.

Por lo tanto, la asistencia fue controlada por medio de firma en formatos de lista de asistencia ya establecidos.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE **Vo.Bo.**

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p./ Archivo

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SOLICITUD DE JUSTIFICANTE



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Sección:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
No. de Oficio	UADSP/-------/2025
Asunto:	**JUSTIFICANTE**

Tultitlán, Estado de México, 16 de enero de 2025.

C.P. NANCY CASTILLO ESTRADA
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
PRESENTE:

Por medio del presente reciba un cordial saludo, así mismo, solicito gire sus apreciables instrucciones al personal a su digno cargo, a efecto de justificar la omisión de registro de **salida** de fecha **15 de enero del presente año,** en el **reloj biométrico y/o dactilar** de la **C. _____, nómina ——,** adscrito al **Departamento de Imagen Urbana,** área dependiente de esta Dirección de Servicios Públicos.

Lo anterior, ya que fue enviado a Zona Oriente a entrega de documentos, por tal motivo, solicito de su valioso apoyo, para que se realice el trámite administrativo correspondiente, no omito mencionar que la asistencia del servidor público, fue controlada por medio de firma en el control de listas de asistencia ya establecidas.

Sin otro particular por el momento, quedo pendiente para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE **Vo.Bo.**

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p./ Archivo

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

OFICIO DE COMISIÓN

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Sección:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
No. de Oficio	UADSP/-----/2025
Asunto:	**COMISIÓN**

Tultitlán, Estado de México, 11 de febrero de 2025.

C.P. NANCY CASTILLO ESTRADA
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
PRESENTE.

Por medio del presente reciba un cordial saludo, así mismo solicito gire sus apreciables instrucciones al personal a su digno cargo, a efecto de justificar la omisión de registro de **entrada y salida de los días 08 de febrero del año en curso,** en el **reloj biométrico y/o dactilar** por comisión del personal de la **Oficina de Recolección y Limpia**, área perteneciente a la Dirección de Servicios Públicos.

Lo anterior, ya que el trabajador que a continuación enlisto, fue encomendado a presentarse a realizar actividades en cuadrilla móvil, por lo que se retiró al término de su horario laboral.

No.	Nómina	Nombre
01	00000	----------

Cabe hacer mención, que la asistencia fue controlada por medio de firma en las listas de asistencia ya establecidas.

Sin otro particular, le reitero mi firme compromiso de trabajar conjuntamente, quedando a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Vo.Bo.

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

c.c.p./ Archivo

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

REPORTE DE ASISTENCIA

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLAN

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DIRECCION DE : SERVICIOS PUBLICOS

DEPARTAMENTO O AREA : UNIDAD ADMINISTRATIVA

REPORTE DE ASISTENCIA DEL PERIODO DEL 10 DE FEBRERO AL 14 DE FEBRERO DEL 2025 Página 62 de 77

				LUNES		MARTES		MIERCOLES		JUEVES		VIERNES	
No.N	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	DEPTO	HE HS	FIRMA ENTRADA Y SALIDA	HE HS	FIRMA ENTRADA Y SALIDA	HE HS	FIRMA ENTRADA Y SALIDA	HE HS	FIRMA ENTRADA Y SALIDA	HE HS	FIRMA ENTRADA Y SALIDA
	S		RECOLECCION Y LIMPIA										
	S		DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS										
	S		BACHEO Y PINTURA										
	S		UNIDAD ADMINISTRATIVA										
	E		DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA										
	E		ALUMBRADO PUBLICO										
	S		DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCION Y DISPOSICION FINAL										

Vo.Bo.

JEFE DE DEPARTAMENTO

Vo.Bo.

DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS

R = RETARDO
F = FALTA
E = EVENTUAL
S = SINDICALIZADO
L/R = LISTA DE RAYA
M/M = MANDOS MEDIOS

FALTA= APARTIR DE LOS 16 MINUTOS DE LA HORA DE ENTRADA(AUN QUEDANDOSE A LABORAR)

RETARDO= 11 A 13 MINUTOS APARTIR DE LA HORA DE ENTRADA

TOLERANCIA= 10 MINUTOS APARTIR DE LA HORA DE ENTRADA

HE = HORA DE ENTRADA
HS = HORA SALIDA

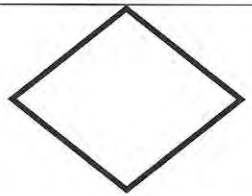
JEFE DE NOMINA

DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN

SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

7.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

8. PROCEDIMIENTO: Seguimiento y control de personal administrativo y operativo.

ÁREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.

8.1 OBJETIVO

Establecer estrategias de seguimiento de actividades y generar mecanismos de control administrativo al desempeño laboral del personal administrativo y operativo, sin importar la modalidad de contratación, adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.

ALCANCE

Aplica a todo el personal operativo y administrativo, sin importar modalidad de contratación, adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.

8.2 REFERENCIAS

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115.

-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.

-Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.

-Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

-Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

-Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México.



8.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Planifica e instrumenta a nivel estratégico y operativo, los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora continua de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Coordinaciones: Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Departamentos: Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.

Unidades: Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.

8.4 DEFINICIONES

- **Seguimiento de actividades:** acción de verificar y monitorear que las actividades asignadas a un(a) servidor(a) público, relacionadas con su cargo, se lleven a cabo con diligencia y eficiencia.

- **Mecanismos de control administrativo:** conjunto de documentos administrativos que permiten dar seguimiento a las actividades realizadas por el personal administrativo y operativo, e incluyen posibles sanciones de carácter administrativo por el incumplimiento de las actividades asignadas.
- **Servidor(a) público:** persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en las diferentes áreas que integran la Dirección de Servicios Públicos.
- **Personal administrativo:** servidor(a) público que desempeña funciones de carácter administrativo, en función de su cargo o de las necesidades específicas de las áreas, sin importar su modalidad de contratación.
- **Personal operativo:** servidor(a) público que desempeña funciones de carácter operativo en las diferentes cuadrillas de trabajo, sin importar su modalidad de contratación.
- **Horario laboral:** número de horas que el personal administrativo y/o operativo debe cumplir de acuerdo con su modalidad de contratación, establecida en las leyes correspondientes en la materia.
- **Desempeño laboral:** conjunto de acciones observables que permiten identificar el cumplimiento o incumplimiento de las actividades asignadas al personal operativo y/o administrativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.

8.5 INSUMOS

- Listas de asistencia de las cuadrillas.
- Ordenes de trabajo de cuadrillas.
- Programación de trabajo de las jefaturas de oficina.
- Bitácoras de combustible de vehículos.

8.6 RESULTADOS

- Personal administrativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, comprometido a realizar las actividades encomendadas con la mayor disposición, empatía y eficacia, utilizando los materiales disponibles y gestionando su horario laboral de manera eficiente, eliminando tiempos muertos y evitando prácticas no contempladas en sus funciones específicas.

- Personal operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, comprometido a realizar las actividades encomendadas con la mayor disposición, empatía y eficacia, utilizando los materiales, herramientas y vehículos disponibles, gestionando su horario laboral de manera eficiente, eliminando tiempos muertos y evitando prácticas no contempladas en sus funciones específicas.

- Unidad administrativa de la Dirección de Servicios Públicos, responsable de mantener bases de datos, registros y evidencias del trabajo realizado por el personal operativo y administrativo, en el marco del horario laboral de cada servidor(a) público.

8.7 POLÍTICAS.

- -Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa, darán respuesta a todo tipo de tareas administrativas en tiempo y forma con un grado de calidad óptimo, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de trabajo extraordinario en forma confiable, comunicativa y participativa.
- -Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa, realizarán cualquier tipo de trabajo administrativo encomendado por la Dirección de Servicios Públicos, así como por las diferentes áreas del Ayuntamiento de forma eficiente y eficaz.
- -Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía Tultitlense.
- -La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa.
- -Los recursos con los que cuente la Unidad Administrativa serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.

- -La Unidad Administrativa fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- -Las personas adscritas a la Unidad Administrativa deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandatado en la documentación inherente a sus funciones.
-

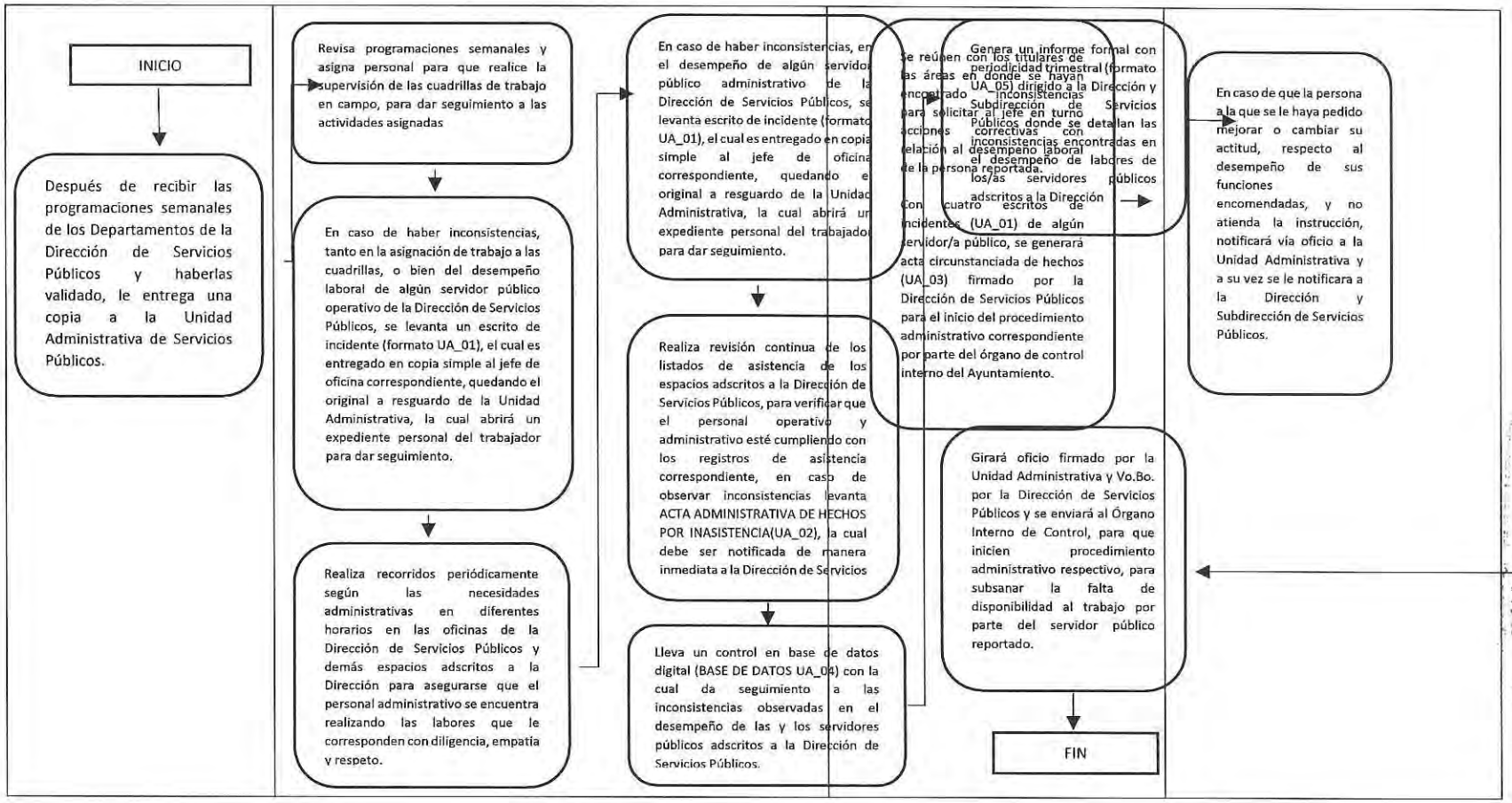
8.8 DESARROLLO

Número	Área	Actividad
1	Subdirección de Servicios Públicos	Después de recibir las programaciones semanales de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos y haberlas validado, le entrega una copia a la Unidad Administrativa de Servicios Públicos.
2	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Revisa programaciones semanales y asigna personal para que realice la supervisión de las cuadrillas de trabajo en campo, para dar seguimiento a las actividades asignadas.
3	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	En caso de haber inconsistencias, tanto en la asignación de trabajo a las cuadrillas, o bien del desempeño laboral de algún servidor público operativo de la Dirección de Servicios Públicos, se levanta un escrito de incidente (formato UA_01), el cual es entregado en copia simple al jefe de oficina correspondiente, quedando el original a resguardo de la Unidad Administrativa, la cual abrirá un expediente personal del trabajador para dar seguimiento.
4	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Realiza recorridos periódicamente según las necesidades administrativas en diferentes horarios en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y demás espacios adscritos a la Dirección para asegurarse que el personal

		administrativo se encuentra realizando las labores que le corresponden con diligencia, empatía y respeto.
5	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	En caso de haber inconsistencias, en el desempeño de algún servidor público administrativo de la Dirección de Servicios Públicos, se levanta escrito de incidente (formato UA_01), el cual es entregado en copia simple al jefe de oficina correspondiente, quedando el original a resguardo de la Unidad Administrativa, la cual abrirá un expediente personal del trabajador para dar seguimiento.
6	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Realiza revisión continua de los listados de asistencia de los espacios adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, para verificar que el personal operativo y administrativo esté cumpliendo con los registros de asistencia correspondiente, en caso de observar inconsistencias levanta ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS POR INASISTENCIA(UA_02), la cual debe ser notificada de manera inmediata a la Dirección de Servicios Públicos.
7	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Lleva un control en base de datos digital (BASE DE DATOS UA_04) con la cual da seguimiento a las inconsistencias observadas en el desempeño de las y los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
8	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Genera un informe formal con periodicidad trimestral (formato UA_05) dirigido a la Dirección y Subdirección de Servicios Públicos donde se detallan las inconsistencias encontradas en el desempeño de labores de los/as servidores públicos adscritos a la Dirección.

9	Dirección & Subdirección de Servicios Públicos.	Se reúnen con los titulares de las áreas en donde se hayan encontrado inconsistencias para solicitar al jefe en turno acciones correctivas en relación con el desempeño laboral de la persona reportada. Con cuatro escritos de incidentes (UA_01) de algún servidor/a público, se generará acta circunstanciada de hechos (UA_03) firmado por la Dirección de Servicios Públicos para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente por parte del órgano de control interno del Ayuntamiento.
10	Jefaturas de Departamento y Oficina.	En caso de que la persona a la que se le haya pedido mejorar o cambiar su actitud, respecto al desempeño de sus funciones encomendadas, y no atienda la instrucción, notificará vía oficio a la Unidad Administrativa y a su vez se le notificara a la Dirección y Subdirección de Servicios Públicos.
11	Unidad administrativa	Girará oficio firmado por la Unidad Administrativa y Vo.Bo. por la Dirección de Servicios Públicos y se enviará al Órgano Interno de Control, para que inicien procedimiento administrativo respectivo, para subsanar la falta de disponibilidad al trabajo por parte del servidor público reportado.

UBDIRECCIÓN	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN	JEFES D UNIDADES/ DEPARTAMENTOS/ JEFES DE OFICINAS


INICIO
Después de recibir las programaciones semanales de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos y haberlas validado, le entrega una copia a la Unidad Administrativa de Servicios Públicos.
Revisa programaciones semanales y asigna personal para que realice la supervisión de las cuadrillas de trabajo en campo, para dar seguimiento a las actividades asignadas
En caso de haber inconsistencias, tanto en la asignación de trabajo a las cuadrillas, o bien del desempeño laboral de algún servidor público operativo de la Dirección de Servicios Públicos, se levanta un escrito de incidente (formato UA_01), el cual es entregado en copia simple al jefe de oficina correspondiente, quedando el original a resguardo de la Unidad Administrativa, la cual abrirá un expediente personal del trabajador para dar seguimiento.
Realiza recorridos periódicamente según las necesidades administrativas en diferentes horarios en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y demás espacios adscritos a la Dirección para asegurarse que el personal administrativo se encuentra realizando las labores que le corresponden con diligencia, empatía y respeto.
En caso de haber inconsistencias, en el desempeño de algún servidor público administrativo de la Dirección de Servicios Públicos, se levanta escrito de incidente (formato UA_01), el cual es entregado en copia simple al jefe de oficina correspondiente, quedando el original a resguardo de la Unidad Administrativa, la cual abrirá un expediente personal del trabajador para dar seguimiento.
Realiza revisión continua de los listados de asistencia de los espacios adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, para verificar que el personal operativo y administrativo esté cumpliendo con los registros de asistencia correspondiente, en caso de observar inconsistencias levanta ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS POR INASISTENCIA(UA_02), la cual debe ser notificada de manera inmediata a la Dirección de Servicios
Lleva un control en base de datos digital (BASE DE DATOS UA_04) con la cual da seguimiento a las inconsistencias observadas en el desempeño de las y los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
Se reúnen con los titulares de las áreas en donde se hayan encontrado inconsistencias para solicitar al jefe en turno acciones correctivas con relación al desempeño laboral de la persona reportada.
Con cuatro escritos de incidentes (UA_01) de algún servidor/a público, se generará acta circunstanciada de hechos (UA_03) firmado por la Dirección de Servicios Públicos para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente por parte del órgano de control interno del Ayuntamiento.
Genera un informe formal con periodicidad trimestral (formato UA_05) dirigido a la Dirección y Subdirección de Servicios Públicos donde se detallan las inconsistencias encontradas en el desempeño de labores de los/as servidores públicos adscritos a la Dirección
En caso de que la persona a la que se le haya pedido mejorar o cambiar su actitud, respecto al desempeño de sus funciones encomendadas, y no atienda la instrucción, notificará vía oficio a la Unidad Administrativa y a su vez se le notificara a la Dirección y Subdirección de Servicios Públicos.
Girará oficio firmado por la Unidad Administrativa y Vo.Bo. por la Dirección de Servicios Públicos y se enviará al Órgano Interno de Control, para que inicien procedimiento administrativo respectivo, para subsanar la falta de disponibilidad al trabajo por parte del servidor público reportado.
FIN

8.10 FORMATOS

FORMATO DE INCIDENCIAS (UA_01)

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

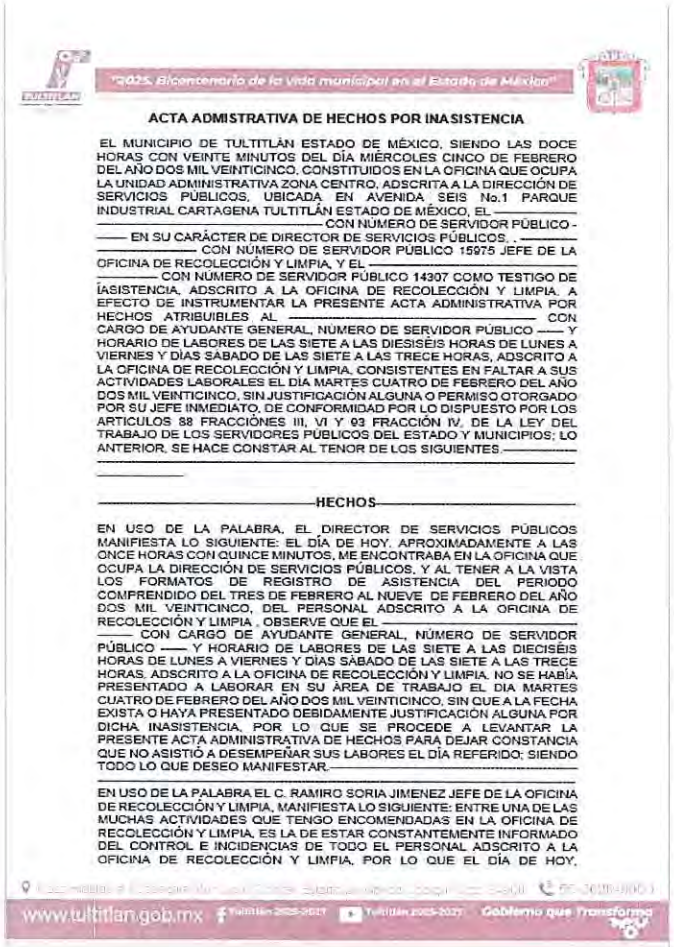
Dirección De Servicios Públicos Reporte de incidentes	Folio:	Fecha:	
		Hora:	
Oficina:			
Lugar:			
Nombre del servidor público:	Nómina:	Adscripción:	
DESCRIPCIÓN BREVE DE LOS HECHOS			
Observaciones:			

NOMBRE Y FIRMA DE
JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo #1 Colonia Municipal Tultitlán Estado de México Código Postal 54900 55-2620-6900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS POR INASISTENCIA(UA_02)



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ACTA ADMISTRATIVA DE HECHOS POR INASISTENCIA

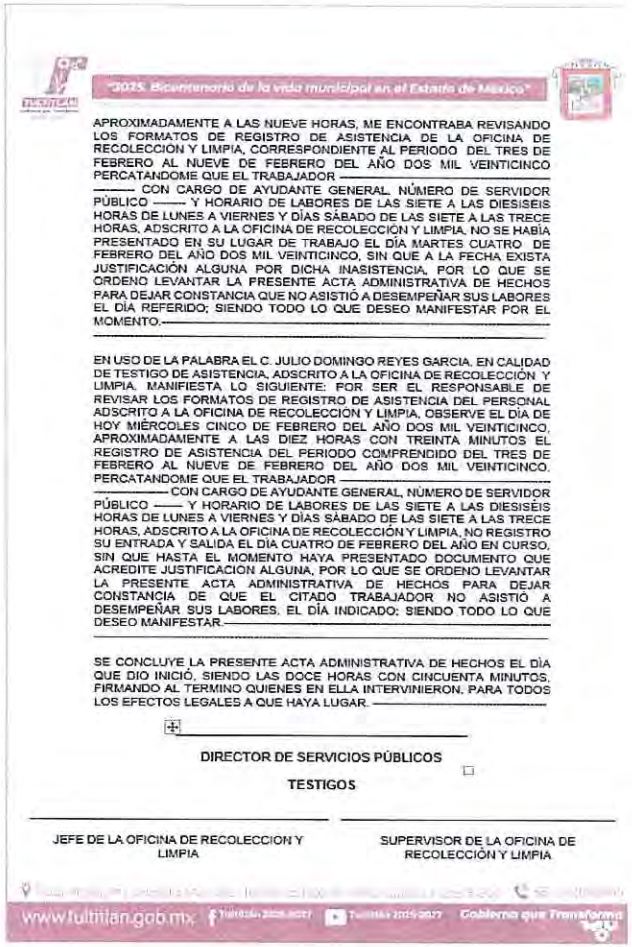
EL MUNICIPIO DE TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS DOCE HORAS CON VEINTE MINUTOS DEL DÍA MIÉRCOLES CINCO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, CONSTITUIDOS EN LA OFICINA QUE OCUPA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ZONA CENTRO, ADSCRITA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, UBICADA EN AVENIDA SEIS No.1 PARQUE INDUSTRIAL CARTAGENA TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO, EL ——— CON NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO - ——— EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS. . ——— CON NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO 15975 JEFE DE LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, Y EL ——— CON NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO 14307 COMO TESTIGO DE ÍASISTENCIA, ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, A EFECTO DE INSTRUMENTAR LA PRESENTE ACTA ADMINISTRATIVA POR HECHOS ATRIBUIBLES AL ——— CON CARGO DE AYUDANTE GENERAL, NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO —— Y HORARIO DE LABORES DE LAS SIETE A LAS DIESISÉIS HORAS DE LUNES A VIERNES Y DÍAS SÁBADO DE LAS SIETE A LAS TRECE HORAS, ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, CONSISTENTES EN FALTAR A SUS ACTIVIDADES LABORALES EL DÍA MARTES CUATRO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, SIN JUSTIFICACIÓN ALGUNA O PERMISO OTORGADO POR SU JEFE INMEDIATO, DE CONFORMIDAD POR LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 88 FRACCIÓNES III, VI Y 93 FRACCIÓN IV, DE LA LEY DEL TRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS; LO ANTERIOR, SE HACE CONSTAR AL TENOR DE LOS SIGUIENTES. ———

HECHOS

EN USO DE LA PALABRA, EL DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS MANIFIESTA LO SIGUIENTE: EL DÍA DE HOY, APROXIMADAMENTE A LAS ONCE HORAS CON QUINCE MINUTOS, ME ENCONTRABA EN LA OFICINA QUE OCUPA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, Y AL TENER A LA VISTA LOS FORMATOS DE REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERIODO COMPRENDIDO DEL TRES DE FEBRERO AL NUEVE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, DEL PERSONAL ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, OBSERVE QUE EL ——— CON CARGO DE AYUDANTE GENERAL, NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO —— Y HORARIO DE LABORES DE LAS SIETE A LAS DIECISÉIS HORAS DE LUNES A VIERNES Y DÍAS SÁBADO DE LAS SIETE A LAS TRECE HORAS, ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, NO SE HABÍA PRESENTADO A LABORAR EN SU ÁREA DE TRABAJO EL DIA MARTES CUATRO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, SIN QUE A LA FECHA EXISTA O HAYA PRESENTADO DEBIDAMENTE JUSTIFICACIÓN ALGUNA POR DICHA INASISTENCIA, POR LO QUE SE PROCEDE A LEVANTAR LA PRESENTE ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS PARA DEJAR CONSTANCIA QUE NO ASISTIÓ A DESEMPEÑAR SUS LABORES EL DÍA REFERIDO; SIENDO TODO LO QUE DESEO MANIFESTAR. ———

EN USO DE LA PALABRA EL C. RAMIRO SORIA JIMENEZ JEFE DE LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, MANIFIESTA LO SIGUIENTE: ENTRE UNA DE LAS MUCHAS ACTIVIDADES QUE TENGO ENCOMENDADAS EN LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, ES LA DE ESTAR CONSTANTEMENTE INFORMADO DEL CONTROL E INCIDENCIAS DE TODO EL PERSONAL ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, POR LO QUE EL DÍA DE HOY,

www.tultitlan.gob.mx Gobierno que Transforma



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

APROXIMADAMENTE A LAS NUEVE HORAS, ME ENCONTRABA REVISANDO LOS FORMATOS DE REGISTRO DE ASISTENCIA DE LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL TRES DE FEBRERO AL NUEVE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO PERCATANDOME QUE EL TRABAJADOR ——— CON CARGO DE AYUDANTE GENERAL, NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO —— Y HORARIO DE LABORES DE LAS SIETE A LAS DIESISÉIS HORAS DE LUNES A VIERNES Y DÍAS SÁBADO DE LAS SIETE A LAS TRECE HORAS, ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, NO SE HABÍA PRESENTADO EN SU LUGAR DE TRABAJO EL DÍA MARTES CUATRO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, SIN QUE A LA FECHA EXISTA JUSTIFICACIÓN ALGUNA POR DICHA INASISTENCIA, POR LO QUE SE ORDENO LEVANTAR LA PRESENTE ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS PARA DEJAR CONSTANCIA QUE NO ASISTIÓ A DESEMPEÑAR SUS LABORES EL DÍA REFERIDO; SIENDO TODO LO QUE DESEO MANIFESTAR POR EL MOMENTO. ———

EN USO DE LA PALABRA EL C. JULIO DOMINGO REYES GARCIA, EN CALIDAD DE TESTIGO DE ASISTENCIA, ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, MANIFIESTA LO SIGUIENTE: POR SER EL RESPONSABLE DE REVISAR LOS FORMATOS DE REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA, OBSERVE EL DÍA DE HOY MIÉRCOLES CINCO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, APROXIMADAMENTE A LAS DIEZ HORAS CON TREINTA MINUTOS EL REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERIODO COMPRENDIDO DEL TRES DE FEBRERO AL NUEVE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, PERCATANDOME QUE EL TRABAJADOR ——— CON CARGO DE AYUDANTE GENERAL, NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO —— Y HORARIO DE LABORES DE LAS SIETE A LAS DIESISÉIS HORAS DE LUNES A VIERNES Y DÍAS SÁBADO DE LAS SIETE A LAS TRECE HORAS, ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA, NO REGISTRO SU ENTRADA Y SALIDA EL DÍA CUATRO DE FEBRERO DEL AÑO EN CURSO, SIN QUE HASTA EL MOMENTO HAYA PRESENTADO DOCUMENTO QUE ACREDITE JUSTIFICACIÓN ALGUNA, POR LO QUE SE ORDENO LEVANTAR LA PRESENTE ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS PARA DEJAR CONSTANCIA DE QUE EL CITADO TRABAJADOR NO ASISTIÓ A DESEMPEÑAR SUS LABORES, EL DÍA INDICADO; SIENDO TODO LO QUE DESEO MANIFESTAR. ———

SE CONCLUYE LA PRESENTE ACTA ADMINISTRATIVA DE HECHOS EL DÍA QUE DIO INICIÓ, SIENDO LAS DOCE HORAS CON CINCUENTA MINUTOS, FIRMANDO AL TERMINO QUIENES EN ELLA INTERVINIERON, PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR. ———

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

TESTIGOS

JEFE DE LA OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA

SUPERVISOR DE LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA

www.tultitlan.gob.mx Gobierno que Transforma



ACTA CIRCUNSTANCIADA DE HECHOS (UA_03)



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ACTA CIRCUNSTANCIADA DE HECHOS

En Tultitlán Estado de México siendo las trece horas con treinta y ocho minutos, del día veintidós de enero del dos mil veinticinco, reunidos en las instalaciones que ocupa la Dirección de Servicios Públicos, ubicada en Avenida Seis Número 20 Parque Industrial Cartagena, Municipio de Tultitlán Estado de México C.P. 54900, los ——— en su carácter de Director de Servicios Públicos con número de servidor público ——, el ——— en su carácter de Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos con número de servidor público ——, el C.——— en su carácter de Jefe de Unidad Administrativa con número de servidor público ——, el C. ——— en su carácter de Jefe de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final con número de servidor público —— y el C. ———, en su carácter de Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia con número de servidor público ——, todos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, con fundamento en el artículo 88 fracción IV, V y VIII, 93 fracción IX y X de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y sus Municipios, artículo 42 fracción I, 43 y 49 fracción II y III de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y demás disposiciones normativas aplicables, se levanta la presente acta, para hacer constar los hechos siguientes:———

En uso de la voz, el Director de Servicios Públicos dijo que en este acto procedo a levantar la presente acta circunstanciada de hechos:
En uso de la voz, el C. ———, con cargo de operador y número de servidor público 2338, manifestó que el ———

En uso de la voz, el C.———

En uso de la voz, el C———

En uso de la voz, el C ———

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Estando presente el C. ———

No habiendo más que agregar, se da por concluida la presente acta, siendo las——— ———, del día en que se actúa, firmando al margen y al calce los que en ella intervinieron y así quisieron hacerlo ———

Director de Servicios Públicos

Jefe de la Unidad Administrativa

Jefes de área involucrados

Operador

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

BASE DE DATOS (UA_04)

No. Con	No. de nómina	Modalidad	NOMBRE (S)	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	Cargo	Área de adscripción	Bajas	Fecha de ingreso	No. de permisos enero 2025	numero de dias de incapacidad	Incapacidades enero 2025	INCIDENCIAS
1	1	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Velador	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	01/01/2025				
2	2	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Barrendera	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	02/01/2025				
3	3	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Ayudante general	Oficina de Panteones	Activo	03/01/2025				
4	4	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Auxiliar	Oficina de Panteones	Activo	04/01/2025				
5	5	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Auxiliar	Oficina de Parques y Jardines	Activo	05/01/2025				
6	6	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Chofer	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	06/01/2025				
7	7	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Operador	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	07/01/2025				
8	8	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Barrendero	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	08/01/2025				
9	9	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Velador	Oficina de Parques y Jardines	Activo	09/01/2025				
10	10	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Secretaria	Departamento de Imagen Urbana	Activo	10/01/2025				
11	11	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Auxiliar administrativo	Oficina de Alumbrado Público	Activo	11/01/2025				
12	12	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Ayudante general	Oficina de Bacheo y Pintura	Activo	12/01/2025				
13	13	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Supervisora	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	13/01/2025				
14	14	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Operador	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	14/01/2025				
15	15	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Operador	Oficina de Bacheo y Pintura	Activo	15/01/2025				
16	16	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Operador	Oficina de Parques y Jardines	Activo	16/01/2025				
17	17	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Operador	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	17/01/2025				
18	18	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Ayudante general	Oficina de Bacheo y Pintura (Unidad Administrativa)	Activo	18/01/2025				
19	19	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Ayudante general	Unidad de Enlace Servicios Públicos Zona Oriente	Activo	18/01/2025				
20	20	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Operador	Unidad de Enlace Servicios Públicos Zona Oriente	Activo	20/01/2025				
21	21	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Chofer	Oficina de Parques y Jardines	Activo	21/01/2025				
22	22	Eventual	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	Barrendero	Oficina de Recolección y Limpia	Activo	22/01/2025				
23		Eventual	NOMBRE	APELLIDO	APELLIDO	Barrendero	Oficina de Recolección y Limpia	Activo					

VERDE	EVENTUALES
AMARILO	MANDO SUPERIOR
BLANCO	MANDO MEDIO
AZUL CIELO	SINDICALIZADOS
MOSTAZA	FALTAS JULIO
PALO DE ROSA	FALTAS AGOSTO
AZUL CLARO	FLTAS SEPTIEMBRE
ROJO	

INFORME TRIMESTRAL (UA_05)

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS
SECCIÓN:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
NO. DE OFICIO	UADSP/—/2025
ASUNTO:	INFORME TRIMESTRAL

Tultitlán, Estado de México, – de —– del 2025.

DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS.
SUBDIRECTOR.
PRESENTE:

Sirva el presente para enviarle un saludo, asimismo, me permito remitir informe trimestral de los servidores público adscritos a las siguientes áreas concernientes a esta Dirección de Servicios Públicos mismos que cuentan con reportes de incidencia:

No.	Nómina	Nombre de servidor	Área	Observaciones

Sin otro particular por el momento, quedo pendiente para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal Tultitlán Estado de México Código Postal 54900 55-2020-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

8.11 SIMBOLOGÍA

Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Final de procedimiento

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

9. PROCEDIMIENTO: USO, OPERACIÓN Y RESGUARDO DOCUMENTAL DEL PARQUE VEHICULAR

AREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

9.1 OBJETIVO

Asegurar el uso adecuado, operación, resguardo documental y pernocta del parque vehicular en los lugares asignados, así como los resguardos patrimoniales.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos que operen vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, con el propósito de garantizar su limpieza, resguardo y pernocta en las instalaciones correspondientes.

9.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115.
- Ley Orgánica Municipal artículo 125.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, articulo 7.
- Ley del Trabajo de Los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, del Estado de México.

9.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Instruir la implementación de programas y acciones tendientes a limpieza y resguardo de los vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Subdirección de Servicios Públicos: Supervisar y evaluar los programas y acciones para el cuidado, limpieza y resguardo de los vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final: Planificar y dar seguimiento a las actividades de limpieza y resguardo de los vehículos en los patios de la Dirección de Servicios Públicos.

Oficina de Patrimonio Municipal: Encargada de emitir resguardos patrimoniales de los vehículos asignados a la Dirección de Servicios Públicos.

Jefaturas de Oficina. Supervisar que los servidores públicos cumplan con la limpieza y resguardo de los vehículos al finalizar la jornada laboral.

9.4 DEFINICIONES

- **Limpieza vehicular:** Actividad periódica para garantizar que los vehículos se mantengan en condiciones óptimas de higiene tanto en su interior como en su exterior.

- **Resguardo vehicular:** Procedimiento mediante el cual se verifica que todas las unidades pernocten dentro de los patios de la Dirección de Servicios Públicos al finalizar la jornada laboral.

9.5 INSUMOS

- Planes de trabajo semanal de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
- Recursos materiales y humanos disponibles para el mantenimiento y limpieza de los vehículos.
- Registros de resguardo de unidades vehiculares.

9.6 RESULTADOS

- Mantenimiento adecuado de los vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- Implementación de protocolos de limpieza vehicular periódica.
- Garantía de que las unidades pernocten dentro de los patios de la Dirección de Servicios Públicos.
- Registro eficiente de las condiciones de las unidades al inicio y finalización de la jornada laboral.

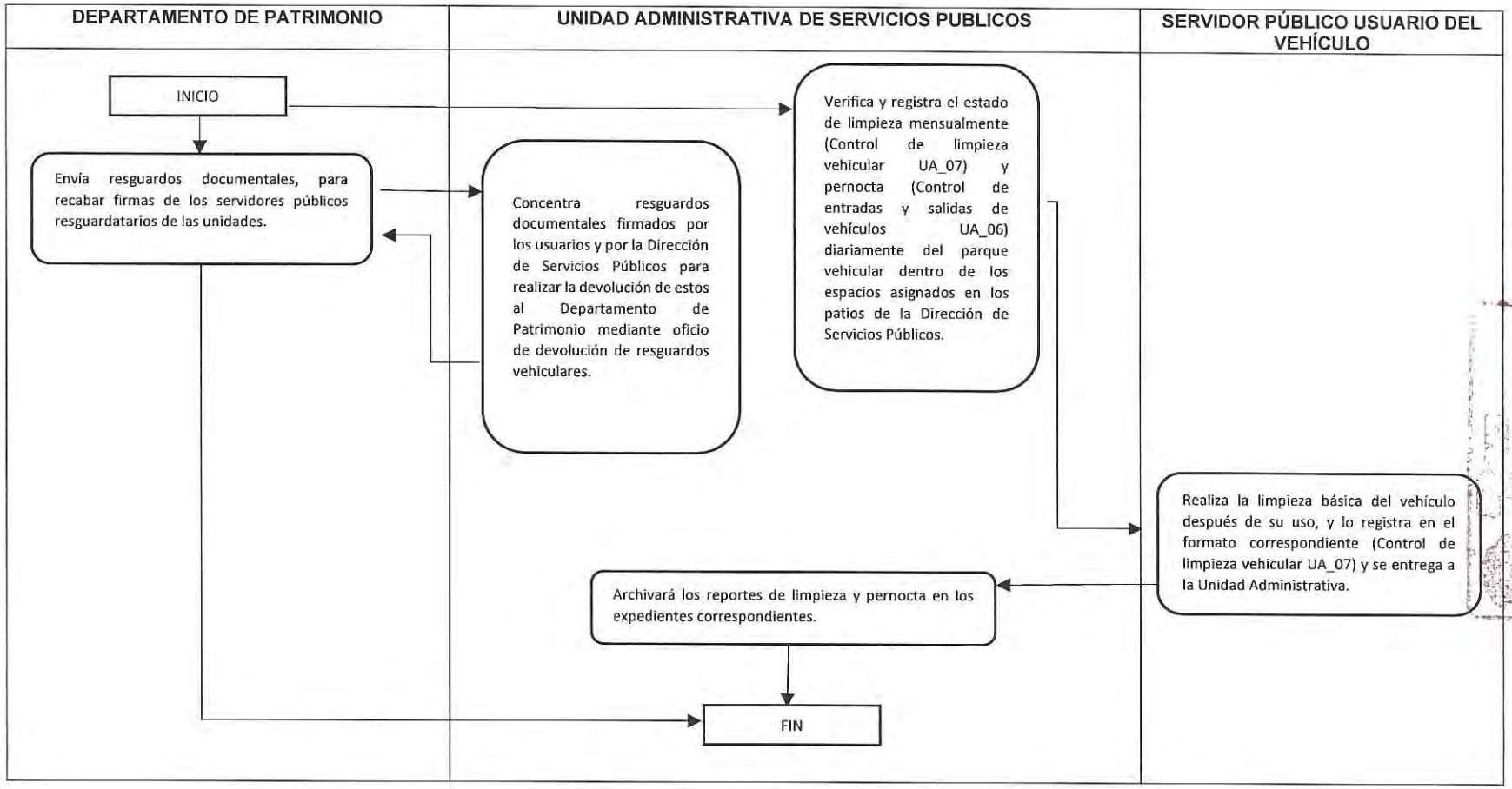
9.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos serán responsables de la limpieza y resguardo de los vehículos que utilicen.
- Todas las unidades deberán ser entregadas en condiciones óptimas de higiene y mantenimiento.
- La transparencia y rendición de cuentas será una premisa para el control del uso del parque vehicular.
- Todos los vehículos deberán pernoctar dentro de los patios de la Dirección de Servicios Públicos, salvo autorización expresa de la Dirección de Servicios Públicos.
- Se deberán cumplir los procedimientos establecidos para el correcto mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades vehiculares.

9.8 DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Departamento de Patrimonio	Envía resguardos documentales, para recabar firmas de los servidores públicos resguardatarios de las unidades.
2	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Concentra resguardos documentales firmados por los usuarios y por la Dirección de Servicios Públicos para realizar la devolución de los mismos al Departamento de Patrimonio mediante oficio de devolución de resguardos vehiculares.
3	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Verifica y registra el estado de limpieza mensualmente (Control de limpieza vehicular UA_07) y pernocta (Control de entradas y salidas de vehículos UA_06) diariamente del parque vehicular dentro de los espacios asignados en los patios de la Dirección de Servicios Públicos.
4	Servidor Público Usuario del vehículo.	Realiza la limpieza básica del vehículo después de su uso, y lo registra en el formato correspondiente (Control de limpieza vehicular UA_07) y se entrega a la Unidad Administrativa.
5	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Archivará los reportes de limpieza y pernocta en los expedientes correspondientes.
6	FIN	

9.9 DIAGRAMACIÓN



9.10 FORMATOS

OFICIO DE DEVOLUCIÓN DE RESGUARDOS VEHICULARES.

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia : Dirección de Servicios Públicos
Sección: Unidad Administrativa
No. de oficio: UADSP/------/2025
ASUNTO: Devolución de formatos de resguardo vehicular.

Tultitlán México, a 01 de Enero del año 2025.

Jefe de Patrimonio Municipal
P r e s e n t e.

Quien suscribe, _____, en mi carácter de Director de Servicios Públicos, personalidad que tengo debidamente acreditada. Asimismo, en atención a su oficio ———, de fecha 4 de noviembre del presente año; me dirijo a Usted con la finalidad de hacerle la devolución de ---------- **(00)** formatos de *"Resguardo Vehicular 2025"* en original, comprendidos por un total de ---------- fojas útiles referidos al levantamiento físico de bienes muebles e inmuebles del año 2025.

Los cuales, fueron requisitados por los servidores públicos que tiene bajo su uso, custodia y responsabilidad las unidades oficiales asignadas a cada una de las unidades administrativas dependientes a esta Dirección de Servicios Públicos a mi cargo.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo, agradezco la atención prestada al presente.

ATENTAMENTE

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p./ Archivo

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE VEHÍCULOS (UA_06).

	Dirección de Servicios Públicos Control de entradas y salidas						TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027
	Fecha						
	Nombre del Vigilante						
Placas	Numero Económico	Nombre	HORA				Observaciones
			Entrada		Salida		

Firma del Servidor	Jefe de la Unidad Administrativa

SOLICITUD SOLVENTADA

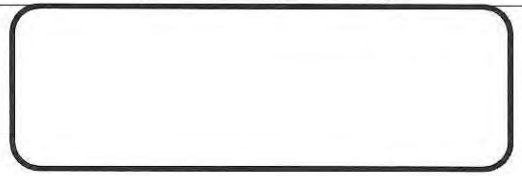
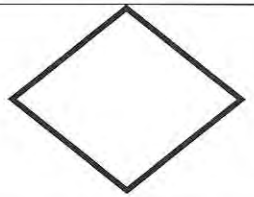
CONTROL DE LIMPIEZA VEHICULAR (UA_07).

	Dirección de Servicios Públicos			
	Control de limpieza vehicular			
Placas	**Numero Económico**	**Nombre**	**fecha**	**Observaciones**

	Firma del Servidor	**Jefe de la Unidad Administrativa**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

9.11 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento



10. PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN EXTERNA

ÁREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

10.1 OBJETIVO

Establecer el proceso para gestionar capacitaciones externas dirigidas al personal administrativo de la Dirección de Servicios Públicos, con el fin de fortalecer sus competencias, mejorar el desempeño de sus funciones y asegurar la prestación eficiente de los servicios municipales garantizando una mejora continua.

ALCANCE

Aplica a todo el personal de la Dirección de Servicios Públicos que requiera capacitación externa para mejorar el desempeño de sus funciones, incluyendo las capacitaciones gratuitas ofrecidas por instituciones como el Instituto Hacendario del Estado de México.

10.2 REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, articulo 7.
- Ley del Trabajo de Los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- BANDO DEL MUNICIPIO DE TULTITLAN 2025-2027, ESTADO DE MÉXICO Art. 60, Art. 91 frac. IV, art 92, art 93, art 94, art 95.

10.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Instruir la implementación de programas de capacitación y acciones tendientes al fortalecimiento de competencias del personal.

Subdirección de Servicios Públicos: Supervisar y evaluar la ejecución de las capacitaciones externas, asegurando que se alineen con las necesidades de la Dirección.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos: Gestionar y coordinar la asistencia del personal a las capacitaciones externas.

Jefaturas de Oficina: Detectar necesidades de capacitación y proponer cursos relevantes para su personal.

10.4 DEFINICIONES

- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC): Proceso mediante el cual se identifican las brechas de conocimiento y habilidades en el personal, con el fin de gestionar capacitaciones adecuadas.
- Capacitación Externa: Cursos o talleres impartidos por instituciones especializadas fuera de la Dirección de Servicios Públicos, con el objetivo de mejorar el desempeño del personal.
- Registro de Capacitación: Documento que recopila la información de los cursos recibidos por los servidores públicos, con evidencia de participación y aprendizaje.

10.5 INSUMOS

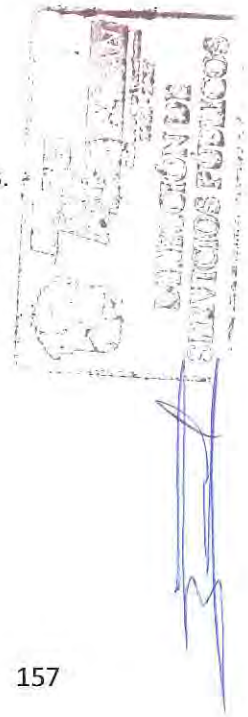
- Programas de capacitación de instituciones externas (Instituto Hacendario del Estado de México, ICATI, etc.).
- Diagnóstico de necesidades de capacitación de cada área.
- Recursos administrativos para gestionar las capacitaciones.

10.6 RESULTADOS

- Capacitación continua del personal para fortalecer sus competencias laborales.
- Registro eficiente de capacitaciones externas y su impacto en el desempeño del personal.
- Optimización del uso de recursos disponibles para formación y desarrollo.

10.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Todos los servidores públicos podrán acceder a las capacitaciones externas según su área de desempeño.
- La Subdirección de Servicios Públicos será responsable de coordinar las solicitudes y evaluar los beneficios de las capacitaciones.
- La transparencia y rendición de cuentas será una premisa fundamental en la gestión de las capacitaciones externas.
- Se fomentará la igualdad de acceso a la capacitación sin distinción de género o puesto laboral.
- Se deberá cumplir con los procedimientos establecidos para la solicitud, autorización y seguimiento de las capacitaciones.



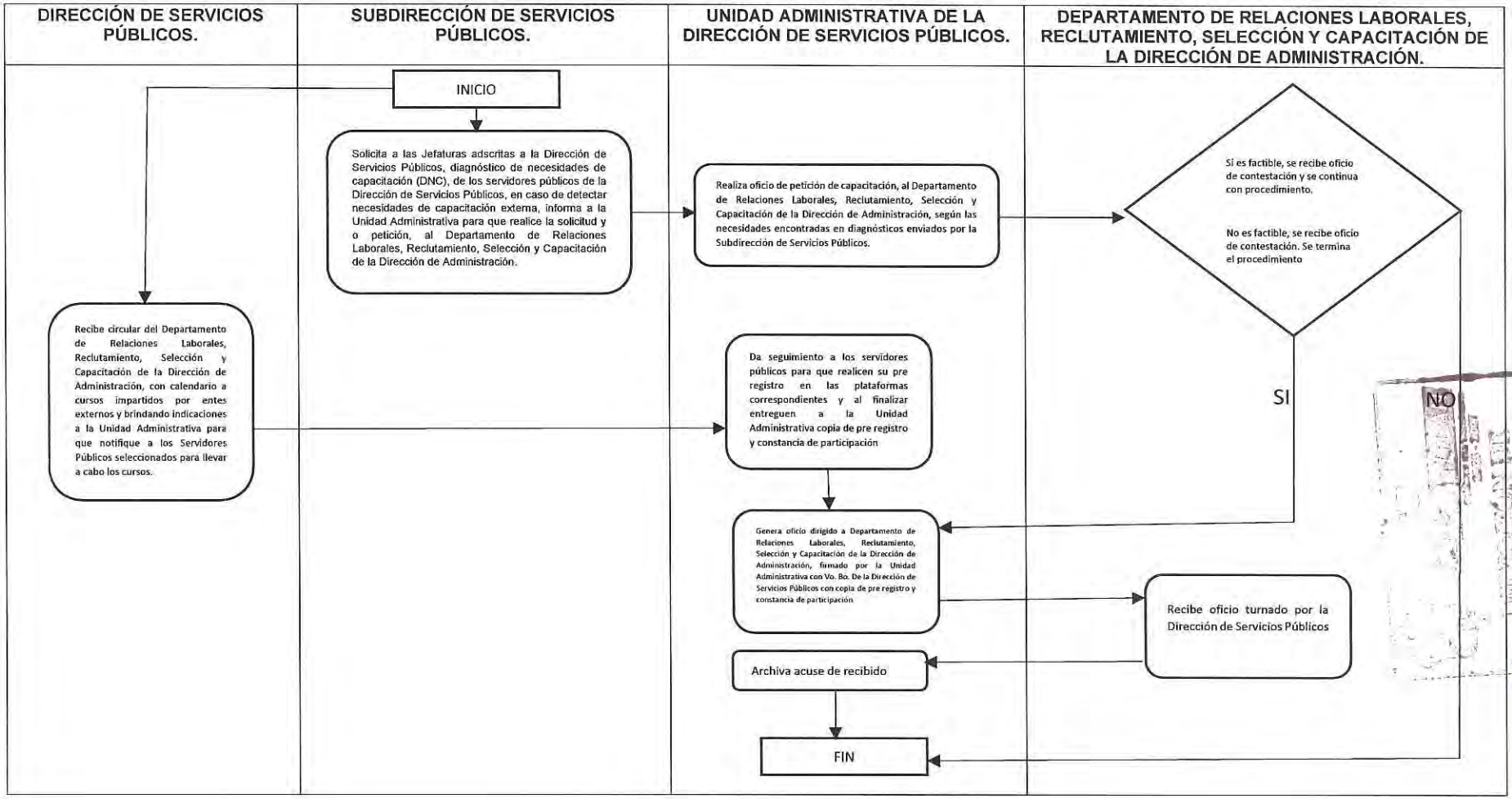
10.8 DESARROLLO

NO.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Servicios Públicos.	Solicita a las Jefaturas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), de los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, en caso de detectar necesidades de capacitación externa, informa a la Unidad Administrativa para que realice la solicitud y o petición, al Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración.
2	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Realiza oficio de petición de capacitación, al Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración, según las necesidades encontradas en diagnósticos enviados por la Subdirección de Servicios Públicos.
3	Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración.	Sí es factible, se recibe oficio de contestación y se continua con procedimiento. No es factible, se recibe oficio de contestación. Se termina el procedimiento.
4	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe circular del Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración, con calendario a cursos impartidos por entes externos y brindando indicaciones a la Unidad Administrativa para que notifique a los Servidores Públicos seleccionados para llevar a cabo los cursos.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

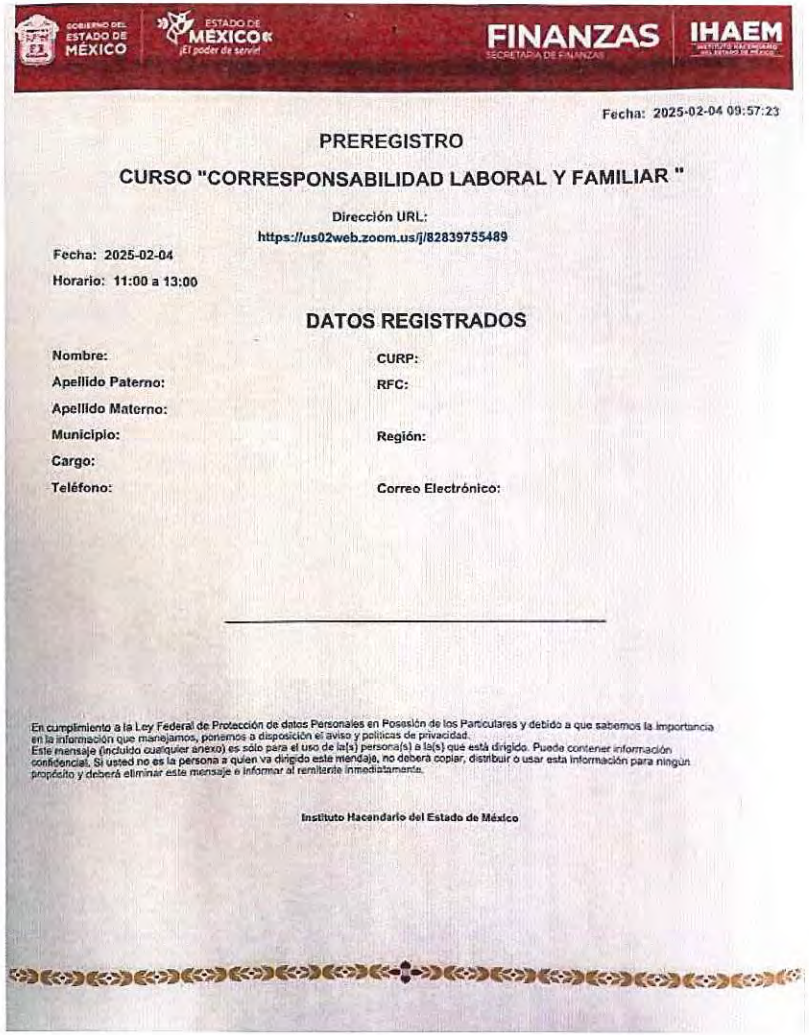
5	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Da seguimiento a los servidores públicos para que realicen su pre registro en las plataformas correspondientes y al finalizar entreguen a la Unidad Administrativa copia de pre registro y constancia de participación.
6	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Genera oficio dirigido a Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración, firmado por la Unidad Administrativa con Vo. Bo. De la Dirección de Servicios Públicos con copia de preregistro y constancia de participación
7	Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración.	Recibe oficio turnado por la Dirección de Servicios Públicos
8	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Archiva acuse de recibido

10.9 DIAGRAMACÍON


DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES, RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.
INICIO
Solicita a las Jefaturas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), de los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, en caso de detectar necesidades de capacitación externa, informa a la Unidad Administrativa para que realice la solicitud y o petición, al Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración.
Realiza oficio de petición de capacitación, al Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración, según las necesidades encontradas en diagnósticos enviados por la Subdirección de Servicios Públicos.
Si es factible, se recibe oficio de contestación y se continua con procedimiento.
No es factible, se recibe oficio de contestación. Se termina el procedimiento
Recibe circular del Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración, con calendario a cursos impartidos por entes externos y brindando indicaciones a la Unidad Administrativa para que notifique a los Servidores Públicos seleccionados para llevar a cabo los cursos.
Da seguimiento a los servidores públicos para que realicen su pre registro en las plataformas correspondientes y al finalizar entreguen a la Unidad Administrativa copia de pre registro y constancia de participación
SI
NO
Genera oficio dirigido a Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración, firmado por la Unidad Administrativa con Vo. Bo. De la Dirección de Servicios Públicos con copia de pre registro y constancia de participación
Recibe oficio turnado por la Dirección de Servicios Públicos
Archiva acuse de recibido
FIN

10.10 FORMATOS

PREREGISTRO A CURSO



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS | IHAEM INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO

Fecha: 2025-02-04 09:57:23

PREREGISTRO

CURSO "CORRESPONSABILIDAD LABORAL Y FAMILIAR "

Dirección URL:
https://us02web.zoom.us/j/82839755489

Fecha: 2025-02-04

Horario: 11:00 a 13:00

DATOS REGISTRADOS

Nombre:	CURP:
Apellido Paterno:	RFC:
Apellido Materno:	
Municipio:	Región:
Cargo:	
Teléfono:	Correo Electrónico:

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de datos Personales en Posesión de los Particulares y debido a que sabemos la importancia en la información que manejamos, ponemos a disposición el aviso y políticas de privacidad.
Este mensaje (incluido cualquier anexo) es sólo para el uso de la(s) persona(s) a la(s) que está dirigido. Puede contener información confidencial. Si usted no es la persona a quien va dirigido este mendaje, no deberá copiar, distribuir o usar esta información para ningún propósito y deberá eliminar este mensaje e informar al remitente inmediatamente.

Instituto Hacendario del Estado de México

CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS | IHAEM INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO

El Gobierno del Estado de México, a través del Instituto Hacendario del Estado de México otorga la presente

CONSTANCIA

a:

Por haber participado en el curso:

"METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTACIÓN"

Reconociendo su esfuerzo profesional y compromiso con el servicio público, para lograr el fortalecimiento de la hacienda pública.

Con una duración de 3 horas.

Coordinadora de Profesionalización del Instituto Hacendario del Estado de México.

Toluca, Estado de México, 23 de enero del 2025.

108IPEM-L72501-23

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Sección:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
No. de Oficio	UADSP/—/2025
Asunto:	**RELACIÓN DE CURSOS**

Tultitlán, Estado de México, -- de ----- del 2025.

Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración.
P R E S E N T E.

Por este medio reciba un cordial saludo, asimismo, en atención a lo leído en CIRCULAR/--/2025, recibida por esta oficina, que ocupa la Unidad Administrativa de Servicios Públicos, en fecha – del mes y año en curso, mediante el cual informa, lo relativo al calendario de cursos del mes de octubre, enviado por el **Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM)** en modalidad zoom, me permito enumerar a los servidores públicos adscritos a esta Dirección, que tomaron dichos cursos.

CURSO "————" –/–/2025

CURSO "————————" –/–/2025

No.	Nomina	Nombre	Cargo
01	———	————	————

ATENTAMENTE **Vo.Bo.**

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p./ Archivo

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán Estado de México, Código Postal 54900 55-2020-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

10.11 SIMBOLOGÍA

Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Final de procedimiento

11. PROCEDIMIENTO: Salida de material diverso del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos

ÁREA: Unidad de Almacén
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

11.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y criterios institucionales para la solicitud y entrega del material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas adscritas a la Dirección de Servicios que tengan algún requerimiento de material diverso bajo control del almacén general y demás almacenes existentes en la Dirección de Servicios Públicos.

11.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México articulo 126
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los artículos del 125 al 144.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículo 212, fracción VI, 213 fracción V.

11.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Área encargada de asegurar que los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que requieren las áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos sean dotados por el área de adquisiciones del Ayuntamiento de Tultitlán.

Unidad de Almacén. Área encargada de generar los mecanismos digitales, físicos y documentales de control, seguimiento y medición de consumo de los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que están bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos, los cuales serán controlado desde el despacho de la Dirección de Servicios Públicos.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos. De ser necesario, y a petición de la Dirección, coadyuvará con el personal de la Unidad de Almacén de Servicios Públicos a llevar el seguimiento y control de los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se le asignan a las áreas a partir de una solicitud clara, precisa y documentada.

Áreas de la Dirección de Servicios Públicos. Unidades administrativas que requieren materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos para la operatividad diaria de las cuadrillas de trabajo.

11.4 DEFINICIONES

Materiales, insumos, herramientas, consumibles: diferentes elementos que requieren las cuadrillas de trabajo de la Dirección de Servicios Públicos para llevar a cabo sus actividades.

11.5 INSUMOS

-Solicitud de materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que requieren sus cuadrillas de trabajo.

- Materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que requieren las cuadrillas de trabajo de la Dirección de Servicios Públicos.

-Base de datos de control y seguimiento de existencia de materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se encuentran bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos.

-Expedientes físicos de control, seguimiento y trazabilidad de la salida de materiales, insumos, herramientas, combustibles y demás artículos que están bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos.

- Expediente físico de cartas responsivas de asignación de maquinaria inventariable.

11.6 RESULTADOS

- fortalecer sus competencias laborales.
- Registro eficiente de capacitaciones externas y su impacto en el desempeño del personal.
- Optimización del uso de recursos disponibles para formación y desarrollo.

11.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Unidad de Almacén realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad.
- La trasparencia y la rendición de cuentas en el manejo de los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se encuentran bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos son valores fundamentales que guiarán el actuar de los servidores adscritos a la Unidad de Almacén.

- Los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se encuentran bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes en la Dirección de Servicios Públicos deberán ser serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- Las personas adscritas a la Unidad de Almacén deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

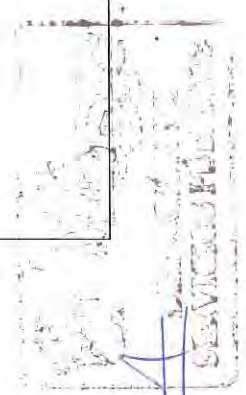
11.8 DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Para la dotación de algún material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos bajo resguardo del almacén general y demás almacenes de la Dirección de Servicios Públicos, se deberá seguir lo siguiente:		
ÁREA	ACTIVIDADES	FORMATOS
INICIA PROCEDIMIENTO		
Áreas de la Dirección de Servicios Públicos	El área solicitante llenará de manera clara, precisa e íntegra, el vale de solicitud de material (formato ALMDSP) y lo entregará al Departamento que se encuentre adscrita la oficina solicitante del material.	Formato ALMDSP
Departamentos de Imagen Urbana y Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición final	Jefe correspondiente, revisa la solicitud de material realizada por la oficina correspondiente evalúa la pertinencia del material solicitado a partir de comparar la necesidad de material y la programación realizada por el área. Si es factible la solicitud y	Formato ALMDSP

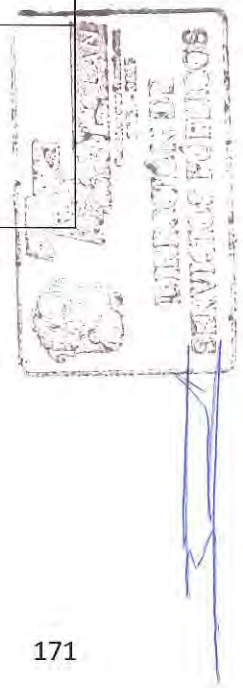
	dotación el material, autoriza el vale y lo entrega a la Unidad de Almacén	

Dirección de Servicios Públicos	Al momento de ser autorizado y firmado por el Director de Servicios Públicos, el encargado del almacén entregará, el material solicitado al titular del área solicitante, quien firmará en la parte inferior del vale de solicitud de material la conformidad de entrega de lo solicitado.	Formato ALMDSP
Unidad de Almacén	El responsable del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos, al momento de recibir el vale de solicitud de material autorizado por el titular de la Dirección de servicios públicos, procederá a realizar los registros de salida en la base digital "Sistema Control de Almacén" .	Formato ALMDSP Base digital "Sistema Control de Almacén"

Unidad de Almacén	Personal de la Unidad de Almacén de la Dirección Servicios Públicos recibe el vale de solicitud debidamente requisitado, lo sella y revisa en la base digital "Sistema Control de Almacén" la existencia y cantidad de material solicitado por el área solicitante.	Base digital "Sistema Control de Almacén"
Dirección de Servicios Públicos	Si se generan las condiciones adecuadas de existencia y cantidad solicitada del material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos solicitados, se procederá a realizar la autorización de vale de solicitud de material, firmándolo el responsable de la Unidad de Almacén para posteriormente ser validado por el Director de Servicios Públicos. Hasta en tanto un vale no sea autorizado por el titular del despacho de la Dirección de Servicios Públicos, no se podrá sacar ningún tipo de material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos del almacén.	Formato ALMDSP



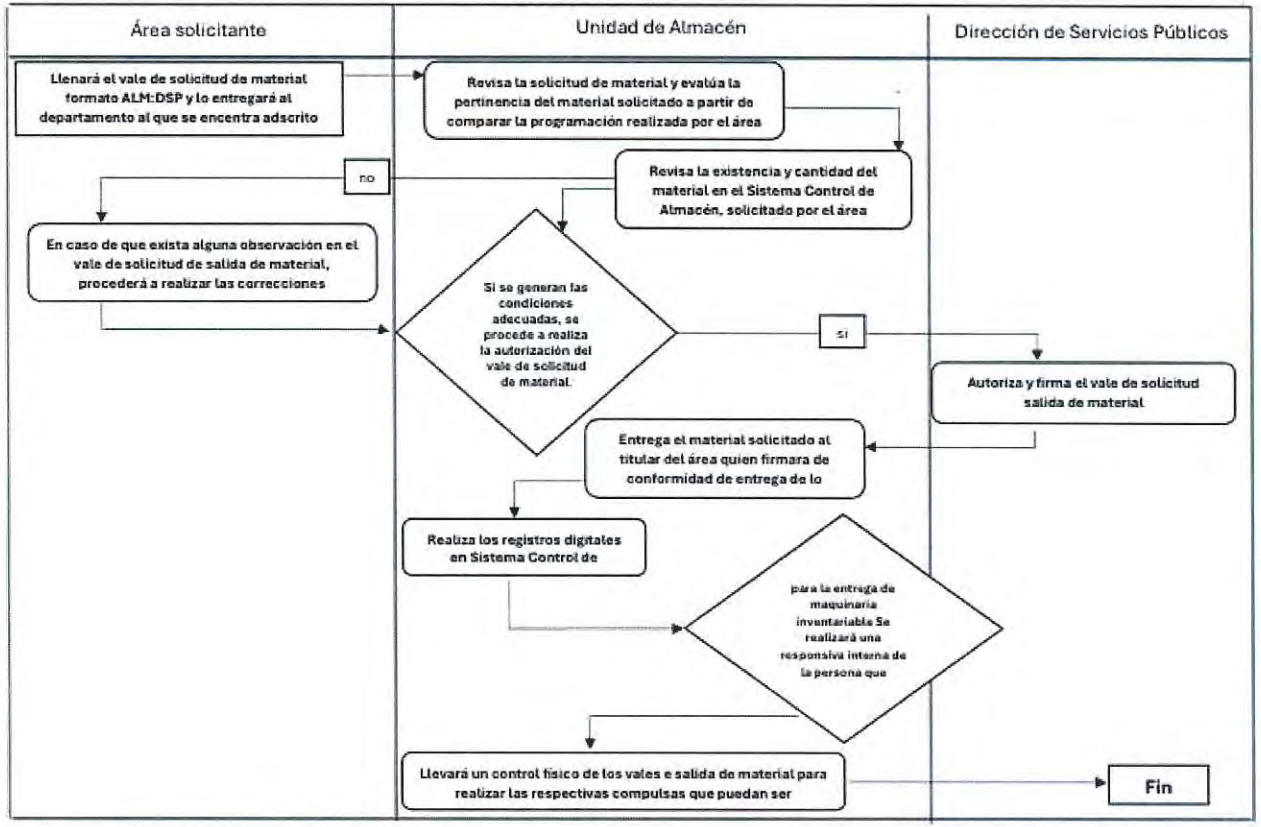
Áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	En caso de que haya alguna observación en cuanto a existencia y/o cantidad solicitada material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos solicitados, se procederá a realizar la respectiva observación al vale de solicitud de material para que el área solicitante realice las correcciones necesarias. Una vez realizadas las mismas, se entregará el material solicitado al titular del área solicitante.	Formato ALMSDSP
Áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	El responsable de la Unidad de Almacén de la Dirección de Servicios Públicos llevará un control físico de los vales de solicitud de material autorizados para realizar las respectivas compulsas que puedan ser requeridas.	Expediente Físico



Unidad de Almacén y Áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	Para el caso de maquinaría inventariable, el responsable de la Unidad de Almacén seguirá todos los pasos previamente descritos y al momento de asignar un bien inventariable, con apoyo de la Unidad Jurídica de Servicios Públicos levantará una responsiva interna de la Dirección de Servicios Públicos a la persona que se le asigne dicha maquinaria, la cual quedará bajo resguardo del archivo de la Unidad de Almacén.	Carta responsiva de maquinaria inventariable

11.9 DIAGRAMACIÓN

DIAGRAMACIÓN



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

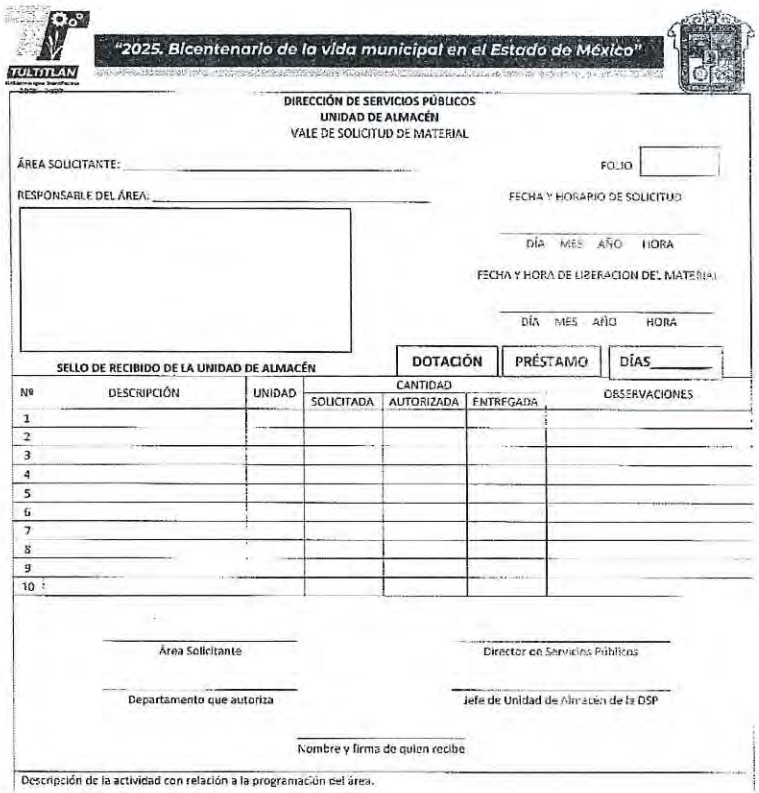
11.10 MEDICIÓN

- Llevar controles de entradas y salidas actualizadas de material en todo momento para la realización de comparaciones de control y medición de uso racional de todo tipo de material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos del almacén.

-

11.11 FORMATOS DE INSTRUCTIVO

1. Vale de solicitud de material.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ALMACÉN
VALE DE SOLICITUD DE MATERIAL

ÁREA SOLICITANTE: _____ FOLIO

RESPONSABLE DEL ÁREA: _____ FECHA Y HORARIO DE SOLICITUD

DÍA MES AÑO HORA

FECHA Y HORA DE LIBERACION DEL MATERIAL

DÍA MES AÑO HORA

SELLO DE RECIBIDO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN

DOTACIÓN | PRÉSTAMO | DÍAS_____

Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD			OBSERVACIONES
			SOLICITADA	AUTORIZADA	ENTREGADA	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Área Solicitante

Director en Servicios Públicos

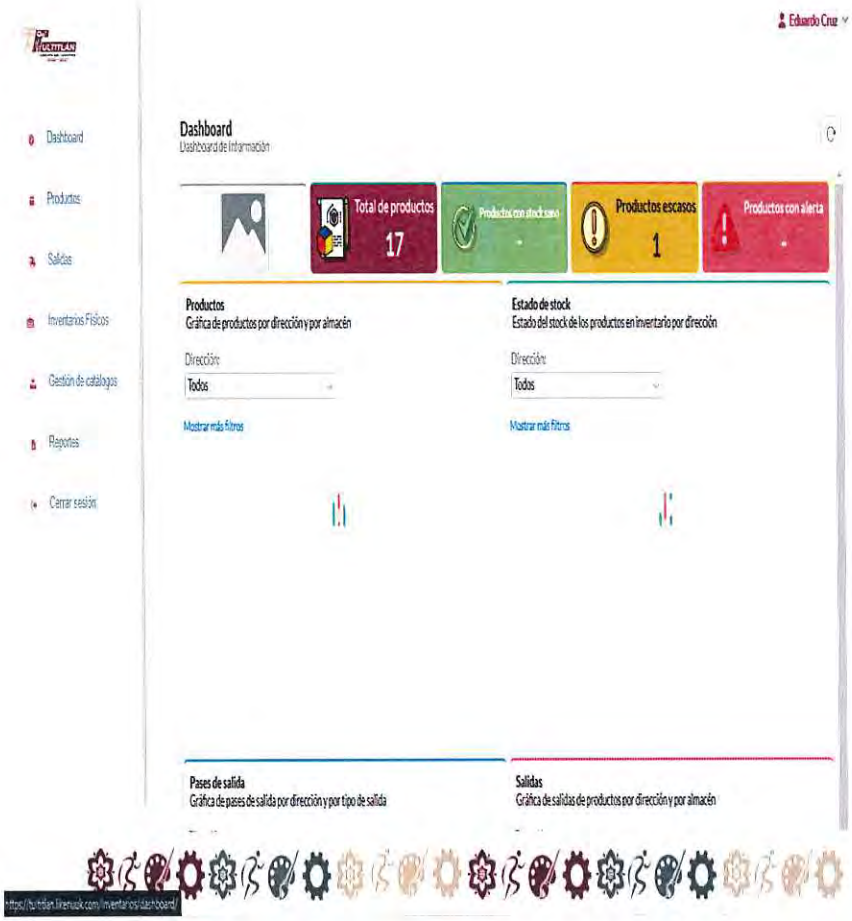
Departamento que autoriza

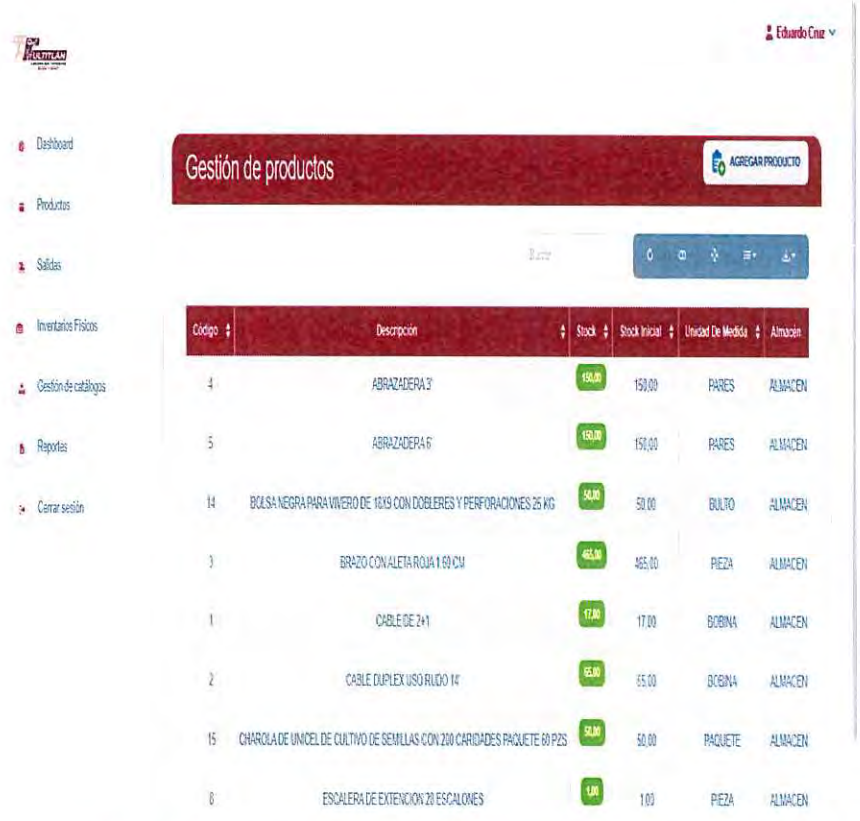
Jefe de Unidad de Almacen de la DSP

Nombre y firma de quien recibe

Descripción de la actividad con relación a la programación del área.

sistema Control de Almacén.




Eduardo Cruz
Dashboard
Productos
Salidas
Inventarios Físicos
Gestión de catálogos
Reportes
Cerrar sesión
Gestión de productos
AGREGAR PRODUCTO
Código
Descripción
Stock
Stock Inicial
Unidad De Medida
Almacén
4 ABRAZADERA 3" 150.00 PARES ALMACEN
5 ABRAZADERA 6" 150.00 PARES ALMACEN
14 BOLSA NEGRA PARA VIVERO DE 10X9 CON DOBLERES Y PERFORACIONES 25 KG 50.00 BULTO ALMACEN
3 BRAZO CON ALETA ROJA 1.60 CM 465.00 PIEZA ALMACEN
1 CABLE DE 2+1 17.00 BOBINA ALMACEN
2 CABLE DUPLEX USO RUDO 14 65.00 BOBINA ALMACEN
15 CHAROLA DE UNICEL DE CULTIVO DE SEMILLAS CON 200 CAVIDADES PAQUETE 60 PZS 50.00 PAQUETE ALMACEN
8 ESCALERA DE EXTENCION 28 ESCALONES 1.00 PIEZA ALMACEN



3. Carta responsiva de maquinaria inventariable

S¶

Dependencia: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Sección: UNIDAD DE ALMACÉN
Consecutivo UALM/RESP/000/2025
Asunto: CARTA RESPONSIVA

¶

¶

Tultitlán, Estado de México a, ___ de _____ del 2025.¶

¶

¶

Por medio del presente, el que suscribe, el servidor público **NOMBRE DEL RESPONSABLE**, con número de empleado **XXXXX**, hago constar que en este acto recibo MAQUINARIA nueva, de la marca **XXXXXX**, modelo, **XXXXXX**, con número de serie **XXXXXXXXXX**, y número de asignación **XXXXX** misma que se encontrará a mi resguardo y cuidado, por lo que me comprometo a hacer buen uso y manejo del equipo de trabajo que se me proporciona, así mismo dar aviso a mi jefe inmediato en cuanto presente alguna falla o desperfecto y que de ninguna manera realizaré reparaciones por mi cuenta o llevarla a reparar sin la autorización correspondiente.¶

Si así no lo hiciere acepto sujetarme a lo que establece la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, en sus artículos 92 y 93 Fracción VI.¶

¶

¶

¶

¶

RECIBE¶

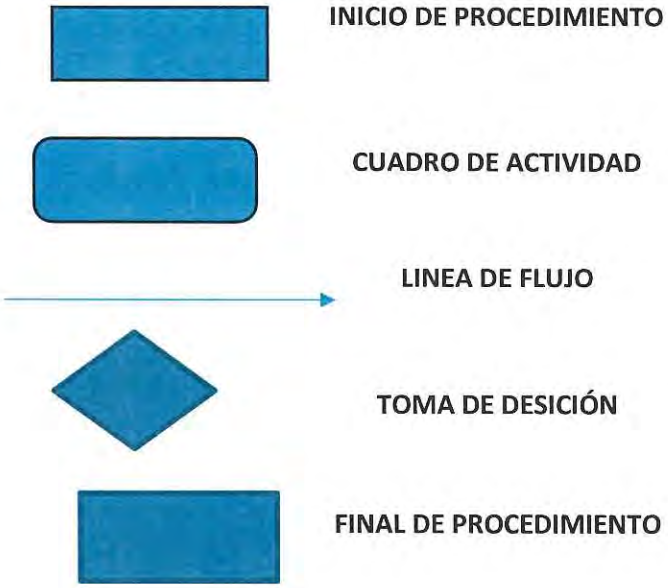
¶

¶

NOMBRE DEQUIEN QUEDARÁ COMO RESPONSABLE¶
NÚMERO DE NÓMINA ____¶
CARGO _____¶

¶

11.12 SIMBOLOGÍA



12. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento de metas físicas programadas.
ÁREA: Departamento de Imagen Urbana
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

12.1 OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario, de las Jefaturas de Oficina de Bacheo y Pintura, Parques y Jardines y Alumbrado Público, mediante las herramientas del proceso administrativo y aplicando la metodología de mejora continua.

ALCANCE

Aplica a todo el personal de las oficinas adscritas a la Jefatura del Departamento de Imagen Urbana.

12.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
-Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 144 SEXIES.
-Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
-Manual de Organización de Servicios Públicos I. Antecedentes numeral VI, IV. Estructura Orgánica numeral VI
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán, artículo 211 y 212 fracción VII, artículo 213 fracción VI inciso A, B, C, D, E y F.
-Bando Municipal 2025-2027, Estado de México. Artículo 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV,
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán (publicado en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal" el 01 de noviembre de 2023.

12.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Dirigir y asegurar la implementación de los planes, programas y acciones tendientes a la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, estableciendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Revisar y evaluar las actividades que se realizan en las Jefaturas de Departamento y de Oficina para la mejora de los servicios públicos.

Jefatura de Departamento Imagen Urbana. Coadyuva en la programación, coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades de las Jefaturas de Oficina para la adecuada prestación de los servicios públicos.

Jefaturas de Oficina. Planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades diarias contempladas en sus planeaciones semanales de trabajo.

12.4 DEFINICIONES

Mejora Continua: metodología de trabajo orientada a aumentar la satisfacción de las personas físicas y jurídico colectivas que requieran algún servicio de las jefaturas de oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana

- **Oficina de Alumbrado Público**: área encargada de dar mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de alumbrado público de competencia del municipio de Tultitlán de Mariano Escobedo.

- **Oficina de Bacheo y Pintura**: área encargada de reparar los baches que se generan en las distintas colonias del municipio de Tultitlán, pintar la señalización vial horizontal, juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimba, topes, guarniciones, puentes

vehiculares y peatonales, así como elaborar, colocar y reparar la infraestructura en espacios públicos urbanos de libre acceso y uso común del territorio de Tultitlán.

- **Oficina de Parques y Jardines**: área encargada de dar mantenimiento a parques, jardines y áreas verdes urbanas de libre acceso y uso común, del municipio de Tultitlán.

12.5 INSUMOS

- Estructura programática debidamente autorizada en formatos PbRM-2a y PbRM-1c de las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana.

- Informes mensuales de avance de metas programadas en cada una de las áreas que conforman la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana.

- Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana.

- Procedimientos y protocolos de trabajo orientados a concretar las actividades que realizan las áreas adscritas a la Jefatura de Imagen Urbana.

- Programaciones semanales de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Imagen Urbana.

12.6 RESULTADOS

- Un servicio de alumbrado público de calidad, buscando que en mediano plazo el municipio cuente con una infraestructura en términos de alumbrado del cien por ciento de colonias atendidas.
- Un servicio de bacheo y pintura eficiente para mejorar la imagen urbana y la infraestructura vial del municipio.
- Un servicio de herrería de calidad que permita realizar trabajos óptimos y de calidad en beneficio del pueblo tultitlense.
- Un servicio de atención en parques, jardines y áreas verdes urbanas de libre acceso y uso común, que brinde una mejor calidad a las familias tultitlenses.

12.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento realizarán sus labores cotidianas con calidad, prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura de Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.
- La Jefatura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

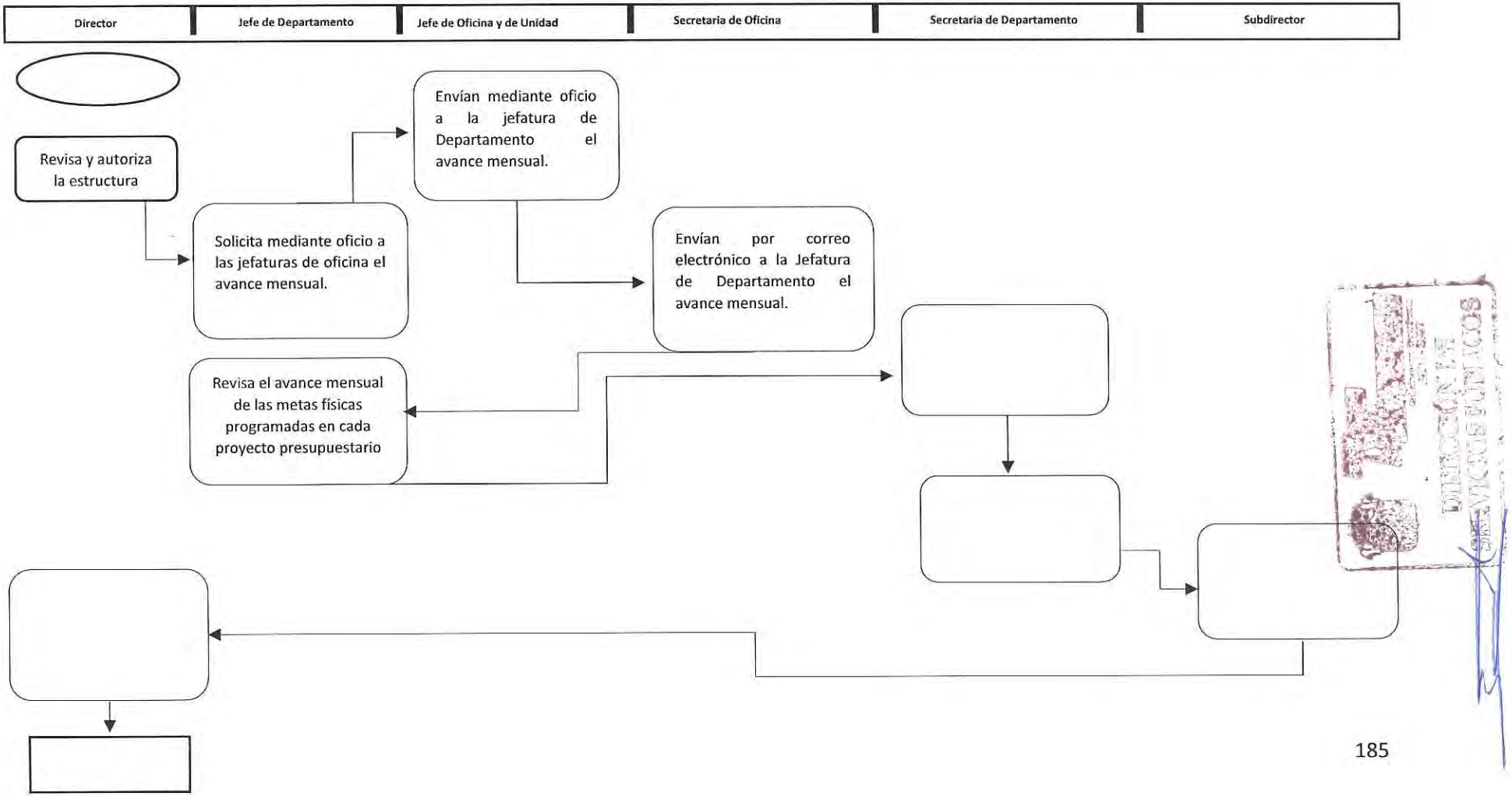
- Las personas adscritas a la Jefatura de Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

12.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Director de Servicios Públicos.	Revisa y autoriza la estructura programática, por cada una de las metas de los programas presupuestarios.
2	Jefe de Departamento Imagen Urbana.	Solicita mediante oficio a las jefaturas de oficina el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.
3	Jefes de Oficina y de Unidad Administrativa	Envían mediante oficio a la Jefatura de Departamento el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario para su revisión.
4	Secretarias de cada Jefatura de Oficina.	Envían por correo electrónico a la Jefatura de Departamento el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.

5	Jefe de Departamento Imagen Urbana.	Revisa el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento. En caso de ser necesario, se utiliza la minuta de trabajo para acordar estrategias de trabajo, a fin de cumplir las metas que no se estén alcanzando.
6	Secretaria de la Jefatura de Departamento	Recibe la información vía correo electrónico para el control del avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario y lleva un control en formato PBRM-08c de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento.
7	Secretaria de la Jefatura Imagen Urbana.	Envía mediante oficio a la secretaria de la Subdirección el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento para su revisión.
8	Subdirector de Servicios Públicos	Revisa el avance de metas físicas por cada programa presupuestario, de cada Jefatura de Oficinas y envía informe de avance de metas físicas a la Dirección de Servicios Públicos para su integración.
9	Director de Servicios Públicos	Recibe el informe mensual del avance de metas físicas de cada programa presupuestario, de las Jefatura de Oficinas adscritas a la Jefatura de Departamento.
10	FIN	

12.9 DIAGRAMACIÓN



12.10 MEDICIÓN

Se levanta una encuesta de satisfacción ciudadana por oficina con una temporalidad semestral.

Reactivo	Aceptable	No aceptable	No sabe o no respondió	Porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con el servicio
1. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de calles?				
2. ¿Los tramos de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpia?				
3. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?				
4. ¿Cuenta esta vivienda con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
5. ¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
6. Durante el último trimestre ¿Ha hecho uso de algún parque o jardín municipal?				
7. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los parques y jardines?				
8. El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ¿cuenta con el servicio de alumbrado público?				
9. Los Espacios públicos cercanos a su vivienda ¿cuentan con el servicio de alumbrado público?				
10. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público?				
11. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?				

12.11 FORMATOS

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

MINUTA DE TRABAJO

ÁREA	
FECHA	
HORA	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:	

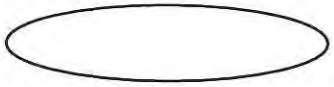
ASISTENTES:

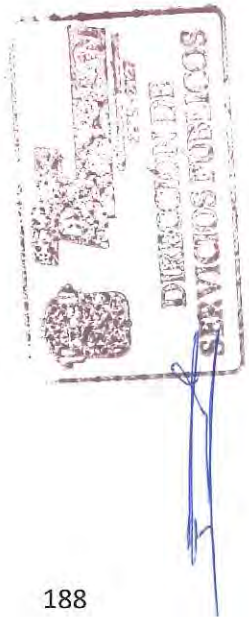
NOMBRE	PUESTO	FIRMA

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

12.12 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento



13. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de actividades programadas.

ÁREA: Departamento de Imagen Urbana.

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

13.1OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas semanalmente por las Jefaturas de Oficina de Oficina de Bacheo y Pintura, Parques y Jardines y Alumbrado Público, mediante las herramientas del proceso administrativo y aplicando la mejora continua.

ALCANCE

Aplica a todo el personal de las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana

13.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
-Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 144 SEXIES.
-Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
-Manual de Organización de Servicios Públicos I. Antecedentes numeral VI, IV. Estructura Orgánica numeral VI
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán, artículo 211 y 212 fracción VII, artículo 213 fracción VI inciso A, B, C, D, E y F.
-Bando Municipal 2025-2027, Estado de México. Artículo 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV,
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán (publicado en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal" el 01 de noviembre de 2023.

13.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Dirigir y asegurar la implementación de los planes, programas y acciones tendientes a la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, estableciendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Revisar y evaluar las actividades que se realizan en las Jefaturas de Departamento y de Oficina para la mejora de los servicios públicos.

Jefatura de Departamento Imagen Urbana. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades de las Jefaturas de Oficina para la adecuada prestación de los servicios públicos.

Jefaturas de Oficina. Planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades diarias contempladas en sus planeaciones semanales de trabajo.

13.4 DEFINICIONES

Mejora Continua: metodología de trabajo orientada a aumentar la satisfacción de las personas físicas y jurídico colectivas que requieran algún servicio de las jefaturas de oficina adscritas a la Jefatura de Departamento Imagen Urbana.

- **Oficina de Alumbrado Público**: área encargada de dar mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de alumbrado público de competencia del municipio de Tultitlán de Mariano Escobedo.

- **Oficina de Bacheo y Pintura**: área encargada de reparar los baches que se generan en las distintas colonias del municipio de Tultitlán, pintar la señalización vial horizontal, juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimba, topes, guarniciones, puentes

vehiculares y peatonales, así como elaborar, colocar y reparar la infraestructura en espacios públicos urbanos de libre acceso y uso común del territorio de Tultitlán.

- **Oficina de Parques y Jardines**: área encargada de dar mantenimiento a parques, jardines y áreas verdes urbanas de libre acceso y uso común, del municipio de Tultitlán.

13.5 INSUMOS

- Planeaciones semanales de trabajo de las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana.
- Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana.
- Procedimientos y protocolos de trabajo orientados a concretar las actividades que realizan las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana..
- Programaciones semanales de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana.

13.6 RESULTADOS

- Un servicio de alumbrado público de calidad, buscando que en mediano plazo el municipio cuente con una infraestructura en términos de alumbrado del cien por ciento de colonias atendidas.
- Un servicio de bacheo y pintura eficiente para mejorar la imagen urbana y la infraestructura vial del municipio.
- Un servicio de herrería de calidad que permita realizar trabajos óptimos y de calidad en beneficio del pueblo tultitlense.

- Un servicio de atención en parques, jardines y áreas verdes urbanas de libre acceso y uso común, que brinde una mejor calidad a las familias tultitlenses.

13.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento realizarán sus labores cotidianas con calidad, prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.

- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento.

- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura de Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.

- La Jefatura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

- Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

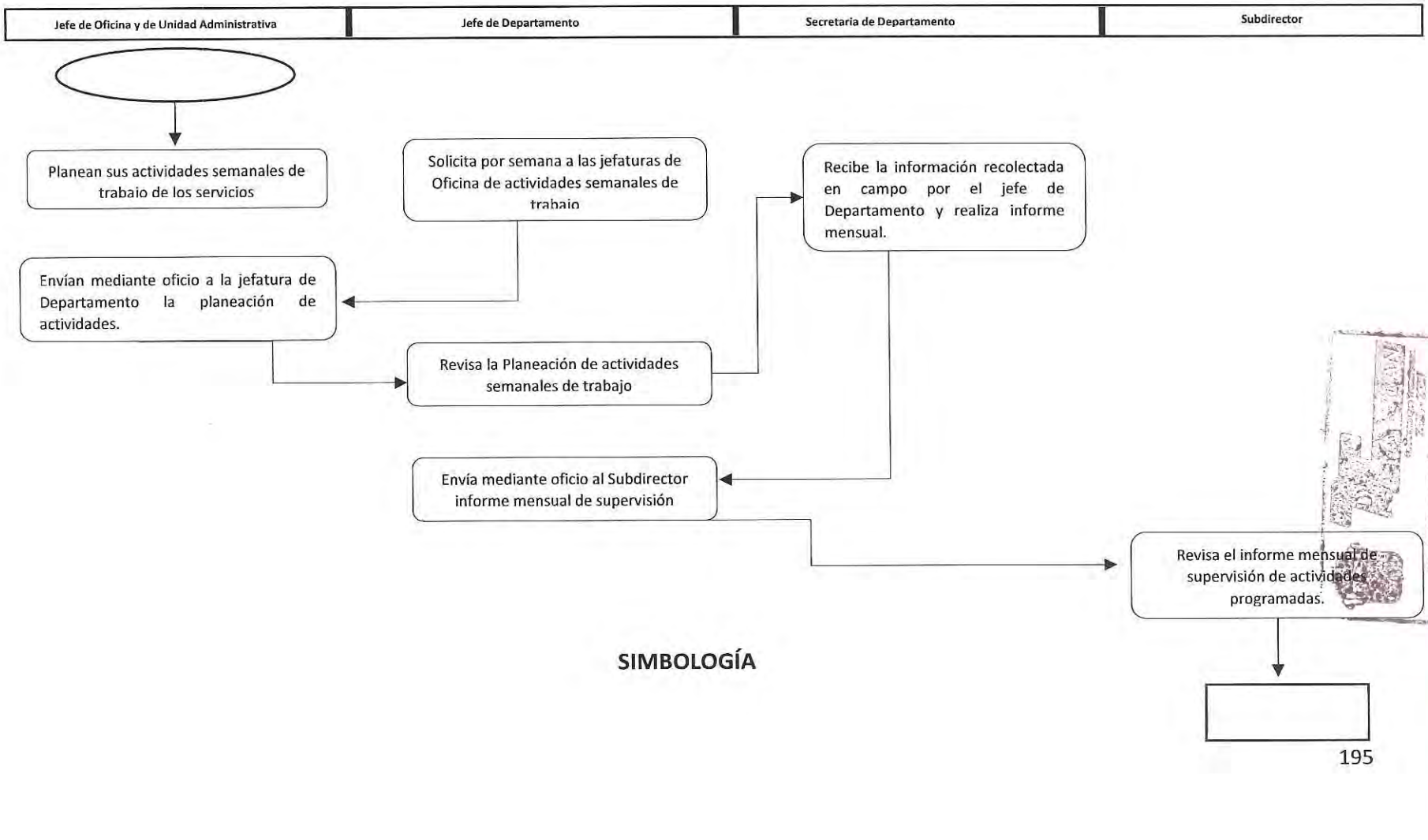
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

13.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Jefes de Oficina y de Unidad Administrativa	Planean sus actividades semanales de trabajo de los servicios que prestan en sus jefaturas de Oficina en función al Plan Municipal de Desarrollo, metas físicas programadas, demanda, cobertura, peticiones, reportes u otros.
2	Jefe de Departamento Imagen Urbana..	Solicita por semana a las Jefaturas de Oficina, su programación de actividades semanales de trabajo.
3	Jefes de Oficina y de Unidad Administrativa	Envían mediante oficio a la Jefatura de Departamento la programación de actividades semanales de trabajo para su revisión.
4	Jefe de Imagen Urbana.	Revisa la programación de actividades semanales de trabajo de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento. Y programa supervisión en campo a efecto de verificar el cumplimiento de las actividades programadas.
5	Secretaria de la Jefatura de Departamento	Recibe la información recolectada en campo por el Jefe de Departamento y realiza informe mensual de supervisión de actividades programadas.

6	Jefe de Departamento Imagen Urbana.	Envía mediante oficio al Subdirector informe mensual de supervisión de actividades programadas.
7	Subdirector de Servicios Públicos	Revisa el informe mensual de supervisión de actividades programadas de la Jefatura de Departamento e informa al Director de Servicios Públicos.
	FIN	

13.9 DIAGRAMACIÓN



SIMBOLOGÍA

13.10 MEDICIÓN

Informe mensual de supervisión de actividades programadas.			
Cons.	**Jefatura de Oficina**	**Actividades programadas**	**Porcentaje de actividades realizadas**
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			

13.11 FORMATOS

Formato de supervisión de actividades programadas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Departamento de Imagen Urbana
FORMATO DE SUPERVISION DE ACTIVIDAES PROGRAMADAS

Fecha de Supervisión_____

Supervisa _____

Cargo _____

I. DATOS DEL SERVICIO (S) PROGRAMADO(S)

Lugar o Comunidad donde se programó el Servicio

Servicio(s) Programado(s)

Fecha en la que se programó el servicio o los servicios

Actividad (es) Programada(s)

Documento donde se verifica la información_____

II. DATOS DEL SERVICIO(S) PROPORCIONADO(S)

Fecha en la que se realizó el servicio o los servicios_____

Lugar o Comunidad donde se realizó el Servicio

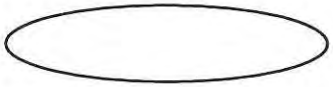
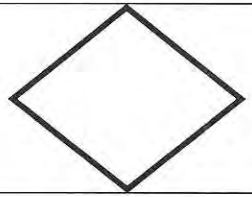
Nombre(s) del Solicitante(s)

Actividad (es) Realizada(s)

Documento donde se verifica la información_____

OBSERVACIONES:_____

13.12 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento



14. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Rehabilitación de vialidades urbanas con aplicación de mezcla asfáltica en caliente.

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

14.1 OBJETIVO

Rehabilitar y dar mantenimiento con la aplicación de mezcla asfáltica a las calles primarias y secundarias del territorio del municipio de Tultitlán, mejorando la imagen urbana.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Bacheo y Pintura de Tultitlán.

14.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94 Y 95.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Trabajos de conservación rutinaria ----------**N-CSV-CAR-2-02-003/16**
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículos 40, 41, 42 y 43.



14.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación y mantenimiento de la infraestructura del bacheo y pintura de las vialidades del Municipio.

Subdirección

- Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del proceso administrativo público de la Dirección de Servicios Públicos, el cual contempla la programación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección de Servicios Públicos.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del servicio de bacheo, pintura, rehabilitación de avenidas, calles primarias y secundarias.

Oficina de Bacheo y Pintura.

- Área responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima del bacheo.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregar al jefe para su revisión.
- Hacer la contestación para el peticionario dando por concluido su servicio y/o en trámite.
- Entregar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para su revisión.
- Transferir la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.

- Archiva el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido.

El jefe de la Oficina deberá.

- Revisar la petición.
- Canalizar para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos al supervisor.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar la cuadrilla correspondiente, al lugar donde trabajarán.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para su contestación.

El supervisor de cuadrilla deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición.
- Llenar correctamente y en su totalidad el formato de orden de trabajo y reporte de actividades.
- Entregar los formatos antes mencionados en la oficina de bacheo, para su vaciado.

14.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y construidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir y/o solicitar algún servicio, el cual ingresa por la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición, así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del porqué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe la Oficina de Bacheo y Pintura.

- **Mezcla asfáltica de ¾ a finos:** Producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfáltico en un pétreo.

14.5 INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de la Unidad de Correspondencia.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.
- Mezcla asfáltica de ¾ a finos.
- Emulsión para liga de rompimiento rápido

14.6 RESULTADOS

- Rehabilitación de vialidades urbanas.

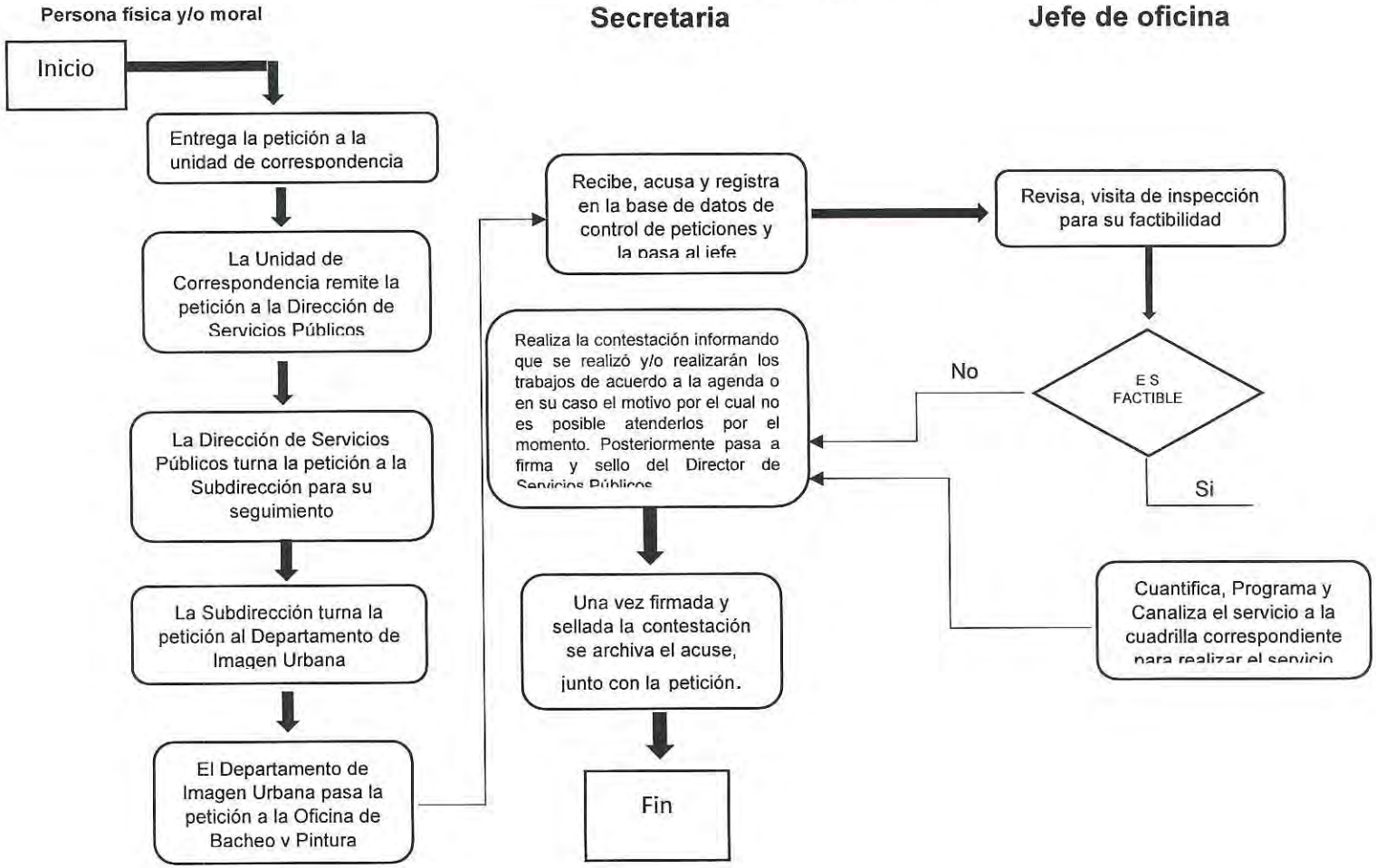
14.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Bacheo y Pintura, serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- La oficina de Bacheo y Pintura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Bacheo y Pintura deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

14.8 DESARROLLO 1

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición a la Unidad de Correspondencia, con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
5	Subdirección	Turna la petición al Departamento de Imagen Urbana
6	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición a la oficina de Bacheo y Pintura para su seguimiento.
7	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión, visita de inspección y factibilidad.
	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación del trabajo.
8	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo bacheo, reporte diario de actividades de cuadrilla de bacheo y se lo entrega a la secretaria para su contestación.
10	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación informando que se realizó y/o realizarán los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual no es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
11	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
12	Fin	

14.9 DIAGRAMACIÓN



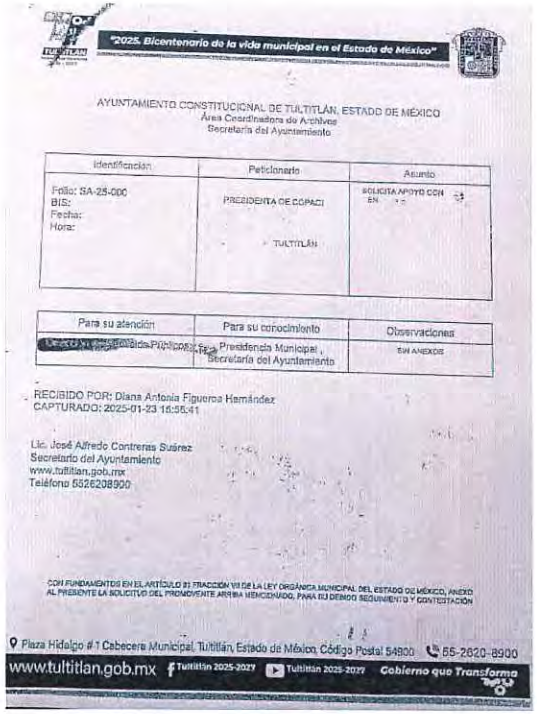
14.10 MEDICIÓN

M2 DE ASFALTO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
14,166 M2	170,000 M2	14,166/170,000x100= 8.33%

VIALIDADES URBANAS	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
52	625	52/625X100= 8.32%

14.11 FORMATOS

PETICIÒN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
Área Coordinadora de Archivos
Secretaría del Ayuntamiento

Identificación	Peticionario	Asunto
Folio: SA-25-000 BIS: Fecha: Hora:	PRESIDENTA DE COPACI TULTITLÁN	SOLICITA APOYO CON EN

Para su atención	Para su conocimiento	Observaciones
[redacted] Servicios Públicos	Presidencia Municipal Secretaría del Ayuntamiento	SIN ANEXOS

RECIBIDO POR: Diana Antonia Figueroa Hernández
CAPTURADO: 2025-01-23 16:55:41

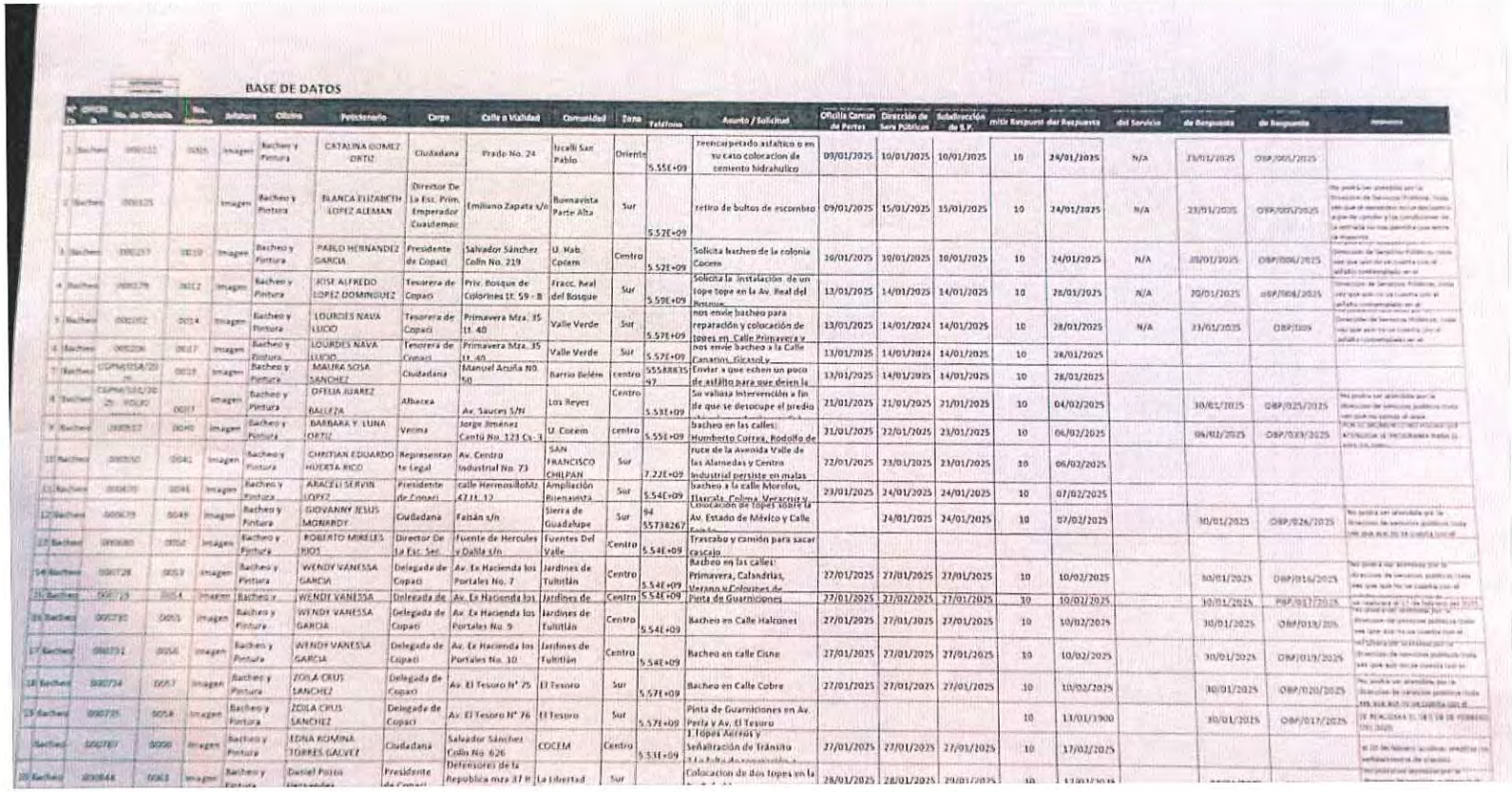
Lic. José Alfredo Contreras Suárez
Secretario del Ayuntamiento
www.tultitlan.gob.mx
Teléfono 5526208900

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 31 FRACCIÓN VII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, ANEXO AL PRESENTE LA SOLICITUD DEL PROMOVENTE ARRIBA MENCIONADO, PARA SU DEBIDO SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

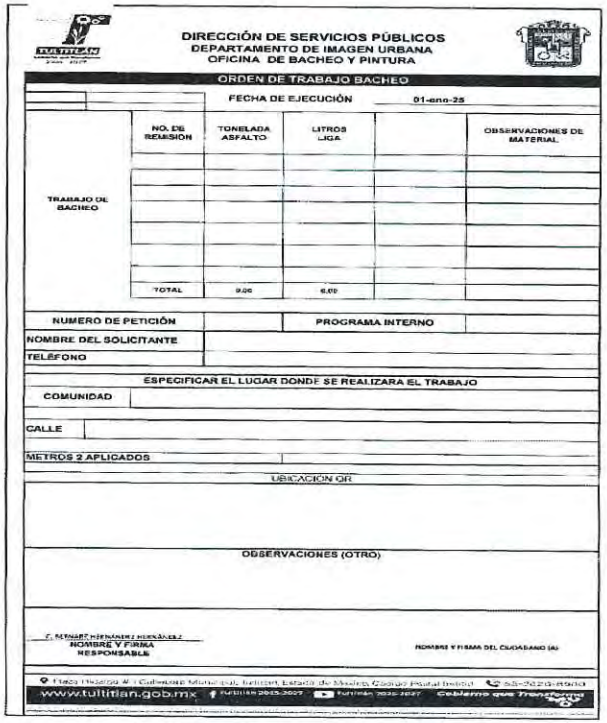
BASE DE DATOS



BASE DE DATOS

No.	Oficio	No. de Oficialía	No. Interno	Solicitud	Oficina	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Teléfono	Asunto / Solicitud	Oficio Cerrado de Pertes	Dirección de Serv Públicos	Subdirección de S.P.	mite Respuesta	dar Respuesta	del Servicio	de Respuesta	de Respuesta	Observaciones
1	Bacheo	000033	0025	Imagen	Bacheo y Pintura	CATALINA GOMEZ ORTIZ	Ciudadana	Prado No. 24	Ixcalli San Pablo	Oriente	5.55E+09	Terracerpetado asfaltico o en su caso colocacion de cemento hidrahulico	09/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
2	Bacheo	000125		Imagen	Bacheo y Pintura	BLANCA ELIZABETH LOPEZ ALEMAN	Director De La Esc. Prim. Emperador Cuauhtemoc	Emiliano Zapata s/n	Buenavista Parte Alta	Sur	5.52E+09	retiro de bultos de escombro	09/01/2025	15/01/2025	15/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
3	Bacheo	000237	0019	Imagen	Bacheo y Pintura	PABLO HERNANDEZ GARCIA	Presidente de Copaci	Salvador Sánchez Colín No. 219	U. Hab. Cocem	Centro	5.52E+09	Solicita bacheo de la colonia Cocem	10/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/006/2025	
4	Bacheo	000278	0012	Imagen	Bacheo y Pintura	JOSE ALFREDO LOPEZ DOMINGUEZ	Tesorero de Copaci	Priv. Bosque de Colorines Lt. 59 - B	Fracc. Real del Bosque	Sur	5.59E+09	Solicita la instalación de un topo tope en la Av. Real del Potrero	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	27/01/2025	OBP/008/2025	
5	Bacheo	000102	0014	Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo para reparación y colocación de topes en Calle Primavera y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/009	
6	Bacheo	000204	0017	Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo a la Calle Canarios, Girasol y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025				
7	Bacheo	COPM/035A/20 25	0019	Imagen	Bacheo y Pintura	MAURA SOSA SANCHEZ	Ciudadana	Manuel Acuña NO 50	Barrio Belén	centro	5558888359 7	Enviar a que echen un poco de asfalto para que dejen la	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025				
8	Bacheo	COPM/036/20 25 VOLKS	0021	Imagen	Bacheo y Pintura	OFELIA JUAREZ BALLEZA	Albacea	Av. Sauces S/N	Los Reyes	Centro	5.53E+09	Su valiosa intervención a fin de que se detoque el predio	21/01/2025	21/01/2025	21/01/2025	10	04/02/2025		30/01/2025	OBP/025/2025	
9	Bacheo	000517	0040	Imagen	Bacheo y Pintura	BARBARA Y. LUNA ORTIZ	Vecina	Jorge Jiménez Cantú No. 123 Cs. 3	U. Cocem	centro	5.55E+09	bacheo en las calles: Humberto Correa, Rodolfo de	31/01/2025	22/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025		06/02/2025	OBP/033/2025	
10	Bacheo	000550	0041	Imagen	Bacheo y Pintura	CHRISTIAN EDUARDO HUERTA RICO	Representante Legal	Av. Centro Industrial No. 73	SAN FRANCISCO CHILPAN	Sur	7.72E+09	ruce de la Avenida Valle de las Alamedas y Centro Industrial persiste en malas	22/01/2025	23/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025				
11	Bacheo	000670	0045	Imagen	Bacheo y Pintura	ARACELI SERVIN LOPEZ	Presidente de Copaci	calle Hermosillo#12 47 H. 12	Ampliación Bienestar	Sur	5.54E+09	bacheo a la calle Morelos, Hacala Colima Veracruz y	23/01/2025	24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025				
12	Bacheo	000679	0049	Imagen	Bacheo y Pintura	GIOVANNY JESUS MORADDY	Ciudadana	Faisán s/n	Sierra de Guadalupe	Sur	94 55738267	Av. Estado de México y Calle		24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025		30/01/2025	OBP/026/2025	
13	Bacheo	000680	0050	Imagen	Bacheo y Pintura	ROBERTO MIRELES RIOS	Director De La Esc. Sec	Fuente de Hercules y Dalia s/n	Fuentes Del Valle	Centro	5.54E+09	Trascabo y camión para sacar cascajo									
14	Bacheo	000728	0053	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 7	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en las calles: Primavera, Calandrias, Verano y Colourines de	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/016/2025	
15	Bacheo	000729	0054	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Punta de Guarniciones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/017/2025	
16	Bacheo	000730	0055	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en Calle Halcones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/018/2025	
17	Bacheo	000731	0056	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 10	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en calle Cisne	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/019/2025	
18	Bacheo	000734	0057	Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 75	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Bacheo en Calle Cobre	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/020/2025	
19	Bacheo	000735	0058	Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 76	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Pinta de Guarniciones en Av. Perla y Av. El Tesoro				10	13/01/1900		30/01/2025	OBP/017/2025	
	Bacheo	000787	0090	Imagen	Bacheo y Pintura	EDNA ROMINA TORRES GALVEZ	Ciudadana	Salvador Sánchez Colín No. 626	COCEM	Centro	5.53E+09	1 Topes Aereos y Señalizacion de Tránsito	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	17/02/2025				
20	Bacheo	000846	0063	Imagen	Bacheo y Pintura	Daniel Pinto	Presidente de Copaci	Defensores de la Republica mza 37 lt	La Libertad	Sur		Colocacion de dos topes en la	28/01/2025	28/01/2025	29/01/2025	10	13/02/2025				

ORDEN DE TRABAJO BACHEO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

ORDEN DE TRABAJO BACHEO

FECHA DE EJECUCIÓN 01-ene-25

	NO. DE REMISION	TONELADA ASFALTO	LITROS LIGA		OBSERVACIONES DE MATERIAL
TRABAJO DE BACHEO					
	TOTAL	9.00	6.00		

NUMERO DE PETICIÓN		PROGRAMA INTERNO	
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
TELÉFONO			

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO

COMUNIDAD	
CALLE	
METROS 2 APLICADOS	

UBICACION QR

OBSERVACIONES (OTRO)

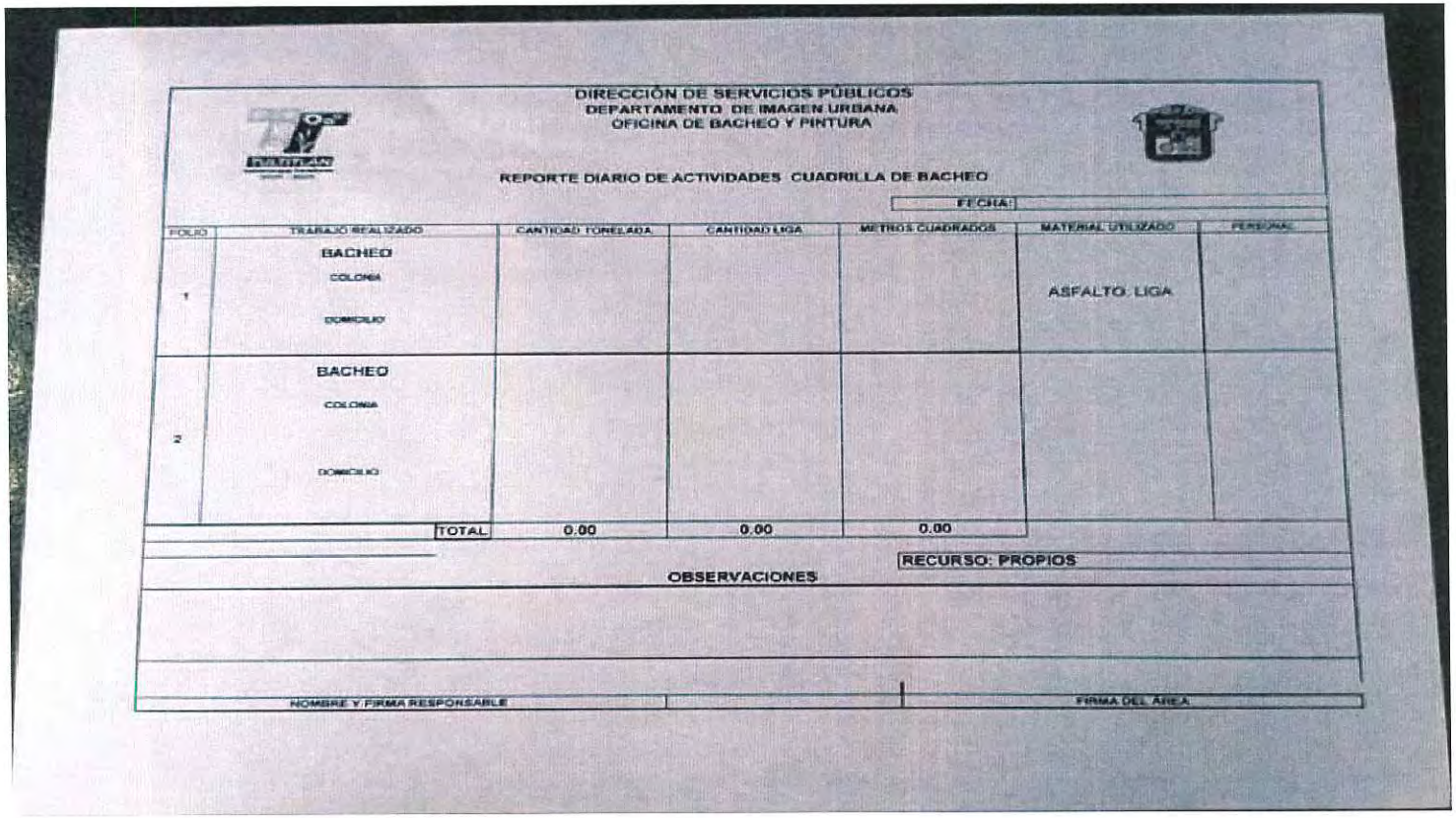
NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO (A)

www.tultitlan.gob.mx

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE BACHEO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES CUADRILLA DE BACHEO

FECHA:

FOLIO	TRABAJO REALIZADO	CANTIDAD TONELADA	CANTIDAD LIGA	METROS CUADRADOS	MATERIAL UTILIZADO	PERSONAL
1	BACHEO COLONIA DOMICILIO				ASFALTO, LIGA	
2	BACHEO COLONIA DOMICILIO					
	TOTAL	0.00	0.00	0.00		

RECURSO: PROPIOS

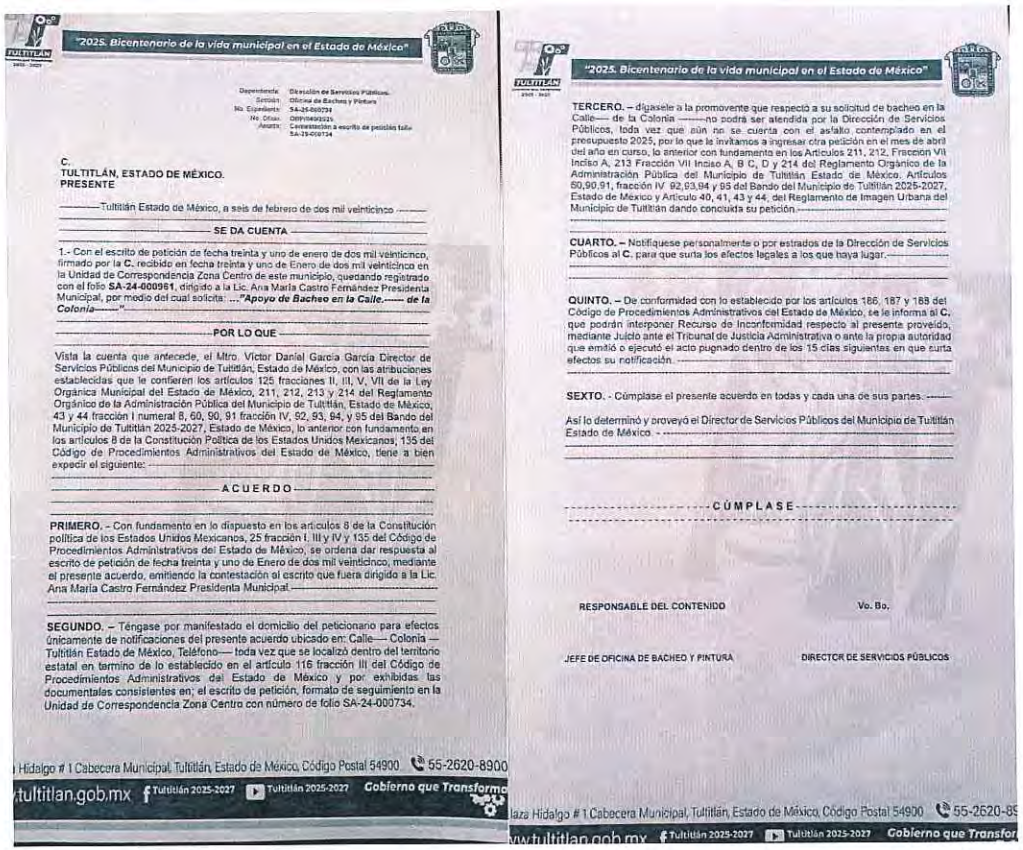
OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

FIRMA DEL ÁREA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CONTESTACIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Oficina de Bacheo y Pintura
No. Expediente: SA-24-000734
No. Oficio: OBYP/0032/25
Anexo: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000734

C.
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE

Tultitlán Estado de México, a seis de febrero de dos mil veinticinco

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de fecha treinta y uno de enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C.** recibido en fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000961**, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ...***"Apoyo de Bacheo en la Calle..... de la Colonia....."***.

POR LO QUE

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle--- Colonia --- Tultitlán Estado de México, Teléfono--- toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en; el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000734.

Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – dígasele a la promovente que respecto a su solicitud de bacheo en la Calle--- de la Colonia ------no podrá ser atendida por la Dirección de Servicios Públicos, toda vez que aún no se cuenta con el asfalto contemplado en el presupuesto 2025, por lo que le invitamos a ingresar otra petición en el mes de abril del año en curso, lo anterior con fundamento en los Artículos 211, 212, Fracción VII Inciso A, 213 Fracción VII Inciso A, B C, D y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículos 60,90,91, fracción IV 92,93,94 y 95 del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México y Artículo 40, 41, 43 y 44, del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán dando concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al **C.** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO. - Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes. -----

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México. -

CÚMPLASE

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

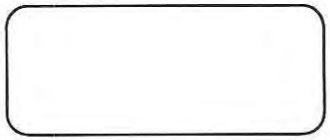
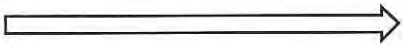
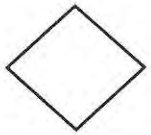
JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

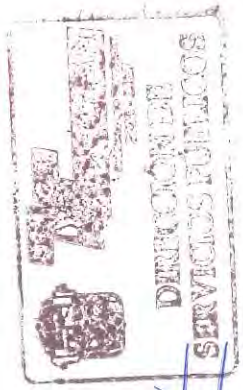
Vo. Bo.

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-89
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transfor

14.12 SIMBOLOGÍA

	INICIO DE PROCEDIMIENTO
	CUADRO DE ACTIVIDAD
	LÍNEA DE FLUJO
	TOMA DE DECISIÓN
	FINAL DE PROCEDIMIENTO



15. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Colocación de topes.

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

15.1 OBJETIVO

Reducir la velocidad de los vehículos a una velocidad segura mediante la colocación de topes con mezcla asfáltica para prevenir los accidentes.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Bacheo y Pintura de Tultitlán.

15.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Articulo 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94 Y 95.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Dispositivos para Control de la Velocidad y Alteradores de Salida. ----------**N-PRY-CAR-10-04-006/08**
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículo 48.

15.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación y mantenimiento de la infraestructura del bacheo y pintura de las vialidades del Municipio.

Subdirección

- Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del proceso administrativo público de la Dirección de Servicios Públicos, lo cual contempla la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección de Servicios Públicos.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de bacheo, pintura y rehabilitación de: avenidas, calles primarias y secundarias.

Oficina de Bacheo y Pintura.

- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima del bacheo.

La secretaria de la Oficina Bacheo y Pintura deberá:

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregar al jefe para su revisión.
- Hacer la contestación para el peticionario dando por concluido su servicio y/o en trámite.
- Entregar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para su revisión.
- Transferir la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archiva el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido.

El jefe de la Oficina deberá.

- Revisar la petición.
- Canalizar para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programa la petición.
- Enviar la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajarán.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para su contestación.

El supervisor de cuadrilla deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición.
- Llenar correctamente y en su totalidad el formato de orden de trabajo y reporte de actividades.
- Entregar los formatos antes mencionados en la oficina de bacheo, para su vaciado.

15.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y construidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar algún servicio, el cual ingresa a la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición, así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del porqué, no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe la Oficina de Bacheo y Pintura.
- **Mezcla asfáltica de ¾ a finos:** producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfaltico en un pétreo.

15.5 INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de la Unidad de Correspondencia con nombre, dirección, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud, especificando dirección exacta y referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera necesario.
- Dictamen de factibilidad para colocación o retiro de reductores de velocidad
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.
- Mezcla asfáltica de ¾ a finos.
- Emulsión para liga de rompimiento rápido

15.6 RESULTADOS

- Colocación de reductores de velocidad.

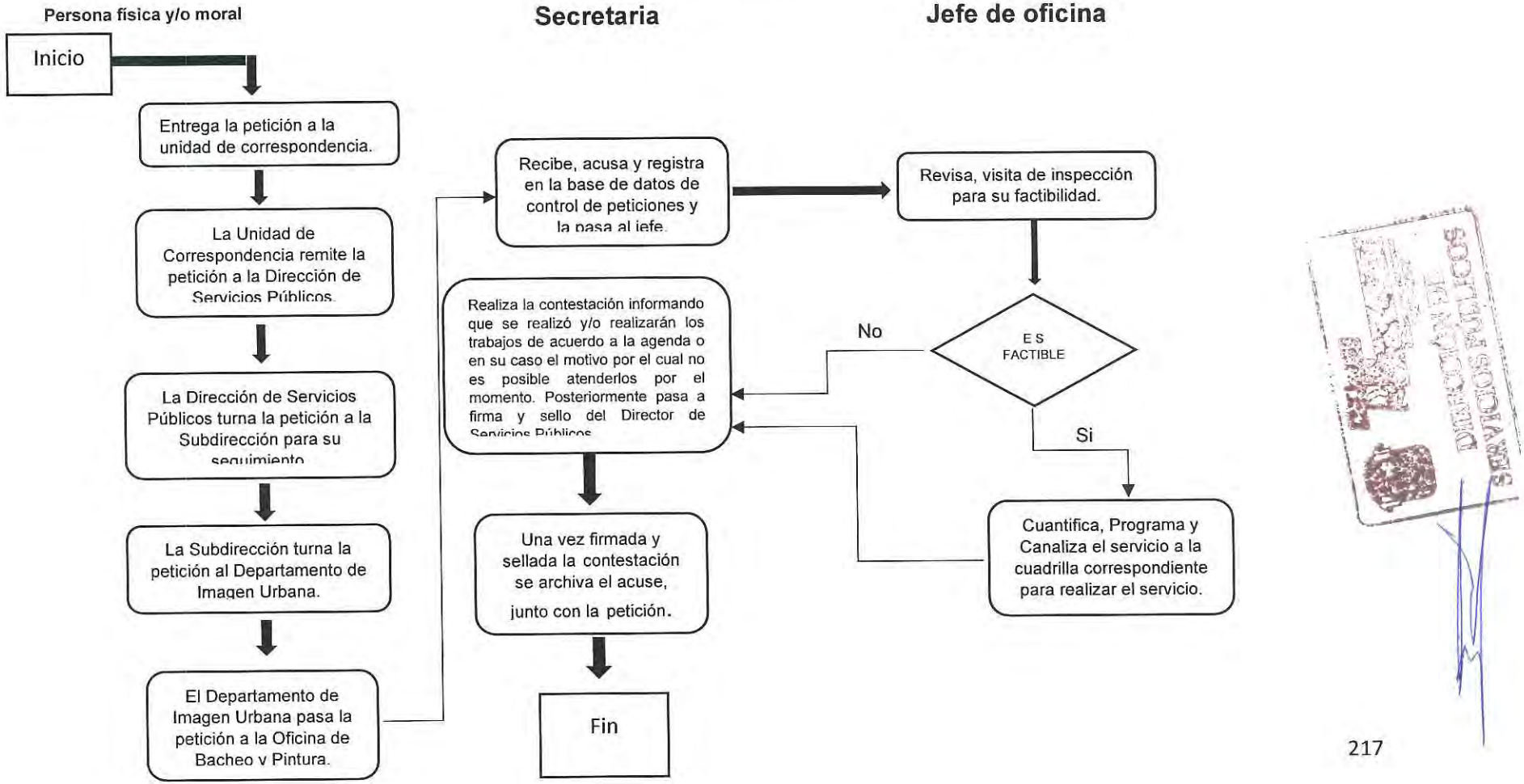
15.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina Bacheo y Pintura serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- La oficina de Bacheo y Pintura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Bacheo y Pintura deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

15.8 DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
4	Subdirección	Turna la petición al Departamento de Imagen Urbana
5	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición a la oficina correspondiente para su seguimiento.
6	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión.
7	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Le informa al supervisor de cuadrilla para su cuantificación y así posteriormente se pueda agendar.
8	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Después de realizar la supervisión y cuantificación del servicio, le informa a la secretaria para su contestación al peticionario.
9	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, donde se informa que se requiere de dictamen de factibilidad por parte de la Dirección de Seguridad, Vialidad y Protección Civil, en caso de ya contar con dictamen, se considera para realizar el trabajo.
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía a la cuadrilla correspondiente para realizar el servicio.
11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la "orden de trabajo bacheo", "reporte diario de actividades de cuadrilla de bacheo" y se lo entrega a la secretaria para que la integre a su contestación.
12	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación se archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
13	Fin	

15.9 DIAGRAMACIÓN



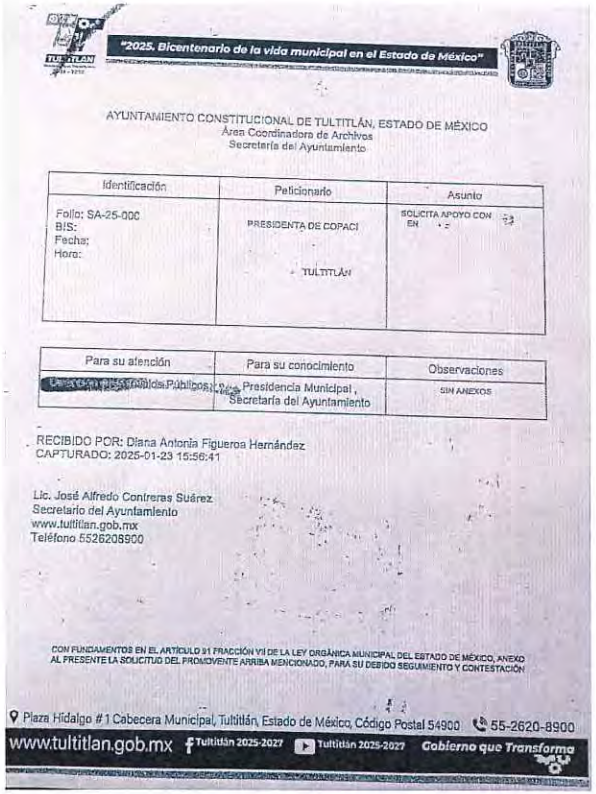
15.10 MEDICIÓN

M2 DE ASFALTO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
14,166 M2	170,000 M2	14,166/170,000x100= 8.33%



15.11 FORMATOS

PETICIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
Área Coordinadora de Archivos
Secretaría del Ayuntamiento

Identificación	Peticionario	Asunto
Folio: SA-25-000 BIS: Fecha: Hora:	PRESIDENTA DE COPACI TULTITLÁN	SOLICITA APOYO CON EN

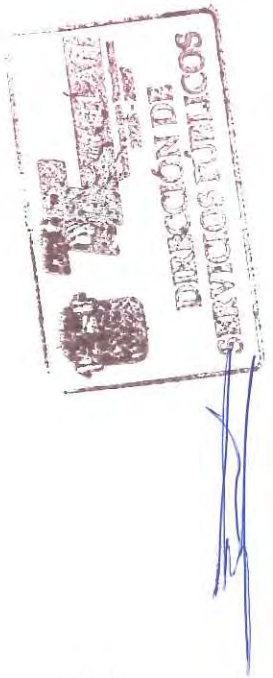
Para su atención	Para su conocimiento	Observaciones
Dirección de Servicios Públicos	Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento	SIN ANEXOS

RECIBIDO POR: Diana Antonia Figueroa Hernández
CAPTURADO: 2025-01-23 15:56:41

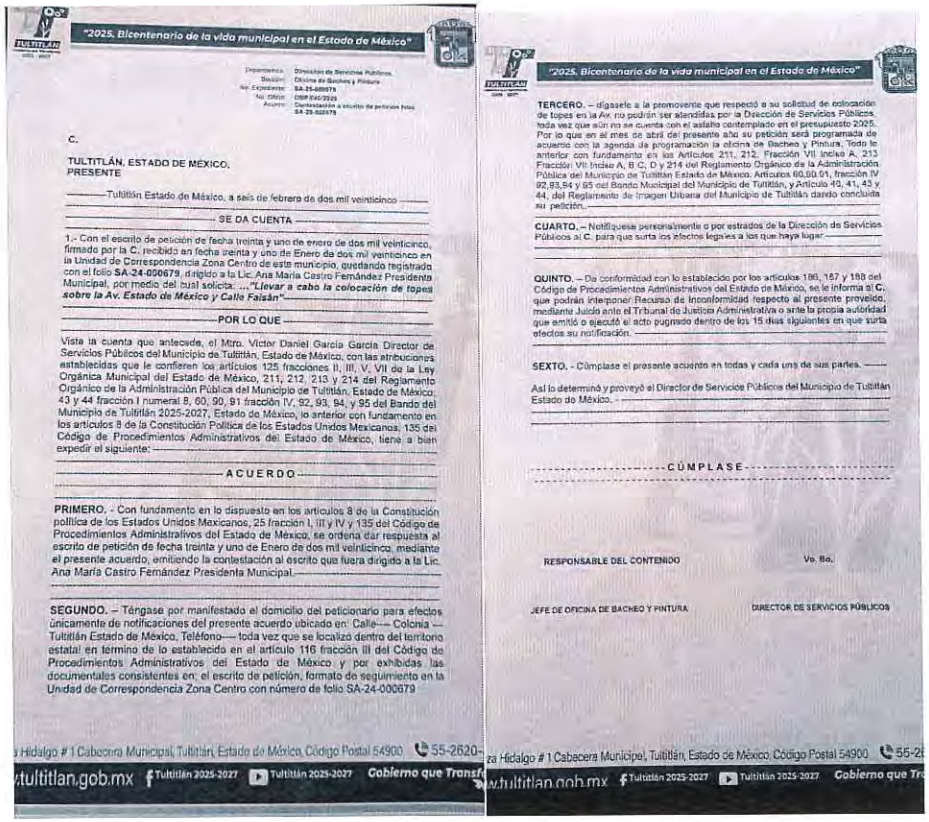
Lic. José Alfredo Contreras Suárez
Secretario del Ayuntamiento
www.tultitlan.gob.mx
Teléfono 5526208900

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 31 FRACCIÓN VII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, ANEXO AL PRESENTE LA SOLICITUD DEL PROMOVENTE ARRIBA MENCIONADO, PARA SU DEBIDO SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



CONTESTACIÓN



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Dirección: Oficina de Bacheo y Pintura.
No. Expediente: SA-25-000679
No. Oficio: DSP/562/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-25-000679

C.

TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE

———Tultitlán Estado de México, a seis de febrero de dos mil veinticinco ———

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de fecha treinta y uno de enero de dos mil veinticinco, firmado por la C. recibido en fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000679**, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ..."***Llevar a cabo la colocación de topes sobre la Av. Estado de México y Calle Faisán***"

POR LO QUE

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle--- Colonia --- Tultitlán Estado de México, Teléfono---- toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en: el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000679

Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-
tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transf

"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – dígasele a la promovente que respecto a su solicitud de colocación de topes en la Av. no podrán ser atendidas por la Dirección de Servicios Públicos, toda vez que aún no se cuenta con el aslafio contemplado en el presupuesto 2025. Por lo que en el mes de abril del presente año su petición será programada de acuerdo con la agenda de programación la oficina de Bacheo y Pintura. Todo lo anterior con fundamento en los Artículos 211, 212, Fracción VII Inciso A, 213 Fracción VII Inciso A, B C, D y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México. Artículos 60,90.91, fracción IV 92,93,94 y 95 del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, y Artículo 40, 41, 43 y 44, del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán dando concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al C. para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto impugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO. - Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México. -

CÚMPLASE

RESPONSABLE DEL CONTENIDO — Vo. Bo.

JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA — DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

za Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2
v.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Tr

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Dictamen



126

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

DEPENDENCIA: DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIALIDAD
No. DE OFICIO: DSCVV/REC/0844/2024
ASUNTO: EL QUE SE INDICA

Tultitlán, Estado de México a 30 de julio de 2024

C. MR. AUXILIO BERRERA PONCE
COL. BENITO JUÁREZ

PRESENTE.

Por medio de la presente le envío un cordial saludo a su vez le hago de conocimiento que, en atención y seguimiento a su ESCRITO; recibido en 18 de julio del presente año por medio de Oficialía de Partes de esta Dirección, mediante el cual solicitan apoyo con la rectificación de un TOPE en la ubicación referida.

Al respecto, informo que de acuerdo con su petición el suscrito llevo a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento al requerimiento de mérito conforme a nuestras competencias, así mismo anexo a la presente el escrito donde se evidencia el estudio técnico y la factibilidad a lo solicitado por parte de la Subdirección Vial.

Sin otro particular, quedó de usted para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

LIC. ROBERTO ESCOBAR CALDERÓN.
DIRECTOR DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIALIDAD.

C.c.p. LIC. ERICK ISACHAR VEGA CHAVARRIA - COORDINADOR GENERAL DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA.
C.c.p. LCDA. ANAY BELTRAN REYES - SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO.
C.c.p. Archivo/F: 6631-6596-6761/2024

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. SS.2620.89

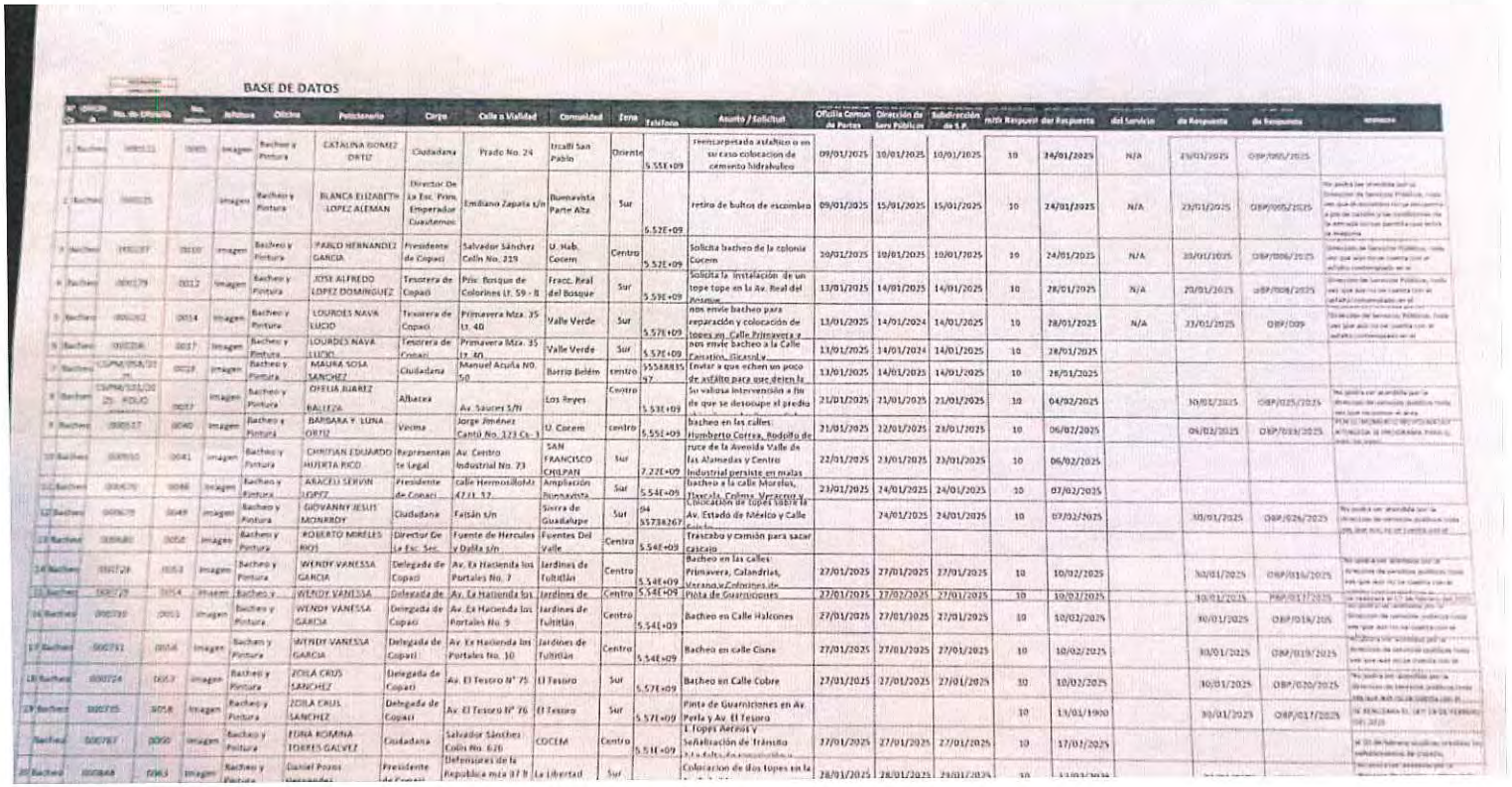
Síguenos: Transformando Tultitlán @22_24Tultitlan Síguenos: Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Escaneado con CamScanner

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS

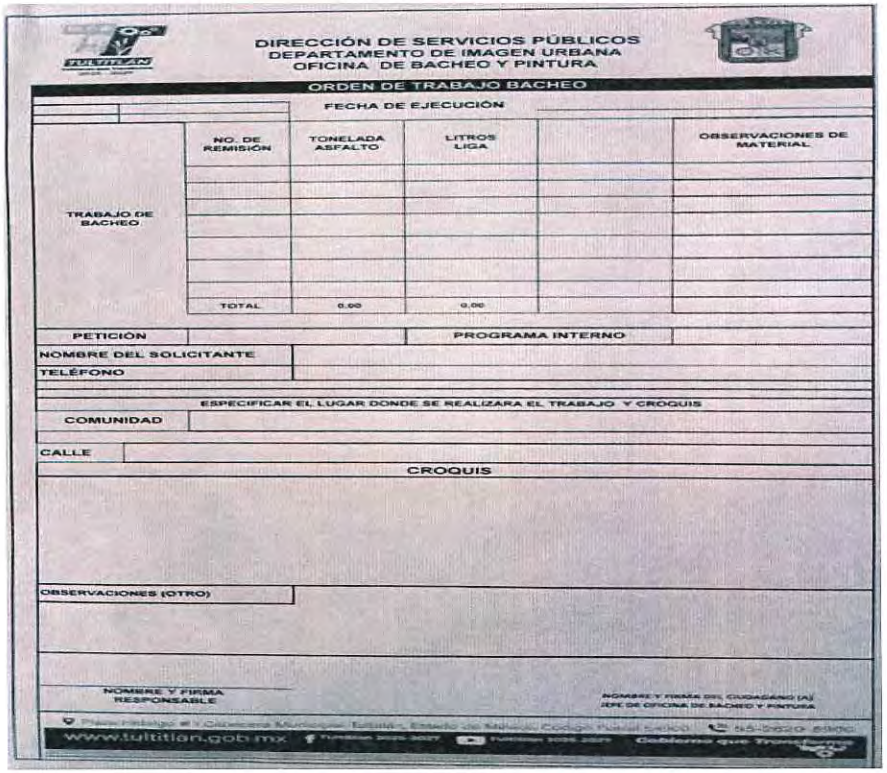


BASE DE DATOS

Nº	No. de Oficio	No. Interno	Informe	Oficina	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Telefono	Asunto / Solicitud	Oficialia Comun de Partes	Dirección de Serv Públicos	Subdirección de S.P.	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Area del Servicio	Fecha de Respuesta	Fecha de Respuesta	Comentario
1			Imagen	Bacheo y Pintura	CATALINA GOMEZ ORTIZ	Ciudadana	Prado No. 24	Ircalli San Pablo	Oriente	5.55E+09	reencarpetado asfaltico o en su caso colocacion de cemento hidrahulico	09/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
2			Imagen	Bacheo y Pintura	BLANCA ELIZABETH LOPEZ ALEMAN	Director De La Esc. Prim. Emperador Cuautemoc	Emiliano Zapata s/n	Buenavista Parte Alta	Sur	6.52E+09	retiro de bultos de escombro	09/01/2025	15/01/2025	15/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
3			Imagen	Bacheo y Pintura	PABLO HERNANDEZ GARCIA	Presidente de Copaci	Salvador Sánchez Colín No. 219	U. Hab. Cocem	Centro	5.52E+09	Solicita bacheo de la colonia Cocem	10/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/006/2025	
4			Imagen	Bacheo y Pintura	JOSE ALFREDO LOPEZ DOMINGUEZ	Tesorero de Copaci	Priv. Bosque de Colorines Lt. 59 - 8	Franc. Real del Bosque	Sur	5.59E+09	Solicita la instalación de un tope tope en la Av. Real del Bosque	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	27/01/2025	oBP/008/2025	
5			Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo para reparación y colocación de topes en Calle Primavera y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	27/01/2025	OBP/009	
6			Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo a la Calle Carretón, Picasso y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025				
7			Imagen	Bacheo y Pintura	MAURA SOSA SANCHEZ	Ciudadana	Manuel Acuña NO. 50	Barrio Belém	centro	55588835 97	Envian a que echen un poco de asfalto para que dejen la	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025				
8				Bacheo y Pintura	OFELIA JUAREZ BALTEZA	Albatera	Av. Sauces S/N	Los Reyes	Centro	5.53E+09	Su valiosa intervención a fin de que se desbloque el predio	21/01/2025	21/01/2025	21/01/2025	10	04/02/2025		30/01/2025	OBP/025/2025	
9			Imagen	Bacheo y Pintura	BARBARA Y LUNA ORTIZ	Vecina	Jorge Jiménez Cantú No. 123 Co. 3	U. Cocem	centro	5.55E+09	bacheo en las calles: Humberto Correa, Rodolfo de	21/01/2025	22/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025		04/02/2025	OBP/028/2025	
10			Imagen	Bacheo y Pintura	CHRISTIAN EDUARDO HUERTA RICO	Representante Legal	Av. Centro Industrial No. 73	SAN FRANCISCO CHILPAN	Sur	7.22E+09	ruce de la Avenida Valle de las Alamedas y Centro Industrial persiste en malas	22/01/2025	23/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025				
11			Imagen	Bacheo y Pintura	ARACELI SERVIN LOPEZ	Presidente de Copaci	calle Hermosillo#1 47 11 52	Ampliación Buenavista	Sur	5.54E+09	bacheo a la calle Morelos, Hidalgo, Colima, Veracruz y	23/01/2025	24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025				
12			Imagen	Bacheo y Pintura	GIOVANNY JESUS MONARDY	Ciudadana	Faisán s/n	Sierra de Guadalupe	Sur	04 55738267	Colocación de topes sobre la Av. Estado de México y Calle		24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025		30/01/2025	OBP/026/2025	
13			Imagen	Bacheo y Pintura	ROBERTO MORELES RIOS	Director De La Esc. Sec.	Fuente de Hercules y Dalia s/n	Fuentes Del Valle	Centro	5.54E+09	Trascabo y camión para sacar cascajo									
14			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 7	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en las calles: Primavera, Calandrias, Veranos y Colgantes de	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/016/2025	
15			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los	Jardines de	Centro	5.54E+09	Pinta de Guarniciones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	PBP/017/2025	
16			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en Calle Halcones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/018/205	
17			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 10	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en calle Cisne	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/019/2025	
18			Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUZ SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 75	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Bacheo en Calle Cobre	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/020/2025	
19			Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUZ SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 76	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Pinta de Guarniciones en Av. Perla y Av. El Tesoro				10	13/01/1900		30/01/2025	OBP/017/2025	
			Imagen	Bacheo y Pintura	ELINA ROMINA TORRES GALVEZ	Ciudadana	Salvador Sánchez Colín No. 626	COCEM	Centro	5.51E+09	L Topes Aereos y Señalización de Tránsito	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	17/02/2025				
20			Imagen	Bacheo y Pintura	Daniel Pozos	Presidente de Copaci	Defensores de la Republica mza 37 l	La Libertad	Sur		Colocacion de dos topes en la	28/01/2025	28/01/2025	29/01/2025	10					

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO BACHEO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

ORDEN DE TRABAJO BACHEO

FECHA DE EJECUCIÓN

	NO. DE REMISIÓN	TONELADA ASFALTO	LITROS LIGA		OBSERVACIONES DE MATERIAL
TRABAJO DE BACHEO					
	TOTAL	0.00	0.00		

PETICIÓN | PROGRAMA INTERNO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

TELÉFONO

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO Y CROQUIS

COMUNIDAD

CALLE

CROQUIS

OBSERVACIONES (OTRO)

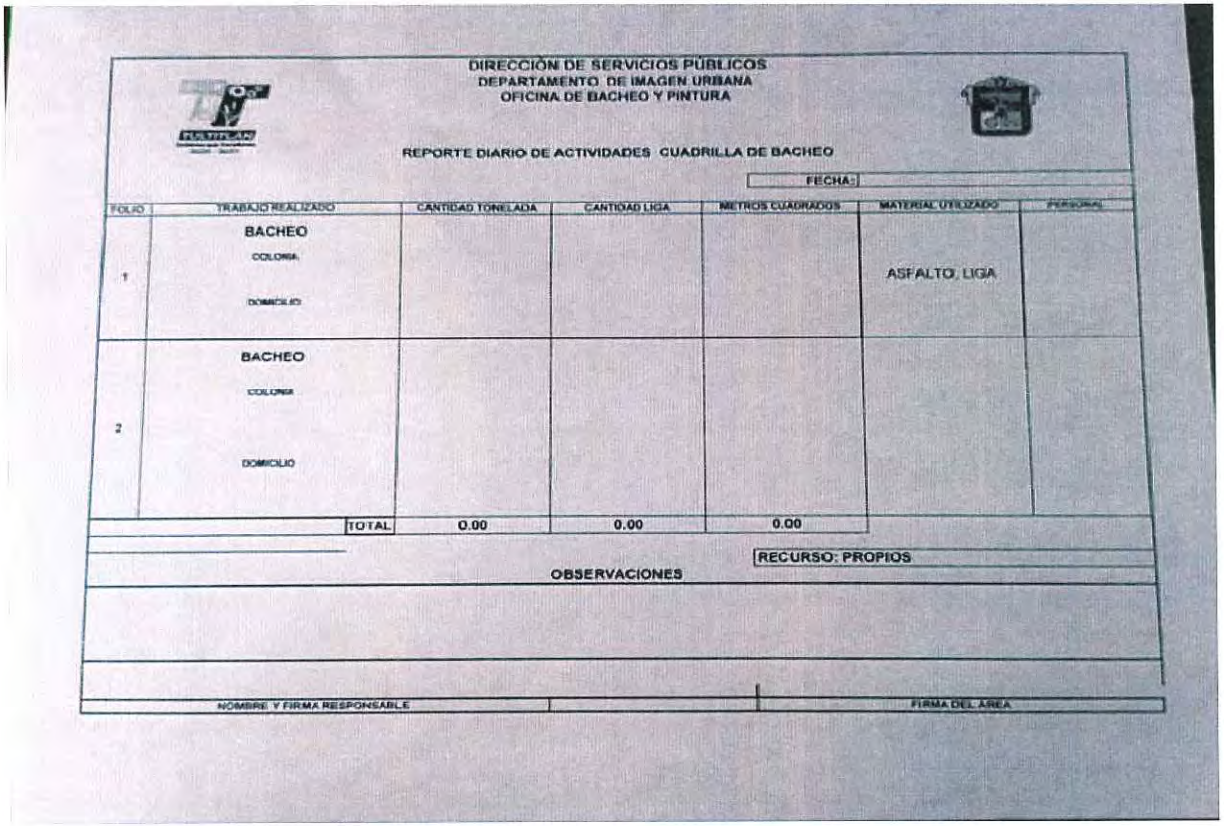
NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO (A) JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

www.tultitlan.gob.mx Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE BACHEO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES CUADRILLA DE BACHEO

FECHA:

FOLIO	TRABAJO REALIZADO	CANTIDAD TONELADA	CANTIDAD LIGA	METROS CUADRADOS	MATERIAL UTILIZADO	PERSONAL
1	BACHEO COLONIA DOMICILIO				ASFALTO, LIGA	
2	BACHEO COLONIA DOMICILIO					
	TOTAL	0.00	0.00	0.00		

RECURSO: PROPIOS

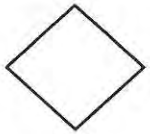
OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

FIRMA DEL ÁREA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

15.12 SIMBOLOGÍA

	INICIO DE PROCEDIMIENTO
	CUADRO DE ACTIVIDAD
	LÍNEA DE FLUJO
	TOMA DE DECISIÓN
	FINAL DE PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

16. PROCEDIMIENTO: Acarreo de los desechos recolectados en predio (escombro por metro cúbico o fracción)

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

16.1 OBJETIVO

Recolectar escombro en la vía pública y/o a petición de particulares, liberando espacios públicos y banquetas evitando que los peatones se vean obligados a caminar por las vialidades garantizando su seguridad y contribuir con la Imagen Urbana en el territorio municipal.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Bacheo y Pintura de Tultitlán.

16.2 REFERENCIAS

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confieren los Artículos del 125 al 141.Código Financiero del Estado de México, Artículo 163.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Articulo 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94 Y 95.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Reglamento de Imagen Urbana.
- Acarreos ----------**N-CTR-CAR-1-01-013/00.**

16.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación y mantenimiento de la infraestructura del bacheo y pintura de las vialidades del Municipio.

Subdirección

- Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del proceso administrativo público de la Dirección de Servicios Públicos. Lo cual contempla la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de bacheo, pintura y rehabilitación de avenidas, calles primarias y secundarias.

Oficina de Bacheo y Pintura.

- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima del retiro de escombro.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Atender al ciudadano vía telefónica y/o verbal e informar de los requisitos que se requieren para el levantamiento del escombro.
- Informar al Jefe de la solicitud.
- En caso de ser afirmativa la solicitud, elaborará la orden de pago correspondiente y se la entregará al ciudadano
- Archivar la copia de orden de pago.

El jefe de la Oficina deberá.

- Revisar la solicitud.
- Realizar recorrido para cuantificar, revisar factibilidad.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para contestación.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajarán.

El supervisor de cuadrilla deberá.

- Realizar la recolección de escombro y acarreo del mismo, al punto de disposición final.
- Llenar correctamente y en su totalidad el formato de orden de trabajo y reporte de actividades con firma del ciudadano.
- Entregar los formatos antes mencionados en la oficina de bacheo, para su vaciado.

16.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y construidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar algún servicio, el cual ingresa por la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición, así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del porqué, no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.

- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe o entrega la Oficina de Bacheo y Pintura.
- **Escombro**: conjunto de cascajos y desechos que resultan del derribo de un edificio o de una obra de albañilería.
- **Dictamen:** Opinión o juicio técnico o pericial, que se forma o emite sobre algo.

16.5 INSUMOS

- Solicitud de petición por el ciudadano vía telefónica o verbal.
- Dictamen de factibilidad (supervisión)
- Orden de pago
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.

16.6 RESULTADOS

- Mejorar la imagen urbana y evitar la contaminación del medio ambiente.

16.7 POLÍTICAS

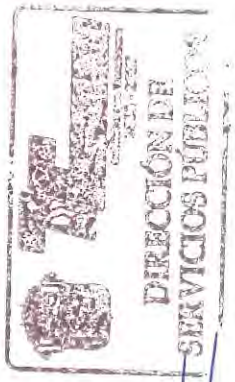
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.

- La oficina de Bacheo y Pintura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina Bacheo y Pintura deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

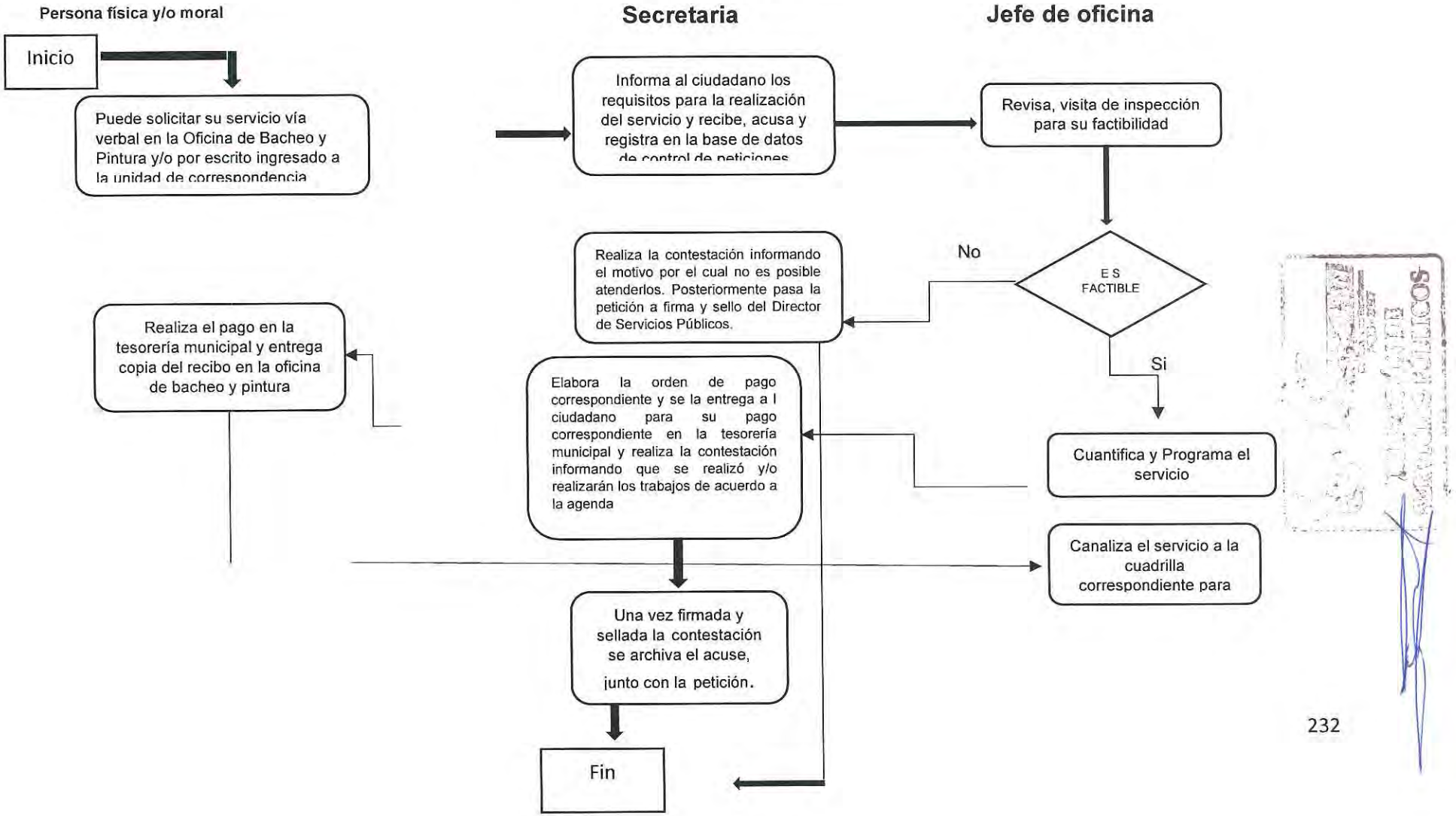
16.8 DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Hace su reporte vía telefónica se registra en "florete de control", y/o presencial en la oficina de Bacheo y Pintura y/o ingresa su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular, lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección.
4	Subdirección	Turna la petición al Departamento de Imagen Urbana.
5	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
6	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Informa al ciudadano los requisitos para la realización del servicio y recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones
7	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza recorrido para realizar el dictamen de factibilidad y cuantificación del servicio y le informa a la secretaria para la elaboración de la orden de pago.
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Elabora la orden de pago y se la entrega al ciudadano.
9	Ciudadano	Realiza el pago en la Tesorería Municipal (la cual se tiene que realizar en 24 horas), y entrega copia a la Oficina de Bacheo.
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía la cuadrilla correspondiente para el servicio.

11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo de las unidades de bacheo y pintura, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la contestación al ciudadano.
12	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada por la Dirección de Servicios Públicos, la contestación se archiva el acuse junto con la petición y/o archiva recibo de pago.
13	Fin	



16.9 DIAGRAMACIÓN

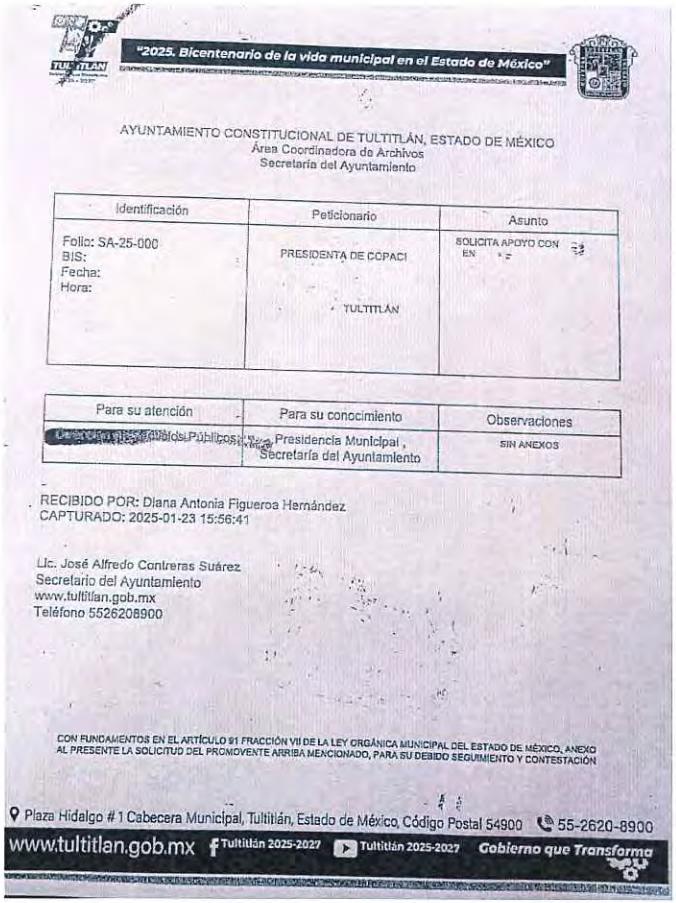


16.10 MEDICIÓN

M3 RECOLECTADO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	12	1/12x100= 8.33

16.11 FORMATOS

PETICIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
Área Coordinadora de Archivos
Secretaría del Ayuntamiento

Identificación	Peticionario	Asunto
Folio: SA-25-000 BIS: Fecha: Hora:	PRESIDENTA DE COPACI TULTITLÁN	SOLICITA APOYO CON EN

Para su atención	Para su conocimiento	Observaciones
[redacted] Públicos	Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento	SIN ANEXOS

RECIBIDO POR: Diana Antonia Figueroa Hernández
CAPTURADO: 2025-01-23 15:56:41

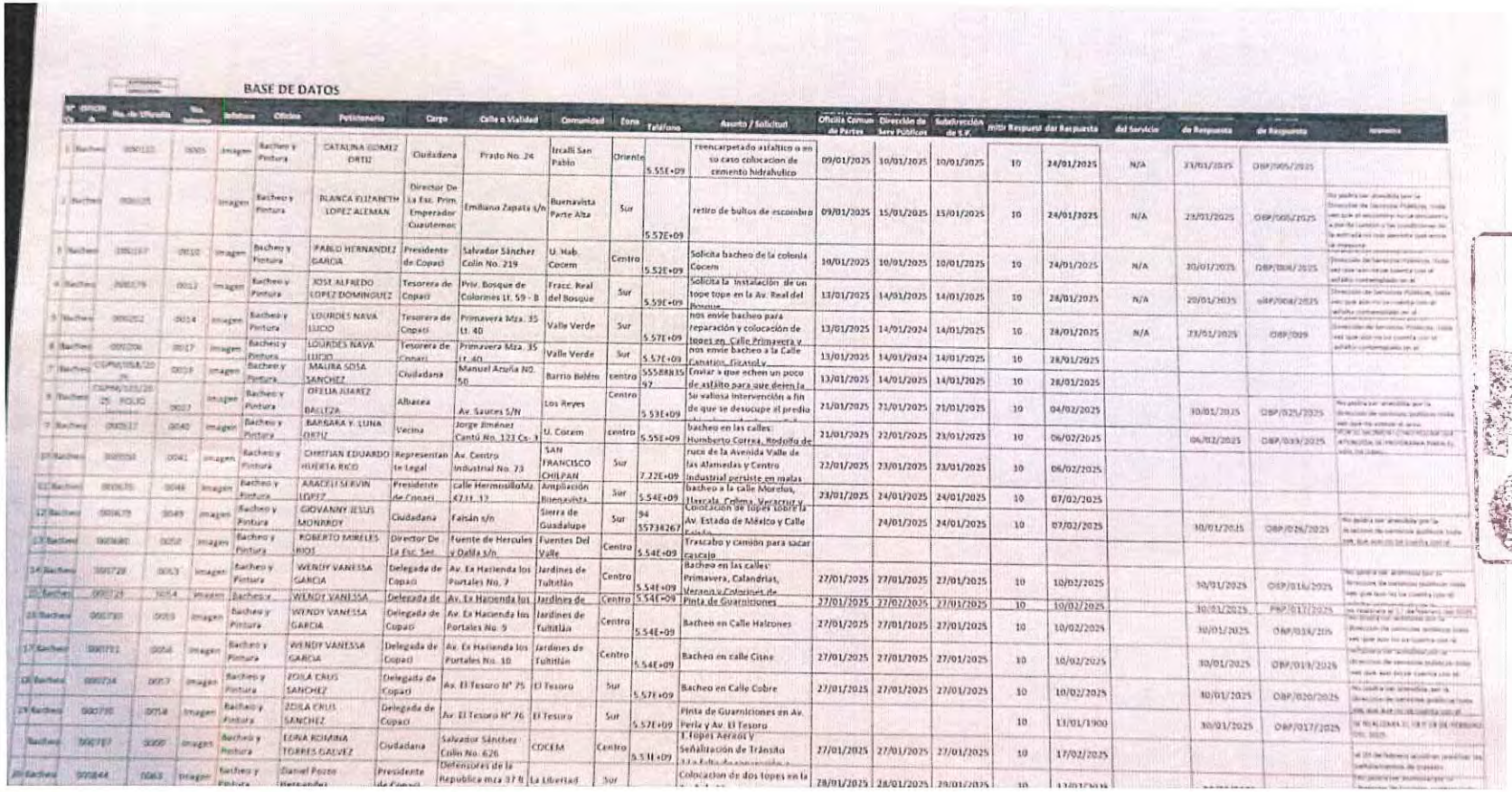
Lic. José Alfredo Contreras Suárez
Secretario del Ayuntamiento
www.tultitlan.gob.mx
Teléfono 5526208900

CON FUNDAMENTOS EN EL ARTÍCULO 91 FRACCIÓN VII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, ANEXO AL PRESENTE LA SOLICITUD DEL PROMOVENTE ARRIBA MENCIONADO, PARA SU DEBIDO SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS

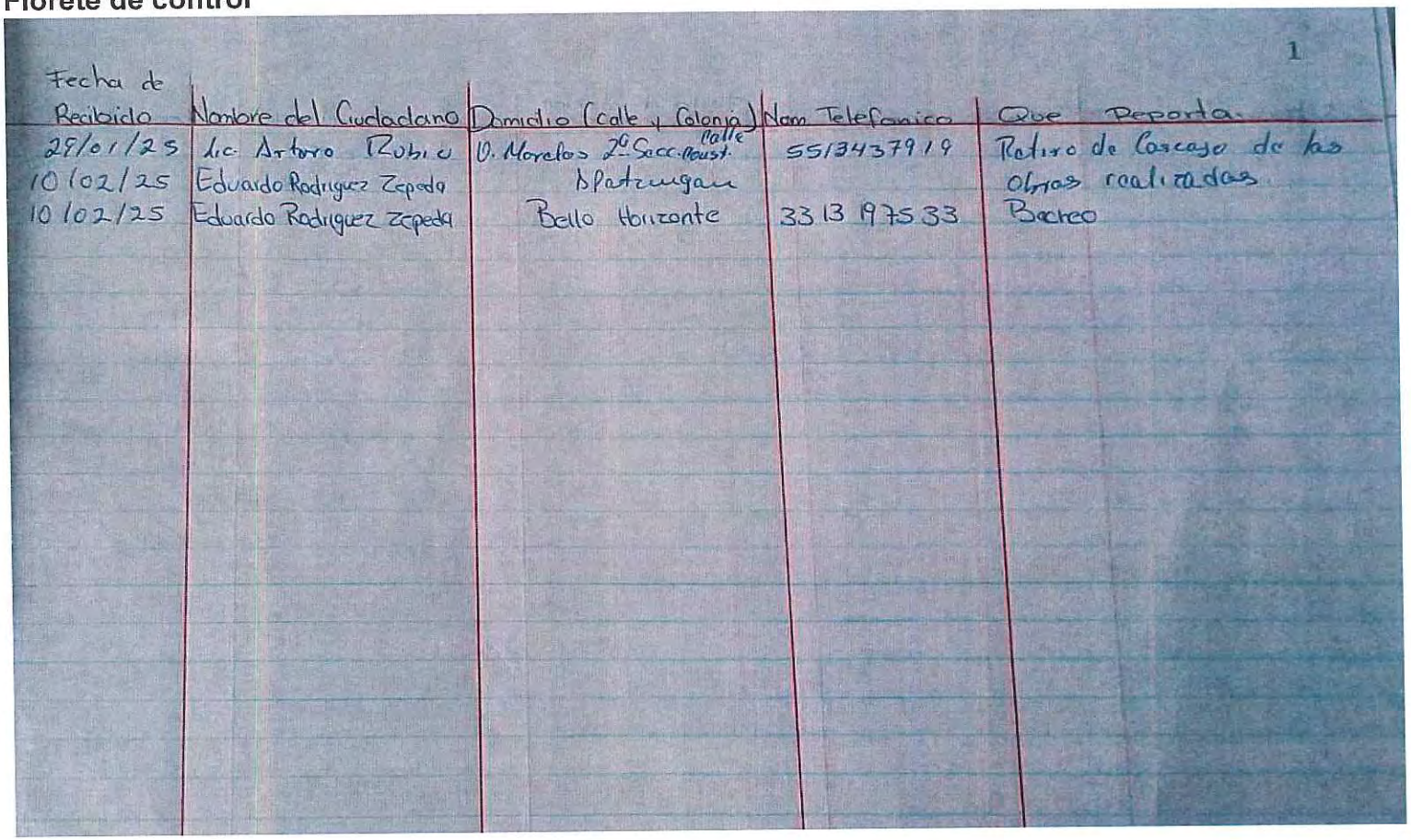


BASE DE DATOS

Nº	Oficio de Solicitud	No. de Oficio	Vía Telefónica	Solicitante	Oficina	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Teléfono	Asunto / Solicitud	Oficialía Común de Partes	Dirección de Serv Públicos	Subdirección de S.P.	Emitir Respuesta	Dar Respuesta	Tipo del Servicio	Fecha de Respuesta	Hora de Respuesta	Observaciones
1	Bacheo	0001123	0005	Imagen	Bacheo y Pintura	CATALINA GOMEZ ORTIZ	Ciudadana	Prado No. 24	Ircalli San Pablo	Oriente	5.55E+09	reencarpetado asfaltico o en su caso colocacion de cemento hidraulico	09/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
2	Bacheo	0001125		Imagen	Bacheo y Pintura	BLANCA ELIZABETH LOPEZ ALEMAN	Director De La Esc. Prim. Emperador Cuauhtemoc	Emiliano Zapata s/n	Buenavista Parte Alta	Sur	5.57E+09	retiro de bultos de escombro	09/01/2025	15/01/2025	15/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
3	Bacheo	0001127	0010	Imagen	Bacheo y Pintura	PABLO HERNANDEZ GARCIA	Presidente de Copaci	Salvador Sánchez Colín No. 219	U. Hab. Cocem	Centro	5.52E+09	Solicita bacheo de la colonia Cocem	10/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	30/01/2025	OBP/008/2025	
4	Bacheo	0001129	0011	Imagen	Bacheo y Pintura	JOSE ALFREDO LOPEZ DOMINGUEZ	Tesorera de Copaci	Priv. Bosque de Colorines Lt. 59 - B	Fracc. Real del Bosque	Sur	5.59E+09	Solicita la instalación de un tope tope en la Av. Real del Bosque	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	29/01/2025	OBP/006/2025	
5	Bacheo	0001202	0014	Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo para reparación y colocación de topes en Calle Primavera y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/009	
6	Bacheo	0001206	0017	Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo a la Calle Canarios, Girasol y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025				
7	Bacheo	COPM/058/20 25	0019	Imagen	Bacheo y Pintura	MAURA SOSA SANCHEZ	Ciudadana	Manuel Acuña NO. 50	Barrio Belén	centro	5558883597	Enviar a que echen un poco de asfalto para que dejen la	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025				
8	Bacheo	COPM/035/20 25 FOLIO 0037		Imagen	Bacheo y Pintura	OFELIA ALAREZ BALTAZA	Albacea	Av. Sauces S/N	Los Reyes	Centro	5.53E+09	Su valiosa intervención a fin de que se desocupe el predio	21/01/2025	21/01/2025	21/01/2025	10	04/02/2025		30/01/2025	OBP/025/2025	
9	Bacheo	0001217	0040	Imagen	Bacheo y Pintura	BARBARA Y. LUNA ORTIZ	Vecina	Jorge Jiménez Cantú No. 123 Cs. 3	U. Cocem	centro	5.55E+09	bacheo en las calles: Humberto Correa, Rodolfo de	21/01/2025	22/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025		06/02/2025	OBP/033/2025	
10	Bacheo	0001218	0041	Imagen	Bacheo y Pintura	CHRISTIAN EDUARDO HUERTA RICO	Representante Legal	Av. Centro Industrial No. 73	SAN FRANCISCO CHILPAN	Sur	7.22E+09	ruca de la Avenida Valle de las Alamedas y Centro Industrial persiste en malas	22/01/2025	23/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025				
11	Bacheo	0001075	0046	Imagen	Bacheo y Pintura	ARACELI SERVIN LOPEZ	Presidente de Copaci	calle Hermosillo Mz 47 Lt. 12	Ampliación Bienestar	Sur	5.54E+09	bacheo a la calle Morelos, Tlaxcala, Colima, Veracruz y	23/01/2025	24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025				
12	Bacheo	0001079	0049	Imagen	Bacheo y Pintura	GIOVANNY JESUS MONROY	Ciudadana	Faisán s/n	Sierra de Guadalupe	Sur	94 55738267	Colocación de topes sobre la Av. Estado de México y Calle		24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025		30/01/2025	OBP/026/2025	
13	Bacheo	0001080	0050	Imagen	Bacheo y Pintura	ROBERTO MIRELES RIOS	Director De La Esc. Sec	Fuente de Hercules y Dalia s/n	Fuentes Del Valle	Centro	5.54E+09	Trascabo y camión para sacar escoio									
14	Bacheo	0001228	0053	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 7	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en las calles: Primavera, Calandrias, Veranos y Colorines de	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/016/2025	
15	Bacheo	0001231	0054	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA	Delegada de	Av. Ex Hacienda los	Jardines de	Centro	5.54E+09	Pinta de Guarniciones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/017/2025	
16	Bacheo	0001233	0055	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en Calle Halcones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/018/2025	
17	Bacheo	0001231	0056	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 10	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en calle Cisne	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/019/2025	
18	Bacheo	0001234	0057	Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 75	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Bacheo en Calle Cobre	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/020/2025	
19	Bacheo	0001235	0058	Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 76	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Pinta de Guarniciones en Av. Perla y Av. El Tesoro				10	13/01/1900		30/01/2025	OBP/017/2025	
	Bacheo	0001237	0060	Imagen	Bacheo y Pintura	ELENA ROMINA TORRES GALVEZ	Ciudadana	Salvador Sánchez Colín No. 626	COCEM	Centro	5.53E+09	Topes Aereos y Señalización de Tránsito	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	17/02/2025				
20	Bacheo	0001244	0063	Imagen	Bacheo y Pintura	Daniel Pozos Hernandez	Presidente de Copaci	Defensores de la Republica mza 37 lt	La Libertad	Sur		Colocacion de dos topes en la	28/01/2025	28/01/2025	29/01/2025	10	13/01/2025				

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

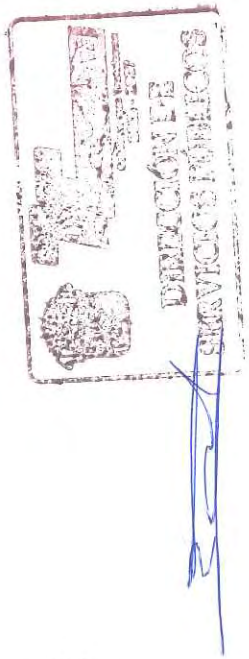
Florete de control



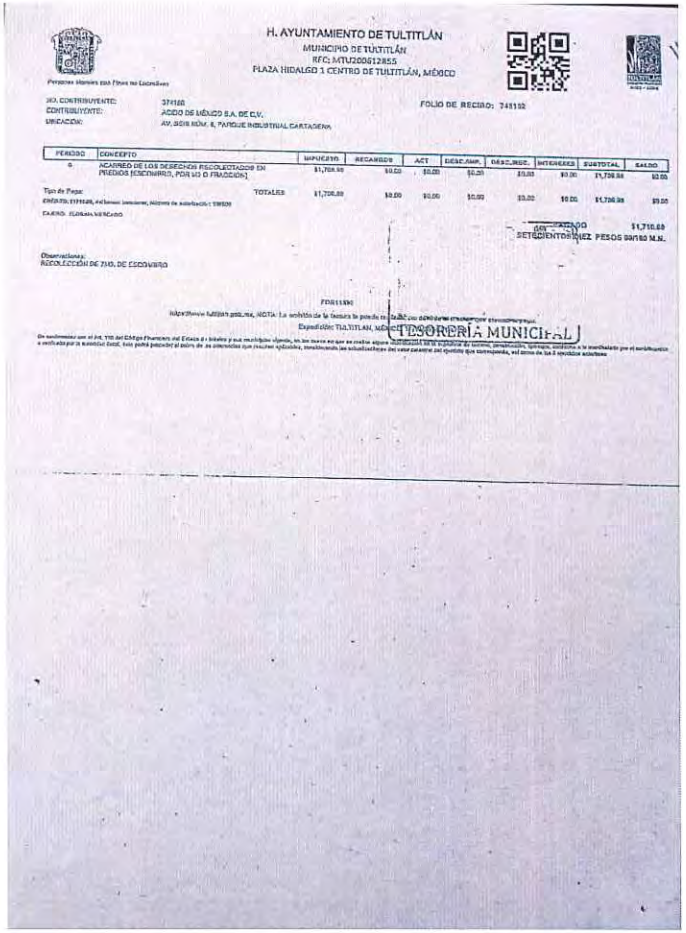
1

Fecha de Recibido	Nombre del Ciudadano	Domicilio (calle y Colonia)	Nom Telefonico	Que Reporta
29/01/25	Lic. Arturo Rubio	V. Morelos 2ª Secc. Calle Const.	5513437919	Retiro de Cascajo de las
10/02/25	Eduardo Rodriguez Zepeda	Apatzingan		Obras realizadas
10/02/25	Eduardo Rodriguez Zepeda	Bello Horizonte	33 13 19 75 33	Bacheo

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Orden de pago



H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
MUNICIPIO DE TULTITLÁN
RFC: MTU200612855
PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO

NO. CONTRIBUYENTE: 37160
CONTRIBUYENTE: ACDO DE MÉXICO S.A. DE C.V.
UBICACIÓN: AV. SOR ROM. 6, PARQUE INDUSTRIAL CARTAGENA

FOLIO DE RECIBO: 745102

PERIODO	CONCEPTO	IMPUESTO	RECARGOS	ACT	DESC.AMP.	DESC.REC.	INTERESES	SUBTOTAL	SALDO
0	ACARREO DE LOS DESECHOS RECOLECTADOS EN PREDIOS [ESCOMBROS, POR M3 O FRACCIÓN].	$1,700.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$1,700.00	$0.00
	TOTALES	$1,700.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$1,700.00	$0.00

Tipo de Pago:
CAJERO: FLORIAN MERCADO

GRAN TOTAL $1,710.00
SETECIENTOS DIEZ PESOS 00/100 M.N.

Observaciones:
RECOLECCIÓN DE 7M3. DE ESCOMBRO

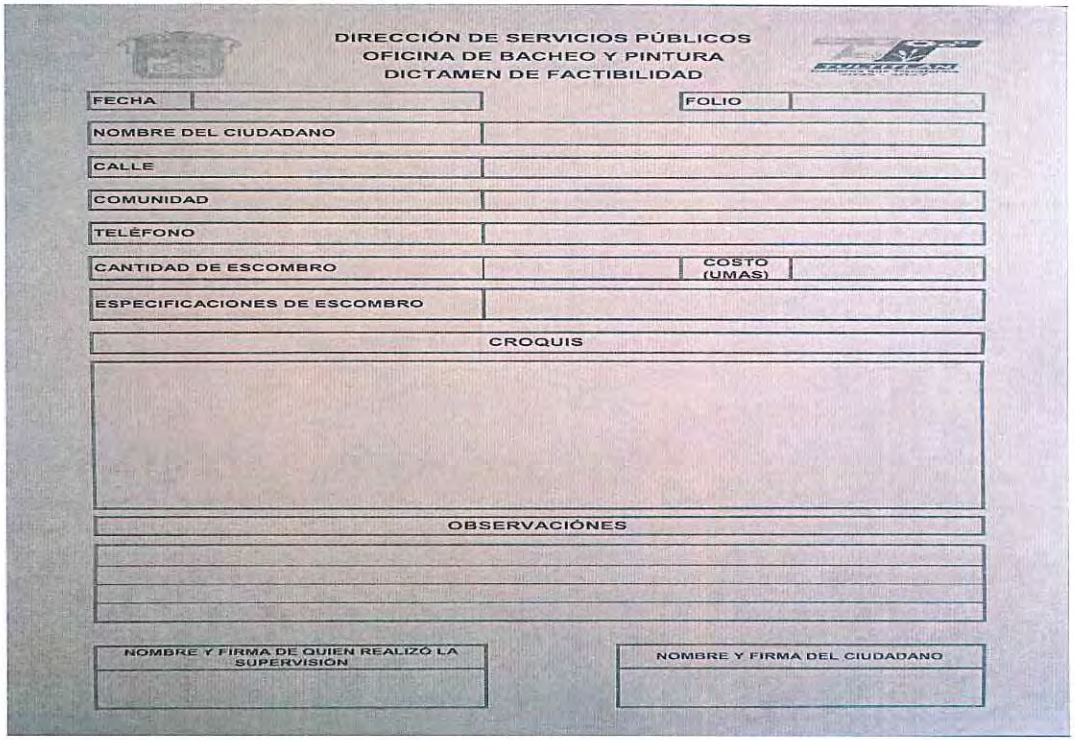
FIRMA

Expedido en TULTITLAN, México

TESORERÍA MUNICIPAL

SOLICITUD SOCIALES
DIRECCIÓN DE

DICTAMEN DE FACTIBILIDAD



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA
DICTAMEN DE FACTIBILIDAD

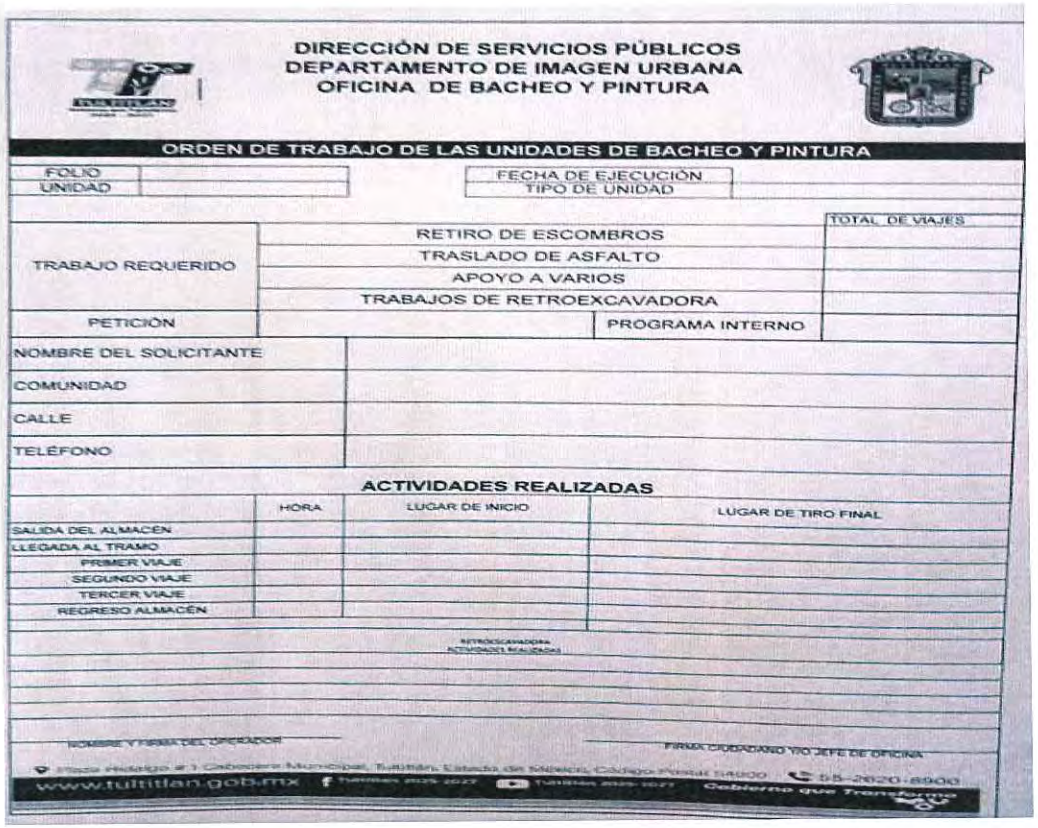
FECHA		FOLIO	
NOMBRE DEL CIUDADANO			
CALLE			
COMUNIDAD			
TELÉFONO			
CANTIDAD DE ESCOMBRO		COSTO (UMAS)	
ESPECIFICACIONES DE ESCOMBRO			

CROQUIS

OBSERVACIÓNES

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZÓ LA SUPERVISIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

ORDEN DE TRABAJO DE LAS UNIDADES DE BACHEO Y PINTURA



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

ORDEN DE TRABAJO DE LAS UNIDADES DE BACHEO Y PINTURA

FOLIO UNIDAD		FECHA DE EJECUCIÓN TIPO DE UNIDAD	
			TOTAL DE VIAJES
TRABAJO REQUERIDO	RETIRO DE ESCOMBROS		
	TRASLADO DE ASFALTO		
	APOYO A VARIOS		
	TRABAJOS DE RETROEXCAVADORA		
PETICIÓN		PROGRAMA INTERNO	
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
COMUNIDAD			
CALLE			
TELÉFONO			

ACTIVIDADES REALIZADAS

	HORA	LUGAR DE INICIO	LUGAR DE TIRO FINAL
SALIDA DEL ALMACÉN			
LLEGADA AL TRAMO			
PRIMER VIAJE			
SEGUNDO VIAJE			
TERCER VIAJE			
REGRESO ALMACÉN			

RETROEXCAVADORA
ACTIVIDADES REALIZADAS

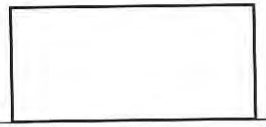
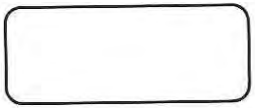
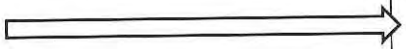
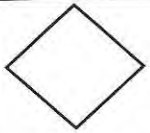
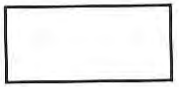
NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

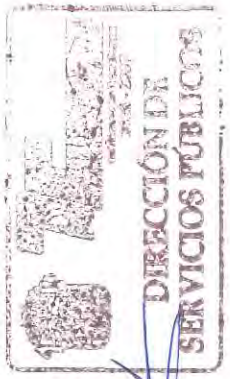
FIRMA CIUDADANO Y/O JEFE DE OFICINA

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

16.12 SOMBOLOGÍA

	INICIO DE PROCEDIMIENTO
	CUADRO DE ACTIVIDAD
	LÍNEA DE FLUJO
	TOMA DE DECISIÓN
	FINAL DE PROCEDIMIENTO



17. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

17.1OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones la infraestructura urbana de los parques, transitar de forma segura por las vías urbanas y calles peatonales del territorio municipal.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Bacheo y Pintura de Tultitlán.

17.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confieren los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Articulo 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94 Y 95.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículos 44, 45, 46, 47 y 49.

17.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación y mantenimiento de la infraestructura del bacheo y pintura de las vialidades del Municipio.

Subdirección

- Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del proceso administrativo público de la Dirección de Servicios Públicos. Lo cual contempla la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de pinta de guarniciones, señalamientos, puentes peatonales y vehiculares, así como reparación y pinta de juegos infantiles y ejercitadores.

Oficina de Bacheo y Pintura.

- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima de la pinta de guarniciones marimbas topes etc.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregar al jefe para su revisión.
- Hacer la contestación para el peticionario dando por concluido su servicio y/o en trámite.
- Entregar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para su revisión.
- Transferir la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido

El Jefe de la Oficina deberá.

- Revisar la petición.
- Canalizar para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.

- Verificar agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajarán.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para su contestación.

El supervisor de cuadrilla deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición.
- Llenar correctamente y en su totalidad el formato de orden de trabajo y reporte de actividades.
- Entregar los formatos antes mencionados en la oficina de bacheo para su vaciado.

17.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana**: diferentes elementos naturales y construidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa a la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del por qué, no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores la Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado**: poner sello, firma y hora en él o los documentos y/o peticiones que recibe o entregan a la Oficina de Bacheo y Pintura.

17.5 INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de la Unidad de Correspondencia, con nombre, dirección para recibir notificaciones, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud especificando dirección exacta con referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera necesario.
- Maquinaria.

- Personal.
- Herramientas.

17.6 RESULTADOS

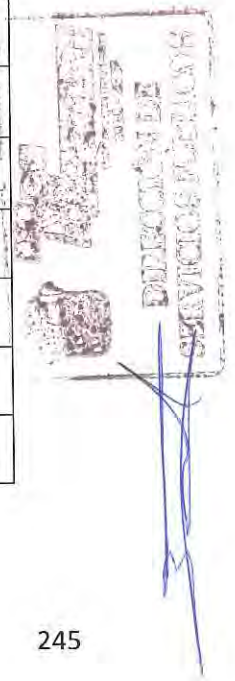
- Mejorar la imagen urbana del Municipio.

17.7 POLÍTICAS

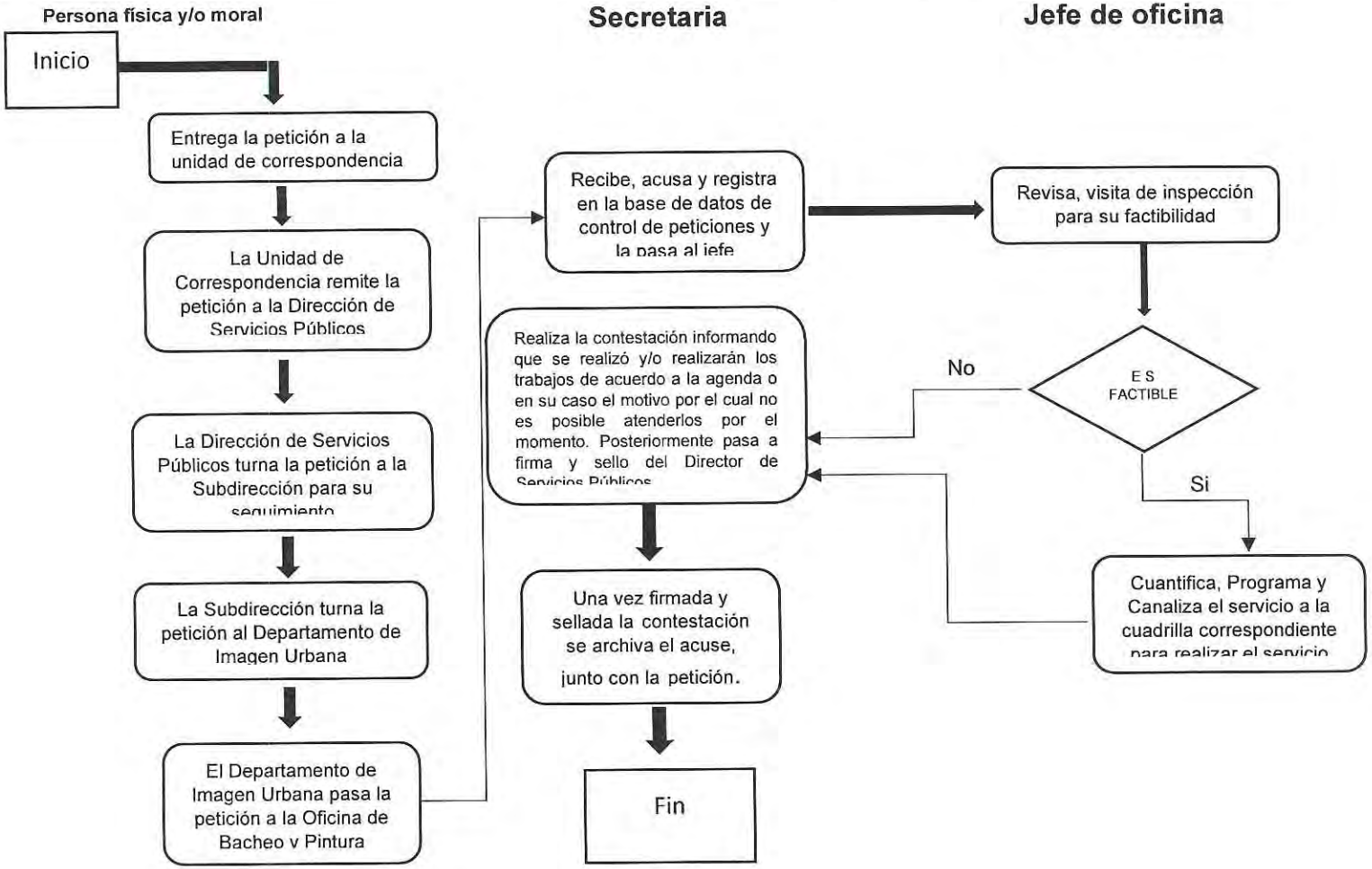
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, será una premisa que guíe el actuar de los servidores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Bacheo y Pintura serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- La Oficina de Bacheo y Pintura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Bacheo y Pintura, deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

17.8 DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
4	Subdirección	Turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
5	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
6	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión, visita de inspección y factibilidad.
7	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
8	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte diario de actividades cuadrilla de pintura y se lo entrega a la secretaria para que realice la contestación.
10	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, informando que quedo "concluido" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
11	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmadas y selladas la contestación, archiva el acuse, junto con la petición.
12	Fin	

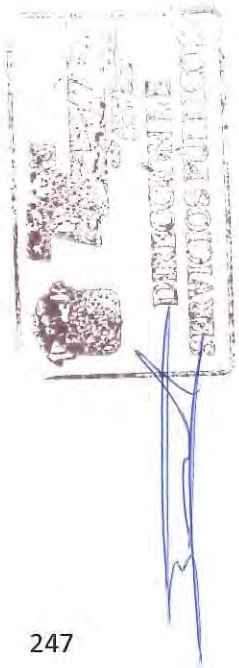


17.9 DIAGRAMACIÓN



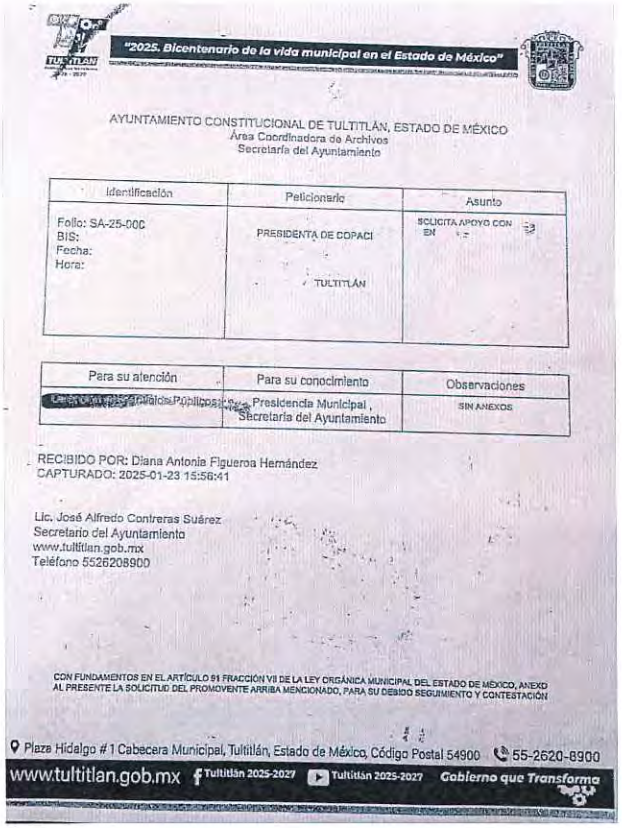
17.10 MEDICIÓN

LITROS DE PINTURA MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
4,000 litros	48,000 litros	4,000/48,000x100= 8.33%



17.11 FORMATOS

PETICIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
Área Coordinadora de Archivos
Secretaría del Ayuntamiento

Identificación	Peticionario	Asunto
Folio: SA-25-000 BIS: Fecha: Hora:	PRESIDENTA DE COPACI TULTITLÁN	SOLICITA APOYO CON EN

Para su atención	Para su conocimiento	Observaciones
Dirección de Servicios Públicos	Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento	SIN ANEXOS

RECIBIDO POR: Diana Antonia Figueroa Hernández
CAPTURADO: 2025-01-23 15:56:41

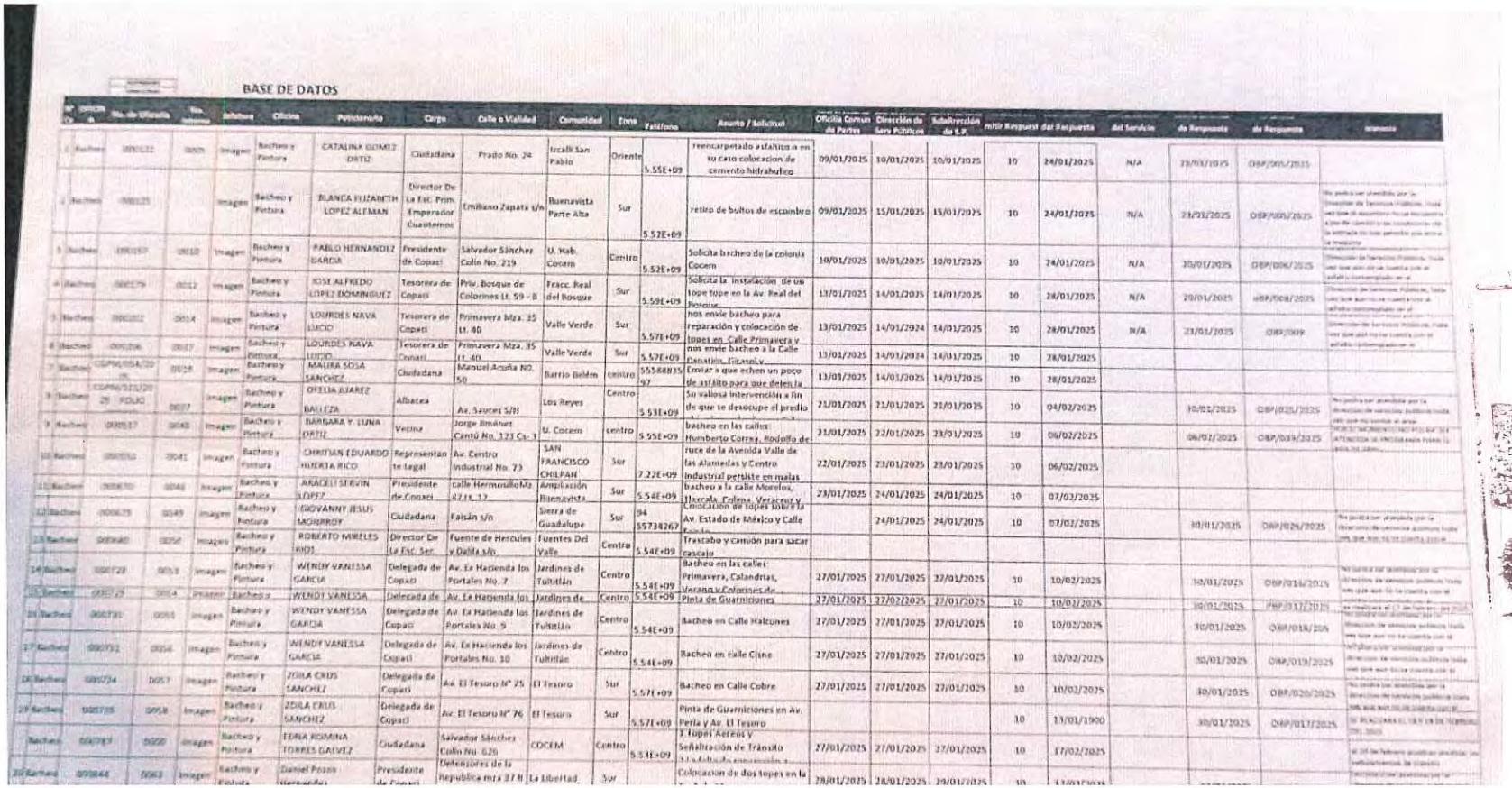
Lic. José Alfredo Contreras Suárez
Secretario del Ayuntamiento
www.tultitlan.gob.mx
Teléfono 5526208900

CON FUNDAMENTOS EN EL ARTÍCULO 91 FRACCIÓN VII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, ANEXO AL PRESENTE LA SOLICITUD DEL PROMOVENTE ARRIBA MENCIONADO, PARA SU DEBIDO SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Base de datos

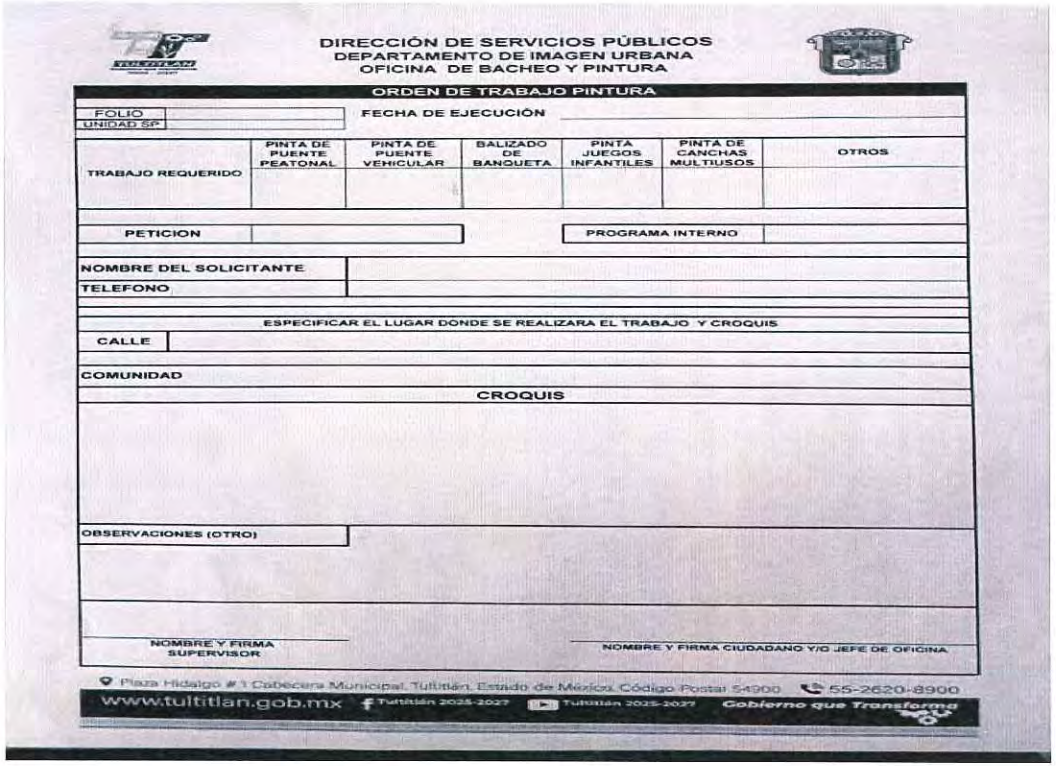


BASE DE DATOS

No.	No. de Oficialía	Tipo Solicitud	Solicitud	Oficina	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Teléfono	Asunto / Solicitud	Oficialía Común de Partes	Dirección de Serv. Públicos	Subdirección de S.P.	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Fecha del Servicio	Fecha de Respuesta	Fecha de Respuesta	Observaciones
1			Imagen	Bacheo y Pintura	CATALINA GOMEZ ORTIZ	Ciudadana	Prado No. 24	Ircalli San Pablo	Oriente	5.55E+09	reencarpetado asfaltico o en su caso colocacion de cemento hidraulico	09/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	28/01/2025	OBP/005/2025	
2			Imagen	Bacheo y Pintura	BLANCA ELIZABETH LOPEZ ALEMAN	Director De La Esc. Prim. Emperador Cuauhtemoc	Emiliano Zapata s/n	Buenavista Parte Alta	Sur	5.52E+09	retiro de bultos de escombro	09/01/2025	15/01/2025	15/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/003/2025	
3			Imagen	Bacheo y Pintura	PABLO HERNANDEZ GARCIA	Presidente de Copaci	Salvador Sánchez Colín No. 219	U. Hab. Cocem	Centro	5.52E+09	Solicita bacheo de la colonia Cocem	10/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	30/01/2025	OBP/006/2025	
4			Imagen	Bacheo y Pintura	JOSE ALFREDO LOPEZ DOMINGUEZ	Tesorero de Copaci	Priv. Bosque de Colorines Lt. 59 - B	Fracc. Real del Bosque	Sur	5.59E+09	Solicita la instalación de un tope tope en la Av. Real del Bosque	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	29/01/2025	oBP/008/2025	
5			Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo para reparación y colocación de topes en Calle Primavera y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/009	
6			Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo a la Calle Fanatlán, Fitzasel y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025				
7			Imagen	Bacheo y Pintura	MAURA SOSA SANCHEZ	Ciudadana	Manuel Acuña NO. 50	Barrio Belén	centro	5558883597	Enviar a que echen un poco de asfalto para que dejen la	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025				
8			Imagen	Bacheo y Pintura	OFELIA JUAREZ BALLEZA	Albatea	Av. Sauces S/N	Los Reyes	Centro	5.53E+09	Su valiosa intervención a fin de que se desocupe el predio	21/01/2025	21/01/2025	21/01/2025	10	04/02/2025		30/01/2025	OBP/025/2025	
9			Imagen	Bacheo y Pintura	BARBARA Y. LUNA ORTIZ	Vecina	Jorge Jiménez Cantú No. 123 Cs. 1	U. Cocem	centro	5.55E+09	bacheo en las calles: Humberto Correa, Rodolfo de	21/01/2025	22/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025		06/02/2025	OBP/039/2025	
10			Imagen	Bacheo y Pintura	CHRISTIAN EDUARDO HUERTA RICO	Representante Legal	Av. Centro Industrial No. 73	SAN FRANCISCO CHILPAN	Sur	7.72E+09	nos envie bacheo a la Calle de las Alamedas y Centro Industrial persiste en malas	22/01/2025	23/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025				
11			Imagen	Bacheo y Pintura	ARACELI SERVIN LOPEZ	Presidente de Consej	calle Hermosillo Mz 4214 12	Ampliación Bienavista	Sur	5.54E+09	bacheo a la calle Morelos, Hercala, Colima, Veracruz y	23/01/2025	24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025				
12			Imagen	Bacheo y Pintura	GIOVANNY JESUS MORROY	Ciudadana	Faisán s/n	Sierra de Guadalupe	Sur	94 55738267	Colocación de topes sobre la Av. Estado de México y Calle		24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025		30/01/2025	OBP/026/2025	
13			Imagen	Bacheo y Pintura	ROBERTO MIRELES RIOS	Director De La Esc. Ser.	Fuente de Hercules y Dalila s/n.	Fuentes Del Valle	Centro	5.54E+09	Trascabo y camión para sacar cascajo									
14			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 7	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en las calles: Primavera, Calandrias, Veranos y Colorines de	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/016/2025	
15			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA	Delegada de	Av. Ex Hacienda los	Jardines de	Centro	5.54E+09	Pinta de Guarniciones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/01/2025		30/01/2025	OBP/017/2025	
16			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en Calle Halcones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/018/202	
17			Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 10	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en calle Cisne	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/019/2025	
18			Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 25	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Bacheo en Calle Cobre	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/020/2025	
19			Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 76	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Pinta de Guarniciones en Av. Perla y Av. El Tesoro				10	13/01/1900		30/01/2025	OAP/017/2025	
			Imagen	Bacheo y Pintura	EDNA ROMINA TORRES GALVEZ	Ciudadana	Salvador Sánchez Colín No. 626	COCEM	Centro	5.53E+09	2 Topes Aereos y Señalización de Tránsito	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	17/02/2025				
20			Imagen	Bacheo y Pintura	Daniel Pozos	Presidente	Defensores de la Republica mza 37 lt	La Libertad	Sur		Colocacion de dos topes en la	28/01/2025	28/01/2025	29/01/2025	10					

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO PINTURA



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

ORDEN DE TRABAJO PINTURA

FOLIO
UNIDAD SP

FECHA DE EJECUCIÓN

TRABAJO REQUERIDO	PINTA DE PUENTE PEATONAL	PINTA DE PUENTE VEHICULAR	BALIZADO DE BANQUETA	PINTA JUEGOS INFANTILES	PINTA DE CANCHAS MULTIUSOS	OTROS

PETICION | PROGRAMA INTERNO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

TELEFONO

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO Y CROQUIS

CALLE

COMUNIDAD

CROQUIS

OBSERVACIONES (OTRO)

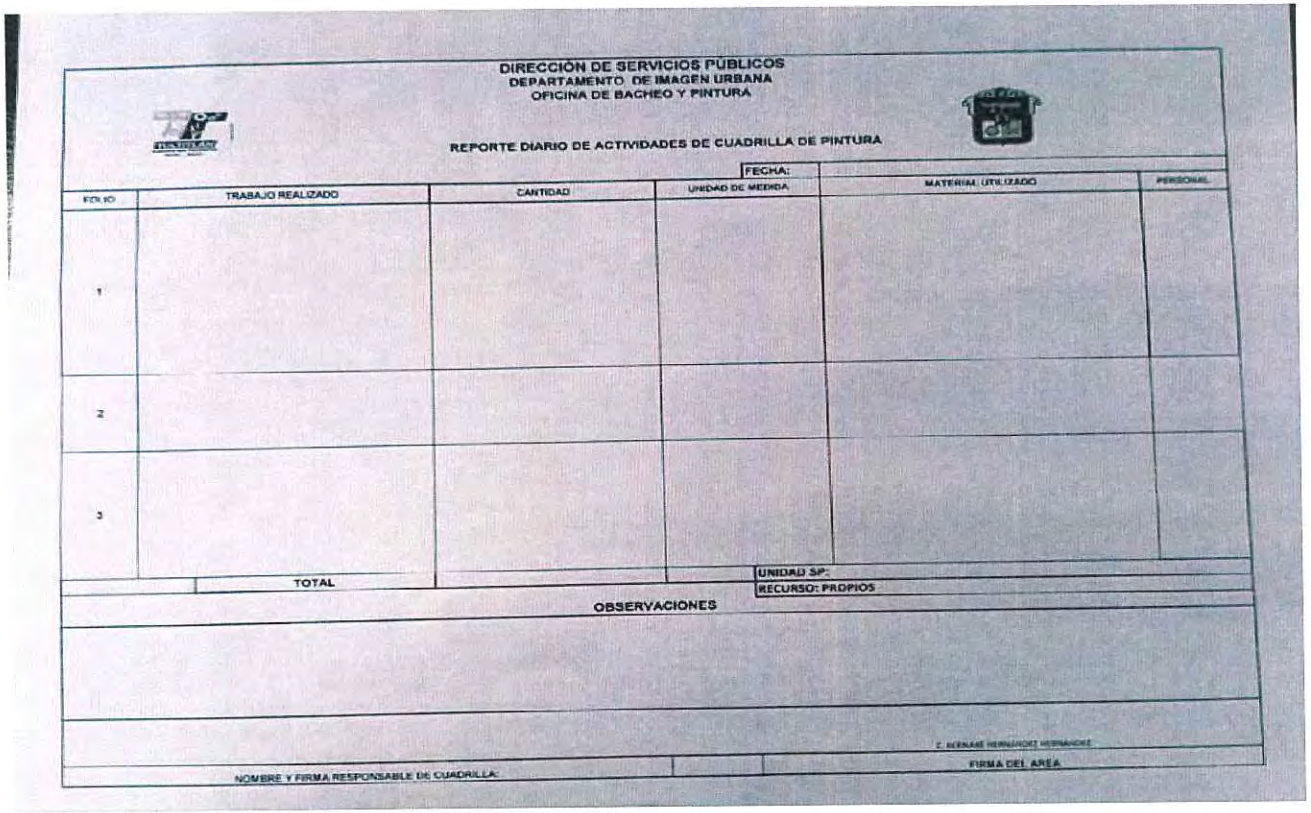
NOMBRE Y FIRMA SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA CIUDADANO Y/O JEFE DE OFICINA

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE PINTURA



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE PINTURA

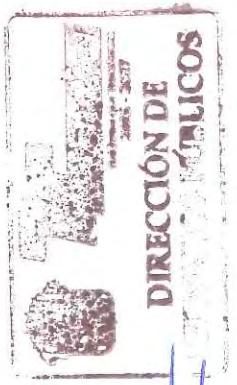
FECHA:

FOLIO	TRABAJO REALIZADO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MATERIAL UTILIZADO	PERSONAL
1					
2					
3					
	TOTAL			UNIDAD SP:	
				RECURSO: PROPIOS	

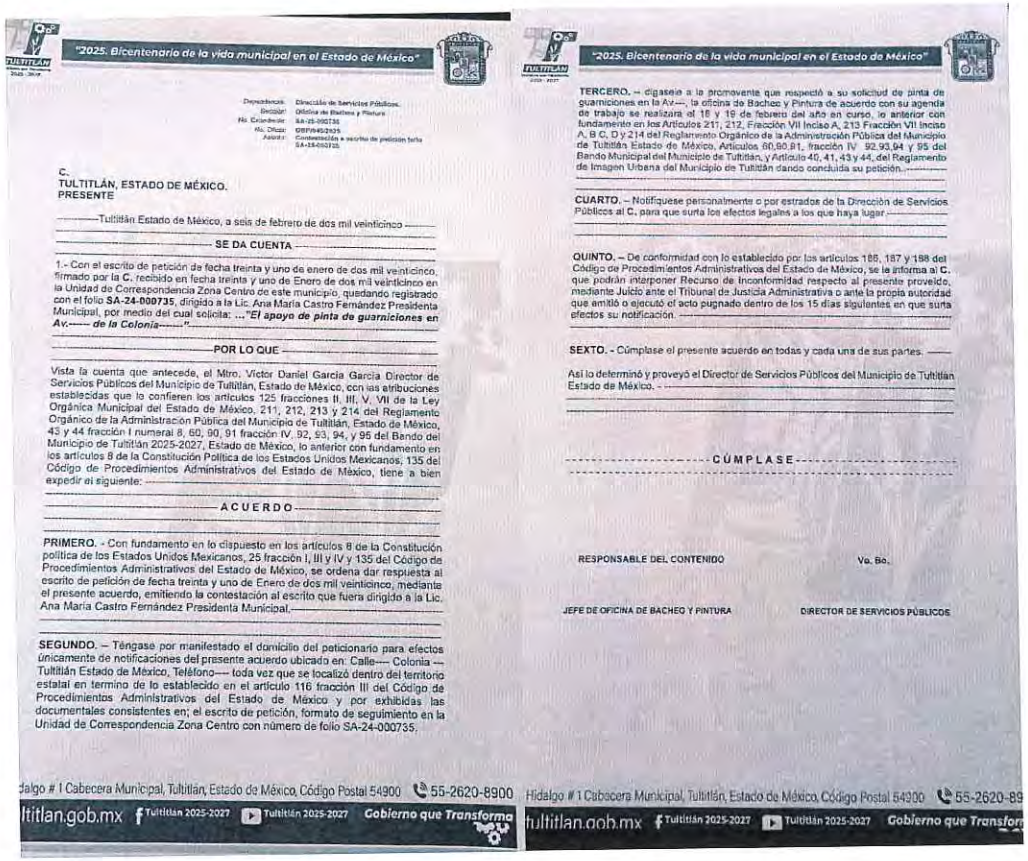
OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DE CUADRILLA:

FIRMA DEL AREA



Contestación



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Oficina de Bacheo y Pintura
No. Expediente: SA-25-000735
No. Oficio: DSP/0452/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000735

C.
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE

Tultitlán Estado de México, a seis de febrero de dos mil veinticinco

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de fecha treinta y uno de enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C.** recibido en fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000735**, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ..."***El apoyo de pinta de guarniciones en Av.----- de la Colonia-----***".

POR LO QUE

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que lo confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle---- Colonia --- Tultitlán Estado de México, Teléfono---- toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en; el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000735.

Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – dígasele a la promovente que respecto a su solicitud de pinta de guarniciones en la Av.---, la oficina de Bacheo y Pintura de acuerdo con su agenda de trabajo se realizara el 18 y 19 de febrero del año en curso, lo anterior con fundamento en los Artículos 211, 212, Fracción VII Inciso A, 213 Fracción VII inciso A, B C, D y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículos 60,90,91, fracción IV 92,93,94 y 95 del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, y Artículo 40, 41, 43 y 44, del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán dando concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al **C.** para que surta los efectos legales a los que haya lugar

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO. - Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México. -

CÚMPLASE

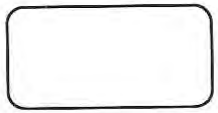
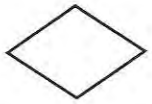
RESPONSABLE DEL CONTENIDO — Vo. Bo.

JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA — DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-89
tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transfor

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

17.12 SIMBOLOGÍA

	INICIO DE PROCEDIMIENTO
	CUADRO DE ACTIVIDAD
	LÍNEA DE FLUJO
	TOMA DE DECISIÓN
	FINAL DE PROCEDIMIENTO



18. PROCEDIMIENTO: Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

18.1 OBJETIVO

Mantener la infraestructura de los parques públicos en óptimas condiciones y de manera eficiente para satisfacer las necesidades de sus visitantes.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Bacheo y Pintura de Tultitlán.

18.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Articulo 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94 Y 95.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículo 21.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

18.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación y mantenimiento de la infraestructura del bacheo y pintura de las vialidades del Municipio.

Subdirección

- Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del proceso administrativo público de la Dirección de Servicios Públicos. Lo cual contempla la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines públicos del municipio de Tultitlán.

Oficina de Bacheo y Pintura.

- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima en la elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.

La secretaria de la Oficina Bacheo y Pintura deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos del departamento.
- Entregar al jefe para su revisión.

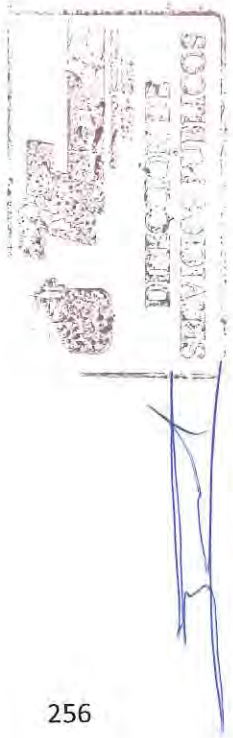
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Hacer la contestación de trabajo concluido.
- Transferir la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido del peticionario.

El jefe de la Oficina Bacheo y Pintura deberá.

- Revisar la petición.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para su contestación
- Canalizar para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajaran.

El supervisor de cuadrilla deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición.
- Llenar correctamente y en su totalidad el formato de orden de trabajo y reporte de actividades.
- Entregar los formatos antes mencionados en la oficina de bacheo para su vaciado.



18.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana**: diferentes elementos naturales y construidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa por la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaria de Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del porqué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla**: conjunto organizado de trabajadores de Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado**: poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe o entrega la Oficina de Bacheo y Pintura.

18.5 INSUMOS

- Solicitud de petición.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.

18.6 RESULTADOS

- Mejorar la imagen de parques y áreas públicas del Municipio de Tultitlán.

18.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura.
- Los recursos materiales con los que cuenta el departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- La Oficina Bacheo y Pintura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina Bacheo y Pintura deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

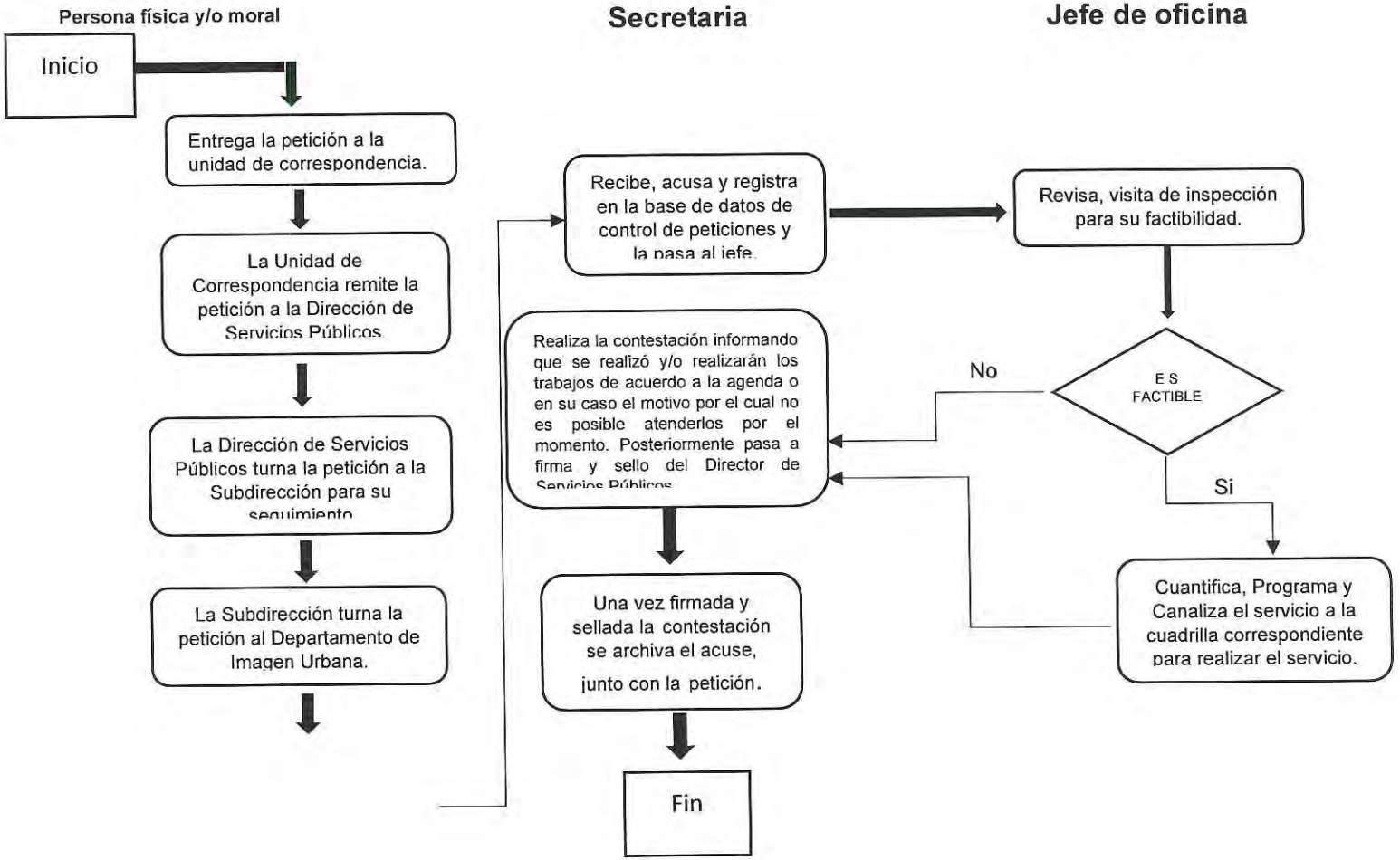
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

18.8 DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
4	Subdirección	Turna la petición al Departamento de Imagen Urbana
5	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
6	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión, visita de inspección y factibilidad.
7	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
8	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la contestación.
10	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, informando qué quedo "concluido" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del Director de Servicios Públicos.
11	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación, archiva el acuse.
12	Fin	

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

18.9 DIAGRAMACIÓN



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

El Departamento de Imagen Urbana pasa la petición a la Oficina de Bacheo y Pintura.

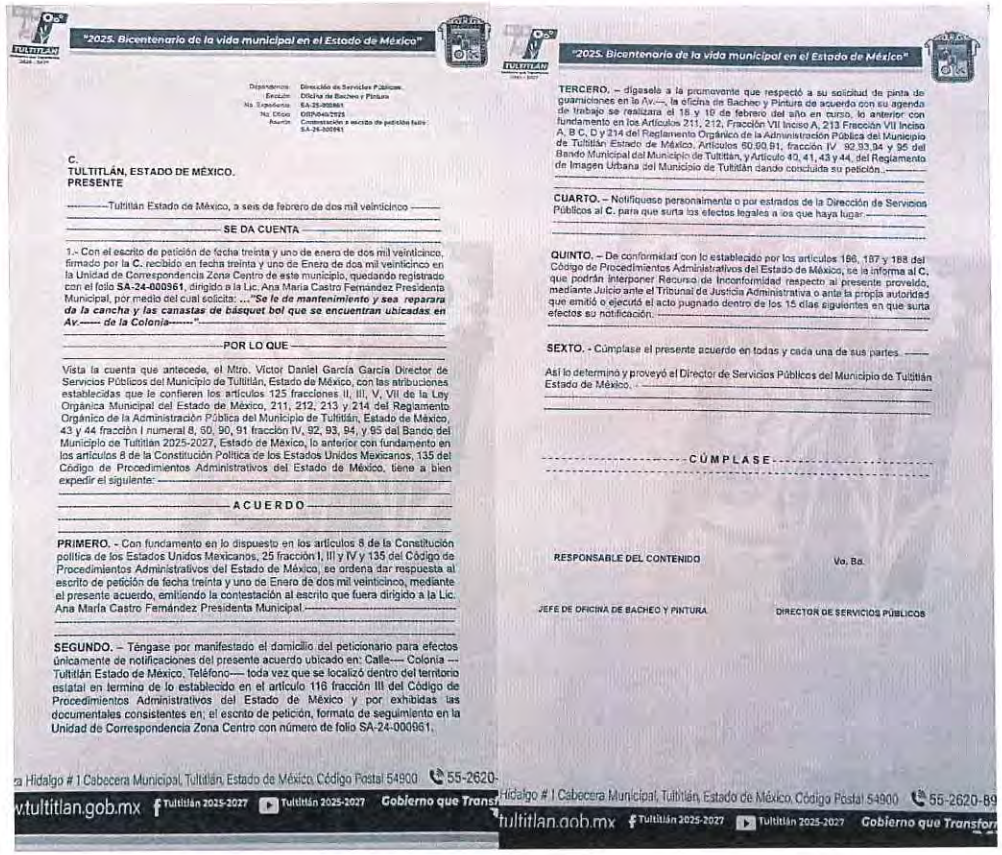
18.10 MEDICIÓN

CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
16	192	16/192x100= 8.33%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

18.11FORMATOS

PETICION



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos
Área: Oficina de Bacheo y Pintura
No. Expediente: SA-25-000961
No. Oficio: OBP/046/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000961

C.
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE

----------Tultitlán Estado de México, a seis de febrero de dos mil veinticinco ----------

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de fecha treinta y uno de enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C.** recibido en fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000961**, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ..."***Se le de mantenimiento y sea reparara de la cancha y las canastas de básquet bol que se encuentran ubicadas en Av.---- de la Colonia------***"----------

POR LO QUE

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ----------

ACUERDO

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal.----------

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle---- Colonia --- Tultitlán Estado de México, Teléfono---- toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en; el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000961.

a Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-
v.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transf

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – dígasele a la promovente que respectó a su solicitud de pinta de guamiciones en la Av.—, la oficina de Bacheo y Pintura de acuerdo con su agenda de trabajo se realizara el 18 y 19 de febrero del año en curso, lo anterior con fundamento en los Artículos 211, 212, Fracción VII Inciso A, 213 Fracción VII Inciso A, B C, D y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículos 60,90,91, fracción IV 92,93,94 y 95 del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, y Artículo 40, 41, 43 y 44, del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán dando concluida su petición.----------

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al **C.** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.----------

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.----------

SEXTO. - Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.----------

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.----------

----------CÚMPLASE----------

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

Vo. Ba.

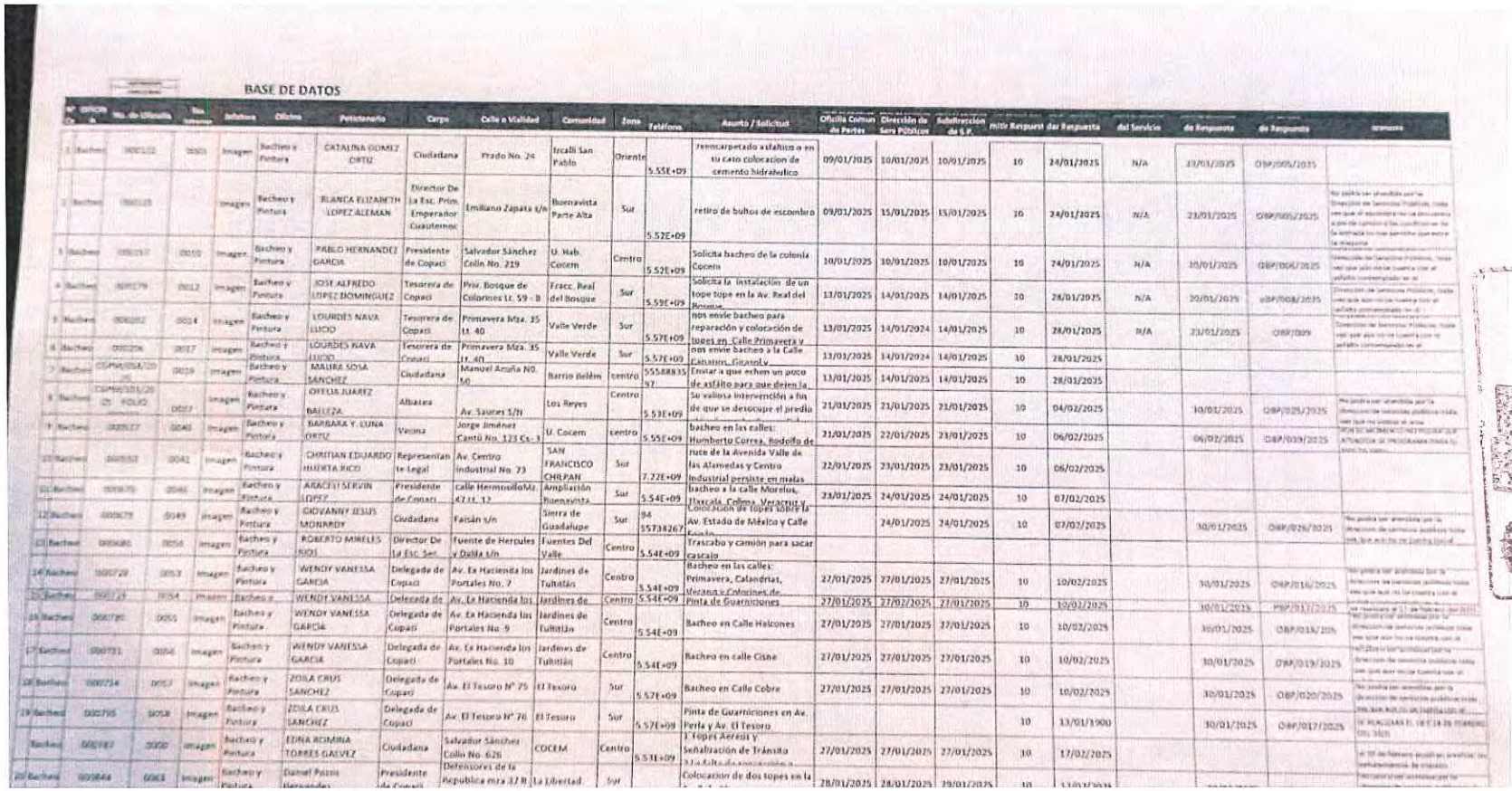
JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-89
tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transfor

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS

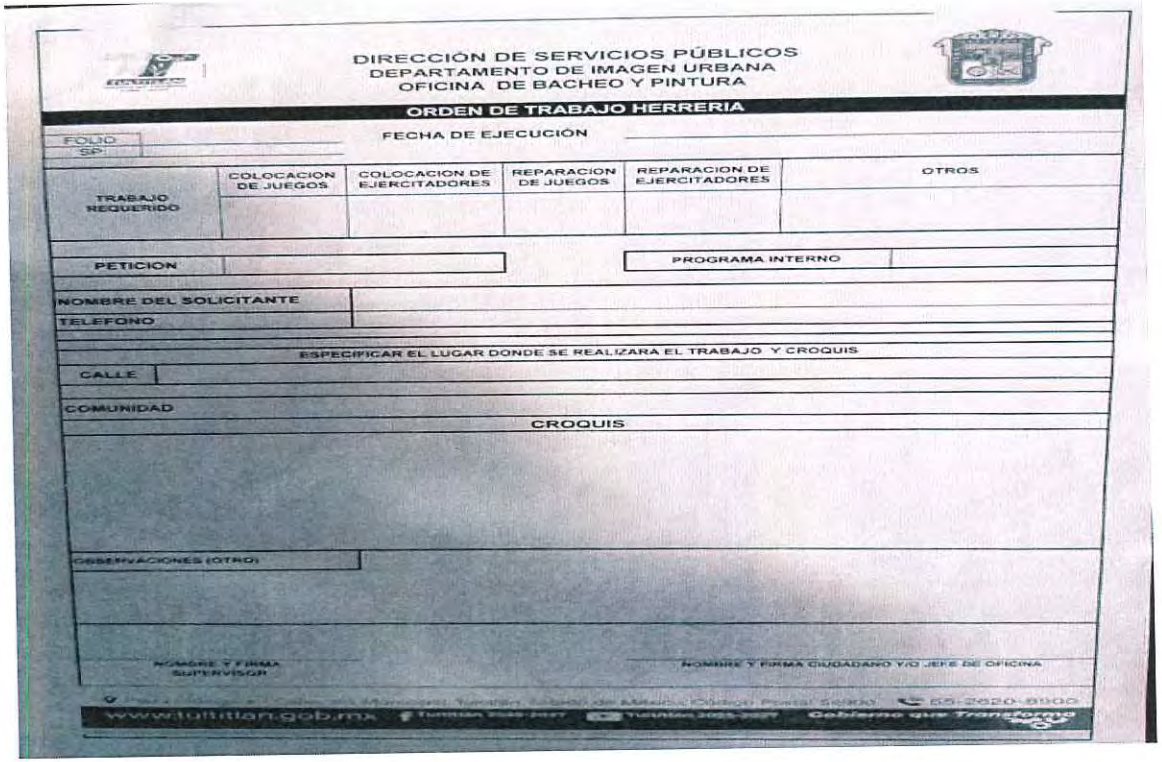


BASE DE DATOS

Folio	No. de Oficialía	Tipo Solicitud	Solicitud	Oficio	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Teléfono	Asunto / Solicitud	Oficialía Común de Partes	Dirección de Serv. Públicos	Subdirección de S.P.	mite Respuesta	Fecha Respuesta	del Servicio	de Respuesta	de Respuesta	Observaciones
1 Bacheo	00001/02	0001	Imagen	Bacheo y Pintura	CATALINA GOMEZ ORTIZ	Ciudadana	Prado No. 24	Ircalli San Pablo	Oriente	5.55E+09	Reencarpetado asfaltico o en su caso colocacion de cemento hidraulico	09/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
2 Bacheo	00002/25		Imagen	Bacheo y Pintura	BLANCA ELIZABETH LOPEZ ALEMAN	Director De La Esc. Prim. Emperador Cuauhtemoc	Emiliano Zapata s/n	Buenavista Parte Alta	Sur	5.57E+09	retiro de bultos de escombro	09/01/2025	15/01/2025	15/01/2025	10	24/01/2025	N/A	23/01/2025	OBP/005/2025	
3 Bacheo	00003/25	0003	Imagen	Bacheo y Pintura	PABLO HERNANDEZ GARCIA	Presidente de Copaci	Salvador Sánchez Colín No. 219	U. Hab. Cocem	Centro	5.52E+09	Solicita bacheo de la colonia Cocem	10/01/2025	10/01/2025	10/01/2025	10	24/01/2025	N/A	10/01/2025	OBP/006/2025	
4 Bacheo	00004/25	0002	Imagen	Bacheo y Pintura	JOSE ALFREDO LOPEZ DOMINGUEZ	Tesorero de Copaci	Priv. Bosque de Colorines Lt. 59 - B	Fracc. Real del Bosque	Sur	5.59E+09	Solicita la instalación de un tope tope en la Av. Real del Bosque	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	20/01/2025	OBP/008/2025	
5 Bacheo	00005/25	0004	Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo para reparación y colocación de topes en Calle Primavera y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025	N/A	21/01/2025	OBP/009	
6 Bacheo	00006/25	0017	Imagen	Bacheo y Pintura	LOURDES NAVA LUCIO	Tesorera de Copaci	Primavera Mza. 35 Lt. 40	Valle Verde	Sur	5.57E+09	nos envie bacheo a la Calle Canarios, Cisnes y	13/01/2025	14/01/2024	14/01/2025	10	28/01/2025				
7 Bacheo	CDPM/DSP/01/25	0019	Imagen	Bacheo y Pintura	MALIBA SOSA SANCHEZ	Ciudadana	Manuel Acuña NO. 50	Barrio Belém	centro	5558883597	Enviar a que echen un poco de asfalto para que dejen la	13/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	10	28/01/2025				
8 Bacheo	CDPM/DSP/01/25 (2) FOLIO 0007	0007	Imagen	Bacheo y Pintura	OFELIA JUAREZ BALLEZA	Albañea	Av. Sauces S/N	Los Reyes	Centro	5.53E+09	Su valiosa intervención a fin de que se desocupe el predio	21/01/2025	21/01/2025	21/01/2025	10	04/02/2025		30/01/2025	OBP/025/2025	
9 Bacheo	00009/25	0040	Imagen	Bacheo y Pintura	BARBARA Y. LUNA ORTIZ	Vecina	Jorge Jiménez Cantú No. 123 Cs. 1	U. Cocem	centro	5.55E+09	bacheo en las calles: Humberto Correa, Rodolfo de	21/01/2025	22/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025		06/02/2025	OBP/039/2025	
10 Bacheo	00010/25	0041	Imagen	Bacheo y Pintura	CHRITIAN EDUARDO HUERTA RICO	Representante Legal	Av. Centro Industrial No. 73	SAN FRANCISCO CHILPAN	Sur	7.22E+09	ruta de la Avenida Valle de las Alamedas y Centro Industrial persiste en malas	22/01/2025	23/01/2025	23/01/2025	10	06/02/2025				
11 Bacheo	00011/25	0046	Imagen	Bacheo y Pintura	ARACELI SERVIN LOPEZ	Presidente de Copaci	calle Hermenegildo Galeana 47 Lt. 12	Ampliación Buenavista	Sur	5.54E+09	bacheo a la Calle Morelos,	23/01/2025	24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025				
12 Bacheo	00012/25	0049	Imagen	Bacheo y Pintura	GIOVANNY JESUS MONROY	Ciudadana	Faisán s/n	Sierra de Guadalupe	Sur	94 55738267	Esquela Colinas Veracruz y colocación de topes sobre la Av. Estado de México y Calle		24/01/2025	24/01/2025	10	07/02/2025		30/01/2025	OBP/026/2025	
13 Bacheo	00013/25	0050	Imagen	Bacheo y Pintura	ROBERTO MIRELES RIOS	Director De La Esc. Sec.	Fuente de Hercules y Dalia s/n	Fuentes Del Valle	Centro	5.54E+09	Trascabo y camión para sacar cascajo									
14 Bacheo	00014/25	0053	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 7	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en las calles: Primavera, Calandrias, Verano y Colorines de	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/016/2025	
15 Bacheo	00015/25	0054	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Pinta de Guarniciones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/011/2025	
16 Bacheo	00016/25	0055	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 9	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en Calle Halcones	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/018/2025	
17 Bacheo	00017/25	0056	Imagen	Bacheo y Pintura	WENDY VANESSA GARCIA	Delegada de Copaci	Av. Ex Hacienda los Portales No. 10	Jardines de Tultitlán	Centro	5.54E+09	Bacheo en calle Cisne	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/019/2025	
18 Bacheo	00018/25	0057	Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 75	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Bacheo en Calle Cobre	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	10/02/2025		30/01/2025	OBP/020/2025	
19 Bacheo	00019/25	0058	Imagen	Bacheo y Pintura	ZOILA CRUS SANCHEZ	Delegada de Copaci	Av. El Tesoro N° 76	El Tesoro	Sur	5.57E+09	Pinta de Guarniciones en Av. Perla y Av. El Tesoro				10	13/01/1900		30/01/2025	OBP/017/2025	
20 Bacheo	00020/25	0000	Imagen	Bacheo y Pintura	EDNA ROMINA TORRES GALVEZ	Ciudadana	Salvador Sánchez Colín No. 626	COCEM	Centro	5.53E+09	3 Topes Aereos y Señalización de Tránsito	27/01/2025	27/01/2025	27/01/2025	10	17/02/2025				
21 Bacheo	00021/25	0063	Imagen	Bacheo y Pintura	Daniel Pozos Hernandez	Presidente de Copaci	Defensores de la Republica mza 37 lt	La Libertad	Sur		Colocacion de dos topes en la	28/01/2025	28/01/2025	29/01/2025	10	13/01/2025				

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO HERRERÍA



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

ORDEN DE TRABAJO HERRERIA

FOLIO SP:

FECHA DE EJECUCIÓN

TRABAJO REQUERIDO	COLOCACION DE JUEGOS	COLOCACION DE EJERCITADORES	REPARACION DE JUEGOS	REPARACION DE EJERCITADORES	OTROS

PETICION

PROGRAMA INTERNO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

TELEFONO

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO Y CROQUIS

CALLE

COMUNIDAD

CROQUIS

OBSERVACIONES (OTRO)

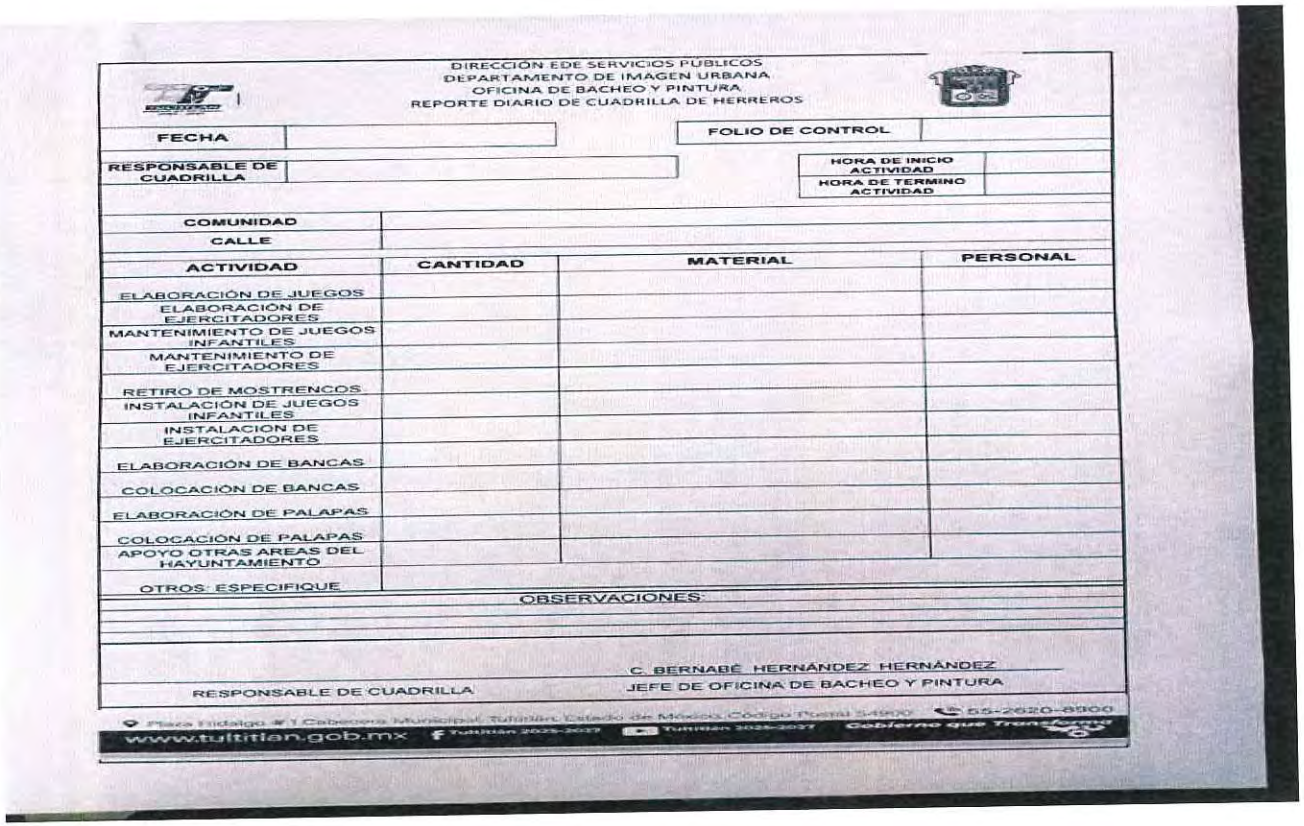
NOMBRE Y FIRMA SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA CIUDADANO Y/O JEFE DE OFICINA

www.tultitlan.gob.mx

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REPORTE DIARIO DE CUADRILLA HERREROS



DIRECCIÓN EDE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA
REPORTE DIARIO DE CUADRILLA DE HERREROS

FECHA		FOLIO DE CONTROL	
RESPONSABLE DE CUADRILLA		HORA DE INICIO ACTIVIDAD HORA DE TERMINO ACTIVIDAD	
COMUNIDAD			
CALLE			

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MATERIAL	PERSONAL
ELABORACIÓN DE JUEGOS			
ELABORACIÓN DE EJERCITADORES			
MANTENIMIENTO DE JUEGOS INFANTILES			
MANTENIMIENTO DE EJERCITADORES			
RETIRO DE MOSTRENCOS			
INSTALACIÓN DE JUEGOS INFANTILES			
INSTALACION DE EJERCITADORES			
ELABORACIÓN DE BANCAS			
COLOCACIÓN DE BANCAS			
ELABORACIÓN DE PALAPAS			
COLOCACIÓN DE PALAPAS			
APOYO OTRAS AREAS DEL HAYUNTAMIENTO			
OTROS: ESPECIFIQUE			

OBSERVACIONES:

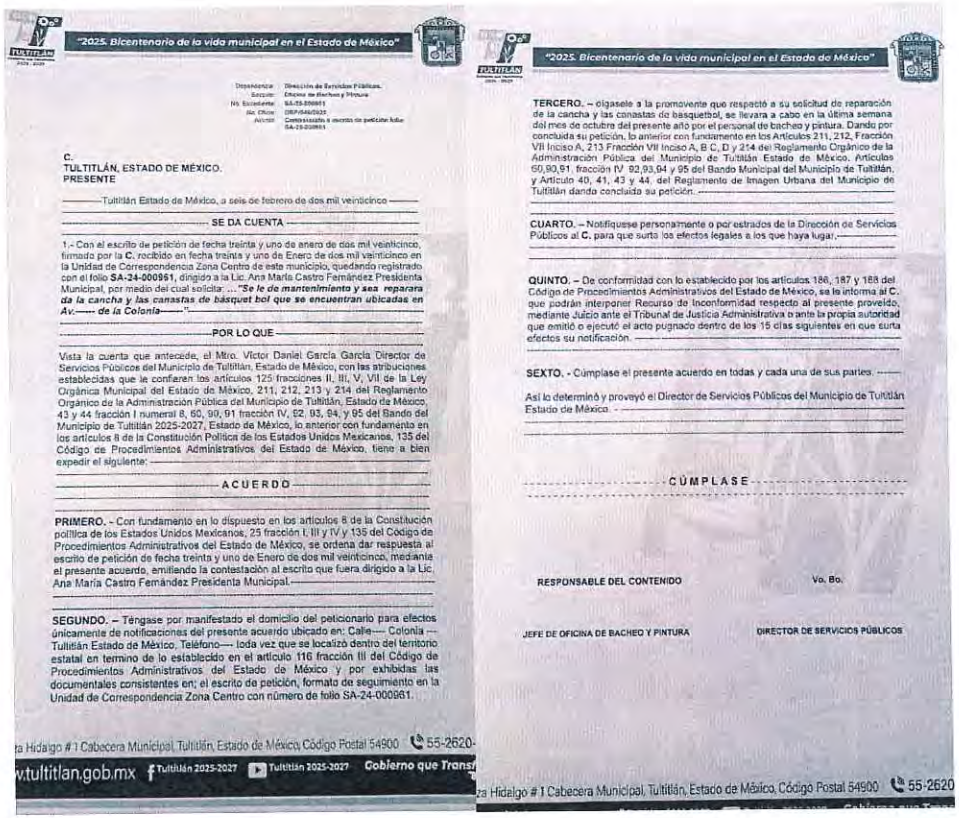
RESPONSABLE DE CUADRILLA

C. BERNABÉ HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8300
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CONTESTACIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Asunto: Oficina de Bacheo y Pintura
No. Expediente: SA-24-000961
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000961

C.
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE

Tultitlán Estado de México, a seis de febrero de dos mil veinticinco

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de fecha treinta y uno de enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C.** recibido en fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000961**, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ..."***Se le de mantenimiento y sea reparara da la cancha y las canastas de básquet bol que se encuentran ubicadas en Av.----- de la Colonia*****-----**".

POR LO QUE

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieran los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 139 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha treinta y uno de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández Presidenta Municipal.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle--- Colonia --- Tultitlán Estado de México, Teléfono--- toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en; el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000961.

a Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-
v.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transf

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Hágasele a la promovente que respecto a su solicitud de reparación de la cancha y las canastas de basquetbol, se llevara a cabo en la última semana del mes de octubre del presente año por el personal de bacheo y pintura. Dando por concluida su petición, lo anterior con fundamento en los Artículos 211, 212, Fracción VII Inciso A, 213 Fracción VII Inciso A, B C, D y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículos 60,90,91 fracción IV 92,93,94 y 95 del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, y Artículo 40, 41, 43 y 44 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán dando concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al **C.** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO. - Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.

CÚMPLASE

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

Vo. Bo.

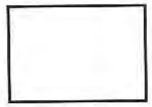
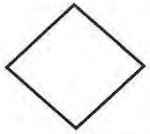
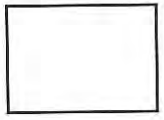
JEFE DE OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

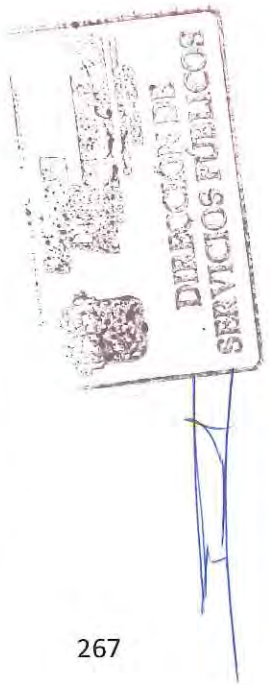
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

za Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

18.12 SIMBOLOGÍA

	INICIO DE PROCEDIMIENTO
	CUADRO DE ACTIVIDAD
	LÍNEA DE FLUJO
	TOMA DE DECISIÓN
	FINAL DE PROCEDIMIENTO



19. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO URBANO DE ILUMINACIÓN
ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO
DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS

19.1 OBJETIVO

- Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la sustitución, reparación y/o instalación de luminarias y/o postes, para el alumbrado público en calles y vialidades del territorio Municipal.

ALCANCE

- Aplica a todos el personal adscrito a la oficina de alumbrado público del Municipio de Tultitlán.

19.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Artículo 125 fracción II, III, IV y VII.
- Niveles de Iluminación en México indicados por la Sociedad Mexicana de Ingeniería e Iluminación A.C.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso B, artículo 213 fracción IX y 214
- Bando Municipal 2025-2027, Artículos: 60, 90, 91 fracción IV,92, 93 fracción IV, 94 y 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán, Artículos: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29,30, 31, 32,33, 34, 35.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.-Indicador Mundial 7.- Energía Asequible y No Contaminante

19.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación, mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público de las vialidades y los espacios públicos dentro del Municipio.

Subdirección de Servicios Públicos

- Coadyuva en la programación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral del servicio de alumbrado público e instalación del mismo en los lugares donde se requiera.

Oficina de Alumbrado Público.

- Es la responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y sustitución y/o instalación de luminarias led en todo el municipio.

El personal administrativo de la Oficina de Alumbrado Público deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de reportes ciudadanos, los cuales pueden ser por medios digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio.
- Entregar al jefe para su revisión y posterior supervisión para el análisis de factibilidad para realizar las peticiones ciudadanas.
- Realizar el correspondiente acuerdo de contestación a cada petición ciudadana que ingresó por escrito en la Unidad de Correspondencia del Municipio.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Recibir de la cuadrilla del personal operativo la orden de trabajo, del servicio realizado y a su vez registrar dicha información en la base de datos general de actividades realizadas por el personal operativo.
- Canalizar la contestación por escrito a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar dos juegos de copias y entregar al Ciudadano.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.

El jefe de la Oficina de Alumbrado Público deberá.

- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público.

EL supervisor deberá.

- Realizar la cuantificación de material eléctrico e insumos necesarios para atender la petición y supervisar las actividades realizadas por el personal operativo.

19.4 DEFINICIONES

Alumbrado Público.

- Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona física y/o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

Luminaria:

- Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una o varias lámparas.

Lámpara:

- Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

Vía Pública:

- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

Base de concreto:

- Ancla para sujetar poste en la vía pública.

Poste:

- Soporte destinado a sostener una o más luminarias.

Brazo:

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.

19.5 INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Unidad de Correspondencia), digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio en el cual solicita instalación y/o reparación de luminaria.
- Llenado de formato de orden de trabajo en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, ubicación, fecha y firma del usuario
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta
- Material eléctrico

19.6 RESULTADOS

Contar con un sistema de iluminación pública que sea amigable con el medio ambiente permitiendo con esto un ahorro de energía, y un óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipal.

19.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Alumbrado Público serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de Alumbrado Público fomentará el respeto e igualdad de género. No se tolerará ningún acto de acoso laboral, hostigamiento y/o acoso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo, cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

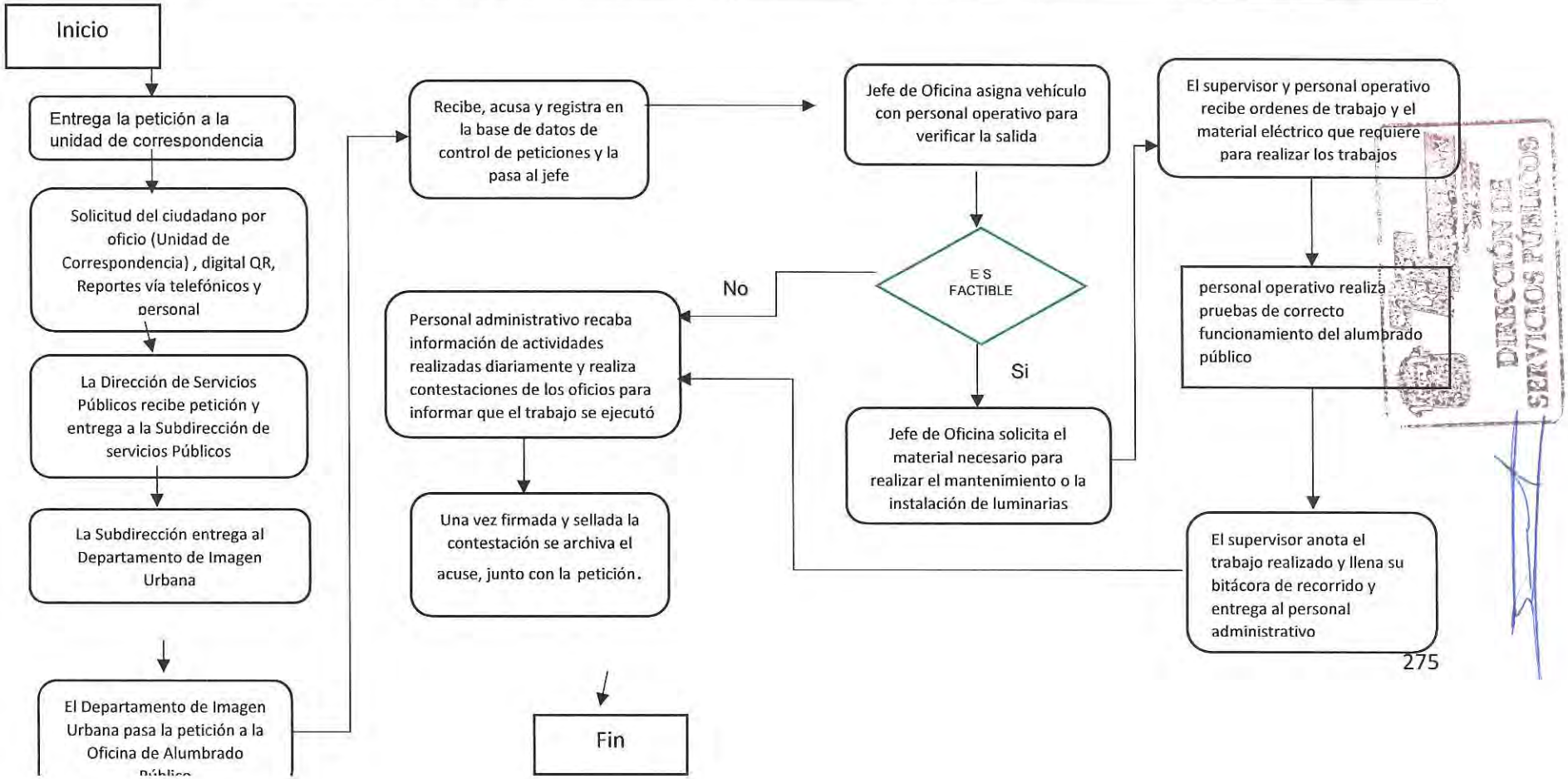
19.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación de Luminarias con grúa		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Persona física y/o moral	Ingresa el ciudadano (a) oficio por escrito en Unidad De Correspondencia.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en Unidad De Correspondencia.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (medio magnético) para ser canalizada al Titular de la Oficina correspondiente para su debida atención.
4	Jefe de Oficina	Verifica si la petición es de Instalación de poste o de luminaria led y reparación de luminarias, analiza si es procedente dar el servicio, en caso de que proceda la factibilidad de realizar el servicio solicitado en las peticiones ciudadanas se le informa al ciudadano por el medio correspondiente. Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material. Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar y a su vez hacer la correspondiente orden de trabajo a realizar con los datos del ciudadano y actividades a realizar, así como realizar el vale de material eléctrico necesario.
6	Supervisor	Supervisar las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.

7	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Recibe orden de trabajo con la petición ciudadana y recoge el material eléctrico ya autorizado en el almacén.
8	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa para revisar o en su caso retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo con la petición. Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó realizado.
9	Encargado de cuadrilla	Hace entrega del material obsoleto al almacén de la DSP, anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y las no realizadas, para el correcto control de la base de datos general de trabajo realizado en la Oficina de Alumbrado Público.
10	Jefe de la Oficina de Alumbrado Público	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
11	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos general (donde incluye fecha, Número de orden de trabajo, número de reporte, número de folio de la Unidad de Correspondencia, calle, colonia, zona, actividad realizada en cantidad, insumos, beneficiarios, nombre del ciudadano, teléfono del ciudadano, operador, vehículo, desglose de insumos) , archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.
13	Fin	

19.9 DIAGRAMACIÓN

	PROCEDIMIENTO: Mantenimiento e instalación de luminarias con grúa		
Persona Física y/o Moral	Oficina de Alumbrado Público		
	Personal Administrativo	Jefe de Oficina	Cuadrilla



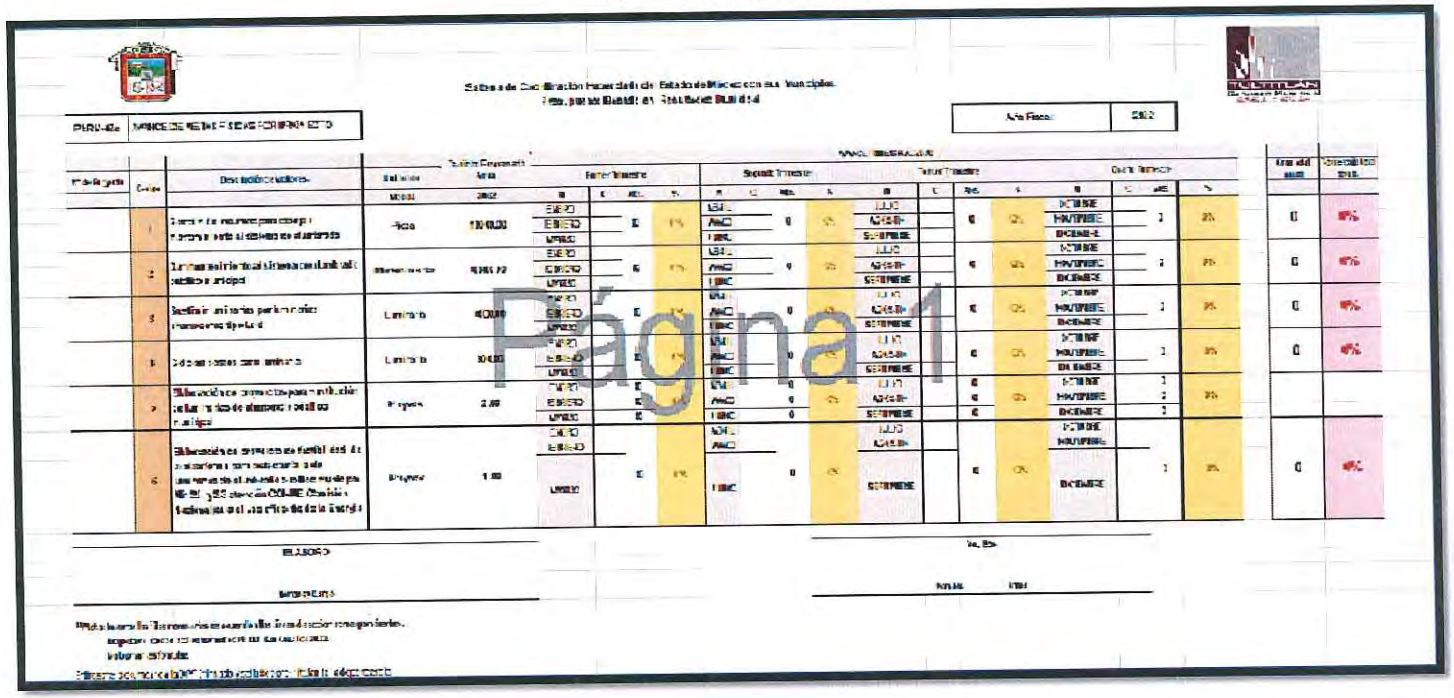
19.10 MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2025, por el Departamento de Alumbrado Público, así como el avance mensual, trimestral y anual que se deben alcanzar de las metas programada.

Total, de Luminarias Realizadas x 100

Total, de Luminarias Programadas

19.11 FORMATOS



Página 1

BITÁCORA DE COMBUSTIBLE

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

Se entrega bitácora de combustible al chofer electricista, donde anota los litros de combustible y los días que carga, así como los servicios que realiza de lunes a viernes en las comunidades asignadas.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
Formato bitácora de consumo de combustible

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

Departamento de Imagen Urbana | Oficina de Alumbrado Público | Fecha: DEL 20 AL 26 DE ENERO DEL AÑO 2025

No. Económico:	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
SP-195	RAM 4000	Camioneta sencilla con plataforma y grúa hidráulica	2024	3N8AD35A3RK925059	OR26867293H	Gasolina	4

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Final	Nombre De Quien Reporta	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

Operador — Nombre y firma

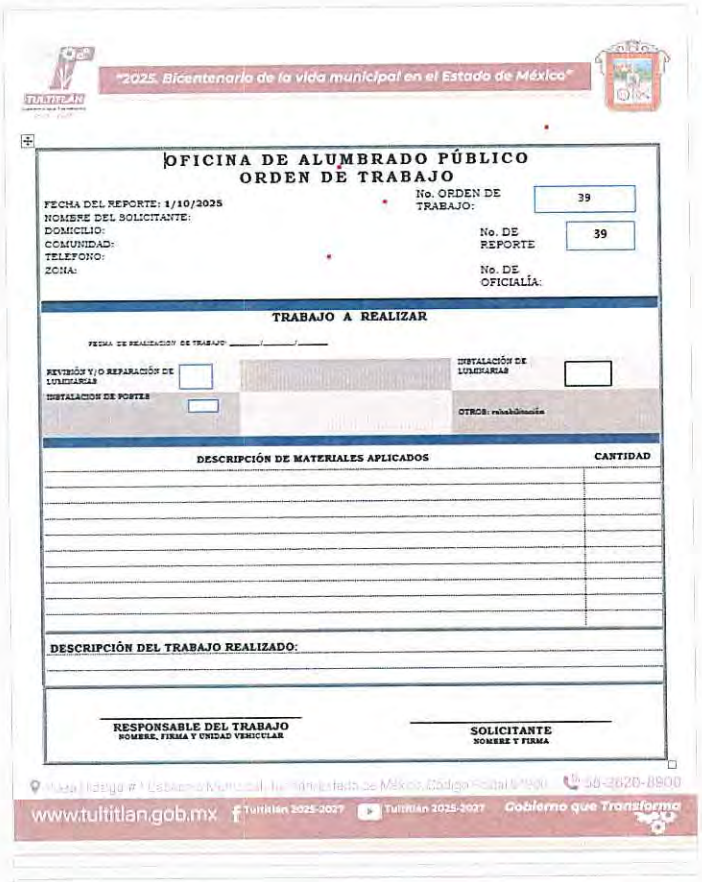
Jefe Inmediato — C. Salvador Ortiz Ovalle — Nombre y firma

Vº. Bº. Director de Servicios Públicos — Mtro. Víctor Daniel García García — Nombre y firma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo al chofer electricista, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, al dar término del servicio, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación, una vez concluido el servicio, firma del chofer electricista.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ORDEN DE TRABAJO

FECHA DEL REPORTE: 1/10/2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE:
DOMICILIO:
COMUNIDAD:
TELEFONO:
ZONA:

No. ORDEN DE TRABAJO: 39
No. DE REPORTE 39
No. DE OFICIALÍA:

TRABAJO A REALIZAR

FECHA DE REALIZACION DE TRABAJO: ____/____/____

REVISIÓN Y/O REPARACIÓN DE LUMINARIAS
INSTALACIÓN DE LUMINARIAS
INSTALACIÓN DE POSTES
OTROS: rehabilitación

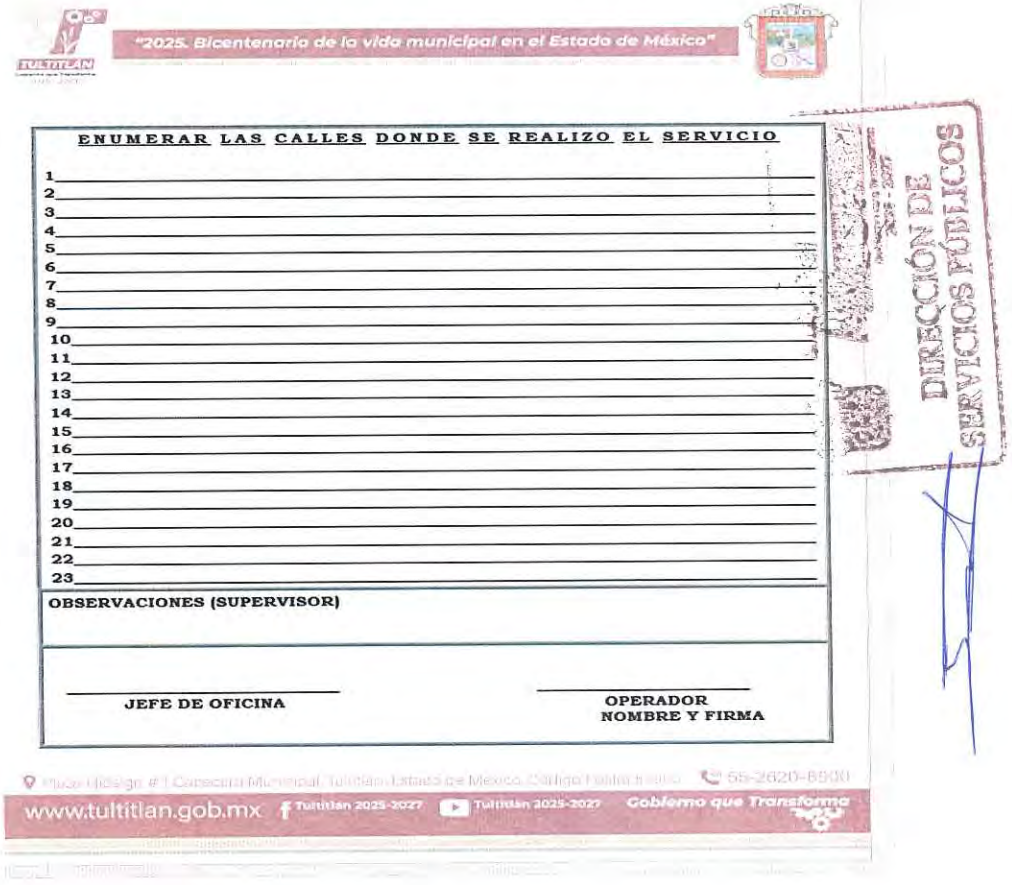
DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS	CANTIDAD

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

RESPONSABLE DEL TRABAJO
NOMBRE, FIRMA Y UNIDAD VEHICULAR

SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZO EL SERVICIO

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23

OBSERVACIONES (SUPERVISOR)

JEFE DE OFICINA

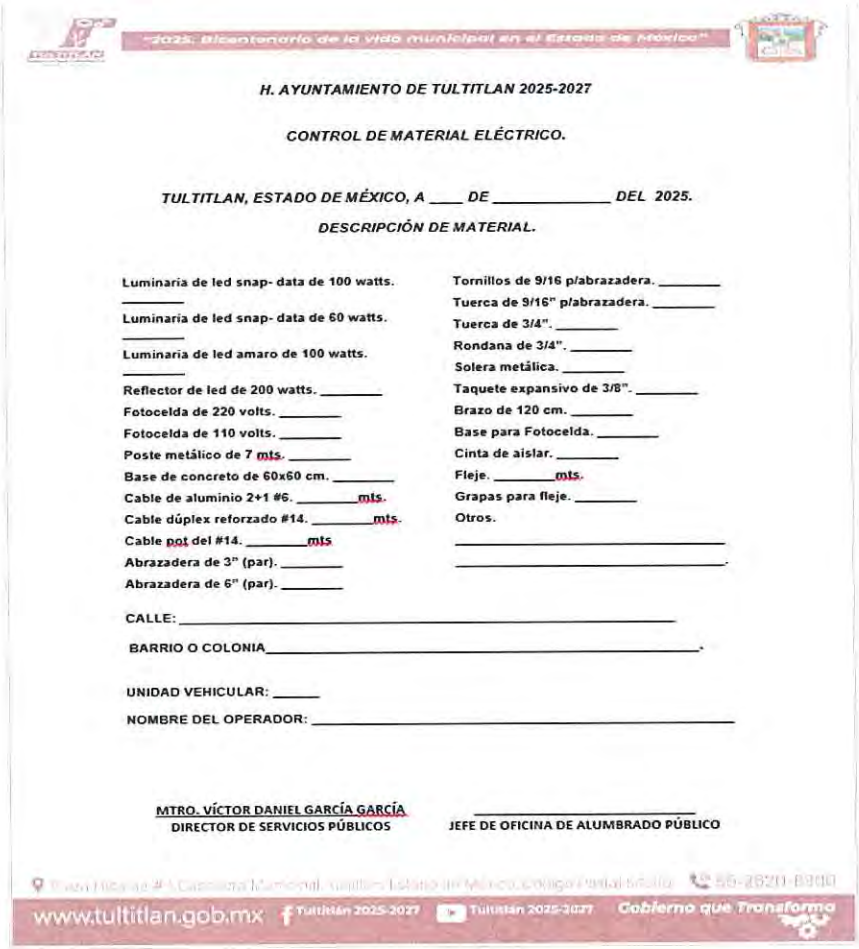
OPERADOR
NOMBRE Y FIRMA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo #1 Cabecera Municipal, Tultitlán Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

CONTROL INTERNO DE MATERIAL ELECTRICO

Una vez entregada la orden de trabajo del servicio realizado por la cuadrilla, se procede a realizar el control del material eléctrico de los insumos utilizados en el formato.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLAN 2025-2027

CONTROL DE MATERIAL ELÉCTRICO.

TULTITLAN, ESTADO DE MÉXICO, A ___ DE _____ DEL 2025.

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL.

Luminaria de led snap- data de 100 watts. _____
Luminaria de led snap- data de 60 watts. _____
Luminaria de led amaro de 100 watts. _____
Reflector de led de 200 watts. _____
Fotocelda de 220 volts. _____
Fotocelda de 110 volts. _____
Poste metálico de 7 mts. _____
Base de concreto de 60x60 cm. _____
Cable de aluminio 2+1 #6. _____mts.
Cable dúplex reforzado #14. _____mts.
Cable pot del #14. _____mts
Abrazadera de 3" (par). _____
Abrazadera de 6" (par). _____

Tornillos de 9/16 p/abrazadera. _____
Tuerca de 9/16" p/abrazadera. _____
Tuerca de 3/4". _____
Rondana de 3/4". _____
Solera metálica. _____
Taquete expansivo de 3/8". _____
Brazo de 120 cm. _____
Base para Fotocelda. _____
Cinta de aislar. _____
Fleje. _____mts.
Grapas para fleje. _____
Otros.
_____
_____.

CALLE: _____

BARRIO O COLONIA_____.

UNIDAD VEHICULAR: _____

NOMBRE DEL OPERADOR: _____

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

_____
JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

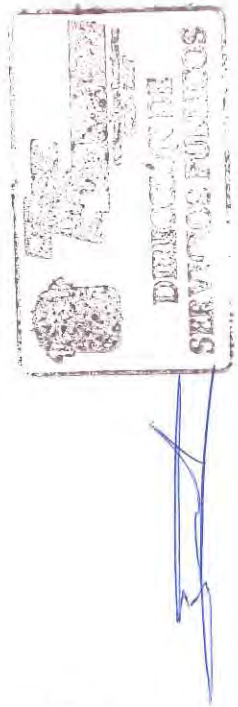
BASE DE DATOS GENERAL

Una vez revisada la orden de trabajo, se procede a hacer la captura digital de las actividaddes realizadas por calle , colonia, zona, actividad realizada, material electrico utilizado, nombre del peticionario, telefono, encargado del trabajo realizado y desglose de material electrico instalado.

FECHA	No ORDEN DE TRABA	No OFICIALIA	No REPORTE CIUDADANO	TRABAJO REALIZADO POR CALLE	COLONIA	ZONA	REPARAR Y DAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO	SUSTITUCIÓN DE LUMINARIAS POR LUMINARIAS AHORRADORA TIPO LED	INSTALACIÓN DE REFLECTORES LED	COLOCAR POSTES PARA LUMINARIA	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	GESTION DE INSUMOS PARA OTORGAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLI	OBSERVACIONES	NOMBRE	TELÉFONO	ENCARGADO DEL TRABAJO
06/01/2025	4		4	CIRCUITO FLAMINGOS	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0	60 METROS DE CABLE 2+1 # 6	MARTIN	S/N	SP-167 ISRAEL JUAREZ MACIAS
				PAVORREALES	VALLE DE TULES	SUR	3	0	0	0	150	0				
				TOLUCA	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0				
				PAPAGAYOS	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0				
				IBIS	VALLE DE TULES	SUR	2	0	0	0	100	0				
				GAVIOTAS	VALLE DE TULES	SUR	2	0	0	0	100	0				
				MORELOS	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				DURAZNO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				ENCINO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				CEDRO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				FRESNO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
07/01/2025	6		6	CIPRES	LAZARO CARDENAS	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	LOURDES	5538485219	SP-169 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
07/01/2024	5		5	PASEO DE LOS JINETES	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	1	30 METROS DE CABLE 2+1 # 6	ROGELIO	5517639776	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
				RANCHO SANTA MARIA	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				RANCHO SAN JOSE	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	11	0	0	0	550	0				
				GUITARRON	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	4	0	0	0	200	0				
				MILPA	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
07/01/2025	8		8	ADOBE	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	JOSE LUIS CARREON	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
07/01/2025	3		3	AVENIDA SAN ANTONIO	BARRIO LA CONCEPCION	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 ISRAEL JUAREZ MACIAS
				AVENIDA HIDALGO	BARRIO SANTIAGUITO	CENTRO	10	0	0	0	500	0				
				AVENIDA UNO	BARRIO SANTIAGUITO	CENTRO	4	0	0	0	200	0				
08/01/2025	10		10	EJE 4	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	ELVIA BARRON	5563051542	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
				EJE 5	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	2	0	0	0	100	0				
				EJE 1	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	4	0	0	0	200	0				
08/01/2025	2		2	FUENTE DE HERCULES	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	6	0	0	0	300	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
				FUENTE DE ZEUS	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				FUENTE DE EROS	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
08/01/2025	3		3	FUENTE DE SOL	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	0	3	0	0	150	3	03 LUMINARIAS DE LED DE 100 WATTS AMARO. 03 FOTOCELDAS DE 220 VOLTS, 02 BRAZOS DE ALETA PILUMINARIA DE 120 METROS, 04 METROS DE CABLE 3+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
08/01/2025	1630		1630	AVENIDA DEL POZO	INDEPENDENCIA	CENTRO	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	TANYA JARAMILLO	S/N	SP-169 PEDRO ARCE GOMEZ
08/01/2025	1631		1631	CERRADA ANTONIO DE LEON	BARRIO SAN JUAN	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-169 PEDRO ARCE GOMEZ
08/01/2025	23		23	MANUEL ACUÑA	BARRIO BELEM	CENTRO	3	0	0	0	150	1	60 METROS DE CABLE 2+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
08/01/2025	35		35	AVENIDA LAS TORRES ESQ ESTADO DE MEXICO	BELLO HORIZONTE	SUR	1	0	0	0	50	1	100 METROS DE CABLE 2+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
				AVENIDA INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
08/01/2025	18		18	VERANO	JARDINES DE TULTITLAN	CENTRO	1	0	0	0	50	0	QUEDO FUNCIONANDO SIN MATERIAL	JAVIER	5535717110	SP-169 PEDRO ARCE GOMEZ
08/01/2025	19		19	BOULEVARD DE LOS AGAVES	LOS AGAVES	CENTRO	4	0	0	0	200	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	ERIKA	5573242681	SP-169 PEDRO ARCE GOMEZ
				AGAVE DE CHAPALA	LOS AGAVES	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				FUENTE DE TAURO	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	0				
08/01/2025	25		25	JUAN DE DIOS PEZA	BARRIO BELEM	CENTRO	1	0	0	0	50	0	QUEDO FUNCIONANDO SIN MATERIAL	GERMAN SANCHEZ	55883939	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
08/01/2025	27		27	OAXACA	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	FRANCISCA GUARNEROS	5527433573	SP-167 CESAR SANTOYO ZENDEJAS
				ADOLFO LOPEZ MATEOS	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				
				AVENIDA BUENAVISTA	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				
				JOSE MARIA MORELOS Y PAVON	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				

19.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	**Marca el inicio del procedimiento**
	Cuadro de actividad
→	**Línea de flujo**
◇	**Decisión**
FIN	**Final de procedimiento**



20. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS LED CON ESCALERA

ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO
DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS

20.1 OBJETIVO

- Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la sustitución, reparación y/o instalación de luminarias nuevas con escalera, para el alumbrado público en calles y vialidades del territorio Municipal.

ALCANCE

- Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de alumbrado púbico.

20.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Artículo 125 fracción II, III, IV y VII.
- Niveles de Iluminación en México indicados por la Sociedad Mexicana de Ingeniería e Iluminación A.C.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso B, artículo 213 fracción IX y 214
- Bando Municipal 2025-2027, Artículos: 60, 90, 91 fracción IV,92, 93 fracción IV, 94 y 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán, Artículos: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29,30, 31, 32,33, 34, 35.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.-Indicador Mundial 7.- Energía Asequible y No Contaminante

20.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación, mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público de las vialidades y los espacios públicos dentro del Municipio.

Subdirección de Servicios Públicos

- Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral del servicio de alumbrado público e instalación del mismo en los lugares donde se requiera.

Oficina de Alumbrado Público.

- Es la responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y sustitución y/o instalación de luminarias led en todo el municipio con escalera.

El personal administrativo de la Oficina de Alumbrado Público deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de reportes ciudadanos, los cuales pueden ser por medios: digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio.
- Entregar al jefe para su revisión y posterior supervisión para el análisis de factibilidad para realizar las peticiones ciudadanas.
- Realizar la contestación correspondiente a cada petición ciudadana que ingreso por escrito en la Unidad de Correspondencia del Municipio.

- Recibir de la cuadrilla del personal operativo la orden de trabajo, del servicio realizado y a su vez registrar dicha información en la base de datos general de actividades realizadas por el personal operativo.
- Canalizar la contestación por escrito a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar dos juegos de copias y entregar al Ciudadano.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.

El jefe de la Oficina de Alumbrado Público deberá.

- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público con escalera.

EL supervisor deberá.

- Realizar la cuantificación de material eléctrico e insumos necesarios para atender la petición y supervisar las actividades realizadas por el personal operativo.

20.4 DEFINICIONES

Alumbrado Público.

- Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

Luminaria:

- Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una o varias lámparas.

Lámpara:

- Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

Vía Pública:

- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

20.5 INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Unidad de Correspondencia), digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio en el cual solicita instalación y/o reparación de luminaria con escalera.
- Llenado de formato de orden de trabajo en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, ubicación, fecha y firma del usuario
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta
- Material eléctrico

20.6 RESULTADOS

Cambiar Luminarias convencionales a tecnología tipo led, para el ahorro de energía, óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipal.

20.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
  La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Alumbrado Público serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de Alumbrado Público fomentará el respeto e igualdad de género. No se tolerará ningún acto de acoso laboral, hostigamiento y/o acoso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo, cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

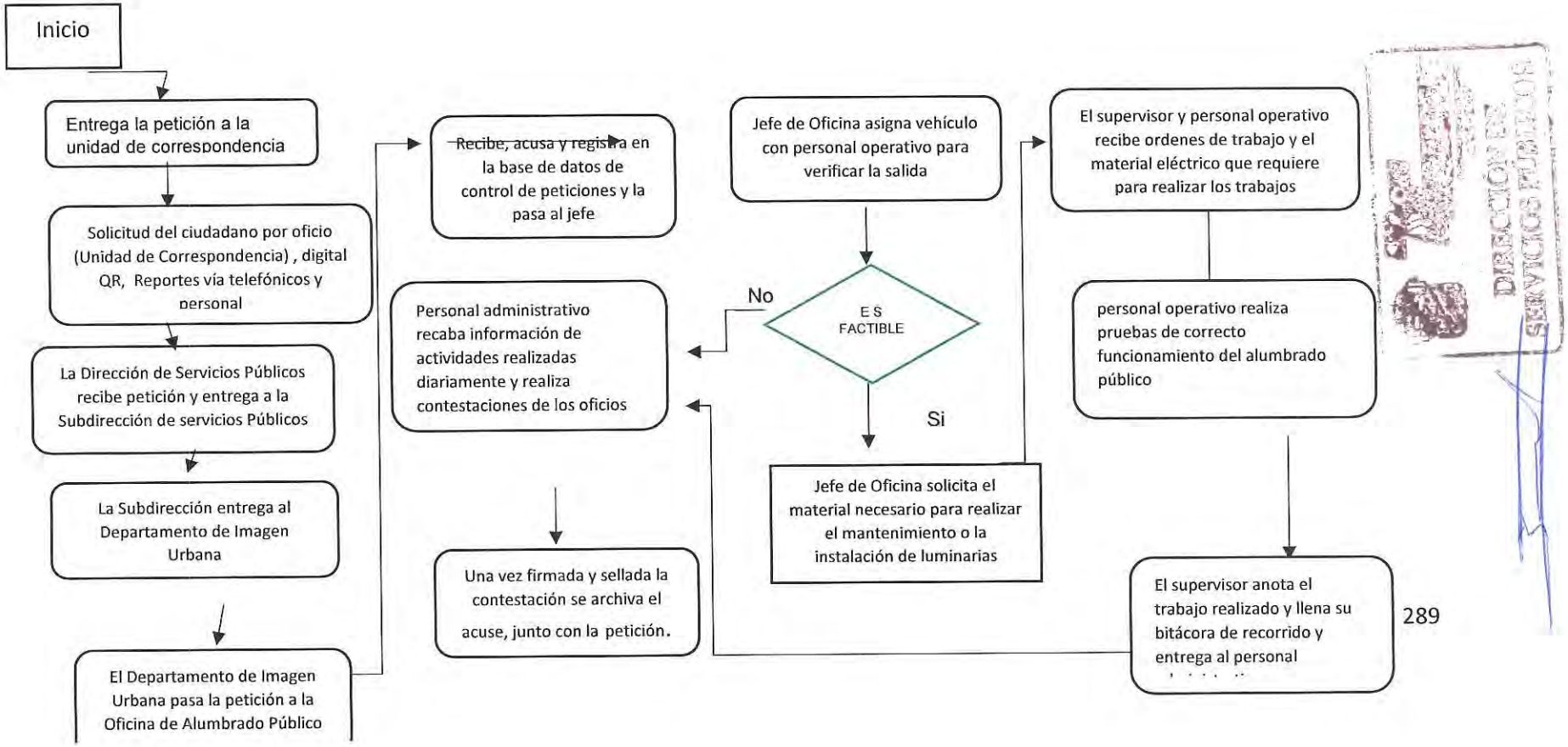
20.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación de Luminarias con escalera.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Persona física y/o moral	Ingresa el ciudadano (a) oficio por escrito en Unidad De Correspondencia.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en Unidad De Correspondencia.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (medio magnético) para ser canalizada al Titular de la Oficina correspondiente para su debida atención.
4	Jefe de Oficina	Verifica si la petición es de Instalación de luminaria led y/o reparación de luminarias con escalera, analiza si es procedente dar el servicio, en caso de que proceda la factibilidad de realizar el servicio solicitado en las peticiones ciudadanas se le informa al ciudadano por el medio correspondiente. Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material. Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar y a su vez hacer la correspondiente orden de trabajo a realizar con los datos del ciudadano y actividades a realizar, así como realizar el vale de material eléctrico necesario.
6	Supervisor	Supervisar las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.

7	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Recibe orden de trabajo con la petición ciudadana y recoge el material eléctrico ya autorizado en el almacén.
8	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa para revisar o en su caso retirar o instalar el poste o luminaria con escalera de acuerdo a la petición. Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó realizado.
9	Encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y las no realizadas, para el correcto control de la base de datos general de trabajo realizado en la Oficina de Alumbrado Público. Hace entrega del material obsoleto al almacén.
10	Jefe de la Oficina de Alumbrado Público	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
11	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos general (donde incluye fecha, número de orden de trabajo, número de reporte, número de folio de la Unidad de Correspondencia, calle, colonia, zona, actividad realizada en cantidad, insumos, beneficiarios, nombre del ciudadano, teléfono del ciudadano, operador, vehículo, desglose de insumos) , archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.
13	Fin	

20.9 DIAGRAMACIÓN

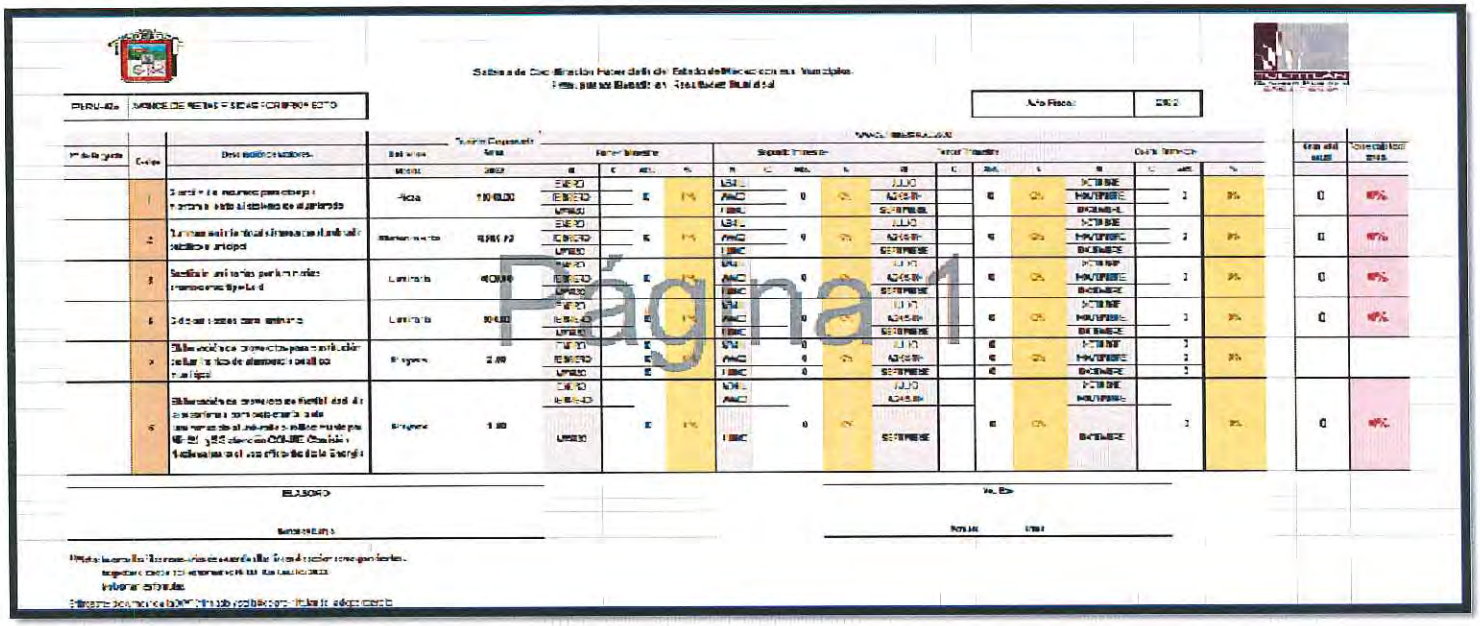
	PROCEDIMIENTO: Mantenimiento e instalación de luminarias led con escalera		
Persona Física y/o Moral	Oficina de Alumbrado Público		
	Personal Administrativo	Jefe de Oficina	Cuadrilla



20.10MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2025, por el Departamento de Alumbrado Público, así como el avance mensual, trimestral y anual que se deben alcanzar de las metas programada.

Total, de Luminarias Realizadas x 100
Total, de Luminarias Programadas



Página 1

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

20.11 FORMATOS

BITÁCORA DE COMBUSTIBLE

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

Se entrega bitácora de combustible al chofer electricista, donde anota los litros de combustible y los días que carga, así como los servicios que realiza de lunes a viernes en las comunidades asignadas.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
Formato bitácora de consumo de combustible

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

Departamento de Imagen Urbana	Oficina de Alumbrado Público	Fecha:	DEL 20 AL 26 DE ENERO DEL AÑO 2025

No. Económico:	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
SP-195	RAM 4000	Camioneta [illegible]	2024	[illegible]	OR36587293H	Gasolina	4

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Final	Nombre De Quien Reporta	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

Operador — Nombre y firma

Jefe Inmediato — C. Salvador Ortiz Ovalle — Nombre y firma

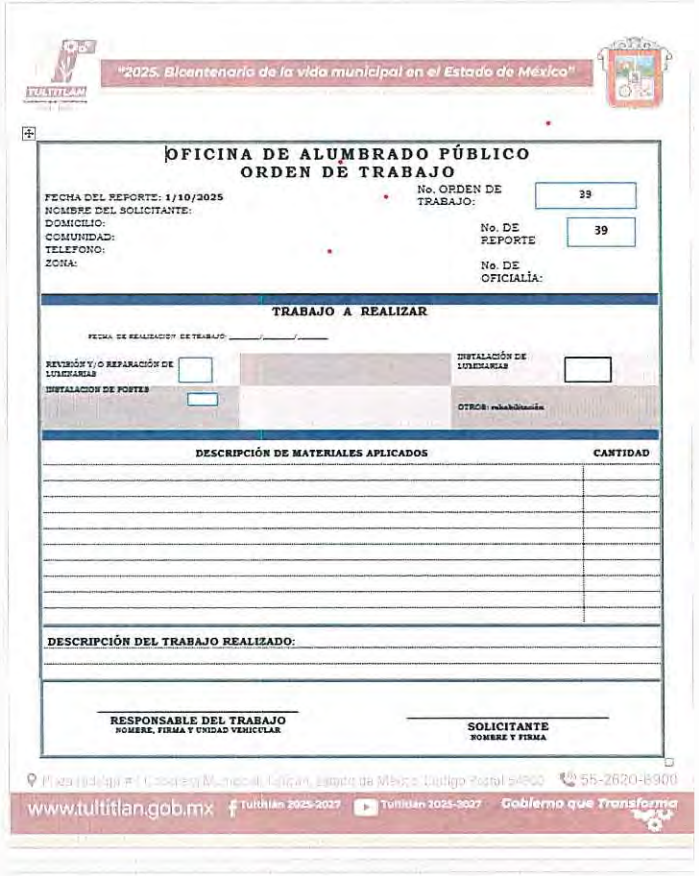
Vº. Bº. Director de Servicios Públicos — Mtro. Víctor Daniel García García — Nombre y firma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo al chofer electricista, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, al dar término del servicio, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación, una vez concluido el servicio, firma del chofer electricista.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ORDEN DE TRABAJO

FECHA DEL REPORTE: 1/10/2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE:
DOMICILIO:
COMUNIDAD:
TELEFONO:
ZONA:

No. ORDEN DE TRABAJO: 39
No. DE REPORTE 39
No. DE OFICIALÍA:

TRABAJO A REALIZAR

FECHA DE REALIZACIÓN DE TRABAJO: ____/____/____

REVISIÓN Y/O REPARACIÓN DE LUMINARIAS
INSTALACIÓN DE LUMINARIAS
INSTALACIÓN DE POSTES
OTROS: rehabilitación

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS	CANTIDAD

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

RESPONSABLE DEL TRABAJO
NOMBRE, FIRMA Y UNIDAD VEHICULAR

SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZO EL SERVICIO

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23

OBSERVACIONES (SUPERVISOR)

JEFE DE OFICINA

OPERADOR
NOMBRE Y FIRMA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

CONTROL INTERNO DE MATERIAL ELECTRICO

Una vez entregada la orden de trabajo del servicio realizado por la cuadrilla, se procede a realizar la salida de material eléctrico de los insumos utilizados.



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLAN 2025-2027

CONTROL DE MATERIAL ELÉCTRICO.

TULTITLAN, ESTADO DE MÉXICO, A ____ DE _____ DEL 2025.

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL.

Luminaria de led snap- data de 100 watts. _____
Luminaria de led snap- data de 60 watts. _____
Luminaria de led amaro de 100 watts. _____
Reflector de led de 200 watts. _____
Fotocelda de 220 volts. _____
Fotocelda de 110 volts. _____
Poste metálico de 7 mts. _____
Base de concreto de 60x60 cm. _____
Cable de aluminio 2+1 #6. _____mts.
Cable dúplex reforzado #14. _____mts.
Cable pot del #14. _____mts
Abrazadera de 3" (par). _____
Abrazadera de 6" (par). _____

Tornillos de 9/16 p/abrazadera. _____
Tuerca de 9/16" p/abrazadera. _____
Tuerca de 3/4". _____
Rondana de 3/4". _____
Solera metálica. _____
Taquete expansivo de 3/8". _____
Brazo de 120 cm. _____
Base para Fotocelda. _____
Cinta de aislar. _____
Fleje. _____mts.
Grapas para fleje. _____
Otros.
_____
_____.

CALLE: _____

BARRIO O COLONIA_____.

UNIDAD VEHICULAR: _____

NOMBRE DEL OPERADOR: _____

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

_____
JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



BASE DE DATOS GENERAL

Una vez revisada la orned de trabajo, se procede a hacer la captura digital de llas actividaddes realizadas por calle , colonia, zona, actividad realizada, material electrico utilizado, nombre del peticionario, telefono, encargado del trabajo realizado y desglose de material electrico instalado.

FECHA	No ORDEN DE TRABA	No OFICIALIA	No REPORTE CIUDADANO	TRABAJO REALIZADO POR CALLE	COLONIA	ZONA	REPARACION Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO	SUSTITUCION DE LUMINARIAS POR LUMINARIAS AHORRADORA TIPO LED	INSTALACIÓN DE REFLECTORES LED	COLOCAR POSTES PARA LUMINARIA	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	GESTION DE INSUMOS PARA OTORGAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLI	OBSERVACIONES	NOMBRE	TELÉFONO	ENCARGADO DEL TRABAJO
06/01/2025	4		4	CIRCUITO FLAMINGOS	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0	20 METROS DE CABLE 2+1 # 6	MARTIN	S/N	SP-167 ISRAEL JUAREZ MACIAS
				PAVORREALES	VALLE DE TULES	SUR	3	0	0	0	150	0				
				TOLUCA	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0				
				PAPAGAYOS	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0				
				ISIS	VALLE DE TULES	SUR	2	0	0	0	100	0				
				GAVIOTAS	VALLE DE TULES	SUR	2	0	0	0	100	0				
				MORELOS	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				DURAZNO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				ENCINO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				CEDRO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				FRESNO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
07/01/2025	6		6	CIPRES	LAZARO CARDENAS	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	LOURDES	5556485219	SP-103 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
07/01/2024	5		5	PASEO DE LOS JINETES	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	1	30 METROS DE CABLE 2+1 # 6	ROGELIO	5511659776	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
				RANCHO SANTA MARIA	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				RANCHO SAN JOSE	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	11	0	0	0	550	0				
				GUITARRON	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	4	0	0	0	200	0				
				MILPA	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
07/01/2025	8		8	ADOBE	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	JOSE LUIS CARREON	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
07/01/2025	3		3	AVENIDA SAN ANTONIO	BARRIO LA CONCEPCION	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 ISRAEL JUAREZ MACIAS
				AVENIDA HIDALGO	BARRIO SANTIAGUITO	CENTRO	10	0	0	0	500	0				
				AVENIDA UNO	BARRIO SANTIAGUITO	CENTRO	4	0	0	0	200	0				
08/01/2025	10		10	EJE 4	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	ELVIA BARRON	5565055142	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
				EJE 5	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	2	0	0	0	100	0				
				EJE 1	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	4	0	0	0	200	0				
08/01/2025	2		2	FUENTE DE HERCULES	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	6	0	0	0	300	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
				FUENTE DE ZEUS	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				FUENTE DE EROS	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
08/01/2025	9		9	FUENTE DE SOL	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	0	3	0	0	150	9	03 LUMINARIAS DE LED DE 100 WATTS AMARO, 03 FOTOCELDAS DE 220 VOLTS, 02 BRAZOS DE ALETA PALUMINARIA DE 120 METROS, 64 METROS DE CABLE 3+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
03/01/2025	1630		1630	AVENIDA DELPOZO	INDEPENDENCIA	CENTRO	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	TANYA JARAMILLO	S/N	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
08/01/2025	1631		1631	CERRADA ANTONIO DE LEON	BARRIO SAN JUAN	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
03/01/2025	23		23	MANUEL ACUÑA	BARRIO BELEM	CENTRO	3	0	0	0	150	1	60 METROS DE CABLE 2+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
03/01/2025	35		35	AVENIDA LAS TORRES ESQ ESTADO DE MEXICO	BELLO HORIZONTE	SUR	1	0	0	0	50	1	100 METROS DE CABLE 2+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
				AVENIDA INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
03/01/2025	18		18	VERANO	JARDINES DE TULTITLAN	CENTRO	1	0	0	0	50	0	QUEDO FUNCIONANDO SIN MATERIAL	JAVIER	5535717113	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
03/01/2025	19		19	BOULEVARD DE LOS AGAVES	LOS AGAVES	CENTRO	4	0	0	0	200	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	ERIKA	5573242681	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
				AGAVE DE CHAPALA	LOS AGAVES	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				FUENTE DE TAURO	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	0				
03/01/2025	25		25	JUAN DE DIOS PEZA	BARRIO BELEM	CENTRO	1	0	0	0	50	0	QUEDO FUNCIONANDO SIN MATERIAL	GERMAN SANCHEZ	55883339	SP-168 JOAQUIN MACIAS BALIÑO
03/01/2025	27		27	OAXACA	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	FRANCISCA GUARNEROS	5527433873	SP-167 CESAR SANTOYO ZENDEJAS
				ADOLFO LOPEZ MATEOS	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				
				AVENIDA BUENAVISTA	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				
				JOSE MARIA MORELOS Y PAVON	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

20.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	**Marca el inicio del procedimiento**
	Cuadro de actividad
→	**Línea de flujo**
◇	**Decisión**
FIN	**Final de procedimiento**



21. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS SOLARES LED CON UN SISTEMA FOTOVOLTAICO INTEGRADO.

ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO
DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS

21.1 OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la instalación y mantenimiento de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado en el Alumbrado Público en calles y vialidades del territorio Municipal.

ALCANCE

- Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de alumbrado público.

21.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Artículo 125 fracción II, III, IV y VII.
- Niveles de Iluminación en México indicados por la Sociedad Mexicana de Ingeniería e Iluminación A.C.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso B, artículo 213 fracción IX y 214
- Bando Municipal 2025-2027, Artículos: 60, 90, 91 fracción IV,92, 93 fracción IV, 94 y 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán, Artículos: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29,30, 31, 32,33, 34, 35.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.-Indicador Mundial 7.- Energía Asequible y No Contaminante

21.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos.

- Establece los criterios para la conservación, mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público de las vialidades del Municipio.

Subdirección de Servicios Públicos

- Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral del servicio de alumbrado público e instalación del mismo en los lugares donde se requiera.

Oficina de Alumbrado Público.

- Es el responsable de coordinar y supervisar al personal operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y colocación de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instaladas en todo el municipio.

El personal administrativo de la Oficina de Alumbrado Público deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la Oficina de Alumbrado Público.
- Entregar al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Realizar la contestación correspondiente a cada petición ciudadana que ingreso por escrito en la Unidad de Correspondencia del Municipio.
- Recibir de la cuadrilla de personal operativo la orden de trabajo del servicio realizado y a su vez registrar la información en una base de datos de actividades realizadas por el personal operativo.
- Canalizar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar dos juegos de copias y entregar a Dirección, Departamento de Imagen Urbana y Ciudadano



- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.

El jefe de la Oficina de Alumbrado Público deberá.

- Revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para primera contestación.
- Canalizarla para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado en el alumbrado público municipal.

EL supervisor deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición

21.4 DEFINICIONES

Alumbrado Público.

- Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

Luminaria:

- Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una o varias lámparas.

Luminaria solar:

- Luminaria solar led con sistema fotovoltaico integrado.

Lámpara:

- Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

Vía Pública:

- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

Brazo:

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.

21.5 INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Unidad de Correspondencia), digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio en el cual solicita instalación y/o reparación de luminaria luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado en el alumbrado público municipal.
- Llenado de formato de orden de trabajo en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, ubicación, fecha y firma del usuario.
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta
- Material eléctrico

21.6 RESULTADOS

Cambiar Luminarias con tecnología tipo led a luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado, para ahorrar energía, óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipio.

21.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.

- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público.

- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Alumbrado Público serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

- El Departamento de Imagen Urbana fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o acoso sexual.

- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones

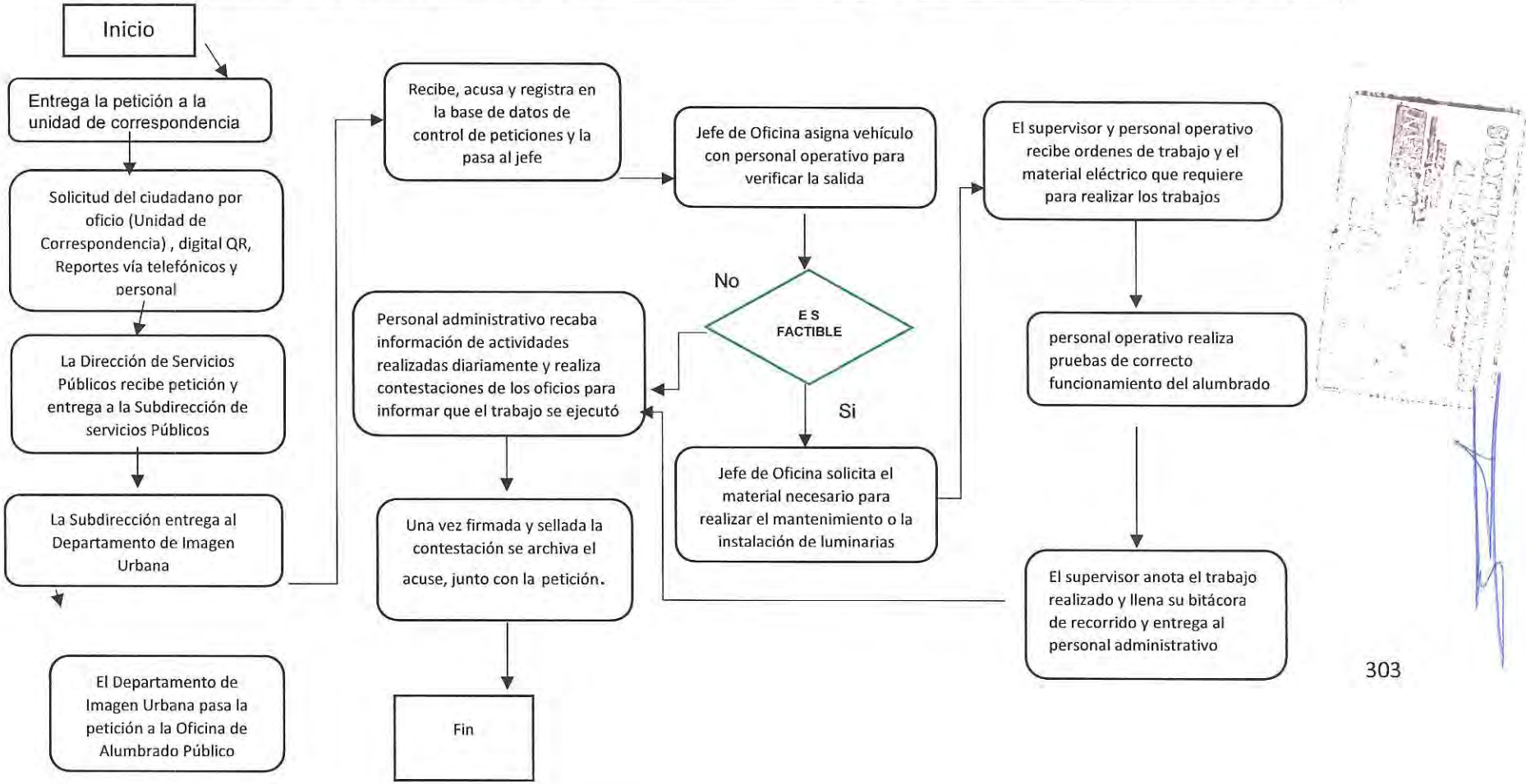
21.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación con grúa, de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Persona física y/o moral	Ingresa el ciudadano (a) oficio por escrito en la Unidad de Correspondencia.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en la Unidad de Correspondencia.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (medio magnético) para ser canalizada al Titular de la Oficina correspondiente para su debida atención.
4	Jefe de Oficina	Verifica si la petición es de instalación de luminaria, analiza si es procedente dar el servicio, en caso de no estar al alcance de la Oficina de Alumbrado Público se le informa al ciudadano. Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material. Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.
5	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar y a su vez hacer vale del material eléctrico necesario.
6	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.

7	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	El chofer electricista pide el material al almacén y las escaleras de tijera o de extensión, para poder realizar la reparación, instalación y/o sustitución de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado.
8	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Recibe petición y recibe el material eléctrico que se dota por parte del almacén general de la DSP.
09	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa, para realizar la o instalación de luminaria led de acuerdo con la petición. Realiza pruebas de funcionamiento de la luminaria led para corroborar que el servicio quedó atendido.
10	El encargado de la cuadrilla	Entrega el material obsoleto al almacén general de la DSP. Anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y las no realizadas para el control de la oficina.
11	Jefe de Oficina	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
12	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos general, archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.
13	Fin	

21.9 DIAGRAMACIÓN

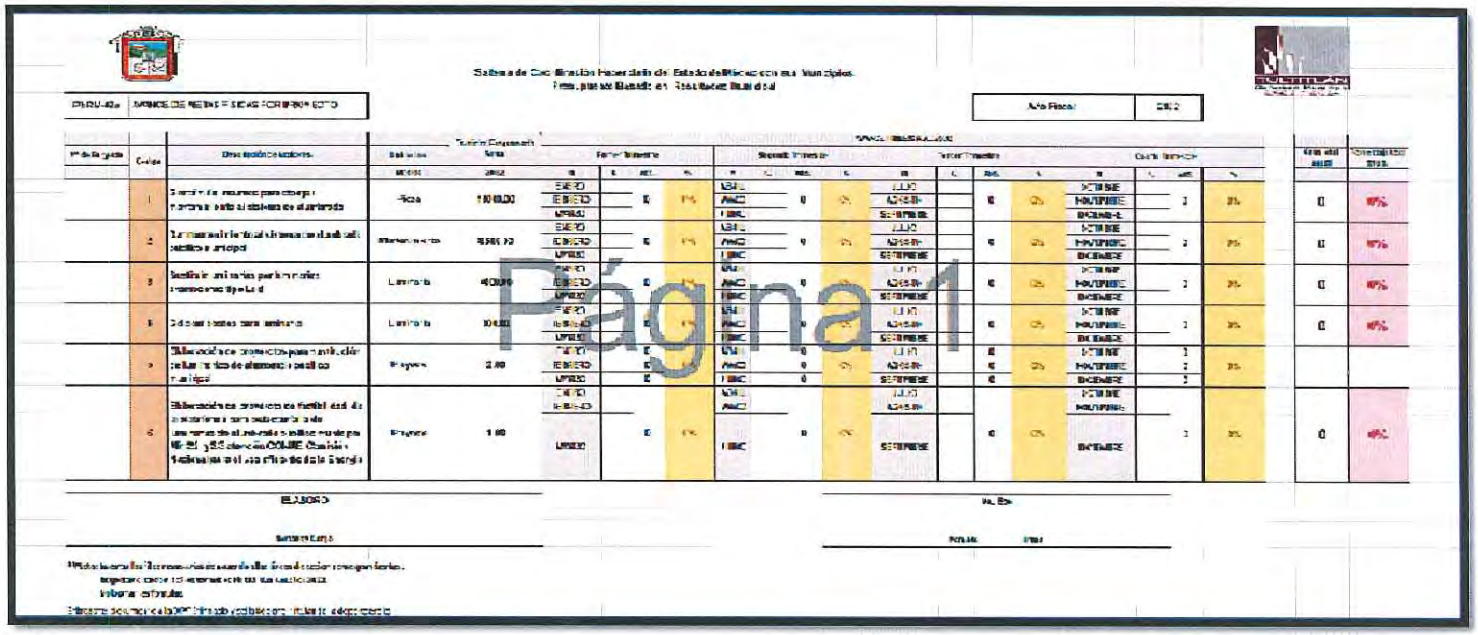
	PROCEDIMIENTO: mantenimiento e instalación con grúa de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado		
Persona Física y/o Moral	Oficina de Alumbrado Público		
	Personal Administrativo	Jefe de Oficina	Cuadrilla



21.10 MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2025, por el Departamento de Alumbrado Público, así como el avance mensual, trimestral y anual que se deben alcanzar de las metas programada.

Total, de Luminarias Realizadas x 100
Total, de Luminarias Programadas



Página 1

21.11 FORMATOS

BITÁCORA DE COMBUSTIBLE

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

Se entrega bitácora de combustible al chofer electricista, donde anota los litros de combustible y los días que carga, así como los servicios que realiza de lunes a viernes en las comunidades asignadas.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
Formato bitácora de consumo de combustible

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

Departamento de Imagen Urbana | Oficina de Alumbrado Público | Fecha: DEL 20 AL 26 DE ENERO DEL AÑO 2025

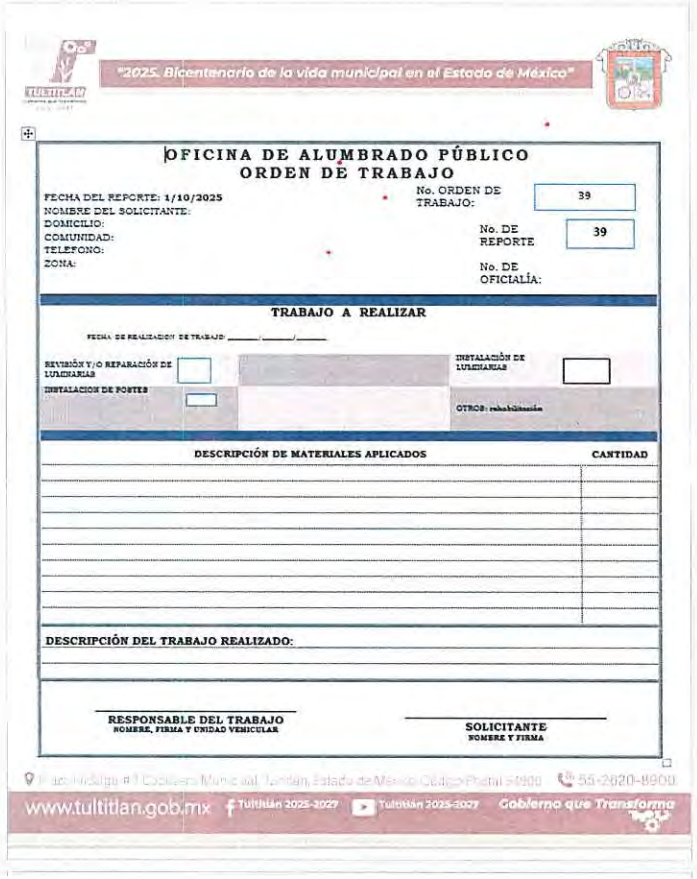
No. Económico:	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
SP-195	RAM 4000	Camioneta [illegible]	2024	[illegible]	[illegible]	Gasolina	4

Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horario Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Horario Final	Nombre De Quien Reporta	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

Operador	Jefe Inmediato	Vº. Bº. Director de Servicios Públicos
Nombre y firma	C. Salvador Ortiz Ovalle Nombre y firma	Mtro. Víctor Daniel García García Nombre y firma

FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo al chofer electricista, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, al dar término del servicio, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación, una vez concluido el servicio, firma del chofer electricista.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ORDEN DE TRABAJO

FECHA DEL REPORTE: 1/10/2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE:
DOMICILIO:
COMUNIDAD:
TELEFONO:
ZONA:

No. ORDEN DE TRABAJO: 39
No. DE REPORTE 39
No. DE OFICIALÍA:

TRABAJO A REALIZAR

FECHA DE REALIZACION DE TRABAJO: ____/____/____

REVISIÓN Y/O REPARACIÓN DE LUMINARIAS
INSTALACIÓN DE LUMINARIAS
INSTALACION DE POSTES
OTROS: rehabilitación

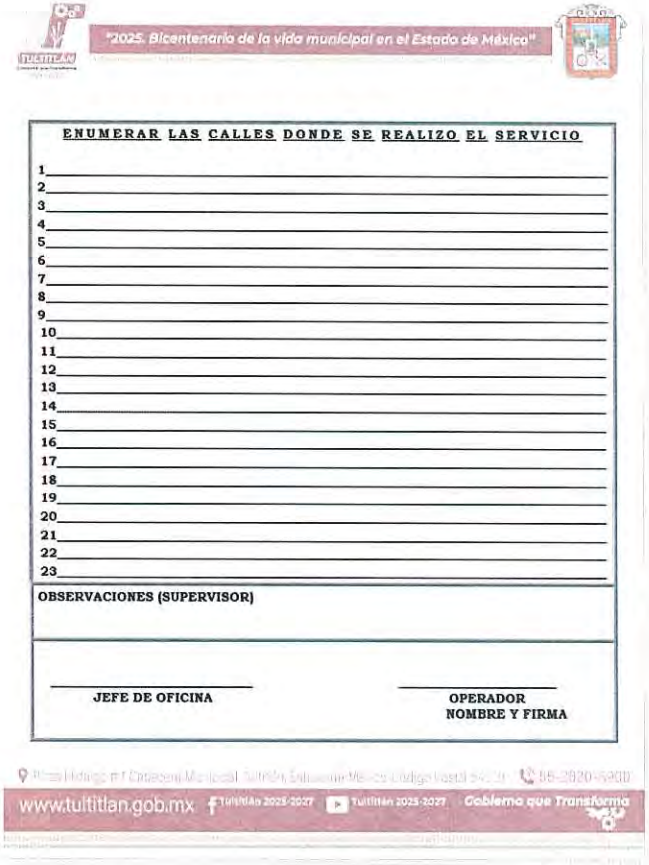
DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS	CANTIDAD

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

RESPONSABLE DEL TRABAJO
NOMBRE, FIRMA Y UNIDAD VEHICULAR

SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1 Colonia Municipal Tultitlán, Estado de México Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZO EL SERVICIO

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23

OBSERVACIONES (SUPERVISOR)

JEFE DE OFICINA

OPERADOR
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1 Colonia Municipal Tultitlán, Estado de México Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



CONTROL INTERNO DE MATERIAL ELECTRICO

Una vez entregada la orden de trabajo del servicio realizado por la cuadrilla, se procede a realizar la salida de material eléctrico de los insumos utiliza



"2025: Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLAN 2025-2027

CONTROL DE MATERIAL ELÉCTRICO.

TULTITLAN, ESTADO DE MÉXICO, A ____ DE _____ DEL 2025.

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL.

Luminaria de led snap- data de 100 watts. _____
Luminaria de led snap- data de 60 watts. _____
Luminaria de led amaro de 100 watts. _____
Reflector de led de 200 watts. _____
Fotocelda de 220 volts. _____
Fotocelda de 110 volts. _____
Poste metálico de 7 mts. _____
Base de concreto de 60x60 cm. _____
Cable de aluminio 2+1 #6. _____mts.
Cable dúplex reforzado #14. _____mts.
Cable pot del #14. _____mts
Abrazadera de 3" (par). _____
Abrazadera de 6" (par). _____

Tornillos de 9/16 p/abrazadera. _____
Tuerca de 9/16" p/abrazadera. _____
Tuerca de 3/4". _____
Rondana de 3/4". _____
Solera metálica. _____
Taquete expansivo de 3/8". _____
Brazo de 120 cm. _____
Base para Fotocelda. _____
Cinta de aislar. _____
Fleje. _____mts.
Grapas para fleje. _____
Otros.
_____
_____.

CALLE: _____

BARRIO O COLONIA_____.

UNIDAD VEHICULAR: _____

NOMBRE DEL OPERADOR: _____

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

_____
JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO

55-2620-6500

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS GENERAL

Una vez revisada la orden de trabajo, se procede a hacer la captura digital de las actividaddes realizadas, por calle , colonia, zona

FECHA	No ORDEN DE TRABA	No OFICIALIA	No REPORTE CIUDADANO	TRABAJO REALIZADO POR CALLE	COLONIA	ZONA	REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO	SUSTITUCIÓN DE LUMINARIAS POR LUMINARIAS AHORRADORA TIPO LED	INSTALACIÓN DE REFLECTORES LED	COLOCAR POSTES PARA LUMINARIA	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	GESTION DE INSUMOS PARA OTORGAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO	OBSERVACIONES	NOMBRE	TELÉFONO	ENCARGADO DEL TRABAJO
06/01/2025	4		4	CIRCUITO FLAMINGOS	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0	30 METROS DE CABLE 2+1 # 6	MARTIN	S/N	SP-167 ISRAEL JUAREZ MACIAS
				PAYORREALES	VALLE DE TULES	SUR	3	0	0	0	150	0				
				TOLUCA	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0				
				PAPAGAYOS	VALLE DE TULES	SUR	1	0	0	0	50	0				
				IBIS	VALLE DE TULES	SUR	2	0	0	0	100	0				
				GAVIOTAS	VALLE DE TULES	SUR	2	0	0	0	100	0				
				MORELOS	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				DURAZNO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				ENCINO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				CEDRO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
				FRESNO	EL FRESNO	SUR	1	0	0	0	50	0				
07/01/2025	6		6	CIPRES	LAZARO CARDENAS	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	LOURDES	5538405213	SP-103 JOAQUIN MACIAS BAÑO
07/01/2024	5		5	PASEO DE LOS JINETES	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	1	00 METROS DE CABLE 2+1 # 6	ROGELIO	5511639776	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
				RANCHO SANTA MARIA	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				RANCHO SAN JOSE	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	11	0	0	0	550	0				
				GUITARRON	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	4	0	0	0	200	0				
				MEPA	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
07/01/2025	8		8	ADOBE	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	JOSE LUIS CARREON	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
07/01/2025	3		3	AVENIDA SAN ANTONIO	BARRIO LA CONCEPCION	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 ISRAEL JUAREZ MACIAS
				AVENIDA HIDALGO	BARRIO SANTIAGUITO	CENTRO	10	0	0	0	500	0				
				AVENIDA UNO	BARRIO SANTIAGUITO	CENTRO	4	0	0	0	200	0				
08/01/2025	10		10	EJE 4	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	ELVIA BARRON	5566305842	SP-168 JOAQUIN MACIAS BAÑO
				EJE 5	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	2	0	0	0	100	0				
				EJE 1	LOMAS DE CARTAGENA	SUR	4	0	0	0	200	0				
08/01/2025	2		2	FUENTE DE HERCULES	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	6	0	0	0	300	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
				FUENTE DE ZEUS	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				FUENTE DE EROS	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
08/01/2025	3		3	FUENTE DE SOL	FUENTES DEL VALLE	CENTRO	0	3	0	0	150	3	03 LUMINARIAS DE LED DE 100 WATTS AMARO, 03 FOTOCELDAS DE 220 VOLTS, 03 BRAZOS DE ALETA P/LUMINARIA DE 120 METROS, 04 METROS DE CABLE 3+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-167 EDGAR ZENDEJAS HERNANDEZ
08/01/2025	1630		1630	AVENIDA DELPOZO	INDEPENDENCIA	CENTRO	2	0	0	0	100	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	TANYA JARAMILLO	S/N	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
08/01/2025	1631		1631	CERRADA ANTONIO DE LEON	BARRIO SAN JUAN	CENTRO	3	0	0	0	150	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
09/01/2025	23		23	MANUEL ACUÑA	BARRIO BELEM	CENTRO	3	0	0	0	150	1	60 METROS DE CABLE 2+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-168 JOAQUIN MACIAS BAÑO
09/01/2025	35		35	AVENIDA LAS TORRES ESQ ESTADO DE MEXICO	BELLO HORIZONTE	SUR	1	0	0	0	50	1	100 METROS DE CABLE 2+1 # 6	PROGRAMA INTERNO	S/N	SP-168 JOAQUIN MACIAS BAÑO
				AVENIDA INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
09/01/2025	18		18	VERANO	JARDINES DE TULTITLAN	CENTRO	1	0	0	0	50	0	QUEDO FUNCIONANDO SIN MATERIAL	JAVIER	5535111113	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
09/01/2025	19		19	BOULEVARD DE LOS AGAVES	LOS AGAVES	CENTRO	4	0	0	0	200	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	ERIKA	5513242681	SP-103 PEDRO ARCE GOMEZ
				AGAVE DE CHAPALA	LOS AGAVES	CENTRO	1	0	0	0	50	0				
				FUENTE DE TAURO	VILLAS DE SAN JOSE	CENTRO	2	0	0	0	100	0				
09/01/2025	25		25	JUAN DE DIOS PEZA	BARRIO BELEM	CENTRO	1	0	0	0	50	0	QUEDO FUNCIONANDO SIN MATERIAL	GERMAN SANCHEZ	55583539	SP-168 JOAQUIN MACIAS BAÑO
09/01/2025	27		27	OAXACA	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0	QUEDARON FUNCIONANDO SIN MATERIAL	FRANCISCA GUARNEROS	5527433859	SP-167 CESAR SANTOYO ZENDEJAS
				ADOLFO LOPEZ MATEOS	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				
				AVENIDA BUENAVISTA	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				
				JOSE MARIA MORELOS Y PAVON	LA JOYA	SUR	1	0	0	0	50	0				

21.12 SIMBOLOGIA

INICIO	**Marca el inicio del procedimiento**
	Cuadro de actividad
→	**Línea de flujo**
◇	**Decisión**
FIN	**Final de procedimiento**

22. NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: DERRIBE DE ÁRBOLES
AREA: Oficina de Parques y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

22.1 OBJETIVO

Evitar accidentes, previniendo riesgo de caída, a su vez, impedir que afecten severamente al patrimonio urbanístico o arquitectónico, mobiliario y equipamiento urbano.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la Oficina de Parques y Jardines.

22.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,

- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso C, artículo 213 fracción IX incisos A, B y C. y 214
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Capítulo X, Artículo 60, 64 fracción II 90, 91 fracción IV, 93, 94, 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

22.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área

Departamento de Imagen Urbana. Planear, organizar y coordinar las actividades de Parques y Jardines, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, donación de árboles para reforestar, mantenimientos de parques, áreas verdes, que son de libre acceso y uso común.

22.4 DEFINICIONES

Derribo. - Corte de un árbol desde la base, vivo o muerto

22.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente permisos para poda y derribe de árboles con base a lo que establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.
- Planeación semanal de actividades.
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

22.6 RESULTADOS

- Mejorar la Imagen Urbana del territorio municipal, salvaguardar la integridad y seguridad de los ciudadanos

INTERACCIÓN

- Oficina de Recolección y Limpia, para la recolección de ramas

22.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines de manera honesta.
- La oficina de Parques y Jardines fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de Parques y Jardines deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

22.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano	Ingresa oficio de petición por escrito de derribe y permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, ubicación en donde se requiere el servicio.	Oficio de petición
Ciudadano	Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Permiso
Unidad de Correspondencia	Recibe el oficio de petición por parte del ciudadano, enviando a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición, canaliza y envía al Departamento de Imagen Urbana, el cual envía a la Oficina de Parques y Jardines.	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Recibe y revisa el oficio de petición; si la solicitud no cuenta con el permiso de derribe expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; se le informa por medio de un acuerdo de contestación al ciudadano que deberá tramitar el permiso de derribe.	Acuerdo de contestación
Supervisor	Una vez que se recibe la petición en la Oficina de Parques y Jardines, se realiza una supervisión, para ver la factibilidad de lo solicitado; apegándose a los criterios que no justifican el derribo de un árbol como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, entrega a la Oficina de Parques y Jardines, para su autorización.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se realiza orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo

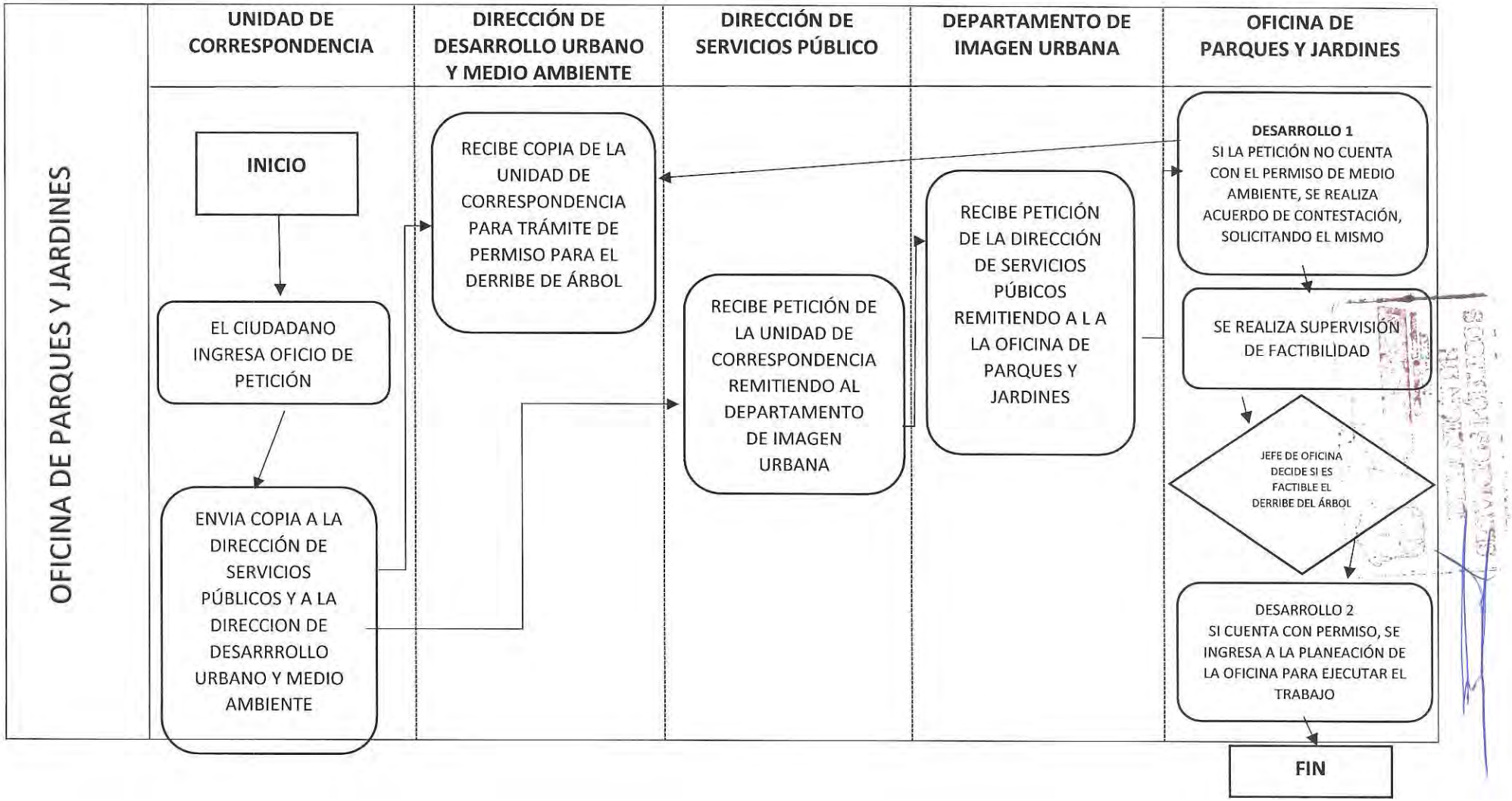
Oficina de Parques y Jardines	Se elabora el acuerdo de contestación para el ciudadano, informando la conclusión del trámite, posteriormente se ingresa al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación

DESARROLLO DE ACTIVIDADES 2

Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol	
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	**Actividad**	**Documento**
Ciudadano	Entrega permiso de derribe, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y medio ambiente, a la Oficina de Parques y Jardines.	Permiso
Oficina de Parques y Jardines	Una vez que se recibe el permiso del derribe de árbol, se realiza supervisión.	Permiso
Supervisor	Se lleva a cabo una supervisión, apegándose a los criterios que no justifican el derribe de un árbol, como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, con base al método que se establezca en el dictamen emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se realiza orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	Posteriormente la orden de trabajo se ingresa al expediente en archivo.	Orden de trabajo

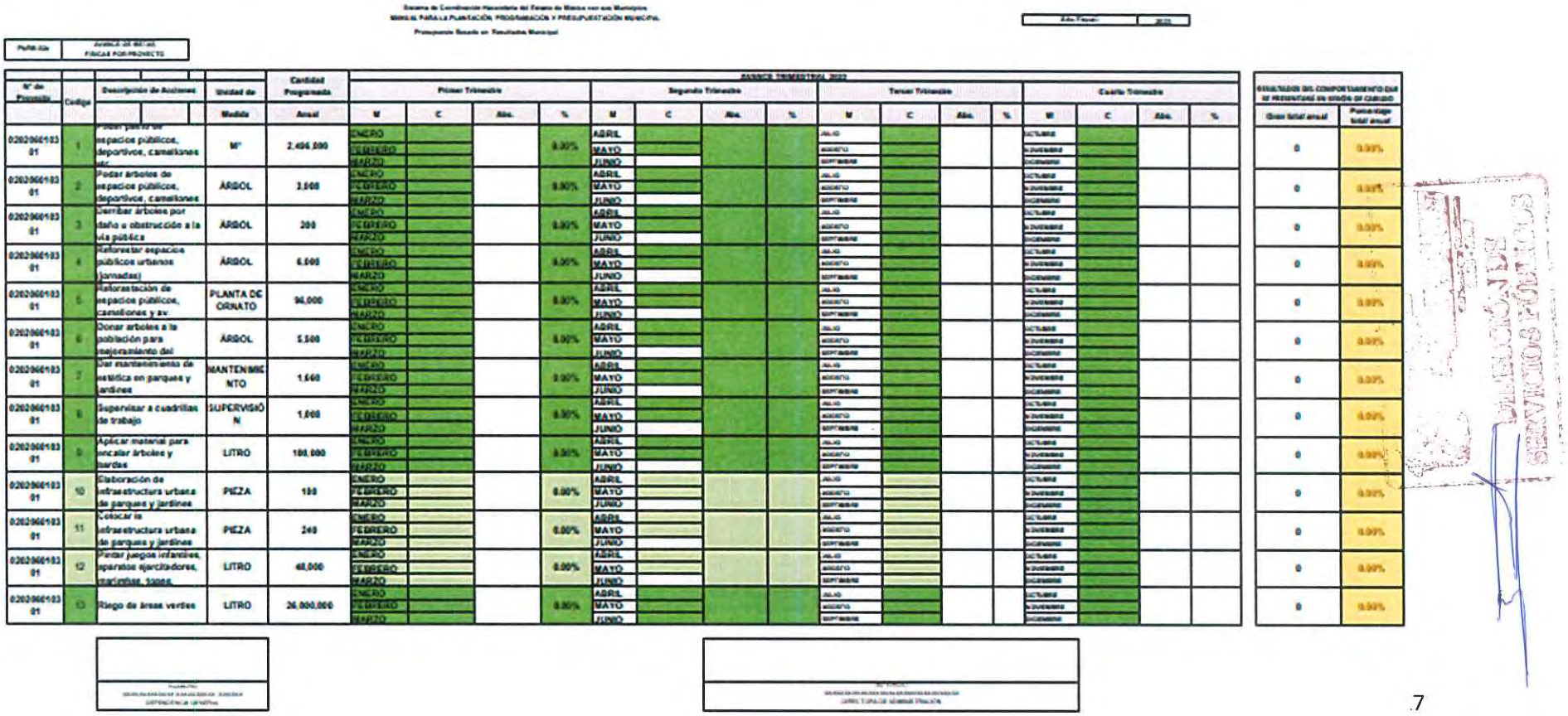
22.9 DIAGRAMACIÓN

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027	**AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2025	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas



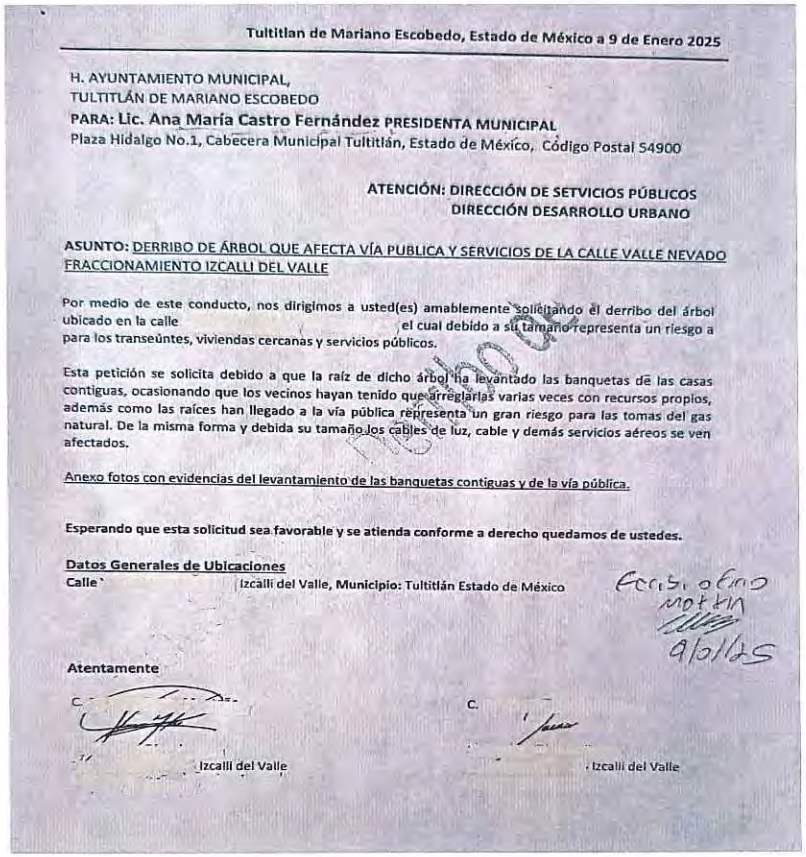
22.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).



22.11 FORMATOS
OFICIO DE PETICIÓN

Se recibe oficio, por la Unidad de Correspondencia, donde se describe nombre del solicitante, dirección y asunto; posteriormente llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa al Departamento de Imagen Urbana, mismo que es canalizado a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



Tultitlan de Mariano Escobedo, Estado de México a 9 de Enero 2025

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL,
TULTITLÁN DE MARIANO ESCOBEDO
PARA: Lic. Ana María Castro Fernández PRESIDENTA MUNICIPAL
Plaza Hidalgo No.1, Cabecera Municipal Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900

ATENCIÓN: DIRECCIÓN DE SETVICIOS PÚBLICOS
DIRECCIÓN DESARROLLO URBANO

ASUNTO: DERRIBO DE ÁRBOL QUE AFECTA VÍA PUBLICA Y SERVICIOS DE LA CALLE VALLE NEVADO FRACCIONAMIENTO IZCALLI DEL VALLE

Por medio de este conducto, nos dirigimos a usted(es) amablemente solicitando el derribo del árbol ubicado en la calle el cual debido a su tamaño representa un riesgo a para los transeúntes, viviendas cercanas y servicios públicos.

Esta petición se solicita debido a que la raíz de dicho árbol ha levantado las banquetas de las casas contiguas, ocasionando que los vecinos hayan tenido que arreglarlas varias veces con recursos propios, además como las raíces han llegado a la vía pública representa un gran riesgo para las tomas del gas natural. De la misma forma y debida su tamaño los cables de luz, cable y demás servicios aéreos se ven afectados.

Anexo fotos con evidencias del levantamiento de las banquetas contiguas y de la vía pública.

Esperando que esta solicitud sea favorable y se atienda conforme a derecho quedamos de ustedes.

Datos Generales de Ubicaciones
Calle Izcalli del Valle, **Municipio:** Tultitlán Estado de México

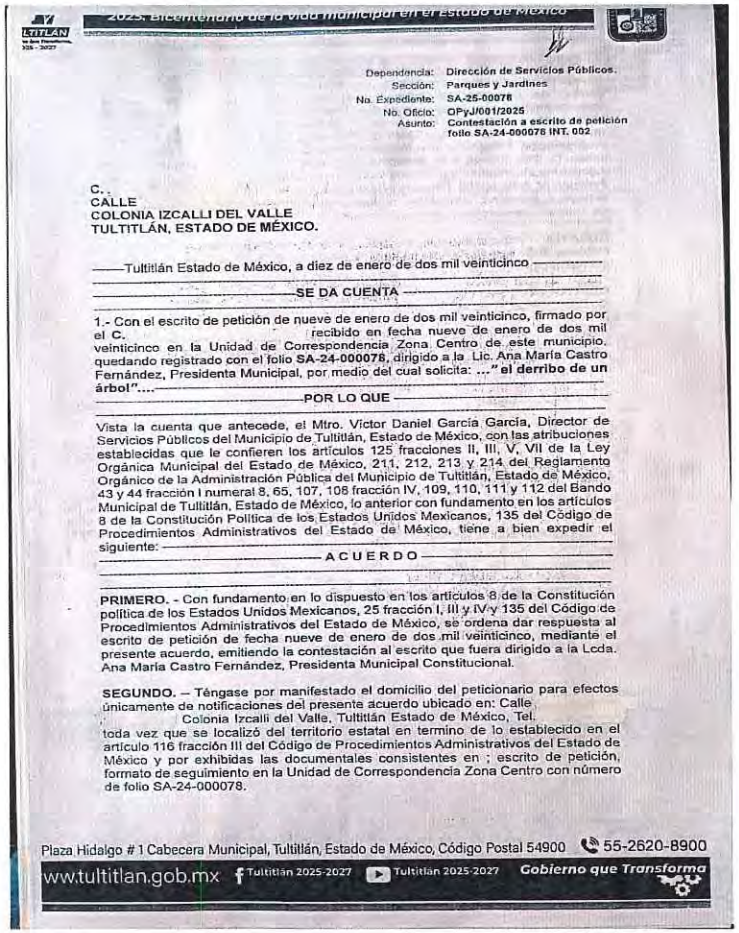
Atentamente

C. Izcalli del Valle

C. Izcalli del Valle

ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano de próxima programación o, a su vez se contesta para solicitar un permiso expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Parques y Jardines
No. Expediente: SA-25-00078
No. Oficio: OPyJ/001/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000078 INT. 002

C.
CALLE
COLONIA IZCALLI DEL VALLE
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

——Tultitlán Estado de México, a diez de enero de dos mil veinticinco ————

——————————SE DA CUENTA ——————————

1.- Con el escrito de petición de nueve de enero de dos mil veinticinco, firmado por el C. recibido en fecha nueve de enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000078**, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández, Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ..." **el derribo de un árbol**"....

——————————POR LO QUE ——————————

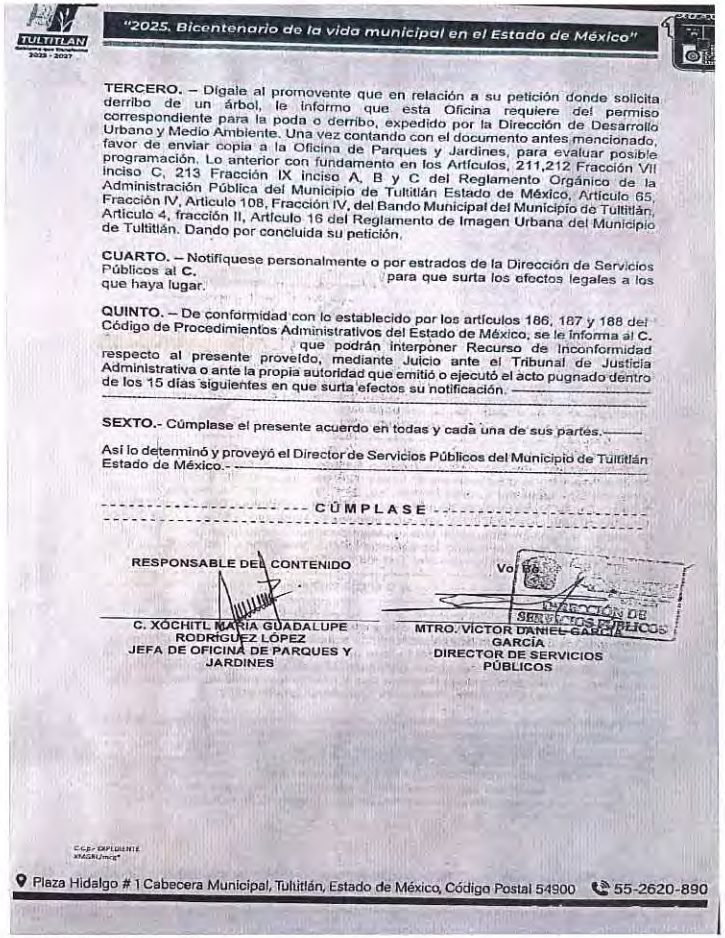
Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 65, 107, 108 fracción IV, 109, 110, 111 y 112 del Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ——————————

——————————A C U E R D O ——————————

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha nueve de enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lcda. Ana María Castro Fernández, Presidenta Municipal Constitucional.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle Colonia Izcalli del Valle, Tultitlán Estado de México, Tel. toda vez que se localizó del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en ; escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000078.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Dígale al promovente que en relación a su petición donde solicita derribo de un árbol, le informo que esta Oficina requiere del permiso correspondiente para la poda o derribo, expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. Una vez contando con el documento antes mencionado, favor de enviar copia a la Oficina de Parques y Jardines, para evaluar posible programación. Lo anterior con fundamento en los Artículos, 211,212 Fracción VII inciso C, 213 Fracción IX inciso A, B y C del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículo 65, Fracción IV, Artículo 108, Fracción IV, del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, Artículo 4, fracción II, Artículo 16 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán. Dando por concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al **C.** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación. ——————————

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.——

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.- ——————————

——————————C Ú M P L A S E ——————————

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

C. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ
JEFA DE OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

Vo. Bo.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

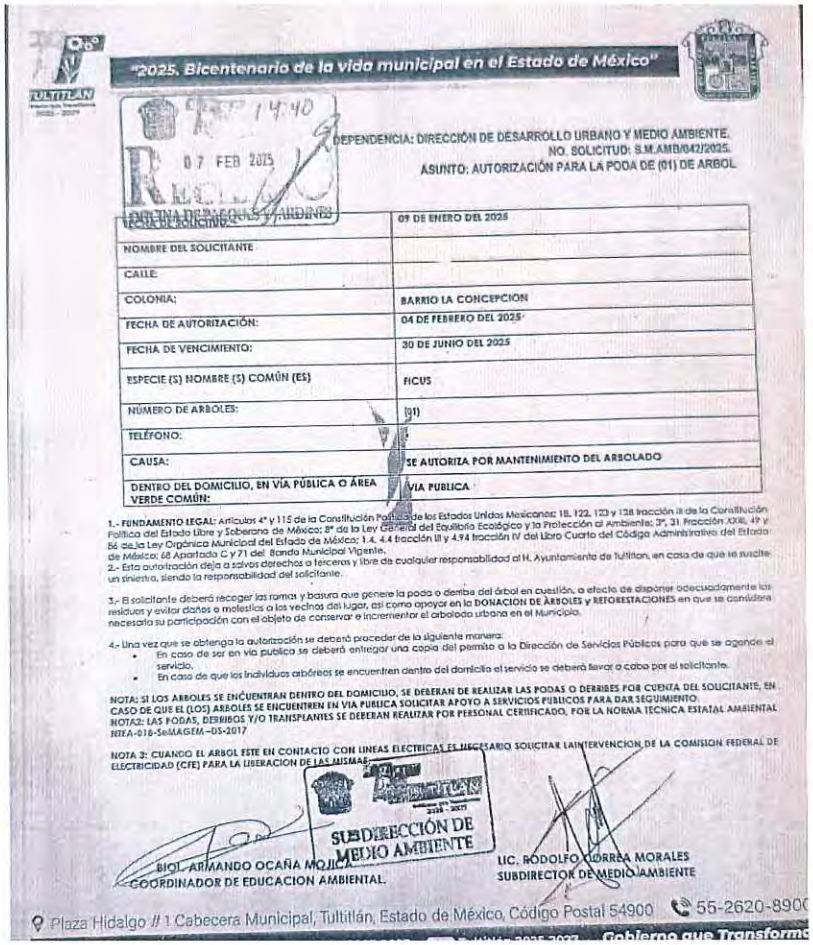
MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p.- EXPEDIENTE
XMGR/mcp*

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-890

PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente en la Oficina de Parques y Jardines, posteriormente se lleva a cabo una inspección, para checar la factibilidad o urgencia de la petición y en su caso, programar y ejecutar.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

14:40
07 FEB 2025
RECIBIDO
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.
NO. SOLICITUD: S.M.AMB/042/2025.
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA PODA DE (01) DE ARBOL

FECHA DE SOLICITUD:	09 DE ENERO DEL 2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE	
CALLE:	
COLONIA:	BARRIO LA CONCEPCION
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	04 DE FEBRERO DEL 2025
FECHA DE VENCIMIENTO:	30 DE JUNIO DEL 2025
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMÚN (ES)	FICUS
NÚMERO DE ARBOLES:	(01)
TELÉFONO:	
CAUSA:	SE AUTORIZA POR MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O ÁREA VERDE COMÚN:	VIA PUBLICA

1.- FUNDAMENTO LEGAL: Artículos 4° y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 18, 122, 123 y 128 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 8° de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; 3°, 31 fracción XXIII, 49 y 56 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1.4, 4.4 fracción III y 4.94 fracción IV del Libro Cuarto del Código Administrativo del Estado de México; 68 Apartado C y 71 del Bando Municipal Vigente.
2.- Esta autorización deja a salvos derechos a terceros y libre de cualquier responsabilidad al H. Ayuntamiento de Tultitlan, en caso de que se suscite un siniestro, siendo la responsabilidad del solicitante.

3.- El solicitante deberá recoger las ramas y basura que genere la poda o derribo del árbol en cuestión, a efecto de disponer adecuadamente los residuos y evitar daños o molestias a los vecinos del lugar, así como apoyar en la DONACION DE ÁRBOLES y REFORESTACIONES en que se considere necesaria su participación con el objeto de conservar e incrementar el arbolado urbano en el Municipio.

4.- Una vez que se obtenga la autorización se deberá proceder de la siguiente manera:
- En caso de ser en vía publica se deberá entregar una copia del permiso a la Dirección de Servicios Públicos para que se agende el servicio.
- En caso de que los individuos arbóreos se encuentren dentro del domicilio el servicio se deberá llevar a cabo por el solicitante.

NOTA: SI LOS ARBOLES SE ENCUENTRAN DENTRO DEL DOMICILIO, SE DEBERAN DE REALIZAR LAS PODAS O DERRIBES POR CUENTA DEL SOLICITANTE, EN CASO DE QUE EL (LOS) ARBOLES SE ENCUENTREN EN VIA PUBLICA SOLICITAR APOYO A SERVICIOS PUBLICOS PARA DAR SEGUIMIENTO.
NOTA2: LAS PODAS, DERRIBOS Y/O TRANSPLANTES SE DEBERAN REALIZAR POR PERSONAL CERTIFICADO, POR LA NORMA TECNICA ESTATAL AMBIENTAL NTEA-018-SeMAGEM-05-2017

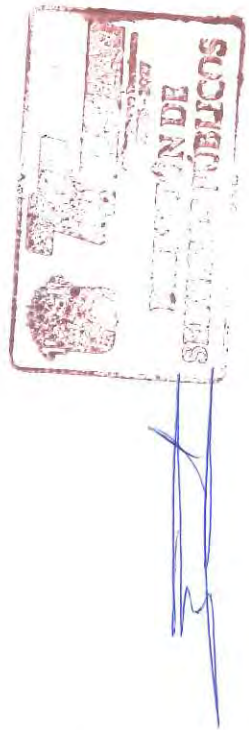
NOTA 3: CUANDO EL ARBOL ESTE EN CONTACTO CON LINEAS ELECTRICAS ES NECESARIO SOLICITAR LA INTERVENCION DE LA COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) PARA LA LIBERACION DE LAS MISMAS.

SUBDIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

BIOL. ARMANDO OCAÑA MOJICA
COORDINADOR DE EDUCACION AMBIENTAL.

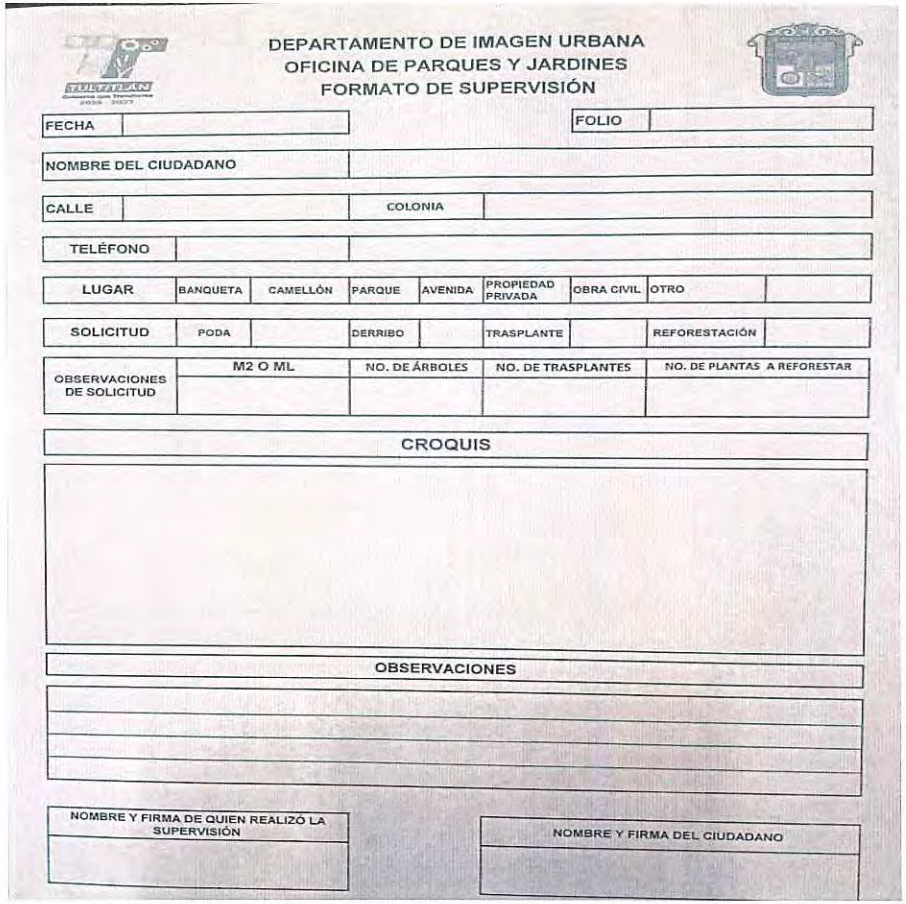
LIC. RODOLFO CORREA MORALES
SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900



FORMATO DE SUPERVISIÓN

Se realiza una supervision previa a la poda o derribe de árbol con base en el metodo que se establece en el dictamen, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, así como lo establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.



DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
FORMATO DE SUPERVISIÓN

FECHA						FOLIO		
NOMBRE DEL CIUDADANO								
CALLE			COLONIA					
TELÉFONO								
LUGAR	BANQUETA	CAMELLÓN	PARQUE	AVENIDA	PROPIEDAD PRIVADA	OBRA CIVIL	OTRO	
SOLICITUD	PODA		DERRIBO		TRASPLANTE		REFORESTACIÓN	

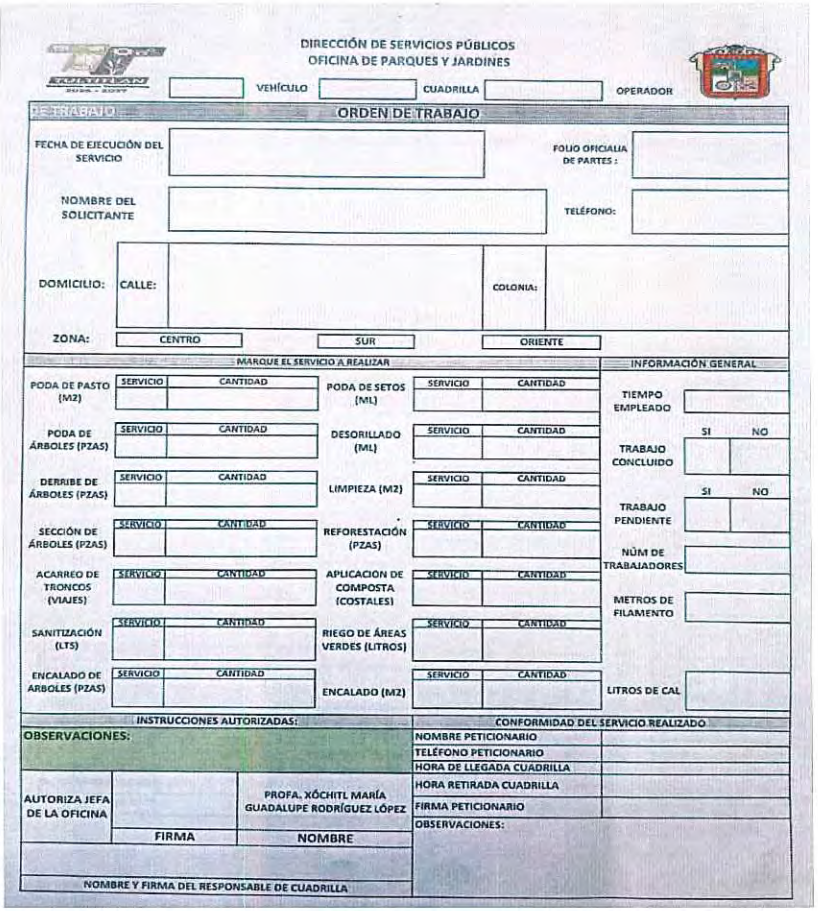
OBSERVACIONES DE SOLICITUD	M2 O ML	NO. DE ÁRBOLES	NO. DE TRASPLANTES	NO. DE PLANTAS A REFORESTAR

CROQUIS

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZÓ LA SUPERVISIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

VEHÍCULO | CUADRILLA | OPERADOR

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES : | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO: | DOMICILIO: CALLE: | COLONIA: | ZONA: CENTRO SUR ORIENTE

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESORILLADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCIÓN DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACIÓN (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACION DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ÁRBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACIÓN GENERAL

TIEMPO EMPLEADO | TRABAJO CONCLUIDO SI NO | TRABAJO PENDIENTE SI NO | NÚM DE TRABAJADORES | METROS DE FILAMENTO | LITROS DE CAL

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:

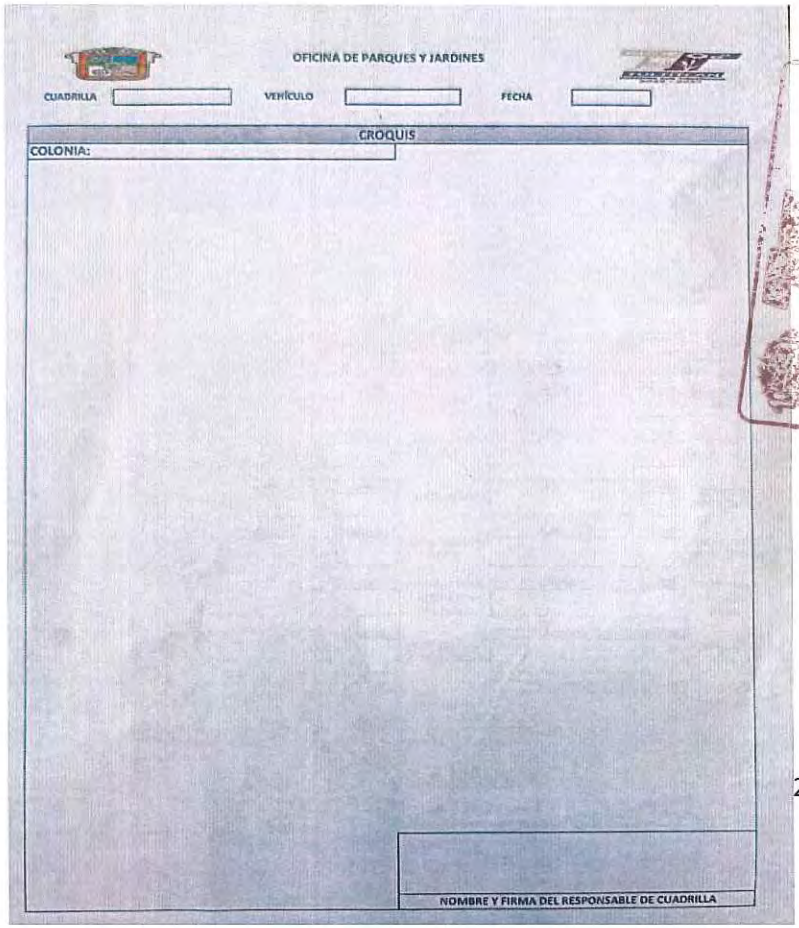
OBSERVACIONES:

AUTORIZA JEFA DE LA OFICINA | FIRMA | PROFA. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ | NOMBRE

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO

NOMBRE PETICIONARIO
TELÉFONO PETICIONARIO
HORA DE LLEGADA CUADRILLA
HORA RETIRADA CUADRILLA
FIRMA PETICIONARIO
OBSERVACIONES:



OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

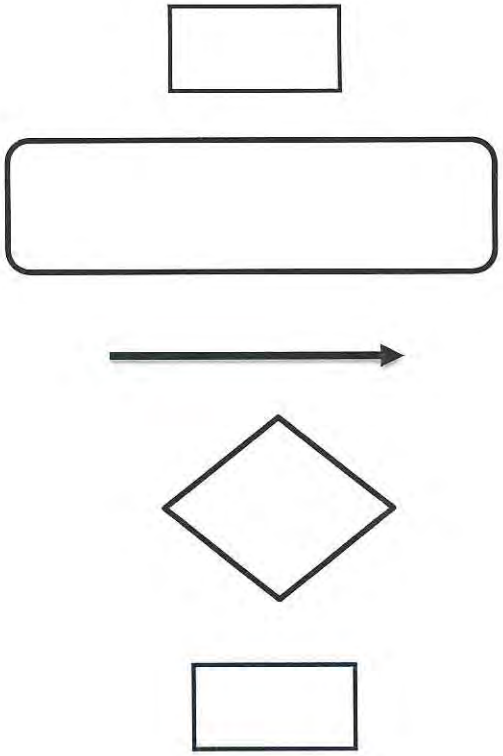
CUADRILLA | VEHÍCULO | FECHA

CROQUIS

COLONIA:

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

22.12 SIMBOLOGÍA



Marca el inicio del procedimiento

Cuadro de actividad

Línea de flujo

Decisión

Final de procedimiento

23. PROCEDIMIENTO: PODA DE ÁRBOLES

AREA: Oficina de Parques y Jardines

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

23.1 OBJETIVO

Evitar accidentes, salvaguardando la integridad y seguridad de la ciudadanía.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la Oficina de Parques y Jardines.

23.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso C, artículo 213 fracción IX incisos A, B y C. y 214.

- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Capítulo X, Artículo 60, 64 fracción II 90, 91 fracción IV, 93, 94, 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

23.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamento de Imagen Urbana. Planear, organizar y coordinar las actividades de Parques y Jardines, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de programar, coordinar y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, donación de árboles para reforestar, dar mantenimiento a parques, jardines y áreas urbanas públicas, que son de libre acceso y uso común.

23.4 DEFINICIONES

Poda de árboles: Actividad que consiste en la supresión de ramas en un árbol ya sean vivas, enfermas o muertas, rotas o desgajadas, cumpliendo en todo momento lo que se establece para esta actividad en la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.

23.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente permisos para poda y derribe de árboles con base a lo que establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.
- Planeación semanal de actividades.
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

23.6 RESULTADOS

- Sujetos arbóreos con una altura que cumpla con lo que establece la normatividad en la materia y que posibilite generar contextos para la coadyuvancia (que no cubran luminarias, ni cámaras de seguridad, vialidades, entre otras) de la seguridad de las personas.

INTERACCIÒN

- Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Departamento de recolección y limpia, para la recolección de ramas

23.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, será prioridad que guíe el actuar de los servidores.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines de manera honesta.
- La oficina de Parques y Jardines fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto
  de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de Parques y Jardines deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes y al código de ética de los servidores públicos del Estado y Municipios.

23.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

Nombre de Procedimiento	Poda de árbol	
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	**Actividad**	**Documento**
Ciudadano	Ingresa oficio de petición de poda de árbol, dirigido a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, ubicación en donde se requiere el servicio.	Oficio de petición
Ciudadano	Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	permiso
Unidad de Correspondencia	Recibe el oficio de petición por parte del ciudadano, a su vez canalizan oficio a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición de poda de árbol, canaliza y envía al Departamento de Imagen Urbana, el cual remite a la Oficina de Parques y Jardines.	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Recibe y revisa el oficio de petición; si la solicitud no cuenta con el permiso de poda de árbol expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; se informa con un acuerdo de	Acuerdo de contestación

	contestación al ciudadano que deberá tramitar el permiso de poda de árbol.	
Supervisor	Una vez que se recibe el permiso de poda de árbol, en la Oficina de Parques y Jardines, se realiza una supervisión, para ver la factibilidad de lo solicitado; apegándose a los criterios que no justifican la poda de un árbol como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, entrega a la Oficina de Parques y Jardines, para su autorización.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se realiza orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	Se elabora el acuerdo de contestación para el ciudadano, informando la conclusión del trámite y servicio, posteriormente se ingresa al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación

DESARROLLO DE ACTIVIDADES 2

Nombre de Procedimiento	Poda de árbol	
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	**Actividad**	**Documento**
Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Recibe permiso de poda de árbol, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Permiso
Oficina de Parques y jardines	Se canaliza permiso de poda de árbol, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Oficina de Parques y Jardines.	Permiso
Oficina de Parques y Jardines	Una vez que se recibido el permiso de poda de árbol, en la oficina de Parques y Jardines, se realiza supervisión.	Permiso
Supervisor	Se lleva a cabo una supervisión para corroborar la factibilidad, apegándose a los criterios que no justifican la poda de un árbol, como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, con base al método que se establezca en el dictamen emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se elabora orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo

Oficina de Parques y Jardines	Posteriormente se ingresa la orden de trabajo y permiso al expediente en archivo.	Orden de trabajo

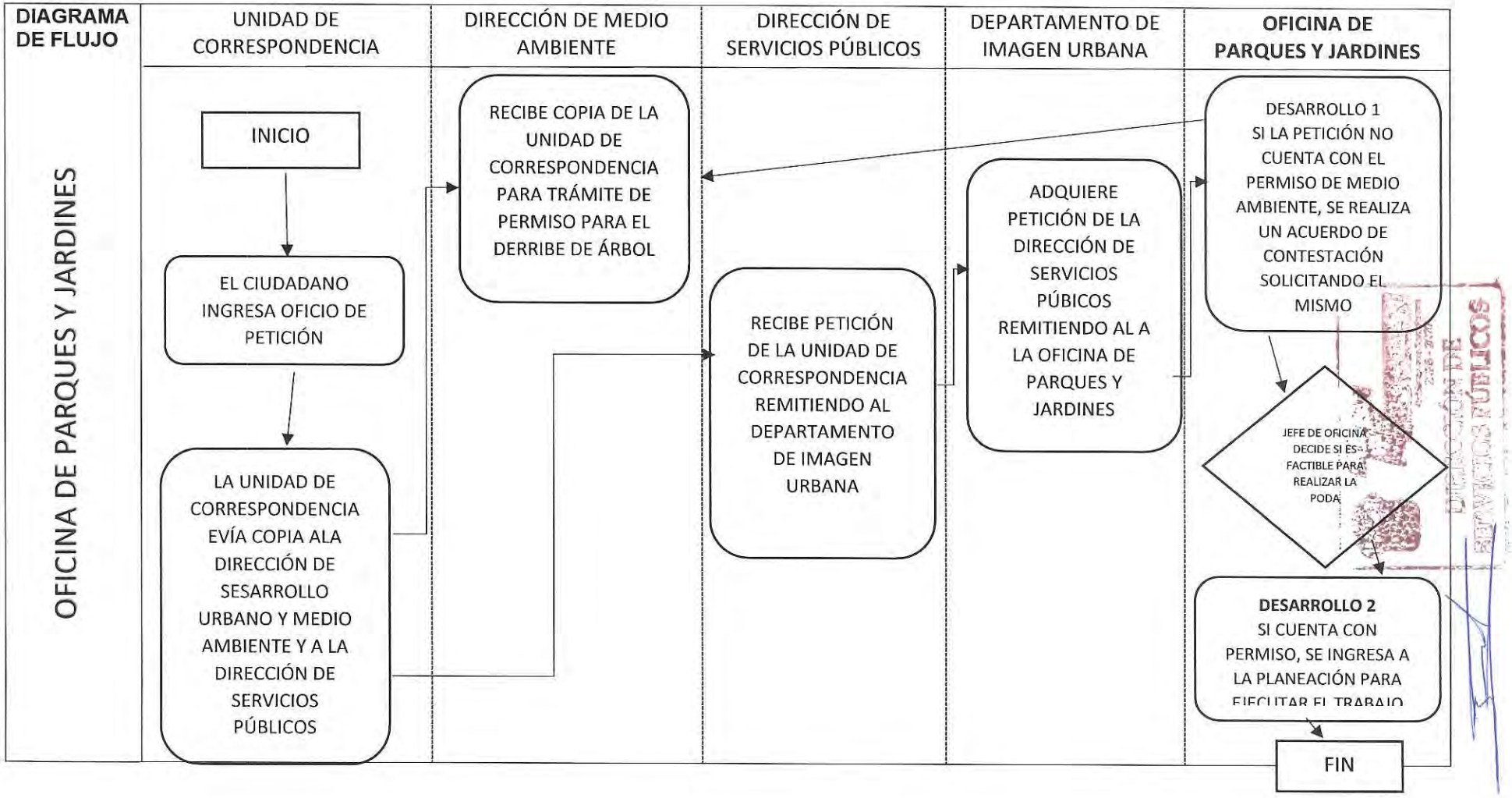
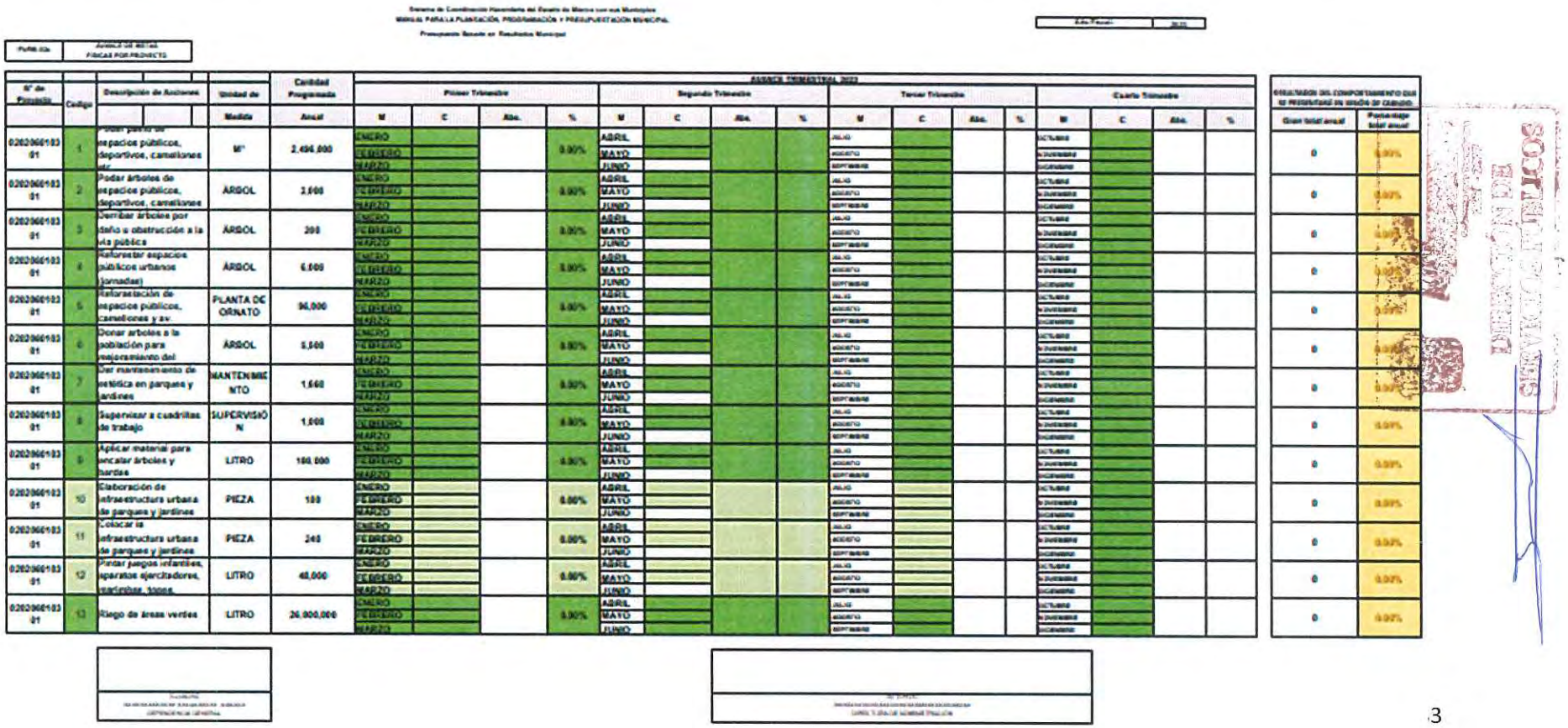


DIAGRAMA DE FLUJO
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
INICIO
EL CIUDADANO INGRESA OFICIO DE PETICIÓN
LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA EVÍA COPIA ALA DIRECCIÓN DE SESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE Y A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
RECIBE COPIA DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA PARA TRÁMITE DE PERMISO PARA EL DERRIBE DE ÁRBOL
RECIBE PETICIÓN DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA REMITIENDO AL DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
ADQUIERE PETICIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBICOS REMITIENDO AL A LA OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
DESARROLLO 1
SI LA PETICIÓN NO CUENTA CON EL PERMISO DE MEDIO AMBIENTE, SE REALIZA UN ACUERDO DE CONTESTACIÓN SOLICITANDO EL MISMO
JEFE DE OFICINA DECIDE SI ES FACTIBLE PARA REALIZAR LA PODA
DESARROLLO 2
SI CUENTA CON PERMISO, SE INGRESA A LA PLANEACIÓN PARA
FIN

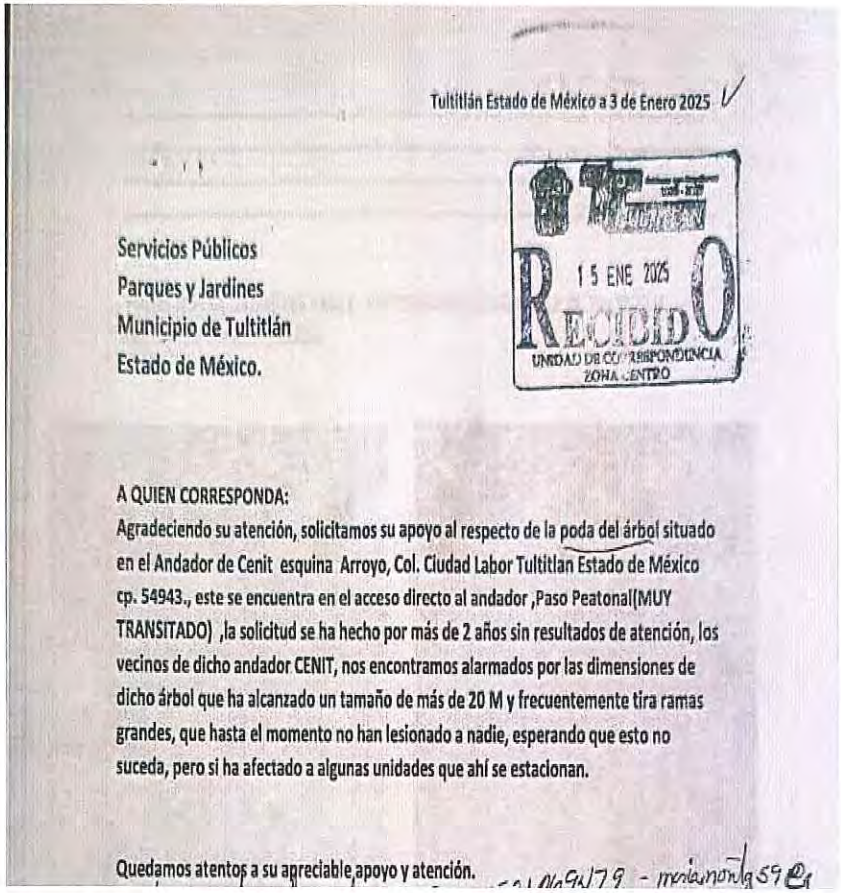
23.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).



23.11 FORMATOS
OFICIO DE PETICIÓN

Se recibe oficio de petición, por la Unidad de Correspondencia ,donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa al Departamento de Imagen Urbana, posteriomente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



Tultitlán Estado de México a 3 de Enero 2025

Servicios Públicos
Parques y Jardines
Municipio de Tultitlán
Estado de México.

RECIBIDO
15 ENE 2025
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
ZONA CENTRO

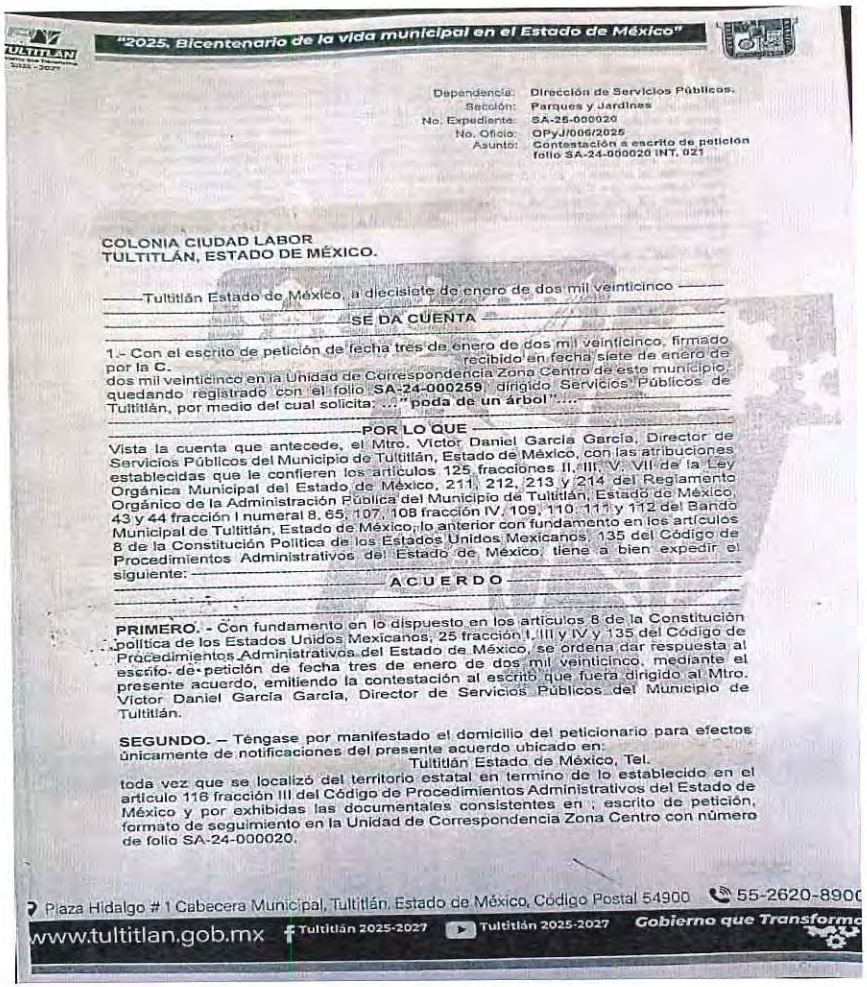
A QUIEN CORRESPONDA:

Agradeciendo su atención, solicitamos su apoyo al respecto de la poda del árbol situado en el Andador de Cenit esquina Arroyo, Col. Ciudad Labor Tultitlan Estado de México cp. 54943., este se encuentra en el acceso directo al andador ,Paso Peatonal(MUY TRANSITADO) ,la solicitud se ha hecho por más de 2 años sin resultados de atención, los vecinos de dicho andador CENIT, nos encontramos alarmados por las dimensiones de dicho árbol que ha alcanzado un tamaño de más de 20 M y frecuentemente tira ramas grandes, que hasta el momento no han lesionado a nadie, esperando que esto no suceda, pero si ha afectado a algunas unidades que ahí se estacionan.

Quedamos atentos a su apreciable apoyo y atención.

ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano de próxima programación o, a su véz se contesta para solicitar un permiso expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Parques y Jardines
No. Expediente: SA-25-000020
No. Oficio: OPyJ/006/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000020 INT. 021

COLONIA CIUDAD LABOR
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

——Tultitlán Estado de México, a diecisiete de enero de dos mil veinticinco ——

——SE DA CUENTA ——

1.- Con el escrito de petición de fecha tres de enero de dos mil veinticinco, firmado por la C. recibido en fecha siete de enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio SA-24-000259, dirigido Servicios Públicos de Tultitlán, por medio del cual solicita: ..." **poda de un árbol**"....

——POR LO QUE ——

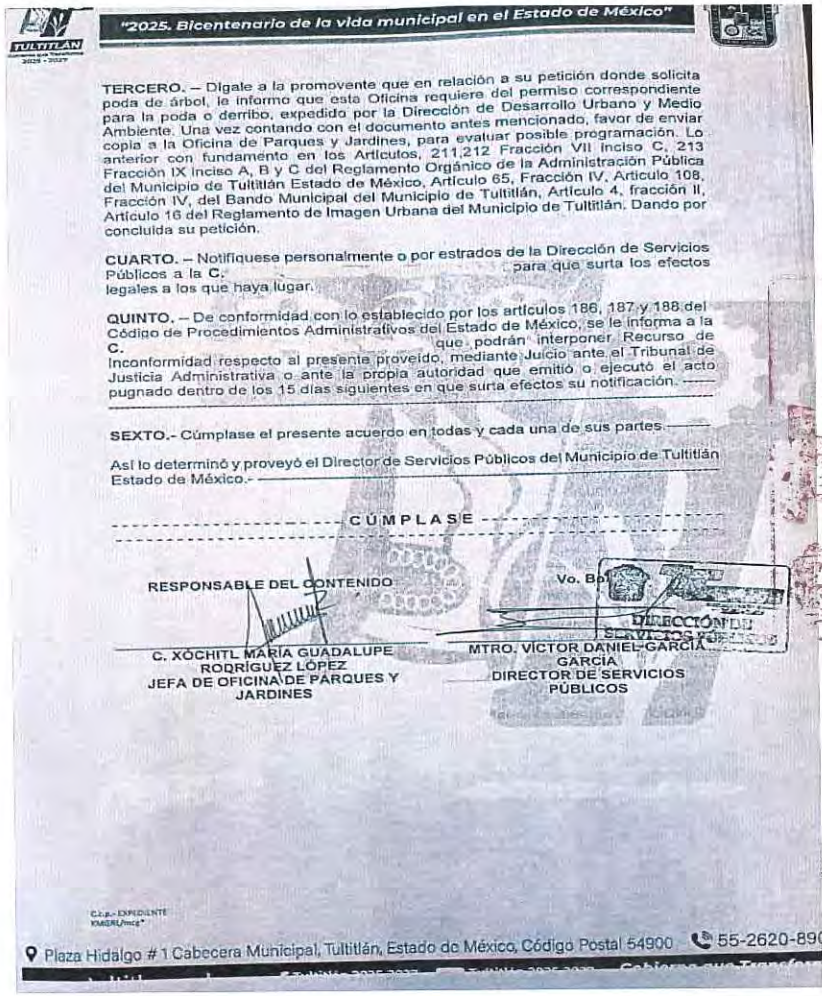
Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 65, 107, 108 fracción IV, 109, 110, 111 y 112 del Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ——

——ACUERDO ——

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha tres de enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido al Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en:
Tultitlán Estado de México, Tel.
toda vez que se localizó del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en ; escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000020.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Dígale a la promovente que en relación a su petición donde solicita poda de árbol, le informo que esta Oficina requiere del permiso correspondiente para la poda o derribo, expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. Una vez contando con el documento antes mencionado, favor de enviar copia a la Oficina de Parques y Jardines, para evaluar posible programación. Lo anterior con fundamento en los Artículos, 211,212 Fracción VII inciso C, 213 Fracción IX inciso A, B y C del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículo 65, Fracción IV, Artículo 108, Fracción IV, del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, Artículo 4, fracción II, Artículo 16 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán. Dando por concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos a la C. para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa a la C. que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación. ——

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes. ——

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.- ——

——CÚMPLASE ——

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

C. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ
JEFA DE OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

Vo. Bo.

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

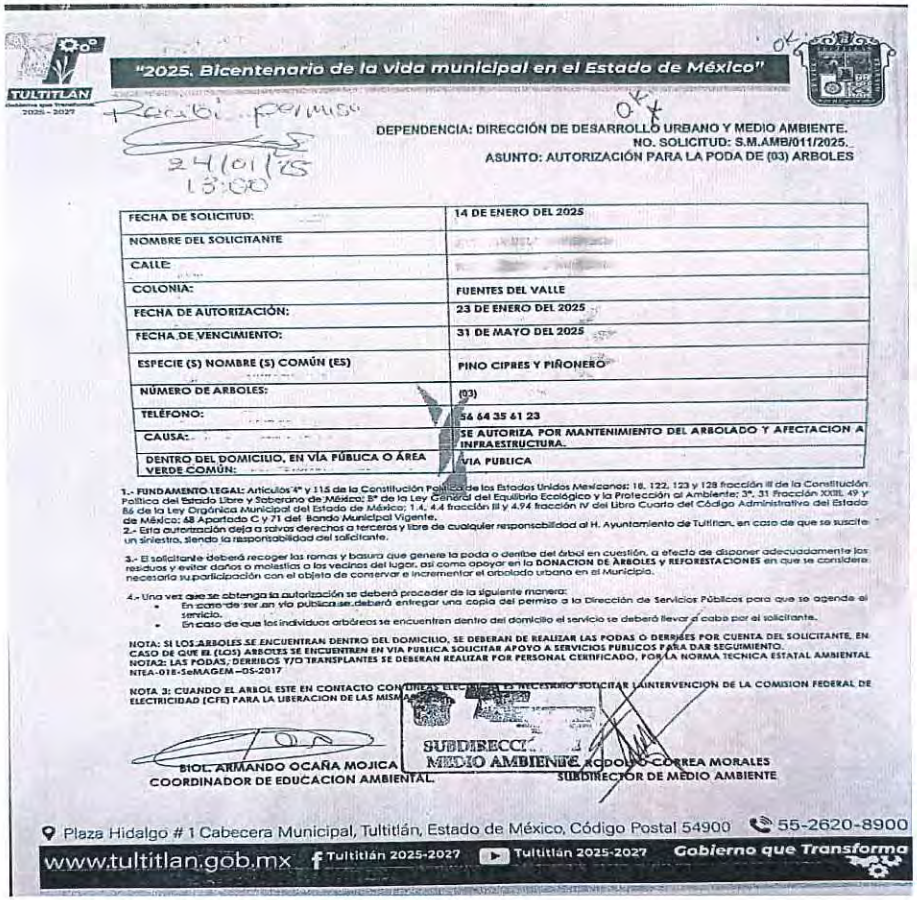
C.c.p.- EXPEDIENTE
XMEJR/mcz*

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-890

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; y la Oficina de Parques y Jardines, lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia de la petición, para programar y ejecutar.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Recibí permiso
24/01/25
13:00

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.
NO. SOLICITUD: S.M.AMB/011/2025.
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA PODA DE (03) ARBOLES

FECHA DE SOLICITUD:	14 DE ENERO DEL 2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE	
CALLE:	
COLONIA:	FUENTES DEL VALLE
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	23 DE ENERO DEL 2025
FECHA DE VENCIMIENTO:	31 DE MAYO DEL 2025
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMÚN (ES)	PINO CIPRES Y PIÑONERO
NÚMERO DE ARBOLES:	(03)
TELÉFONO:	54 64 35 41 23
CAUSA:	SE AUTORIZA POR MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO Y AFECTACION A INFRAESTRUCTURA.
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O ÁREA VERDE COMÚN:	VIA PUBLICA

1.- **FUNDAMENTO LEGAL:** Artículos 4° y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 18, 122, 123 y 128 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 8° de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; 3°, 31 fracción XXIII, 49 y 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1.4, 4.4 fracción III y 4.94 fracción IV del Libro Cuarto del Código Administrativo del Estado de México; 68 Apartado C y 71 del Bando Municipal Vigente.
2.- Esta autorización deja a salvos derechos a terceros y libre de cualquier responsabilidad al H. Ayuntamiento de Tultitlan, en caso de que se suscite un siniestro, siendo la responsabilidad del solicitante.

3.- El solicitante deberá recoger las ramas y basura que genere la poda o derribe del árbol en cuestión, a efecto de disponer adecuadamente los residuos y evitar daños o molestias a los vecinos del lugar, así como apoyar en la **DONACION DE ARBOLES y REFORESTACIONES** en que se considere necesaria su participación con el objeto de conservar e incrementar el arbolado urbano en el Municipio.

4.- Una vez que se obtenga la autorización se deberá proceder de la siguiente manera:
- En caso de ser en vía pública se deberá entregar una copia del permiso a la Dirección de Servicios Públicos para que se agende el servicio.
- En caso de que los individuos arbóreos se encuentren dentro del domicilio el servicio se deberá llevar a cabo por el solicitante.

NOTA: SI LOS ARBOLES SE ENCUENTRAN DENTRO DEL DOMICILIO, SE DEBERAN DE REALIZAR LAS PODAS O DERRIBES POR CUENTA DEL SOLICITANTE, EN CASO DE QUE EL (LOS) ARBOLES SE ENCUENTREN EN VIA PUBLICA SOLICITAR APOYO A SERVICIOS PUBLICOS PARA DAR SEGUIMIENTO.
NOTA2: LAS PODAS, DERRIBOS Y/O TRANSPLANTES SE DEBERAN REALIZAR POR PERSONAL CERTIFICADO, POR LA NORMA TECNICA ESTATAL AMBIENTAL NTEA-018-SeMAGEM-05-2017

NOTA 3: CUANDO EL ARBOL ESTE EN CONTACTO CON LINEAS ELECTRICAS ES NECESARIO SOLICITAR LA INTERVENCION DE LA COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) PARA LA LIBERACION DE LAS MISMAS.

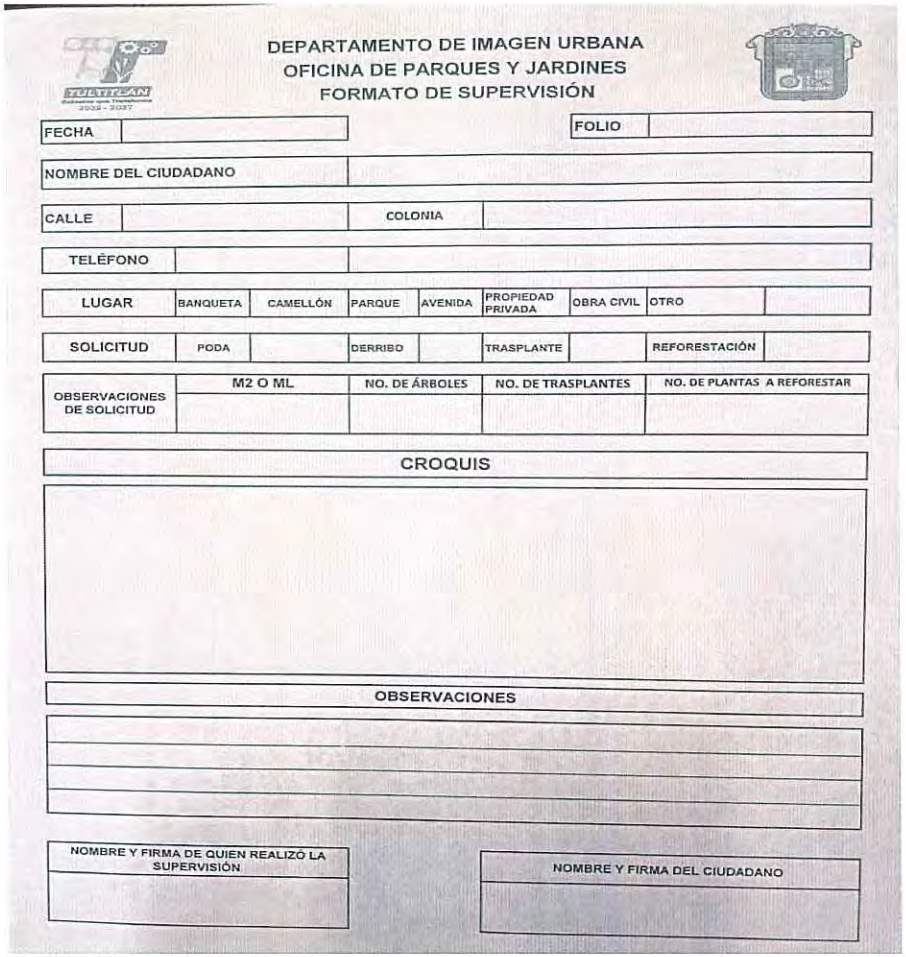
BIOL. ARMANDO OCAÑA MOJICA
COORDINADOR DE EDUCACION AMBIENTAL

SUBDIRECCI... MEDIO AMBIENTE
ADOLFO CORREA MORALES
SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

FORMATO DE SUPERVISIÓN

Se realiza supervisión para corroborar la factibilidad de la poda o derribe de árbol con base en el metodo que se establece en el dictamen, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, así como lo establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.



DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
FORMATO DE SUPERVISIÓN

FECHA						FOLIO		
NOMBRE DEL CIUDADANO								
CALLE			COLONIA					
TELÉFONO								
LUGAR	BANQUETA	CAMELLÓN	PARQUE	AVENIDA	PROPIEDAD PRIVADA	OBRA CIVIL	OTRO	
SOLICITUD	PODA		DERRIBO		TRASPLANTE		REFORESTACIÓN	

OBSERVACIONES DE SOLICITUD	M2 O ML	NO. DE ÁRBOLES	NO. DE TRASPLANTES	NO. DE PLANTAS A REFORESTAR

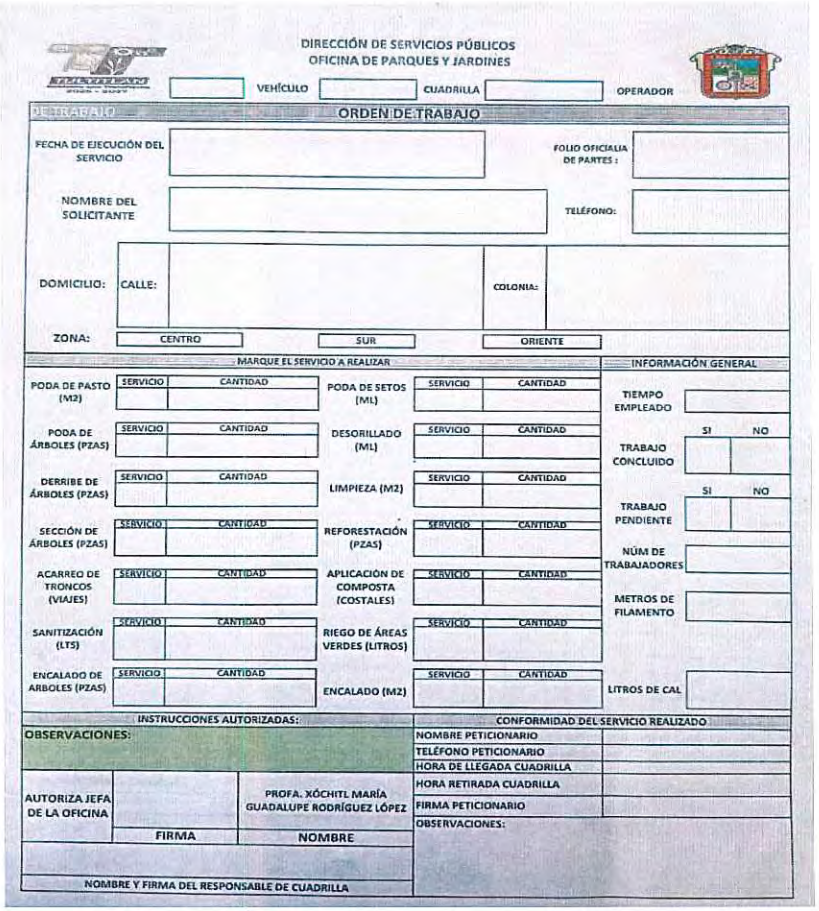
CROQUIS

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZÓ LA SUPERVISIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

VEHÍCULO | CUADRILLA | OPERADOR

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES :

NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO:

DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:

ZONA: CENTRO | SUR | ORIENTE

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESORILLADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCIÓN DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACIÓN (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACIÓN DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ÁRBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACIÓN GENERAL

TIEMPO EMPLEADO

	SI	NO
TRABAJO CONCLUIDO		
TRABAJO PENDIENTE		

NÚM DE TRABAJADORES

METROS DE FILAMENTO

LITROS DE CAL

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:

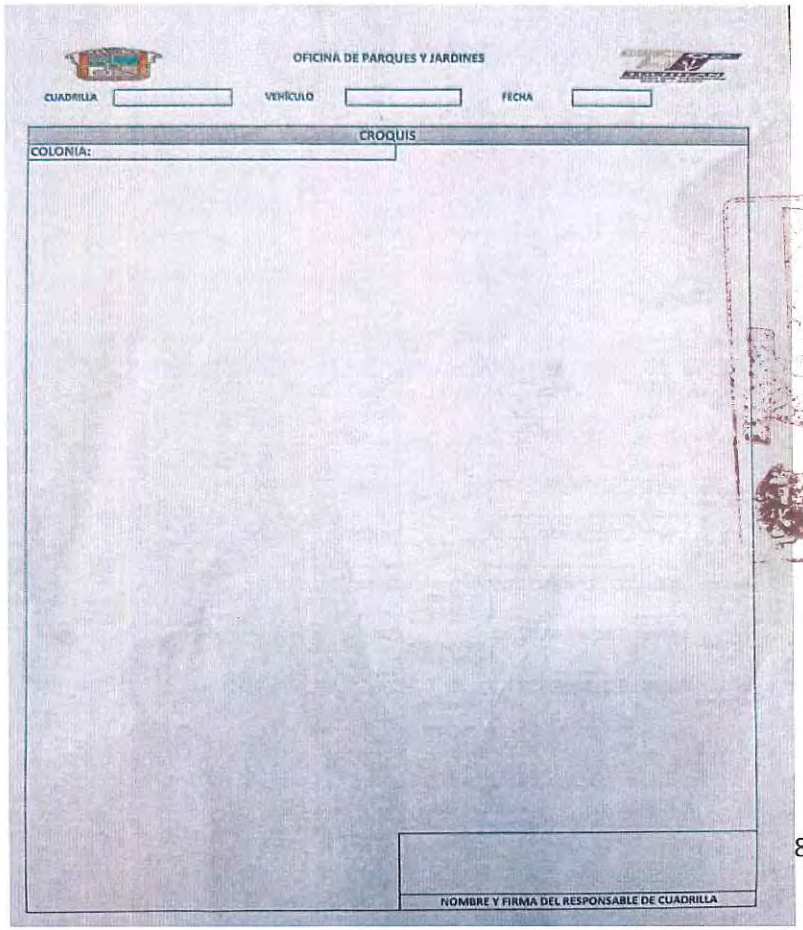
OBSERVACIONES:

AUTORIZA JEFA DE LA OFICINA | FIRMA | PROFA. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ | NOMBRE

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO

NOMBRE PETICIONARIO	
TELÉFONO PETICIONARIO	
HORA DE LLEGADA CUADRILLA	
HORA RETIRADA CUADRILLA	
FIRMA PETICIONARIO	
OBSERVACIONES:	



OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | FECHA

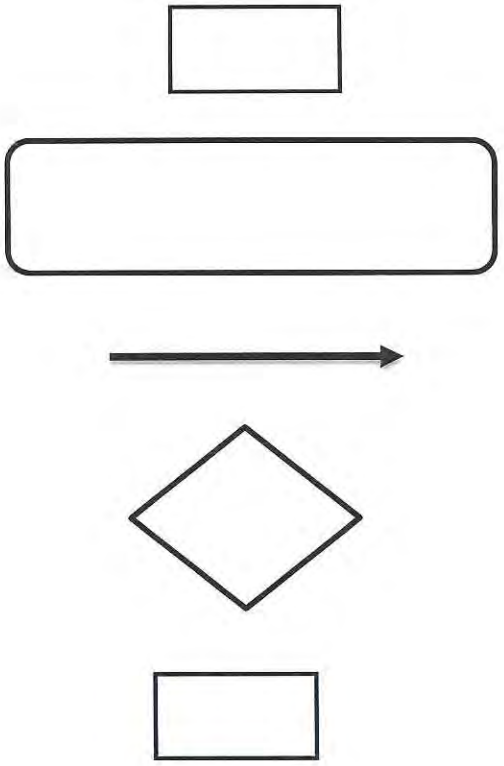
CROQUIS

COLONIA:

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

23.12 SIMBOLOGÍA



Marca el inicio del procedimiento

Cuadro de actividad

Línea de flujo

Decisión

Final de procedimiento

24. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PODA DE PASTO

AREA: Oficina de Parques y Jardines

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

24.1 OBJETIVO

Dar mantenimiento a las áreas verdes urbanas, camellones, parques y jardines de libre acceso y espacios públicos urbanos.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la Oficina de Parques y Jardines.

24.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso C, artículo 213 fracción IX incisos A, B y C. y 214
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Capítulo X, Artículo 60, 64 fracción II 90, 91 fracción IV, 93, 94, 95.

24.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamento de Imagen Urbana. Planear, organizar y coordinar las actividades de Parques y Jardines, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, donación de árboles para reforestar, mantenimientos de parques, áreas verdes, que son de libre acceso y uso común.

24.4 DEFINICIONES

Poda de pasto: Es la acción de cortar el césped alto, muerto o dañado.

24.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Personal.
- Material y Herramientas.

24.6 RESULTADOS

Tener una área verde o parque en buenas condiciones, y evitar la germinación de mala hierbas, teniendo una altura apropiada que permite disfrutar el parque.

24.7 POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos a la oficina de parques y jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie al actual de los servidores públicos
- Los recursos materiales son los que cuenta el departamento de parques y jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- La Oficina de parques y jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberán realizar su trabajo apegándose en todo momento a sus funciones.

24.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nombre de Procedimiento	Poda de pasto
Propósito	Mantener las áreas verdes en condiciones agradables
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

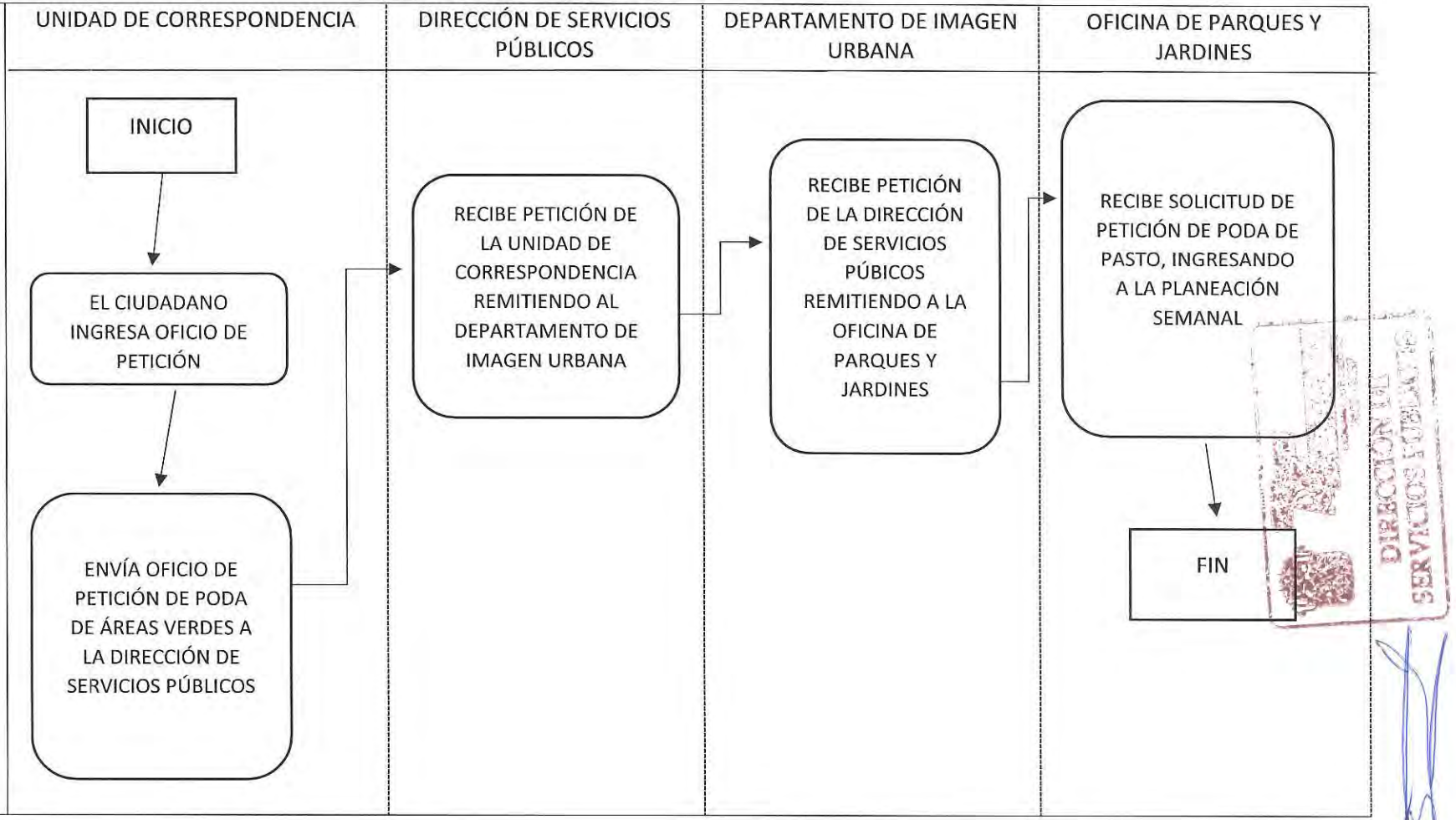
Responsable	Actividad	Documento u Observación
Ciudadano	Ingresa oficio de petición de poda de pasto, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, ubicación en donde se requiere el servicio.	Oficio de petición
Unidad de Correspondencia	Recibe el oficio de petición por parte del ciudadano, a su vez canalizan oficio a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición de poda de pasto, canaliza y envía al Departamento de Imagen Urbana, el cual remite a la Oficina de Parques y Jardines.	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Se programa de acuerdo a la fecha de ingreso, tomando en cuenta la urgencia o contingencia de la misma, en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general.	Orden de Trabajo

Oficina de Parques y Jardines	Se elabora orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	Posteriormente se ingresa acuerdo de contestación y orden de trabajo al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación



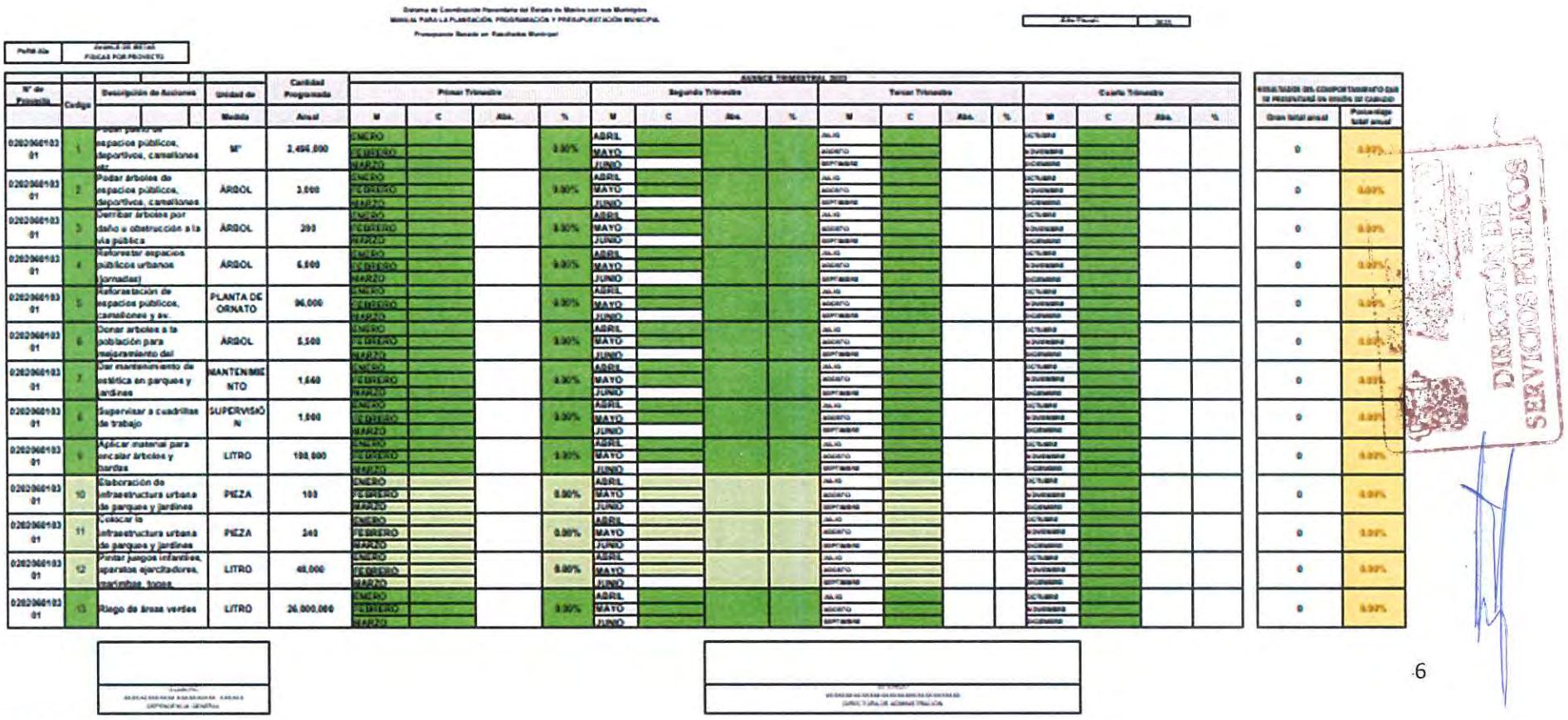
DIAGRAMA DE FLUJO

OFICINA DE PARQUES Y JARDINES



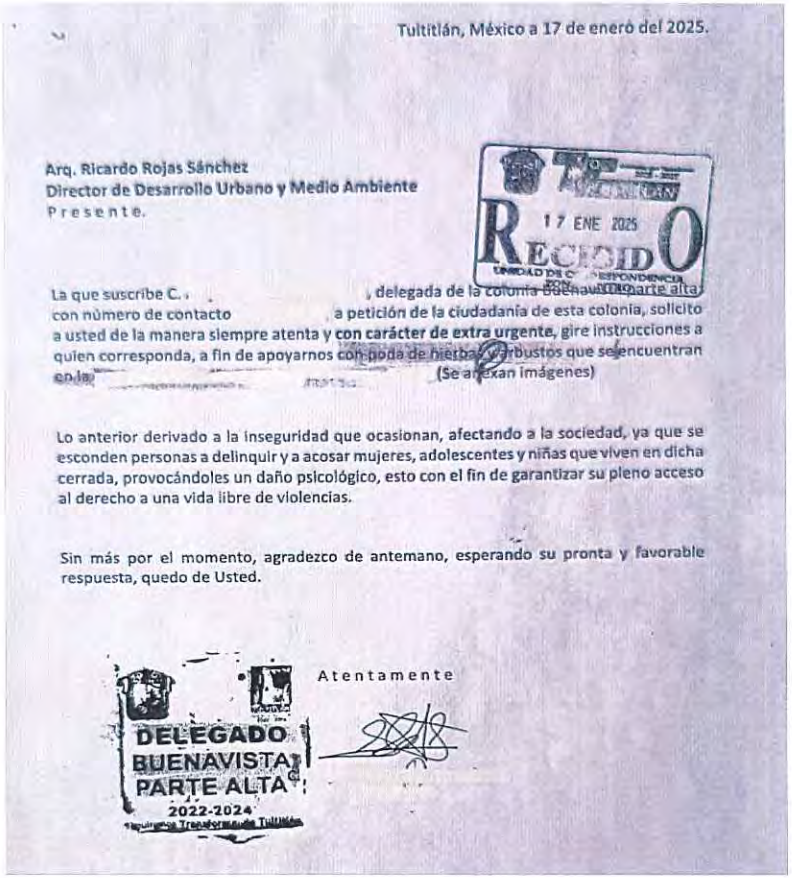
24.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).



24.11 FORMATOS
PETICIÓN CIUDADANA

Se recibe oficio, por la Unidad de Correspondencia, donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa al Departamento de Imagen Urbana, posteriomente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



Tultitlán, México a 17 de enero del 2025.

Arq. Ricardo Rojas Sánchez
Director de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente
Presente.

17 ENE 2025 RECIBIDO UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

La que suscribe C. , delegada de la colonia Buenavista parte alta con número de contacto a petición de la ciudadanía de esta colonia, solicito a usted de la manera siempre atenta y **con carácter de extra urgente**, gire instrucciones a quien corresponda, a fin de apoyarnos con poda de hierba y arbustos que se encuentran en la (Se anexan imágenes)

Lo anterior derivado a la inseguridad que ocasionan, afectando a la sociedad, ya que se esconden personas a delinquir y a acosar mujeres, adolescentes y niñas que viven en dicha cerrada, provocándoles un daño psicológico, esto con el fin de garantizar su pleno acceso al derecho a una vida libre de violencias.

Sin más por el momento, agradezco de antemano, esperando su pronta y favorable respuesta, quedo de Usted.

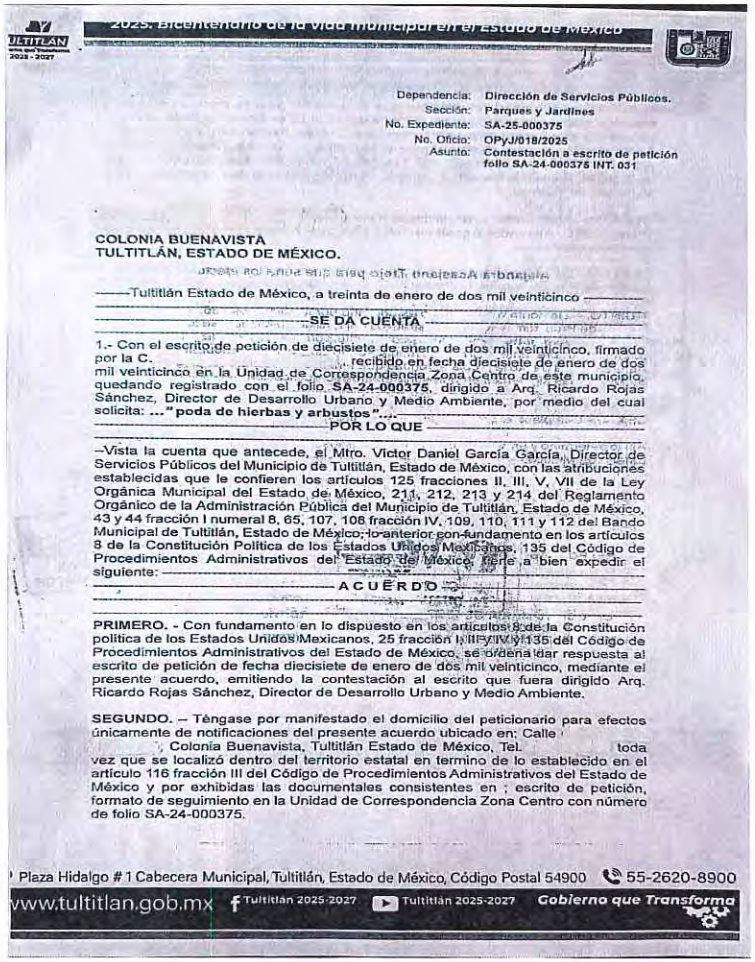
Atentamente

DELEGADO BUENAVISTA PARTE ALTA 2022-2024

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano para una programación.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Parques y Jardines
No. Expediente: SA-25-000375
No. Oficio: OPyJ/018/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000375 INT. 031

COLONIA BUENAVISTA
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

——Tultitlán Estado de México, a treinta de enero de dos mil veinticinco ——

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de diecisiete de enero de dos mil veinticinco, firmado por la C. , recibido en fecha diecisiete de enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio SA-24-000375, dirigido a Arq. Ricardo Rojas Sánchez, Director de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, por medio del cual solicita: ..."poda de hierbas y arbustos"....

POR LO QUE

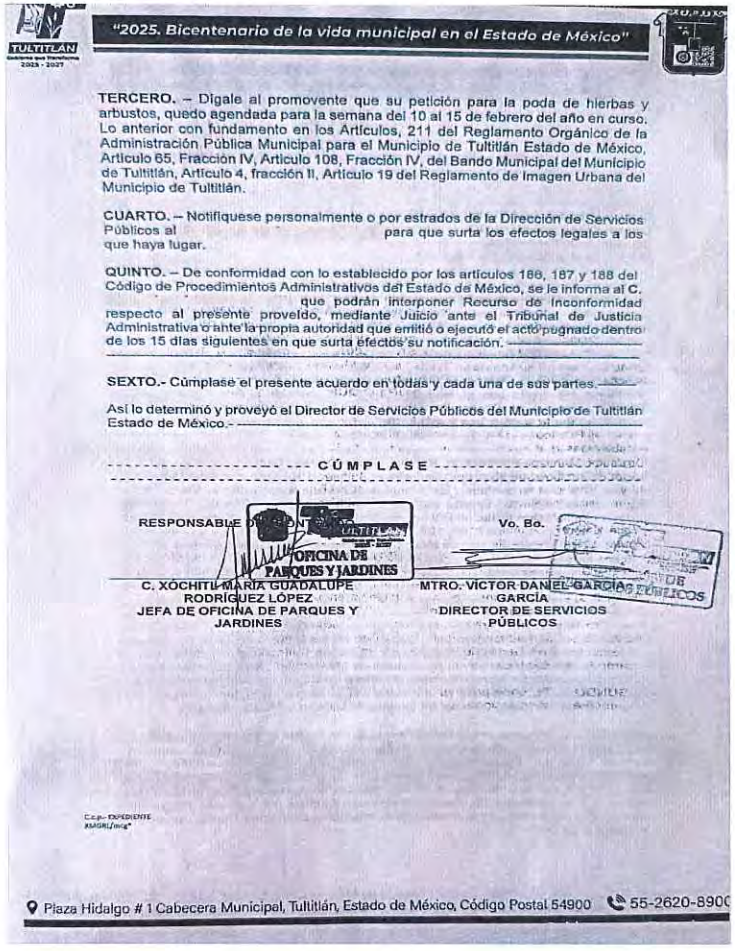
--Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Victor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 65, 107, 108 fracción IV, 109, 110, 111 y 112 del Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México; lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, II, IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha diecisiete de enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido Arq. Ricardo Rojas Sánchez, Director de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle , Colonia Buenavista, Tultitlán Estado de México, Tel. toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en ; escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000375.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Digale al promovente que su petición para la poda de hierbas y arbustos, quedo agendada para la semana del 10 al 15 de febrero del año en curso. Lo anterior con fundamento en los Artículos, 211 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal para el Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículo 65, Fracción IV, Artículo 108, Fracción IV, del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, Artículo 4, fracción II, Artículo 19 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán.

CUARTO. – Notifiquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al C. que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto impugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.-

C Ú M P L A S E

RESPONSABLE DE LA UNIDAD — Vo. Bo.

OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

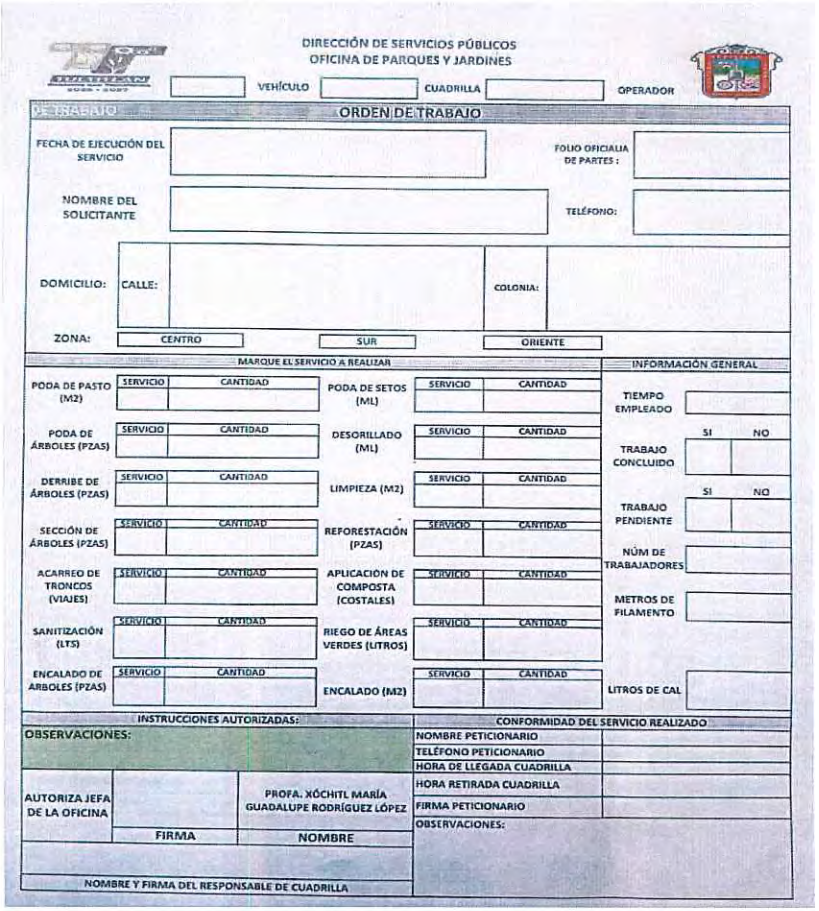
C. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ
JEFA DE OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

MTRO. VICTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

SOLTEM SOCIAL DE NÓCCERIO

ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

VEHÍCULO | CUADRILLA | OPERADOR

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES : | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO: | DOMICILIO: CALLE: | COLONIA: | ZONA: CENTRO SUR ORIENTE

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESORILLADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCIÓN DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACIÓN (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACIÓN DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ÁRBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACIÓN GENERAL

TIEMPO EMPLEADO | TRABAJO CONCLUIDO SI NO | TRABAJO PENDIENTE SI NO | NÚM DE TRABAJADORES | METROS DE FILAMENTO | LITROS DE CAL

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:

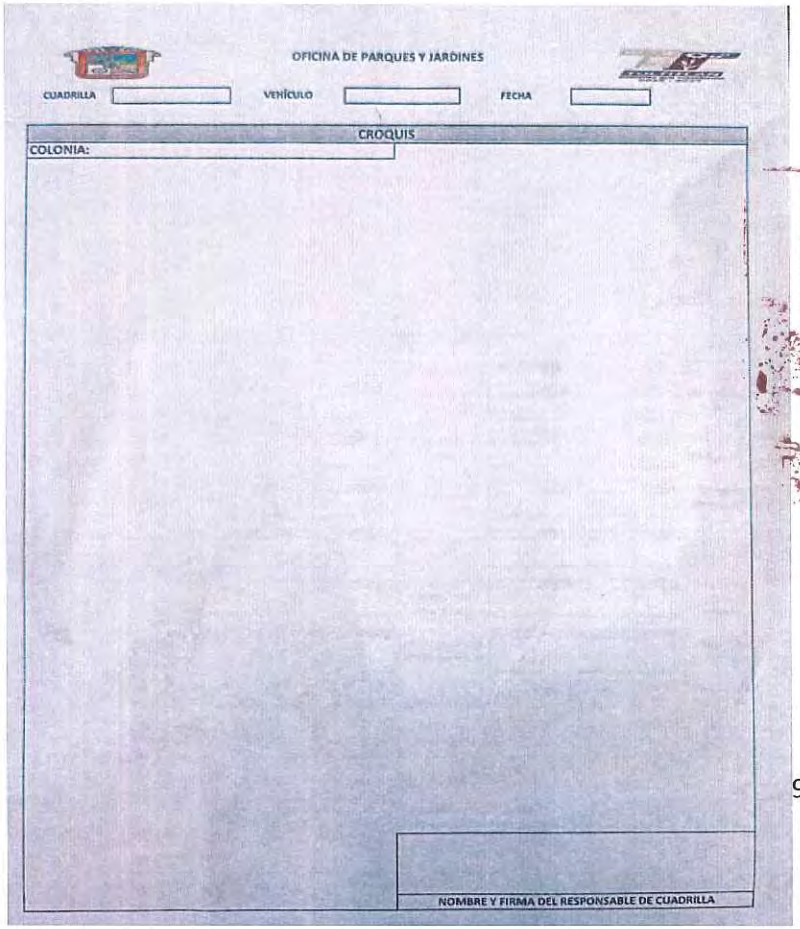
OBSERVACIONES:

AUTORIZA JEFA DE LA OFICINA | FIRMA | PROFA. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ | NOMBRE

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO

NOMBRE PETICIONARIO
TELÉFONO PETICIONARIO
HORA DE LLEGADA CUADRILLA
HORA RETIRADA CUADRILLA
FIRMA PETICIONARIO
OBSERVACIONES:



OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | FECHA

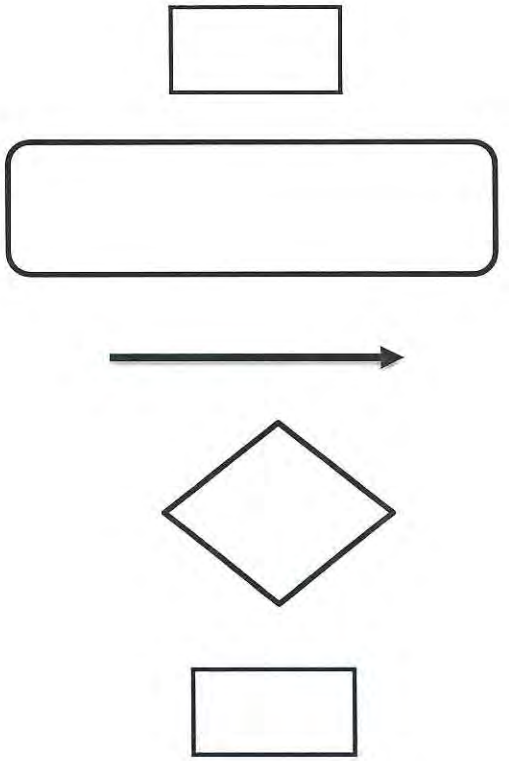
CROQUIS

COLONIA:

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

24.12 SIMBOLOGÍA



Marca el inicio del procedimiento

Cuadro de actividad

Línea de flujo

Decisión

Final de procedimiento

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

25. PROCEDIMIENTO: DONACIÓN DE PLANTAS

ÁREA: Oficina de Parques y Jardines

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

25.1 OBJETIVO

Realizar la donación de plantas al ciudadano que lo solicite.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Parques y Jardines.

25.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso C, artículo 213 fracción IX incisos A, B y C. y 214
  Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Capítulo X, Artículo 60, 64 fracción II 90, 91 fracción IV, 93, 94, 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

25.3 RESPONSABILIDADES

- **Dirección de Servicios Públicos.** Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

- **Subdirección de Servicios Públicos.** Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.
- **Departamento de Imagen Urbana.** Planear, organizar y coordinar las actividades de Parques y Jardines, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.
- **Oficina de Parques y Jardines**. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, donación de árboles para reforestar, mantenimientos de parques, áreas verdes, que son de libre acceso y uso común.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

25.4 DEFINICIONES

La **donación** de plantas es el acto que consiste en brindar u obsequiar al solicitante por medio de una petición, plantas, árboles para la reforestación del territorio municipal

25.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos.
- Plantas y árboles
- Vale de donación

25.6 RESULTADOS

Donar plantas a la ciudadanía con miras a mantener una buena imagen urbana del territorio municipal y participar en la mejoría del medio ambiente.

25.7 POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos a la Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie al actual de los servidores públicos adscritos a la coordinación.
- Los recursos materiales son los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más o menos.

- La Oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso hostigamiento o y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Parques y Jardines deberán realizar su trabajo cumplimiento en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

25.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

Nombre de Procedimiento	Donación de plantas en el vivero municipal
Propósito	Embellecer y las áreas verdes
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento o Observación
Ciudadano	Ingresa oficio de petición para donación de plantas de ornato y árboles, la cual puede ser por escrito, verbal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere la donación, y copia del INE residente de Tultitlán	Oficio de petición
Unidad de Correspondencia	La unidad de Correspondencia envía oficio de petición a la Dirección de Servicios Públicos	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Pasa petición a la Oficina de Parques y Jardines	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Se valora el área a reforestar, para estimar la cantidad de árboles o plantas que se requieren, así como la especie adecuada para el lugar	Vale de donación
Oficina de Parques y Jardines	Se llena y entrega un vale de donación de árboles o plantas de ornato, anexando copia del INE con residencia de Tultitlán	Vale de donación
Oficina de Parques y Jardines	Se elabora acuerdo de contestación, anexando copia de INE y vale de donación elaborado en el vivero municipal, ingresando al archivo.	Acuerdo de contestación

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

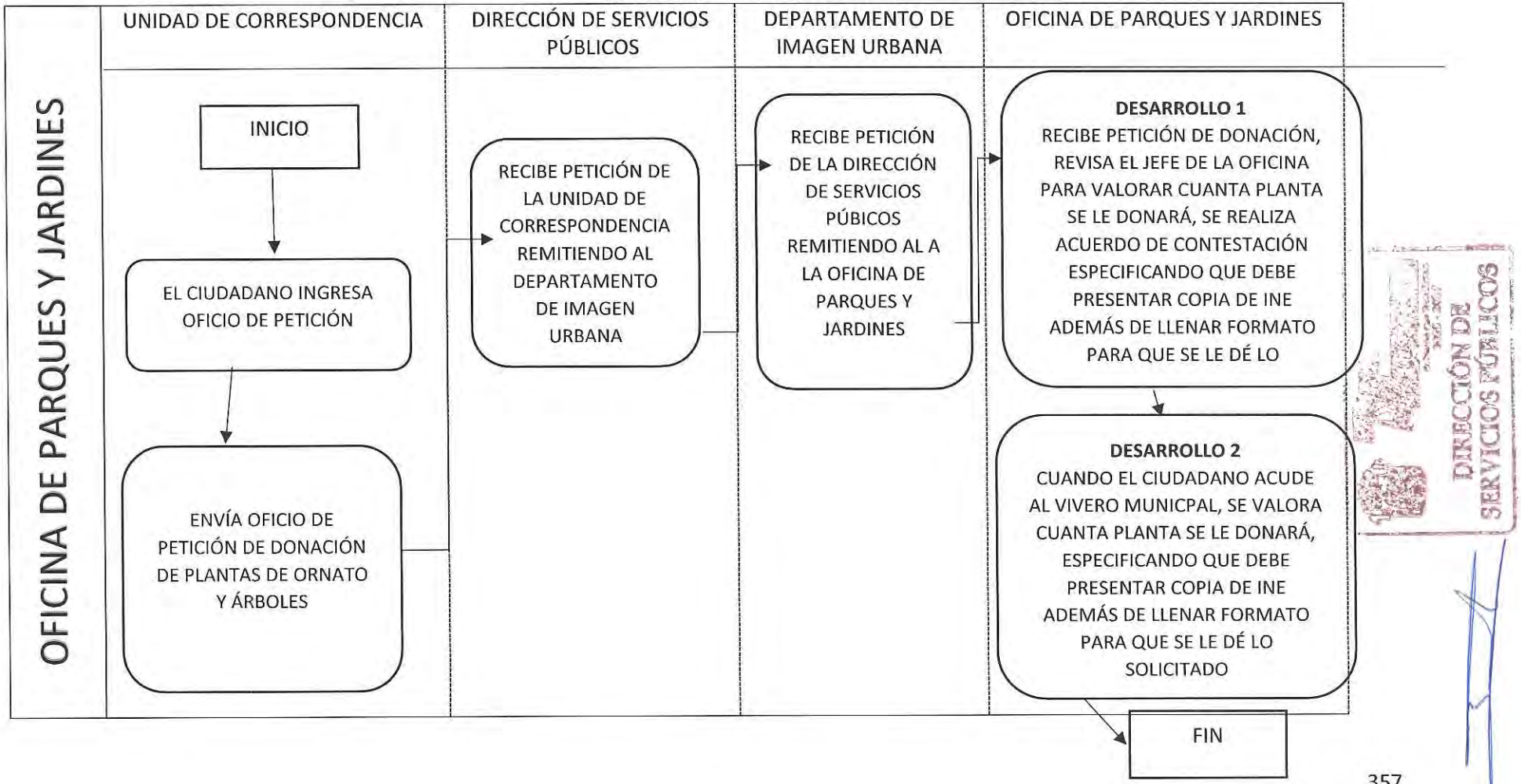
DESARROLLO DE ACTIVIDADES 2

Nombre de Procedimiento	Donación de plantas en el vivero municipal
Propósito	Embellecer y las áreas verdes
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento o Observación
Ciudadano	El ciudadano acude al vivero municipal, y solicita árboles o plantas de ornato	Copia de INE
Oficina de Parques y Jardines Vivero Municipal	Se solicita copia de INE que sea dentro del territorio Municipal de Tultitlán.	Copia de INE
Oficina de Parques y Jardines Vivero Municipal	Se valora el área a reforestar, para estimar la cantidad de árboles o plantas que se requieren, así como la especie adecuada para el lugar	Copia de INE
Oficina de Parques y Jardines	Se llena y entrega un vale de donación de árboles o plantas de ornato, anexando copia del INE con residencia de Tultitlán	vale de donación
Oficina de Parques y Jardines Vivero Municipal	Se llena y entrega un vale de donación de árboles o plantas de ornato, anexándole copia del INE con residencia de Tultitlán.	Vale de donación

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

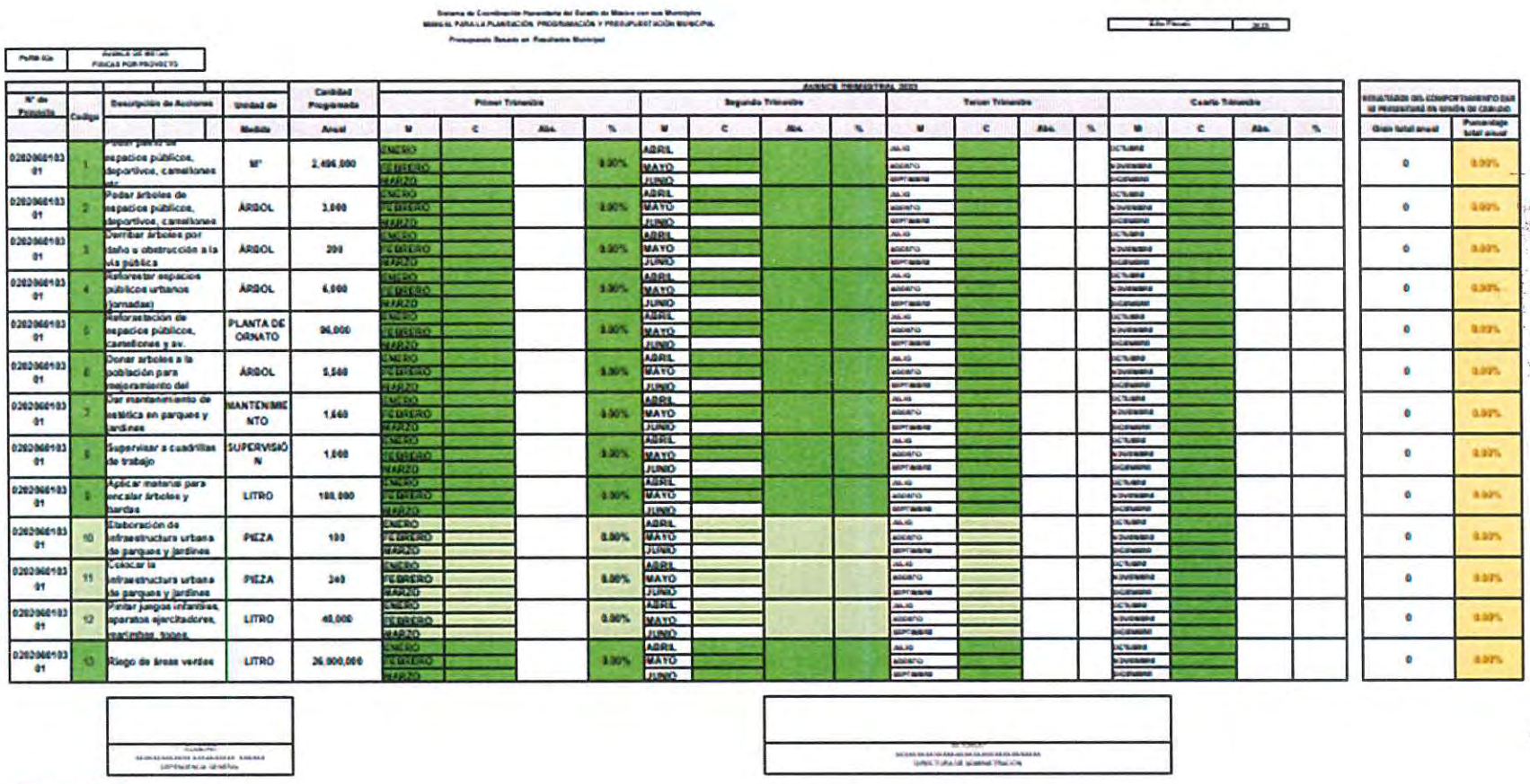
DIAGRAMA DE FLUJO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

25.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).

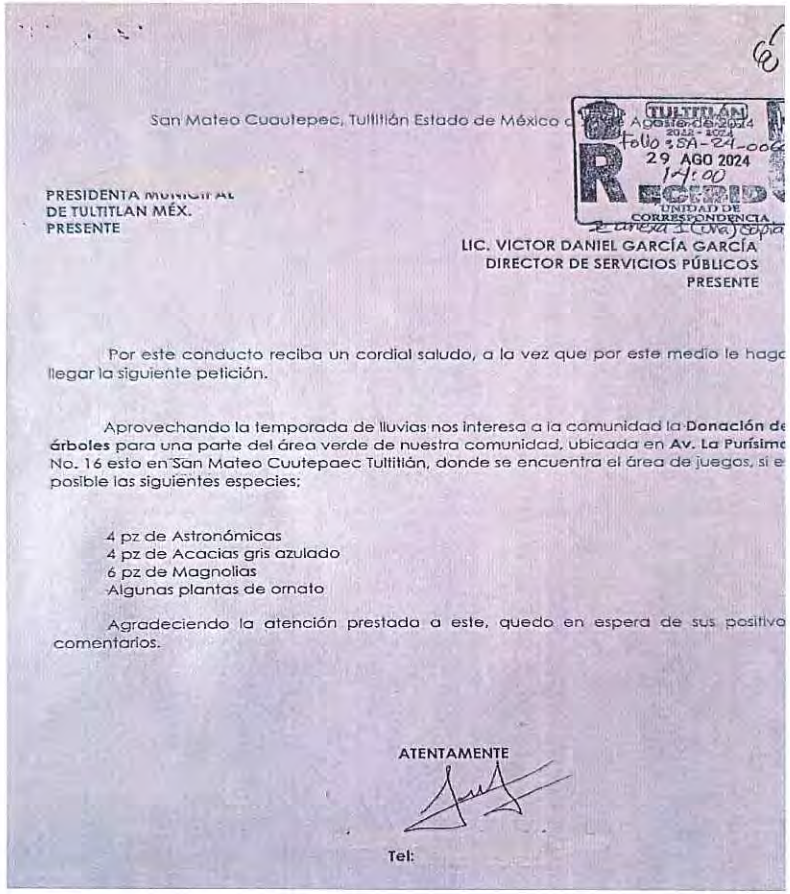


N° de Proyecto	Código	Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Primer Trimestre M	Primer Trimestre C	Primer Trimestre Alta.	Primer Trimestre %	Segundo Trimestre M	Segundo Trimestre C	Segundo Trimestre Alta.	Segundo Trimestre %	Tercer Trimestre M	Tercer Trimestre C	Tercer Trimestre Alta.	Tercer Trimestre %	Cuarto Trimestre M	Cuarto Trimestre C	Cuarto Trimestre Alta.	Cuarto Trimestre %	Gran total anual	Porcentaje total anual
0202060103 01	1	Podar pasto de espacios públicos, deportivos, camellones etc	M²	2,496,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	2	Podar árboles de espacios públicos, deportivos, camellones	ÁRBOL	3,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	3	Derribar árboles por daño u obstrucción a la vía pública	ÁRBOL	200	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	4	Reforestar espacios públicos urbanos (jornadas)	ÁRBOL	6,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	5	Reforestación de espacios públicos, camellones y av.	PLANTA DE ORNATO	96,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	6	Donar arboles a la población para mejoramiento del	ÁRBOL	5,500	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	7	Dar mantenimiento de estética en parques y jardines	MANTENIMIENTO	1,660	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	8	Supervisar a cuadrillas de trabajo	SUPERVISIÓN	1,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	9	Aplicar materia para encalar árboles y bardas	LITRO	100,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	10	Elaboración de infraestructura urbana de parques y jardines	PIEZA	100	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	11	Colocar la infraestructura urbana de parques y jardines	PIEZA	240	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	12	Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, machinas, bases,	LITRO	40,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%
0202060103 01	13	Riego de áreas verdes	LITRO	26,000,000	ENERO FEBRERO MARZO			0.00%	ABRIL MAYO JUNIO				JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE				OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE				0	0.00%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

25.11 FORMATOS
OFICIO DE PETICIÓN

Se recibe oficio, de la Oficina de Correspondencia, donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, el cual es enviado a la Dirección de Servicios Públicos, pasa al Departamento de Imagen Urbana, posteriomente es canalizado a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



San Mateo Cuautepec, Tultitlán Estado de México d[illegible] Agosto de 2024

TULTITLÁN 2022 - 2024 Folio: SA-24-00[illegible] 29 AGO 2024 14:00 RECIBIDO UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

PRESIDENTA MUNICIPAL
DE TULTITLAN MÉX.
PRESENTE

LIC. VICTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS
PRESENTE

Por este conducto reciba un cordial saludo, a la vez que por este medio le hago llegar la siguiente petición.

Aprovechando la temporada de lluvias nos interesa a la comunidad la **Donación de árboles** para una parte del área verde de nuestra comunidad, ubicada en **Av. La Purísima** No. 16 esto en San Mateo Cuutepaec Tultitlán, donde se encuentra el área de juegos, si es posible las siguientes especies:

- 4 pz de Astronómicas
- 4 pz de Acacias gris azulado
- 6 pz de Magnolias
- Algunas plantas de ornato

Agradeciendo la atención prestada a este, quedo en espera de sus positivos comentarios.

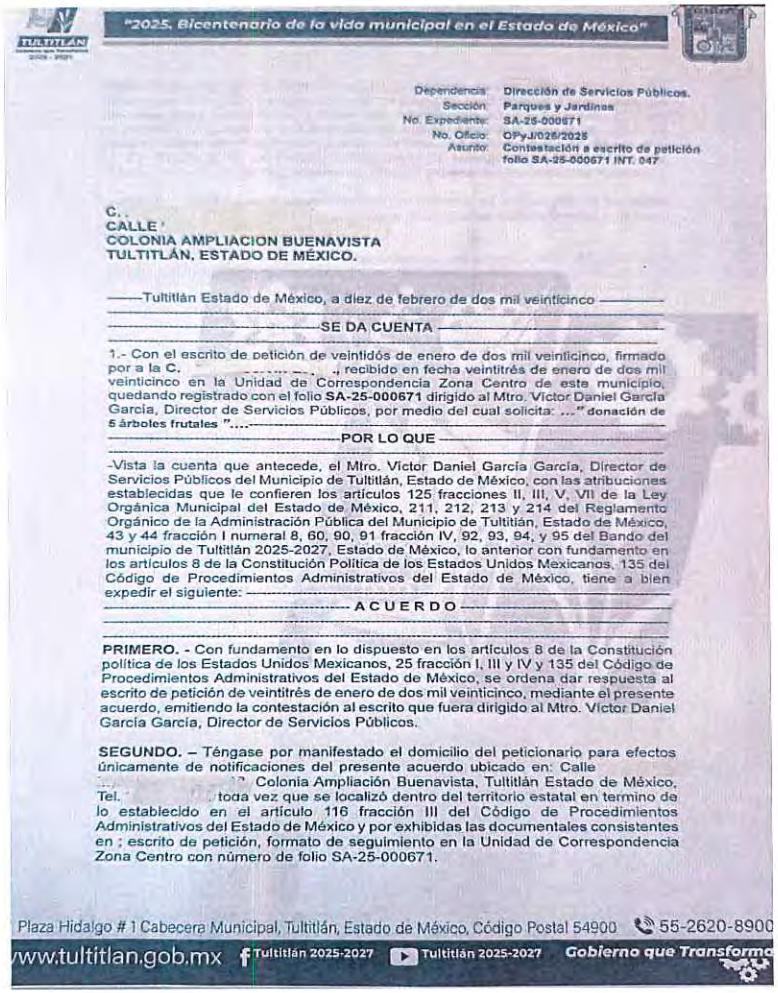
ATENTAMENTE

Tel:



ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación al ciudadano para una programación



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Parques y Jardines
No. Expediente: SA-25-000671
No. Oficio: OPyJ/026/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-25-000671 INT. 047

C. .
CALLE '
COLONIA AMPLIACION BUENAVISTA
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

——Tultitlán Estado de México, a diez de febrero de dos mil veinticinco ——

——SE DA CUENTA ——

1.- Con el escrito de petición de veintidós de enero de dos mil veinticinco, firmado por a la C. ., recibido en fecha veintitrés de enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-25-000671** dirigido al Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos, por medio del cual solicita: ..." donación de 5 árboles frutales "....

——POR LO QUE ——

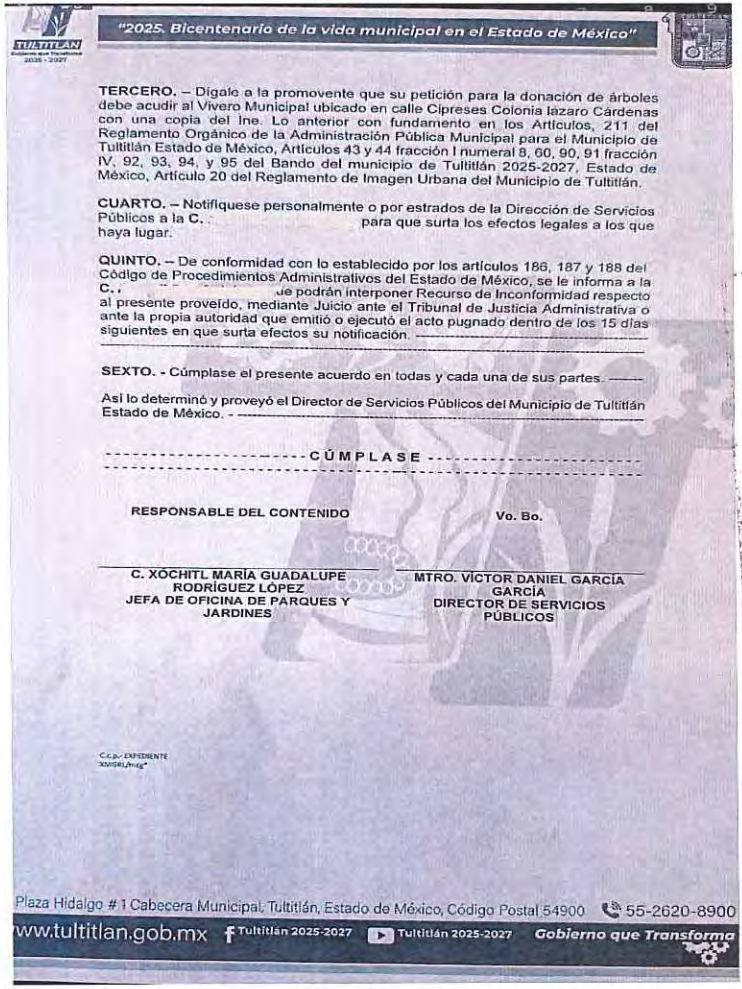
-Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ——

—— A C U E R D O ——

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de veintitrés de enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido al Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle Colonia Ampliación Buenavista, Tultitlán Estado de México, Tel. toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en ; escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-25-000671.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Dígale a la promovente que su petición para la donación de árboles debe acudir al Vivero Municipal ubicado en calle Cipreses Colonia lázaro Cárdenas con una copia del Ine. Lo anterior con fundamento en los Artículos, 211 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal para el Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículos 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, Artículo 20 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos a la C. para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa a la C. de podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación. ——

SEXTO. - Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes. ——

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México. - ——

—— C Ú M P L A S E ——

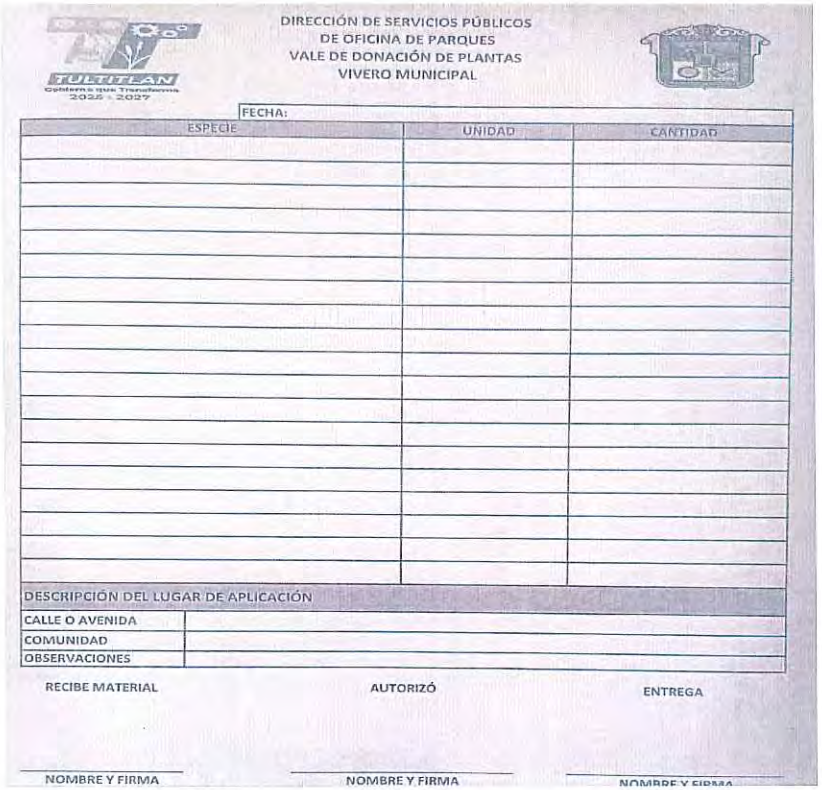
RESPONSABLE DEL CONTENIDO	Vo. Bo.
C. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ JEFA DE OFICINA DE PARQUES Y JARDINES	MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

C.c.p.- EXPEDIENTE
XMGRL/mdg*

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

VALE DE DONACIÓN DE PLANTAS

Después que llega la solicitud del ciudadano, donde requiere la donación de plantas de ornato o árboles, se elabora vale, anexando copia del INE del peticionario, posteriormente el ciuadadano asiste al vivero municipal, con su vale para que se le haga entrega de lo solicitado, a su vez, se entregan los vales a la secretaria para que realice la contestación pertinente o de conclusión a la petición.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DE OFICINA DE PARQUES
VALE DE DONACIÓN DE PLANTAS
VIVERO MUNICIPAL

FECHA:

ESPECIE	UNIDAD	CANTIDAD

DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE APLICACIÓN	
CALLE O AVENIDA	
COMUNIDAD	
OBSERVACIONES	

RECIBE MATERIAL — AUTORIZÓ — ENTREGA

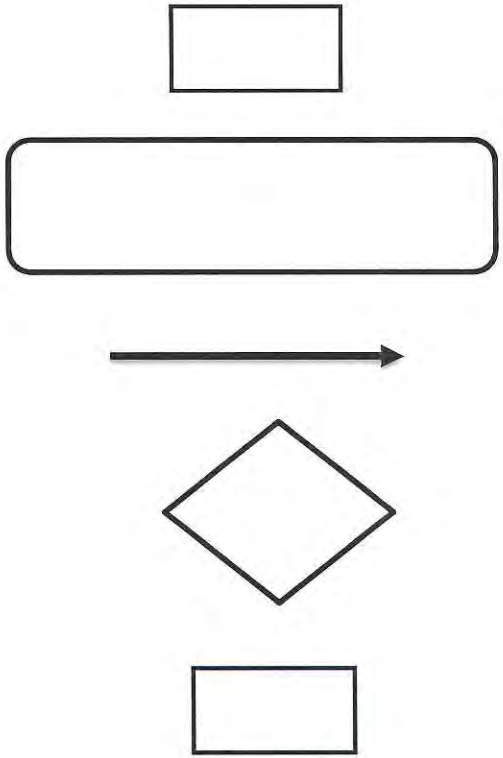
NOMBRE Y FIRMA — NOMBRE Y FIRMA — NOMBRE Y FIRMA

INE (Instituto Nacional Electoral)

El ciudadano al ser notificado, que fue factible su donación debe acudir con copia de su credencial de elector con residencia de Tultitlán, para elaborar su vale y así realizar la donación solicitada.



25.12 SIMBOLOGÍA



Marca el inicio del procedimiento

Cuadro de actividad

Línea de flujo

Decisión

Final de procedimiento

26. PROCEDIMIENTO: DERRIBE DE ÁRBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA

AREA: Oficina de Parques y Jardines

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

26.1 OBJETIVO

Ofrecer el servicio de derribe de árboles en propiedad privada a los propietarios de los mismos.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la Oficina de Parques y Jardines.

26.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,

- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso C, artículo 213 fracción IX incisos A, B y C. y 214

- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Capítulo X, Artículo 60, 64 fracción II 90, 91 fracción IV, 93, 94, 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

26.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área

Departamento de Imagen Urbana. Planear, organizar y coordinar las actividades de Parques y Jardines, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, donación de árboles para reforestar, mantenimientos de parques, áreas verdes, que son de libre acceso y uso común.

26.4 DEFINICIONES

Derribo. - Corte de un árbol desde la base, vivo o muerto

26.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente permisos para poda y derribe de árboles con base a lo que establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

26.6 RESULTADOS

Poda de árboles en propiedad privada que son solicitados por sus propietarios.

INTERACCIÓN

Oficina de Recolección y Limpia, para la recolección de ramas

26.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines de manera honesta.
- La oficina de Parques y Jardines fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de Parques y Jardines deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

26.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol en propiedad privada
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano	Ingresa oficio de petición por escrito de derribe y permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, ubicación en donde se requiere el servicio.	Oficio de petición
Ciudadano	Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Oficio de petición
Unidad de Correspondencia	Recibe el oficio de petición por parte del ciudadano, enviando a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición

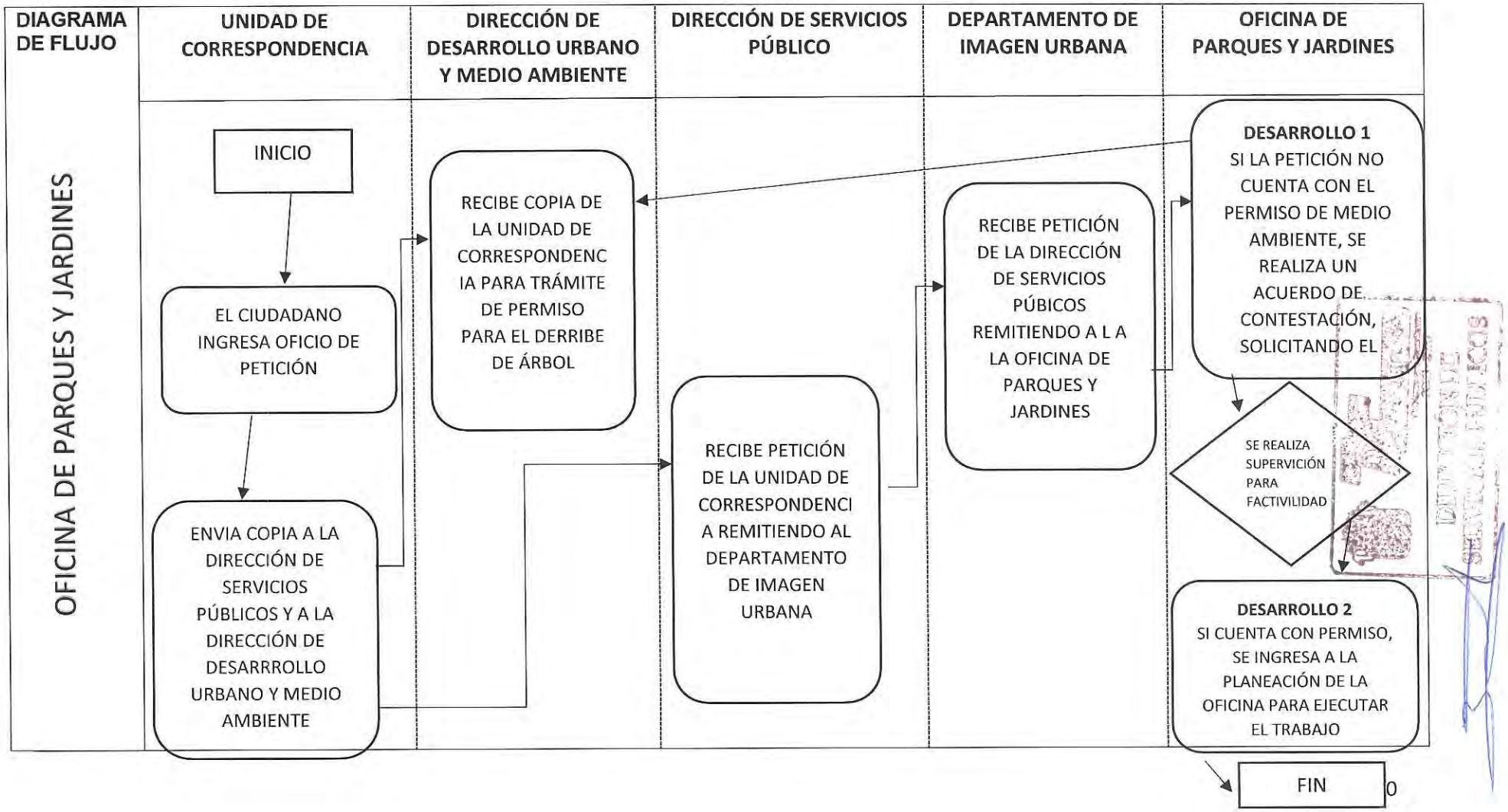
Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición, canaliza y envía al Departamento de Imagen Urbana, el cual envía a la Oficina de Parques y Jardines.	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Recibe y revisa el oficio de petición; si la solicitud no cuenta con el permiso de derribe expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; se le informa por medio de acuerdo de contestación al ciudadano que deberá tramitar el permiso de derribe.	Acuerdo de contestación
Supervisor	Una vez que se recibe oficio de petición en la Oficina de Parques y Jardines, se realiza una supervisión, para ver la factibilidad de lo solicitado; apegándose a los criterios que no justifican el derribo de un árbol como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, entrega a la Oficina de Parques y Jardines, para su autorización.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se realiza orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	Se elabora el acuerdo de contestación para el ciudadano, informando la conclusión del trámite, posteriormente se ingresa al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO DE ACTIVIDADES 2

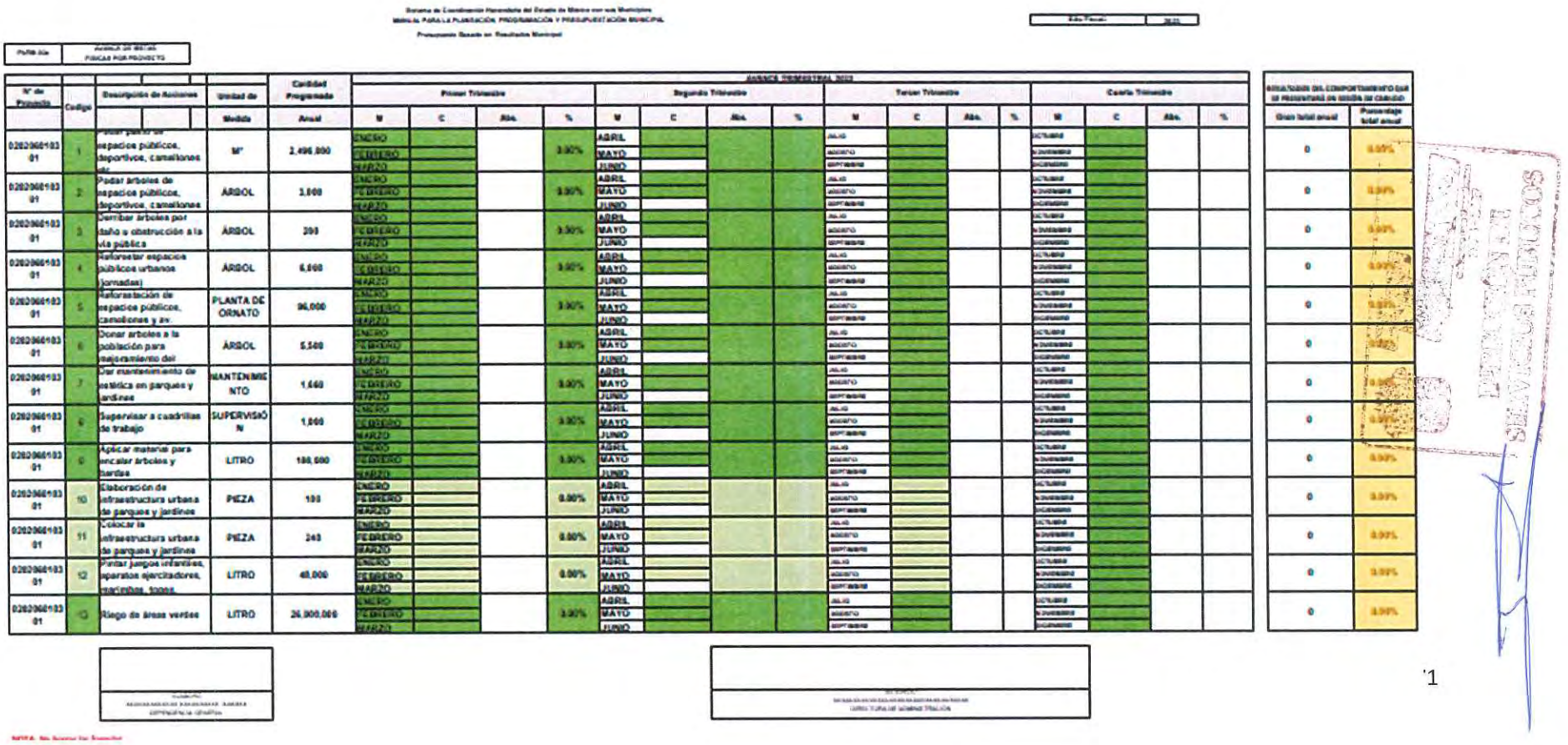
Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol en propiedad privada	
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	**Actividad**	**Documento**
Ciudadano	Recibe permiso de derribe de árbol, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Permiso
Ciudadano	Entrega permiso de derribe, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y medio ambiente, a la Oficina de Parques y Jardines.	Permiso
Oficina de Parques y Jardines	Una vez que se recibe el permiso de derribe de árbol, en la oficina de Parques y Jardines, se canaliza para realizar supervisión.	Permiso
Supervisor	Se lleva a cabo una supervisión, apegándose a los criterios que no justifican el derribe de un árbol, como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, con base al método que se establezca en el dictamen emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se realiza orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	Posteriormente la orden de trabajo es ingresada al expediente en archivo.	Orden de trabajo

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027	**AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO** **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2025	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas



26.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).



26.11 FORMATOS
OFICIO DE PETICIÓN

Se recibe oficio, por la Unidad de Correspondencia, donde se describe nombre del solicitante, dirección y asunto; posteriormente llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa al Departamento de Imagen Urbana, mismo que es canalizado a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



Tultitlan de Mariano Escobedo, Estado de México a 9 de Enero 2025

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL,
TULTITLÁN DE MARIANO ESCOBEDO
PARA: Lic. Ana María Castro Fernández PRESIDENTA MUNICIPAL
Plaza Hidalgo No.1, Cabecera Municipal Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900

ATENCIÓN: DIRECCIÓN DE SETVICIOS PÚBLICOS
DIRECCIÓN DESARROLLO URBANO

ASUNTO: DERRIBO DE ÁRBOL QUE AFECTA VÍA PUBLICA Y SERVICIOS DE LA CALLE VALLE NEVADO FRACCIONAMIENTO IZCALLI DEL VALLE

Por medio de este conducto, nos dirigimos a usted(es) amablemente solicitando el derribo del árbol ubicado en la calle el cual debido a su tamaño representa un riesgo a para los transeúntes, viviendas cercanas y servicios públicos.

Esta petición se solicita debido a que la raíz de dicho árbol ha levantado las banquetas de las casas contiguas, ocasionando que los vecinos hayan tenido que arreglarlas varias veces con recursos propios, además como las raíces han llegado a la vía pública representa un gran riesgo para las tomas del gas natural. De la misma forma y debida su tamaño los cables de luz, cable y demás servicios aéreos se ven afectados.

Anexo fotos con evidencias del levantamiento de las banquetas contiguas y de la vía pública.

Esperando que esta solicitud sea favorable y se atienda conforme a derecho quedamos de ustedes.

Datos Generales de Ubicaciones
Calle Izcalli del Valle, **Municipio:** Tultitlán Estado de México

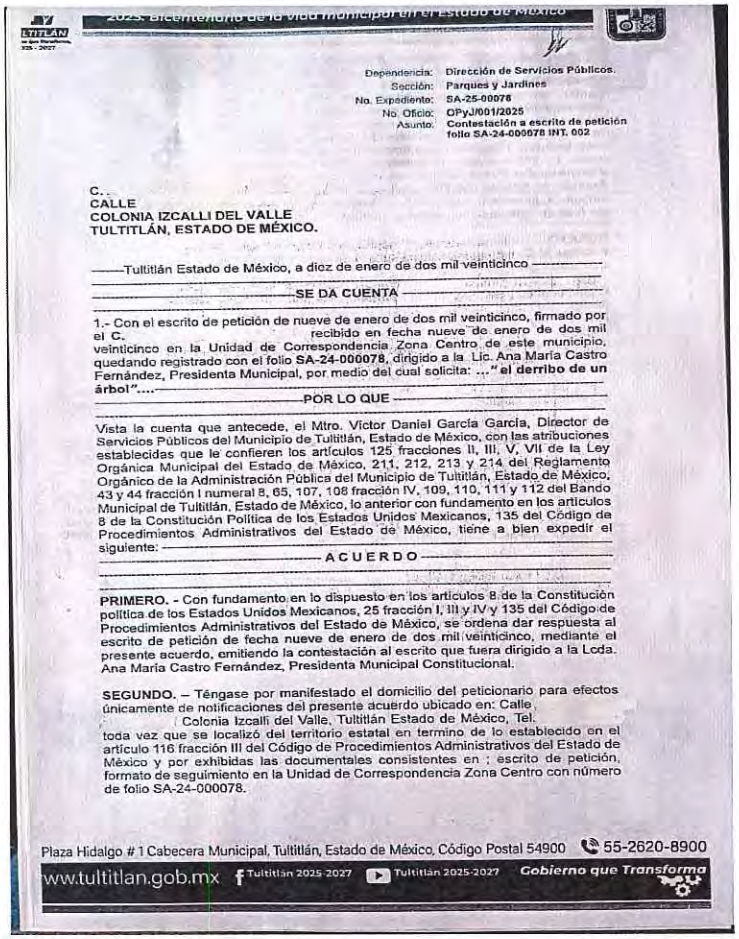
Atentamente

C. Izcalli del Valle

C. Izcalli del Valle

ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano de pròxima programación o, a su vez se contesta para solicitar un permiso expedido por la Direcciòn de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.



2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Parques y Jardines
No. Expediente: SA-25-00078
No. Oficio: OPyJ/001/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000078 INT. 002

C.
CALLE
COLONIA IZCALLI DEL VALLE
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

——Tultitlán Estado de México, a diez de enero de dos mil veinticinco ——

——SE DA CUENTA ——

1.- Con el escrito de petición de nueve de enero de dos mil veinticinco, firmado por el C. recibido en fecha nueve de enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio SA-24-000078, dirigido a la Lic. Ana María Castro Fernández, Presidenta Municipal, por medio del cual solicita: ..." el derribo de un árbol"....

——POR LO QUE ——

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 65, 107, 108 fracción IV, 109, 110, 111 y 112 del Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

——ACUERDO ——

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha nueve de enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a la Lcda. Ana María Castro Fernández, Presidenta Municipal Constitucional.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle , Colonia Izcalli del Valle, Tultitlán Estado de México, Tel. toda vez que se localizó del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en ; escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000078.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Dígale al promovente que en relación a su petición donde solicita derribo de un árbol, le informo que esta Oficina requiere del permiso correspondiente para la poda o derribo, expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. Una vez contando con el documento antes mencionado, favor de enviar copia a la Oficina de Parques y Jardines, para evaluar posible programación. Lo anterior con fundamento en los Artículos, 211,212 Fracción VII inciso C, 213 Fracción IX inciso A, B y C del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículo 65, Fracción IV, Artículo 108, Fracción IV, del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, Artículo 4, fracción II, Artículo 16 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán. Dando por concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos al C. para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa al C. que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.——

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.-

---------- CÚMPLASE ----------

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

C. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ
JEFA DE OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

Vo. Bo.

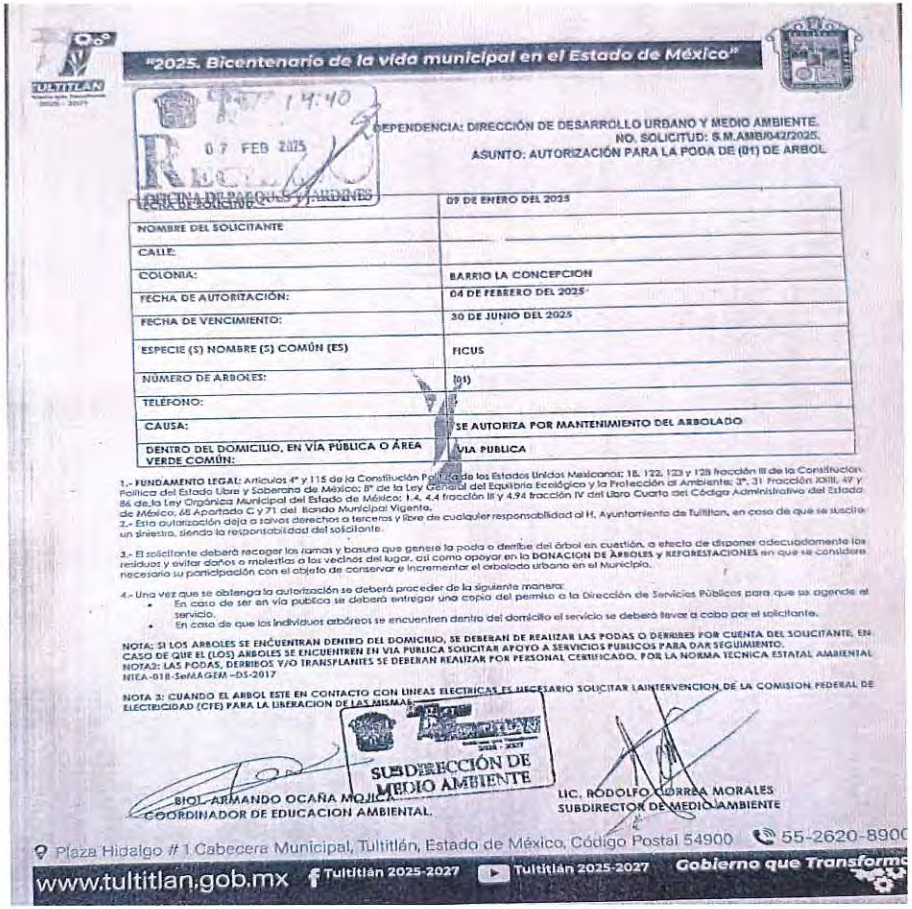
MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-890

PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a su vez la Oficina de Parques y Jardines, lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia de la petición, para programar y ejecutar.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

14:40
07 FEB 2025
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.
NO. SOLICITUD: S.M.AMB/042/2025.
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA PODA DE (01) DE ARBOL

FECHA DE SOLICITUD:	09 DE ENERO DEL 2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE	
CALLE:	
COLONIA:	BARRIO LA CONCEPCION
FECHA DE AUTORITACIÓN:	04 DE FEBRERO DEL 2025
FECHA DE VENCIMIENTO:	30 DE JUNIO DEL 2025
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMÚN (ES)	FICUS
NÚMERO DE ARBOLES:	(01)
TELÉFONO:	
CAUSA:	SE AUTORIZA POR MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O ÁREA VERDE COMÚN:	VIA PUBLICA

1.- **FUNDAMENTO LEGAL:** Artículos 4° y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 18, 122, 123 y 128 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 8° de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; 3°, 31 Fracción XXIII, 49 y 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1.4, 4.4 fracción III y 4.94 fracción IV del Libro Cuarto del Código Administrativo del Estado de México, 68 Apartado C y 71 del Bando Municipal Vigente.

2.- Esta autorización deja a salvos derechos a terceros y libre de cualquier responsabilidad al H. Ayuntamiento de Tultitlan, en caso de que se suscite un siniestro, siendo la responsabilidad del solicitante.

3.- El solicitante deberá recoger las ramas y basura que genere la poda o derribe del árbol en cuestión, a efecto de disponer adecuadamente los residuos y evitar daños o molestias a los vecinos del lugar, así como apoyar en la **DONACION DE ÁRBOLES y REFORESTACIONES** en que se considere necesario su participación con el objeto de conservar e incrementar el arbolado urbano en el Municipio.

4.- Una vez que se obtenga la autorización se deberá proceder de la siguiente manera:
- En caso de ser en vía pública se deberá entregar una copia del permiso a la Dirección de Servicios Públicos para que se agende el servicio.
- En caso de que los individuos arbóreos se encuentren dentro del domicilio el servicio se deberá llevar a cabo por el solicitante.

NOTA: SI LOS ARBOLES SE ENCUENTRAN DENTRO DEL DOMICILIO, SE DEBERAN DE REALIZAR LAS PODAS O DERRIBES POR CUENTA DEL SOLICITANTE, EN CASO DE QUE EL (LOS) ARBOLES SE ENCUENTREN EN VIA PUBLICA SOLICITAR APOYO A SERVICIOS PUBLICOS PARA DAR SEGUIMIENTO.
NOTA2: LAS PODAS, DERRIBOS Y/O TRANSPLANTES SE DEBERAN REALIZAR POR PERSONAL CERTIFICADO, POR LA NORMA TECNICA ESTATAL AMBIENTAL NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017

NOTA 3: CUANDO EL ARBOL ESTE EN CONTACTO CON LINEAS ELECTRICAS ES NECESARIO SOLICITAR LAINTERVENCION DE LA COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) PARA LA LIBERACION DE LAS MISMAS.

SUBDIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

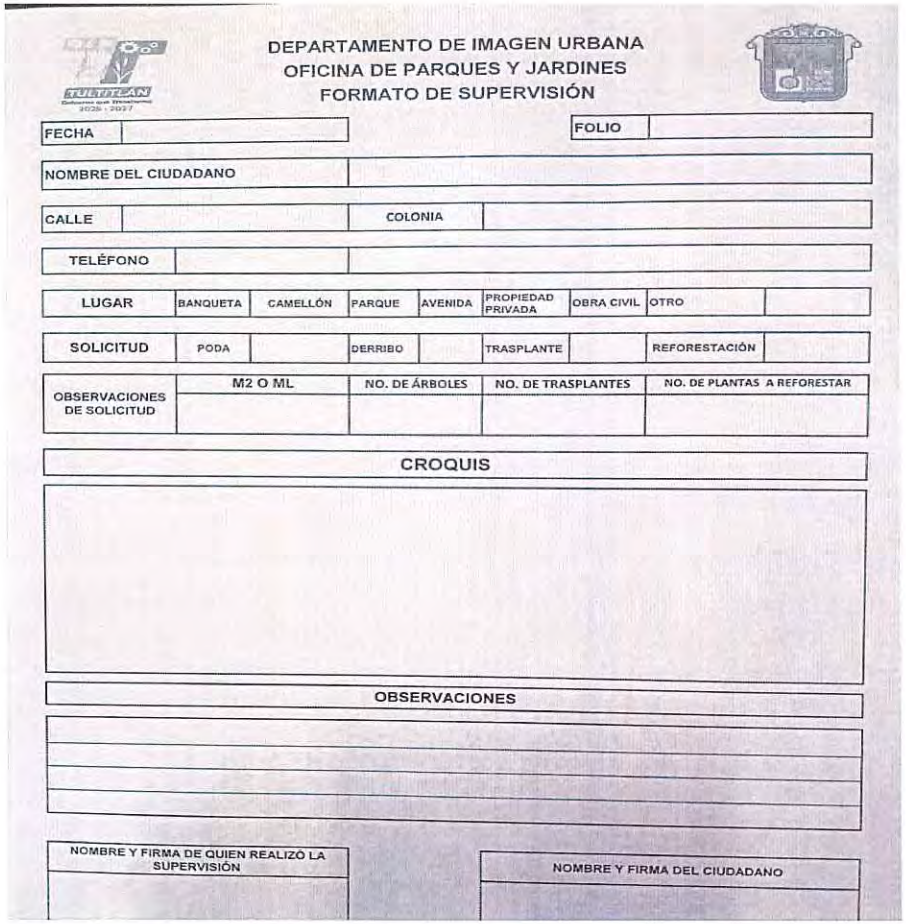
BIOL. ARMANDO OCAÑA MOJICA
COORDINADOR DE EDUCACION AMBIENTAL.

LIC. RODOLFO CORREA MORALES
SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

FORMATO DE SUPERVISIÓN

Se realiza una supervision previa a la poda o derribe de árbol con base en el metodo que se establece en el dictamen, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, así como lo establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.



DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
FORMATO DE SUPERVISIÓN

FECHA					FOLIO			
NOMBRE DEL CIUDADANO								
CALLE			COLONIA					
TELÉFONO								
LUGAR	BANQUETA	CAMELLÓN	PARQUE	AVENIDA	PROPIEDAD PRIVADA	OBRA CIVIL	OTRO	
SOLICITUD	PODA		DERRIBO		TRASPLANTE		REFORESTACIÓN	

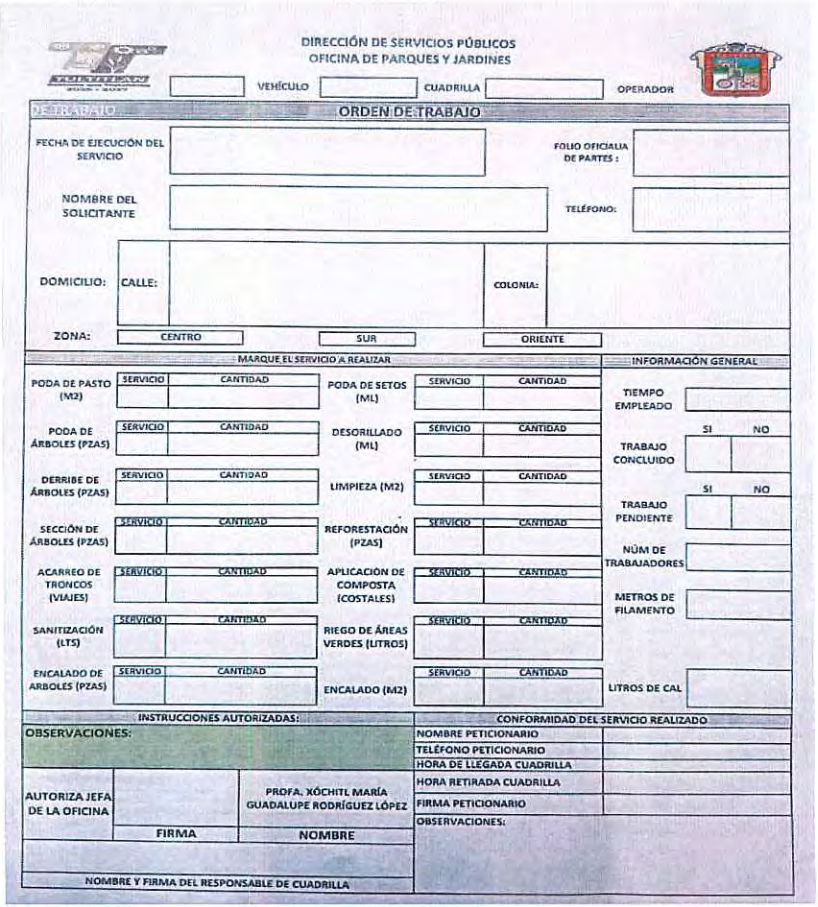
OBSERVACIONES DE SOLICITUD	M2 O ML	NO. DE ÁRBOLES	NO. DE TRASPLANTES	NO. DE PLANTAS A REFORESTAR

CROQUIS

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZÓ LA SUPERVISIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

VEHÍCULO | CUADRILLA | OPERADOR

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES :

NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO:

DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:

ZONA: CENTRO | SUR | ORIENTE

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESORILLADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCIÓN DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACIÓN (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACIÓN DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ÁRBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACIÓN GENERAL

TIEMPO EMPLEADO

	SI	NO
TRABAJO CONCLUIDO		
TRABAJO PENDIENTE		

NÚM DE TRABAJADORES

METROS DE FILAMENTO

LITROS DE CAL

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:

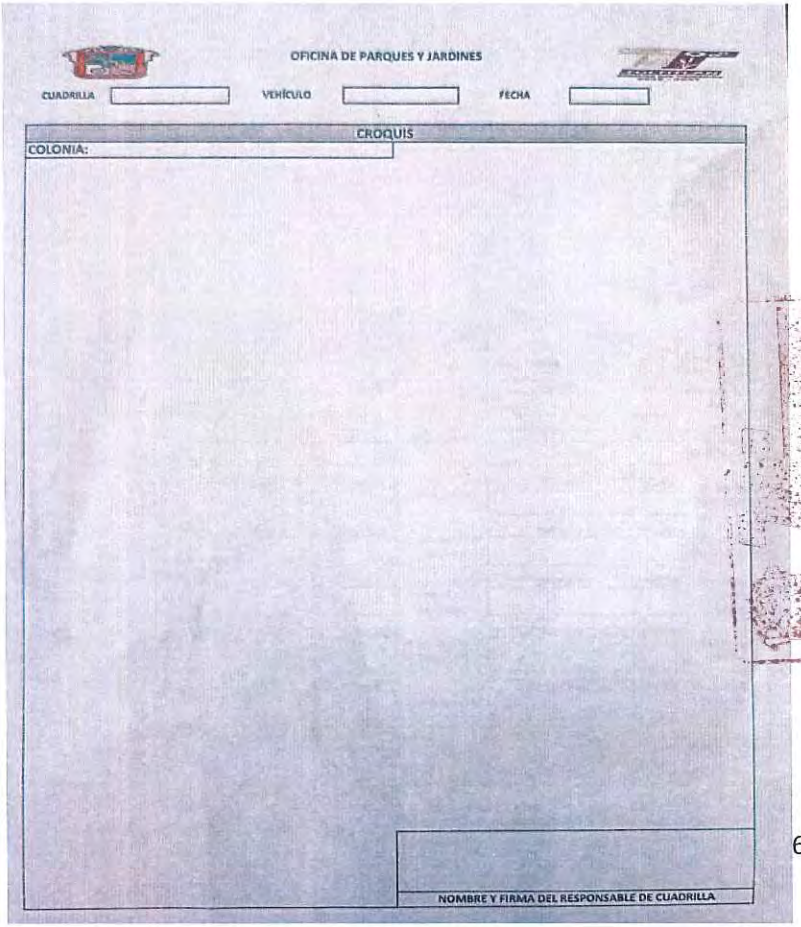
OBSERVACIONES:

AUTORIZA JEFA DE LA OFICINA | FIRMA | PROFA. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ | NOMBRE

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO

NOMBRE PETICIONARIO	
TELÉFONO PETICIONARIO	
HORA DE LLEGADA CUADRILLA	
HORA RETIRADA CUADRILLA	
FIRMA PETICIONARIO	
OBSERVACIONES:	



OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

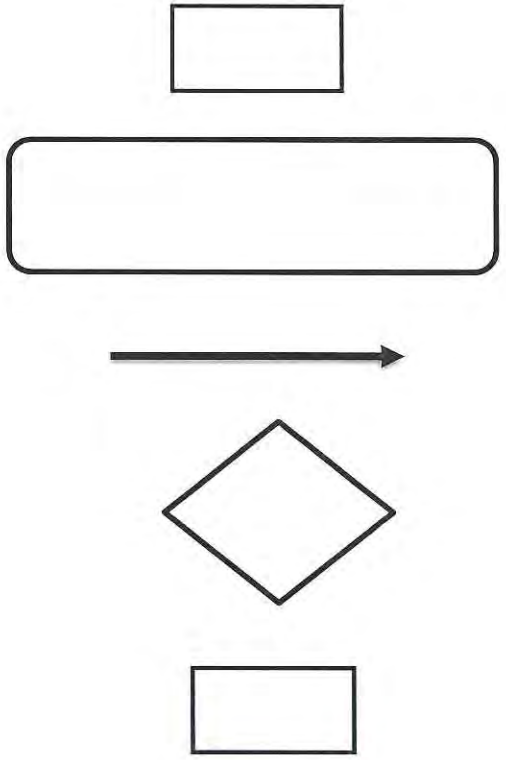
CUADRILLA | VEHÍCULO | FECHA

CROQUIS

COLONIA:

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

26.12 SIMBOLOGÍA



Marca el inicio del procedimiento

Cuadro de actividad

Línea de flujo

Decisión

Final de procedimiento

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

27. NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: PODA DE ÁRBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA
AREA: Oficina de Parques Y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

27.1 OBJETIVO

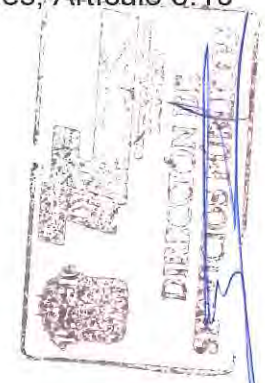
Evitar accidentes, salvaguardando la integridad y seguridad de la ciudadanía.

ALCANCE

Salvaguardar la integridad y el patrimonio de las personas peticionarias.

27.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,



- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212 Fracción VII, inciso C, artículo 213 fracción IX incisos A, B y C. y 214
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Capítulo X, Artículo 60, 64 fracción II 90, 91 fracción IV, 93, 94, 95.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

27.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

Departamento de Imagen Urbana. Planear, organizar y coordinar las actividades de Parques y Jardines, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de programar, coordinar y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, donación de árboles para reforestar, dar mantenimiento a parques, jardines y áreas urbanas públicas, que son de libre acceso y uso común.

27.4 DEFINICIONES

- Actividad que consiste en la supresión de ramas ya sean vivas, enfermas o muertas, rotas o desgajadas.

27.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

27.6 RESULTADOS

- salvaguardar la seguridad e integridad de los ciudadanos.

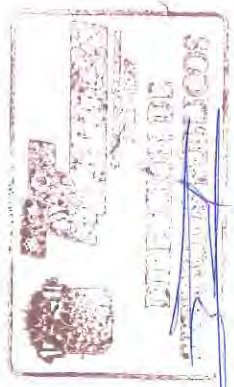
INTERACCIÓN

- Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente
- Departamento de recolección y limpia, para la recolección de ramas



27.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, será prioridad que guíe el actuar de los servidores.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines de manera honesta.
- La oficina de Parques y Jardines fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de Parques y Jardines deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes y al código de ética de los servidores públicos del Estado y Municipios.



27.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

Nombre de Procedimiento	Poda de árbol en propiedad privada
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano	Ingresa oficio de petición de poda de árbol y permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, ubicación en donde se requiere el servicio.	Oficio de petición
Ciudadano	Tramita permiso de poda de árbol, en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	permiso
Unidad de Correspondencia	Recibe el oficio de petición por parte del ciudadano, a su vez canalizan oficio a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición de poda de árbol, canaliza y envía al Departamento de Imagen Urbana, el cual remite a la Oficina de Parques y Jardines.	Oficio de petición
Oficina de Parques y Jardines	Recibe y revisa el oficio de petición; si la solicitud no cuenta con el permiso de poda de árbol expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; se informa al ciudadano acuerdo de contestación, que deberá tramitar el permiso de poda de árbol.	Acuerdo de contestación
supervisor	Una vez que se recibe el permiso de poda de árbol, en la Oficina de Parques y Jardines, se realiza una supervisión, para ver la factibilidad de lo solicitado; apegándose a los criterios que no justifican el derribo de un árbol como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, entrega a la Oficina de Parques y Jardines, para su autorización.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se realiza orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo

Oficina de Parques y Jardines	Se elabora el acuerdo de contestación para el ciudadano, informando la conclusión del trámite, posteriormente se ingresa al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación

DESARROLLO DE ACTIVIDADES 2

Nombre de Procedimiento	Poda de árbol en propiedad privada
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento
Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Recibe permiso de poda de árbol, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Permiso
Oficina de Parques y jardines	Se canaliza permiso de poda de árbol, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Oficina de Parques y Jardines.	Permiso
Oficina de Parques y Jardines	Una vez que se recibido el permiso de poda de árbol, en la oficina de Parques y Jardines, se realiza supervisión.	Permiso
Supervisor	Se lleva a cabo una supervisión, apegándose a los criterios que no justifican la poda de un árbol, como lo establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, con base al método que se establezca en el dictamen emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Formato de supervisión
Oficina de Parques y Jardines	Se elabora orden de trabajo, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	Posteriormente se ingresa la orden de trabajo y permiso al expediente en archivo.	Orden de trabajo

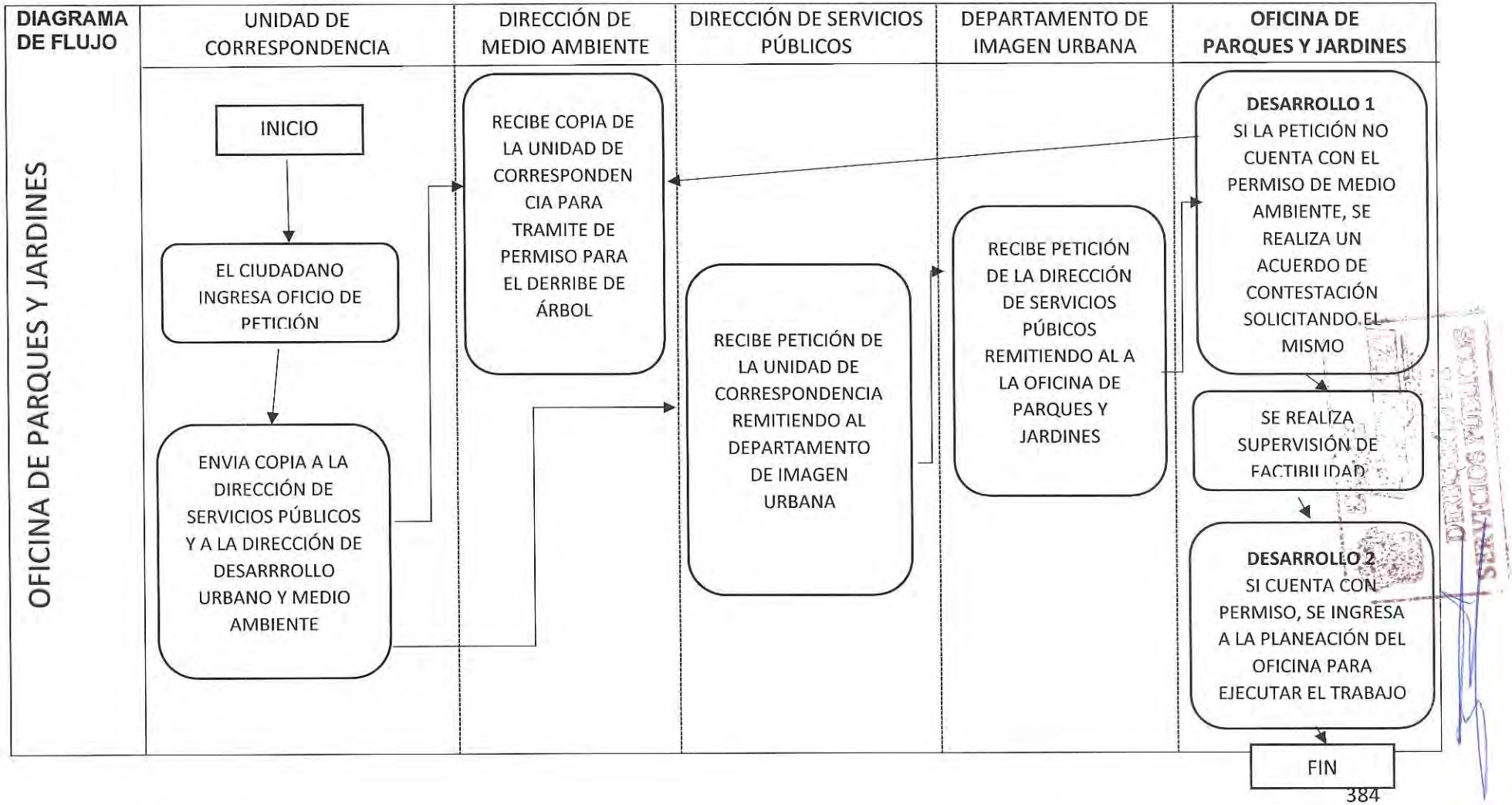
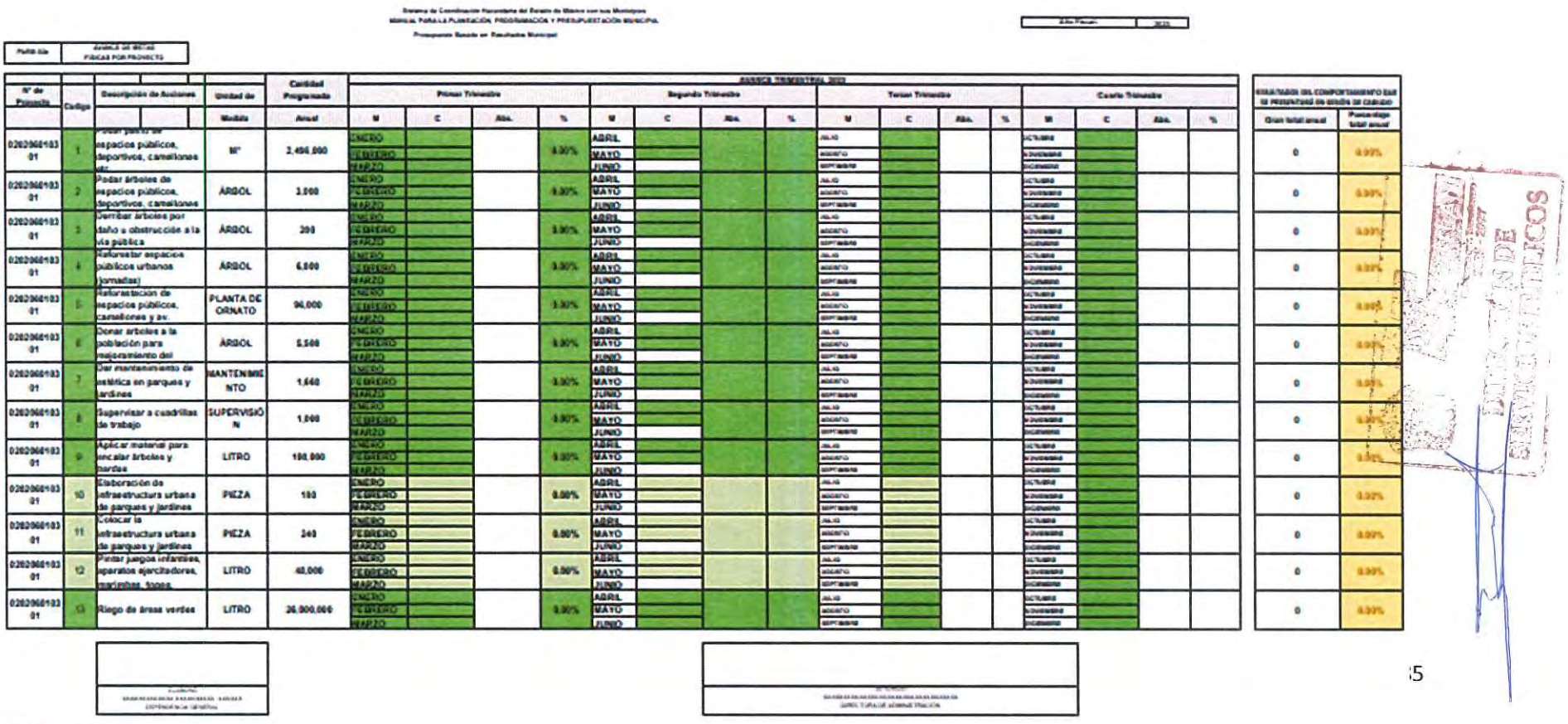


DIAGRAMA DE FLUJO
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
INICIO
EL CIUDADANO INGRESA OFICIO DE PETICIÓN
ENVIA COPIA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y A LA DIRECCIÓN DE DESARRROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE
RECIBE COPIA DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA PARA TRAMITE DE PERMISO PARA EL DERRIBE DE ÁRBOL
RECIBE PETICIÓN DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA REMITIENDO AL DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
RECIBE PETICIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBICOS REMITIENDO AL A LA OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
DESARROLLO 1
SI LA PETICIÓN NO CUENTA CON EL PERMISO DE MEDIO AMBIENTE, SE REALIZA UN ACUERDO DE CONTESTACIÓN SOLICITANDO EL MISMO
SE REALIZA SUPERVISIÓN DE FACTIBILIDAD
DESARROLLO 2
SI CUENTA CON PERMISO, SE INGRESA A LA PLANEACIÓN DEL OFICINA PARA EJECUTAR EL TRABAJO
FIN

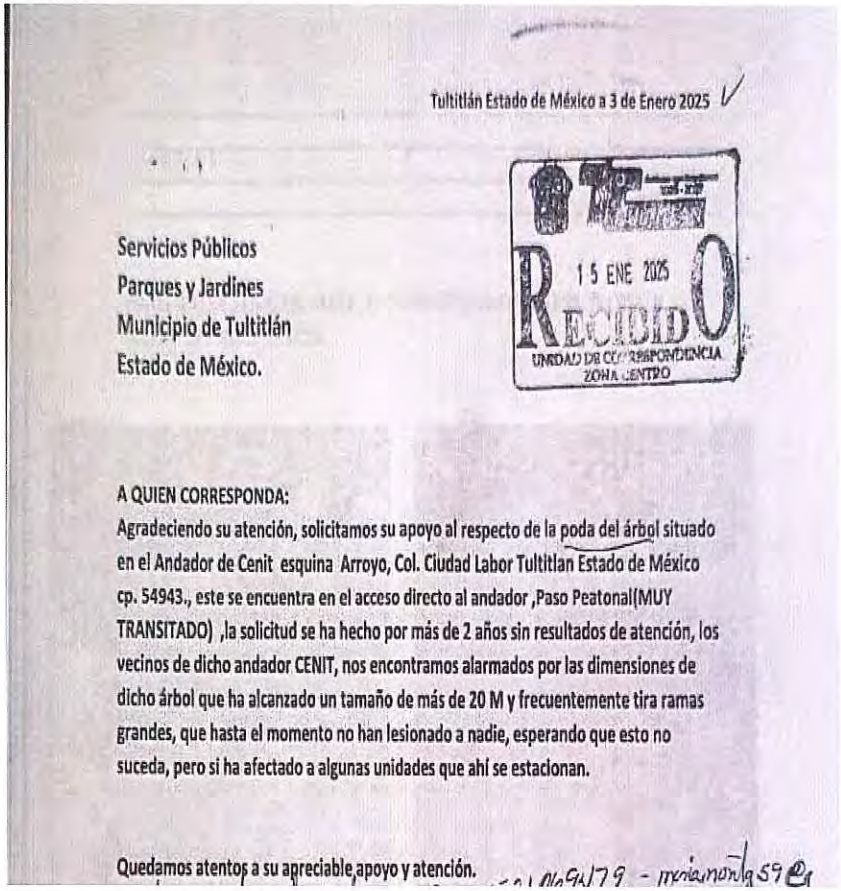
27.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).



27.11 FORMATOS
PETICIÓN CIUDADANA

Se recibe oficio, por la Unidad de Correspondencia donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa al Departamento de Imagen Urbana, posteriomente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



Tultitlán Estado de México a 3 de Enero 2025

Servicios Públicos
Parques y Jardines
Municipio de Tultitlán
Estado de México.

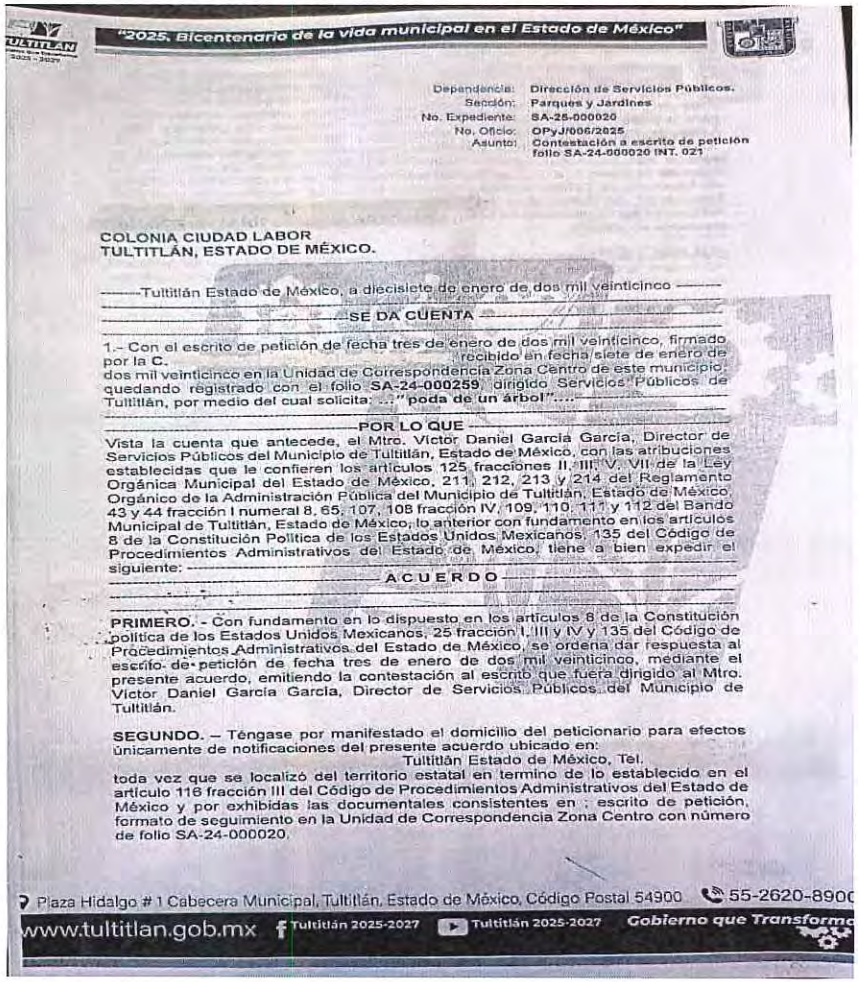
15 ENE 2025
RECIBIDO
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
ZONA CENTRO

A QUIEN CORRESPONDA:
Agradeciendo su atención, solicitamos su apoyo al respecto de la poda del árbol situado en el Andador de Cenit esquina Arroyo, Col. Ciudad Labor Tultitlan Estado de México cp. 54943., este se encuentra en el acceso directo al andador ,Paso Peatonal(MUY TRANSITADO) ,la solicitud se ha hecho por más de 2 años sin resultados de atención, los vecinos de dicho andador CENIT, nos encontramos alarmados por las dimensiones de dicho árbol que ha alcanzado un tamaño de más de 20 M y frecuentemente tira ramas grandes, que hasta el momento no han lesionado a nadie, esperando que esto no suceda, pero si ha afectado a algunas unidades que ahí se estacionan.

Quedamos atentos a su apreciable apoyo y atención.

ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano para una programación o a su vez se contesta para solicitar un permiso de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Parques y Jardines
No. Expediente: SA-24-000020
No. Oficio: OPyJ/006/2025
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000020 INT. 021

COLONIA CIUDAD LABOR
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

-------Tultitlán Estado de México, a diecisiete de enero de dos mil veinticinco -------

SE DA CUENTA

1.- Con el escrito de petición de fecha tres de enero de dos mil veinticinco, firmado por la C. recibido en fecha siete de enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio SA-24-000259 dirigido Servicios Públicos de Tultitlán, por medio del cual solicita: ..." poda de un árbol"....

POR LO QUE

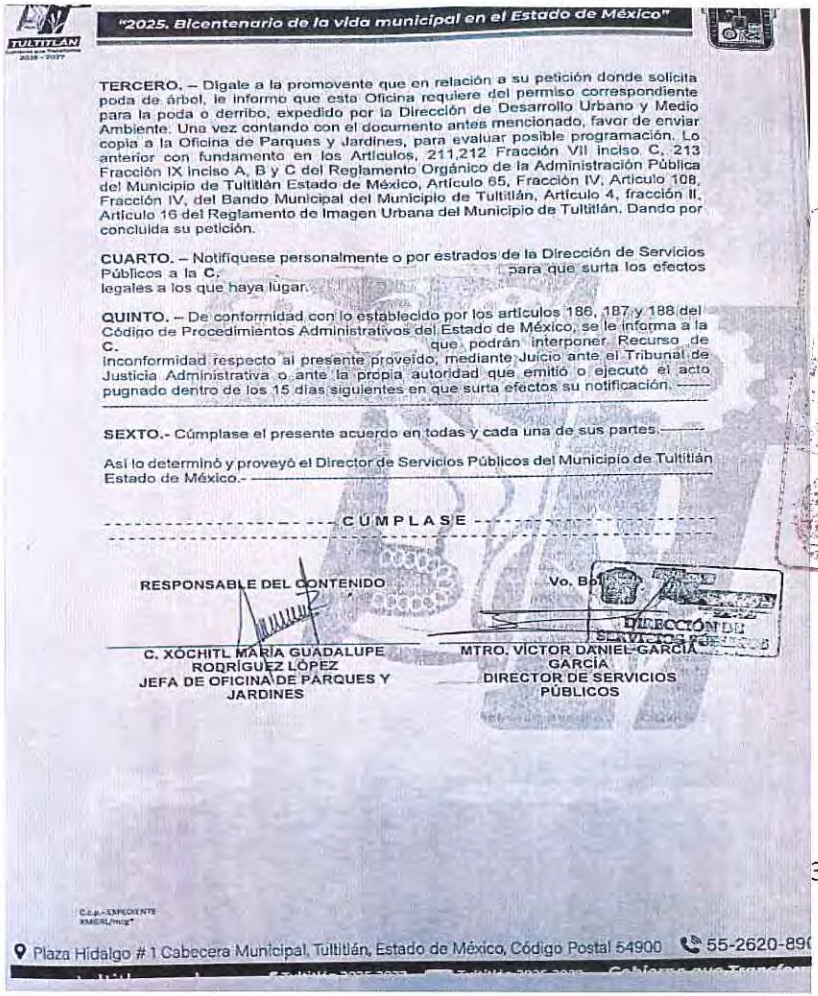
Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 65, 107, 108 fracción IV, 109, 110, 111 y 112 del Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha tres de enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido al Mtro. Víctor Daniel García García, Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán.

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Tultitlán Estado de México, Tel. toda vez que se localizó del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en : escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000020.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. – Dígale a la promovente que en relación a su petición donde solicita poda de árbol, le informo que esta Oficina requiere del permiso correspondiente para la poda o derribo, expedido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. Una vez contando con el documento antes mencionado, favor de enviar copia a la Oficina de Parques y Jardines, para evaluar posible programación. Lo anterior con fundamento en los Artículos, 211,212 Fracción VII inciso C, 213 Fracción IX inciso A, B y C del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Artículo 65, Fracción IV, Artículo 108, Fracción IV, del Bando Municipal del Municipio de Tultitlán, Artículo 4, fracción II, Artículo 16 del Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán. Dando por concluida su petición.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos a la **C.** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa a la **C.** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación.

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.-

C Ú M P L A S E

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

C. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ
JEFA DE OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

Vo. Bo.

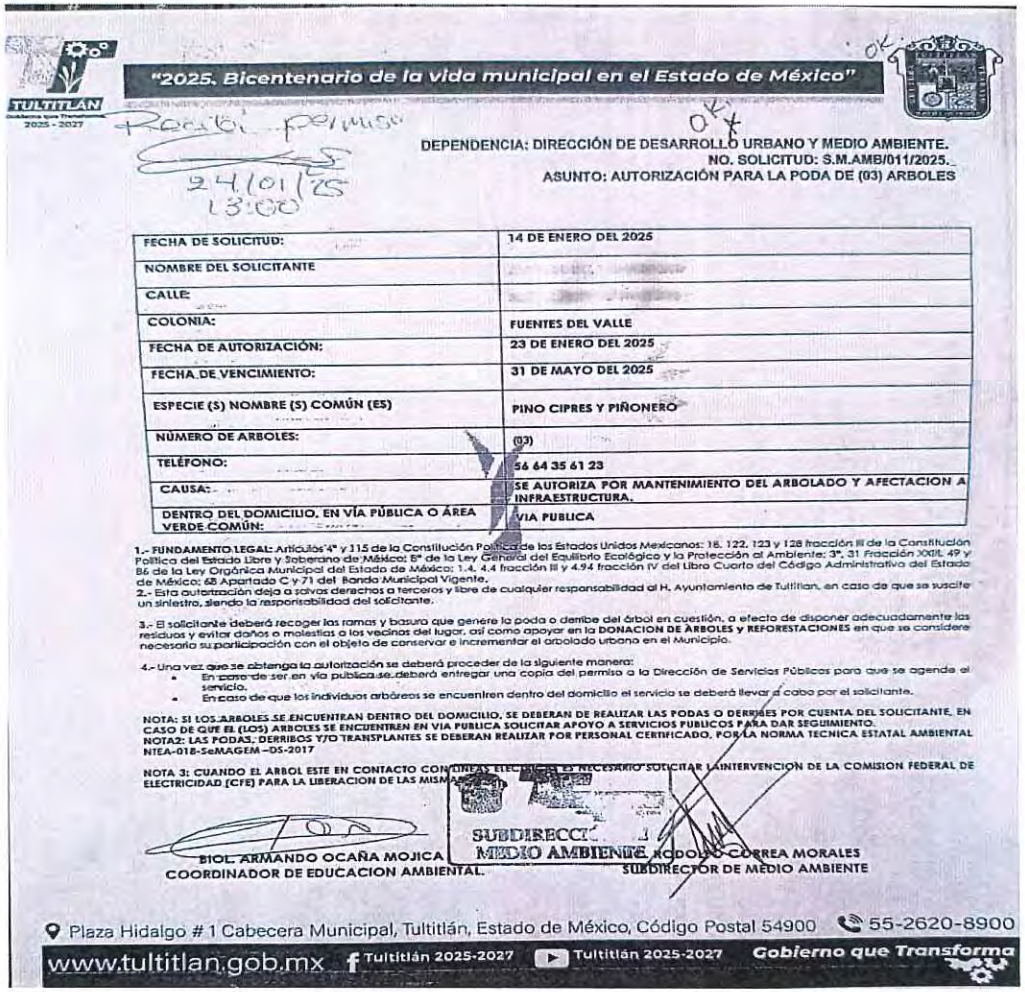
MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-89

PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Direccion de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a su vez la Oficina de Parques y Jardines, lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia de la petición, para programar y ejecutar.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Recibí permiso OK

24/01/25 13:00

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.
NO. SOLICITUD: S.M.AMB/011/2025.
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA PODA DE (03) ARBOLES

FECHA DE SOLICITUD:	14 DE ENERO DEL 2025
NOMBRE DEL SOLICITANTE	
CALLE:	
COLONIA:	FUENTES DEL VALLE
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	23 DE ENERO DEL 2025
FECHA DE VENCIMIENTO:	31 DE MAYO DEL 2025
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMÚN (ES)	PINO CIPRES Y PIÑONERO
NÚMERO DE ARBOLES:	(03)
TELÉFONO:	56 64 35 61 23
CAUSA:	SE AUTORIZA POR MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO Y AFECTACION A INFRAESTRUCTURA.
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O ÁREA VERDE COMÚN:	VIA PUBLICA

1.- FUNDAMENTO LEGAL: Artículos 4° y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 18, 122, 123 y 128 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 5° de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; 3°, 31 Fracción XXIII, 49 y 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1.4, 4.4 fracción III y 4.94 fracción IV del Libro Cuarto del Código Administrativo del Estado de México; 68 Apartado C y 71 del Bando Municipal Vigente.
2.- Esta autorización deja a salvos derechos a terceros y libre de cualquier responsabilidad al H. Ayuntamiento de Tultitlan, en caso de que se suscite un siniestro, siendo la responsabilidad del solicitante.

3.- El solicitante deberá recoger las ramas y basura que genere la poda o derribe del árbol en cuestión, a efecto de disponer adecuadamente los residuos y evitar daños o molestias a los vecinos del lugar, así como apoyar en la DONACION DE ARBOLES y REFORESTACIONES en que se considere necesario su participación con el objeto de conservar e incrementar el arbolado urbano en el Municipio.

4.- Una vez que se obtenga la autorización se deberá proceder de la siguiente manera:
- En caso de ser en vía publica se deberá entregar una copia del permiso a la Dirección de Servicios Públicos para que se agende el servicio.
- En caso de que los individuos arbóreos se encuentren dentro del domicilio el servicio se deberá llevar a cabo por el solicitante.

NOTA: SI LOS ARBOLES SE ENCUENTRAN DENTRO DEL DOMICILIO, SE DEBERAN DE REALIZAR LAS PODAS O DERRIBES POR CUENTA DEL SOLICITANTE, EN CASO DE QUE EL (LOS) ARBOLES SE ENCUENTREN EN VIA PUBLICA SOLICITAR APOYO A SERVICIOS PUBLICOS PARA DAR SEGUIMIENTO.
NOTA2: LAS PODAS, DERRIBOS Y/O TRANSPLANTES SE DEBERAN REALIZAR POR PERSONAL CERTIFICADO, POR LA NORMA TECNICA ESTATAL AMBIENTAL NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017

NOTA 3: CUANDO EL ARBOL ESTE EN CONTACTO CON LINEAS ELECTRICAS ES NECESARIO SOLICITAR LA INTERVENCION DE LA COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) PARA LA LIBERACION DE LAS MISMAS.

SUBDIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

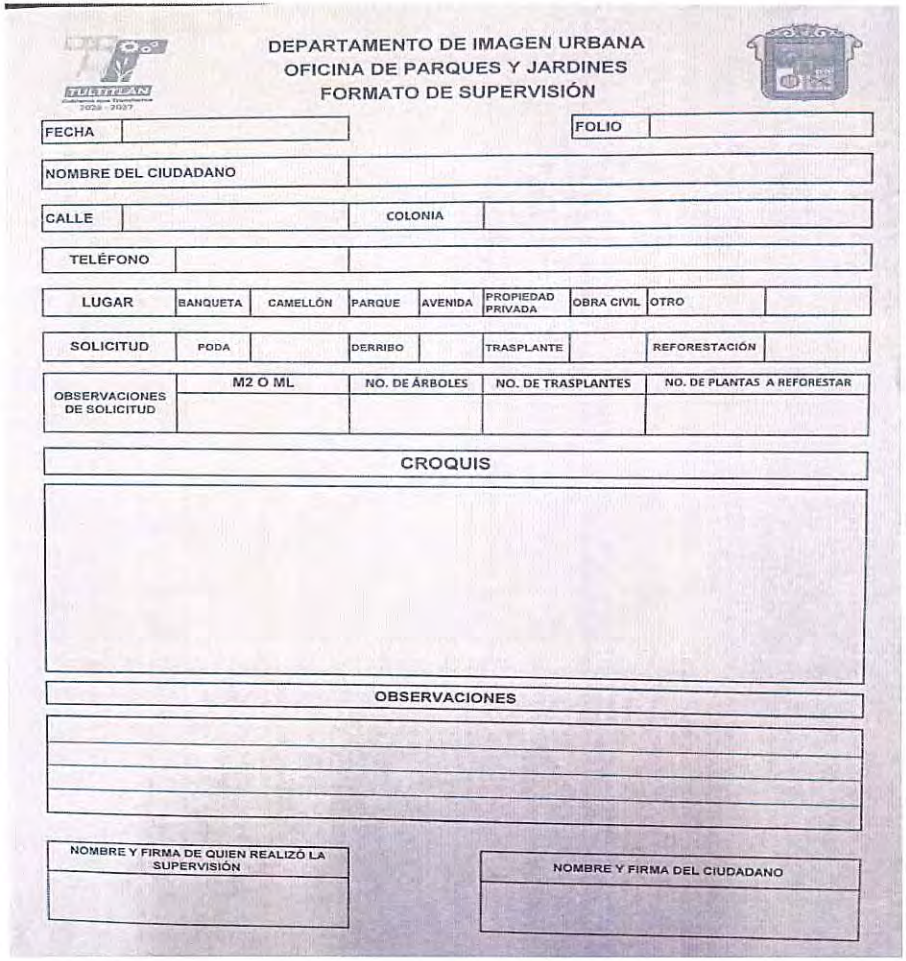
BIOL. ARMANDO OCAÑA MOJICA
COORDINADOR DE EDUCACION AMBIENTAL

ING. RODOLFO CORREA MORALES
SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

SUPERVISIÓN

Se realiza una supervision previa a la poda o derribe de árbol con base en el metodo que se establece en el dictamen, emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, así como lo establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.



DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
FORMATO DE SUPERVISIÓN

FECHA						FOLIO		
NOMBRE DEL CIUDADANO								
CALLE			COLONIA					
TELÉFONO								
LUGAR	BANQUETA	CAMELLÓN	PARQUE	AVENIDA	PROPIEDAD PRIVADA	OBRA CIVIL	OTRO	
SOLICITUD	PODA		DERRIBO		TRASPLANTE		REFORESTACIÓN	

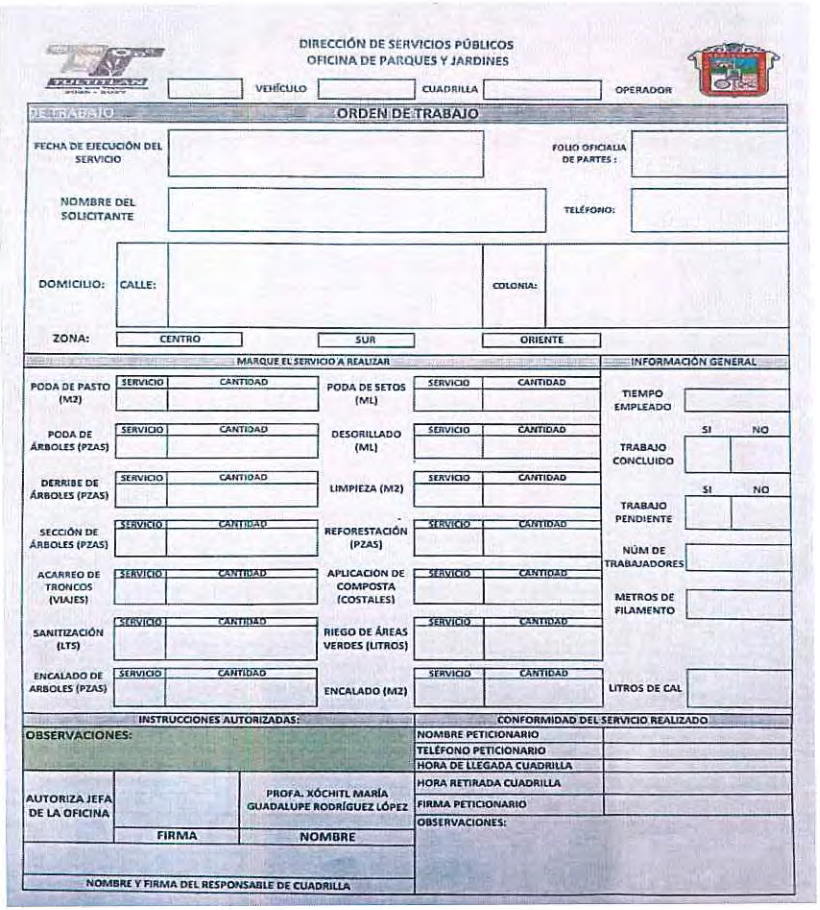
OBSERVACIONES DE SOLICITUD	M2 O ML	NO. DE ÁRBOLES	NO. DE TRASPLANTES	NO. DE PLANTAS A REFORESTAR

CROQUIS

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZÓ LA SUPERVISIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

VEHÍCULO | CUADRILLA | OPERADOR

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES :

NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO:

DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:

ZONA: CENTRO | SUR | ORIENTE

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESORILLADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCIÓN DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACIÓN (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACIÓN DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ÁRBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACIÓN GENERAL

TIEMPO EMPLEADO

TRABAJO CONCLUIDO | SI | NO

TRABAJO PENDIENTE | SI | NO

NÚM DE TRABAJADORES

METROS DE FILAMENTO

LITROS DE CAL

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:

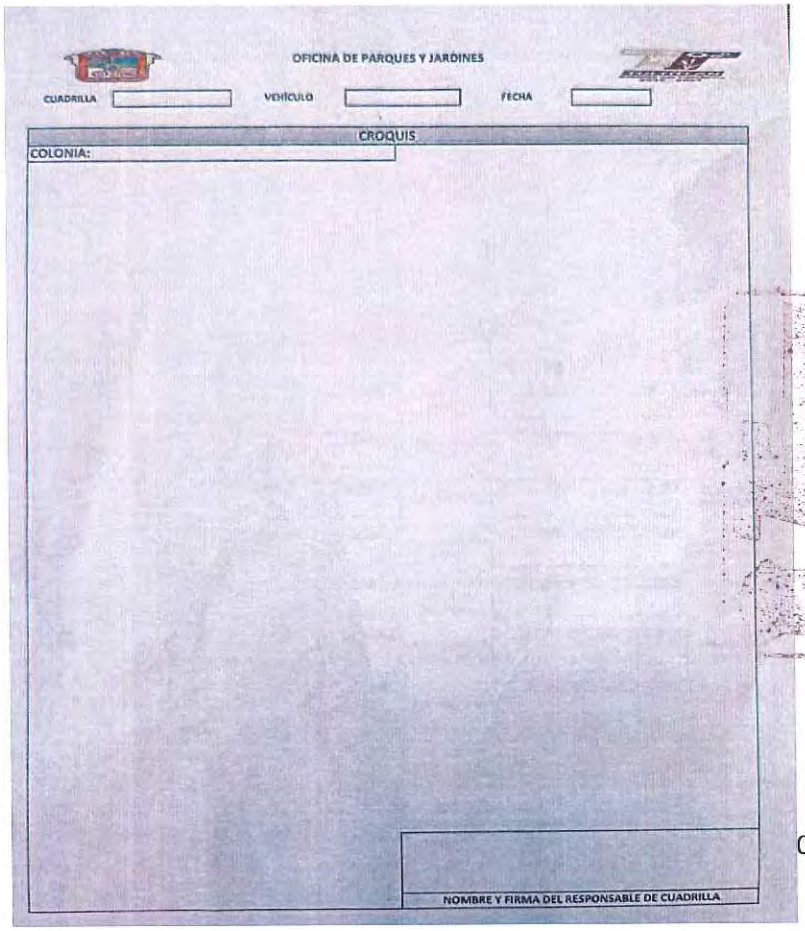
OBSERVACIONES:

AUTORIZA JEFA DE LA OFICINA | FIRMA | PROFA. XÓCHITL MARÍA GUADALUPE RODRÍGUEZ LÓPEZ | NOMBRE

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO

NOMBRE PETICIONARIO	
TELÉFONO PETICIONARIO	
HORA DE LLEGADA CUADRILLA	
HORA RETIRADA CUADRILLA	
FIRMA PETICIONARIO	
OBSERVACIONES:	



OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | FECHA

CROQUIS

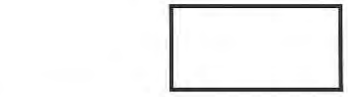
COLONIA:

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

0

27.12 SIMBOLOGÍA



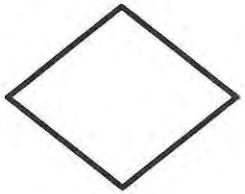
Marca el inicio del procedimiento



Cuadro de actividad



Línea de flujo



Decisión



Final de procedimiento



28. PROCEDIMIENTO: Seguimiento de metas físicas programadas.
ÁREA: Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

28.1 OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario, de las Jefaturas de Oficina de Recolección y Limpia, Panteones, Control y Bienestar Animal, así como la Unidad administrativa de Bienestar Animal, mediante las herramientas del proceso administrativo y aplicando la metodología de mejora continua.

ALCANCE

Aplica a todo el personal de las oficinas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

28.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 124 Bis, 124 Ter y 125 fracciones III y V
-Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 212 fracción VIII, 213 fracción X y 214.
-Bando Municipal 2025-2027, Estado de México. Artículo 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV,
-Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

-Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
-Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.

28.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Dirigir y asegurar la implementación de los planes, programas y acciones tendientes a la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, estableciendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Revisar y evaluar las actividades que se realizan en las Jefaturas de Departamento y de Oficina para la mejora de los servicios públicos.

Jefatura de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final. Coadyuva en la programación, coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades de las Jefaturas de Oficina para la adecuada prestación de los servicios públicos.

Jefaturas de Oficina. Planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades diarias contempladas en sus planeaciones semanales de trabajo.

28.4 DEFINICIONES

Mejora Continua: metodología de trabajo orientada a aumentar la satisfacción de las personas físicas y jurídico colectivas que requieran algún servicio de las jefaturas de oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

Servicio público de panteones: actividad que consiste en generar las condiciones necesarias para que la ciudadanía que así lo requiera acceda a un espacio municipal para la velación, inhumación, exhumación, y re inhumación de cadáveres y/o restos humanos áridos, a fin de preservar la salud pública.

Servicio de recolección de residuos sólidos urbanos: actividad que consiste en realizar la recolección, segregación y traslado de los residuos sólidos urbanos generados en casas habitación, espacios públicos y vialidades del municipio de Tultitlán, a fin de conservar el medio ambiente y preservar la salud pública.

Servicio de limpieza en calles, avenidas y espacios públicos: actividad que consiste en realizar el aseo público (barrido manual y mecánico) en vialidades, áreas comunes y en general espacios públicos, a fin de mantener una imagen urbana adecuada, conservar el medio ambiente y preservar la salud pública.

Servicios de Control y Bienestar Animal: actividades orientadas al control antirrábico, prevención de enfermedades trasmisibles de animales a humanos, control de la población canina y felina, atención medica veterinaria, promoción del cuidado, tutela responsable y bienestar animal, así como la canalización de los reportes referentes al maltrato animal, a fin de preservar la sanidad pública.

28.5 INSUMOS

- Estructura programática debidamente autorizada en formatos PbRM-2a y PbRM-1c de las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Informes mensuales de avance de metas programadas en cada una de las áreas que conforman la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Procedimientos y protocolos de trabajo orientados a concretar las actividades que realizan las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Programaciones semanales de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

28.6 RESULTADOS

- Ofrecer un servicio de recolección y limpia de residuos sólidos urbanos de calidad, orientado a realizar un manejo integral de residuos sólidos urbanos, desde su generación hasta su disposición final, minimizando su generación y maximizando su aprovechamiento.

- Ofrecer un servicio integral panteones municipales de calidad y calidez, que considere los servicios de velación, cremación, exhumación, inhumación y re inhumación; orientado a administrar, conservar y modernizar sus instalaciones de los panteones municipales para mantener espacios dignos para la población.

- Ofrecer un servicio integral de control animal para su bienestar, que considere jornadas de vacunación antirrábica, programas de esterilización, desparasitación, atención medica veterinaria, resguardo de animales agresivos o agresores, orientado a la prevención de enfermedades zoonoticas y el control de la sobrepoblación de caninos y felinos.

- Ofrecer servicios para la promoción del bienestar animal, que consideren la promoción de la adopción de animales en situación de calle o abandono, la canalización de denuncias por maltrato animal, la realización de campañas de concientización orientadas a procurar el trato digno de los animales, su protección y su tutela responsable.

28.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento realizarán sus labores cotidianas con calidad, prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.

- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento.

- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura de Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

- La Jefatura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

- Las personas adscritas a la Jefatura de Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.



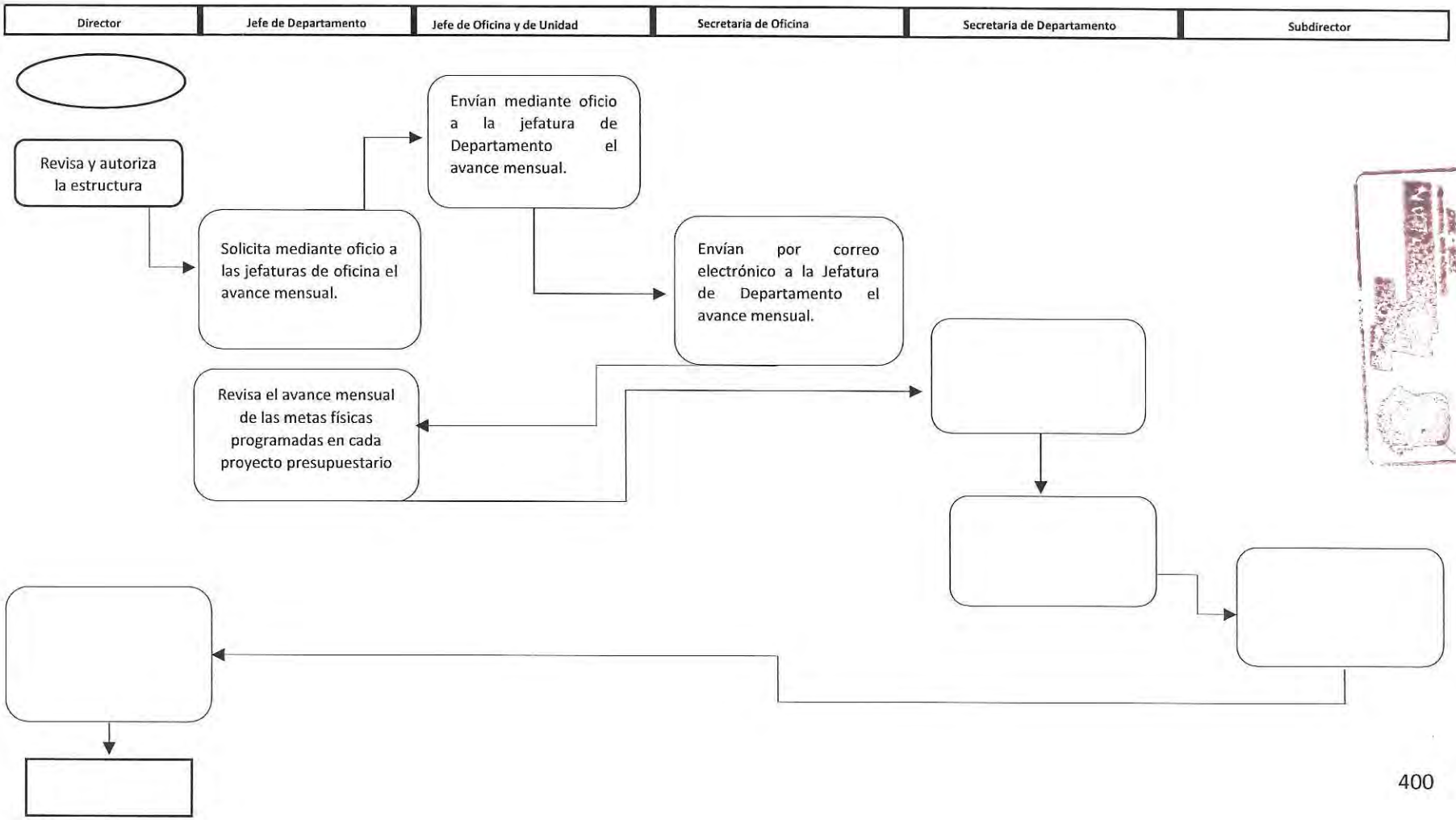
28.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Director de Servicios Públicos.	Revisa y autoriza la estructura programática, por cada una de las metas de los programas presupuestarios.
2	Jefe de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Solicita mediante oficio a las jefaturas de oficina el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.
3	Jefes de Oficina y de Unidad Administrativa	Envían mediante oficio a la Jefatura de Departamento el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario para su revisión.
4	Secretarias de cada Jefatura de Oficina.	Envían por correo electrónico a la Jefatura de Departamento el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.
5	Jefe de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento. En caso de ser necesario, se utiliza la minuta de trabajo para acordar estrategias de trabajo, a fin de cumplir las metas que no se estén alcanzando.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

6	Secretaria de la Jefatura de Departamento	Recibe la información vía correo electrónico para el control del avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario y lleva un control en formato PBRM-08c de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento.
7	Secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envía mediante oficio a la secretaria de la Subdirección el avance mensual de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento para su revisión.
8	Subdirector de Servicios Públicos	Revisa el avance de metas físicas por cada programa presupuestario, de cada Jefatura de Oficinas y envía informe de avance de metas físicas a la Dirección de Servicios Públicos para su integración.
9	Director de Servicios Públicos	Recibe el informe mensual del avance de metas físicas de cada programa presupuestario, de las Jefatura de Oficinas adscritas a la Jefatura de Departamento.
10	FIN	

28.9 DIAGRAMACIÓN



28.10 MEDICIÓN

Se levanta una encuesta de satisfacción ciudadana por oficina con una temporalidad semestral.

Reactivo	Aceptable	No aceptable	No sabe o no respondió	Porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con el servicio
12. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de calles?				
13. ¿Los tramos de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpia?				
14. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?				
15. ¿Cuenta esta vivienda con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
16. ¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
17. ¿Ha hecho uso de algún servicio de esterilización, vacuna o desparasitación ofrecida por el Centro de Control y Bienestar Animal ?				
18. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los Panteones Municipales?				
19. El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ¿cuenta con el servicio de recolección de RSU?				
20. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?				
21. Durante el último año ¿Ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?				
22. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?				

28.11 FORMATOS

MINUTA DE TRABAJO

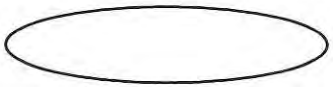
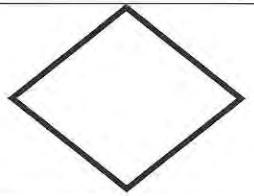
ÁREA	
FECHA	
HORA	

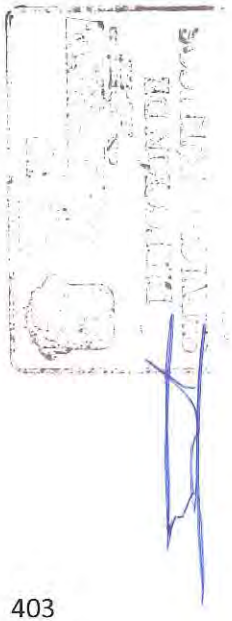
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:	

ASISTENTES:

NOMBRE	PUESTO	FIRMA

28.12 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento



29. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de actividades programadas.
ÁREA: Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

29.1 OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas semanalmente por las Jefaturas de Oficina de Recolección y Limpia, Panteones, Control y Bienestar Animal, así como la Unidad administrativa de Bienestar Animal, mediante las herramientas del proceso administrativo y aplicando la mejora continua.

ALCANCE

Aplica a todo el personal de las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

29.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 124 Bis, 124 Ter y 125 fracciones III y V
-Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 212 fracción VIII, 213 fracción X y 214.
-Bando Municipal 2025-2027, Estado de México. Artículo 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV,

-Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

-Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

-Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.

29.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Dirigir y asegurar la implementación de los planes, programas y acciones tendientes a la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, estableciendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

Subdirección de Servicios Públicos: Revisar y evaluar las actividades que se realizan en las Jefaturas de Departamento y de Oficina para la mejora de los servicios públicos.

Jefatura de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades de las Jefaturas de Oficina para la adecuada prestación de los servicios públicos.

Jefaturas de Oficina. Planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades diarias contempladas en sus planeaciones semanales de trabajo.

29.4 DEFINICIONES

Mejora Continua: metodología de trabajo orientada a aumentar la satisfacción de las personas físicas y jurídico colectivas que requieran algún servicio de las jefaturas de oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

Servicio público de panteones: actividad que consiste en generar las condiciones necesarias para que la ciudadanía que así lo requiera acceda a un espacio municipal para la velación, inhumación, exhumación, y re inhumación de cadáveres y/o restos humanos áridos, a fin de preservar la salud pública.

Servicio de Recolección de residuos sólidos urbanos: actividad que consiste en realizar la recolección, segregación y traslado de los residuos sólidos urbanos generados en casas habitación, espacios públicos y vialidades del municipio de Tultitlán, a fin de conservar el medio ambiente y preservar la salud pública.

Servicio de limpieza en calles, avenidas y espacios públicos: actividad que consiste en realizar el aseo público (barrido manual y mecánico) en vialidades, áreas comunes y en general espacios públicos, a fin de mantener una imagen urbana adecuada, conservar el medio ambiente y preservar la salud pública.

Servicios de Control y Bienestar Animal: actividades orientadas al control antirrábico, prevención de enfermedades trasmisibles de animales a humanos, control de la población canina y felina, atención medica veterinaria, promoción del cuidado, tutela responsable y bienestar animal, así como la canalización de los reportes referentes al maltrato animal, a fin de preservar la salud pública.

29.5 INSUMOS

- Planeaciones semanales de trabajo de las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Procedimientos y protocolos de trabajo orientados a concretar las actividades que realizan las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Programaciones semanales de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

29.6 RESULTADOS

- Ofrecer un servicio de recolección y limpia de residuos sólidos urbanos de calidad, orientado a realizar un manejo integral de residuos sólidos urbanos, desde su generación hasta su disposición final, minimizando su generación y maximizando su aprovechamiento.

- Ofrecer un servicio integral panteones municipales de calidad y calidez, que considere los servicios de velación, cremación, exhumación, inhumación y re inhumación; orientado a administrar, conservar y modernizar sus instalaciones de los panteones municipales para mantener espacios dignos para la población.

- Ofrecer un servicio integral de control animal para su bienestar, que considere jornadas de vacunación antirrábica, programas de esterilización, desparasitación, atención medica veterinaria, resguardo de animales agresivos o agresores, orientado a la prevención de enfermedades zoonoticas y el control de la sobrepoblación de caninos y felinos.

- Ofrecer servicios para la promoción del bienestar animal, que consideren la promoción de la adopción de animales en situación de calle o abandono, la canalización de denuncias por maltrato animal, la realización de campañas de concientización orientadas a procurar el trato digno de los animales, su protección y su tutela responsable.

29.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento realizarán sus labores cotidianas con calidad, prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.

- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento.

- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura de Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

- La Jefatura fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

- Las personas adscritas a la Jefatura de Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

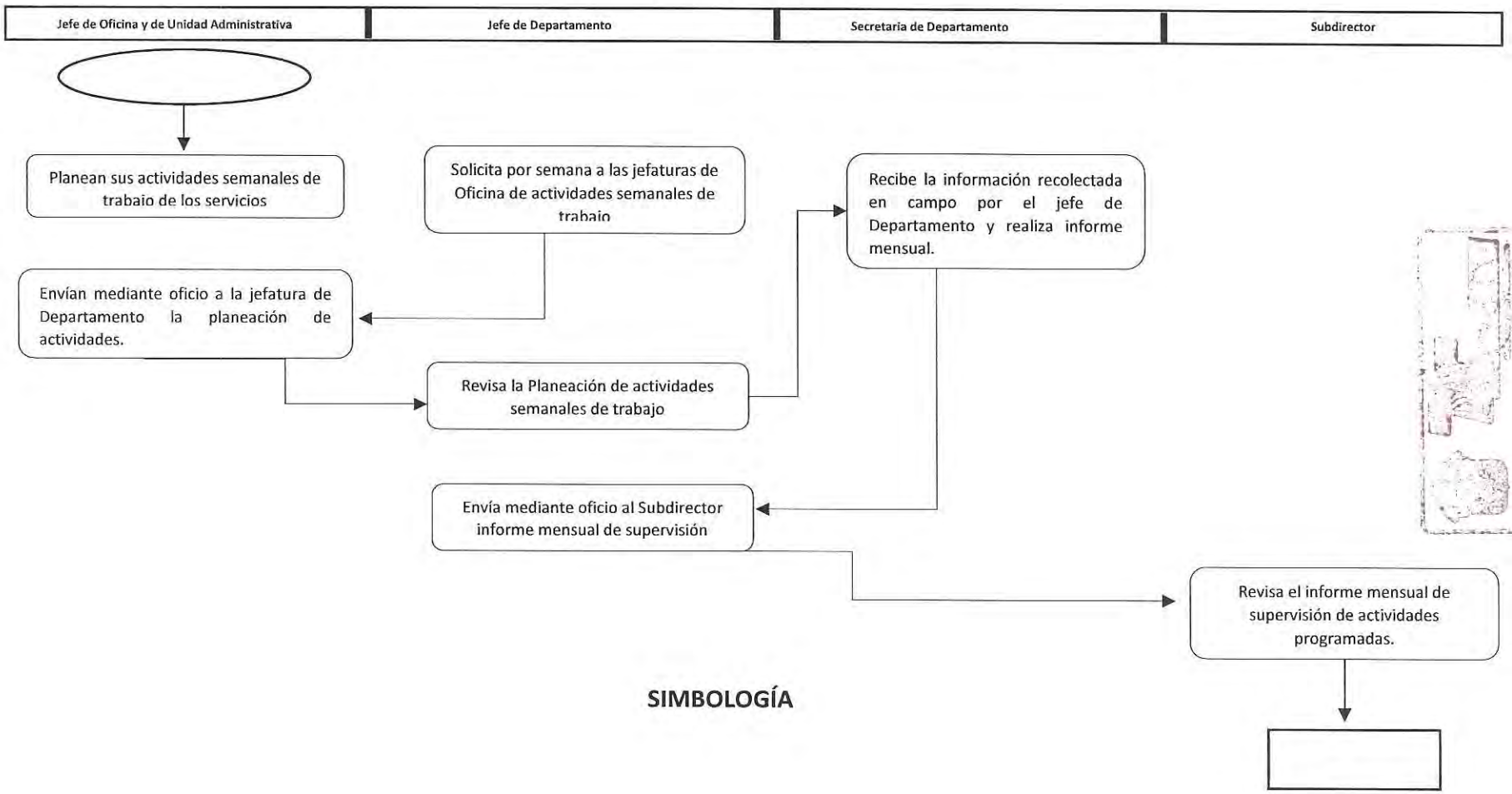
29.8 DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Jefes de Oficina y de Unidad Administrativa	Planean sus actividades semanales de trabajo de los servicios que prestan en sus jefaturas de Oficina en función al Plan Municipal de Desarrollo, metas físicas programadas, demanda, cobertura, peticiones, reportes u otros.
2	Jefe de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Solicita por semana a las Jefaturas de Oficina, su programación de actividades semanales de trabajo.
3	Jefes de Oficina y de Unidad Administrativa	Envían mediante oficio a la Jefatura de Departamento la programación de actividades semanales de trabajo para su revisión.
4	Jefe de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa la programación de actividades semanales de trabajo de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento. Y programa supervisión en campo a efecto de verificar el cumplimiento de las actividades programadas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

5	Secretaria de la Jefatura de Departamento	Recibe la información recolectada en campo por el Jefe de Departamento y realiza informe mensual de supervisión de actividades programadas.
6	Jefe de Departamento Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Envía mediante oficio al Subdirector informe mensual de supervisión de actividades programadas.
7	Subdirector de Servicios Públicos	Revisa el informe mensual de supervisión de actividades programadas de la Jefatura de Departamento e informa al Director de Servicios Públicos.
	FIN	

29.9 DIAGRAMACIÓN



SIMBOLOGÍA

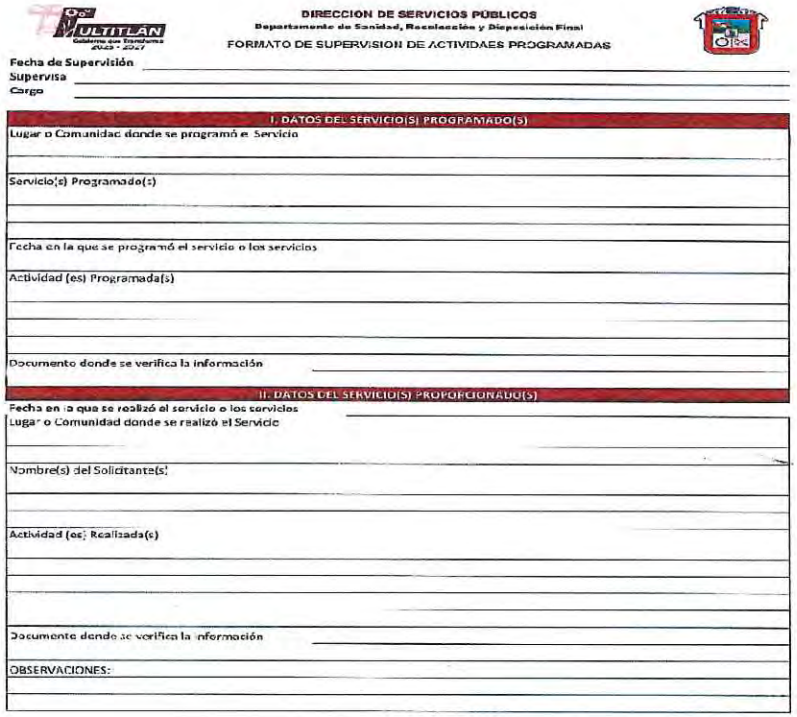
29.10 MEDICIÓN

Informe mensual de supervisión de actividades programadas.			
Cons.	Jefatura de Oficina	Actividades programadas	Porcentaje de actividades realizadas
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			



29.11 FORMATOS

Formato de supervisión de actividades programadas.



DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final
FORMATO DE SUPERVISION DE ACTIVIDAES PROGRAMADAS

Fecha de Supervisión
Supervisa
Cargo

I. DATOS DEL SERVICIO(S) PROGRAMADO(S)

Lugar o Comunidad donde se programó el Servicio

Servicio(s) Programado(s)

Fecha en la que se programó el servicio o los servicios

Actividad (es) Programada(s)

Documento donde se verifica la información

II. DATOS DEL SERVICIO(S) PROPORCIONADO(S)

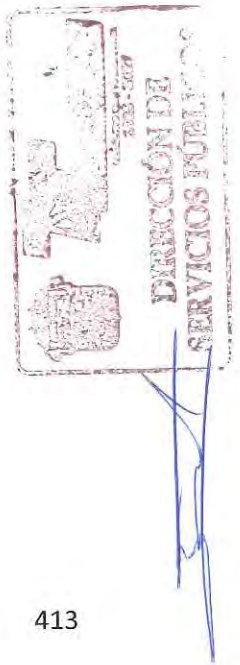
Fecha en la que se realizó el servicio o los servicios
Lugar o Comunidad donde se realizó el Servicio

Nombre(s) del Solicitante(s)

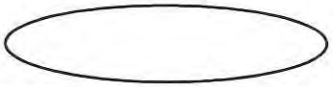
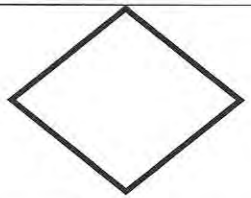
Actividad (es) Realizada(s)

Documento donde se verifica la información

OBSERVACIONES:



29.12 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento

30. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de derecho de uso de fosa municipal y panteón municipal.
DEPENDENCIA: Servicios Públicos
ÁREA: Oficina de Panteones

30.1 OBJETIVO

Otorgar al ciudadano una fosa municipal dentro de los panteones municipales.

ALCANCE

Aplica a la ciudadanía que solicite el derecho de uso de fosa municipal y que radica en el municipio de Tultitlán.

30.2 REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 115
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Articulo 122
- Ley General de salud, Titulo Décimo Cuarto, Articulo 347 al 350 Bis
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción 7, inciso a
- Bando municipal 2025, Artículos 60, Artículo 91, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México

30.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: Coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Departamento de Sanidad y Disposición Final: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

30.4 DEFINICIONES

Fosa: Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos.
Panteones o cementerios: Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.
Inhumar: Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.
Refrendo: Es el derecho de permanecer por 7 años en la fosa.
Temporalidad: Se entiende como el goce de los derechos por la ocupación por 7 años de una fosa.
Perpetuidad: Es el derecho a conservar la inhumación por tiempo indeterminado los restos humanos y restos humanos áridos.

30.5 INSUMOS

Para solicitar un permiso de excavación se tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:

- Certificado médico de defunción.
- Copia de identificación oficial de la persona fallecida. (en caso de no contar con ella, copia de curp o acta de nacimiento)
- Copia de identificación oficial de la persona que realiza el trámite.

-Cuando ya se cuente con el derecho de uso de una fosa municipal, además de los documentos anteriores se anexarán:

- Copia del pago de refrendo actualizado.
- Copia de documento de defunción de la persona sepultada.
- Copia de identificación oficial del titular de la fosa.

Ciudadano presenta la documentación con los que acredita los requisitos en la oficina de la Oficina de Panteones en Calle Seis sin número, Colonia Parque Industrial Cartagena, Tultitlán Estado de México, C.P.: 54918.

NOTA:

- El escombro y basura generados al término de la inhumación son responsabilidad de la familia y deberán retirarlo por sus propios medios.
- En un plazo no mayor a 10 días se tiene como obligación colocar una cruz con datos para identificar fosa y evitar sanciones.
- Los restos áridos y restos de ataúd deberán ser depositados dentro de la misma fosa.

30.6 RESULTADOS

Si cumple con los requisitos, otorgamiento de permiso de excavación.

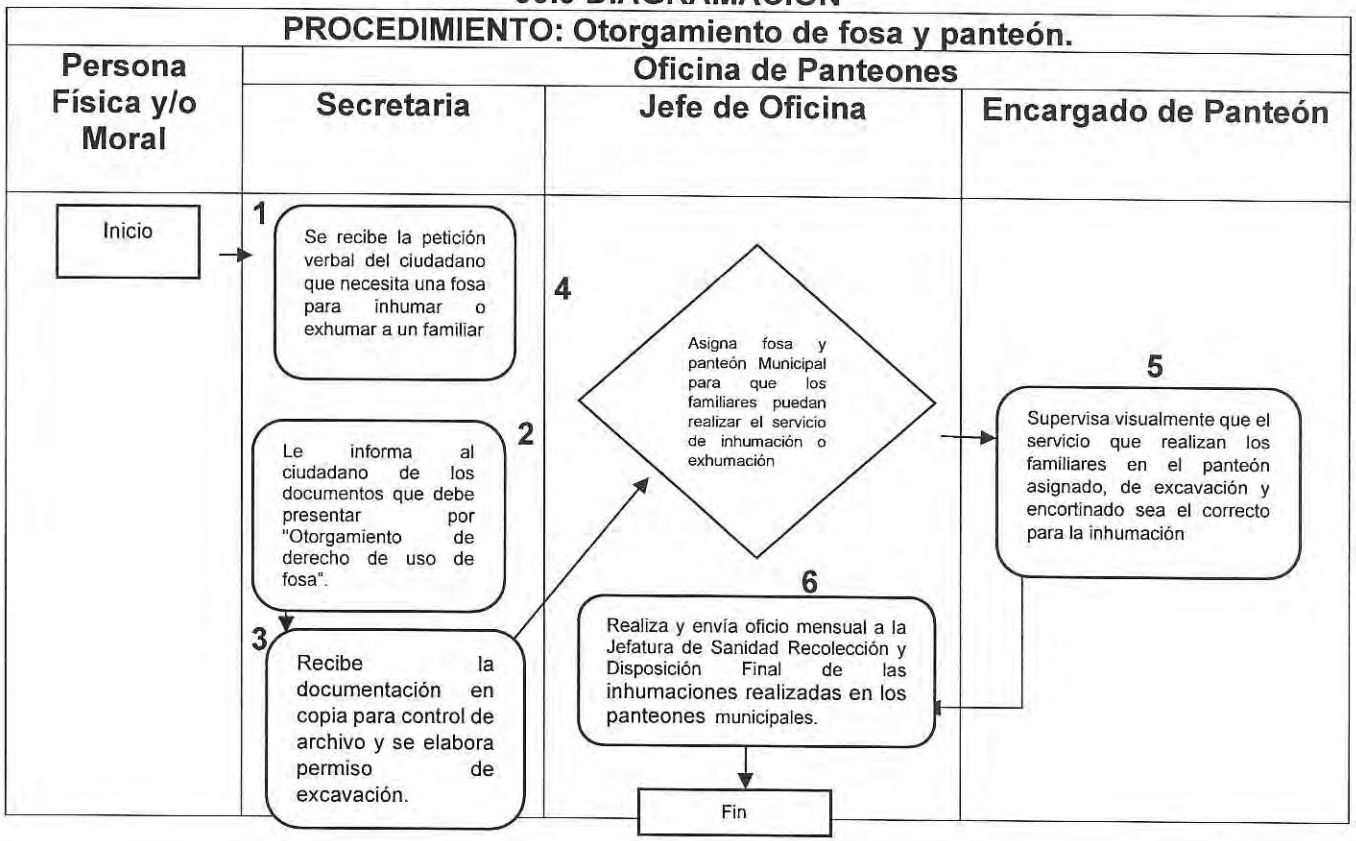
30.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
-Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
-La Oficina de Panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.
-La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la oficina.
-Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

30.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Secretaria de la Oficina de Panteones	Se recibe la petición verbal del ciudadano que necesita una fosa para inhumar o exhumar a un familiar.
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Le informa al ciudadano de los documentos que debe presentar por "Otorgamiento de derecho de uso de fosa".
3	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo y se elabora permiso de excavación de fosa.
4	Jefe de la Oficina	Asigna derecho de uso de fosa municipal a los familiares para que puedan realizar el servicio de inhumación o exhumación.
5	Encargado de panteón	Supervisa visualmente que el servicio que realizan los familiares en el panteón asignado, de excavación y encortinado sea el correcto para la inhumación.
6	Jefe de la Oficina	Realiza y envía oficio mensual soportado con la "base de datos de otorgamiento de fosas" a la Jefatura de Sanidad Recolección y Disposición Final de las inhumaciones realizadas en los panteones municipales.
	Fin	

30.9 DIAGRAMACIÓN



30.10 Medición

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2025				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



30.11 FORMATOS

PERMISO DE EXCAVACIÓN DE FOSA



"2023. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PANTEONES
PERMISO DE EXCAVACIÓN DE FOSA

FECHA:_____

NOMBRE DEL PANTEÓN ASIGNADO:_____

NOMBRE DEL ENCARGADO DEL PANTEÓN: C._____

CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 73 DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PANTEONES DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, SIRVASE USTED EN CONCEDER PERMISO AL:

C._____

A EFECTO DE EXCAVAR UNA FOSA PARA EL CADÁVER QUIEN EN VIDA LLEVÓ EL NOMBRE:

_____

NÚMERO TELEFÓNICO DEL TITULAR:_____

Datos de la inhumación
No. de Fosa:_____
Sección _____
Nombre de la persona inhumada:
_____

C. RAQUEL IMELDA QUINTERO GONZÁLEZ
JEFA HONORARIA DE LA OFICINA DE PANTEONES

Nombre y firma de quien otorga | Nombre y firma de quien recibe

_____ | _____

NOTA:

- La oficina de panteones le informa que las fosas por temporalidad le confieren el derecho de uso sobre las fosas o gavetas, por hasta diez años, así como lo indica el Artículo 42, del Reglamento del servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Solo se autorizará realizar la construcción de jardineras en las fosas de uso temporal o perpetuidad de acuerdo a las medidas establecidas en el Artículo 32, del Reglamento del servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México. (medidas autorizadas, féretro especial de adulto 2.75 m2, féretro tamaño normal 2.25 m2, féretro tamaño niño 1 m2).
- Los escombros producto de la inhumación exhumación y construcción deberán ser retirados por los familiares o deudos como lo establece el Artículo 34, del Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México

www.tultitlan.gob.mx | TULTITLÁN 2025-2027 | Gobierno que Transforma

Instructivo de llenado del Permiso de Excavación: Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del certificado de defunción), copia de credencial de INE, se elabora el permiso de excavación y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

"BASE DE DATOS DE OTORGAMIENTO DE FOSAS"

INHUMACION DE EL TESORO

JUNIO

No.	NOMBRE	FECHA Y MES DE INHUMACION	NUMERO DE FOSA	NUMERO DE SECCION

Instructivo del llenado de Base de Datos de Inhumaciones: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha y mes de inhumación, número de fosa y número de sección.

"OFICIO MENSUAL"



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Servicios Públicos
Sección: Oficina de Panteones
No. de Oficio: OP/005/2025
Asunto: INFORME

Ciudad Tultitlán México, a 05 de febrero del año 2025.

JEFATURA DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL.
P R E S E N T E.

Por medio del presente reciba un afectuoso saludo, así mismo aprovecho para enviar la recaudación del mes de enero del presente año de la Oficina de Panteones.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

A T E N T A M E N T E

JEFE DE LA OFICINA DE PANTEONES

c.c.p. ARCHIVO

Instructivo del llenado de Oficio Mensual: Se realiza un oficio dirigido a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final donde se informa la cantidad de permisos otorgados, panteón asignado, dirección y nombre del titular del trámite.

30.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

31. PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de fosa para cadáver de identidad desconocida
DEPENDENCIA: Servicios Públicos
ÁREA: Oficina de Panteones

31.1OBJETIVO

Brindar la condonación de servicios (otorgamiento de fosa y ataúd) e inhumación para el cadáver de identidad desconocida.

ALCANCE

Llevar a cabo los trámites para la asignación de una fosa para el cadáver de identidad desconocida.

31.2 REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 115.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Ley General en Materia de Desapariciones Forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del Sistema Nacional de búsqueda
- Ley en Materia de Desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares para el Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
- Código Penal de Estado de México

- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción 7, inciso a
- Bando municipal 2025-2027, Artículos 60, Artículo 91, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México

31.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: Coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Departamento de Sanidad y Disposición Final: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

31.4 DEFINICIONES

Fosa: Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos;

Panteones o cementerios: Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

Inhumar: Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.

Cadáver: El cuerpo humano en el que se haya comprobado y declarado la pérdida de la vida.

Identidad: Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras.

Cadáver de identidad desconocida: cuerpo humano declarado sin vida y sin rasgos o características que permitan conocer su identidad.

31.5 INSUMOS

- Oficios firmados por Fiscalía General de Justicia del Estado de México.
- Acta de defunción.
- Orden de inhumación.

31.6 RESULTADOS

Inhumación de cadáver de identidad desconocida, en fosa común.

31.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes de la Fiscalía General de Justicia con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.

-Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

-La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.

-La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
-Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

31.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

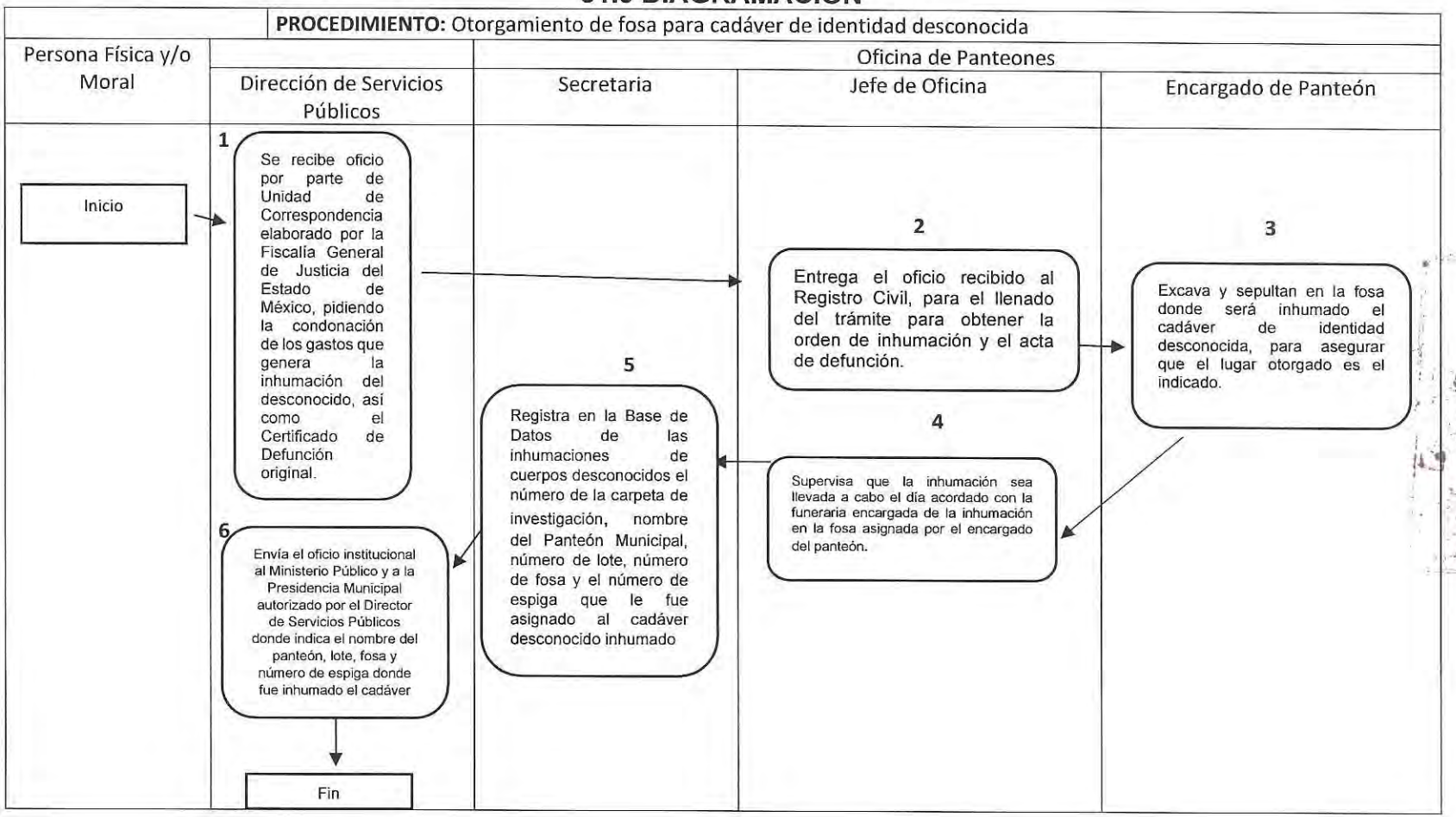
Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe oficio de petición por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, pidiendo la condonación de los gastos que genera la inhumación del desconocido, así como el Certificado de Defunción original.
2	Jefe de la Oficina	Entrega el oficio recibido al Registro Civil, para el llenado del trámite para obtener la orden de inhumación y el acta de defunción.
3	Encargado de panteón	Excava y sepultan en la fosa donde será inhumado el cadáver de identidad desconocida, para asegurar que el lugar otorgado es el indicado.
4	Jefe de la Oficina	Supervisa que la inhumación sea llevada a cabo el día acordado con la funeraria encargada de la inhumación en la fosa asignada por el encargado del panteón.

5	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra en la "Base de Datos de las Inhumaciones de cuerpos desconocidos" el número de la carpeta de investigación, nombre del Panteón Municipal, número de lote, número de fosa y el número de espiga que le fue asignado al cadáver desconocido inhumado.
6	Dirección de Servicios Públicos	Envía el a través de oficio institucional, informe al Ministerio Público y a la Presidencia Municipal autorizado por el Director de Servicios Públicos donde indica el nombre del panteón, lote, fosa y número de espiga donde fue inhumado el cadáver.
7	Fin	



31.9 DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de fosa para cadáver de identidad desconocida



31.10 MEDICIÒN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2025				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

31.11 FORMATOS

OFICIO DE PETICIÓN POR LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE MÉXICO



"2025. Bicentenario de la Vida Municipal en el Estado de México"
FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE MÉXICO
UNIDAD ESPECIALIZADA DE HOMICIDIOS DEL VALLE DE MÉXICO
CON SEDE EN CUAUTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
NIC: FIDN/TLTN/DN/M/[illegible]/2412
NUC: FC/CUAUTITLAN/[illegible]/2412
OFICIO: [illegible]
ASUNTO: SE SOLICITA INHUMACIÓN
Cuautitlán, Estado de México, a 09 de enero 2025

C. ENCARGADO DE PANTEONES DEL H. AYUNTAMIENTO
DE TULTITLAN, ESTADO DE MEXICO.
P R E S E N T E.

Con fundamento en los artículos 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 127, 131, 132, 214 y 217 del Código de Nacional Procedimientos Penales, 342, 347 F II, 348 y 349 de la Ley General de Salud vigente y demás que sean aplicables, solicito a usted corresponda a efecto de dar se sirva a informar a esta autoridad, el nombre del panteón y fosa que fue designada para dicho cuerpo, para llevar a cabo la INHUMACIÓN LEGAL DEL CADAVER DEL SEXO MASCULINO DE IDENTIDAD DESCONOCIDA, que se encuentra relacionado con la carpeta de investigación que al rubro se indica y quien presenta la siguiente:

MEDIA FILIACION: Nombre IDENTIDAD DESCONOCIDA, Sexo MASCULINO, Edad 40 a 45 AÑOS, Estatura 167 CENTIMETROS, Complexión MEDIA, Peinado Tradicional 167 CENTIMETROS, Perímetro Abdominal 90 CENTIMETROS, Cara Forma ALARGADA, Particularidad NINGUNA, Ojos Posición FORMADAS, Implantación SEPARADAS, Ojos Color CAFE OSCURO, Tamaño MEDIANOS, Labios Espesor DELGADOS, Pronuncia NINGUNO, Orejas Tamaño MEDIANA, Características ORIGAS, Frente Altura MEDIANA, Tipo INTERMEDIA, Arcos: MEDIANA, Nariz Dorso CONVEXO, Base MEDIANA, Tamaño MEDIANA, Boca Altura MEDIANA Tamaño MEDIANA, Comisura HORIZONTALES Mentón Forma OVAL, Tipo BORLA, Inclinación MESOGRATO, Lóbulos Tamaño MEDIANOS, Particularidad ADHERIDO, Cabello Cantidad REGULAR, Forma ONDULADO, Tamaño CORTO, Color NEGRO, Barba/Bigote Pricalidad ABUNDANTE, Color ENTRECANO, Características AFEITADO

SEÑAS PARTICULARES: Presenta un tatuaje en forma de arete en oreja lateral izquierda del oreja presenta una tatuada con una araña tejiendo en antebrazo derecho y un tatuaje en cara posterior de pierna izquierda

ROPAS: Chamarra con capucha de color negro sin marca sin talla, sudadera negra con capucha sin marca sin talla, chaleco amarillo sin marca sin talla, pantalón de mezclilla azul con cinturón de cuero negro sin marca sin talla, trusa gris con grecas, sostén negro marca Más sin talla, tines negros, talla calzo con negro sin marca sin talla, gorra negra con una figura que asemeja un zorro.

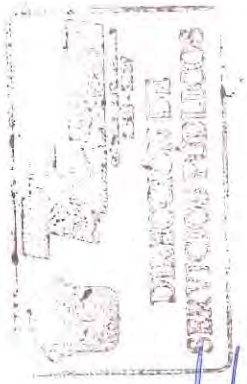
FECHA Y LUGAR DEL HALLAZGO: Toca vez que esta Fiscalía localizo UN CADAVER DEL SEXO MASCULINO el día 30 de diciembre de 2024, en Avenida López Portillo, Colonia Buenavista, C.P. 54944, Municipio Tultitlan, Estado de México.

Ello de acuerdo a lo establecido por el artículo 348 de la ley General de Salud que a la letra dice: "La inhumación o incineración de cadáveres sólo podrá realizarse con la autorización del oficial del Registro Civil que corresponda, quien no podrá dar la autorización sin el certificado de defunción. **Las personas deberán inhumarse, incinerarse o embalsamarse dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la muerte**, salvo autorización especifica de la autoridad sanitaria competente o por disposición del Ministerio Público, o de la autoridad judicial", se solicita que dicho trámite sea llevado a cabo en los términos que establece la ley y para de la inscripción del presente, solicitando tambien informe a esta autoridad, el nombre del panteón y gaveta que fue designada para dicho cuerpo, para que sea agregada a la presente carpeta de investigación. Debiendo de remitir a estas oficinas de la Representación Social, ubicadas en CALLE PORFIRIO DIAZ, S/N NUMERO, COLONIA CENTRO, MUNICIPIO DE CUAUTITLAN, ESTADO DE MÉXICO, para dudas llamar al teléfono 5870[illegible], 5555343375, correo [illegible]

Apercibiéndole que en caso de ser omiso al presente, se le aplicara una medida de apremio consistente en multa equivalente a 50 UNIDADES DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN, lo anterior con fundamento en el artículo 104 del Código Nacional de Procedimientos Penales, misma que se le comunicara que dicha cantidad se reportara en el SIMEO a cargo del Centro de Justicia de Cuautitlan, Estado de Mexico. Agradeciendo de antemano el auxilio otorgado a esta la Representación Social, aprovechando la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
LIC. ARMANDO CRUZ REYES
AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO
ADSCRITO A LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE HOMICIDIOS DEL VALLE DE MÉXICO
CON SEDE EN CUAUTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO

FISCALÍA ESPECIALIZADA



Oficio de Petición: Oficio elaborado por la Fiscalía General de Justicia del Estado De México, donde solicita la condonación de los gastos que genere la inhumación de un cadáver de identidad desconocida, así como un informe del panteón y fosa que se le asignara a dicho cuerpo.

ORDEN DE INHUMACIÓN



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
REGISTRO CIVIL

FOLIO [redacted]

ORDEN DE INHUMACIÓN

OFICIALÍA No.	LIBRO No.	ACTA No.	LOCALIDAD	FECHA DE REGISTRO
[redacted]	[redacted]	191	TULTITLAN DE MARIANO ESCOBEDO	DÍA MES AÑO
MUNICIPIO: TULTITLAN			ENTIDAD FEDERATIVA: MEXICO	[redacted]

Se Autoriza la: INHUMACIÓN En el Cementerio: [redacted]

Del cadaver que en vida llevo el nombre de:

SE IGNORA	SE IGNORA	SE IGNORA
Nombre(s)	Primer Apellido	Segundo Apellido

SEXO: [redacted] MASCULINO [redacted] FEMENINO

Quedando registrada su acta de defunción en la oficialia: [redacted]

Bajo el Acta: [redacted] Del Libro: _____

De Fecha: [redacted]

EL C. OFICIAL 0001 DEL REGISTRO CIVIL

DR. HECTOR CENDEJAS ALVAREZ

GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO
Registro Civil
Oficialía 01

Orden de inhumación: Es el documento que autoriza la inhumación legal de un cadáver en un panteón.

ACTA DE DEFUNCIÓN


ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO
REGISTRO CIVIL

FOLIO [redacted]

ACTA DE DEFUNCIÓN

ACTA DE DEFUNCIÓN

OFICIALÍA No. | LIBRO No. | ACTA No. | FOJA No. | LOCALIDAD

[redacted]

DATOS DEL FINADO

SEXO: MASCULINO ● FEMENINO ○

EDO. CIVIL: NACIONALIDAD: EDAD:

DOMICILIO:

LUGAR DE NACIMIENTO:

NOMBRE DEL CÓNYUGE: NACIONALIDAD:

NOMBRE DEL PADRE: NACIONALIDAD:

NOMBRE DE LA MADRE: NACIONALIDAD:

FALLECIMIENTO

FECHA DE DEFUNCIÓN: [redacted]

LUGAR: CERTIFICADO No.

DESTINO DEL CADÁVER: NOMBRE DEL PANTEÓN O CREMATO [redacted]

UBICACIÓN: NATIVAS MÉXICO MÉXICO

DONDE FALLECIÓ: HOSPITAL O CLÍNICA ORIGEN

CAUSA DE LA MUERTE:

ALTRAUMATISMO CRANEOENCEFALICO SEVERO

[redacted]

SE DIO LECTURA A LA PRESENTE ACTA Y CONFORMES CON SU CONTENIDO LA PARTICIPANTE Y FIRMAN QUIENES EN ELLA INTERVINIERON Y

FIRMA ELECTRÓNICA

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Registro Civil Oficialía 04 Tultitlán

Acta de defunción: Es un documento oficial que certifica el fallecimiento de una persona.

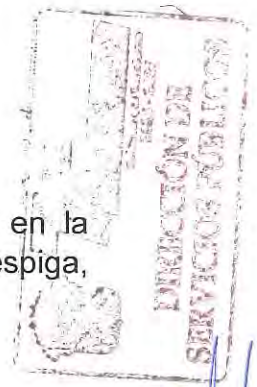
BASE DE DATOS DE INHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS

SOLIDARIDAD

AÑO 2025

NO.	DATOS DEL DIFUNTO	FECHA DE DEFUNCION	FECHA INHUMACION	FOSA	ESPIGA	NO. CARPETA	OBSERVACIONES
01							
02							
03							
04							

Instructivo del llenado de Base de Datos de las Inhumaciones de cuerpos desconocidos: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha de defunción, fecha de inhumación, fosa, espiga, No. de carpeta y observaciones.



31.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

32. PROCEDIMIENTO:
Exhumación de Cadáver de Identidad Desconocida

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

ÁREA: Oficina de Panteones

32.1 OBJETIVO

Brindar la atención a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para realizar la exhumación de cadáver de identidad desconocida.

ALCANCE

Llevar a cabo los trámites correspondientes para realizar la exhumación de cadáveres ya reconocidos ante la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

32.2 REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 115.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Ley General en Materia de Desapariciones Forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del Sistema Nacional de búsqueda
- Ley en Materia de Desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares para el Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.

- Código Penal de Estado de México
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción 7, inciso a
- Bando municipal 2025-2027, Artículos 60, Artículo 91, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México

32.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: Coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Departamento de Sanidad y Disposición Final: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

32.4 DEFINICIONES

Fosa: Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos.

Panteones: Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

Cadáver: El cuerpo humano en el que se haya comprobado y declarado la pérdida de la vida.

Identidad: Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras.

Cadáver de identidad desconocida: Cuerpo humano declarado sin vida y sin rasgos o características que permitan identificar su identidad.

Exhumación: Es la recuperación o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados

32.5 INSUMOS

Oficios firmados por Ministerio Publico.
Acta de Defunción con Anotaciones Marginales.

32.6 RESULTADOS

Exhumación de cadáver de identidad desconocida, el cual se entrega a representantes de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

32.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes de la fiscalía general de justicia con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
-Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
-La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.

-La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
-Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

32.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

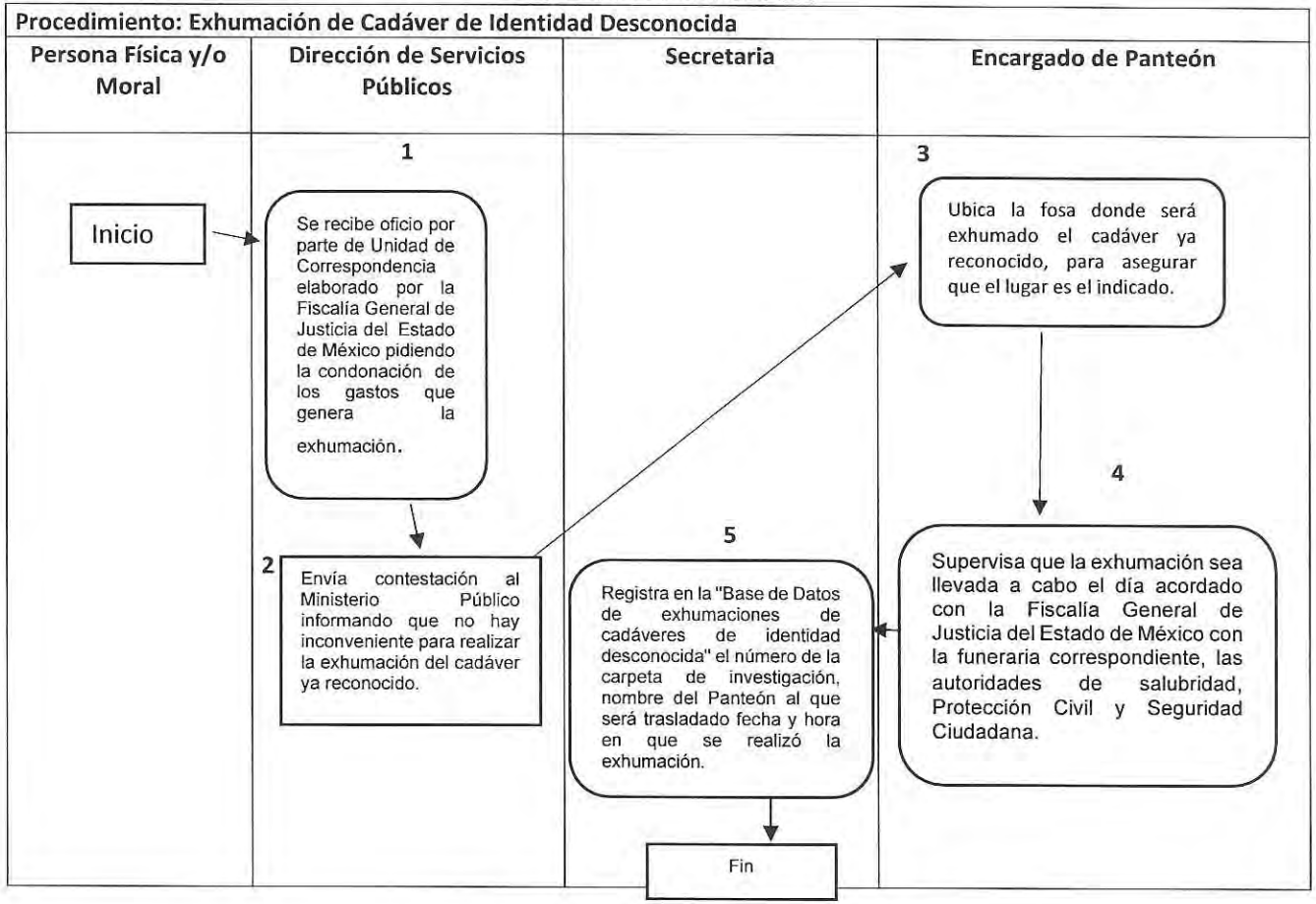
Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe oficio por parte de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México pidiendo la condonación de los gastos que genera la exhumación.
2	Dirección de Servicios Públicos	Envía contestación al Ministerio Público informando que no hay inconveniente para realizar la exhumación del cadáver ya reconocido.
3	Encargado de panteón	Ubica la fosa donde será exhumado el cadáver ya reconocido, para asegurar que el lugar es el indicado.
4	Encargado de panteón	Supervisa que la exhumación sea llevada a cabo el día acordado con la Fiscalía General de Justicia del Estado de México con la funeraria correspondiente, las autoridades de salubridad, Protección Civil y Seguridad Ciudadana.

5	Secretaria de la Oficina	Registra en la "Base de Datos de exhumaciones de cadáveres de identidad desconocida" el número de la carpeta de investigación, nombre del Panteón al que será trasladado fecha y hora en que se realizó la exhumación.
6	Fin	



32.9 DIAGRAMACIÓN

Procedimiento: Exhumación de Cadáver de Identidad Desconocida



32.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2025				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

32.11 FORMATOS

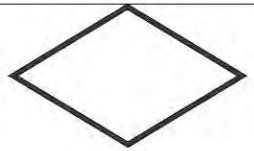
BASE DE DATOS DE EXHUMACIÓN DE CADAVERES DE IDENTIDAD DESCONOCIDA

EXHUMACIÓN DE CADÁVERES DE IDENTIDAD DESCONOCIDA
SOLIDARIDAD
AÑO 2025

NO.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACION	FOSA Y ESPIGA	FECHA Y HORA DE EXHUMACION	NO. CARPETA	DESTINO

Instructivo del llenado de Base de Datos de Exhumación de Cadáveres de Identidad Desconocida: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha de inhumación, fosa y espiga, fecha y hora de exhumación No. de carpeta y destino.

32.12 SIMBOLOGÍA

	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento

33. PROCEDIMIENTO:
Exhumación de Restos Áridos.

DEPENDENCIA: Panteones
ÁREA: Oficina de Panteones

33.1 OBJETIVO

Otorgar el permiso de Exhumación de Restos Áridos en los panteones municipales.

ALCANCE

Atender al ciudadano para asesorarlo en el proceso para realizar la exhumación de restos áridos.

33.2 REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 115.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción 7, inciso a
- Bando municipal 2025-2027, Artículos 60, Artículo 91, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México.

33.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Planear, supervisar, controlar, organizar coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Dirección de Servicios Públicos: Mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: Coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Departamento de Sanidad y Disposición Final: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

33.4 DEFINICIONES

Fosa: Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos.
Panteones o cementerio: Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.
Refrendo: Es el derecho de permanecer por 7 años en la fosa.
Exhumación: Es la recuperación o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.

Restos áridos: La osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

33.5 INSUMOS

Para el permiso de excavación:
Carta de cesión de derechos del uso de la fosa municipal al H. Ayuntamiento.
Recaudación de documentos:

- Documentos de identificación oficial:
  - Carta de Pasante **- original y 1 copia**
  - Cartilla del Servicio Militar Nacional **- original y 1 copia**
  - Cédula Profesional **- original y 1 copia**
  - Credencial para votar vigente **- original y 1 copia**
  - Pasaporte vigente **- original y 1 copia**
- Copia simple del pago de refrendo actualizado.
- Copia simple de identificación oficial del titular.
- Copia simple del documento de defunción de los restos áridos a exhumar.
- Copia simple de la carta de aceptación del panteón donde depositaran los restos áridos o del crematorio.
- Ciudadano presenta la documentación con los que acredita los requisitos en la oficina de la Oficina de Panteones en Calle Seis sin número, Colonia Parque Industrial Cartagena, Tultitlán Estado de México, C.P.: 54918.



NOTA:

- Queda estrictamente prohibido dejar escombro y basura al término de la exhumación.

33.6 RESULTADOS

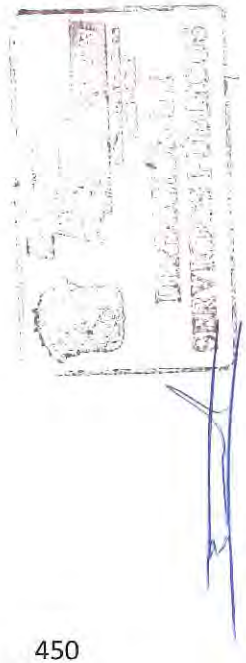
Exhumación de restos áridos, haciendo responsable a la funeraria contratada por la familia del difunto.

33.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

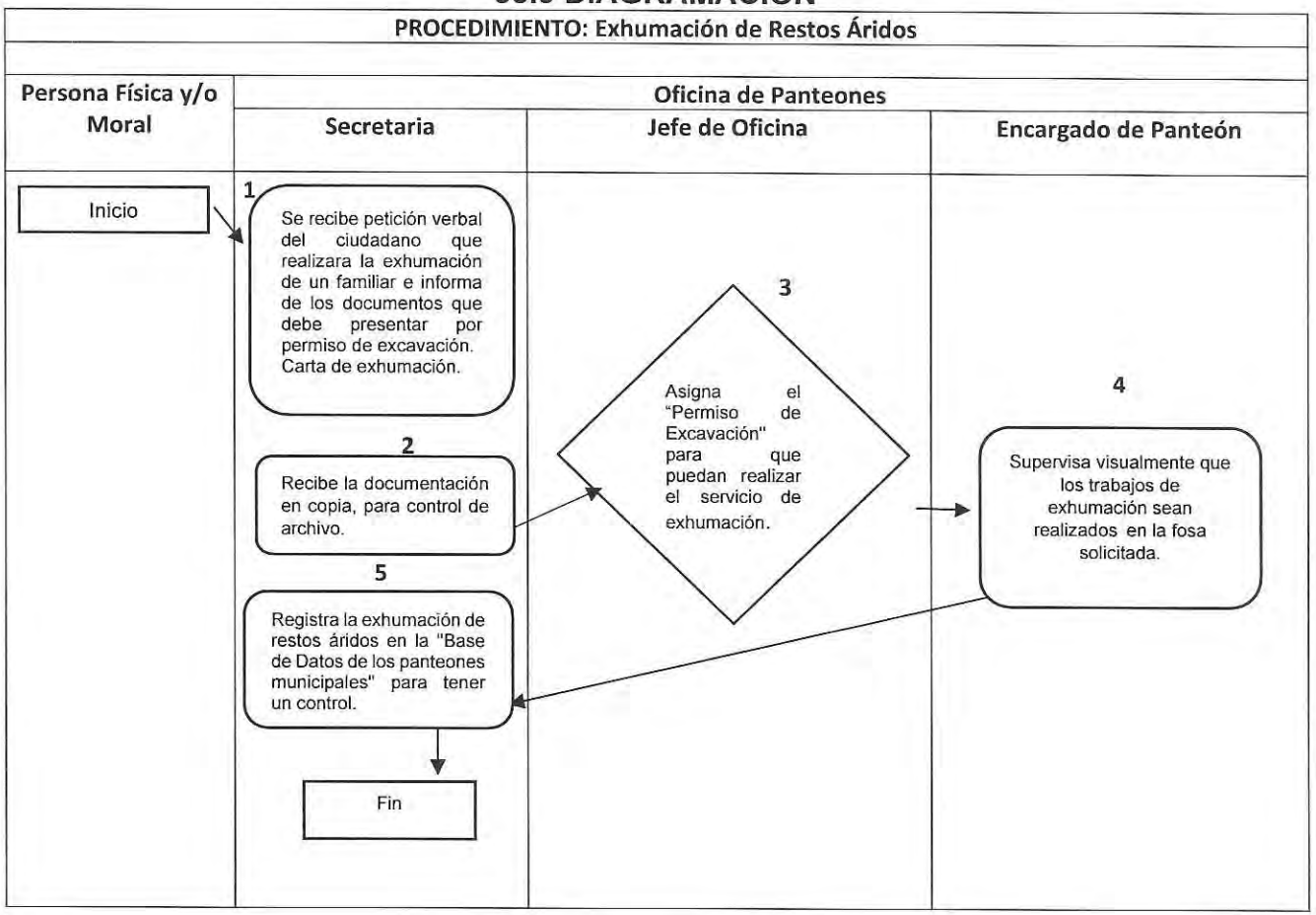
-La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
-Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
-Servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
-Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
-La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso o maltrato.

33.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Oficina de Panteones	Se recibe petición verbal del ciudadano que realizara la exhumación de un familiar e informa de los documentos que debe presentar por permiso de excavación. La secretaria genera "Carta de exhumación".
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo.
3	Jefe de la Oficina	Asigna el "Permiso de Excavación de Fosa" para que puedan realizar el servicio de exhumación.
4	Encargado de panteón	Supervisa visualmente que los trabajos de exhumación sean realizados en la fosa solicitada.
5	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra la exhumación de restos áridos en la "Base de Datos de los panteones municipales" para tener un control.
6	Fin	



33.9 DIAGRAMACIÓN



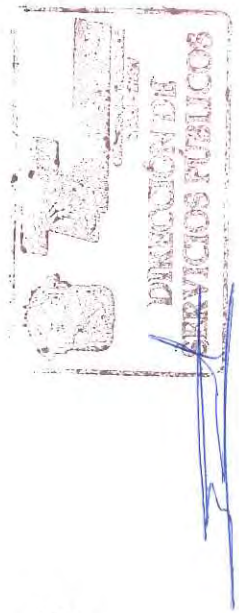
33.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2025				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

33.11 FORMATOS

BASE DE DATOS DE LOS PANTEONES MUNICIPALES

		SERVICIOS PUBLICOS	PANTEONES		
CONTROL DE CENSO DEL PANTEÓN DE GRANJAS SAN PABLO					
NO. FOSA	SECC.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACIÓN	VISITA SI O NO	PAGO DE REFRENDO
1	1				
2	1				
6	1				
7	1				
8	1				
9					
10	1				
11	1				
14	1				
15	1				
18	1				
19	1				
20	1				



PERMISO DE EXCAVACIÓN DE FOSA



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PANTEONES
PERMISO DE EXCAVACIÓN DE FOSA

FECHA:_____

NOMBRE DEL PANTEÓN ASIGNADO:_____

NOMBRE DEL ENCARGADO DEL PANTEÓN: C._____

CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 73 DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PANTEONES DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, SIRVASE USTED EN CONCEDER PERMISO AL:

C._____

A EFECTO DE EXCAVAR UNA FOSA PARA EL CADÁVER QUIEN EN VIDA LLEVÓ EL NOMBRE:

_____

NÚMERO TELEFÓNICO DEL TITULAR:_____

Datos de re inhumación
No. de Fosa:_____
Sección:_____
Nombre de la persona inhumada:_____

C. RAQUEL IMELDA QUINTERO GONZÁLEZ
JEFA HONORARIA DE LA OFICINA DE PANTEONES

Nombre y firma de quien elabora _____ Nombre y firma de quien recibe _____

NOTA:

- La oficina de panteones le informa que las fosas por temporalidad le confieren el derecho de uso sobre las fosas o gavetas, por hasta siete años, así como lo indica el Artículo 42, del Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Solo se autorizará realizar la construcción de jardineras en las fosas de uso temporal o perpetuidad de acuerdo a las medidas establecidas en el Artículo 33, del Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México. (medidas autorizadas, féretro especial de adulto 2.75 m2, féretro tamaño normal 2.25 m2, féretro tamaño niño 1 m2).
- Los escombros producto de la inhumación exhumación y construcción deberán ser retirados por los familiares o deudos como lo establece el Artículo 54, del Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

Instructivo de llenado del Permiso de Excavación: Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del pago de refrendo), copia de credencial de INE, se elabora el permiso de excavación y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

CARTA DE EXHUMACIÓN

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TULTITLAN MÉXICO A _____ DE _____ DEL AÑO 2025.

YO _____ TITULAR DE LA FOSA EN EL PANTEÓN MUNICIPAL_____ CEDO AL H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN EL DERECHO DE LA FOSA N°_____ EN LA SECCIÓN_____, POR MOTIVO DE EXHUMACIÓN DE LOS RESTOS ÁRIDOS DE _____.

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR:

_____

TELÉFONO: _____



Instructivo de llenado del Formato de Exhumación: Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del pago de refrendo), copia de credencial de INE, se elabora el permiso de excavación y el formato de exhumación, por último, se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

32.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

33. PROCEDIMIENTO:
Pago de Refrendo y/o Construcción de Jardinera

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos
ÁREA: Oficina de Panteones

33.1 OBJETIVO

Otorgar el permiso de refrendo, permiso de construcción de planchas o jardineras.

ALCANCE

Llevar a cabo la elaboración de las órdenes de pago de refrendos por un periodo de siete años para las fosas con perpetuidad y por el periodo de un año para las fosas con temporalidad y la opción de construir una plancha o jardinera en la fosa que le fue otorgada por el Municipio de Tultitlan.

33.2 REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 115.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168.
- Código Financiero del Estado de México, Articulo 155.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción VII, inciso a.
  Bando municipal 2025-2027, Artículos 60, Artículo 91, fracción IV.
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México.

33.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: Coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Departamento de Sanidad y Disposición Final: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

33.4 DEFINICIONES

Fosa: Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos.

Panteones o cementerio: Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

Refrendo: Es el derecho de uso de una fosa municipal por 7 años.

Jardinera: Pequeña construcción en el parte superior de la fosa

Plancha: Base de cemento colocada sobre la fosa.

Titular de fosa: Persona que conserva los derechos de una fosa de uso municipal.

33.5 INSUMOS

Para solicitar orden de pago para el derecho de fosa de uso municipal:

- Copia de identificación oficial de familiar directo al sepultado.
- Copia de documento de defunción de la persona sepultada.
- Numero de fosa y sección (otorgados por el encargado del panteón)

*Para refrendar el derecho de uso de fosa municipal:

- Copia del último pago de refrendo.
- Copia de identificación oficial del titular de la fosa.

33.6 RESULTADOS

Recaudar aportaciones económicas ingresadas directamente a la tesorería municipal por el derecho al uso de fosa municipal y/o construcción de jardinera.

33.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Únicamente el titular del derecho de fosa municipal podrá refrendar.
-El permiso de la construcción de lapida o jardinera tendrá una vigencia 30 días.
-Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
-Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

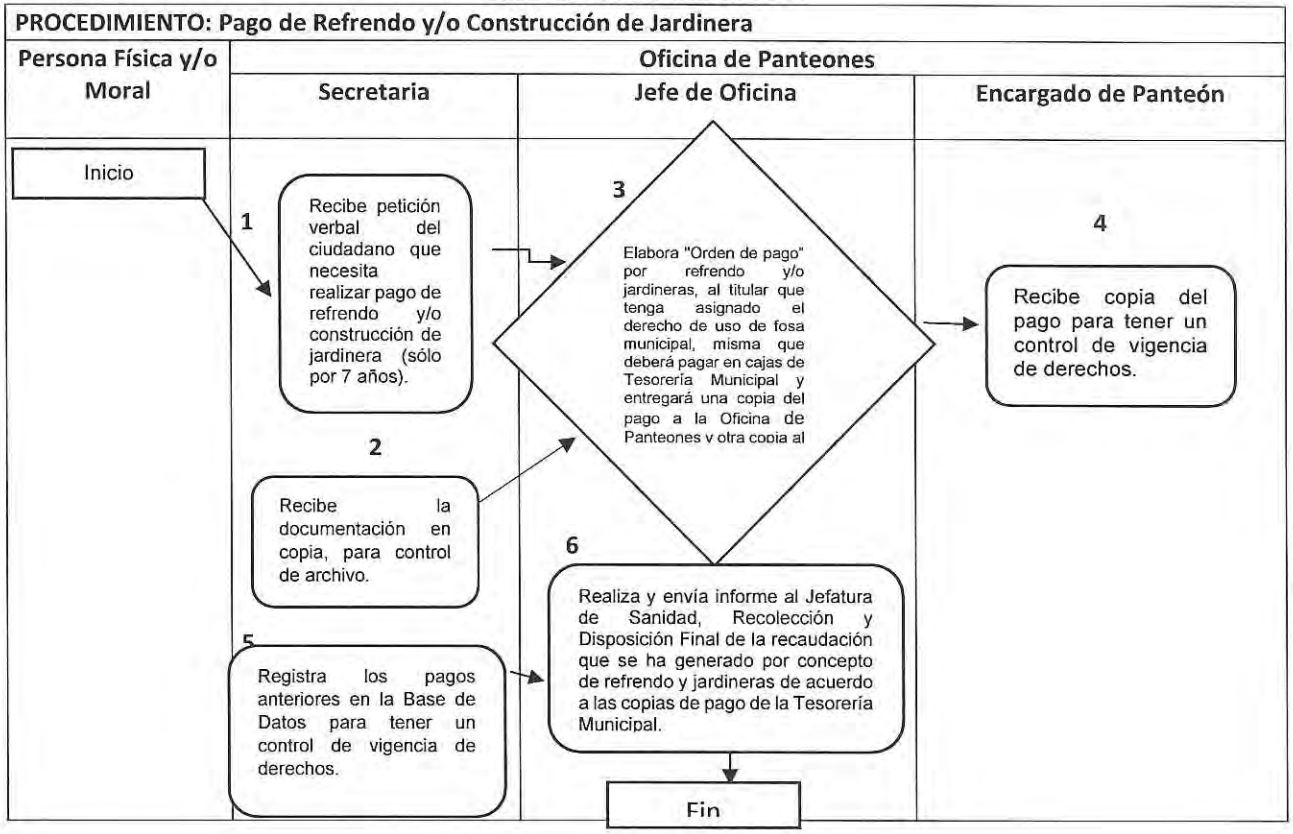
-La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.
-La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
-Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

33.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Oficina de Panteones	Se recibe petición verbal del ciudadano que necesita realizar pago de refrendo por el derecho de uso de fosa municipal, y/o construcción de jardinera (sólo por un periodo de 7 años).
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo.

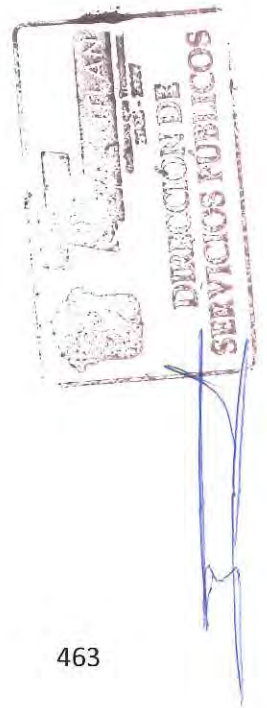
3	Jefe del Oficina	Elabora "Orden de pago" por refrendo y/o jardineras, al titular que tenga asignado el derecho de uso de fosa municipal, misma que deberá pagar en cajas de Tesorería Municipal y entregará una copia del pago a la Oficina de Panteones y otra copia al encargado del Panteón.
4	Encargado de Panteón	Recibe copia de orden de pago para tener un control de vigencia de derechos.
5	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra los pagos en la "Base de datos de vigencia de derechos".
6	Jefe del Oficina	Realiza y envía oficio con informe mensual a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final de la recaudación que se ha generado por concepto de refrendo y jardineras de acuerdo a las copias de pago de la Tesorería Municipal.
7	Fin	

33.9 DIAGRAMACIÓN



33.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2025				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
PAGO REFRENDO	REFRENDO	2000	166.66	333.33	1000	2000	100



33.11 FORMATOS

ORDEN DE PAGO

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
MUNICIPIO DE TULTITLÁN
RFC: MTU200612R55
PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO

LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

Personas Morales con Fines no Lucrativos

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE: 381796
NOMBRE: MARIA LUISA MIGUELINA CASTILLO RODRIGUEZ
DIRECCIÓN FISCAL: COL LA SARDAÑA, TULTITLAN
RAZÓN SOCIAL: MARIA LUISA MIGUELINA CASTILLO RODRIGUEZ
RFC: XAXX010101

PERIODO	CONCEPTO	ADEUDO	ADEUDO S/ACT	RECARGOS	ACT.	DESC. S/BASE	DESC. S/RECARGOS	SUBTOTAL
-	REFRENDO POR 7 AÑOS	2,375.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,375.94
		$2,375.94	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$2,375.94

Observaciones: PANTEON SOLIDARIDAD DE ADOLFO REYES BARRIOS FOSA 340 SECCION 3 PAGO DICIEMBRE 2009-2016, 2016-2023 Y 2023-2030

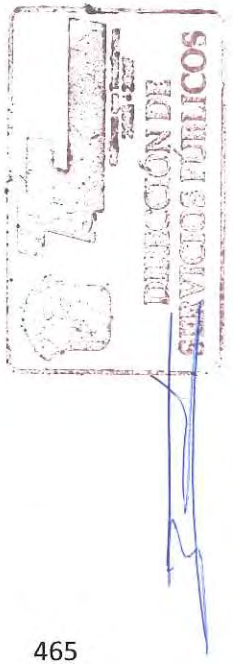
Nota: Esta liquidación es válida unicamente en el mes que se emite..

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Instructivo de llenado de la Orden de pago: Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del acta de defunción (número de fosa y número de sección), copia de credencial de INE, se elabora la orden de pago, para que realicen el depósito a Tesorería Municipal, una vez realizado el pago, regresan para entregar una copia del recibo y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

BASE DE DATOS DE VIGENCIA DE DERECHOS

		SERVICIOS PUDLICOS	PANTEONES		
CONTROL DE CENSO DEL PANTEÓN : DEL TESORO					
NO. FOSA	SECC.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACIÓN	VISITA SI O NO	PAGO DE REFRENDO
3	1				
8	1				



Oficio con informe mensual a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Servicios Públicos
Sección: Oficina de Panteones
No. de Oficio: OP/005/2025
Asunto: INFORME

Ciudad Tultitlán México, a 05 de febrero del año 2025.

JEFATURA DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL.
P R E S E N T E.

Por medio del presente reciba un afectuoso saludo, así mismo aprovecho para enviar la recaudación del mes de enero del presente año de la Oficina de Panteones.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

A T E N T A M E N T E

JEFE DE LA OFICINA DE PANTEONES

c.c.p. ARCHIVO

Instructivo del llenado de Oficio Mensual: Se realiza un oficio dirigido a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final donde se informa la recaudación mensual.

33.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

34.PROCEDIMIENTO:
Servicio de Velatorio Municipal

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos
ÁREA: Oficina de Panteones

34.1OBJETIVO

Otorgar el permiso al ciudadano para ocupar el Velatorio Municipal por un periodo de 24 horas.

ALCANCE

Aplica a la actividad de otorgar el uso del servicio por un periodo de 24 horas del Velatorio Municipal.

34.2 REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 115.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción 7, inciso a.
- Bando municipal 2025-2027, Artículos 60, Artículo 91, fracción IV.
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México



34.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos: Mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

Subdirección de Servicios Públicos: Coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Departamento de Sanidad y Disposición Final: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

34.4 DEFINICIONES

Acto de velar: Pasar la noche al acompañamiento de un difunto.

Lugar donde se vela: Espacio acondicionado para que familiares y amigos velen al difunto.

34.5 INSUMOS

- Copia del certificado de defunción.
- Copia de identificación oficial de la persona fallecida. (en caso de no contar copia de curp o acta de nacimiento)
- Copia de identificación oficial de la persona que realiza el trámite.

34.6 RESULTADOS

Si cumple con los requisitos, acceder al derecho de uso para velar a un difunto en el Velatorio Municipal por un periodo de 24 horas.

34.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
-Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
-La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.
-La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
-Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

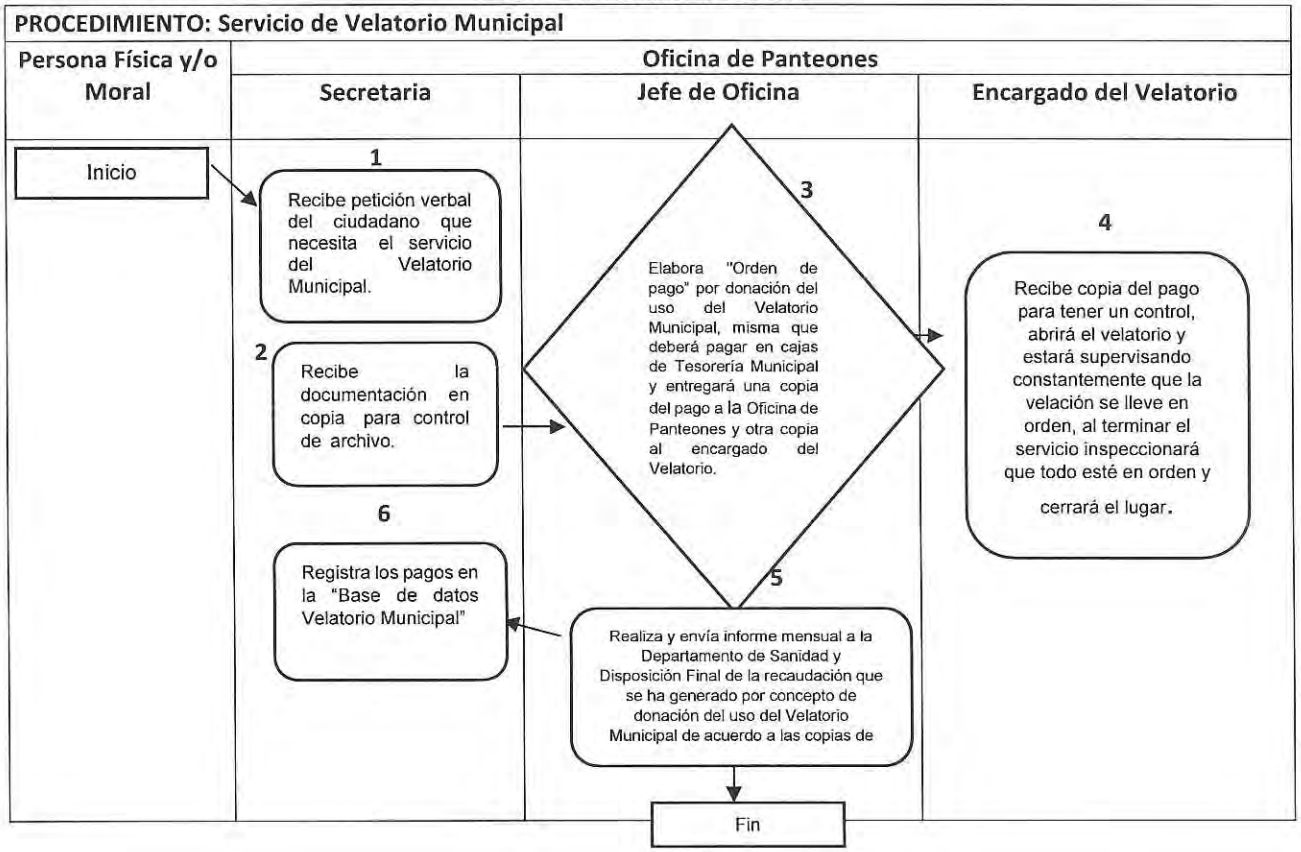
34.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Oficina de Panteones	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita el servicio de uso del Velatorio Municipal por un periodo de 24 horas.
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo.
3	Jefe del Oficina	Elabora "Orden de pago" por donación del uso del Velatorio Municipal, misma que deberá pagar en cajas de Tesorería Municipal y entregará una copia del pago a la Oficina de Panteones y otra copia al encargado del Velatorio.
4	Encargado del velatorio	Recibe copia del pago para tener un control; Abrirá el velatorio y estará supervisando constantemente que la velación se lleve en orden; Al terminar el servicio inspeccionará que todo este en orden; Informará vía económica a la jefatura de panteones los pormenores del servicio de velación; Cerrará el lugar.
5	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra los pagos en la "Base de datos Velatorio Municipal"

6	Jefe del Oficina	Realiza y envía oficio de servicios realizados mensualmente a la Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final de la recaudación que se ha generado por concepto de donación del uso del Velatorio Municipal de acuerdo a las copias de pago de la Tesorería Municipal.
7	Fin	



34.9 DIAGRAMACIÓN



34.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2024				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
Prestar servicios de velación en el Panteón Municipal San Bartolo	Servicios	52	4.3	8.6	26	52	100

34.11 FORMATOS

ORDEN DE PAGO

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
MUNICIPIO DE TULTITLÁN
RFC: MTU200612R55
PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO

LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

Personas Morales con Fines no Lucrativos

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE:	381796
NOMBRE:	MARIA LUISA MIGUELINA CASTILLO RODRIGUEZ
DIRECCIÓN FISCAL:	COL LA SARDAÑA, TULTITLAN
RAZÓN SOCIAL:	MARIA LUISA MIGUELINA CASTILLO RODRIGUEZ
RFC:	XAXX010101

de defunción, copia de credencial de INE, se elabora la orden de pago, para que realicen el depósito a Tesorería Municipal; una vez realizado el pago, regresan para entregar una copia del recibo y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS DE VELACIONES

VELACIONES
ENERO 2025

NO.	DATOS DEL DIFUNTO	FECHA DE DEFUNCION	HORARIO DE VELACIÓN	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

Instructivo del llenado de Base de Datos de Velaciones: Se captura en la computadora un archivo donde indique el mes, año, nombre del difunto, fecha de defunción, horario de velación y observaciones.

Oficio con informe mensual a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Dependencia: Servicios Públicos
Sección: Oficina de Panteones
No. de Oficio: OP/007/2025
Asunto: INFORME

Ciudad Tultitlán México, a 05 de febrero del año 2025.

JEFATURA DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL.
P R E S E N T E.

Por medio del presente reciba un afectuoso saludo, así mismo aprovecho para enviar el informe de las velaciones realizadas en el mes de enero del presente año de la Oficina de Panteones.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

A T E N T A M E N T E

JEFE DE LA OFICINA DE PANTEONES

c.c.p. ARCHIVO

Instructivo del llenado de Oficio Mensual: Se realiza un oficio dirigido a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final donde se informa la cantidad de velaciones realizadas, dirección y nombre del titular del trámite.

34.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

35. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.

ÁREA: OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.

DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS.

35.1 OBJETIVO

Otorgar el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, en comunidades, vialidades, instituciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán, para mantener la limpieza, mejorar la imagen urbana, mantener la salud pública y contribuir a la preservación del medio ambiente en el municipio.

ALCANCE

Aplica para el personal de la oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de recolección de residuos sólidos urbanos, así como a los habitantes del municipio de Tultitlán.

35.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 125, fracción III.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Capítulo VII,
- Artículo 211, Artículo 212 fracción VII, artículo 213 fracción X y XII Apartado A.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 60, 90, 91, 92, 93, fracción IV
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Artículo 25.

35.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. - Planear, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, bajo criterios de eficacia.

Subdirección de Servicios Públicos. - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.

Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final. - Supervisar, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

Oficina de Recolección y Limpia. - Planear y supervisar la prestación del servicio de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción a la unidad correspondencia para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.

35.4 DEFINICIONES

- **Residuos Sólidos Urbanos.** Aquellos que se generan en las casas habitación, que resultan de las actividades domésticas por el uso y/o consumo de productos que al perder utilidad, son desechados en forma de empaques, envases, embalajes o cualquier otra forma; así como, los resultantes de la limpieza en lugares, instituciones o vías públicas; así como, aquellos que provienen de actividades comerciales, productivas o de servicios, con características domésticas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de manejo especial o peligrosos.
- **Recolección.** Acción de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otras áreas o instalaciones para su manejo integral.
- **Separación Primaria.** Acción de segregar los residuos sólidos municipales y de manejo especial en orgánicos e inorgánicos;
- **Herramientas de trabajo**. Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.
- **Orden de Trabajo.** Documento de apoyo que nos permite controlar las actividades descritas en el procedimiento. Al ser llenado con información de la actividad en cuestión se vuelve un registro relacionada a la actividad.

35.5 INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección.
- Cuando aplique; Reporte debidamente registrado en relación de reportes ciudadanos.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud particular.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad y herramientas.

35.6 RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Reporte ciudadano atendido, que debe de contener la firma de la persona solicitante del servicio donde se plasme la conformidad del servicio realizado.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Mantener limpias las comunidades, vialidades, instituciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán.
- El aseo urbano que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

35.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y cantidad de residuos.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de los vehículos recolectores.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los residuos se entregarán en orgánicos e inorgánicos de conformidad con el programa de separación de residuos de acuerdo a la gradualidad y lugares donde aplique.

Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante la Ciudadanía. La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que guie el actuar del Departamento y de la Dirección de Servicios Públicos. Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento de Recolección y Limpia serán usados con honestidad, austeridad y eficiencia a efecto de optimizar los recursos.

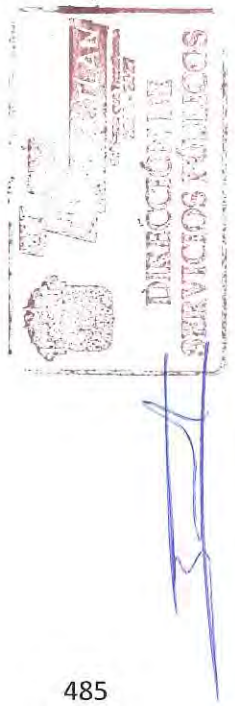
35.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

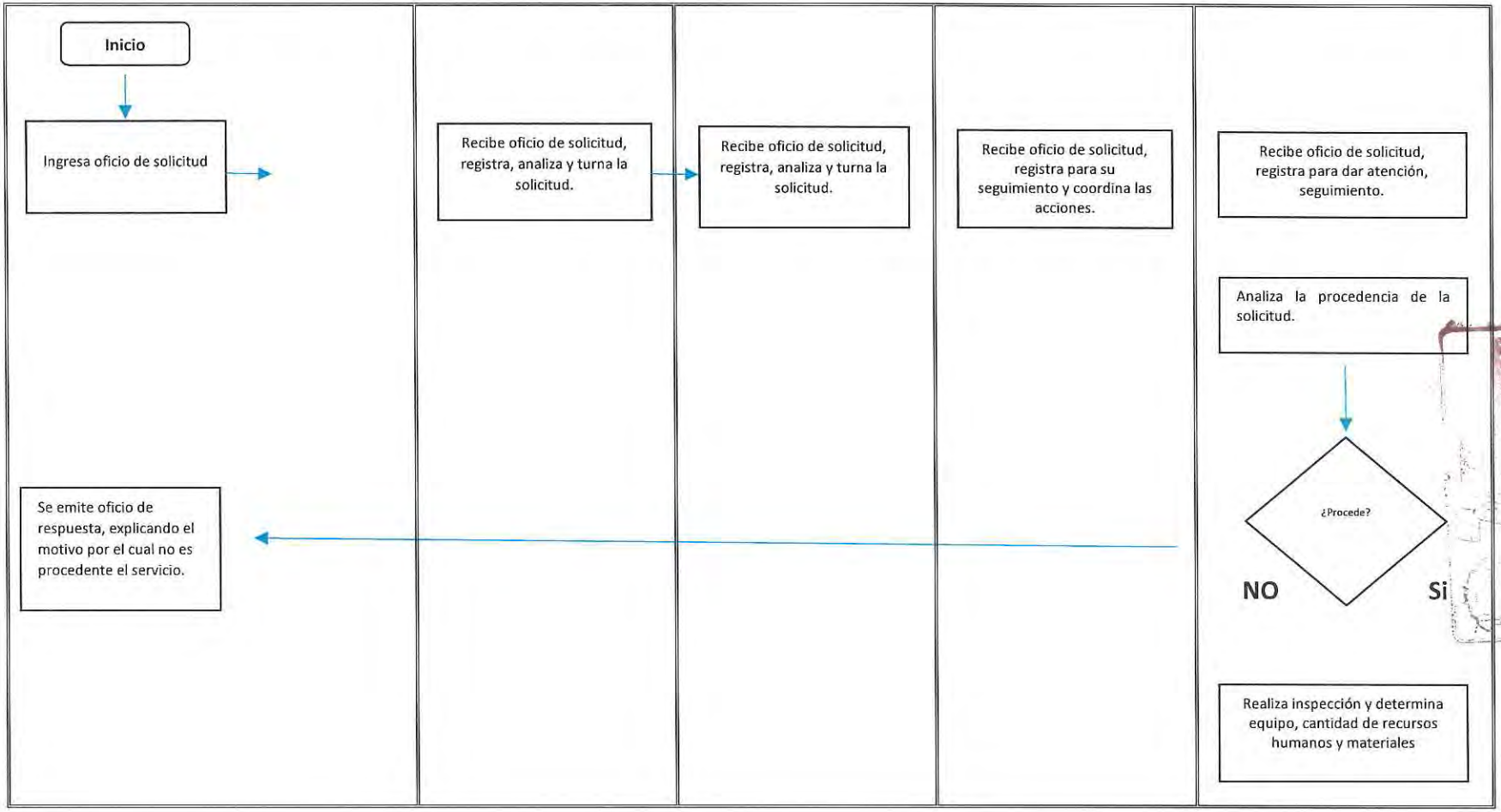
NO.	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Ordenes de trabajo	Ingresa oficio de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos • Nombre del solicitante • Domicilio y número telefónico • Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud, acuse de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios Públicos.
3	Subdirección De Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, acuse de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
4	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
5	Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra en base de datos "Control interno de peticiones "para dar atención, seguimiento y repuesta
6	Jefe de la oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la petición, e instruye realizar una inspección del lugar; para determinar los recursos humanos y materiales necesarios. En caso contrario se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.
7	Supervisor de la oficina de Recolección y Limpia.	Determina qué equipo, material y cantidad de personal se requiere para el servicio.

8	Jefe de Oficina. de Recolección y Limpia.	Programa la fecha para la atención del servicio solicitado.
9	Supervisor de la oficina de Recolección y Limpia.	Entrega orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
10	Operador del Vehículo Recolector y ayudantes.	Asiste al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado.
11	Operador del Vehículo Recolector.	Concluido el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando firma de algún ciudadano y evidencia fotográfica.
12	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Verifica que el servicio solicitado se cumpla en tiempo y forma; recibe bitácora de trabajo en la cual verifica que el servicio solicitado fue realizado.
13	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la orden de trabajo para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
14	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de la Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.
15	Jefe de Oficina de Recolección y Limpia.	Elabora el acuerdo de contestación con soporte documental y lo envió a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, para su revisión.
16	Jefe del Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisar respuesta es procedente enviar a la Subdirección de Servicios Públicos de lo contrario a la Jefatura de Oficina para su corrección o complemento.
17	Subdirección De Servicios Públicos	Revisar respuesta y si es procedente enviar para firma del Director de lo contario
	Fin	

35.9 DIAGRAMACIÓN

	PROCEDIMIENTO: Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.			
Ciudadano	Dirección de Servicios Públicos.	Subdirección de Servicios Públicos	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Oficina Recolección y Limpia.



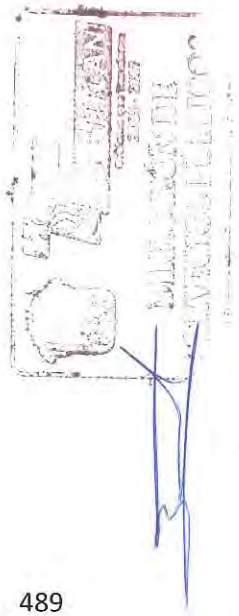

Inicio
Ingresa oficio de solicitud
Recibe oficio de solicitud, registra, analiza y turna la solicitud.
Recibe oficio de solicitud, registra, analiza y turna la solicitud.
Recibe oficio de solicitud, registra para su seguimiento y coordina las acciones.
Recibe oficio de solicitud, registra para dar atención, seguimiento.
Analiza la procedencia de la solicitud.
¿Procede?
NO
Si
Se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.
Realiza inspección y determina equipo, cantidad de recursos humanos y materiales

				Programar la fecha para la atención del servicio solicitando ↓ Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado. ↓ Asiste al lugar señalado para realizar el servicio solicitado. ↓ Genera bitácora de trabajo

				Verifica el cumplimiento el del servicio solicitado. ↓ Registra en la base datos y remite copia a control de gestión. ↓ Emite y entrega, oficio de respuesta para informar al solicitante que el trabajo fue realizado. Notifica a la Jefatura de Sanidad Recolección y Disposición Final, para dar por concluido el servicio. ↓ **Fin**

35.10 MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2025	AVANCE PROGRAMADO							
		Programado	PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE		PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE		PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE		PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE	
			ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Recolección de residuos sólidos urbanos a comunidades	SERVICIOS	25,500	6,375	25	6,375	25	6,375	25	6,375	25



35.11 FORMATOS

1. OFICIO DE SOLICITUD

ASUNTO: CUADRILLA DE LIMPIEZA.

EN TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, A 13 DE ENERO DE 2025.

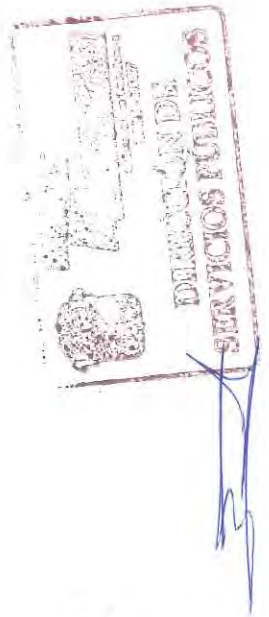
MTRO: VICTOR MANUEL GARCIA GARCÍA.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

P R E S E N T E.
sirva el medio para enviarle un cordial saludo, a la par con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8° de la constitución política de los estados unidos mexicanos; artículos 33° y 37 bando municipal de Tultitlán, estado de México, para el año 2024, solicito a usted de manera más atenta, girar indicaciones a quien corresponda

Se le pide de la manera más atenta manden una cuadrilla de limpieza para las Calles de la **COLONIA VALLE VERDE. JACARANDAS, PARAISO, CASCADA,PRIMAVERA, GIRASOL,CORMORANES, TUCANES Y LAS AVENIDAS DE LAS ROSAS Y CIRCUITO FLAMINGOS.**

Ya que por circunstancias ajenas a la Comunidad la Presidenta de Copaci no ejerce su cargo.

Sin otro particular al respecto, agradezco de antemano la atención que sirva a darle al presente, quedo de usted a sus gentiles órdenes para cualquier aclaración o duda al respecto.



2. CONTROL DE PETICIONES

No. de Oficialía	No. Interno	Jefatura	Oficina	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Teléfono	Asunto / Solicitud	cha de Recepc Oficialía Comun de Partes	cha de Recepc Dirección de Serv Públicos	cha de Recepc Subdirección de S.P.	s de Plazo para mitir Respuest	cha Límite pa ar Respuest	echa de Ejecució del Servicio	cha de Realizac de Respuesta	No. de Oficio de Respuesta	RESPUESTA	Persona que aliza Respue	ESTATUS

3. Orden de Trabajo

ORDEN DE TRABAJO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA

RUTA	FECHA
VEHÍCULO	
TURNO	

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

CARGA DE DIESEL	HORA:	LITROS:
KILOMETRAJE	INICIAL:	
KILOMETRAJE	FINAL:	
TIRO DE RESIDUOS	HORA	TONELADAS
1er VIAJE		
2do VIAJE		

I. SERVICIOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS

1		9	
2		10	
3		11	
4		12	
5		13	
6		14	
7		15	
8		16	
TOTALES REALIZADOS			

II. SERVICIOS A ESPACIOS PÚBLICOS

1			
2			
3			
4			
5			
TOTALES REALIZADOS			

III. SERVICIO DE BARRIDO PERMANENTE EN CALLES Y AVENIDAS

	CALLE O AVENIDA		COMUNIDAD
1			
2			
3			
TOTALES REALIZADOS			

IV JORNADA DE LIMPIEZA Y PODA

	CALLE O AVENIDA		COMUNIDAD

V. REPORTES CIUDADANOS

	CALLE O AVENIDA		COMUNIDAD

VI. SERVICIO A COMUNIDADES

1			
2			
3			

VII EN APOYO A COMUNIDADES

1			
2			
3			
4			
1			

VIII. BAJO PUENTES

DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

4. Bitácora de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos

DIRECCIÒN DE SERVICIOS PÙBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

FECHA SP- OPERADOR: RUTA TURNO

II. SERVICIOS A ESPACIOS PÚBLICOS

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR

III. SERVICIO DE BARRIDO PERMANEBTE EN CALLES Y AVENIDAS

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR

IV. JORNADAS DE LIMPIEZA Y PODAS

HORA	AREA DE TRABAJO	NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR

V REPORTES CIUDADANOS

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO



5. Bitácora de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos (Anverso)

DIRECCIÒN DE SERVICIOS PÙBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÒN Y LIMPIA
BITÁCORA DE RECOLECCIÒN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

FECHA SP- OPERADOR: RUTA TURNO

VI. SERVICIOS A COMUNIDADES

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

6. Bitácora de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Instituciones Públicas

DIRECCIÒN DE SERVICIOS PÙBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

FECHA | RUTA | TURNO

SP | OPERADOR:

I. SERVICIOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS
	KGS.		KGS.		KGS.
HORA:		HORA:		HORA:	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS
	KGS.		KGS.		KGS.
HORA:		HORA:		HORA:	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS
	KGS.		KGS.		KGS.
HORA:		HORA:		HORA:	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS
	KGS.		KGS.		KGS.
HORA:		HORA:		HORA:	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS
	KGS.		KGS.		KGS.
HORA:		HORA:		HORA:	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS	TAMBOS
	KGS.		KGS.		KGS.

7. ACUERDO DE CONTESTACIÓN

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

(MANTENER FORMATO TAMAÑO OFICIO)

Dependencia: **Dirección de Servicios Públicos.**
Sección: **(ÁREA QUE EMITE EL ACUERDO)**
No. Expediente: **(FOLIO DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA)**
No. Oficio: **(NÚMERO DE OFICIO DEL ÁREA QUE GENERA EL ACUERDO)**
Asunto: **Contestación a escrito de petición folio (SA-24-000523) EJEMPLO**

C. ROSA CONDE CANALES Nombre completo del ciudadano (SIN ABREVIATURAS)
MELCHOR OCAMPO S/N PUEBLO
SAN PABLO DE LAS SALINAS
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO. Dirección completa del ciudadano (Calle, Número, Manzana, Lote, Colonia, municipio y Estado) (SIN ABREVIATURAS EN EL NOMBRE DE LAS CALLES Y/O COLONIA)

PRESENTE

——Tultitlán Estado de México, a veintinueve de enero de dos mil veinticinco (esta fecha no debe de exceder de los 15 días hábiles para emitir el acuerdo de contestación) (los 15 días hábiles empiezan a contar un día después de la fecha del sello de la unidad de correspondencia, sin contar días inhábiles y sábados y domingos)——

——————————————**SE DA CUENTA**——————————————

1.- Con el escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C. Rosa Conde Canales**, recibido en fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000523**, dirigido al (nombre o nombres, cargo tal cual lo expresa el ciudadano en su escrito de petición), por medio del cual solicita: **..."** Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado**"...**

——————————————**POR LO QUE**——————————————

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García (nombre correcto y grado del Director) Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ——————————

——————————————**ACUERDO**——————————————

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a (nombre o nombres, a quien fue dirigido el escrito de petición)

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle Melchor Ocampo s/n, Pueblo San Pablo de las Salinas, Tultitlán Estado de México, Tel..

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

5523644875 (sin abreviaturas) toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en; el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000523.

TERCERO. – En este sentido se da contestación a su escrito de petición de acuerdo a los puntos que exhibe, dígasele al o la promovente

- Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado y que exista coherencia entre lo solicitado y lo que se le contesta al ciudadano.
- Día, mes y año en que se va a ejecutar el servicio, en dado caso que se programe con fecha posterior a los 15 días hábiles, que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para su ejecución y no caer en el supuesto de **AFIRMATIVA FICTA**. (En dado caso que no se ejecute en el día acordado, el Jefe de Oficina tendrá la obligación de emitir otro acuerdo e informar directamente al ciudadano, para evitar todo tipo de responsabilidad jurídica y/o administrativa)
- Fundamento jurídico invocando los artículos, fracciones, incisos y numerales correspondientes:
  * Reglamento Orgánico de la Administración Publica del municipio de Tultitlán Estado de México. **(INVOCAR ARTÍCULOS, FRACCIONES E INCISOS REFERENTES A LAS ATRIBUCIONES DEL DEPARTAMENTO U OFICINA QUE ESTA EMITIENDO EL ACUERDO)**
  * Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México.
  * Reglamento interno de cada Departamento u Oficina que emita el acuerdo de contestación.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos a la **C. Rosa Conde Canales** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa a la **C. Rosa Conde Canales** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación. ——————————

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.——

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.- ——————————

---------- **CÚMPLASE** ----------

RESPONSABLE DEL CONTENIDO **Vo. Bo.**

C. (NOMBRE DEL JEFE DE OFICINA)
CARGO DEL JEFE DE OFICINA

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS



8.FORMATO DE PETICIÓNES PARA SU EJECUCIÓN

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
FORMATO DE PETICIONES PARA SU EJECUCIÓN

FECHA DE INGRESO A OFICIALIA: _____ FECHA DE RECEPCIÓN: _____

No. CONSULTIVO INTERNO: _____ NO. DE FOLIO DE OFICIALIA: _____

NOMBRE DEL PETICIONARIO: _____

NUMEROS TELEFONICOS: _____ _____

DOMICILIO: _____

_____

ASUNTO: _____

_____

OBSERVACIONES:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FECHA DE INICIO DE SERVICIO

DIA	FECHA	AÑO

FECHA DE TERMINO DE SERVICIO

DIA	FECHA	AÑO

OPERADOR: _____ UNIDAD OFICIAL _____

NOMBRE DE LA VIALIDAD (AV., BLVD., CAMELLON, ETC) _____

_____

NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLICO (PLAZA CIVICA, PARQUE ETC) _____

_____

INDICAR ACTIVIDAD REALIZADA _____

BARRIDO, DESORRILLADO, RASPADO, ARAÑADO, OTROS _____

DÍAS QUE SE REALIZO EL SERVICIO _____

¿CÓMO SE CALIFICO EL SERVICIO BRINDADO? _____

¿CÓMO PODEMOS MEJORAR EL SERVICIO? _____

¿CUÁL ES EL TRATO DE LOS COMPAÑEROS DEL SERVICIO PÚBLICO? _____

NOMBRE DEL CIUDADANO ENTREVISTADO _____ FIRMA _____

OBSEVACIÓNES _____

_____

_____

_____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO _____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR _____

LIC. RAMIRO SORIA JÍMENEZ
JEFE DE OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA

35.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

36. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
LIMPIEZA EN CALLES, VIALIDADES Y ESPACIOS PÚBLICOS.

ÁREA: OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.

DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS.

36.1 OBJETIVO

Es mantener un entorno limpió, seguro y saludable libre de basura y desechos de las calle y espacios públicos.

ALCANCE

Aplica para el personal de la Oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de limpieza en calles, vialidades y espacios públicos del Municipio de Tultitlan.

36.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 125, fracción III.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Capítulo VII,
- Artículo 211, Artículo 212 fracción VII, artículo 213 fracción X y XII Apartado A.

- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 60, 90, 91, 92, 93, fracción IV
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Artículo 25.

36.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. - Planear, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, bajo criterios de eficacia.

Subdirección de Servicios Públicos. - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.

Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final. - Planear, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos.

Oficina de Recolección y Limpia. - Planear, supervisar la prestación de la prestación servicio de Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos, previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción a la unidad correspondencia para su respuesta y seguimiento.

- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.

- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.

36.4 DEFINICIONES

- **Recursos humanos necesarios**. Son los servidores públicos adscritos al departamento responsable encargados de realizar el servicio gratuito de limpieza de residuos sólidos.
- **Cuadrillas móviles**. Son grupos de servidores públicos de no más de 10 personas que se encargan de realizar el servicio gratuito de limpieza de residuos sólidos en un determinado lugar específico. Es obligación del jefe de Oficina de Recolección y Limpia asegurarse que las personas que integran las cuadrillas sean trasladadas al lugar de trabajo.
- **Carritos fijos**. Son contenedores móviles para basura manejados por un servidor público encargado de realizar el servicio de barrido de zonas específicas encomendadas por el jefe de la Oficina de Limpia y Recolección.
- **Herramientas de trabajo**. Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.

36.5 INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección.
- Cuando aplique; reporte debidamente registrado en bitácora de reportes.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad, conos de seguridad, escobas, rastrillos, bieldos y palas para realizar la actividad.

36.6 RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Reporte ciudadano atendido, que debe de contener la firma de la persona solicitante del servicio donde se plasme la conformidad del servicio realizado.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Mantener limpias comunidades, vialidades, instituciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán. el aseo urbano que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

36.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

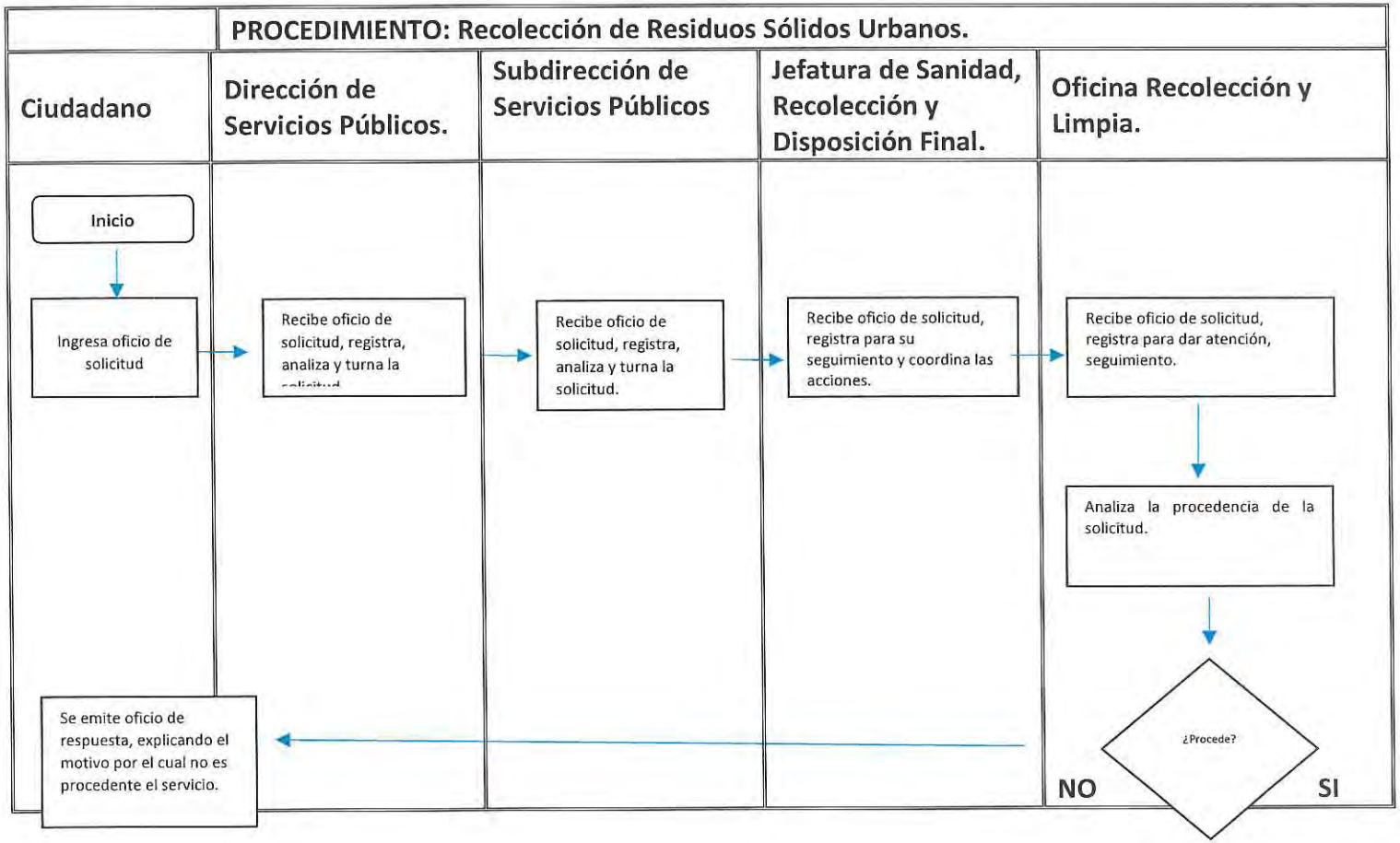
- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y tamaño del espacio o superficie a limpiar.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y la ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de las cuadrillas móviles de barrido.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante la Ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que guie el actuar a la Oficina y de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Recolección y Limpia serán usados con honestidad, austeridad y eficiencia a efecto de optimizar los recursos.
- La Oficina de Recolección y Limpia fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso y/o abuso sexual.

36.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

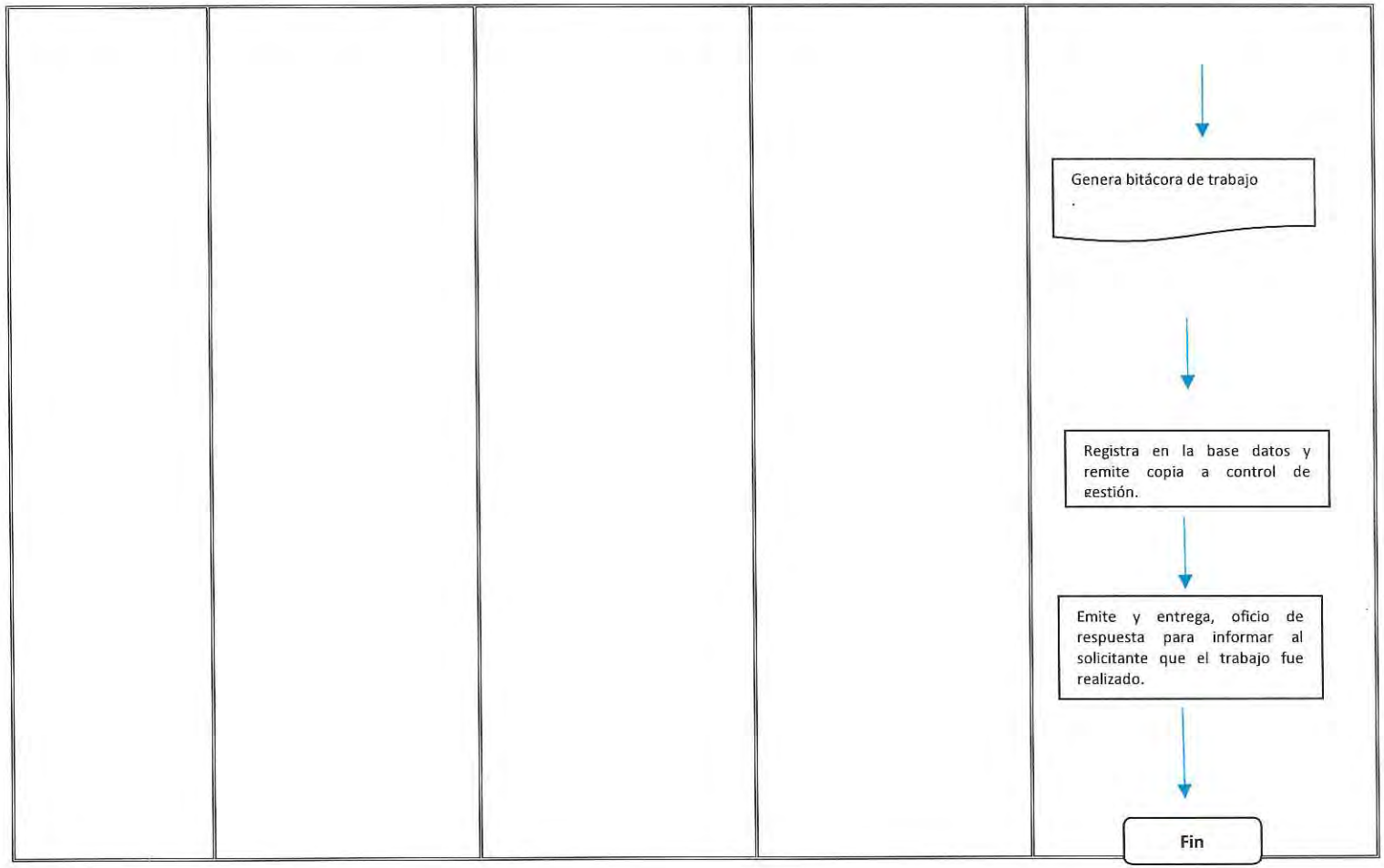
NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Bitácora de trabajo	Ingresa oficio de solicitud ciudadano en la unidad correspondencia debiendo proporcionar los siguientes datos • Nombre del solicitante • Domicilio y número telefónico • Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud ciudadana, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud ciudadana, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
4	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Recibe oficio de solicitud ciudadana, acusa de recibido, registra para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
5	Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe oficio de solicitud ciudadana, acusa de recibido, registra en base de datos "Control interno de peticiones" para dar atención, seguimiento y respuesta.
6	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la solicitud ciudadana, e instruye realizar una inspección del lugar; para determinar los recursos humanos y materiales necesarios. En caso contrario se emite acuerdo de contestación, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.
7	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Determina qué equipo, material y cantidad de personal se requiere para el servicio.

8	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Programa la fecha para la atención del servicio solicitado.
9	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Genera bitácora de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
10	Cuadrilla Móvil.	Asiste al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado.
11	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Concluido el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando firma de algún ciudadano y evidencia fotográfica.
12	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la bitácora de trabajo para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
13	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de la Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.
14	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Elabora oficio de respuestas con soporte documental y lo envía a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, para su revisión.
15	Jefe de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa respuesta y si es procedente envía a la subdirección de Servicios Públicos, de lo contrario a la Jefatura de Oficina para su corrección o complemento.
17	Subdirección de Servicios Públicos.	Revisa respuesta y si es procedente envía para firma del Director, de lo contrario.
	Fin	

37.9 DIAGRAMACIÓN



				Realiza inspección y determina equipo, cantidad de recursos humanos y materiales ↓ Programa la fecha para la atención del servicio solicitado. ↓ Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado. ↓ Asiste al lugar señalado para realizar el servicio solicitado.


Genera bitácora de trabajo
.
Registra en la base datos y remite copia a control de gestión.
Emite y entrega, oficio de respuesta para informar al solicitante que el trabajo fue realizado.
Fin

36.10 MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2025	AVANCE PROGRAMADO							
		Programado	PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE ABS	%
Barrido manual de espacios públicos	m^2	5,200,000	1,300,000	25	1,300,000	25	1,300,000	25	1,300,000	25

36.11 FORMATOS

.OFICIO DE SOLICITUD CIUDADANO

ASUNTO: CUADRILLA DE LIMPIEZA.

EN TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, A 13 DE ENERO DE 2025.

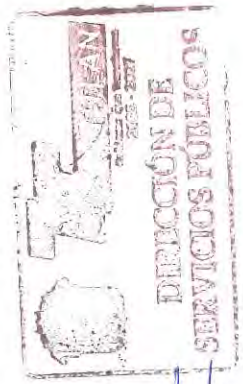
MTRO: VICTOR MANUEL GARCIA GARCÍA.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

P R E S E N T E.
sirva el medio para enviarle un cordial saludo, a la par con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8° de la constitución política de los estados unidos mexicanos; artículos 33° y 37 bando municipal de Tultitlán, estado de México, para el año 2024, solicito a usted de manera más atenta, girar indicaciones a quien corresponda

Se le pide de la manera más atenta manden una cuadrilla de limpieza para las Calles de la **COLONIA VALLE VERDE. JACARANDAS, PARAISO, CASCADA,PRIMAVERA, GIRASOL,CORMORANES, TUCANES Y LAS AVENIDAS DE LAS ROSAS Y CIRCUITO FLAMINGOS.**

Ya que por circunstancias ajenas a la Comunidad la Presidenta de Copaci no ejerce su cargo.

Sin otro particular al respecto, agradezco de antemano la atención que sirva a darle al presente, quedo de usted a sus gentiles órdenes para cualquier aclaración o duda al respecto.



CONTROL INTERNO DE PETICIONES

No. de Oficialía	No. Interno	Jefatura	Oficina	Peticionario	Cargo	Calle o Vialidad	Comunidad	Zona	Teléfono	Asunto / Solicitud	cha de Recepc Oficilía Comun de Partes	cha de Recepc Dirección de Serv Públicos	cha de Recepc Subdirección de S.P.	as de Plazo p mitir Respues	cha Limite pa dar Respuest	echa de Ejecucio del Servicio	cha de Realizaci de Respuesta	No. de Oficio de Respuesta	RESPUESTA	Persona que aliza Respue	ESTATUS

ACUERDO DE CONTESTACIÓN

(MANTENER FORMATO TAMAÑO OFICIO)

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: (ÁREA QUE EMITE EL ACUERDO)
No. Expediente: (FOLIO DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA)
No. Oficio: (NUMERO DE OFICIO DEL ÁREA QUE GENERA EL ACUERDO)
Asunto: Contestación a escrito de petición folio (SA-24-000523) EJEMPLO

C. ROSA CONDE CANALES Nombre completo del ciudadano (SIN ABREVIATURAS)
MELCHOR OCAMPO S/N PUEBLO
SAN PABLO DE LAS SALINAS
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO. Dirección completa del ciudadano (Calle, Número, Manzana, Lote, Colonia, municipio y Estado) (SIN ABREVIATURAS EN EL NOMBRE DE LAS CALLES Y/O COLONIA)

PRESENTE

------Tultitlán Estado de México, a veintinueve de enero de dos mil veinticinco (esta fecha no debe de exceder de los 15 días hábiles para emitir el acuerdo de contestación) (los 15 días hábiles empiezan a contar un día después de la fecha del sello de la unidad de correspondencia, sin contar días inhábiles y sábados y domingos)----------

----------**SE DA CUENTA**----------

1.- Con el escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C. Rosa Conde Canales**, recibido en fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000523**, dirigido al (nombre o nombres, cargo tal cual lo expresa el ciudadano en su escrito de petición), por medio del cual solicita: **..."** Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado**"...**

----------**POR LO QUE**----------

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Victor Daniel Garcia Garcia (nombre correcto y grado del Director) Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212; 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ----------

----------**A C U E R D O**----------

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a (nombre o nombres, a quien fue dirigido el escrito de petición)

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle Melchor Ocampo s/n, Pueblo San Pablo de las Salinas, Tultitlán Estado de México, Tel..

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

5523644875 (sin abreviaturas) toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en; el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000523.

TERCERO. – En este sentido se da contestación a su escrito de petición de acuerdo a los puntos que exhibe, dígasele al o la promovente

- Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado y que exista coherencia entre lo solicitado y lo que se le contesta al ciudadano.
- Día, mes y año en que se va a ejecutar el servicio, en dado caso que se programe con fecha posterior a los 15 días hábiles, que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para su ejecución y no caer en el supuesto de **AFIRMATIVA FICTA.** (En dado caso que no se ejecute en el día acordado, el Jefe de Oficina tendrá la obligación de emitir otro acuerdo e informar directamente al ciudadano, para evitar todo tipo de responsabilidad jurídica y/o administrativa)
- Fundamento jurídico invocando los artículos, fracciones, incisos y numerales correspondientes:
- Reglamento Orgánico de la Administración Publica del municipio de Tultitlán Estado de México. **(INVOCAR ARTÍCULOS, FRACCIONES E INCISOS REFERENTES A LAS ATRIBUCIONES DEL DEPARTAMENTO U OFICINA QUE ESTA EMITIENDO EL ACUERDO)**
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México.
- Reglamento interno de cada Departamento u Oficina que emita el acuerdo de contestación.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos a la **C. Rosa Conde Canales** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa a la **C. Rosa Conde Canales** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación. ----------

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.------

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México.- ----------

---------- **C Ú M P L A S E** ----------

RESPONSABLE DEL CONTENIDO **Vo. Bo.**

C. (NOMBRE DEL JEFE DE OFICINA)
CARGO DEL JEFE DE OFICINA

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

BITÁCORA DE CUADRILLA

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
SERVICIO LIMPIA

BITÁCORA DE CUADRILLA

FECHA: HORA DE INICIO: HORA DE TÉRMINO: ZONA

NOMBRE DE LA VIALIDAD (Avenida, Bulevard, Corredor, Calle, Etc.)	LONGITUD M	ÁREA M²

INICIO:	TÉRMINO:

NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLCO (Deportivo, Parque, Plaza Cívica, etc.)	ÁREA M²

LUGAR INDICAR EL CROQUIS EL AREA TRABAJADA	ACTIVIDADES INDICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS (Barrido, Desorillado, Raspado, Arañado, Otra)

OBSERVACIONES:

SUPERVISOR O RESPONSABLE DE LA CUADRILLA		CUIDADANO (A) QUIEN VERIFICA LAS ACTIVIDADES	
NOMBRE:		NOMBRE:	
FIRMA:		CALLE:	
		NO. EXT	
		FIRMA:	
RAMIRO SORIA JIMENEZ JEFE DE OFICINA		TEL.	

FORMATO DE PETICIÓNES PARA SU EJECUCIÓN

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
FORMATO DE PETICIONES PARA SU EJECUCIÓN

FECHA DE INGRESO A OFICIALIA: _____ FECHA DE RECEPCIÓN: _____

No. CONSULTIVO INTERNO: _____ NO. DE FOLIO DE OFICIALIA: _____

NOMBRE DEL PETICIONARIO: _____

NUMEROS TELEFONICOS: _____ _____

DOMICILIO: _____

_____

ASUNTO: _____

_____

OBSERVACIONES:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FECHA DE INICIO DE SERVICIO

DIA	FECHA	AÑO

FECHA DE TERMINO DE SERVICIO

DIA	FECHA	AÑO

OPERADOR: _____ UNIDAD OFICIAL _____

NOMBRE DE LA VIALIDAD (AV., BLVD., CAMELLON, ETC) _____

_____

NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLICO (PLAZA CIVICA, PARQUE ETC) _____

_____

INDICAR ACTIVIDAD REALIZADA _____

BARRIDO, DESORRILLADO, RASPADO, ARAÑADO, OTROS _____

DÍAS QUE SE REALIZO EL SERVICIO _____

¿CÓMO SE CALIFICO EL SERVICIO BRINDADO? _____

¿CÓMO PODEMOS MEJORAR EL SERVICIO? _____

¿CUÁL ES EL TRATO DE LOS COMPAÑEROS DEL SERVICIO PÚBLICO? _____

NOMBRE DEL CIUDADANO ENTREVISTADO _____ FIRMA _____

OBSEVACIÓNES _____

_____

_____

_____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

LIC. RAMIRO SORIA JÍMENEZ
JEFE DE OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA



36.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

37. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS A PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICO COLECTIVAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O DE SERVICIOS.

ÁREA: OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.

DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS.

37.1 OBJETIVO

Aumentar la prestación servicio de recolección de residuos sólidos urbanos de calidad en los sectores comercial, industrial o de servicios del Municipio de Tultitlán, para conseguir el manejo integral de los residuos que se generan, mantener la salud pública y la preservación del medio ambiente en el municipio.

ALCANCE

Aplica para el personal de la Oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de recolección de residuos sólidos urbanos, así como a personas físicas o jurídico colectivas del municipio de Tultitlán, que requieran el servicio dentro del territorio municipal.

37.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 125, fracción III.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Capítulo VII,
- Artículo 211, Artículo 212 fracción VII, artículo 213 fracción X y XII Apartado A.

- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 60, 90, 91, 92, 93, fracción IV
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Artículo 25.

37.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. - Planear, supervisar, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Empresas, bajo criterios de eficacia.
Subdirección de Servicios Públicos. - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final. - Planear, supervisar, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Empresas.
Oficina de Recolección y Limpia. - Realizar la prestación servicio de recolección de residuos sólidos urbanos previa solicitud formal por escrito del servicio.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción a la unidad correspondencia para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.

- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.

37.4 DEFINICIONES

- **Residuos Sólidos Urbanos**. Aquellos que se generan en las casas habitación, que resultan de las actividades domésticas por el uso y/o consumo de productos que al perder utilidad, son desechados en forma de empaques, envases, embalajes o cualquier otra forma; así como, los resultantes de la limpieza en lugares, instituciones o vías públicas; así como, aquellos que provienen de actividades comerciales, productivas o de servicios, con características domésticas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de manejo especial o peligrosos.
- **Recolección**. acción de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otras áreas o instalaciones para su manejo integral.
- **Separación Primaria**. Acción de segregar los residuos sólidos municipales y de manejo especial en orgánicos e inorgánicos;
- **Residuos Peligrosos**. Todos aquellos residuos, en cualquier estado físico que, por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, toxicas, inflamables, o biológico infecciosas, representen un peligro para el equilibrio ecológico o el ambiente.
- **Residuos de Manejo Especial**. Aquellos que requieren sujetarse a planes de manejo específicos, con el propósito de seleccionarlos, acopiarlos, transportarlos, aprovechar su valor o sujetarlos a tratamiento o disposición final de manera ambientalmente adecuada y controlada;
- **Vale de Servicios Programados**. Documento de apoyo que nos permite controlar los servicios que se realizan en una vez programados.

37.5 INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio Solicitud escrita (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección.
- Formato de pago de derechos por concepto de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos industriales y comerciales.
- Programación mediante orden de trabajo para atender el servicio.
- Vehículo Recolector, cascos, guantes, goles, fajas, bieldos y palas para realizar la actividad.

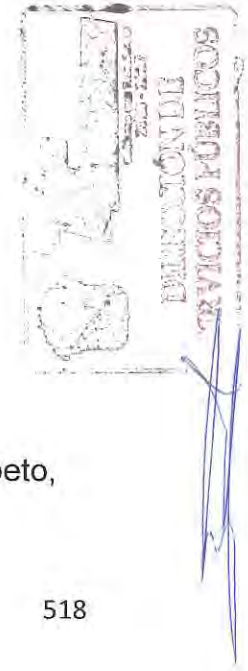
37.6 RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren los realizados.
- Evidencia fotográfica cuando aplique.

37.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y cuantidad de residuos.
- La prestación del servicio se realizará en el día y ubicación solicitada la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de los vehículos recolectores.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los residuos se dispondrán de preferencia en orgánicos e inorgánicos.

Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizaran sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante el personal de la empresa.

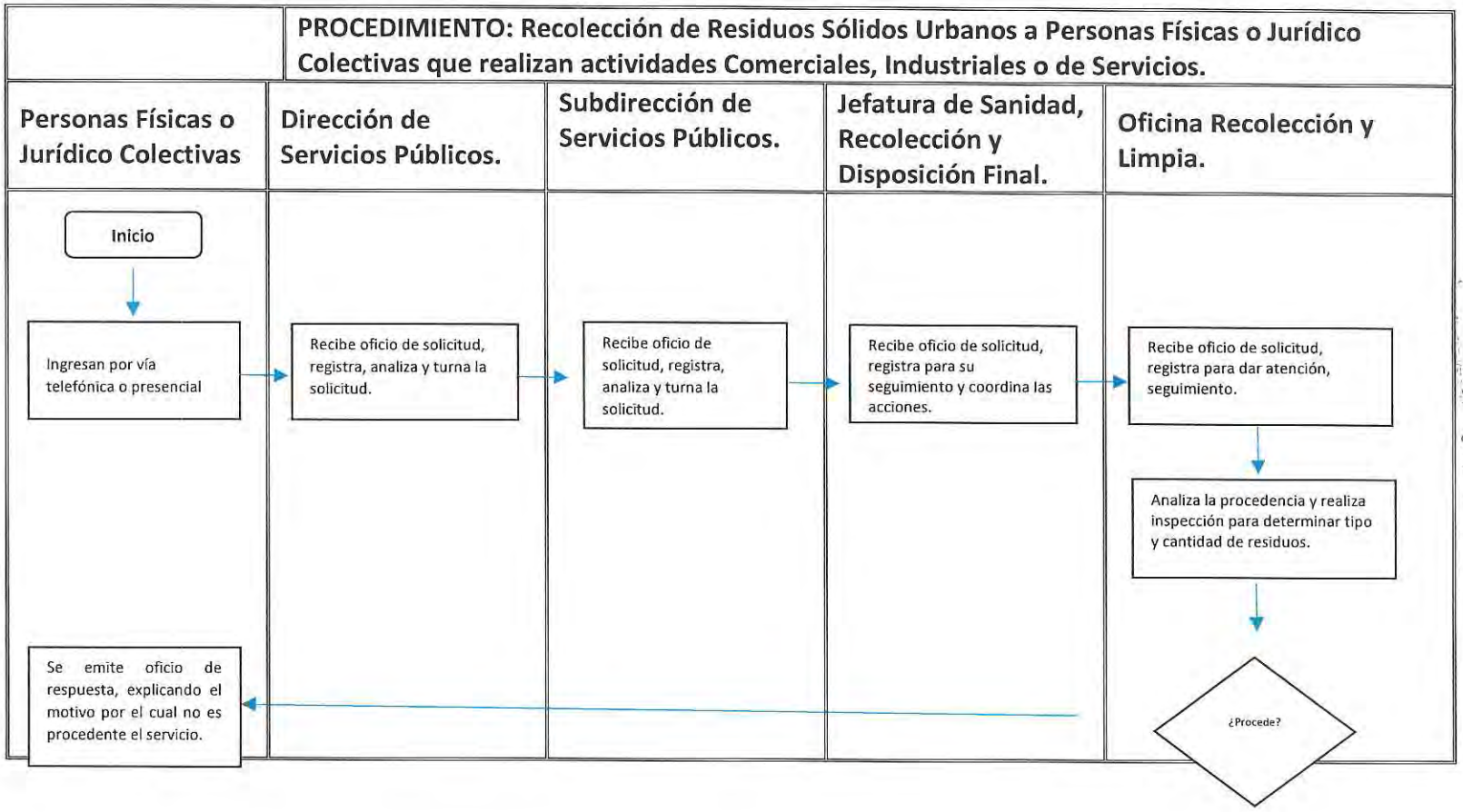


37.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Físicas o jurídico colectivas.	Ingresan por vía telefónica o presencial proporcionando los siguientes datos Nombre del solicitante Domicilio y número telefónico Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficina de Recolección y Limpia.	Da seguimiento y coordina las acciones para ver si es viable la recolección de residuos solidos urbanos del solicitante
3	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Se hace una supervisión donde se analiza la procedencia, cantidad y tipo de residuos qué se generan. En caso contrario se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio. Fin del procedimiento
4	Persona Físicas o jurídico colectivas.	En caso de ser factible, entregan los documentos ine del representante legal, comprobante de domicilio y constancia de situación fiscal para realizar el registro en la base de datos y elaborar expediente.
5	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Registra la razón social en el Sistema Integral de Recaudación SIAG y se genera la orden pago correspondiente y se canalizan los pagos a la tesorería municipal.
6	Personas Físicas o Jurídico Colectiva	Realizan el pago correspondiente y entregan copia del recibo de pago a la oficina de recolección y limpia

7	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Realiza el vale de servicios programados y lo envía a la empresa en archivo PDF y programa el servicio correspondiente.
8	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado, de acuerdo al vale generado.
9	Operador del Vehículo Recolector y ayudantes.	Asisten al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado, registra en la bitácora de recolección de residuos la actividad realizada, solicitando firma y sello; así como evidencia fotográfica.
10	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la orden de trabajo y bitácora de recolección de residuos. para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
11	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Archiva orden de trabajo y bitácora de recolección de residuos.
	Fin	

37.9 DIAGRAMACIÓN



				NO Si Entregan los documentos necesarios para elaborar expediente. Registra los datos en el Sistema Integral de Recaudación de Tesorería Municipal y se genera la orden de pago correspondiente Realiza el vale y para la programación de la prestación del servicio.


Realizan el pago correspondiente y entregan copia del recibo de pago.
Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
Realiza el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando firma y sello; así como evidencia fotográfica
Registra en la base datos y remite copia a control de gestión.
Archiva bitácoras de servicios
Fin

37.10 MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2025	AVANCE PROGRAMADO							
		Programado	PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE ABS	%
Recolección de residuos sólidos urbanos a empresas	M^3	1,850	462.50	25	462.50	25	462.50	25	462.50	25

37.11 FORMATOS

1. SUPERVISIÓN PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN A EMPRESAS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS A EMPRESAS

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027

SUPERVISIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN A EMPRESAS

Fecha: _____

Nombre o Razón Social: (Persona Física o Jurídica colectiva)

Dirección (Fuente de generación):

Teléfono: _____

OBSERVACIONES

Tipo de residuos solidos urbanos que se generan en el lugar
(marque con una X)

inorgánicos	
Vidrio	
Madera	
Cartón	
Papel	
Plástico	
Metal	
Trapo	

orgánicos	
Pasto	
Ramas	
Alimentos	

Sanitarios

Algún otro tipo de residuo: _____

Espacio para el acceso y maniobra del vehículo recolector

POR EL AYUNTAMIENTO	POR LA EMPRESA
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE DE QUIEN ATIENDE

PADRÓN DE EMPRESAS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

PADRÓN DE EMPRESAS

No.	SECTOR EMPRESARIAL	NO. PADRON	EMPRESAS	RFC	DOMICILIO	FRECUENCIA DEL SERVICIO	DIAS DE SERVICIO	TELEFONO	RESPONSABLE	GIRO	CORREO
1	EMPRESA	108491	ACIDO DE MEXICO S.A. DE C.V.	AME910114JWA	AV. SEIS No. 6 PARQUE INDUSTRIAL CARTAGENA TULTITLAN ESTADO DE MEXICO, C.P. 54919	QUINCENAL	VARIADO	58 88 04 00	EMILIO SAWAYA SALOMON	MAYOR DE MATERIA PRIMAS PARA LA INDUSTRIAS	
2	EMPRESA	115256	CELTIC HOLLAND DIVISION MEXICO, S.A. DE C.V.	CHD051004QA5	PARQUE INDUSTRIAL CARTAGENA AVENIDA 6, NUMERO EXTERIOR 10 INT. A COLONIA TULTITLAN, EDO. DE MEXICO C.P. 54918	SEMANAL	MARTES Y VIERNES				
3	EMPRESA	108066	CLINICA SAN ANTONIO (MARIA VICTORIA BENITEZ VEGA)	BEVV430419JL3	AV. SAN ANTONIO NO. 107, BARRIO LA CONCEPCION TULTITLAN EDO. DE MEX. CP.54900	CADA QUE SE REQUIERE	MIERCOLES	58 72 09 38		CLINICA MEDICA	miclisa@hotmail.com
4	EMPRESA	253027	CONSORCIO AMBIENTAL JEANDE, S.A. DE C.V.	CAJ130604LX3	CALLE 1A CERRADA DE MANZANOS # 1 COL. LAZARO CARDENAS	CADA QUE SE REQUIERE		55 73 04 36 66			
5	EMPRESA	116698	DIMECO S.A. DE C.V.	DIM961031HP7	AV. PRADOS #108 IZCALLI SAN PABLO TULTITLAN CP.- 54930	CADA QUE SE REQUIERE	JUEVES	10 39 05 47			
6	EMPRESA	107889	ELACIR CORPORATIVO S.A. DE C.V.	ECO111130QX7	SOLIDARIDAD 3era SECC. TULT. EDO. DE MEX. C.P. 54940.- DOM. FISCAL CARRET. ESTATAL JOROBAS MUNICIPIO HUEHUETOCA EDO. DE MEX. C.P. 54680	CADA QUE SE REQUIERE	MARTES	58 67 22 31		HOSPITAL	
7	EMPRESA	49283	ENERGETICOS DE TOLUCA S.A DE C.V	ETO871217R97	TULTITLAN EDO. MEX. C.P. 54900 DIRECCION FISCAL AV. CONSTITUYENTES OTE. NO. EXTERIOR 109 NO. INT. 1 COLONIA CARRETAS MUNICIPIO QUERETARO,	CADA QUE SE REQUIERE	VARIADO	58 88 21 29 Y 58 88 21 81		ALMACENAMIENTO Y DIST. DE COMBUSTIBLE	
8	EMPRESA	139380	EQUIPOS INDUSTRIALES DEL GOLFO	EIGSA880316777	4ta. SUR NO 3 COL INDEPENDENCIA TULTITLAN C.P.54914	CADA QUE SE REQUIERE	MIERCOLES	55 58 99 5300		FABRICACION DE INTERCAMBIADORES DE CALOR	
9	EMPRESA	122363	GASOLINERIA DIVISION ZAPATA, S.A. DE C.V.	GDZ970821KH5	LATERAL DE AUTOPISTA MEXICO QUERETARO NO. 5 CORREDOR LECHERIA CUAUTITLAN	CADA QUE SE REQUIERE	VARIADO	55 30 08 94 14			
10	EMPRESA	67894	GENERADORA FENIX SAPI S.A. DE C.V.	GFE150924438	KM. 22.5 CARR. MEXICO CUAUTITLÁN S/N COL. LECHERIA	CADA QUE SE REQUIERE		55 13 96 28 92	HECTOR VEGA		
11	EMPRESA	109239	GRUPO CAMIONERA REGIONAL S.A. DE C.V.	GCR0208019H7	COL.INDEPENDENCIA TULTITLAN EDO. MEX.- DOM. FISC. CARRETERA MONTERREY LAREDO KM. 25.5 CIENEGA DE FLORES NUEVO LEON C.P. 65550	CADA QUE SE REQUIERE	SÁBADO	26 00 60 20			
12	EMPRESA	267785	GRUPO CONSULTOR BPE, S.A. DE C.V.	GCB191128PU8	AV. BOULEVARD BENITO JUAREZ No 75 No INT 11 SAN MATEO CUAUTEPEC, TULTITLÁN	SEMANAL	VIERNES	5539483756 / 5578452389	HERIBERTO		
13	EMPRESA	107595	GUIDO GLAS S.A. DE C.V.	GGL780609UK6	VIA JOSE LOPEZ PORTILLO KM. 23.5 NO. 300, SAN MATEO CUAUTEPEC, TULTITLAN ESTADO DE MEXICO C.P. 54948			55 58 88 53 79			
14	EMPRESA	112930	INDUSTRIAL CORSA S.A DE C.V.	ICO930209IW1	CALLE JESUS MORENO #3 UNIDAD HABITACIONAL COCEM TULTITLAN EDO. DE MEX.	CADA QUE SE REQUIERE	VARIADO	58 84 70 76	JUAN JOSE CORTES ROMO	METALMECANICO	corsa_8@yahoo.com
15	EMPRESA	135444	INGENIERIA EN PLASTICOS Y MOLDES S.A. DE C.V.	IPM051014QL3	CALLE 18 DE MARZO No. 4, BARRIO NATIVITAS, TULTITLAN ESTADO DE MEXICO	CADA QUE SE REQUIERE	CADA QUE SE REQUIERE	58 88 40 68			
16	EMPRESA	111183	INSP & SORT-PIMENTEL, S. DE R.L. DE C.V.	IAS160120SF0	CALLE MIGUEL ALLENDE NO. 33 BARRIO SANTIAGUITO, TULTITLAN TULTITLÁN ESTADO DE MEXICO	CADA QUE SE REQUIERE		55 92 57 11 28	JAIME ZUÑIGA		
17	EMPRESA	6939	MARIA MAGDALENA ARANDA RAMOS	AARM470727P9A	AV. HIDALGO # 50, COL. BARRIO SANTIAGUITO	CADA QUE SE REQUIERE	VIERNES	55 22 17 63 47			
18	EMPRESA	112553	OPERADORA DE INMUEBLES ESET S. DE R.L.	SCA0808222Q3	AVENIDA 1 COL. PARQUE INDUSTRIAL CARTAGENA	SEMANAL	SABADOS	56 34 71 63 37	EDUARDO REYES		
19	EMPRESA	90342	RAFAEL RODRIGUEZ CARRANZA (CLINICA RAFSAN S.A DE C.V)	ROCR540311113	INDEPENDENCIA NUM-18 COL. BENITO JUAREZ TULT. MEX.EDO MEX C.P 54942	SEMANAL	SABADOS	58 84 28 61			
20	EMPRESA	140074	REGIO GAS, S.A. DE C.V.	RGA780828SP9	AV. JOSE LOPEZ PORTILLO NO. 78 COLONIA SAN FRANCISCO CHILPAN, TULTITLAN, ESTADO DE MEXICO	CADA QUE SE REQUIERE	VIERNES	55 76 09 5793	LUIS GUEVARA		

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE PAGO

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
MUNICIPIO DE TULTITLÁN
RFC: MTU200612R55
PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO

LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

Personas Morales con Fines no Lucrativos

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE: 256665
NOMBRE: MARÍA GABRIELA RODRÍGUEZ PICHARDO
DIRECCIÓN FISCAL: GENERAL MARIANO ESCOBEDO, S/N, ESQUINA JUAN DE DIOS PEZA, BO. DE BELEM, MERCADO MUNICIPAL MARIANO ESCOBEDO, LOCAL 31
RAZÓN SOCIAL: MARÍA GABRIELA RODRÍGUEZ PICHARDO
RFC: ROPG820822IB9

PERIODO	CONCEPTO	ADEUDO	ADEUDO S/ACTU	RECARGOS	ACT.	DESC. S/BASE	DESC. S/RECARGOS	SUBTOTAL
-	POR EL TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS POR INDUSTRIAS, COMERCIOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS POR CADA M3 DE VOLUMEN	42.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	42.43
-	POR EL TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS POR INDUSTRIAS, COMERCIOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS POR CADA M3 DE VOLUMEN	42.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	42.43
		$84.86	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$84.86

Observaciones: PAGO POR LA CANTIDAD DE 0.1 M3, POR EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS DEL 03 AL 09 FEBRERO 2025

Nota: Esta liquidación es válida unicamente en el mes que se emite.

IMPRESIÓN: SPROSANARV Tultitlán, México 13/02/25 13:45:39

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO / BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS A EMPRESAS

ÓRDEN DE TRABAJO

No. 117/2025 Fecha: _____

Número de Padrón: _____ Teléfono: #N/D

Nombre o Razón Social: #N/D

Dirección (Fuente de generación): #N/D

BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Nombre del Operador: _____ Fecha: 00-ene-00

Número de vehiculo: SP- _____ Hora de ingreso: _____ _____

Tipo de residuos que se recolectan

(marque con una X)

inorgánicos	
Vidrio	
Madera	
Cartón	
Papel	
Plástico	
Metal	
Trapo	

orgánicos	
Pasto	
Ramas	
Alimentos	

Cantidad de tambos recolectados: _____ (TAMBOS Ó M³) TAMBO

Observaciones: _____

POR EL AYUNTAMIENTO	POR LA EMPRESA
NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR	NOMBRE DE QUIEN ATIENDE

VALE DE SERVICIOS PROGRAMADOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS A EMPRESAS

VALE DE SERVICIOS PROGRAMADOS

Datos de la Empresa

Número de Padrón:

Nombre o Razón Social:

Dirección:

Teléfono:

FECHA DEL SERVICIO	No. DE ORDEN DE TRABAJO	CANTIDAD A RECOLECTAR (TAMBOS O M^3)	EMPRESA	OPERADOR
			FIRMA DEL SERVICIO REALIZADO	FIRMA DEL SERVICIO REALIZADO

COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO DEL OPERADOR	

NOTA: PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACIÓN LLAMAR AL NÚMERO TELEFONICO: 58 88 11 12 Ext. 2107

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 *Gobierno que Transforma*

37.12 SIMBOLOGÍA

INICIO	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
FIN	Final de procedimiento

38. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Disminuir la sobrepoblación de perros y gatos mediante la esterilización.
ÁREA: Oficina de Control Y Bienestar Animal.
DEPENDENCIA: Dirección De Servicios Públicos

38.1 OBJETIVO

Controlar la sobrepoblación canina y felina mediante la esterilización.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

38.2 REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18.
- Ley Federal de Sanidad Animal -- Artículo 19.
- Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA2-2011 – "Para La Prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos. Numeral 3.12.
- Código para La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.11 fracción X – Artículo 6.16 Fracción II.
- Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I, Artículo 2 fracción XI. Capítulo XI Artículo 75.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2025 – Artículo 213 Fracción XIII inciso A

- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México -Título Séptimo Artículo 91 fracción IV – Artículo 17 fracción XXVI – Artículo 108 fracción IV.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán - Titulo III Capitulo 1 Artículo 5. -- Artículo 2 fracción XIV, XX. – Artículo 12, Artículo 18.

38.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos se encarga de gestionar insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio
- Subdirección de Servicios Públicos. Revisa la programación y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- La Oficina debe:
  - Programar las citas de las cirugías, así como la programación de las jornadas en la oficina de Control y Bienestar animal y en las diferentes colonias del municipio.



38.4 DEFINICIONES

Esterilización: al proceso por el cual se incapacita a un perro o un gato para reproducirse (ooforosalpingohisterectomía, orquiectomia bilateral).

38.5 INSUMOS

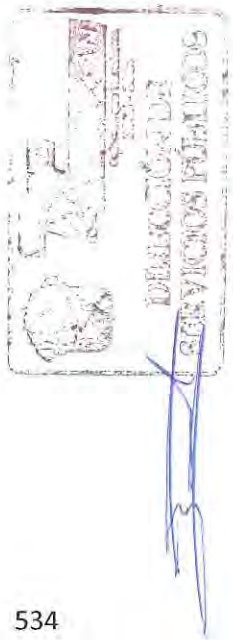
- Libreta de citas previa.
- Medicamento.
- Responsiva de esterilización.
- Receta médica.
- Formato "Registro de beneficiarios y beneficiarias para esterilización de perros y gatos".
- Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.

38.6 RESULTADOS

Receta médica expedida por el médico veterinario.
Cuidados post-operatorios.
Responsivas realizadas

38.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas al Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- Animales aptos para la cirugía de 6 meses en adelante.
- La recepción de los animales citados será el día y la hora indicada.
- El dueño del animal deberá presentar su credencial del INE
- Los pacientes se entregarán a las 15:00 p.m.



38.8 DESARROLLO 1

Desarrollo 1 del procedimiento: Disminuir la sobrepoblación de perro y gatos en el municipio, intramuros.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Jefe de Oficina	Programa los días para las citas de esterilización por semana y entrega la relación a la secretaria.
2	Ciudadano (a)	Solicita a la Oficina de Control y Bienestar Animal la cita para la esterilización de su canino o felino, vía telefónica o presencial.
3	Secretaria	Anota la cita en la "libreta de citas", indicando al ciudadano (a) los requisitos que debe presentar el día de la cita.
4	Ciudadano (a)	Se presenta con su animal, el día y horario indicado.
5	Secretaria	Atiende al ciudadano (a), le solicita su INE y le proporciona el formato de responsiva (formato 1), en caso de que el ciudadano aporte un donativo voluntario, se registra en el formato "Registro de Material de Donación" (formato 5).
6	Ciudadano (a)	Requisita y firma la responsiva de esterilización (formato 1).
7	Secretaria	Entrega los cuidados post-operatorios al ciudadano (a), que se encuentran al reverso de la responsiva.
8	Ayudante General	Realiza la recepción del animal, procediendo a la preparación para la cirugía.

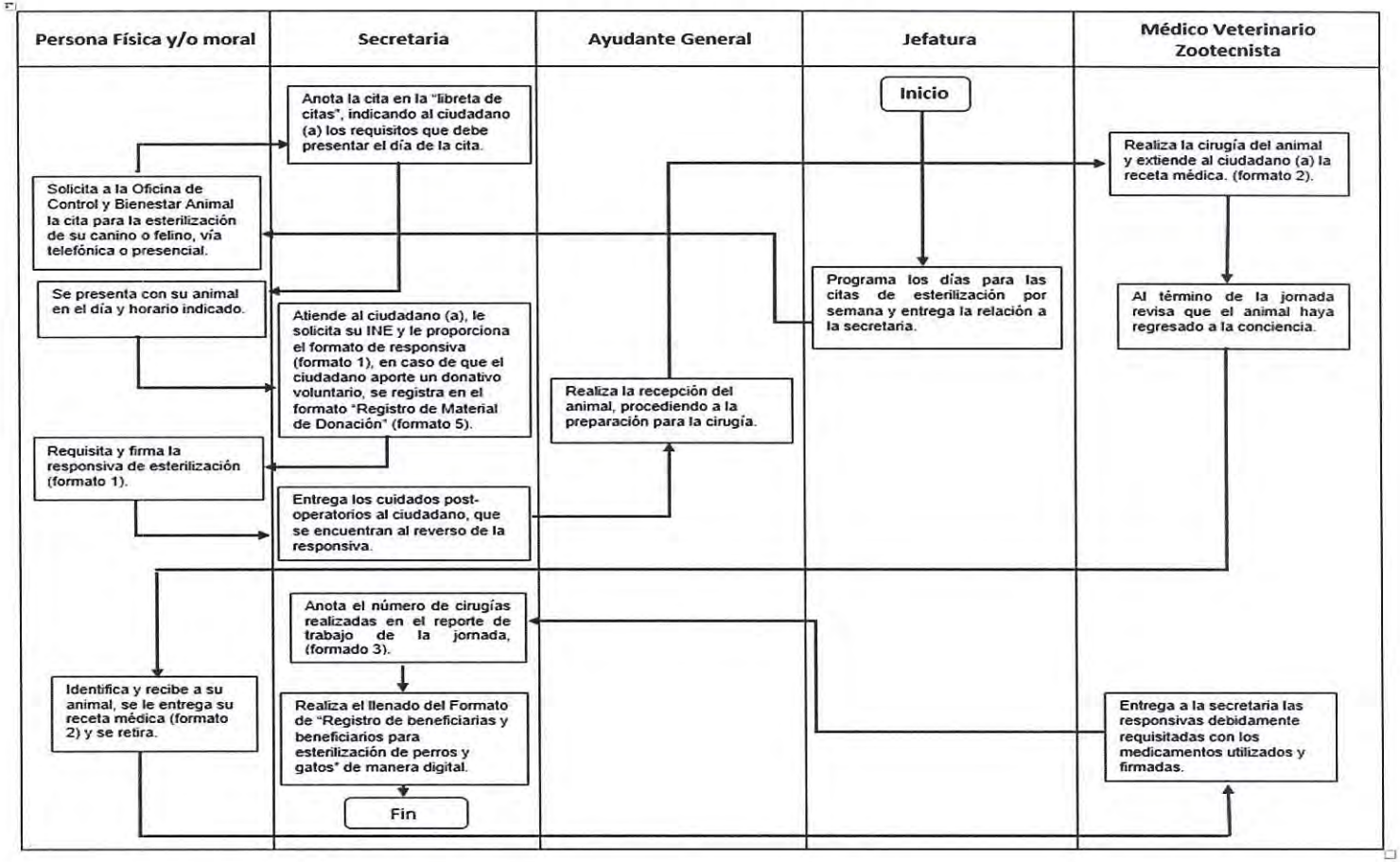
9	Médico Veterinario Zootecnista	Realiza la cirugía del animal y extiende al ciudadano (a) la receta médica. (formato 2)
10	Médico Veterinario Zootecnista	Al término de la jornada revisa que el animal haya regresado a la conciencia.
11	Ciudadano (a)	Identifica y recibe a su a animal, se le entrega su receta médica (formato 2) y se retira.
12	Médico Veterinario Zootecnista	Entrega a la secretaria las responsivas debidamente requisitadas con los medicamentos utilizados y firmadas.
13	Secretaria	Anota el número de cirugías realizadas en el reporte de trabajo de la jornada, (formado 3).
14	Secretaria	Realiza el llenado del Formato de "Registro de beneficiarias y beneficiarios para esterilización de perros y gatos" (formato 4) de manera digital.
15	Fin	

DESARROLLO 2

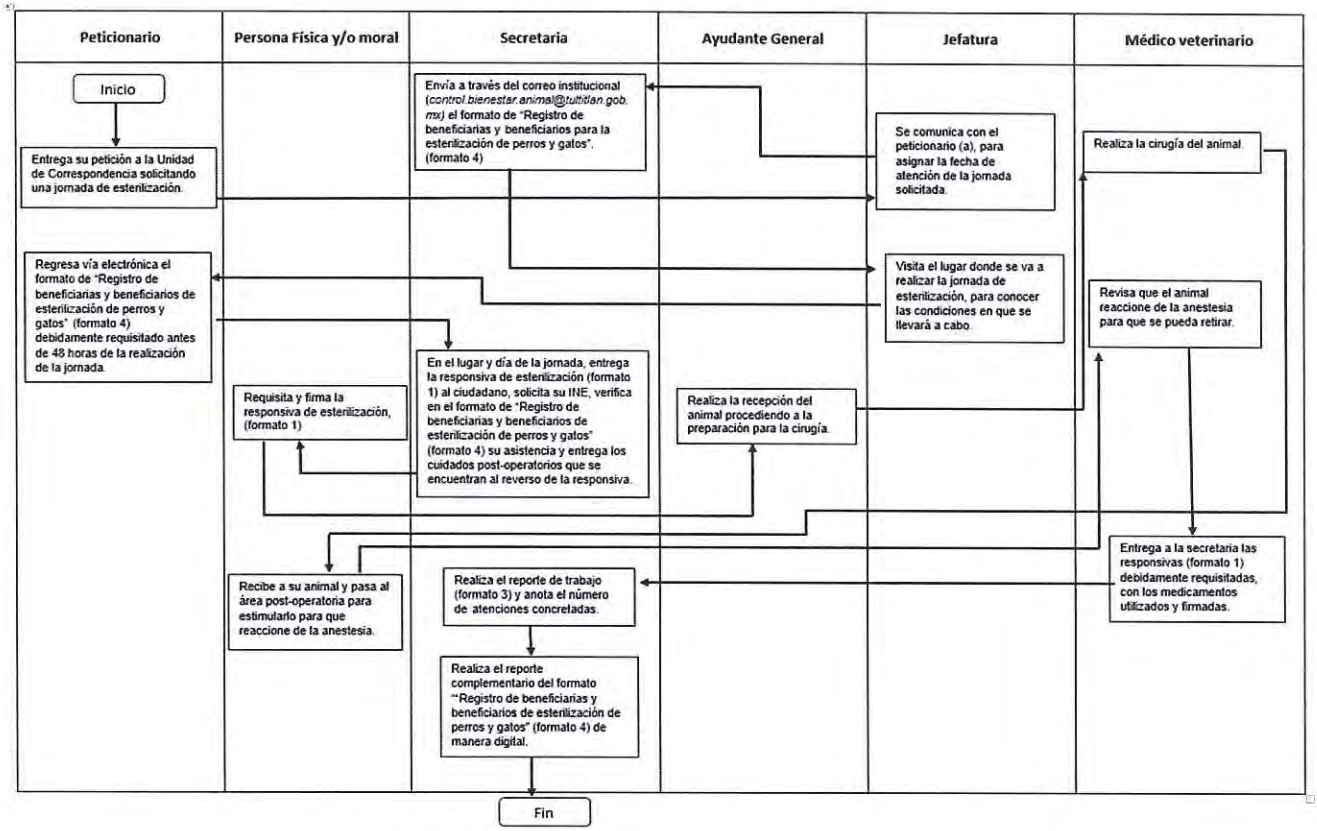
Desarrollo 2 del procedimiento: Disminuir la sobrepoblación de perro y gatos en el municipio, extramuros.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Peticionario (a)	Entrega su petición a la Unidad de Correspondencia solicitando una jornada de esterilización.
2	Jefe de Oficina	Se comunica con el peticionario (a), para asignar la fecha de atención de la jornada solicitada.
3	Secretaria	Envía a través del correo institucional (*control.bienestar.animal@tultitlan.gob.mx)* el formato de "Registro de beneficiarias y beneficiarios para la esterilización de perros y gatos". (Formato 4)
4	Jefe de Oficina	Visita el lugar donde se va a realizar la jornada de esterilización, para conocer las condiciones en que se llevará a cabo.
5	Peticionario (a)	Regresa vía electrónica el formato de "Registro de beneficiarias y beneficiarios de esterilización de perros y gatos" (formato 4) debidamente requisitado, antes de 48 horas de la realización de la jornada.
6	Secretaria	En el lugar y día de la jornada, entrega la responsiva de esterilización (formato 1) al ciudadano, solicita su INE, verifica en el formato de "Registro de beneficiarias y beneficiarios de

		esterilización de perros y gatos" (formato 4) su asistencia y entrega los cuidados post-operatorios que se encuentran al reverso de la responsiva.
7	Ciudadano (a)	Requisita y firma la responsiva de esterilización, (formato 1)
8	Ayudante General	Realiza la recepción del animal procediendo a la preparación para la cirugía.
9	Médico Veterinario Zootecnista	Realiza la cirugía del animal.
10	Ciudadano (a)	Recibe a su animal y pasa al área post-operatoria para estimularlo para que reaccione de la anestesia.
11	Médico Veterinario Zootecnista	Revisa que el animal reaccione de la anestesia para que se pueda retirar.
12	Médico Veterinario Zootecnista	Entrega a la secretaria las responsivas de esterilización (formato 1) debidamente requisitadas, con los medicamentos utilizados y firmadas.
13	Secretaria	Realiza el reporte de trabajo (formato 3) y anota el número de atenciones concretadas.
15	Secretaria	Realiza el reporte complementario del formato ""Registro de beneficiarias y beneficiarios de esterilización de perros y gatos" (formato 4) de manera digital.
16	Fin	

38.9 DIAGRAMACIÓN 1



DIAGRAMACIÓN 2



38.10 MEDICIÓN

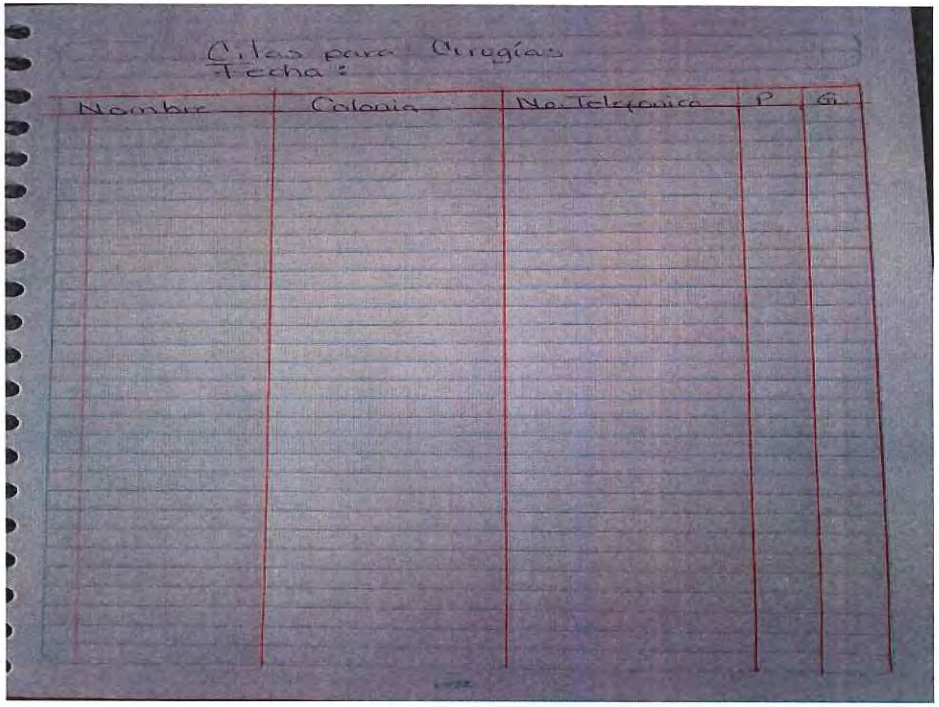
SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
243	2910	243/2910x100= 8.35%

38.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.



Libreta de citas



Responsiva de esterilización (formato 1).

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO El poder de servir | SALUD SECRETARÍA DE SALUD | ISEM

RESPONSIVA DE ESTERILIZACIÓN

CAMPAÑA GRATUITA DE ESTERILIZACIÓN QUIRÚRGICA DE PERROS Y GATOS — Folio

a) Entidad Federativa: ESTADO DE MÉXICO | b) Jurisdicción Sanitaria: CUAUTITLÁN | c) Municipio: TULTITLÁN | d) Fecha | e) Unidad de Salud/Localidad/Sede

I. Datos de la Propietaria o del Propietario

a) Nombre | d) Edad | b) Dirección | c) Teléfono

II. Datos del Animal

a) Especie: Gato / Perro | b) Sexo: Macho / Hembra | c) Vacunación Antirrabica Vigente: Si / No

e) Nombre | f) Raza | g) Color | h) Edad: menor a 1 año / 1 año y más

III. Difusión

a) ¿Cómo se enteró de la campaña?: Perifoneo / Cartel o Volante / Medios de Comunicación / Medios Sociales / Otro, Especifique

IV. Medicamentos Utilizados

Peso Aprox. | Talla: Chi. / Med. / Gde.

Clorhidrato De Xilazina: 2% / 10% | Num. Lote | F. Caducidad | Dosificación (ml)

Tiletamina - Zolazepam: 5% / X 10% | Num. Lote 998M | F. Caducidad JUN-25 | Dosificación (ml)

Antibiótico | Dosificación (ml)

Otro (Especificar): | Dosificación (ml)

V. Esterilización

a) ¿Quien realizó la esterilización?

SSA: Estatal / Jurisdiccional

Autoridad Local: X Municipio / X Centro de Control Canino

Grupos de la Comunidad: Organización No Gubernamental / Institución Educativa

b) Sin complicaciones | c) Complicaciones, Especificar | d) Decesó, Causa

Certifico que los datos anteriores son verídicos y autorizo plenamente al personal médico veterinario en esta campaña, para realizar la esterilización quirúrgica a mi mascota, estando informado sobre su estado de salud aparente y consciente de los riesgos que implica la utilización de anestesia general, así como de los riesgos propios del acto quirúrgico, liberando de cualquier responsabilidad a los involucrados en la jornada y a la institución a la que están adscritos.

Así mismo, asumo la responsabilidad de los cuidados posteriores a la cirugía, indicados puntualmente al reverso de la constancia de esterilización los cuales debo cumplir para la adecuada recuperación de mi perro o gato, me doy por enterado de que AL NO SER RECLAMADA MI MASCOTA después del proceso quirúrgico, SERÁ CONSIDERADA ABANDONADA y será entregada a la autoridad municipal competente en términos del artículo 6.11 fracción III, artículo 6.23 fracción VII y artículo 6.36 del libro sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

M.V.Z JESUS OLVERA MONTES

a) Personal Médico Veterinario Responsable (Nombre y Firma) | b) Cédula Profesional: 8271526

c) Propietaria / Propietario (Nombre y Firma) He Leído y Autorizo

208C0101100000L-249-24

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO El poder de servir | SALUD SECRETARÍA DE SALUD | ISEM

CAMPAÑA GRATUITA DE ESTERILIZACIÓN QUIRÚRGICA DE PERROS Y GATOS — Folio | Fecha

CONSTANCIA DE ESTERILIZACIÓN

I. Datos de la Propietaria o del Propietario

a) Nombre | d) Edad | b) Dirección | c) Teléfono

II. Datos del Animal

a) Especie: Gato / Perro | b) Sexo: Macho / Hembra | c) Vacunación Antirrabica Vigente: Si / No

e) Nombre | f) Raza | g) Color | h) Edad: menor a 1 año / 1 año y más

V. Esterilización

a) ¿Quien realizó la esterilización?

SSA: Estatal / Jurisdiccional

Autoridad Local: X Municipio / X Centro de Control Canino

Grupos de la Comunidad: Organización No Gubernamental / Institución Educativa

208C0101100000L-249-24

Cuidados Pos-operatorios

REVERSO

"FELICIDADES" POR SER UN PROPIETARIO RESPONSABLE CON LA SALUD DE TU FAMILIA Y LA DE TU MASCOTA

La cirugía realizada a tu perro o gato, garantiza que ya no puede procrear durante el resto de su vida.
Debes conservar este comprobante para trámites futuros con tu mascota.

27/ CUIDADOS POSTERIORES A LA CIRUGÍA

1) Los cuidados que requiera la mascota después de la cirugía son responsabilidad de la persona propietaria.
2) Traslado al perro o gato cuidadosamente hasta su domicilio y manténgalo dentro de casa, en un lugar confortable, limpio y seco.
3) No proporcionar alimentos, ni agua, hasta su total recuperación de la anestesia, posteriormente, ofrezca agua fresca y limpia las 24 horas del día y alimento en pequeñas cantidades (evitar alimentar con huesos).
4) Se sugiere que 4 días después de la cirugía, su perro o gato sea revisado por el médico veterinario de confianza, para que evalué su evolución.
5) Limpiar la herida diariamente con una gasa o una tela limpia y suave alrededor de la herida, utilizando agua limpia, jabón neutro y secar perfectamente.
6) Evitar que el perro o gato salga a la calle, se lama o muerda la herida durante diez días (se recomienda el uso de collar isabelino).
7) No es necesario retirar los puntos de sutura de la herida, ya que el material utilizado es absorbible.

28/ SIGNOS DE ALARMA

Algunas de las complicaciones que puede observar después de la cirugía y que requieren de su atención **URGENTE** son las siguientes:

- ✓ Goteo continuo de sangre por la herida por más de 30 minutos.
- ✓ Respiración acelerada con crecimiento súbito del abdomen, durante las 2 horas posteriores a la cirugía.
- ✓ Extremidades (4 patas) y orejas frías, durante más de 8 horas posteriores a la cirugía.
- ✓ Falta de apetito o sed por más de 48 hrs. posteriores a la cirugía.
- ✓ Salida de pus o herida abierta posterior a la cirugía.

Para cualquier duda, aclaración o complicación relacionada con la cirugía, comunicarse al teléfono (722) 2 35 86 90, Ext. 64672.

REVERSO

208C0101100000L-249-24



Receta médica (formato 2).

H. Ayuntamiento de Tultitlán 2025-2027
Oficina de Control y Bienestar Animal
Blvd. Tultitlán Oriente s/n Bo. Santiaguito, Tultitlán,Méx.
No. Telefónico 55 5888 5404 /55 5888 0003

Especie: **Fecha:**_____

Raza:

Género: **Peso:**_____Kg.

Edad:

Nombre:

R/ _____ FRASCO (S) DE PENICILINA DE 1200 000 U.I

APLICAR _____ VIA INTRAMUSCULAR, CADA 24 HRS. X 2 DIAS.

MVZ. JESUS OLVERA MONTES
CED. PROF. 8271526 UNAM

Reporte de trabajo (formato 3).

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO					
SOLICITANTE				SERVICIO SOLICITADO	
FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO	
FECHA	CAMIONETA No.
RECEPCION / ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE _____ FIRMA _____

ELABORO: _____ INGRESÓ _____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

Formato de "Registro de beneficiarias y beneficiarios de esterilización de perros y gatos" (formato 4)

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

REGISTRO DE BENEFICIARIAS Y BENEFICIARIOS PARA ESTERILIZACIÓN DE PERROS Y GATOS

FECHA DE JORNADA ASIGNADA: **COMUNIDAD:**

No.	NOMBRE DE LA PROPIETARIA O PROPIETARIO	DOMICILIO	TELÉFONO	PERRO	GATO	MACHO	HEMBRA	ASISTIÓ		PESO	XILAZINA		TILETAMINA-ZOLACEPAM	ANTIBIÓTICO	
								SI	NO		2%	10%		PENIC.	ENRO.
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
						TOTAL									

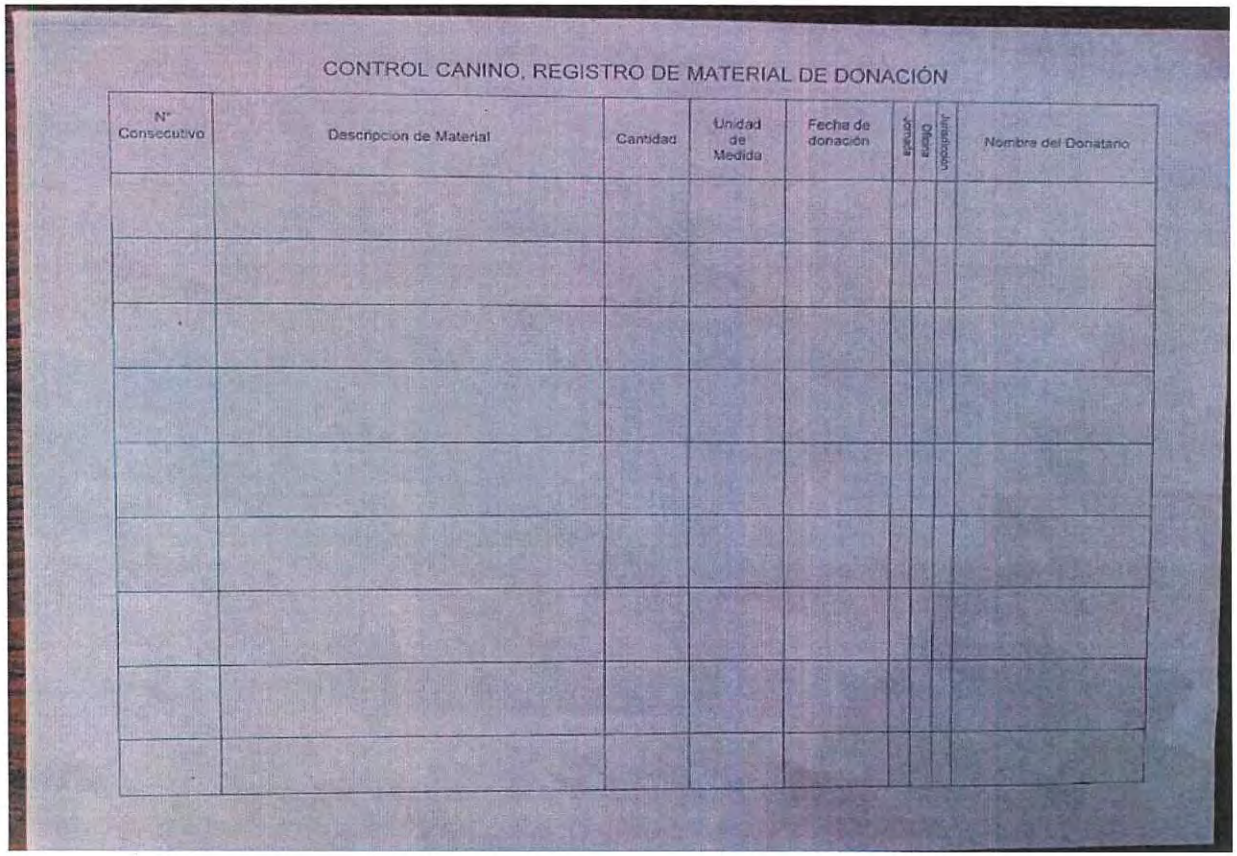
INSTRUCTIVO DE LLENADO:

1 LAS COLUMNAS SEÑALADAS CON COLOR AZUL DEBERÁN LLENARSE POR LA PERSONA QUE SOLICITA LA JORNADA EXTRAMUROS.
2 LAS COLUMNAS SEÑALADAS CON COLOR VERDE SERÁN LLENADAS POR PERSONAL DE LA OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL.
3 SE DEBERÁN LLENAR SOLAMENTE 10 FILAS POR HOJA Y SE ANOTARÁ EN CADA FILA UN ANIMAL PARA ESTERILIZACIÓN.
4 ESTE FORMATO NO DEBERÁ MODIFICARSE EN SU ESTRUCTURA Y ÚNICAMENTE SERÁ RECIBIDO VÍA DIGITAL A TRAVÉS DEL SIGUIENTE CORREO ELECTRÓNICO: control.bienestar.animal@tultitlan.gob.mx
5 ESTE FORMATO SE DEBERÁ RECIBIR 48 HORAS ANTES DE REALIZARSE LA JORNADA, DE LO CONTRARIO ÉSTA SE AGENDARÁ NUEVAMENTE, DE ACUERDO A LA DISPOSICIÓN DE FECHAS EN LOS PRÓXIMOS MESES.

ELABORÓ
Nombre y firma

M.V.Z. Jesús Olvera Montes
AUTORIZÓ
Nombre y firma

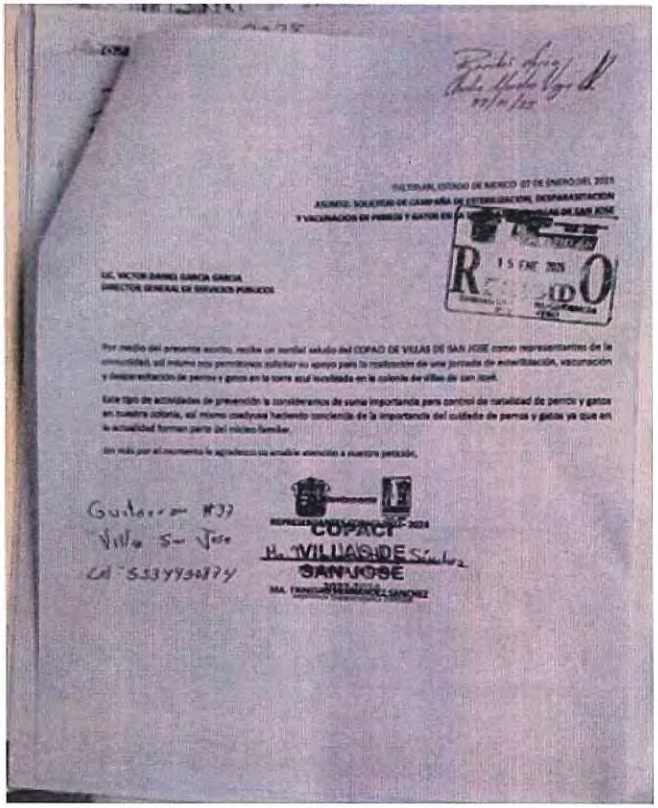
Registro de material de donación (formato 5)



CONTROL CANINO, REGISTRO DE MATERIAL DE DONACIÓN

N° Consecutivo	Descripcion de Material	Cantidad	Unidad de Medida	Fecha de donación	Estado	Municipio	Jurisdicción	Nombre del Donatario

Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.



38.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

39. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a la denuncia por mordedura
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

39.1 OBJETIVO

Dar atención inmediata a la captura del animal agresor para prevenir mediante la observación clínica, la infección del virus rábico u otras enfermedades zoonoticas.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

39.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA2-2011 – "Para La Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos"
- Norma Oficial Mexicana –NOM-017-SSA2-2012 Para la Vigilancia Epidemiológica
- Ley General de Salud
- Código para la Biodiversidad el Estado de México – Libro Sexto Artículo 6.2 fracción IX, Artículo 6.9 fracción III, Artículo 6.11 fracción III, Artículo 6.14 y Artículo 6.37.

- Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I, Artículo 2 Apartado XI.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México Título Séptimo Artículo 91 fracción IV, Artículo 17 fracción XXVI, XXVII
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024 - Título I Capitulo 1 Artículo 1, Artículo 2 fracción VIII, XXIII, XXX, XXXV Artículo 11, Artículo 17, Artículo 86.

39.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos se encarga de gestionar los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la programación y organización de la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El Jefe de la Oficina dará indicaciones al personal para que ejecute la labor operativa y este se encargará de la observación clínica del animal, transcurrido el tiempo indicado por las normas arriba mencionadas, dará el diagnóstico final.

39.4 DEFINICIONES

Agresión: Es la acción por la cual una persona es atacada por un animal (mordedura, rasguño, contusión o alguna otra similar), sea en forma espontánea o provocada, como resultado de algún estímulo nocivo o molesto, pudiendo ocasionar lesiones con solución de continuidad, en piel o mucosas.

Animal agresor: Es el que ataca a una persona de manera espontánea o provocada, ocasionando una lesión de continuidad en piel y mucosas.

Rabia: Enfermedad infecto-contagiosa, aguda y mortal, que ataca el sistema nervioso central, provocada por un virus del género lyssavirus y de la familia rhabdoviridae. Transmitida al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.

Reservorio: Cualquier animal donde normalmente vive y se multiplica el virus de la rabia cuya presencia puede constituir un riesgo para la salud pública.

Observación Clínica: Observar al animal por espacio de los 10 días subsecuentes a la agresión (válido únicamente para perros y gatos), la cual debe ser realizada por un Médico Veterinario Zootecnista o personal supervisado por él, informando el estado de salud del animal en relación con la enfermedad, al médico responsable de la atención de las personas expuestas.

Propietario/ Propietaria. - Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

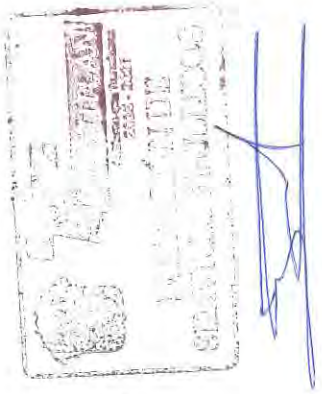
Posesionario/posesionaria. - Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

39.5 INSUMOS

- Libreta de Solicitud de Servicio.
- Hoja de captura de animal agresor.
- Reporte de trabajo.
- Control jaulas de confinamiento entradas y salidas.
- Libro de Registro y Control de Perros Agresores.

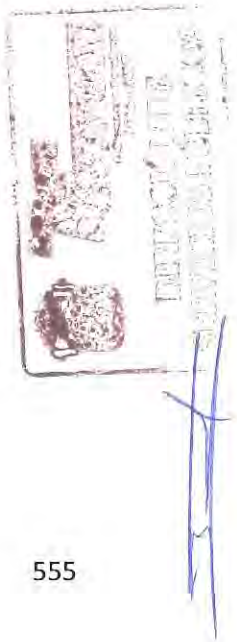
39.6 RESULTADOS

- Lograr la custodia del animal para su observación clínica.
- Reporte de trabajo concluido.
- Hoja de captura del animal agresor.
- Hoja de observación clínica del animal.



39.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlenses.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- Atención de petición del ciudadano de lunes a viernes de 9:00 am a 17:00 pm.
- La persona lesionada señalará al animal agresor y dará sus datos personales.
- El solicitante firmará la solicitud de servicio realizado.



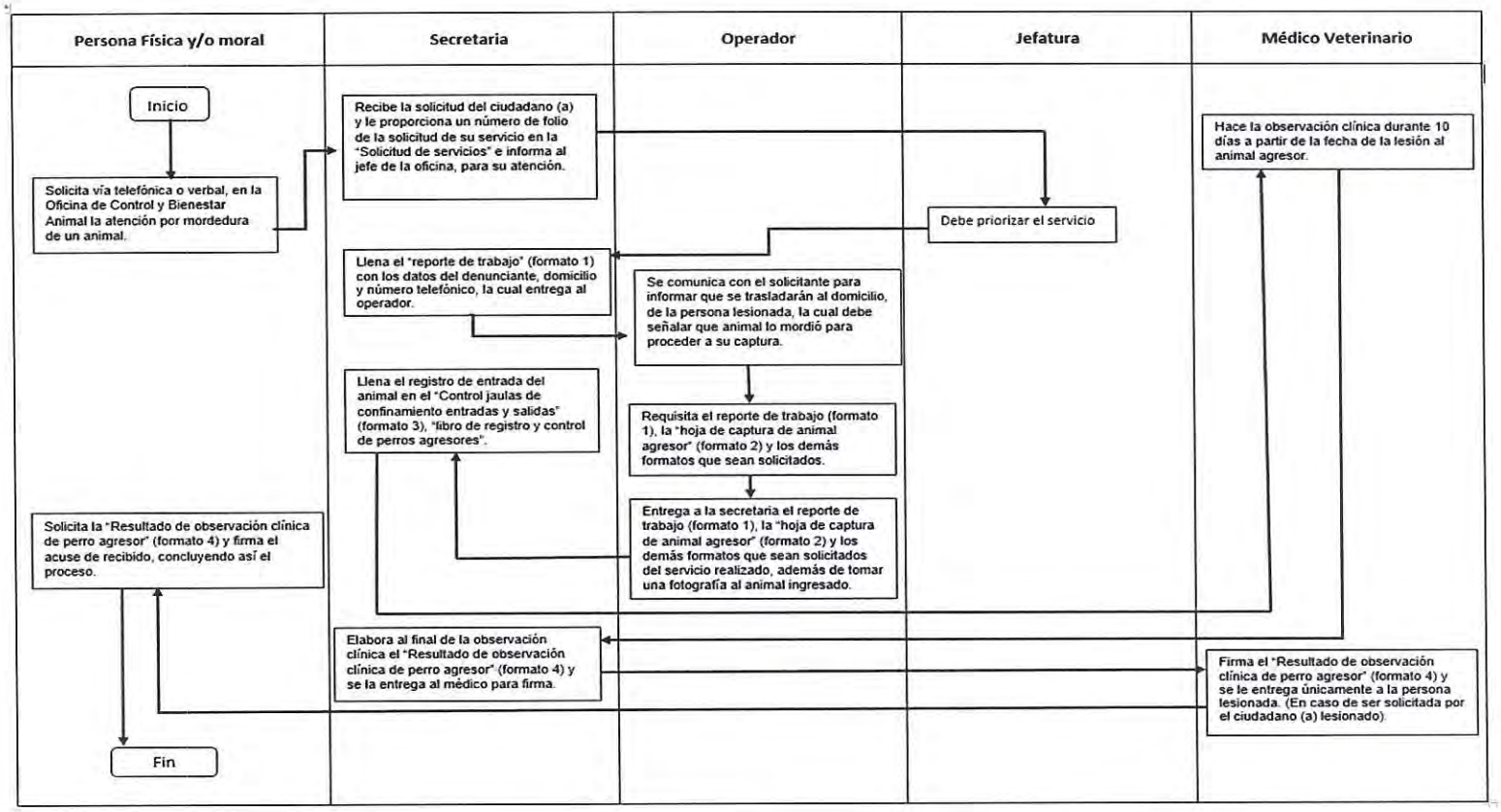
39.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Atención a la denuncia por mordedura		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**actividad**
1	Ciudadano (a)	Solicita vía telefónica o verbal, en la Oficina de Control y Bienestar Animal la atención por mordedura de un animal.
2	Secretaria	Recibe la solicitud del ciudadano (a) y le proporciona un número de folio asignado en la libreta "Solicitud de servicios" e informa al jefe de la oficina, para su atención.
3	Jefe de oficina	Debe priorizar el servicio.
4	Secretaria	Llena el "reporte de trabajo" (formato 1) con los datos del denunciante, domicilio y número telefónico, la cual entrega al operador.
5	Operador	Se comunica con el solicitante para informar que se trasladarán al domicilio, de la persona lesionada, la cual debe señalar que animal lo mordió para proceder a su captura.
6	Operador	Requisita el reporte de trabajo (formato 1), la "hoja de captura de animal agresor" (formato 2) y los demás formatos que sean solicitados.



7	Operador	Entrega a la secretaria el reporte de trabajo (formato 1), la "hoja de captura de animal agresor" (formato 2) y los demás formatos que sean solicitados del servicio realizado, además de tomar una fotografía al animal ingresado.
8	Secretaria	Llena el registro de entrada del animal en el "Control jaulas de confinamiento entradas y salidas" (formato 3), "libro de registro y control de perros agresores".
9	Médico Veterinario Zootecnista	Hace la observación clínica durante 10 días a partir de la fecha de la lesión al animal agresor.
10	Secretaria	Elabora al final de la observación clínica el "Resultado de observación clínica de perro agresor" (formato 4) y se la entrega al médico para firma.
11	Médico Veterinario Zootecnista	Firma el "Resultado de observación clínica de perro agresor" (formato 4) y se le entrega únicamente a la persona lesionada. (En caso de ser solicitada por el ciudadano (a) lesionado).
12	Ciudadano (a)	Solicita la "Resultado de observación clínica de perro agresor" (formato 4) y firma el acuse de recibido, concluyendo así el proceso.
13	FIN	

39.9 DIAGRAMACIÓN



39.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	100	10/100x100=10

39.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Libreta "Solicitud de Servicio"





Reporte de trabajo (formato 1).

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO

SOLICITANTE				SERVICIO SOLICITADO	
FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA		CAMIONETA No.
RECEPCIÓN	ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

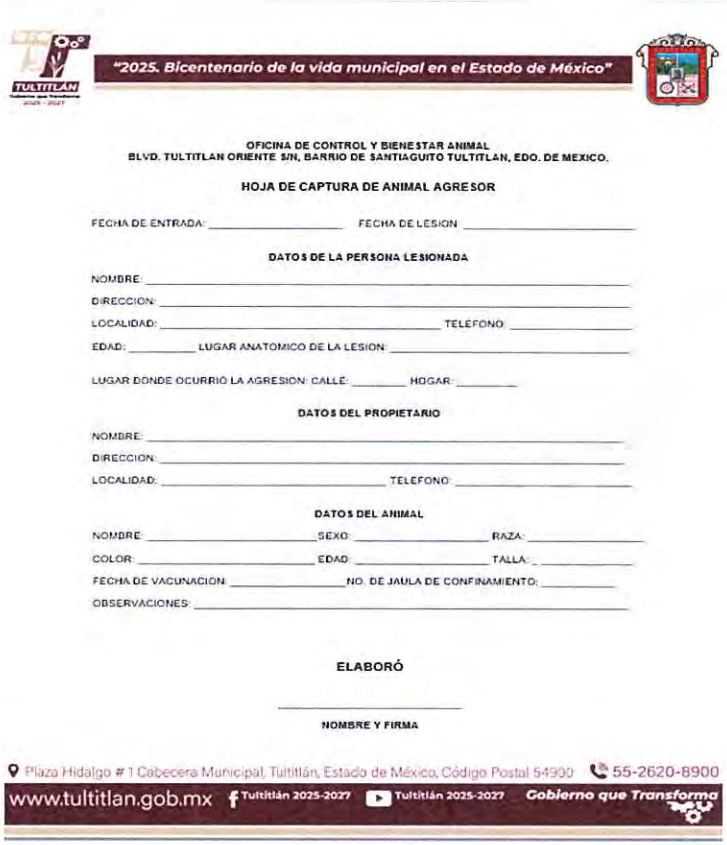
NOMBRE _____ FIRMA _____

ELABORO: _____ INGRESÓ: _____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

Hoja de captura de animal agresor (formato 2).



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
BLVD. TULTITLAN ORIENTE S/N, BARRIO DE SANTIAGUITO TULTITLAN, EDO. DE MEXICO.

HOJA DE CAPTURA DE ANIMAL AGRESOR

FECHA DE ENTRADA: _____ FECHA DE LESION: _____

DATOS DE LA PERSONA LESIONADA

NOMBRE: _____
DIRECCION: _____
LOCALIDAD: _____ TELEFONO: _____
EDAD: _____ LUGAR ANATOMICO DE LA LESION: _____

LUGAR DONDE OCURRIÓ LA AGRESION: CALLE: _____ HOGAR: _____

DATOS DEL PROPIETARIO

NOMBRE: _____
DIRECCION: _____
LOCALIDAD: _____ TELEFONO: _____

DATOS DEL ANIMAL

NOMBRE: _____ SEXO: _____ RAZA: _____
COLOR: _____ EDAD: _____ TALLA: _____
FECHA DE VACUNACION: _____ NO. DE JAULA DE CONFINAMIENTO: _____
OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ

_____
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

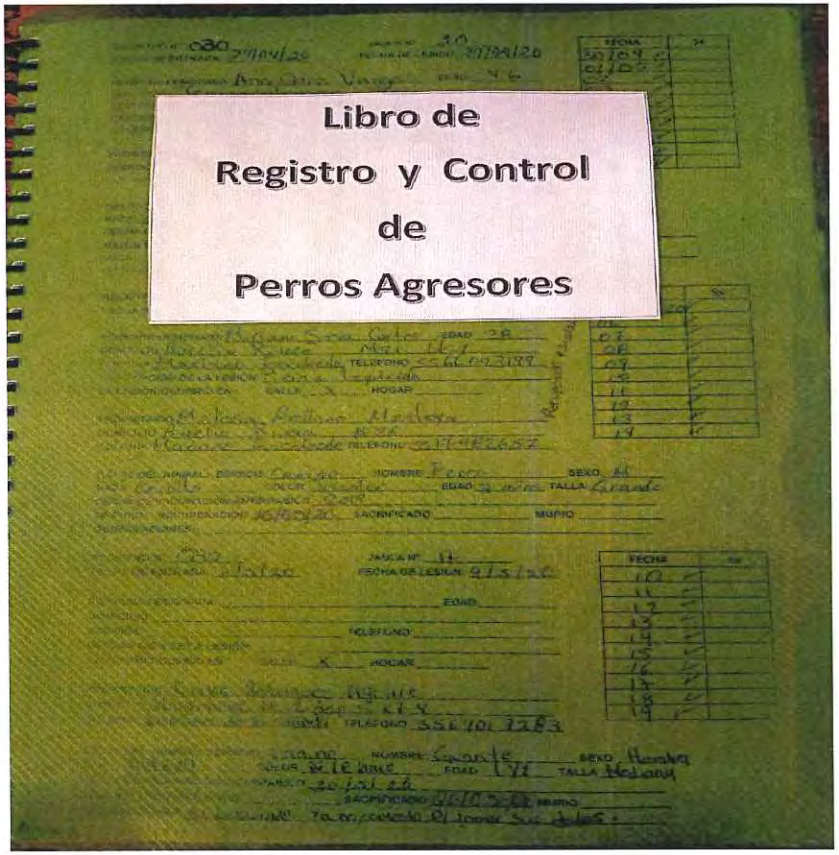
Control jaulas de confinamiento entradas y salidas (formato 3).

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO
ENTRADAS Y SALIDAS

ENERO

1. FECHA	2. COLONIA	3. RAZÓN O MOTIVO	4. JAULA (S)	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD		8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA Eutanasia	12. FECHA Recuperación	13. FECHA Adopcion
						M	H						

Libro de registro y Control de Perros Agresores



"Resultado de observación clínica de perro agresor" (formato 4)



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

EXP. DE CONTROL CANINO 068/2024
CONFINADO EN LA JAULA 12
FECHA DE ENTRADA 31/10/24
FECHA DE LESIÓN: 30/10/24

RESULTADO DE OBSERVACIÓN CLÍNICA DE PERRO AGRESOR

A QUIEN CORRESPONDA:

SE COMUNICA A USTED, QUE EL **CANINO**

DE NOMBRE **BIGOTES** RAZA **CRIOLLO** DE EDAD **3 AÑOS**

DE SEXO **MACHO** TALLA **MEDIANA** DE PESO **--**

DE COLOR **MIEL/NEGRO** FECHA DE VACUNACIÓN **24/09/2024**

LOTE ESP368 NOMBRE BIOLOGICO RABIFFA

PROPIEDAD DE: **JULIO LÓPEZ GARCÍA**
CON DOMICILIO EN: **CALLE FLAMINGOS MZA. 9 LT. 17 AMP. LA SARDAÑA**

Y QUE LESIONÓ A: **MARIBEL RODRÍGUEZ ÁLVAREZ** EDAD: **46 AÑOS**

CON DOMICILIO EN: **CALLE CANARIOS #42 AMP. LA SARDAÑA**

FUE EXAMINADO CLÍNICAMENTE EN ESTE CENTRO DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL, RESULTANDO HASTA EL DÍA **09 DE NOVIEMBRE DEL 2024.**

( ) SOSPECHOSO **(XX)** NO SOSPECHOSO

DE RABIA, CUMPLIENDO **10 DÍAS** DE OBSERVACIÓN, EN ESTE CENTRO DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL DE TULTITLÁN.

SE EXTIENDE LA PRESENTE A LOS **14** DÍAS DEL MES DE **NOVIEMBRE** DEL AÑO **2024.**

ATENTAMENTE

M.V.Z. Jesús Olvera Montes
JEFE DE OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

Evidencia fotográfica



Agresor solidaridad 1 sección jaula 3

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

39.12SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

40. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al retiro de caninos en la vía pública
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar animal
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

40.1 OBJETIVO

Reducir la población canina que deambula en la vía pública y pueda representar una molestia o peligro para la población.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

40.2 Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- Reglamento Federal de Sanidad Animal – Artículo 30 fracción III.
- Norma Oficial Mexicana - Nom-011-SSA2-2011 – "Para La Prevención y Control de la Rabia Humana y en los Perros Y Gatos – Numeral 3.12

- Código para La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.2 fracción IX, Artículo 6.9 fracción III.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2025 – Artículo 213 fracción XIII inciso B, C.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, Artículo 108 fracción IV, Titulo X, Capitulo II, Artículo 141 Numeral 78, Artículo 142 del Tabulador apartado F
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024 -Título I Capitulo 1 Artículo 1, Artículo 2 fracción XIII, XIV, Artículo 11, Artículo 17 y Artículo 86.

40.3 RESPONSABILIDADES

- La dirección de servicios públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Coadyuva en la programación y organización la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de sanidad y disposición final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El Jefe de Oficina programará el servicio, la secretaria llenará los formatos correspondientes y la cuadrilla realizará el retiro de caninos.

40.4 DEFINICIONES

Captura de animales: Al retener, mediante técnicas autorizadas, a cualquier perro o gato que deambule por la calle que hulla después de una agresión; o retirarlo de un domicilio o lugar establecido, con previa denuncia de un particular o de la comunidad para entregarlo a las autoridades correspondientes.

Animal en la calle o de dueño irresponsable: Animal que se encuentra fuera de la casa o patio, donde convive con su dueño o dueña y puede representar un riesgo para la población, al deambular en la vía pública.

Animal en situación de calle: Aquel animal que se encuentra fuera de la casa, que deambule en vía pública sin placa de identificación y el cual no tiene propietaria o propietario.

Propietario/propietaria: Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

Posesionario: Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

40.5 INSUMOS

- Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas.
- Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.
- Libreta de solicitud de servicio.
- Libreta de eutanasia.

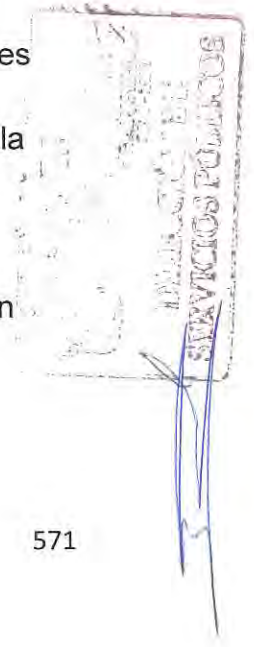
- Liquidación de Pago.
- Reporte de trabajo.
- Responsiva de reincidencia perro de vía pública.
- Liquidación de Pago.

40.6 RESULTADOS

- Contestación por escrito del servicio concluido a la Unidad de Correspondencia
- Reporte de trabajo firmado por el solicitante

40.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlenses.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- La recepción del reporte será por escrito, verbal y/o vía telefónica.
- En un horario de 8:00 a 17:00 hrs., de lunes a viernes.
- El ciudadano deberá estar presente en todo el recorrido.



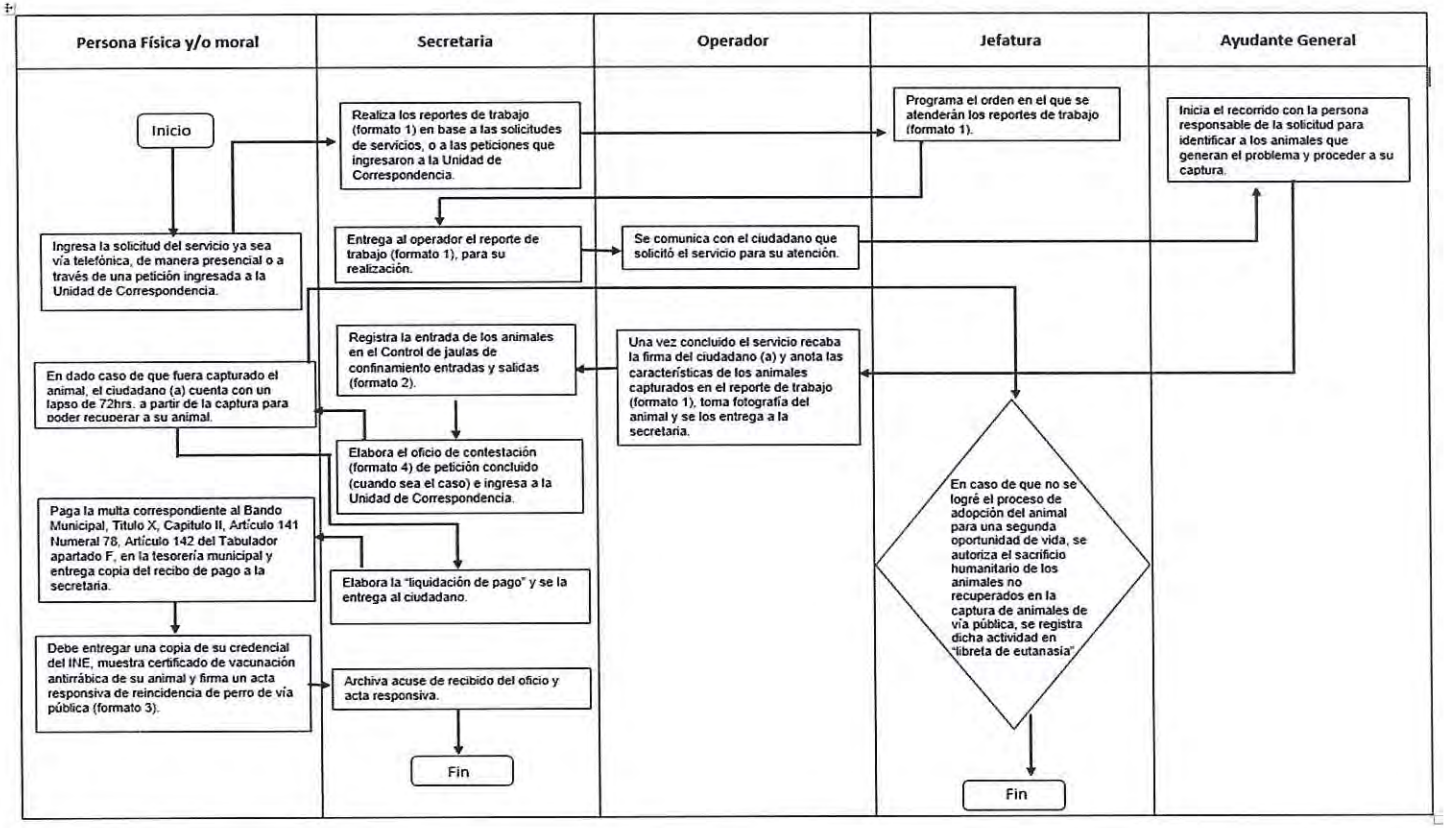
40.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano (a)	Ingresa la solicitud del servicio ya sea vía telefónica, de manera presencial o a través de una petición ingresada a la Unidad de Correspondencia.
2	Secretaria	Realiza los reportes de trabajo (formato 1) en base a las solicitudes de servicios, o a las peticiones que ingresaron a la Unidad de Correspondencia.
3	Jefe de Oficina	Programa el orden en el que se atenderán los reportes de trabajo (formato 1).
4	Secretaria	Entrega al operador el "reporte de trabajo" (formato 1) para su realización.
5	Operador	Se comunica con el ciudadano (a) que solicitó el servicio para su atención.
6	Ayudantes Generales	Inicia el recorrido con la persona responsable de la solicitud para identificar a los animales que generan la molestia y proceder a su captura.
7	Operador	Una vez concluido el servicio recaba la firma del ciudadano (a) y anota las características de los animales capturados en el reporte de trabajo (formato 1), toma fotografía del animal y se los entrega a la secretaria.

8	Secretaria	Registra la entrada de los animales en el "Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas" (formato 2).
9	Secretaria	Elabora el oficio de contestación de petición (formato 4) concluido (cuando sea el caso) e ingresa a la Unidad de Correspondencia.
10	Ciudadano	En dado caso de que fuera capturado el animal, el ciudadano (a) cuenta con un lapso de 72hrs. a partir de la captura para poder recuperar a su animal.
11	El jefe de la oficina	En caso de que no se logré el proceso de adopción del animal para una segunda oportunidad de vida, se autoriza el sacrificio humanitario de los animales no recuperados en la captura de animales de vía pública, se registra dicha actividad en "libreta de eutanasia".
12	Secretaria	Elabora la "liquidación de pago" y se la entrega al ciudadano.
13	Ciudadano (a)	Paga la multa correspondiente al Bando Municipal, Titulo X, Capitulo II, Artículo 141 Numeral 78, Artículo 142 del Tabulador apartado F, en la tesorería municipal y entrega copia del recibo de pago a la secretaria.
14	Ciudadano (a)	Debe entregar una copia de su credencial del INE, muestra "certificado de vacunación antirrábica" de su

		animal y firma una "responsiva en caso de reincidencia de perros de captura en vía pública" (formato 3).
15	Secretaria	Archiva acuse de recibido del oficio y acta responsiva.
16	Fin	

40.9 DIAGRAMACIÓN



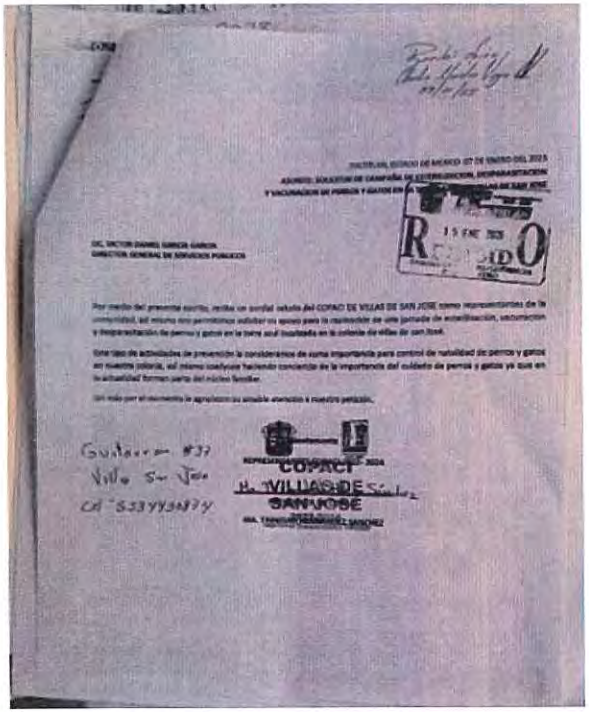
40.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
27	325	27/325x100=8.30%



40.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.



Libreta de solicitud de servicio





Reporte de Trabajo (formato 1).

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO

SOLICITANTE	SERVICIO SOLICITADO

FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA		CAMIONETA No.
RECEPCION	ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE _____ FIRMA _____

ELABORÓ:_____ INGRESÓ:_____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

Control jaulas de confinamiento entradas y salidas (formato 2).

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO
ENTRADAS Y SALIDAS

ENERO

1. FECHA	2. COLONIA	3. RAZÓN O MOTIVO	4. JAULA (S)	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD		8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA Eutanasia	12. FECHA Recuperación	13. FECHA Adopcion
						M	H						

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Evidencia fotográfica del animal capturado



Jaula 11 captura las cruces lote 15 1 perra 2 cachorros machos 3:49 p.m.

Certificado de vacunación





Responsiva en caso de reincidencia de perros captura en vía pública (formato 3).



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
BLVD. TULTITLÁN ORIENTE S/N, BARRIO DE SANTIAGUITO TULTITLAN, EDO. DE MÉXICO

EXP. DE LA OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL _____
JAULA DE CONFINAMIENTO _____
FECHA DE CAPTURA _____
FECHA DE ENTREGA _____

RESPONSIVA
EN CASO DE REINCIDENCIA DE PERROS DE CAPTURA EN VÍA PÚBLICA

A QUIEN CORRESPONDA:

EL QUE SUSCRIBE: _____

CON DOMICILIO EN: _____

COLONIA: _____

NÚMERO (S) TELEFÓNICOS:

ME DOY POR ENTERADO QUE SI MI PERRO

DE NOMBRE (S) _____ RAZA _____ DE EDAD _____

DE SEXO DE COLOR

FECHA DE VACUNACIÓN _____

VUELVE A SER CAPTURADO EN LA VIA PÚBLICA NO PODRE RECLAMARLO, Y PASARÁ A DISPOSICION DE LA OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL, PARA LOS FINES QUE AHÍ DISPONGAN ADEMÁS ME HARÉ RESPONSABLE EN CASO DE QUE MUERDA A UNA PERSONA POR DESCUIDO E IRRESPONSABILIDAD MIA, ASUMIENDO LOS GASTOS MÉDICOS DE LAS LESIONES QUE EL REFERIDO PERRO ORIGINE, ASÍ COMO LAS SANCIONES Y DEMÁS RESPONSABILIDADES CIVILES AL INCUMPLIMIENTO DE ESTA DISPOSICION.

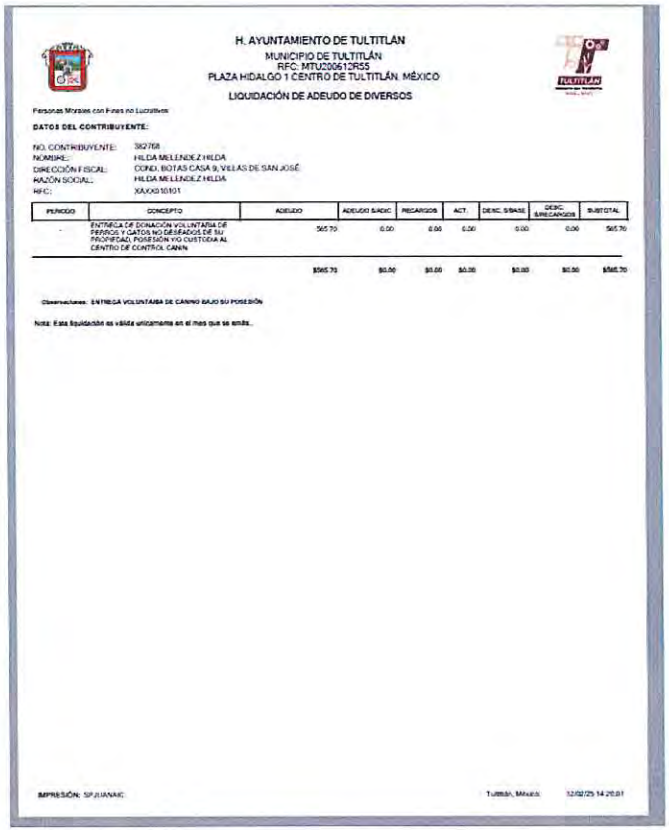
SE FIRMA DE CONFORMIDAD LA PRESENTE A LOS _____ DIAS DEL MES DE_____ DEL AÑO 2025.

PROPIETARIO

_____
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

Liquidación de pago



H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
MUNICIPIO DE TULTITLÁN
RFC: MTU200612R55
PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO
LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

Personas Morales con Fines no Lucrativos

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE: 382768
NOMBRE: HILDA MELENDEZ HILDA
DIRECCIÓN FISCAL: COND. BOTAS CASA 9, VILLAS DE SAN JOSÉ
RAZÓN SOCIAL: HILDA MELENDEZ HILDA
RFC: XAXX010101

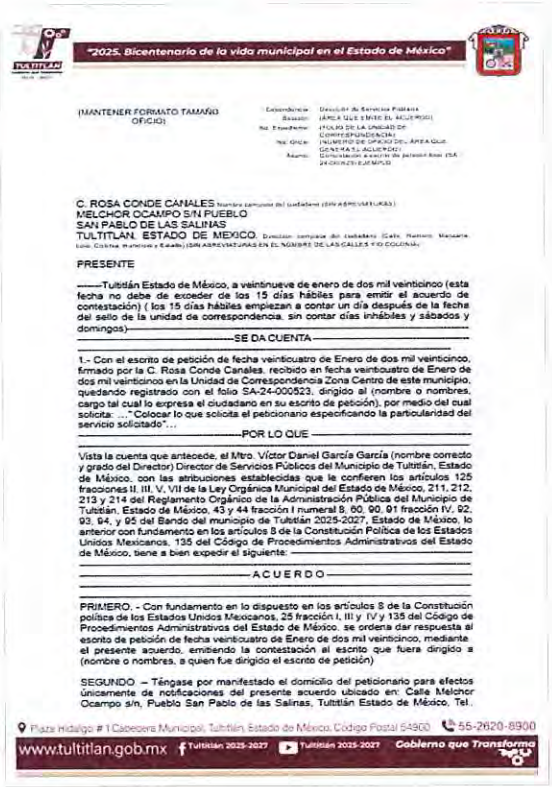
PERIODO	CONCEPTO	ADEUDO	ADEUDO SADIC	RECARGOS	ACT.	DESC. S/BASE	DESC. S/RECARGOS	SUBTOTAL
-	ENTREGA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE PERROS Y GATOS NO DESEADOS DE SU PROPIEDAD, POSESIÓN Y/O CUSTODIA AL CENTRO DE CONTROL CANIN	565.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	565.70
		$565.70	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$565.70

Observaciones: ENTREGA VOLUNTARIA DE CANINO BAJO SU POSESIÓN

Nota: Esta liquidación es válida unicamente en el mes que se emite.

IMPRESIÓN: SP.JUANAC Tultitlán, México 12/02/25 14:20:01

Contestación por escrito del servicio concluido (formato 4)



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

(MANTENER FORMATO TAMAÑO OFICIO)

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos
Asunto: (ÁREA QUE EMITE EL ACUERDO)
No. Expediente: (FOLIO DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA)
No. Oficio: (NÚMERO DE OFICIO DEL ÁREA QUE GENERA EL ACUERDO)
Asunto: Contestación a escrito de petición folio SA-24-000523 (EJEMPLO)

C. ROSA CONDE CANALES (nombre completo del ciudadano) (SIN ABREVIATURAS)
MELCHOR OCAMPO S/N PUEBLO
SAN PABLO DE LAS SALINAS
TULTITLAN, ESTADO DE MEXICO. (Dirección completa del ciudadano (Calle, Número, Manzana, Lote, Colonia, Municipio y Estado) (SIN ABREVIATURAS EN EL NOMBRE DE LAS CALLES Y/O COLONIA)

PRESENTE

——Tultitlán Estado de México, a veintinueve de enero de dos mil veinticinco (esta fecha no debe de exceder de los 15 días hábiles para emitir el acuerdo de contestación) (los 15 días hábiles empiezan a contar un día después de la fecha del sello de la unidad de correspondencia, sin contar días inhábiles y sábados y domingos)——————————SE DA CUENTA——————————

1.- Con el escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, firmado por la C. Rosa Conde Canales, recibido en fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio SA-24-000523, dirigido al (nombre o nombres, cargo tal cual lo expresa el ciudadano en su escrito de petición), por medio del cual solicita: ..."Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado"...

——————————POR LO QUE——————————

Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Víctor Daniel García García (nombre correcto y grado del Director) Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracción I numeral 8, 60, 90, 91 fracción IV, 92, 93, 94, y 95 del Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, lo anterior con fundamento en los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente: ——————————

——————————ACUERDO——————————

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 25 fracción I, III y IV y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, mediante el presente acuerdo, emitiendo la contestación al escrito que fuera dirigido a (nombre o nombres, a quien fue dirigido el escrito de petición)

SEGUNDO. – Téngase por manifestado el domicilio del peticionario para efectos únicamente de notificaciones del presente acuerdo ubicado en: Calle Melchor Ocampo s/n, Pueblo San Pablo de las Salinas, Tultitlán Estado de México, Tel.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

5523644875 (sin abreviaturas) toda vez que se localizó dentro del territorio estatal en termino de lo establecido en el artículo 116 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por exhibidas las documentales consistentes en: el escrito de petición, formato de seguimiento en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-000523.

TERCERO. – En este sentido se da contestación a su escrito de petición de acuerdo a los puntos que exhibe, dígasele al o la promovente
- Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado y que exista coherencia entre lo solicitado y lo que se le contesta al ciudadano.
-Día, mes y año en que se va a ejecutar el servicio, en dado caso que se programe con fecha posterior a los 15 días hábiles, que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para su ejecución y no caer en el supuesto de **AFIRMATIVA FICTA.** (En dado caso que no se ejecute en el día acordado, el Jefe de Oficina tendrá la obligación de emitir otro acuerdo e informar directamente al ciudadano, para evitar todo tipo de responsabilidad jurídica y/o administrativa)
- Fundamento jurídico invocando los artículos, fracciones, incisos y numerales correspondientes:
* Reglamento Orgánico de la Administración Publica del municipio de Tultitlán Estado de México. **(INVOCAR ARTICULOS, FRACCIONES E INCISOS REFERENTES A LAS ATRIBUCIONES DEL DEPARTAMENTO U OFICINA QUE ESTA EMITIENDO EL ACUERDO)**
* Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México.
* Reglamento interno de cada Departamento u Oficina que emita el acuerdo de contestación.

CUARTO. – Notifíquese personalmente o por estrados de la Dirección de Servicios Públicos a la **C. Rosa Conde Canales** para que surta los efectos legales a los que haya lugar.

QUINTO. – De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le informa a la **C. Rosa Conde Canales** que podrán interponer Recurso de Inconformidad respecto al presente proveído, mediante Juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa o ante la propia autoridad que emitió o ejecutó el acto pugnado dentro de los 15 días siguientes en que surta efectos su notificación. ——————————

SEXTO.- Cúmplase el presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.——

Así lo determinó y proveyó el Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán Estado de México -——————————

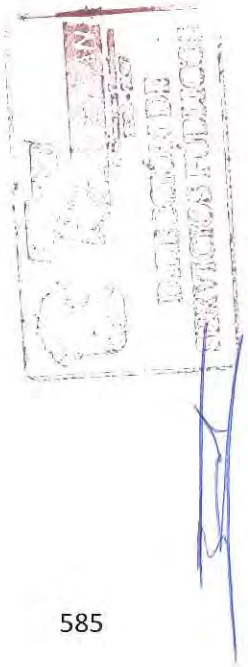
---------- CÚMPLASE ----------

RESPONSABLE DEL CONTENIDO **Vo. Bo.**

C. (NOMBRE DEL JEFE DE OFICINA)
CARGO DEL JEFE DE OFICINA

MTRO. VICTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma



Libreta de eutanasia



40.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

41. PROCEDIMIENTO: Atención por sospecha de rabia

ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Canino y Salud Pública Veterinaria
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

41.1 OBJETIVO

Descartar que el animal este enfermo de rabia y proteger al ser humano y animales de una infección del virus rábico.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

41.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- Norma Oficial Mexicana – NOM-011-SSA2-2011 – Para la Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos
- Norma Oficial Mexicana –NOM-017-Ssa2-2012- Para la Vigilancia Epidemiológica
- Libro Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México – Capítulo IX Artículo 6.29
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México - Título Séptimo - Artículo 91 fracción IV
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024 -Título I Capitulo 1 Artículo 1.

41.3 RESPONSABILIDADES

- La dirección de servicios públicos se encarga de gestionar los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El médico veterinario Zootecnista llevará a cabo la observación clínica de la conducta del animal durante un periodo de 10 días, en caso de muerte súbita, se enviará el encéfalo al laboratorio para su diagnóstico.

41.4 DEFINICIONES

Rabia: Enfermedad infectocontagiosa, aguda y mortal, que ataca el sistema nervioso central, provocada por un virus del género lyssavirus y de la familia rhabdoviridae. Transmitida al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.

Reservorio: Cualquier animal donde normalmente vive y se multiplica el virus de la rabia y cuya presencia puede constituir un riesgo para la salud pública.

Animal sospechoso: Animal infectado por el virus de la rabia, que presenta cambios de comportamiento, como pueden ser en el ladrido, en su agresividad, en la incoordinación, tendencia a huir o presentar hidrofobia, caída de mandíbula, tristeza, parálisis progresiva, anisocoria y apetito pervertido.

Observación Clínica: Observar al animal por espacio de los 10 días subsecuentes a la agresión (válido únicamente para perros y gatos), siempre que sea posible, hacerlo en confinamiento en jaulas y aislado. Es necesario que la observación la lleve a cabo un Médico Veterinario Zootecnista o personal supervisado por él, informando el estado de salud del animal en relación con la enfermedad, al médico responsable de la atención de las personas expuestas.

Muerte súbita: Es la parada cardiaca que se produce de forma abrupta, inesperada y repentina. Esta parada concluye con el fallecimiento del animal.

41.5 INSUMOS

- Reporte del ciudadano
- Libro de registro y control de perros agresores
- Formato para envío de muestras

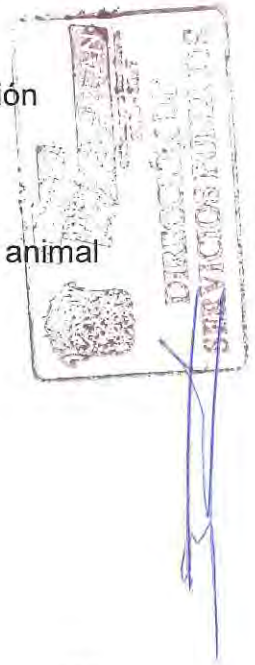
41.6 RESULTADOS

- Resultado de diagnóstico del laboratorio Estatal

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

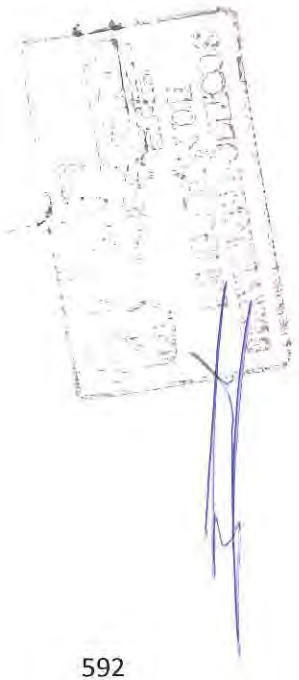
41.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- En caso de ser positivo de rabia, se hará un cerco rábico a 5 km de donde fue localizado el animal.
- Todo animal capturado dentro del cerco rábico será sacrificado.
- Se remitirán al Centro de Salud que corresponda en caso de haber personas que tuvieron contacto con el animal sospechoso.



41.8 DESARROLLO

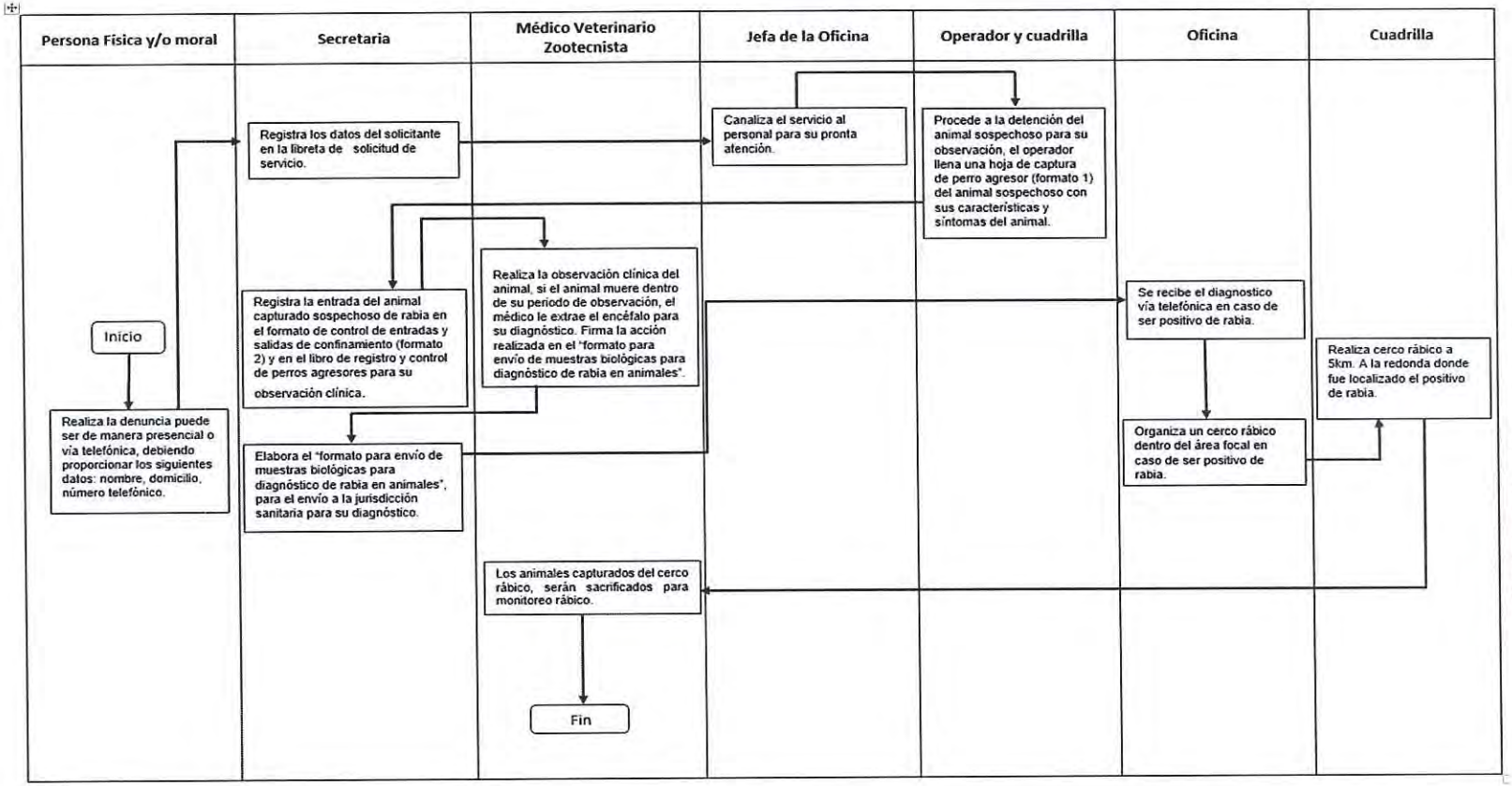
Desarrollo Del Procedimiento: Atención Por Sospecha De Rabia		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Ciudadano (a)	Realiza la denuncia puede ser de manera presencial o vía telefónica, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, número telefónico.
2	Secretaria	Registra los datos del solicitante en la libreta de solicitud de servicio.
3	Jefe de la Oficina	Canaliza el servicio al personal para su pronta atención.
4	Operador y la cuadrilla	Procede a la detención del animal sospechoso para su observación, el operador llena una hoja de captura de perro agresor (formato 1) del animal sospechoso con sus características y síntomas del animal.
5	Secretaria	Registra la entrada del animal capturado sospechoso de rabia en el formato de control de entradas y salidas de confinamiento (formato 2) y en el libro de registro y control de perros agresores para su observación clínica.



6	Médico veterinario zootecnista	Realiza la observación clínica del animal, si el animal muere dentro de su periodo de observación, el médico le extrae el encéfalo para su diagnóstico. Firma la acción realizada en el "formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales".
7	Secretaria	Elabora el "formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales", para el envío a la jurisdicción sanitaria para su diagnóstico.
8	Oficina	Se recibe el diagnostico vía telefónica en caso de ser positivo de rabia.
9	Jefe de Oficina	Organiza un cerco rábico dentro del área focal en caso de ser positivo de rabia.
10	Cuadrilla	Realiza cerco rábico a 5km. a la redonda donde fue localizado el positivo de rabia.
11	Médico veterinario zootecnista	Los animales capturados del cerco rábico, serán sacrificados para monitoreo rábico.
12	Fin	

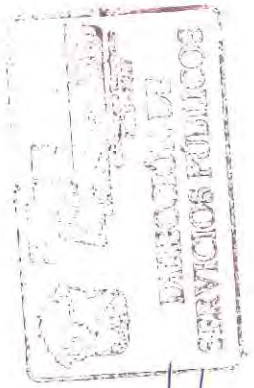


41.9 DIAGRAMACIÓN



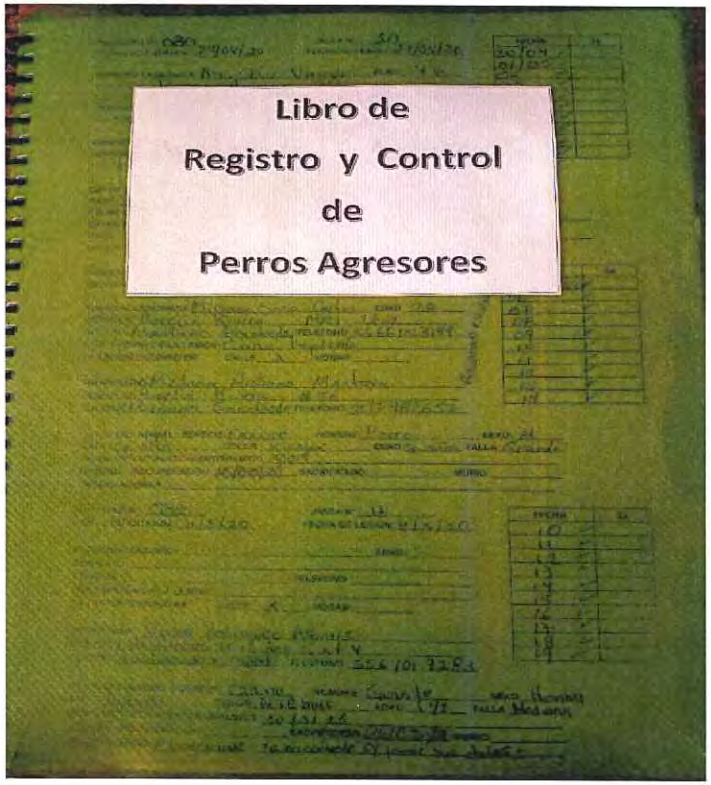
41.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	0	1/0x100= 100%



41.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Libro de registro y control de perros agresores



- Libreta "Solicitud de Servicio"







Hoja de captura de animal agresor (formato 1).

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
BLVD. TULTITLAN ORIENTE S/N, BARRIO DE SANTIAGUITO TULTITLAN, EDO. DE MEXICO.

HOJA DE CAPTURA DE ANIMAL AGRESOR

FECHA DE ENTRADA: _____ FECHA DE LESION: _____

DATOS DE LA PERSONA LESIONADA

NOMBRE: _____
DIRECCION: _____
LOCALIDAD: _____ TELEFONO: _____
EDAD: _____ LUGAR ANATOMICO DE LA LESION: _____

LUGAR DONDE OCURRIO LA AGRESION: CALLE: _____ HOGAR: _____

DATOS DEL PROPIETARIO

NOMBRE: _____
DIRECCION: _____
LOCALIDAD: _____ TELEFONO: _____

DATOS DEL ANIMAL

NOMBRE: _____ SEXO: _____ RAZA: _____
COLOR: _____ EDAD: _____ TALLA: _____
FECHA DE VACUNACION _____ NO. DE JAULA DE CONFINAMIENTO: _____
OBSERVACIONES _____

ELABORÓ

_____
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900 55-2620-8900
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

Reporte de Trabajo (formato 2)

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO

SOLICITANTE				SERVICIO SOLICITADO	
FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA		CAMIONETA No.
RECEPCIÓN	ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE _____ FIRMA _____

ELABORO: _____ INGRESÓ: _____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO



Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

LABORATORIO ESTATAL DE SALUD PUBLICA DEL ESTADO DE MEXICO

LABORATORIO DE RABIA

Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales

ISEM

1. Datos del solicitante

Institución: **CONTROL CANINO**	Caso No: **TUL/046/2020**	Fecha: **24/SEPTIEMBRE/2020**
Calle: **BLVD. ORIENTE S/N**	Colonia: **BARRIO SANTIAGUITO**	
Municipio: **TULTITLAN**	Jurisdicción Sanitaria: **CUAUTITLAN**	
Teléfono: **5888 54 04**	E mail:	Fax.
Médico responsable: **M.V.Z. JESUS OLVERA MONTES**		

2. Características del animal

Especie: **CANINO**	Edad: **1 AÑO, 6 MESES**	Sexo: **B**	Color: **CAFÉ**
Vacunación antirrábica:	SI	No	Se ignora **X**
Fecha de Vacunación:			
El animal tiene dueño:	Si	No	Se ignora **X**
Nombre del dueño:			
Referencia de ubicación del animal			
Calle y número:			
Colonia: **ELECTRICISTAS**	C. P. **54900**	Localidad: **TULTITLAN**	
Municipio: **TULTITLAN**		Otra:	

3. Tipo de estudio

Monitoreo: **X**	Sospechoso:		
Fecha de muerte (indispensable): **24/09/2020**	Causa de la muerte:	Enfermedad:	Sacrificio: **X**
Elaboro (nombre y firma): **M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES**			

En caso de sospecha de rabia llenar lo siguiente:

4. Lesionados y/o contactos

En caso de que el animal haya lesionado o haya tenido contacto con una persona conteste lo siguiente:

Fecha de exposición: (indispensable):	Sitio de lesión:
Nombre de la(s) persona(s) expuesta(s):	Edad:
Domicilio donde ocurrió la lesión (calle, colonia y municipio):	
C.P.	Teléfono (persona lesionada)
Referido a la unidad médica:	Teléfono (unidad médica):

5. Signos o síntomas de animal sospechoso

Fecha de inicio de signos o síntomas:		Animales en contacto:		
Datos clínicos:		Cambio de conducta (retraimiento, apetito pervertido)		
Agresividad	Excitación	Incoordinación	☐ Fotofobia	☐ Parálisis
Salivación excesiva		Temblores	Postración	Muerte
Observaciones:				

NOTA: Favor de enviar las muestras durante las primeras 48 hrs. después de la toma en frasco o bolsa de plástico hermético perfectamente cerrados e identificados (número de caso antirrábico).

2020/9/24 10:40

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

41.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

42. PROCEDIMIENTO: Donación voluntaria de caninos y felinos

ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

42.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la entrega voluntaria de caninos y felinos enfermos, lastimados o atropellados, así como los animales no deseados, en la Oficina de Control y Bienestar Animal.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

42.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4, 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA2 – Numeral 3.12
- Libro Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México – Capítulo III Art. 6.14

- Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I, Artículo 2 Apartado XI. Capítulo XI Artículo 75, Artículo 8I.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México – Capítulo X Artículo 6.38
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México. – Artículo 213 XIII incisos B, C, fracción XIV incisos A, C.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México -- Titulo Séptimo Artículo 91 fracción IV
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024, Título III Capítulo II, Artículo 2 fracción IV, Artículo 5 fracción VII, Artículo 6 Fracción II, Artículo 18, Artículo 23 fracción VIII.

42.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos se encarga de gestionar los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal autoriza la recepción del animal y/o el servicio a domicilio, a la llegada del animal diagnosticará las condiciones de salud, para determinar la disposición final del mismo, el propietario del animal es el responsable de hacer la entrega voluntaria a la Oficina de Control y Bienestar Animal, o en caso de hacer el servicio a domicilio se hará el llenado de la hoja de reporte.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

42.4 DEFINICIONES

Centros de control y bienestar animal: Establecimientos del servicio público que lleven a cabo cualquiera de las actividades orientadas a la prevención y control de la rabia, así como otras enfermedades zoonoticas, de atención a quejas de la comunidad referentes a animales agresores o agresivos según sea el caso y que comprende: captura de animales en la calle o abandonados, que pueden ser una molestia y un riesgo, entrega voluntaria para su eliminación o disposición final; observación clínica; vacunación antirrábica permanente; recolección en vía pública de animales enfermos y atropellados para su eutanasia; disposición de cadáveres; toma de muestras de animales sospechosos para remisión o diagnóstico de laboratorio; sacrificio humanitario de aquellos animales retirados de la vía pública, esterilización quirúrgica de perros y gatos; primer contacto con las personas agredidas para su remisión y atención a unidades de salud; así como ofrecer consulta veterinaria.

Donación voluntaria de animales: A la actividad que llevan a cabo los propietarios de animales de compañía, que consiste en la entrega espontánea o por voluntad propia a las autoridades del Centro de Control y Bienestar Animal.

Posesionario/posesionaria: Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

Propietaria/propietario: Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

Tutela responsable: La obligación de toda persona de salvaguardar el trato digno y respetuoso, el bienestar y el respeto de las condiciones favorables de nutrición, ambiente, salud, comportamiento y estado mental de cualquier animal que se

encuentre bajo su cuidado, manejo y responsabilidad por cualquier circunstancia, evitando toda acción u omisión, directa o indirecta que constituya un acto de maltrato, crueldad y sufrimiento o cualquier acto prohibido en términos del presente reglamento, así como cualquier daño a las personas y sus bienes, a los animales y el entorno en el que vive el animal.

42.5 INSUMOS

- Formato de donación y/o entrega voluntaria
- Control jaulas de confinamiento entradas y salida
- Reporte de trabajo

42.6 RESULTADOS

- Evitar que haya una sobrepoblación de perros en situación de calle.
- Detener el sufrimiento prolongado en los animales por enfermedad terminal, lastimados o atropellados.

42.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos de la realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- El horario de atención de la oficina De Control y Bienestar Animal es de 8:00 am a 17:00 horas de lunes a viernes.
- El propietario (a) podrá entregar a su animal en la Oficina de Control y Bienestar animal y Salud Pública Veterinaria.
- El propietario (a) deberá llenar el formato de entrega voluntaria del animal.
- El personal de oficina de Control y Bienestar Animal recolectará en el domicilio de los ciudadanos de Tultitlán a los animales de donación voluntaria.
- El propietario (a) firmará el reporte de trabajo realizado.

42.8 DESARROLLO 1

Desarrollo 1 del procedimiento: Donación y/o entrega voluntaria de caninos y felinos enfermos, lastimados o atropellados		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Ciudadano (a)	Acude a la Oficina de Control y Bienestar Animal para entregar al animal bajo su custodia.
2	Médico veterinario Zootecnista	Realiza la valoración del animal enfermo, lastimado o atropellado y determina si es apto para su recepción.
3	Secretaria	Entrega el "formato de entrega voluntaria" (formato 01) al ciudadano (a) para su llenado.
4	Ciudadano (a)	Requisita el "formato de entrega voluntaria" (formato 1), con sus datos personales y los datos del animal bajo su custodia.
5	Secretaria	Toma una fotografía al animal que entra a la oficina de Control y Bienestar Animal.
6	Ayudante General	Recibe al animal y le asigna una jaula dentro del confinamiento.
7	Secretaria	Registra la entrada del animal en el Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas (formato 02).

8	Jefe de la Oficina	Programa la disposición final del animal entregado en donación. Se registra la actividad en la libreta de eutanasias.
9	Fin	

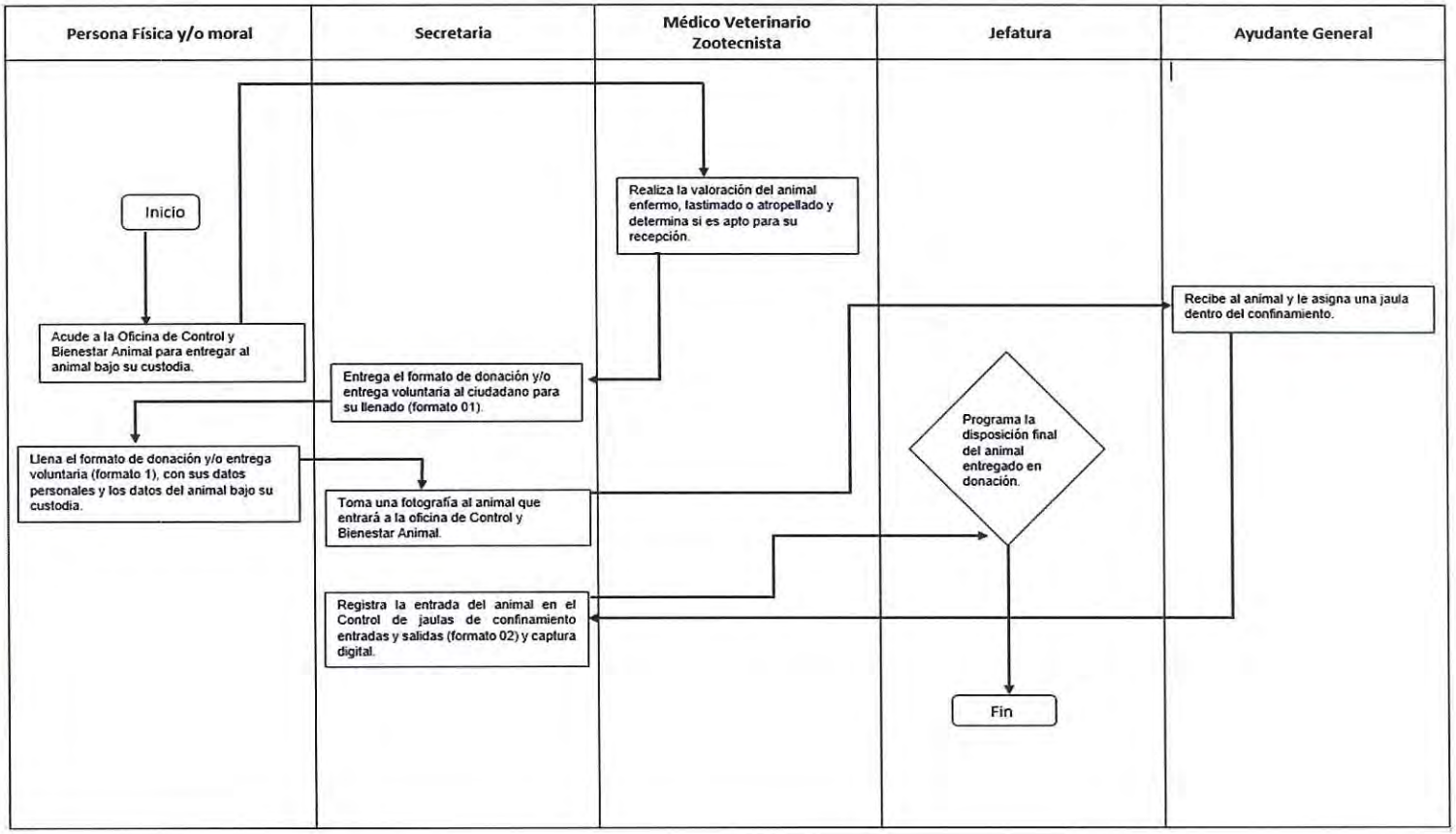
DESARROLLO 2

Desarrollo 2 del procedimiento: **Donación y/o entrega voluntaria de caninos y felinos no deseados.**		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Ciudadano (a)	Se presenta en la Oficina de Control y Bienestar Animal, con el animal o fotografías del mismo que entrega en donación voluntaria.
2	Secretaria	Atiende personalmente al propietario del animal.
3	Jefe de oficina y/o Jefe de unidad	Determina la cantidad en UMAS que pagará el ciudadano a la Tesorería Municipal. Se genera la "Liquidación de pago."
4	Secretaria	Solicita al ciudadano (a) su identificación oficial INE con fotografía para constatar su residencia en el municipio de Tultitlán, e imprimir la liquidación de pago para Tesorería.
5	Ciudadano (a)	Realiza su pago en la Tesorería Municipal.
6	Secretaria	En caso de que el ciudadano (a) no tenga la posibilidad de llevar al animal bajo su custodia a las instalaciones de Control y Bienestar Animal, la secretaria anota el servicio a realizar en la libreta "solicitud de servicios" y llena el reporte de trabajo (formato 03). Una vez que el ciudadano (a) realice su pago en la Tesorería municipal.
7	Operador y cuadrilla	Acuden al domicilio por el animal.

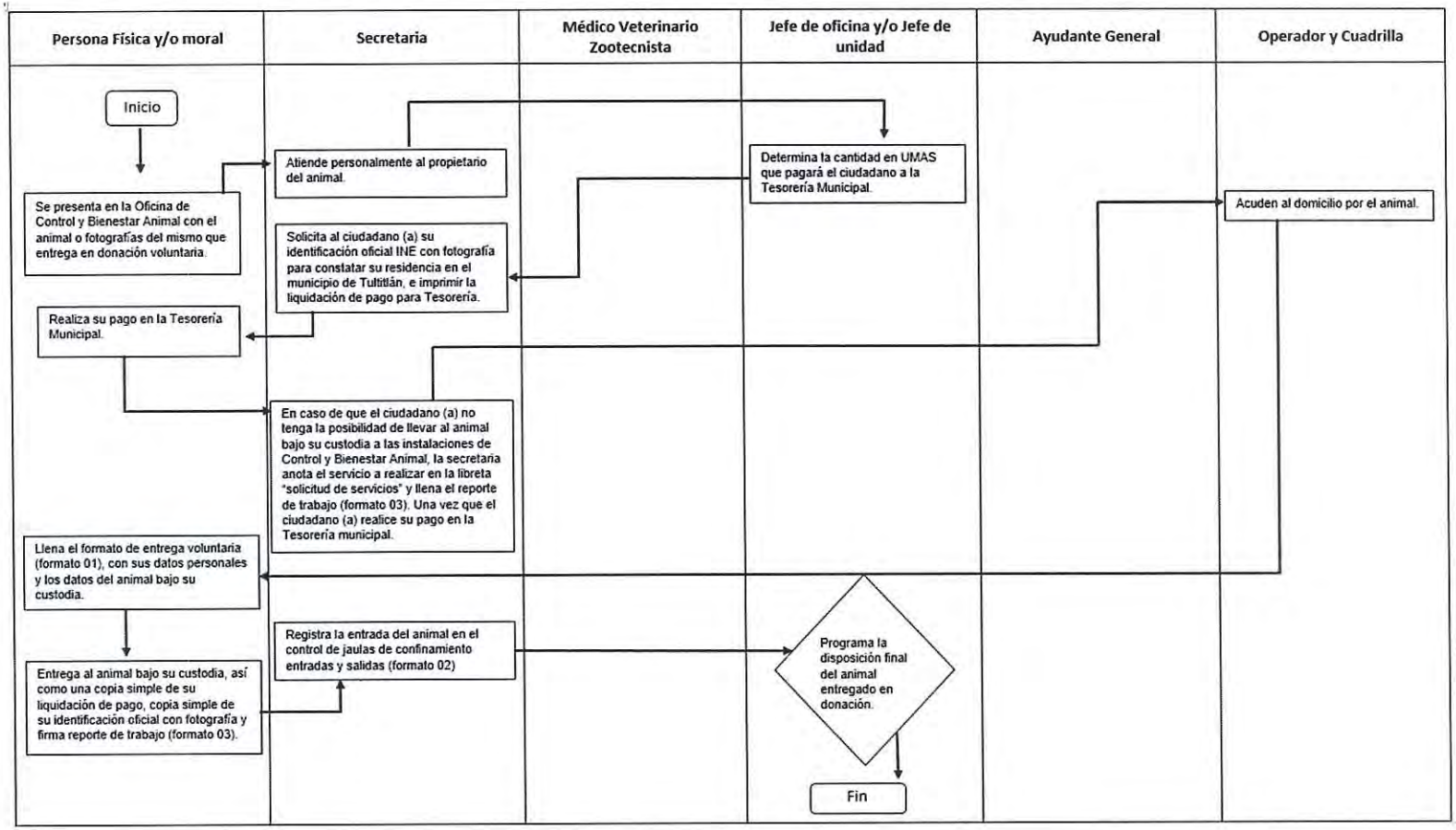
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

8	Ciudadano (a)	Llena el "formato de entrega voluntaria" (formato 01), con sus datos personales y los datos del animal bajo su custodia.
9	Ciudadano (a)	Entrega al animal bajo su custodia, así como una copia simple de su liquidación de pago, copia simple de su identificación oficial INE con fotografía y firma reporte de trabajo (formato 03).
10	Secretaria	Registra la entrada del animal en el control de jaulas de confinamiento entradas y salidas (formato 02).
11	Jefe de Oficina	Programa la disposición final del animal entregado en donación.
12	Fin	

42.9 DIAGRAMACIÓN 1 - ENTREGA VOLUNTARIA DE CANINOS Y FELINOS ENFERMOS, LASTIMADOS O ATROPELLADOS



DIAGRAMACIÓN 2 - ENTREGA VOLUNTARIA DE CANINOS Y FELINOS NO DESEADOS



42.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
58	700	58/700x100= 8.26%

42.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato de donación y/o entrega voluntaria (Formato 1)

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLAN 2025 – 2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

FORMATO DE ENTREGA VOLUNTARIA

No. Consecutivo: OCBA/EV/_____

No. de jaula_____

En Tultitlán, Estado de México siendo el día _____ de fecha_____.
Yo: _____
Con dirección para oír y recibir notificaciones en_____
_____, con número de teléfono _____; manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy dueño del animal _____ de nombre _____ de raza _____, sexo_____ de color _____ de edad aproximada _____ y de tamaño _____, el cual cuenta con un estado de salud_____ debido a _____.

Y que por _____
se me hace imposible seguir manteniendo bajo mi cuidado a dicho animal, motivo por el cual, autorizo plenamente a los médicos veterinarios del Centro de Control y Bienestar Animal, realicen la Disposición que corresponda.

Lo anterior con fundamento en el artículo 2, fracción XI del Reglamento del Libro Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

_____
NOMBRE Y FIRMA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Control jaulas de confinamiento entradas y salida (Formato 2).

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO
ENTRADAS Y SALIDAS

ENERO

1. FECHA	2. COLONIA	3. RAZÓN O MOTIVO	4. JAULA (S)	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD		8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA Eutanasia	12. FECHA Recuperación	13. FECHA Adopcion
						M	H						

Evidencia fotográfica de perro en donación



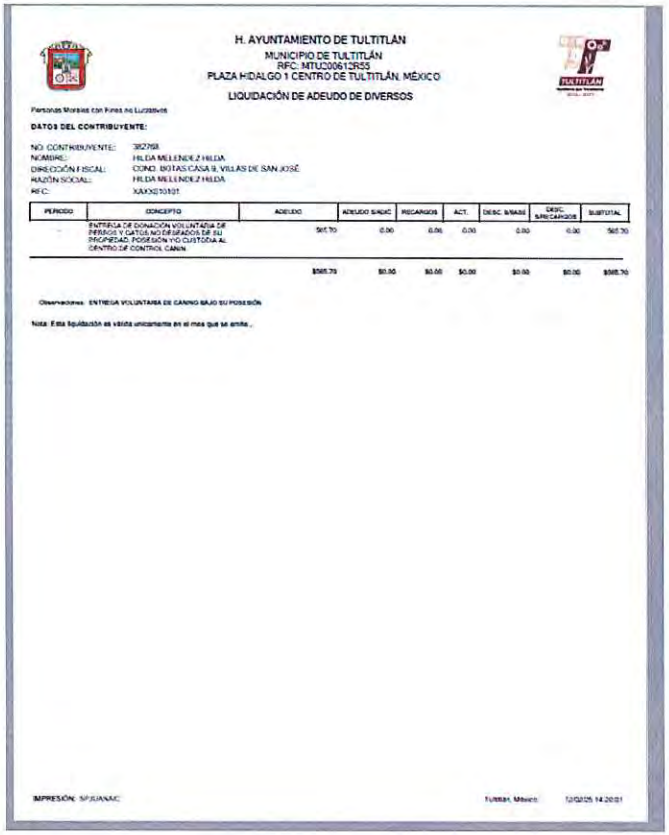
Jaula 8, donación, El Paraje 3:25 p.m.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Libreta de eutanasia



Liquidación de pago



H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
MUNICIPIO DE TULTITLÁN
RFC: MTU000612R55
PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO

LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

Personas Morales con Fines no Lucrativos

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE: 38276
NOMBRE: HILDA MELENDEZ HILDA
DIRECCIÓN FISCAL: COND. BOTAS CASA 8, VILLAS DE SAN JOSÉ
RAZÓN SOCIAL: HILDA MELENDEZ HILDA
RFC: XAXX010101

PERIODO	CONCEPTO	ADEUDO	ADEUDO S/ACC	RECARGOS	ACT.	DESC. S/RAZ	DESC. S/RECARGOS	SUBTOTAL
	ENTREGA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE PERROS Y GATOS NO DESEADOS DE SU PROPIEDAD, POSESIÓN Y/O CUSTODIA AL CENTRO DE CONTROL CANIN	$65.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	$65.70
		$65.70	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$65.70

Observaciones: ENTREGA VOLUNTARIA DE CANINO BAJO SU POSESIÓN

Nota: Esta liquidación es válida unicamente en el mes que se emite.

IMPRESIÓN: SP/JUAN/C

Tultitlán, México 12/02/25 14:20:01

Reporte de trabajo (formato 3).

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO

SOLICITANTE				SERVICIO SOLICITADO	
FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA		CAMIONETA No.
RECEPCIÓN	ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE _____ FIRMA _____

ELABORÓ: _____ INGRESÓ: _____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

42.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

43. PROCEDIMIENTO: Prevención de rabia en caninos y felinos

ÁREA: Oficina de Control y Bienestar animal
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

43.1 OBJETIVO

Prevenir la rabia en caninos y felinos por medio de la inducción de la producción de anticuerpos específicos contra una determinada enfermedad a niveles protectores.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

43.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4, 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19, Artículo 21.
- Reglamento Federal de Sanidad Animal – Artículo 107.
- Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA-2011 – Para la Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México 2024 –Capitulo VIII Artículo 6.26, Capítulo IX Artículo 6.29.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2025 –Artículo 213 fracción XIII inciso A.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, -- Tultitlán Estado de México –Artículo 65 fracción VIII.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México – Artículo fracción III, Artículo 12.

43.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Control y bienestar Animal realiza la revisión clínica previa a la vacunación.

43.4 DEFINICIONES

Vacunación: A la administración de antígenos a un ser humano o a un animal, con la dosis adecuada, con el propósito de inducir la producción de anticuerpos específicos contra una determinada enfermedad, a niveles protectores.

43.5 INSUMOS

- Biológico
- Certificado internacional de vacunación antirrábica

43.6 RESULTADOS

- Se proporciona Certificado de vacunación
- Control de la enfermedad la rabia en caninos y felinos

43.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Oficia serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- La aplicación de la vacuna es en un horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 p.m.
- El propietario deberá presentar al animal a la Oficina de Control y Bienestar Animal.

43.8 DESARROLLO 1.- INTRAMUROS

Desarrollo 1 del procedimiento: Prevención de rabia en caninos y felinos		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Ciudadano (a)	Podrá realizar una cita para vacunación en la Oficina de Control y Bienestar Animal, vía telefónica o presencial.
2	Secretaria	Registra en la libreta de citas los datos del ciudadano (a) que solicita el servicio de vacunación para su animal.
3	Ciudadano (a)	Se presenta con su animal en la Oficina de Control y Bienestar Animal para su vacunación.
3	Secretaria	Llena el certificado internacional de vacunación antirrábica con los datos del propietario del animal y del biológico utilizado.
4	Médico Veterinario Zootecnista	Realiza una serie de preguntas al propietario sobre el animal antes de aplicarle la vacuna.
5	Ciudadano (a)	Recibe el certificado internacional de vacunación antirrábica original.
6	Fin	

DESARROLLO 2.- EXTRAMUROS

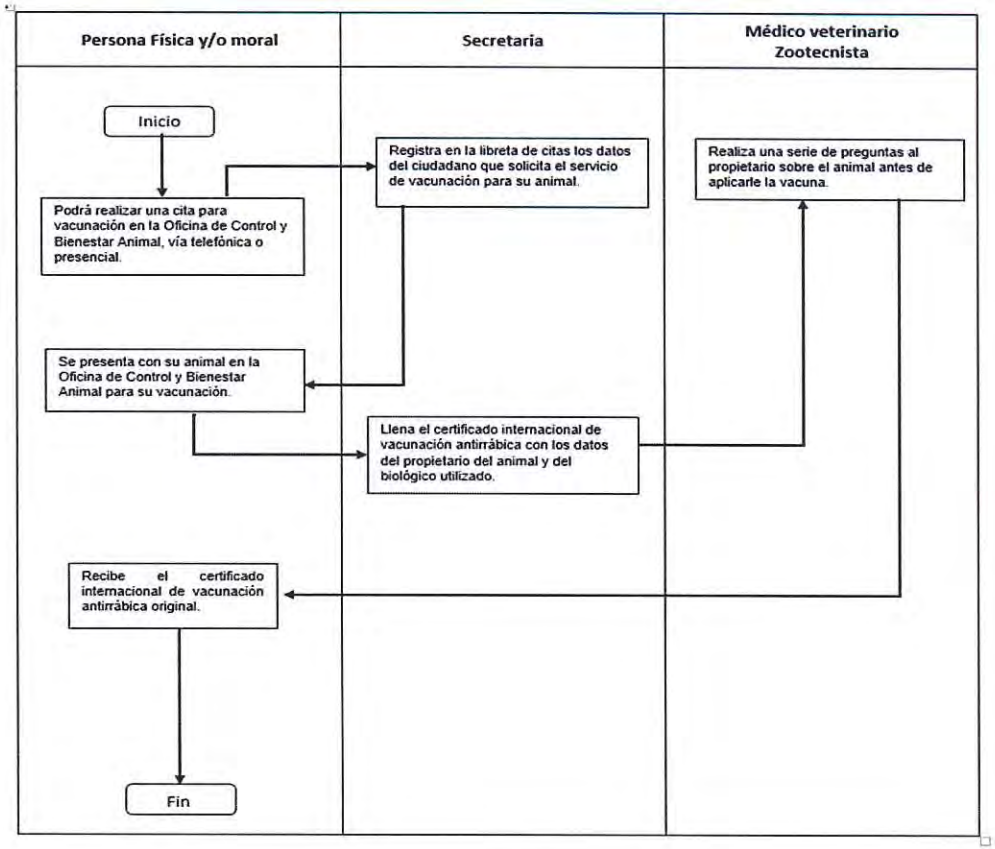
Desarrollo 2 del procedimiento: Prevención de rabia en caninos y felinos, extramuros		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Peticionario (a)	Entrega su petición a la Unidad de Correspondencia solicitando una jornada de vacunación.
2	Jefe de Oficina	Se comunica con el peticionario (a) para asignar la fecha de atención de la jornada de vacunación.
3	Jefe de Oficina	Visita el lugar donde se realiza la jornada de vacunación para conocer las condiciones en que se llevará a cabo.
4	Ciudadano (a)	Se presenta con su animal en el lugar, día y horario asignado para la vacunación.
5	Secretaria	Llena el certificado internacional de vacunación antirrábica con los datos del propietario del animal y del biológico utilizado.
6	Médico Veterinario Zootecnista	Realiza una serie de preguntas al propietario sobre el animal antes de aplicarle la vacuna.
7	Ciudadano (a)	Recibe el certificado internacional de vacunación antirrábica original.



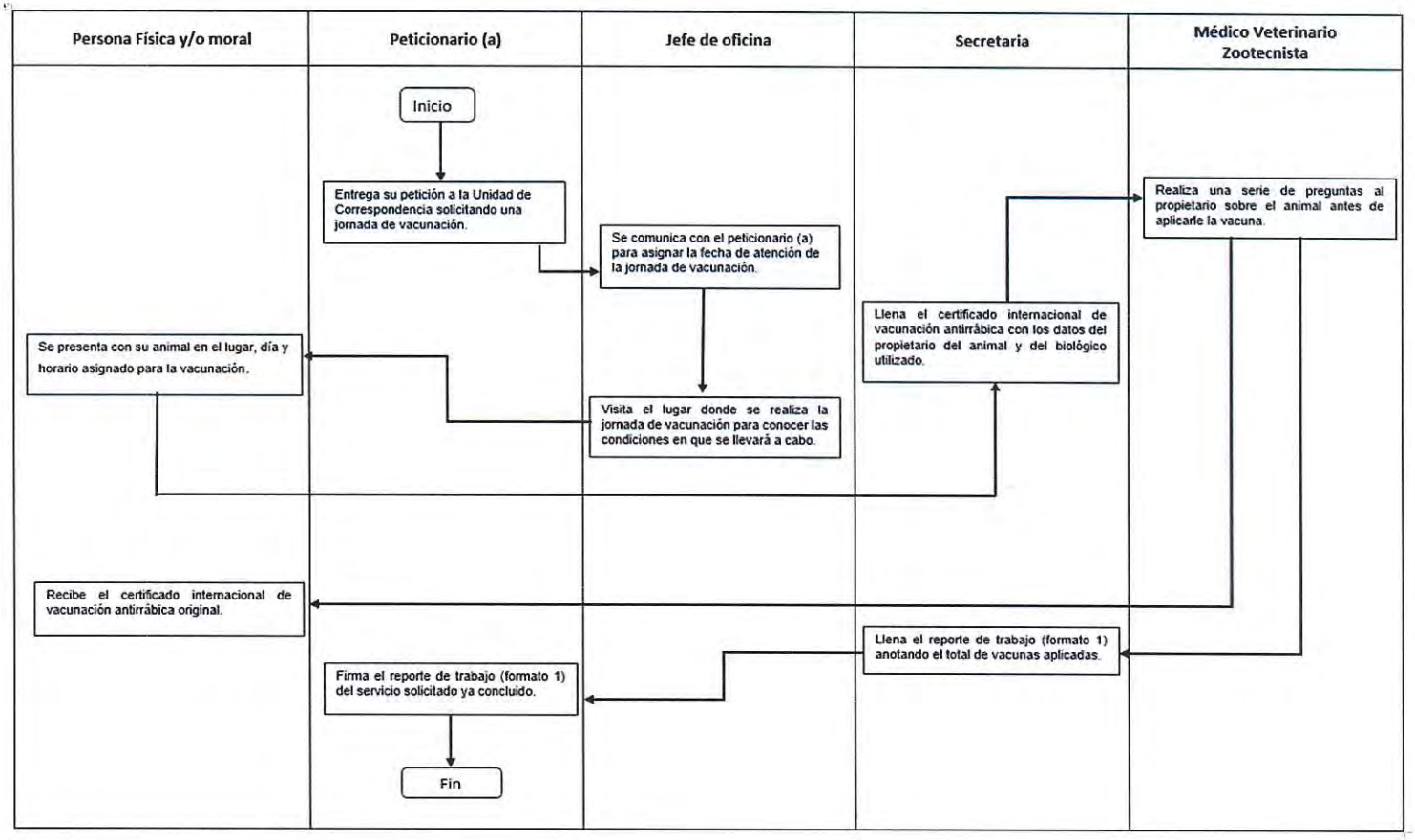
8	Secretaria	Llena el reporte de trabajo (formato 1) anotando el total de vacunas aplicadas.
9	Peticionario (a)	Firma el reporte de trabajo (formato 1) del servicio solicitado ya concluido.
10	Fin	



43.9 DIAGRAMACIÓN 1



DIAGRAMACIÓN 2



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

43.10 MEDICIÓN

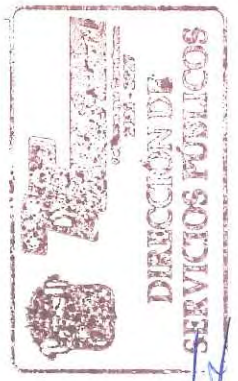
SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
83.3	1000	83/1000x100= 8.33%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

43.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Certificado internacional de vacunación antirrábica





Reporte de Trabajo (formato 1)

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO

SOLICITANTE				SERVICIO SOLICITADO	
FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA		CAMIONETA No.
RECEPCIÓN	ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE _____ FIRMA _____

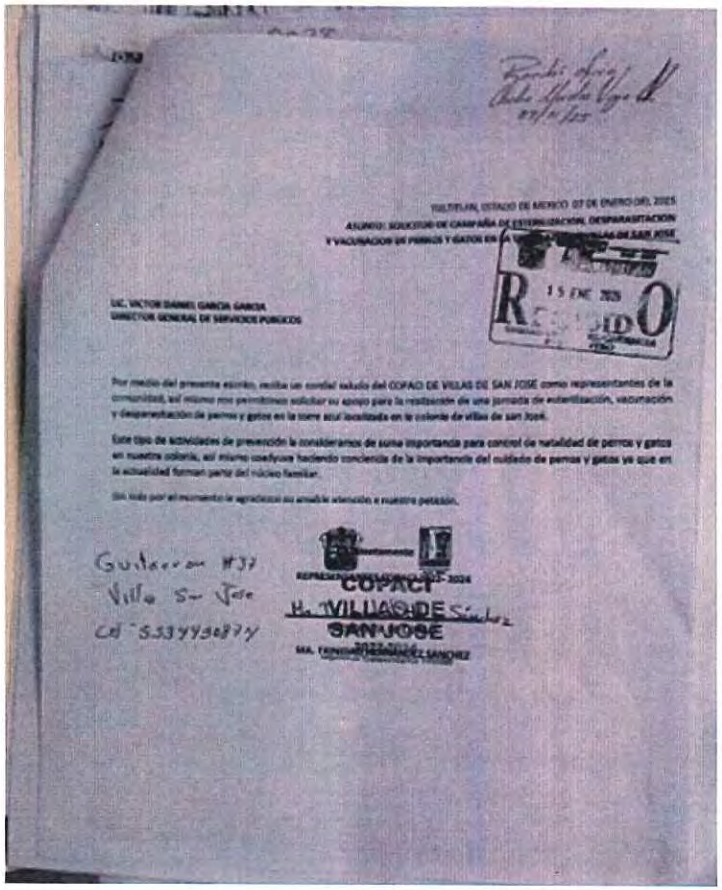
ELABORO: _____ INGRESÓ _____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.



COPACI
H. VILLAS DE SAN JOSE

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

43.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

44. PROCEDIMIENTO: Presencia del virus rábico

ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal y Salud Pública Veterinaria
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

44.1 OBJETIVO

Determinar la prevalencia del virus de la rabia en el territorio municipal de Tultitlán.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

44.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA2-2011. Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México --Titulo Séptimo Artículo 91 fracción IV.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024 - Título I Capitulo 1 Artículo 1.

44.3 RESPONSABILIDADES

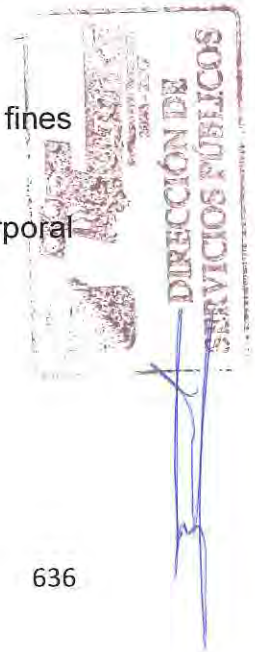
- La Dirección de Servicios Públicos se encarga de gestionar los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Control y Bienestar animal y Salud Publica Veterinaria será el responsable de la toma de muestra del animal la cual se envía al laboratorio para su diagnóstico.

44.4 Definiciones

Monitoreo Rábico: Acción con el fin de retirar parte de un órgano, tejido o líquido del cuerpo humano o animal con fines de diagnóstico.

Envío de Muestra: Mecanismo de hacer llegar al laboratorio de manera adecuada, parte de un órgano o liquido corporal con fines de diagnóstico.

Diagnóstico:
Técnica para identificar una enfermedad, mediante datos clínicos y pruebas de laboratorio.



44.5 INSUMOS

- Petición por escrito de la Oficina de Control y Bienestar Animal a la Jurisdicción Sanitaria de Cuautitlán.
- Formato para envío de muestras

44.6 RESULTADOS

- Resultado del monitoreo rábico por el laboratorio estatal

44.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- Se extraerá el encéfalo a un 10% de los animales sacrificados para su monitoreo, dentro de los días de eutanasias.

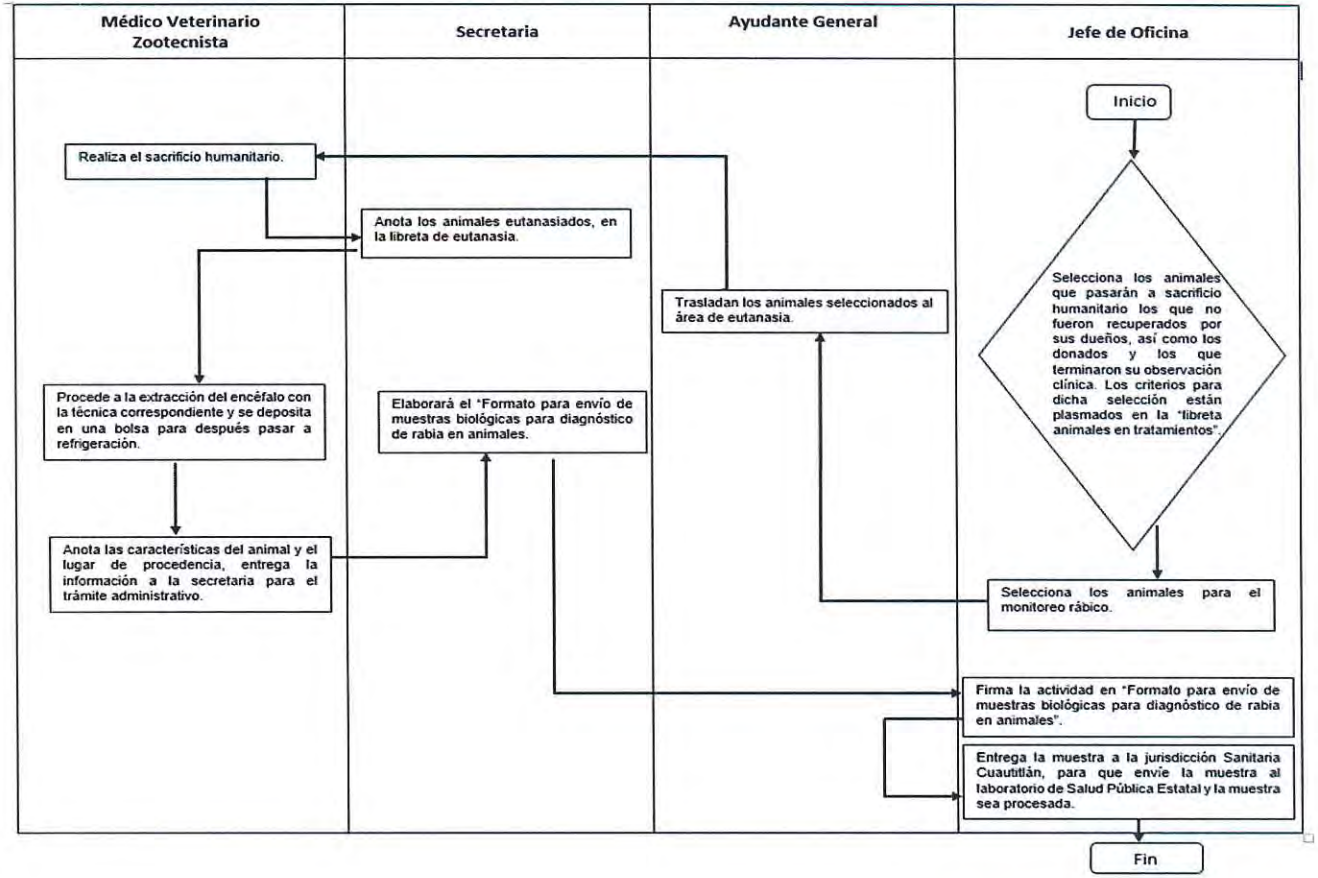
44.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Presencia del virus rábico en el municipio.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Jefe de la Oficina	Selecciona los animales que pasarán a sacrificio humanitario los que no fueron recuperados por sus dueños, así como los donados y los que terminaron su observación clínica. Los criterios para dicha selección están plasmados en la "libreta animales en tratamientos".
2	Jefe de la Oficina	Selecciona los animales para el monitoreo rábico.
3	Ayudante general	Trasladan los animales seleccionados al área de eutanasia.
4	Médico Veterinario Zootecnista	Realiza el sacrificio humanitario.
5	Secretaria	Anota los animales eutanasiados, en la libreta de eutanasia.
6	Médico Veterinario Zootecnista	Se procede a la extracción del encéfalo con la técnica correspondiente y se deposita en una bolsa para después pasar a refrigeración.
7	Médico Veterinario Zootecnista	Anota las características del animal y el lugar de procedencia, entrega la información a la secretaria para el trámite administrativo.
8	Secretaria	Elaborará el "Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales.

9	Jefe de la Oficina	Firma la actividad en "Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales".
10	Jefe de la oficina	Entrega la muestra a la jurisdicción Sanitaria Cuautitlán, para que envíe la muestra al laboratorio de Salud Pública Estatal y la muestra sea procesada.
11	Fin	

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

44.9 DIAGRAMACIÓN



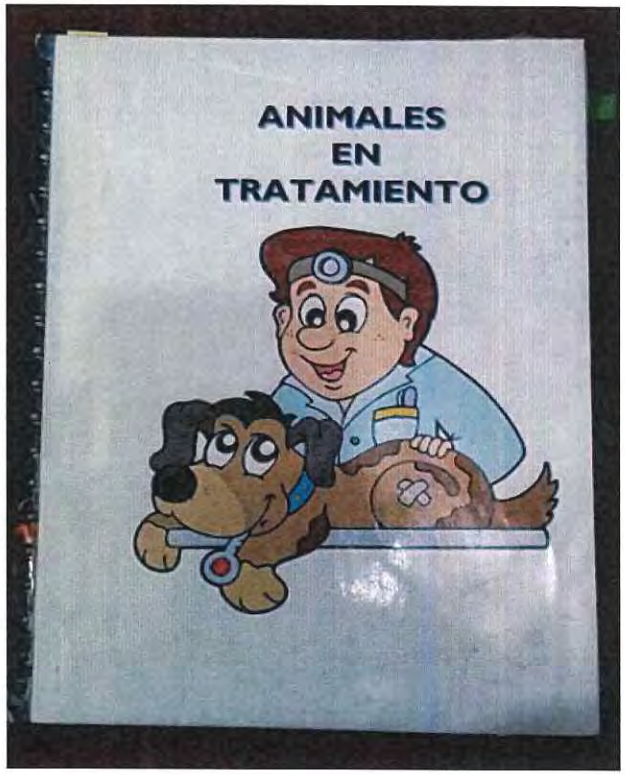
44.10 MEDICIÓN

PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	120	10/120x100= 8.3%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

44.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Libreta animales en tratamiento



Libreta de eutanasia



Formato para envío de muestras biológicas para diagnostico de rabia en animales.



LABORATORIO ESTATAL DE SALUD PÚBLICA
DEL ESTADO DE MÉXICO
LABORATORIO DE RABIA

ISEM

Formato para envío de muestras biológicas para diagnostico de rabia en animales

1. Datos del solicitante

Caso No: Fecha:
Colonia:
Jurisdicción Sanitaria:
E-mail: Fax

2. Características del animal

Edad: Sexo: Color:
Vacunación antirrábica: Si No Se ignora Fecha de Vacunación:
El animal tiene dueño: Si No Se ignora Nombre del dueño:
Referencia de ubicación del animal
C. P. Localidad:
Otra:

3. Tipo de estudio

Sospechoso:
Causa de la muerte: Enfermedad Sacrificio

En caso de sospecha de rabia llenar lo siguiente:

4. Lesionados y/o contactos

En caso de que el animal haya lesionado o haya tenido contacto con una persona contestar lo siguiente:
Sitio de lesión
Edad:
C. P.

5. Signos o síntomas de animal sospechoso

Parálisis
Muerte

NOTA: Favor de cerrar las muestras durante las primeras 48 hrs. después de la toma en frasco o bolsa de plástico perfectamente cerradas e identificadas (número de caso anterior).

44.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

45. PROCEDIMIENTO: Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal y Salud Pública Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

45.1OBJETIVO

Realizar la desparasitación a perros y gatos del municipio de Tultitlán para prevenir zoonosis parasitarias a los ciudadanos.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la oficina de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

45.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19, Artículo 21.
- Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto - Capitulo VIII Artículo 6.26, Capítulo IX Artículo 6.29.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2025 -- 213
- Bando del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México --Título Sexto, Capítulo X Artículo 65 fracción VIII.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024 - Título I Capitulo 1 Artículo 2 fracción V, Artículo 12 fracción XIV, XVIII, Artículo 58, Artículo 63.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

45.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos y el Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final se encargan a través de Comunicación Social de la difusión en el portal del municipio de la difusión de desparasitación de caninos y felinos.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal se encargará de realizar la desparasitación.

45.4 DEFINICIONES

Desparasitación: Eliminación de los parásitos de un organismo.

Propietario/ Propietaria. - Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

Posesionario/posesionaria. - Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

45.5 INSUMOS

- Desparasitante
- Libreta de citas
- Control del desparasitante

45.6 RESULTADOS

- Apoyar en la salud pública veterinaria de Tultitlán.

45.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- Atención de desparasitación de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 horas en la Oficina de Control y Bienestar Animal.
- Presentar original de su identificación oficial INE vigente con domicilio del municipio de Tultitlán

45.8 DESARROLLO 1

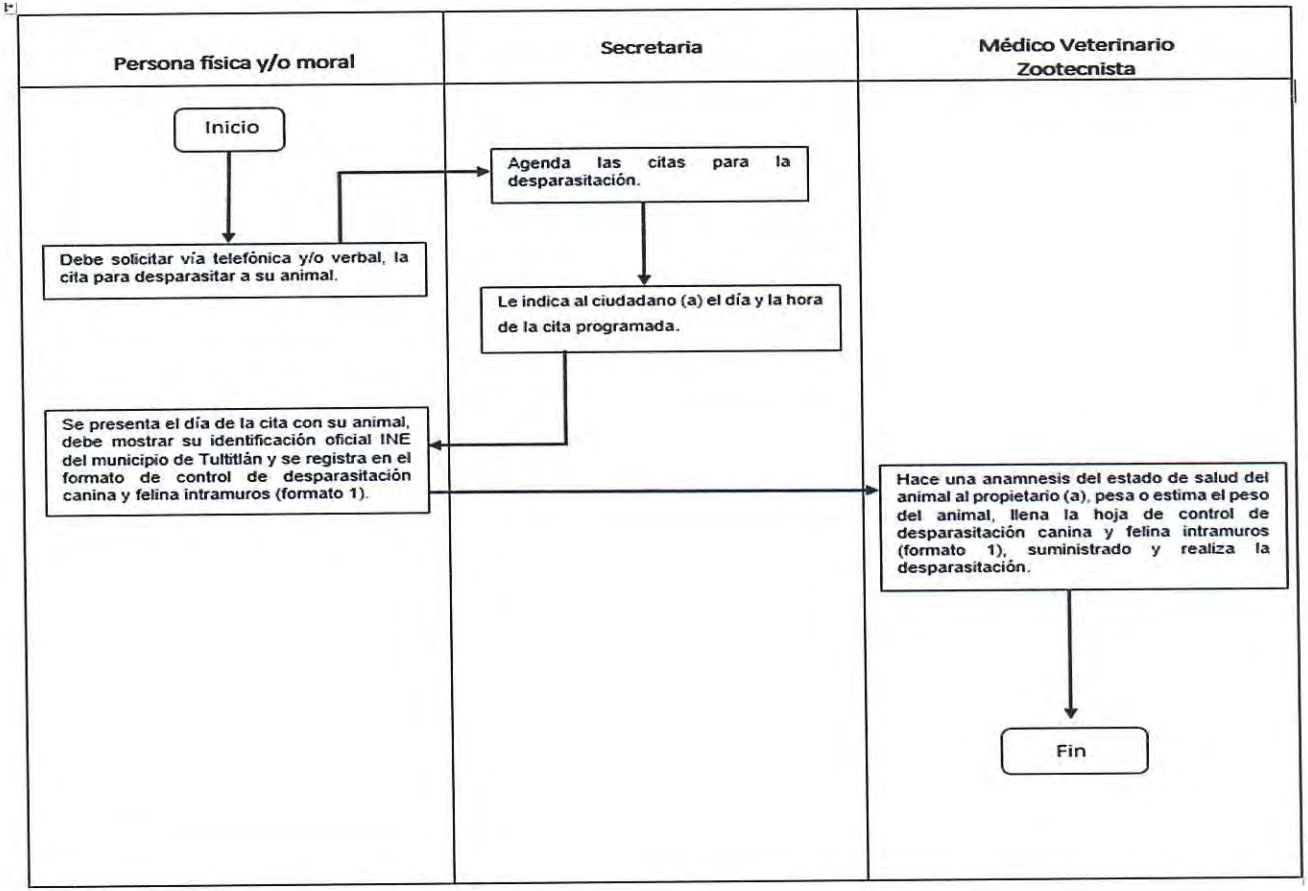
Desarrollo 1 del procedimiento: Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de perros y gatos, intramuros.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Ciudadano (a)	Debe solicitar vía telefónica y/o verbal, la cita para desparasitar a su animal.
2	Secretaria	Programa las citas para la desparasitación en la "agenda de citas".
3	Secretaria	Le indica al ciudadano (a) el día y la hora de la cita programada.
4	Ciudadano (a)	Se presenta el día de la cita con su animal, debe mostrar su identificación oficial INE del municipio de Tultitlán y se registra en el formato de control de desparasitación canina y felina intramuros (formato 1).
5	Médico Veterinario Zootecnista	Hace una anamnesis del estado de salud del animal al propietario (a), pesa o estima el peso del animal, llena la hoja de control de desparasitación canina y felina intramuros (formato 1), suministrado y realiza la desparasitación.
6	Fin	

DESARROLLO 2

Desarrollo 2 del procedimiento: Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de perros y gatos, extramuros.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Peticionario (a)	Entrega su petición a la Unidad de Correspondencia solicitando una jornada de desparasitación.
2	Jefe de Oficina	Se comunica con el peticionario (a) para asignar la fecha de atención de la jornada de desparasitación.
3	Jefe de Oficina	Visita el lugar donde se realiza la jornada de desparasitación para conocer las condiciones en que se llevará a cabo.
4	Ciudadano (a)	Se presenta con su animal en el lugar, día y horario asignado para la desparasitación.
	Médico Veterinario Zootecnista	Realiza una serie de preguntas al propietario (a) sobre el animal antes de administrarle la desparasitación.
5	Ciudadano (a)	Llena el Formato Control de desparasitación canina y felina extramuros (formato 2) con los datos del propietario (a) y del animal .
6	Médico Veterinario Zootecnista	Administra la desparasitación al animal.

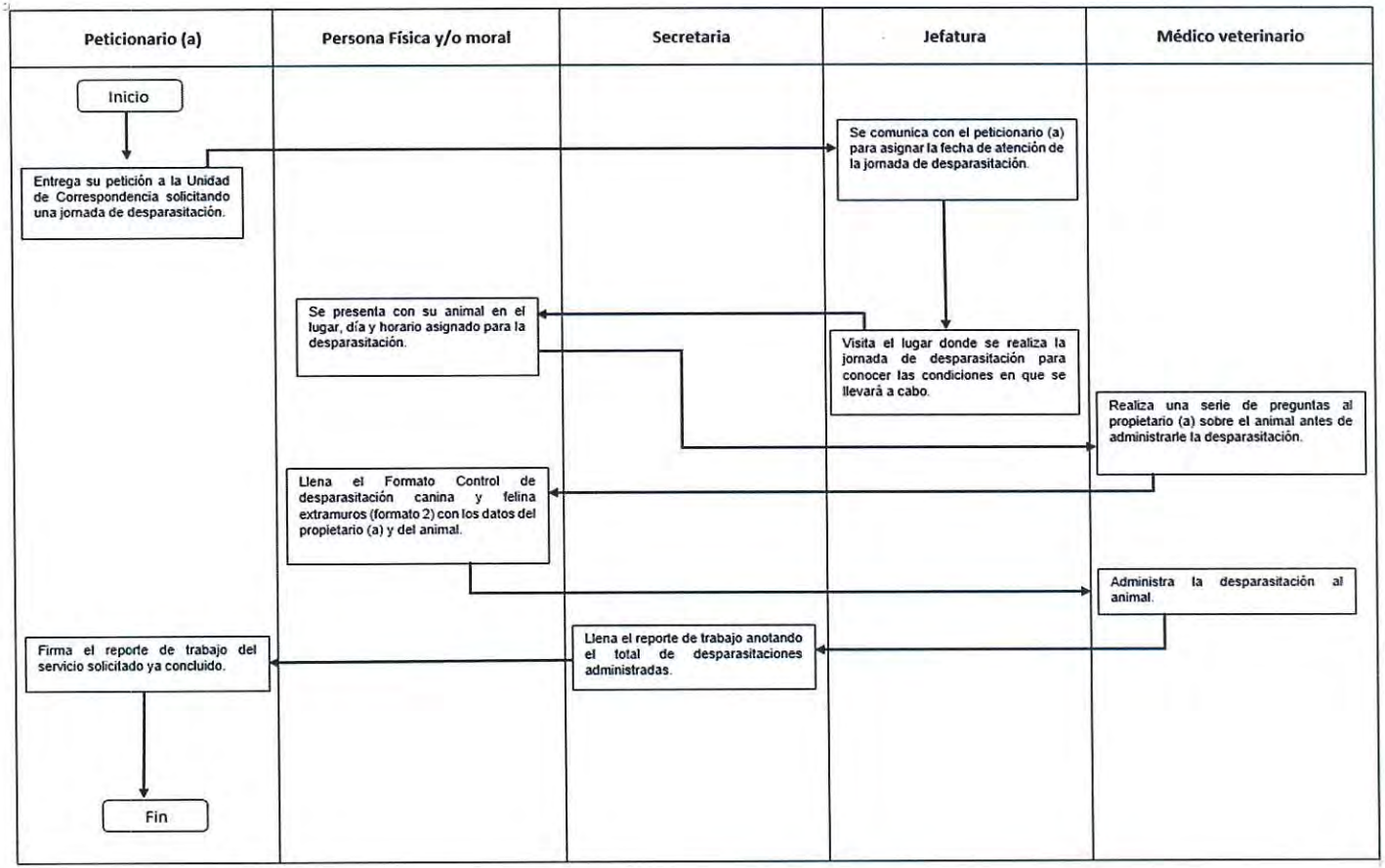
8	Secretaria	Llena el reporte de trabajo (formato 3) anotando el total de desparasitaciones administradas.
9	Peticionario (a)	Firma el reporte de trabajo del servicio solicitado ya concluido.
10	Fin	

45.9 DIAGRAMACIÓN 1



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN 2



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

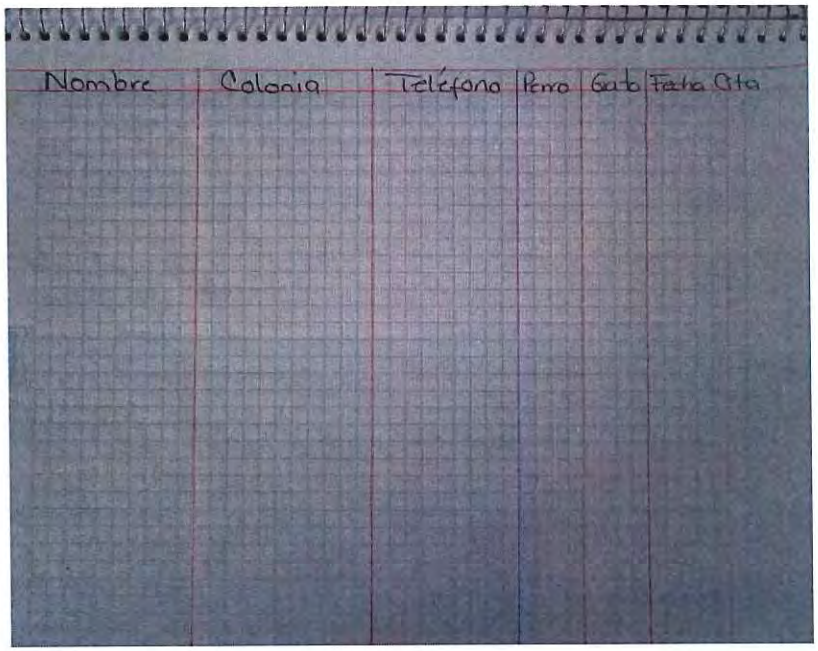
45.10 MEDICIÓN

DESPARASITACIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
209	2500	209/2500x100=8.36%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

45.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Agenda de citas para la desparasitación



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

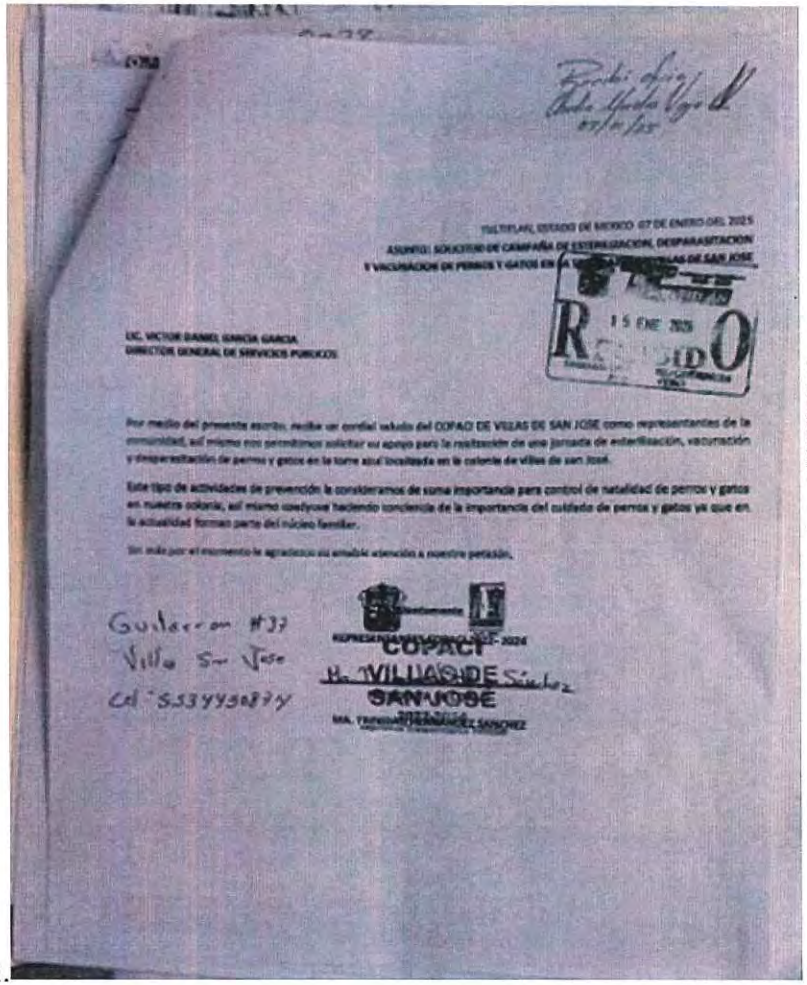
Control de desparasitación canina y felina intramuros (formato 1).

CONTROL DE DESPARASITACIÓN CANINA Y FELINA INTRAMUROS

MVZ. JESÚS OLVERA MONTES
CED. PROF. 8271526 UNAM

DATOS DEL PROPIETARIO							DATOS DE LA MASCOTA			
No.	FECHA	NOMBRE	CALLE Y NÚMERO	COLONIA	FOLIO DE IDENT.	FIRMA	ESPECIE	NOMBRE	PESO EN KG.	DOSIS
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



TULTITLAN, ESTADO DE MEXICO 07 DE ENERO DEL 2025

ASUNTO: SOLICITUD DE CAMPAÑA DE ESTERILIZACION, DESPARASITACION

LIC. VICTOR DANIEL GARCIA GARCIA
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS

15 ENE 2025

Por medio del presente escrito, reciba un cordial saludo del COPACI DE VILLAS DE SAN JOSE como representantes de la comunidad, así mismo nos permitimos solicitar su apoyo para la realización de una jornada de esterilización, vacunación y desparasitación de perros y gatos en la torre azul localizada en la colonia de villas de san José.

Este tipo de actividades de prevención la consideramos de suma importancia para control de natalidad de perros y gatos en nuestra colonia, así mismo coadyuva haciendo conciencia de la importancia del cuidado de perros y gatos ya que en la actualidad forman parte del núcleo familiar.

Sin más por el momento le agradezco su amable atención a nuestra petición.

Gustavo #37
Villa San José
Cel 5533993879

COPACI
H. VILLAS DE SAN JOSE



Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.

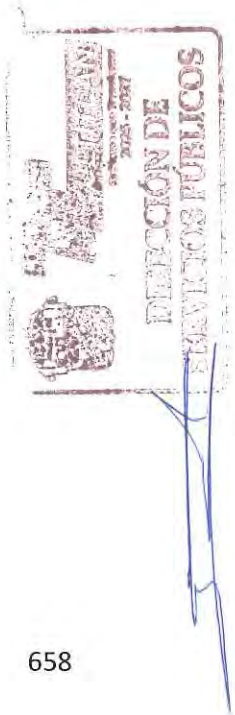
Control de desparasitación canina y felina extramuros (formato 2).

CONTROL DE DESPARASITACIÓN CANINA Y FELINA EXTRAMUROS

MVZ. JESÚS OLVERA MONTES
CED. PROF. 8271526 UNAM

FECHA:

	DATOS DEL PROPIETARIO					DATOS DE LA MASCOTA			
No.	NOMBRE	CALLE Y NÚMERO	COLONIA	FOLIO DE IDENTIFICACIÓN	FIRMA	ESPECIE	NOMBRE	PESO EN KG.	DOSIS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



Reporte de trabajo (formato 3)

MUNICIPIO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

RESPONSABLE: M.V.Z. JESÚS OLVERA MONTES

REPORTE DE TRABAJO

DOMICILIO

SOLICITANTE				SERVICIO SOLICITADO	
FOLIO SOLICITUD DE SERVICIO	OFICIO FOLIO	SERVICIO SOLICITADO POR VÍA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA		CAMIONETA No.
RECEPCIÓN	ATENCIÓN	REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE _____ FIRMA _____

ELABORO: _____ INGRESÓ _____

ESPECIFICACIONES

JAULA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

45.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

46. PROCEDIMIENTO: Canalización de reportes de maltrato Animal

ÁREA: Unidad Administrativa de Bienestar Animal
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

46.1 OBJETIVO

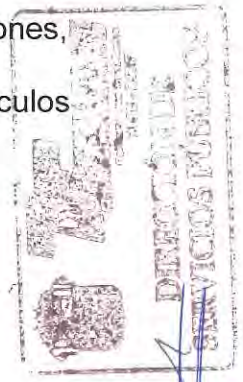
Canalizar los reportes en materia de maltrato animal dentro del territorio municipal que se reciban en la Centro de Bienestar Animal y/o la Unidad Administrativa del Bienestar Animal a las entidades gubernamentales competentes internas o externas de la Administración Pública Municipal.

ALCANCE

Aplica, a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal, la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, y a todas aquellas Dependencias de la Administración Pública Municipal con vinculo al Maltrato Animal.

46.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 3 párrafo 12 ,4 Párrafo 7, y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Articulo 18 párrafos 7,8 y 9
- Ley Federal de Sanidad Animal, Artículos 19,20, Fracción I ,21 y 22
- Reglamento Federal de Sanidad Animal, Artículos 29 y 30
- Código De La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.9 fracción III
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México. Artículo 221 fracción III, Articulo 229 Quinqués Fracción XVI, Articulo 279 Sexies Fracción XI
- Bando Municipal de Tultitlán Título Decimo de infracciones y sanciones, Capitulo II de las Infracciones y Sanciones, Art. 17 Fracción XXVI. 39, 60, 91 fracción IV , 92, 93
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México Capitulo 1 Artículo 1, Artículos 11, 17 y 86 Artículo 6 Fracción II Título I



46.3 RESPONSABILIDADES

- La dirección de servicios públicos se encarga de gestionar los insumos, materiales, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea, supervisa y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergentes.
- El Departamento de sanidad y disposición final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal gestiona la canalización de los casos de maltrato animal a las diferentes entidades administrativas internas o externas al municipio de Tultitlán.
- La dirección de Desarrollo Urbano y medio Ambiente desahoga el procedimiento administrativo común correspondiente, respecto a perro agresor, perro agresivo, y maltrato animal además de impartir las capacitaciones sobre bienestar animal dentro del territorio municipal.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal apoya la determinación del proceso administrativo impuesto por la entidad administrativa interna o externa al municipio de Tultitlán mediante la solicitud de servicios de su competencia.

46.4 DEFINICIONES

Canalización: Orientar, encauzar, guiar, dirigir, conducir un caso de maltrato animal.

Caso: suceso o acontecimiento de maltrato animal.

Maltrato animal: Todo hecho, acto u omisión consciente que ocasiona dolor, sufrimiento y pone en peligro la salud y la vida del animal, así como la explotación excesiva en el desempeño de su trabajo.

Propietario o Propietaria: Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe.

Posesionaria o Posesionario: Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su resguardo.

Captura de animales: Al retener, mediante técnicas autorizadas, a cualquier perro o gato que deambule por la calle o hulla después de una agresión, retirarlo de un domicilio o lugar establecido, con previa denuncia de un particular o que sea entregado por la comunidad a las autoridades correspondientes.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Animal en la calle o de dueño irresponsable: Animal que se encuentra fuera de la casa o patio, donde convive con su dueño o dueña y puede representar un riesgo o molestia para la población, al deambular en la vía pública.

Animal en situación de calle: Aquel animal que se encuentra fuera de la casa, que deambule en vía pública sin placa de identificación y el cual no tiene propietaria o propietario.

46.5 INSUMOS

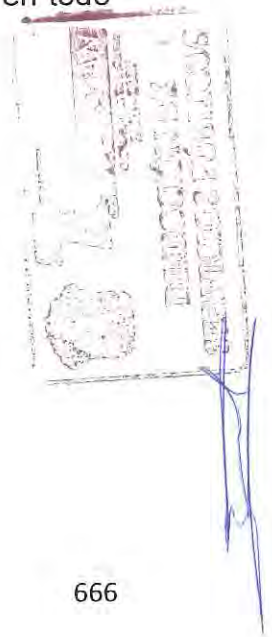
- Oficio de canalización de Casos de maltrato Animal
- Bitácora de Solicitud de casos de canalización de maltrato Animal
- Solicitud de Servicio de captura, agresor, agresivo, donación

46.6 RESULTADOS

- Atender quejas de los ciudadanos en relación a reportes de animales maltratados, a través de la canalización de casos mediante un oficio a la Subdirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.
- Canalizar a la Oficina de control y bienestar animal mediante una solicitud de servicio de captura a los animales que son víctimas de maltrato animal para su resguardo y atención veterinaria.

46.7 POLÍTICAS

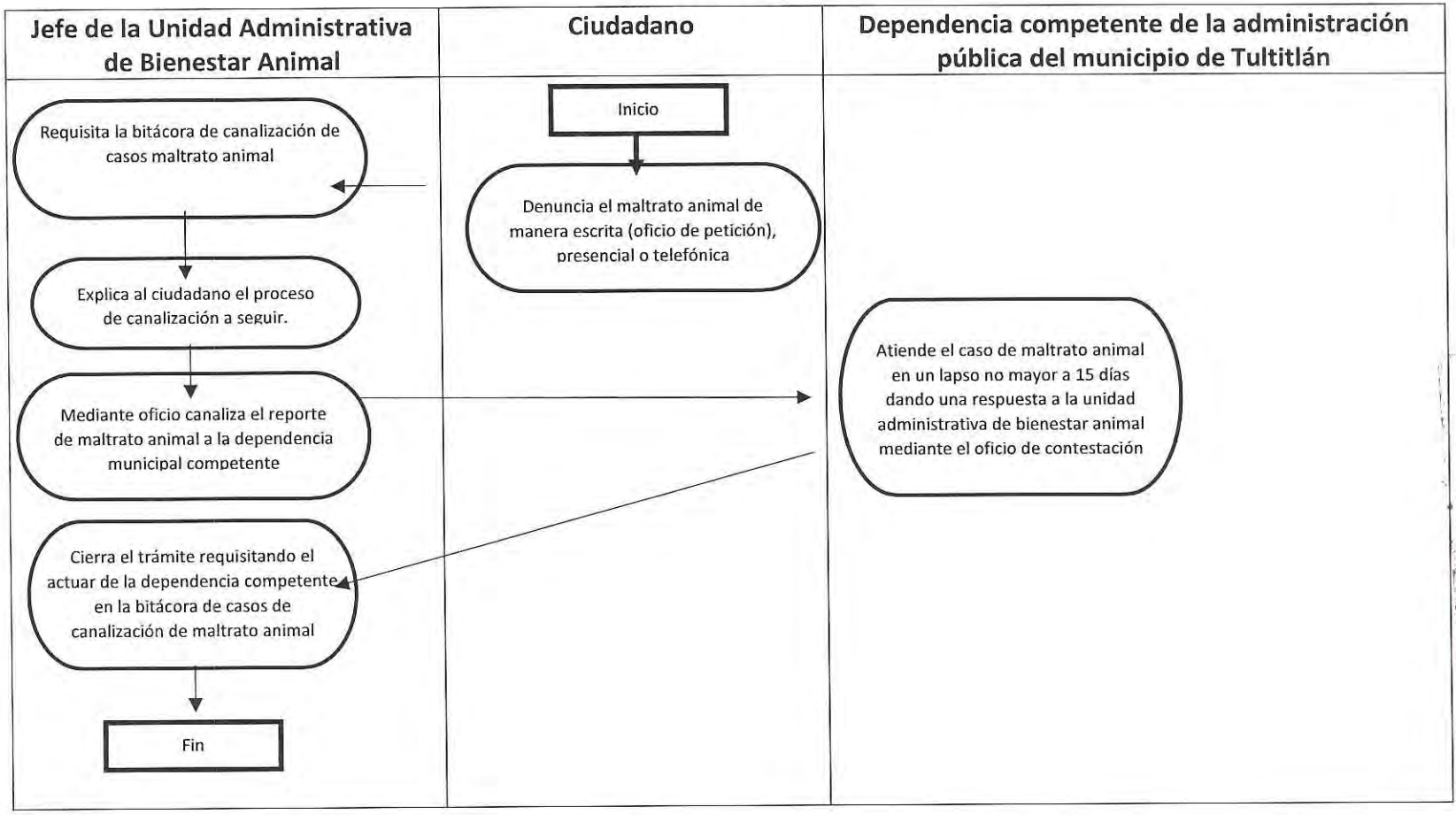
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Control y Bienestar Animal realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlenses.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de Control y Bienestar Animal.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Control y Bienestar Animal serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Control y Bienestar Animal deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funcione



46.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Denuncia actos de maltrato animal de manera escrita (oficio de petición), presencial o telefónica.
2	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Procede a requisitar los datos de información básica en la "Bitácora de casos de canalización de maltrato animal" para su análisis y procedencia.
3	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Explica al ciudadano el proceso de canalización a seguir, por la Unidad Administrativa de Bienestar Animal.
4	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Mediante oficio canaliza el reporte a la Dependencia competente de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, anexando el soporte y la evidencia documental para su atención y seguimiento.
5	Dependencia competente de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán	Atiende y da seguimiento el caso y para que, en un término no mayor a 15 días, emita respuesta a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal para su conocimiento mediante el oficio de contestación
6	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Cierra el proceso, registrando en la "Bitácora de casos de canalización de maltrato animal", el actuar administrativo de la Dependencia competente de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán.

46.9 DIAGRAMACIÓN



46.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
8.3333	100	8.3333*100/1000



46.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio de canalización



Dependencia: Servicios Públicos
Sección: Unidad Administrativa de Bienestar Animal
No. De Oficio: UABA/ 001 /2025
Expediente: 2025
Asunto: Canalización de Caso De Maltrato Animal.

Tultitlán, Estado de México a 21de enero del 2025

LIC. RODOLFO CORREA MORALES
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE

Por medio de este conducto le envio un cordial saludo y aprovecho la ocasión para canalizarle un caso de maltrato animal, de la ciudadana **ANGELICA BARRIOS SERRANO,** con domicilio en Calle cartagena Mz 3, Lt 18, Colonia la Libertad, C.P. 54942, Municipio de Tultitlán, correo electrónico; anseba2408@gmail.com, teléfono cel. 5648713343, teléfono Fijo. 5561750467 y quien se presento en la Oficina de control y Bienestar Anima, ante la Unidad Administrativa de Bienestar Animal, con la finalidad de presentar la siguiente documentación, la cual se anexa en formato pdf.

1-FORMATO DE DENUNCIA POR CONTAMINACIÓN AMBIENTAL CON FOLIO 0019(PROPAEM), 8/01/2025 FOLIO WEB/0698320/25/01

2-18 FOTOGRAFÍAS COMO EVIDENCIA DEL MALTRATO ANIMAL

3-SOLICITUD DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO CON FECHAS DEL 20/06/2023

4-Medida de Protecció FOLIO WEB/044616

5- Copia del INE

OBSERVACIONES: EL CASO FUE CANALIZADO DE MANERA URGENTE POR EL M.V.Z JESÚS OLVERA MONTES, CAUSANDO LA RECUPERACIÓN DEL CANINO POR PARTE DE LA FISCALIA DEL ESTADO DE MÉXICO Y BAJO LA DISPOCISION DEL CEPANAF.

ATENTAMENTE

M.V.Z JOSUE MAURICIO CANCINO MEJIA
JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BIENESTAR ANIMAL

Vo.Bo

MTRO. VICTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS



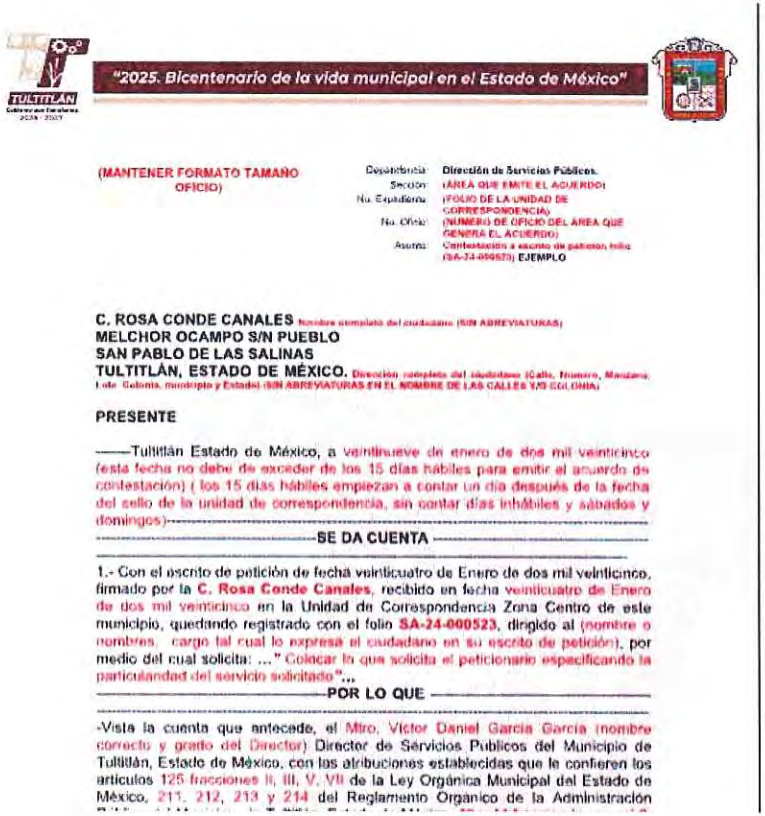
Bitácora de Canalización de casos de maltrato animal

TULTITLÁN	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO SERVICIOS PÚBLICOS	
Elaboración Febrero 2023	Bitácora de canalización de casos de maltrato Animal	Página

BITACORA DE CANALIZACIÓN DE CASOS DE MALTRATO ANIMAL

	Folio:
Fecha de la canalización.	
Nombre del Denunciante	
Folio INE	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Número de Animales víctimas de maltrato	
Especie	
Edad	
Medicina Preventiva	
Ubicación del Animal Maltratado (coordenadas)	
Lugar de los Hechos	
Descripción de los Hechos y formatos de respaldo:	
Nombre del Denunciado(a)	
Relación con el Denunciante	
Domicilio del Denunciado	
Fecha de Resolución	
Observaciones:	

Oficio de contestación:



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

(MANTENER FORMATO TAMAÑO OFICIO)

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: (ÁREA QUE EMITE EL ACUERDO)
No. Expediente: (FOLIO DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA)
No. Oficio: (NUMERO DE OFICIO DEL ÁREA QUE GENERA EL ACUERDO)
Asunto: Contestación a escrito de petición folio (SA-24-000523) EJEMPLO

C. ROSA CONDE CANALES Nombre completo del ciudadano (SIN ABREVIATURAS)
MELCHOR OCAMPO S/N PUEBLO
SAN PABLO DE LAS SALINAS
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO. Dirección completa del ciudadano (Calle, Número, Manzana, Lote, Colonia, municipio y Estado) (SIN ABREVIATURAS EN EL NOMBRE DE LAS CALLES Y/O COLONIA)

PRESENTE

——Tultitlán Estado de México, a veintinueve de enero de dos mil veinticinco (esta fecha no debe de exceder de los 15 días hábiles para emitir el acuerdo de contestación) (los 15 días hábiles empiezan a contar un día después de la fecha del sello de la unidad de correspondencia, sin contar días inhábiles y sábados y domingos)----------

----------**SE DA CUENTA**----------

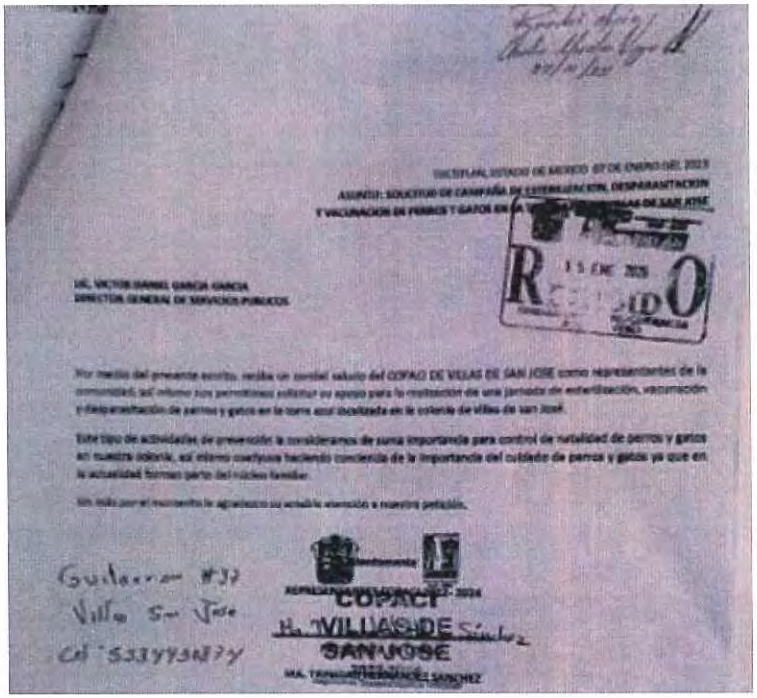
1.- Con el escrito de petición de fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco, firmado por la **C. Rosa Conde Canales**, recibido en fecha veinticuatro de Enero de dos mil veinticinco en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio **SA-24-000523**, dirigido al (nombre o nombres, cargo tal cual lo expresa el ciudadano en su escrito de petición), por medio del cual solicita: ..." Colocar lo que solicita el peticionario especificando la particularidad del servicio solicitado"...

----------**POR LO QUE**----------

-Vista la cuenta que antecede, el Mtro. Victor Daniel Garcia Garcia (nombre correcto y grado del Director) Director de Servicios Publicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con las atribuciones establecidas que le confieren los artículos 125 fracciones II, III, V, VII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración

SERVICIOS PÚBLICOS
DIRECCIÓN

Oficio de petición:





46.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

47. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realizar eventos de promoción para la adopción de Animales
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal, Unidad Administrativa de Bienestar Animal.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

47.1 OBJETIVO

Impulsar acciones institucionales para fomentar la adopción canina y felina mediante eventos de promoción y medios de publicidad que impacten directamente en los ciudadanos transeúntes y motiven a conceptualizar de los animales como seres sintientes optando por la adopción más no por la compra de ejemplares y estereotipos de raza.

ALCANCE

Aplica a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal, Oficina de Control y Bienestar Animal y a las Dependencias Administrativas del municipio de Tultitlán Estado de México que se vinculen al bienestar animal.

47.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 3 párrafo 12, 4 párrafo 5 y 73.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 18 párrafos, 7, 8 y 9.
- Ley Federal de Sanidad Animal Art. 23
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Sexto – Capitulo X Artículo 6.38
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Artículo 213 fracción XIII incisos A,
- Bando Municipal de Tultitlán Título Decimo de infracciones y sanciones, Capitulo II de las Infracciones y Sanciones, Art. 17 Fracción XXVI. 39, 60, 91 fracción IV , 92, 93
- Reglamento de Bienestar Animal del Municipio de Tultitlan.

47.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos y la Subdirección de Servicios Públicos gestiona él envió de fotografías a las redes sociales, del animal para promocionar la adopción y proveer de materiales necesarios a la oficina de control y bienestar animal y a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal.
- Subdirección de Servicios Públicos. Planea, organiza y Supervisa la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.
- El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- Departamento de Comunicación Social Alimenta el portal web del municipio de Tultitlan para promover campañas institucionales de la adopción de caninos y felinos.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal es el responsable de mantener a las mascotas en confinamiento durante el tiempo adecuado para ser adoptados.
- La Unidad Administrativa de Bienestar animal es la responsable de realizar eventos para fomentar la adopción de caninos y felinos en coadyubancia con las distintas dependencias de la administración pública municipal.

47.4 DEFINICIONES

Adopción: Es el proceso de tomar la responsabilidad de un animal previamente abandonado, dejado en un refugio de animales o en condición de calle.

Animal en Adopción: Aquél animal en condiciones de ser entregado a otra persona para que asuma la responsabilidad de su cuidado.

Bienestar Animal: El estado físico y mental de un animal en las condiciones en que vive y muere.

Campaña Institucional: Es el evento que promueve el municipio del Tultitlán a través de medios electrónicos, impresos y visuales para promocionar la adopción.

Evento: Es un Suceso importante y programado, de índole social, con una frecuencia determinada para promocionar la adopción.

47.5 INSUMOS

- Solicitud de adopción
- Certificado de adopción
- Control de jaulas de confinamiento
- compromiso de esterilización

47.6 RESULTADOS

- Dar en adopción a caninos y felinos con certificado de adopción, carta responsiva de esterilización, certificado de vacunación, y desparasitación
- Incremento en el número de adopciones mediante la comparación con resultados obtenidos durante el periodo fiscal de año anterior.

47.7 POLÍTICAS

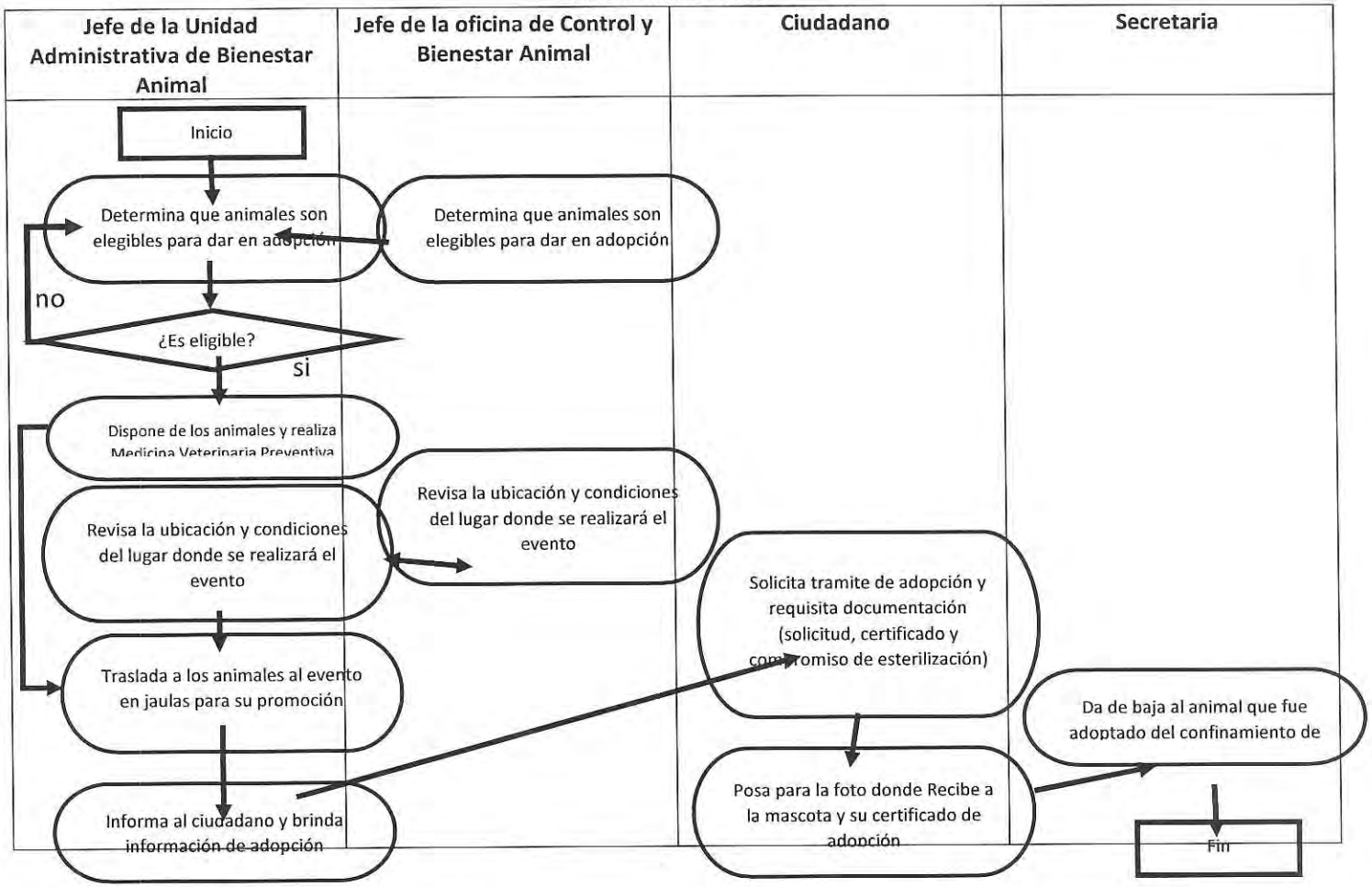
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de control y Bienestar Animal realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de control y Bienestar Animal.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de control y Bienestar Animal serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de control y Bienestar Animal fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de control y Bienestar Animal deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones

47.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Realizar eventos de promoción para la adopción de animales		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal y jefe de la Oficina de control y Bienestar Animal	Determinan que animales en resguardo son viables para ser adoptados conforme al historial de ingreso y observación en confinamiento. La actividad se registra en el formato control de jaulas de confinamiento entradas y salidas.
2	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Los animales viables a ser adoptados, comienzan un tratamiento de desparasitación y vacunación, para realizar medicina preventiva veterinaria y constatar su estado de salud. La actividad se registra en los formatos control de desparasitación canina y felina intramuros, certificado internacional de vacunación antirrábica, y registro de pacientes de consulta medico veterinaria
3	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal y jefe de la Oficina de control y Bienestar Animal	Realizan una previa revisión del lugar donde se realizará el evento de adopción, teniendo en cuenta la afluencia de habitantes, las vías de acceso, los espacios de estacionamiento, la visibilidad y la seguridad de las unidades, personal y ejemplares que se llevaran al evento.

4	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Traslada a los animales el día del evento en los vehículos oficiales del municipio al lugar seleccionado ubicándolos en lugares visibles con banderillas y anuncios de promoción de la adopción .
5	Ciudadano	Se entera de la adopción a través de redes sociales del Municipio de Tultitlán o al momento, en los eventos de promoción, identificando al animal de su elección para ser adoptado, ya sea en el sitio o acudiendo a la Oficina de control y Bienestar Animal.
6	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Solicita el INE del ciudadano indicándole los pasos a seguir para el correcto llenado de los formatos de solicitud de adopción y compromiso de esterilización.
7	Ciudadano	Requisita el formato solicitud de Adopción y el compromiso de esterilización.
8	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Entrega al ciudadano el certificado de adopción, y toma una fotografía de respaldo.
9	Secretaria	Da de baja al animal del control de jaulas confinamiento entradas y salidas.
10	Fin	

47.9 DIAGRAMA



47.10 MEDICIÓN

DESARROLLO	ADOPCIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	20.8	250	20.8/250x100=8.32%
2	12.83	154	12.83*100/154=8.33

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

47.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Solicitud de adopción

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025 – 2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN
OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

SOLICITUD DE ADOPCIÓN

No. Consecutivo: DECUBA/SA/_____

Para iniciar el trámite de adopción, conteste el cuestionario que a continuación aparece, esto con la finalidad de conocer el nuevo hogar y el perfil ideal del compañero que busca, gracias

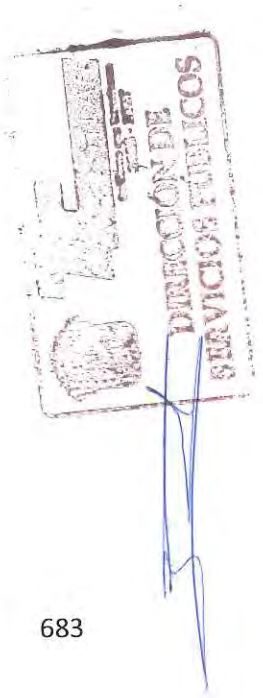
Deseo adoptar: Perro: _____ Gato: _____ Jaula N°: _____
Sexo: _____ Raza: _____ Edad: _____ Tamaño: _____ Color: _____
Condición reproductiva _____
_____
Nombre del adoptante: _____
Edad: _____ Ocupación: _____ Domicilio: _____
_____
Colonia: _____ Delegación o Municipio: _____
Correo Electrónico: _____
Teléfono: _____

Me comprometo a cumplir como lo indica el Bando Municipal en Título Tercero, Capítulo II De Los Derechos y Obligaciones Art. 17, Numeral I y XXVII: Responsabilizarse de los animales de compañía de su propiedad o posesión en términos del Código para la Biodiversidad del Estado de México: Hacerse cargo de su tenencia, reproducción, vacunación y esterilización; sujetarlos con correa y evitar que deambulen libremente en la vía pública evitando con esto daños a terceros y que agredan a las personas; proveerlos de alimento, agua, alojamiento y demás cuidados inherentes incluyendo el de recoger las heces que depositen en la vía pública.

Firma de Conformidad _____ **Fecha:** _____

- **Autorizo que mi fotografía pueda ser difundida en las redes sociales del municipio.**

( ) SI ( ) NO FIRMA: _____



Certificado de Adopción



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
CENTRO DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

Fecha:

CA/000

Certificado de adopción

El centro de Control y Bienestar Animal certifica que el animal con los siguientes datos:

canino: _____ Felino: _____ Raza: _____

sexo: _____ Color: _____

Edad: _____ Tamaño: _____

Fue oficialmente ADOPTADO por:

Atentamente

Firma adoptante

www.tultitlan.gob.mx Tultitlan 2025-2027 Tultitlan 2025-2027 Gobierno que Transforma

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO

ENTRADAS Y SALIDAS

1. FECHA	2. COLONIA	3. RAZON O MOTIVO	4. JAULA (S)	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD		8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA	12. FECHA	13. FECHA
						M	H				Eutanasia	Recuperación	Adopcion

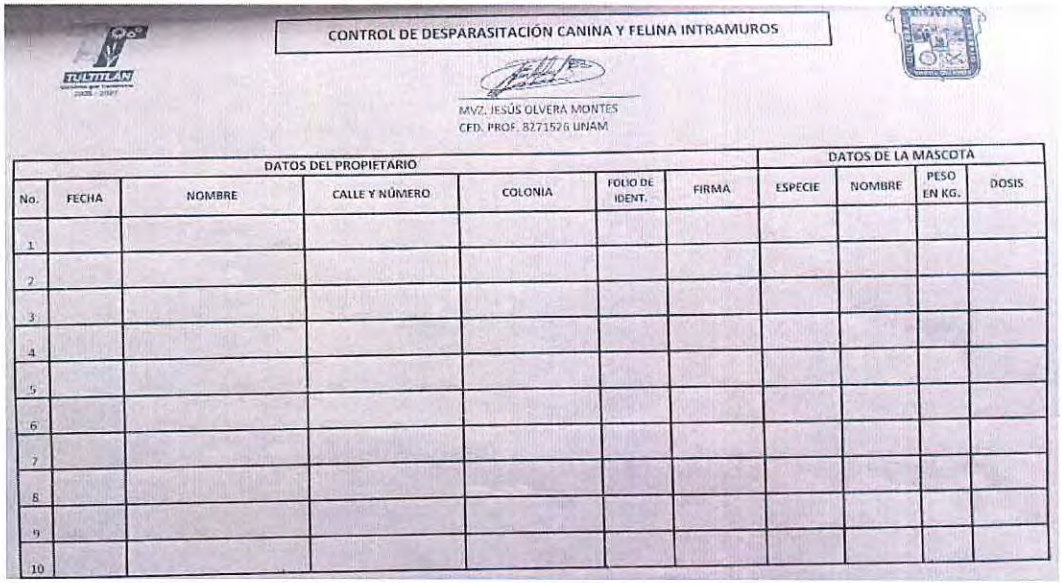
Compromiso de esterilización

BITÁCORA COMPROMISO DE ESTERILIZACIÓN

	FECHA DE ADOPCIÓN	JAULA	NOMBRE DEL ADOPTANTE	CALLE	COLONIA	TELÉFONO	FECHA TENTATIVA PARA ESTERILIZACIÓN	REALIZÓ CIRUGÍA SI / NO	FIRMA Y FECHA
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Control de desparasitación canina y felina intramuros.



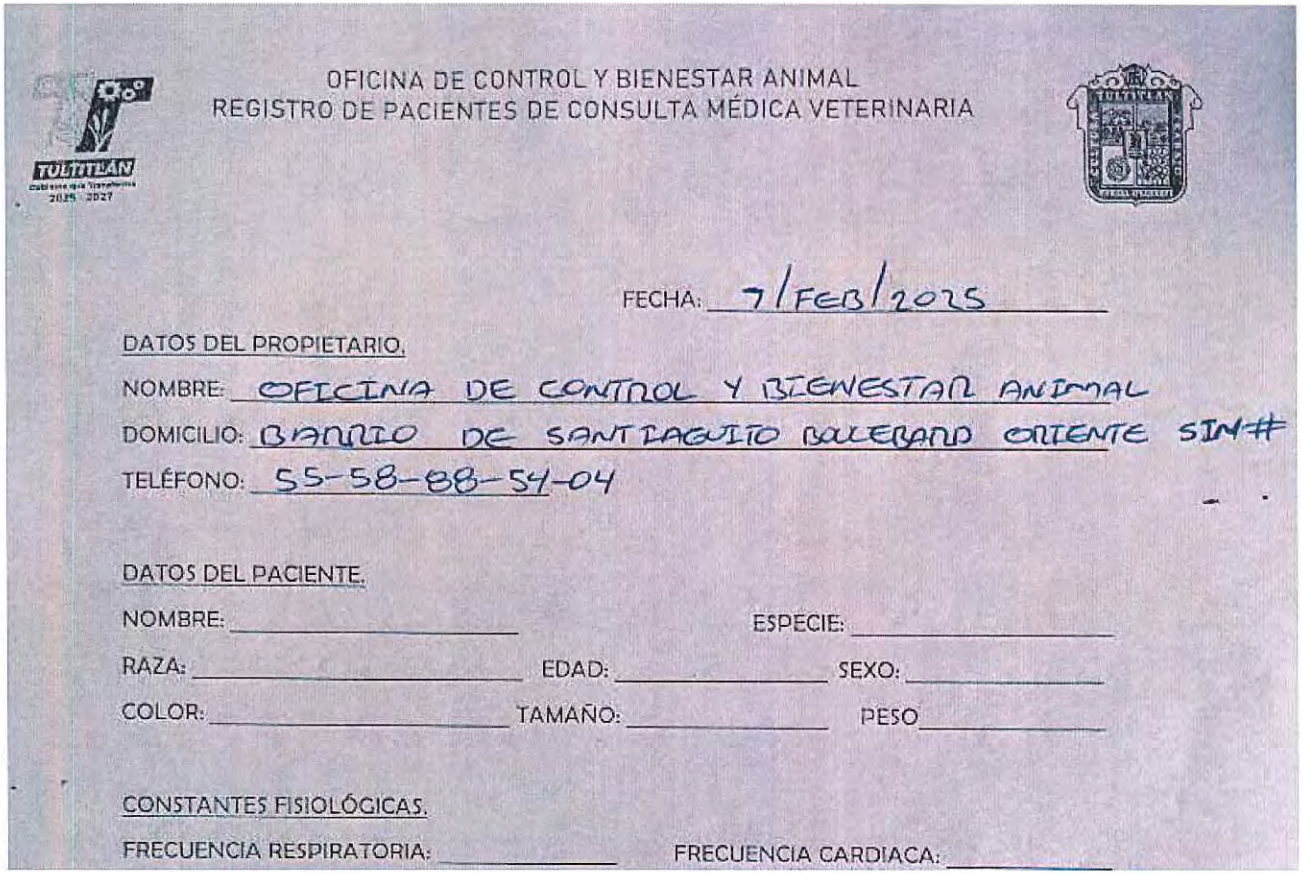
CONTROL DE DESPARASITACIÓN CANINA Y FELINA INTRAMUROS

MVZ. JESÚS OLVERA MONTES
CED. PROF. 8271526 UNAM

DATOS DEL PROPIETARIO							DATOS DE LA MASCOTA			
No.	FECHA	NOMBRE	CALLE Y NÚMERO	COLONIA	FOLIO DE IDENT.	FIRMA	ESPECIE	NOMBRE	PESO EN KG.	DOSIS
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



Registro de pacientes de consulta médica veterinaria



OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL
REGISTRO DE PACIENTES DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA

FECHA: 7/FEB/2025

DATOS DEL PROPIETARIO.

NOMBRE: OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

DOMICILIO: BARRIO DE SANTIAGUITO BOULEVARD ORIENTE SIN#

TELÉFONO: 55-58-88-54-04

DATOS DEL PACIENTE.

NOMBRE: _____ ESPECIE: _____

RAZA: _____ EDAD: _____ SEXO: _____

COLOR: _____ TAMAÑO: _____ PESO _____

CONSTANTES FISIOLÓGICAS.

FRECUENCIA RESPIRATORIA: _____ FRECUENCIA CARDIACA: _____

Certificado Internacional de vacunación Antirrábica





47.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

48. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Campañas de concientización de maltrato hacia los animales
ÁREA: Unidad Administrativa de Bienestar Animal
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

48.1 OBJETIVO

Realizar campañas de Concientización de maltrato animal en el territorio municipal de Tultitlán, para difundir los derechos de los animales y concientizar e inhibir el maltrato animal, y recabar datos de cuestionarios para establecer la media, moda, y los porcentajes de los casos de maltrato animal más comunes presentes en el municipio.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal.

48.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 3, 4 y 73,
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Articulo 18 párrafos 7,8 y 9
- Código para la Biodiversidad del Estado de México Reglamento del Libro Sexto, Artículos del 6.1 al 6.5
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlan. Artículo 221 Fracción III, Articulo 229 Quinqués Fracción XVI, Articulo 279 Sexies Fracción XI.
- Bando Municipal de Tultitlán Título Decimo de infracciones y sanciones, Capitulo II de las Infracciones y Sanciones, Art. 17 Fracción XXVI. 39, 60, 91 fracción IV , 92, 93
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.

48.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos gestiona el suministro de los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones, y protocolos solicitados, para llevar a cabo dichas campañas.
- Subdirección de Servicios Públicos. planea, organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales.
- El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- El Jefe de la Oficina de Control y bienestar Animal proporciona a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal los medios y facilidades para que se lleven a cabo dichas campañas.
- Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal, realiza las campañas, requisita los registros y actualiza los manuales y procedimientos en tiempo y forma.

48.4 DEFINICIONES

Campaña: Conjuntos de actos o esfuerzos publicitarios, impresos, en línea, redes sociales, anuncios, que se aplican a conseguir un fin determinado, teniendo una durabilidad indeterminada.

Concientización: Acto del esfuerzo o labor que consiste en lograr que una persona o una colectividad se den cuenta de algo que los afecta.

Maltrato Animal: Todo echo acto u omisión consiente que ocasiona dolor, sufrimiento y pone en peligro la salud y la vida del animal, así como la explotación excesiva en el desempeño de su trabajo.

Sufrimiento Animal: El padecimiento o dolor innecesario por daño físico o emocional a cualquier animal.

Animales Domésticos: Son los animales de compañía, mascotas, abandonados, callejeros, guías, exhibición o espectáculos, producción, abasto, monta, carga, tiro, así como los usados en deportes, terapia, experimentación, protección, rescate, adiestramiento, y cetrería.

Propietaria o Propietario: Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe.

Posesionaria o Posesionario: Toda aquella persona que tiene bajo cuidado a un animal, por un periodo de tiempo corto determinado con previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal.

48.5 INSUMOS

- Trípticos de maltrato Animal.
- Cuestionario de campaña de concientización de maltrato hacia los animales
- Registro de campaña de concientización de maltrato hacia los animales

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

48.6 RESULTADOS

- Concientizar a la población sobre las diferentes formas de maltrato animal
- Difundir las funciones que tienen las dependencias Administrativas municipales sobre el tema.
- Recopilar datos en la población y calculando ;(media, moda, y graficas de tipo pastel) referentes al maltrato animal en el municipio de Tultitlán.

48.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Control y Bienestar Animal realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de Control y Bienestar Animal.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Control y Bienestar Animal serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

- Las personas adscritas a la Oficina de Control y Bienestar Animal deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones

48.8 DESARROLLO

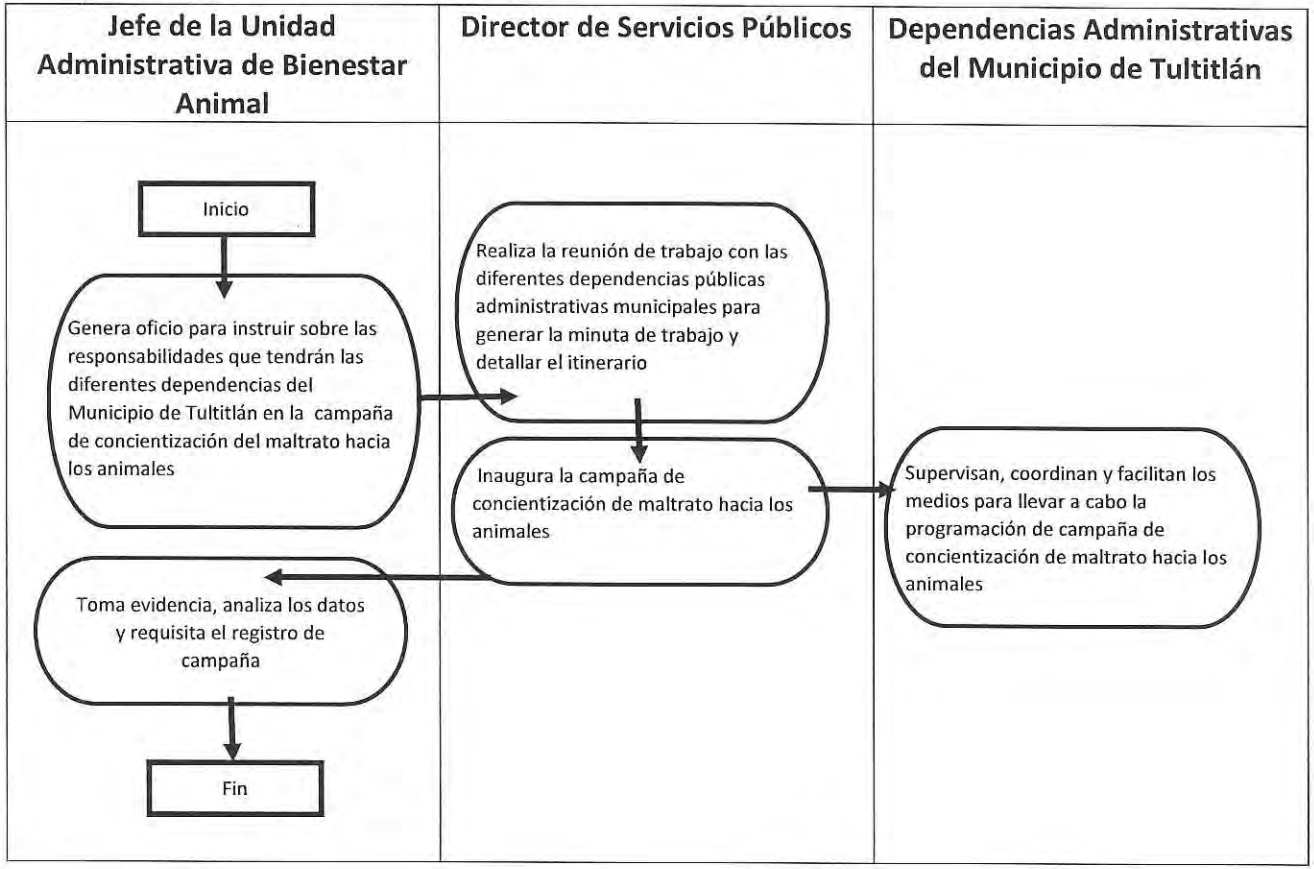
Desarrollo del procedimiento: Campañas de concientización de maltrato hacia los animales		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Envía oficio a las distintas dependencias de la administración pública municipal con el objetivo de instruirles sobre las responsabilidades que tendrán para la realización de las campañas masivas de concientización de bienestar animal.
2	Director de Servicios Públicos	Realiza reunión de trabajo con las dependencias involucradas en la materia, para generar compromisos documentados (minuta de Trabajo) y detallar el itinerario de la campaña de concientización de maltrato hacia los animales.
3	Director de Servicios Públicos	Inaugura el evento para dar inicio formalmente a las actividades programadas en el itinerario de la campaña de concientización de maltrato hacia los



		animales, en presencia de las diferentes representaciones de las dependencias de la administración pública municipal.
4	Dependencias de la administración pública municipal.	Supervisan, coordinan, y facilitan los medios para el correcto desarrollo de cada una de las actividades programadas en la campaña de concientización de maltrato hacia los animales,
5	Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal	Requisita el registro de campaña de concientización de maltrato hacia los animales; tomando evidencia fotográfica, recabando firmas de las dependencias de la administración pública municipal y realizando el análisis de la información obtenida mediante el cuestionario de concientización de maltrato hacia los animales.
6	FIN	



48.9 DIAGRAMACIÓN



48.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE CAMPAÑAS REALIZADAS
.3333	4	.3333*100/4=8.33



48.11 FORMATOS

Cuestionario de concientización de maltrato hacia los animales

TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO SERVICIOS PÚBLICOS	
Elaboración: Febrero-2025	CUESTIONARIO DE CONCIENTIZACIÓN DE MALTRATO HACIA LOS ANIMALES	Página

FECHA DE CAMPAÑA :		
LUGAR/ZONA:		
NOMBRE DEL CIUDADANO:		
DIRECCIÓN:		
¿HAS SIDO TESTIGO DE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES ACTOS DE MALTRATO ANIMAL ?	**SI/NO**	**CUANTOS**
ABANDONO EN VIA PUBLICA		
MALTRATO FISICO O CRUELDAD		
NO ALIMENTARLOS O DARLES AGUA		
AMARRARLOS BAJO LA INTERPERIE LIMITANDO SU MOVIMIENTO NATURAL		
ENVENARLO		
ATROPELLARLOS INTENSIONALMENTE		
NO LIMPIARLES Y MANTENERLOS EN LUGARES CON POCO ESPACIO		

Registro de campaña de concientización de maltrato hacia los animales

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO SERVICIOS PÚBLICOS	
	Registro de campaña de concientización de maltrato hacia los animales	

Fecha de Campaña:			
Coordenadas:			
Dirección :			
Firma de Asistencia de Dependencias Administrativas			
Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	**Dirección de Seguridad Ciudadana , Vialidad**	**Oficina de Control y Bienestar Animal**
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma
Jefatura del Departamento de comunicación Social	**Asociación Protectoras de Animales**	**Dirección de Gobierno y Protección civil**	
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	
Actividades Realizadas en Campaña (Anexar fotografías):			
Maltrato (moda):			
Maltrato (media):			
Representación Gráfica:			
Jefe de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Nombre y firma		**Dirección de Servicios Públicos** Vo. Bo	

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Minuta de trabajo



"2025, Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

MINUTA DE TRABAJO

ÁREA	
FECHA	
HORA	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:	

ASISTENTES:

NOMBRE	PUESTO	FIRMA

www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma

48.12 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

II. DIRECTORIO

Cargo	Nombre de Servidor/a Público
Director de Servicios Públicos	Mtro. Víctor Daniel García García
Subdirector de Servicios Públicos	C. Edgar Esau Rivera Miranda
Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos	C. Alejandro Israel López Martínez
Jefe de Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos	C. Misael Manuel Moreno Aguilar
Jefe de Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente	C. Trinidad Bautista Valencia
Jefe de Unidad de Almacén de la Dirección de Servicios Públicos	C. Cesar Eduardo Cruz Pérez
Jefe de Departamento de Imagen Urbana	C. Luís Ángel Martínez González
Jefe de Oficina de Bacheo y Pintura	C. Bernabé Hernández Hernández
Jefe de Oficina de Alumbrado Público	C. Salvador Ovalle Ortiz
Jefe de Oficina de Parques y Jardines	C. Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Jefe de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final	C. Gerardo Sánchez González
Jefa de Oficina de Panteones	C. Raquel Imelda Quintero González
Jefe de Oficina de Recolección y Limpia	Lic. Ramiro Soria Jiménez
Jefe de Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria	M.V.Z. Jesús Olvera Montes
Jefe de Unidad de Bienestar Animal	M.V.Z. Josue Mauricio Cancino Mejía

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DIRECCIÓN

III. VALIDACIÓN

ELABORÓ

UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS

C. ALEJANDRO ISRAEL LÓPEZ MARTÍNEZ
JEFE DE ASUNTOS JURIDICOS

VALIDÓ

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

IV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Febrero 2022	Derogado
Febrero 2023	Derogado
Febrero 2025	El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos deja sin efectos y derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente manual de procedimientos, mismo que será publicado en la "Gaceta de Gobierno" para su difusión, así mismo, en la página WEB de http://www.tultitlan.gob.mx