DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

360 B1

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO DEL MANUAL	3
III. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	4
IV. VALIDACIÓN	593
V. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	594

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

I. 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.

II. 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

III. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PbRM-2a
ÁREA: Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

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.

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 141.

-Bando municipal de Tultitlán 2023 artículo 65.

-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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-Manual de Organización 2023 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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

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 de control canino humano, en donde se atienda de manera adecuada las demandas ciudadanas relacionadas a las distintas poblaciones de animales.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

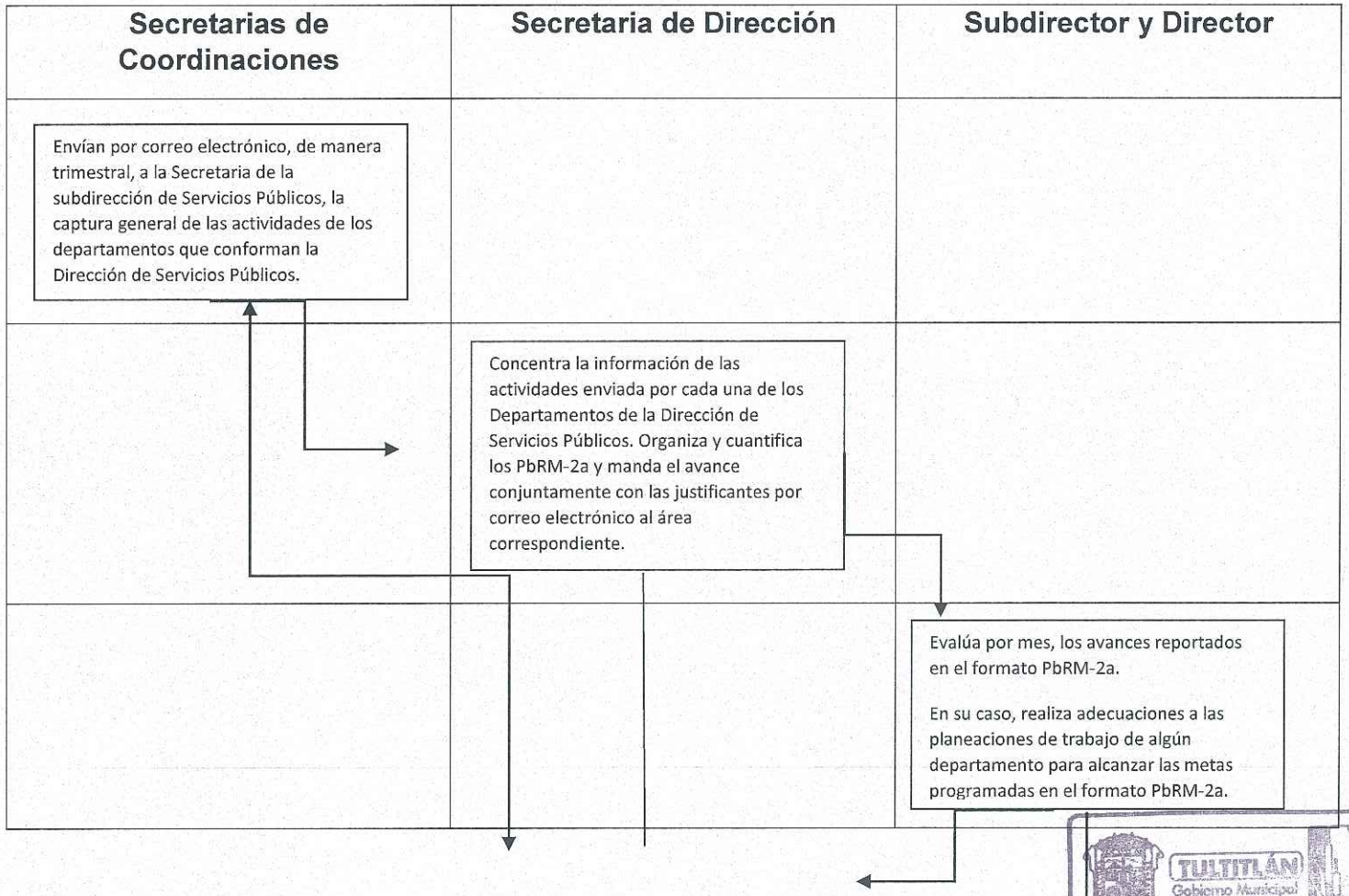
Desarrollo de Actividades PbRM-2ª			
	Responsable	**Actividad**	**Formato**
1	Secretarias de Departamentos de Imagen Urbana y de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envían por correo electrónico, de manera trimestral, a la Secretaria de la subirección de Servicios Públicos, la captura general de las actividades de los departamentos que conforman la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



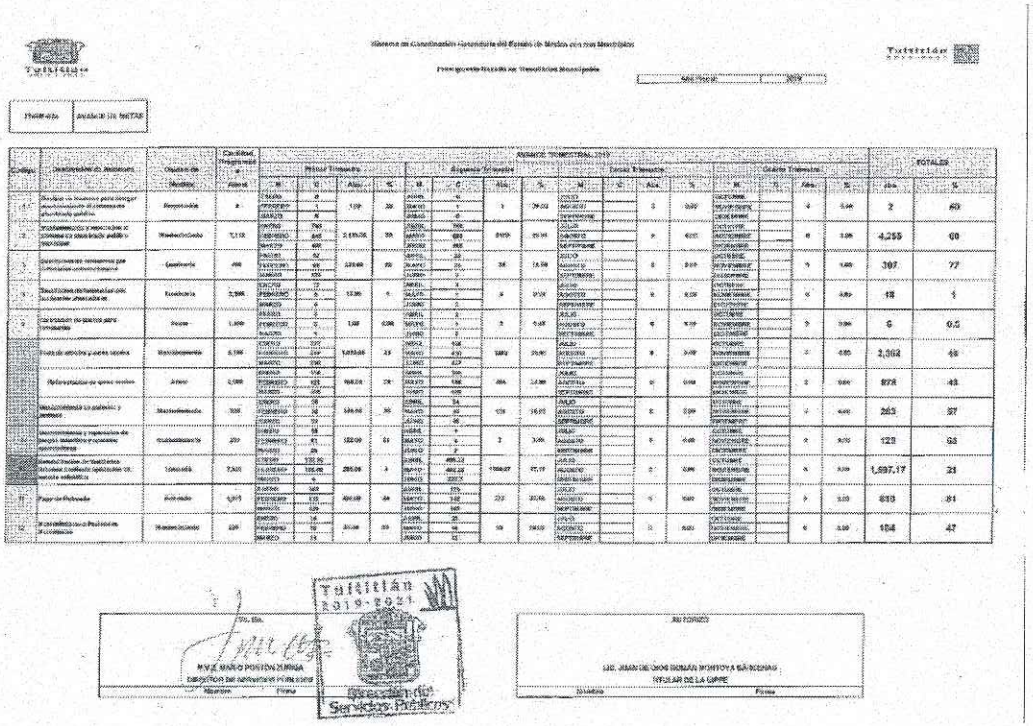
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	Genera archivos de seguimiento de los PbRM-2a.	
		Informa a la DIPPE trimestralmente los avances de las acciones realizadas a través del formato PbRM-2ª

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

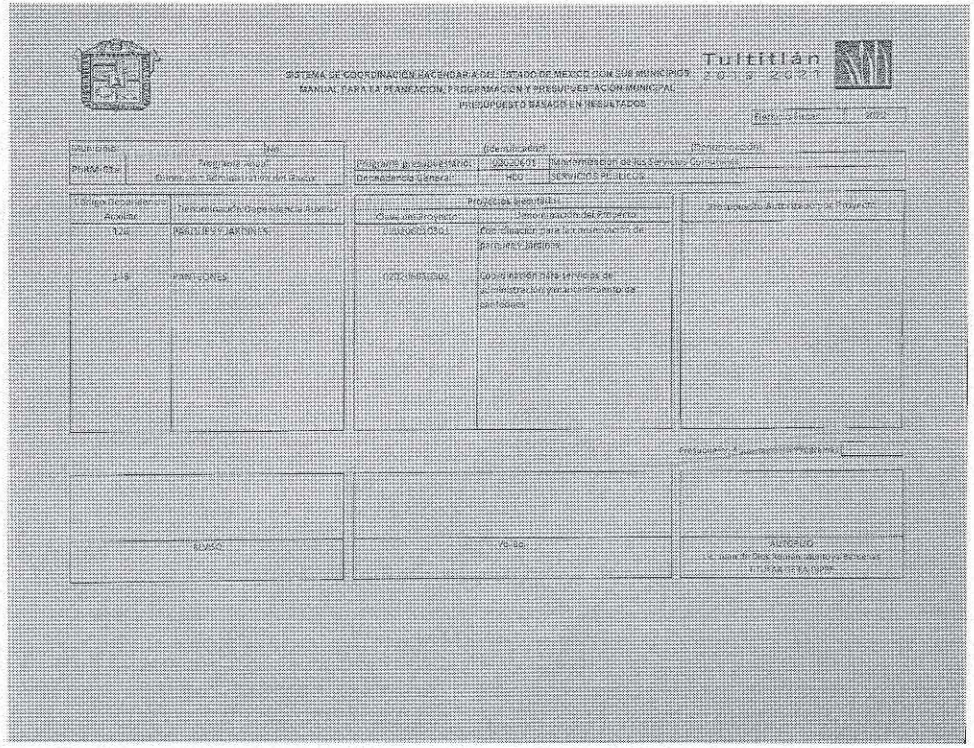
MEDICIÓN

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

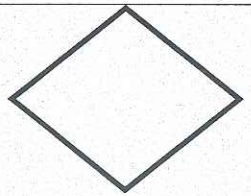


FORMATOS

- Formatos PbRM-01a



SIMBOLOGÍA

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

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2023	01	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acceso a la información pública
ÁREA: Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

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.

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.
-Bando municipal de Tultitlán 2023, artículo 65.
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.



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.

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.

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.

RESULTADOS

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

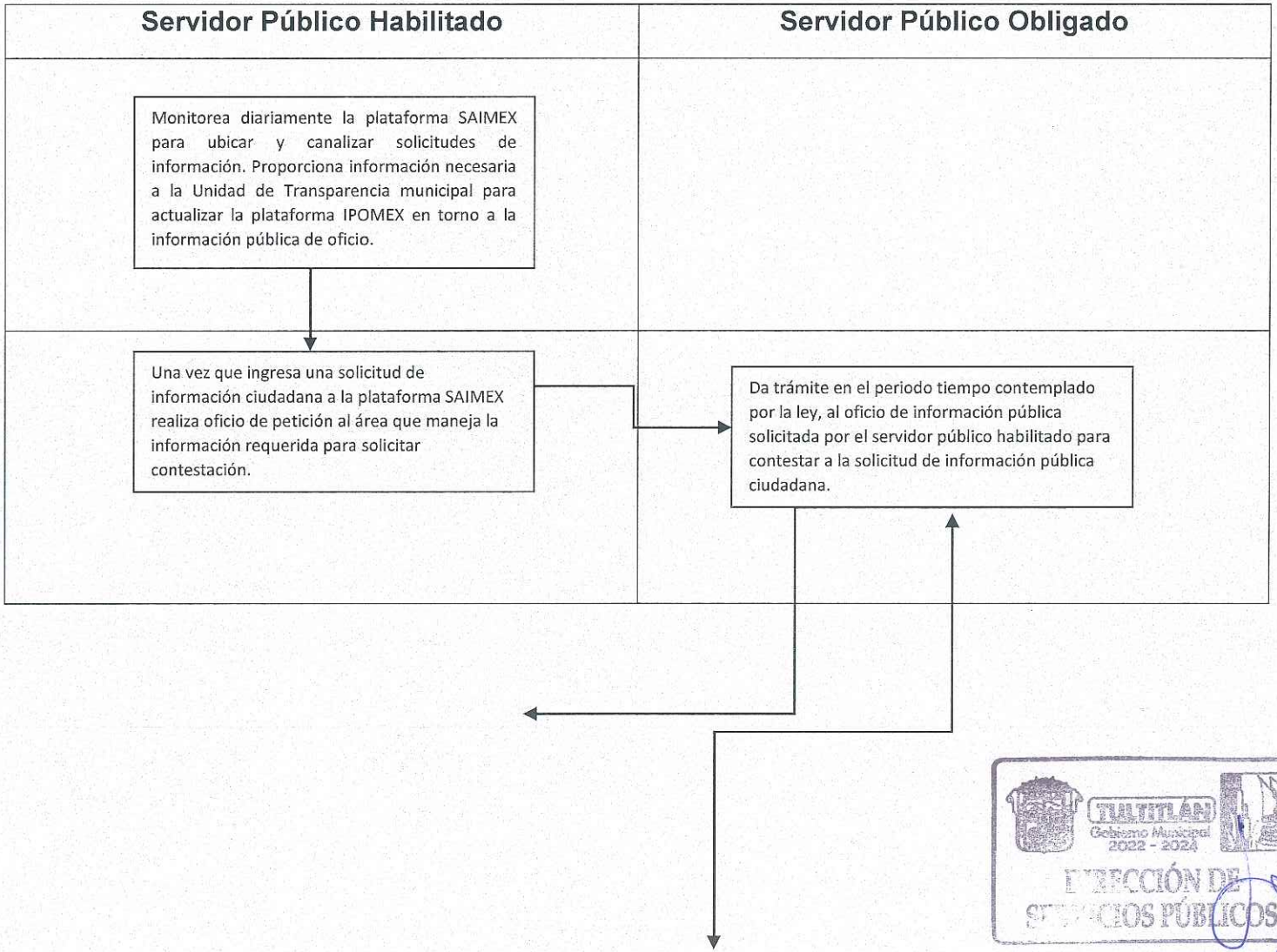
Desarrollo de Actividades			
	Responsable	**Actividad**	**Formato**
1	Servidor Público Habilitado	Monitorea diariamente la plataforma SAIMEX para ubicar y canalizar solicitudes de información. Proporciona información necesaria a la Unidad de Transparencia municipal para actualizar la plataforma IPOMEX en torno a la información pública de oficio.	Plataforma SAIMEX e IPOMEX
2	Servidor Público Habilitado	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.
	Servidor Público Habilitado	Carga la respuesta a la plataforma SAIMEX para dar contestación a la solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

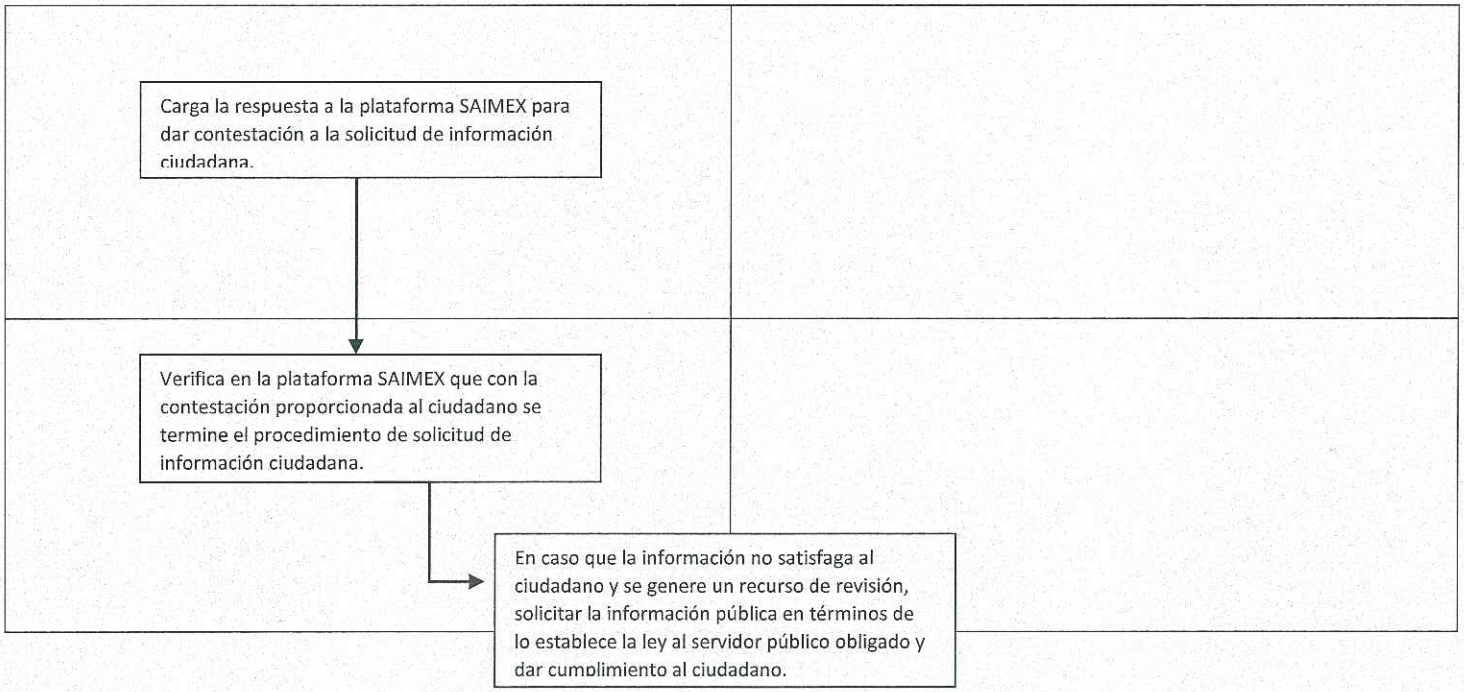
4			
5	Servidor Público Habilitado	Verifica en la plataforma SAIMEX que con la contestación proporcionada al ciudadano se termine el procedimiento de solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX
6	Servidor Público Habilitado	En caso que la información no satisfaga al ciudadano y se genere un recurso de revisión, solicitar la información pública en términos de lo establece la ley al servidor público obligado y dar cumplimiento al ciudadano.	Plataforma SAIMEX



DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS


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.

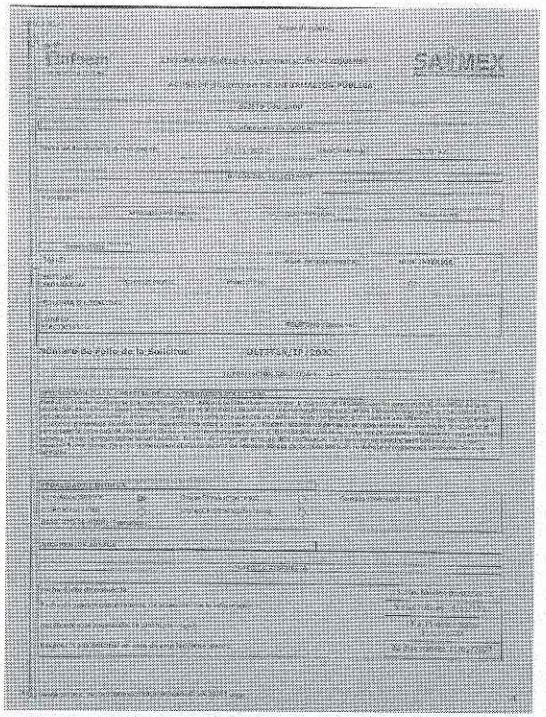
MEDICIÓN

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

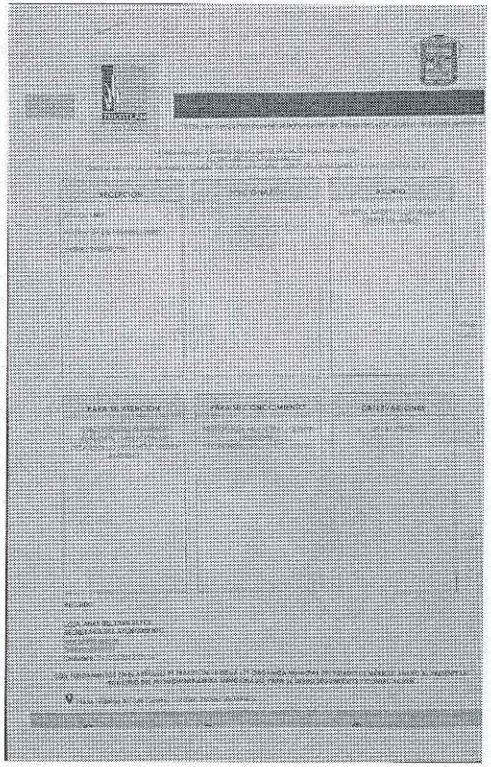
Descripción	Formula	Periodo
Se medirán el número total de solicitudes ciudadanas recibidas trimestralmente respecto al número de solicitudes ciudadanas contestadas en tiempo y forma trimestralmente.	$\frac{\text{Número de solicitudes contestadas en tiempo y forma}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	Trimestral

FORMATOS

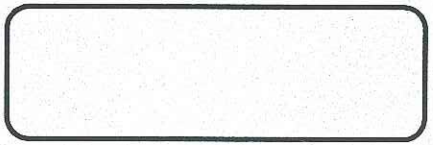
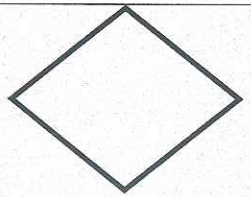
- Oficios de plataforma del SAIMEX.



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



SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Enlace ciudadano
ÁREA: Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

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.

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.
- Bando municipal de Tultitlán 2023, artículo 65.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

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.



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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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	Después de 10 días de haberse recibido la petición en el Departamento responsable y si aún	Copia de oficio de petición.

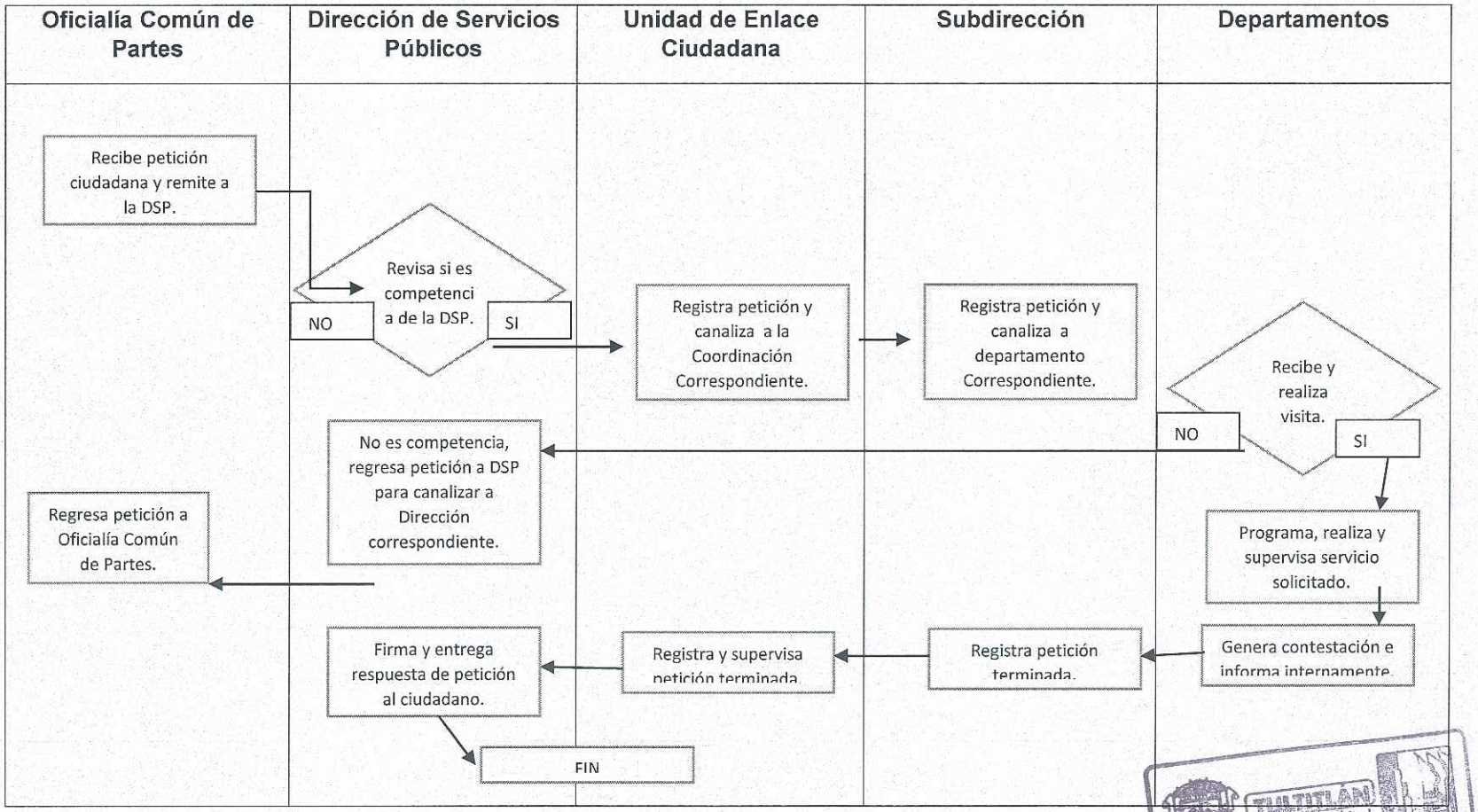
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-Enlace Ciudadano-	no se da respuesta, acudir a la Subdirección para dar seguimiento de contestación.	
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	Proporcionar copia a la Unidad de Enlace Ciudadana de 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.	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TERMINA PROCEDIMIENTO

DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

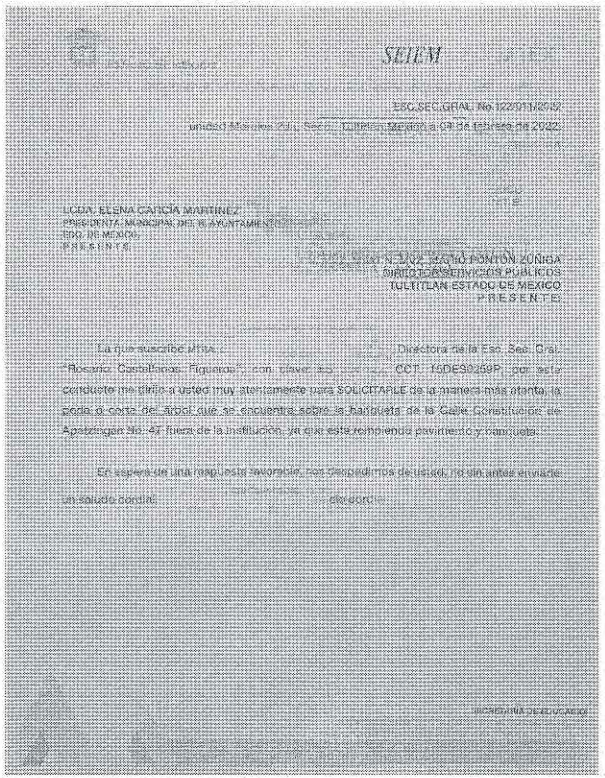
Total de peticiones ciudadanas atendidas mensualmente de manera satisfactoria / total de peticiones ciudadanas recibidas en la DSP mensualmente X 100.

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS

- Copia de oficio de petición de solicitante.
- Base de datos peticiones (digital).



SEIEM

ESC.SEC.GRAL. No.122/011/2022

unidad Mexiquense 2011, Secc. Tultitlán, México, a 09 de febrero de 2022.

LCDA. ELENA GARCÍA MARTÍNEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO
EDO. DE MÉXICO
P R E S E N T E

ING. MARIO PONTÓN ZÚÑIGA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS
TULTITLÁN ESTADO DE MÉXICO
P R E S E N T E

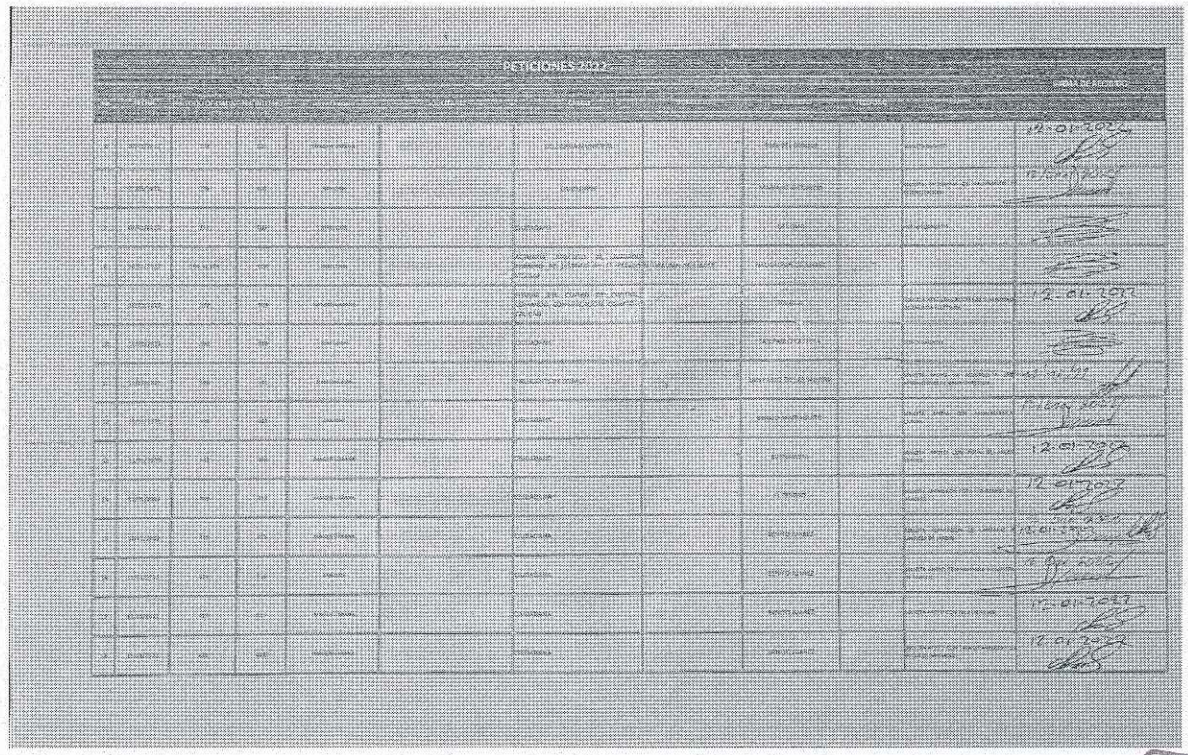
La que suscribe MTRA. Directora de la Esc. Sec. Gral. "Rosario Castellanos Figueroa", con clave ES CCT 15DES0259P, por este conducto me dirijo a usted muy atentamente para SOLICITARLE de la manera más atenta, la poda o corte del árbol que se encuentra sobre la banqueta de la Calle Constitución de Apatzingán No. 47 fuera de la institución, ya que está rompiendo pavimento y banqueta.

En espera de una respuesta favorable, nos despedimos de usted, no sin antes enviarle un saludo cordial. Atentamente

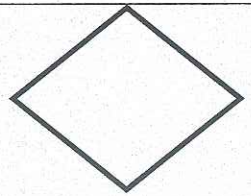
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Base de datos peticiones (Digital)



SIMBOLOGÍA

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

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mejora continua y seguimiento de actividades
ÁREA: Subdirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

-Bando municipal de Tultitlán 2023, artículo 65.
-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.

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.

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.

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.

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.

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.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

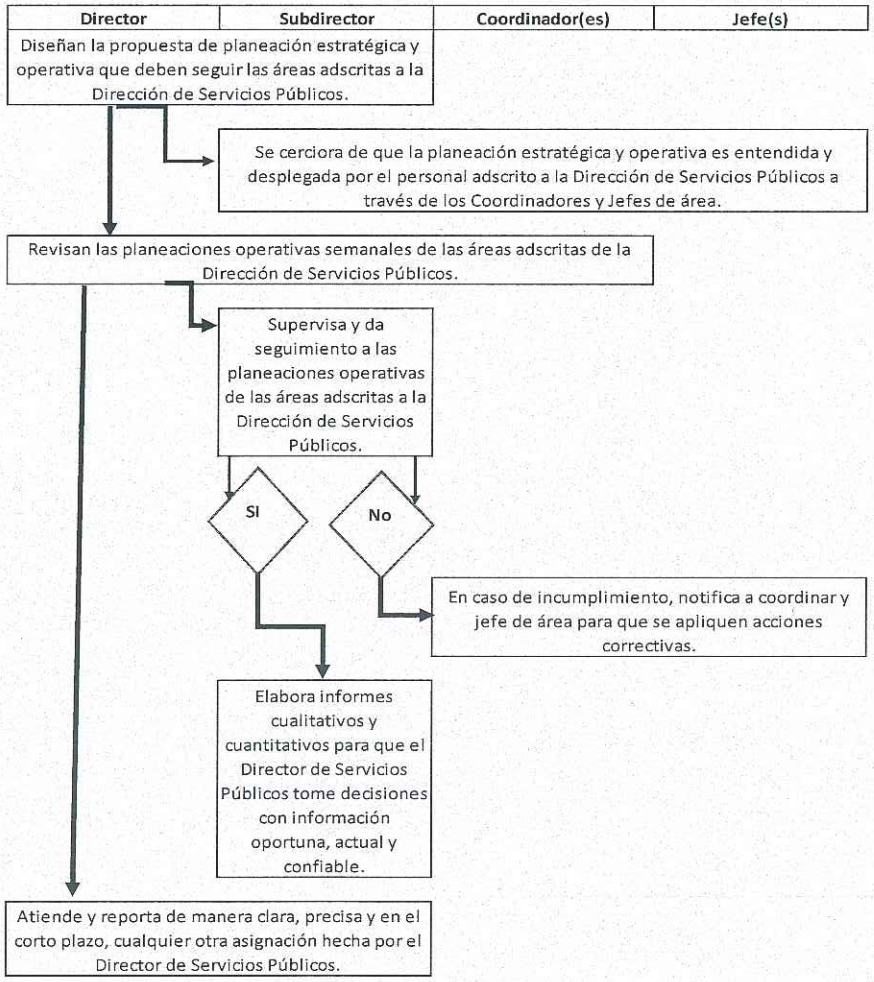
Descripción del Procedimiento		
NO	**Responsable**	**Actividad**
1	Director de Servicios Públicos & Subdirector de Servicios Públicos	Diseñan la propuesta de planeación estratégica y operativa que deben seguir las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Subdirector de Servicios Públicos, 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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

		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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



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.

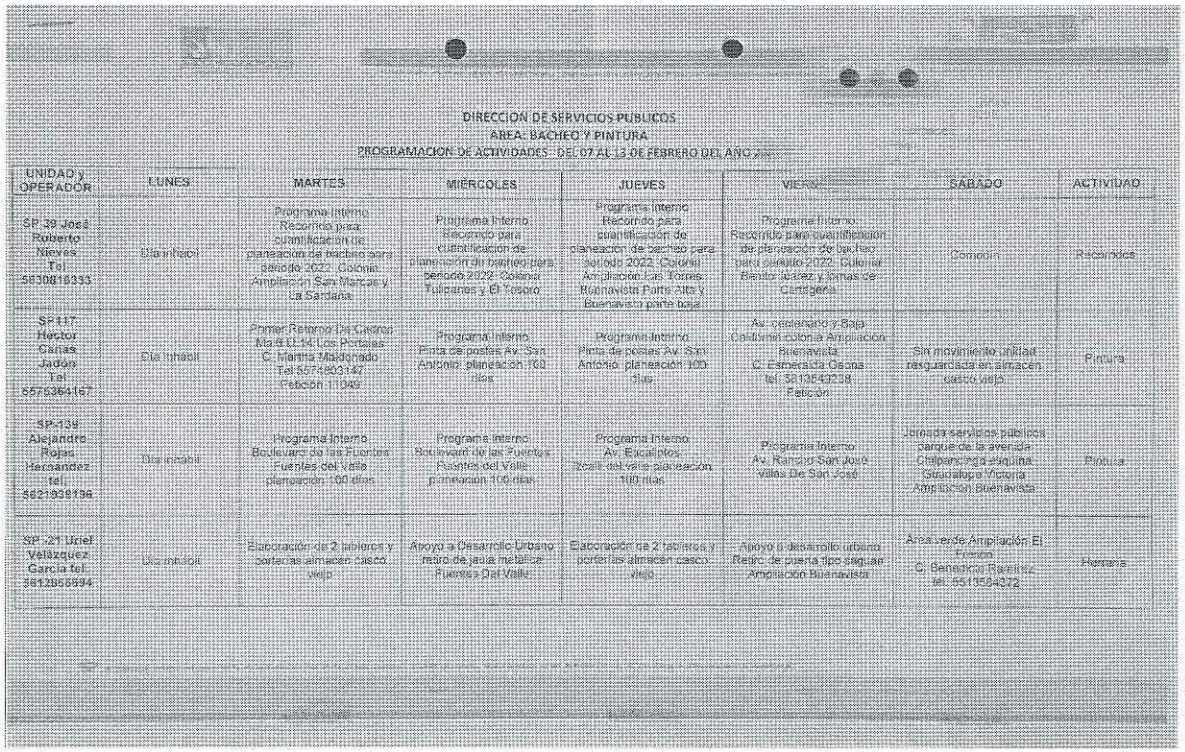
Departamento de Alumbrado Público: Censo de luminarias, con su particularidad en tecnología, por zona.

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

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

FORMATOS

-Formatos de Planeación.



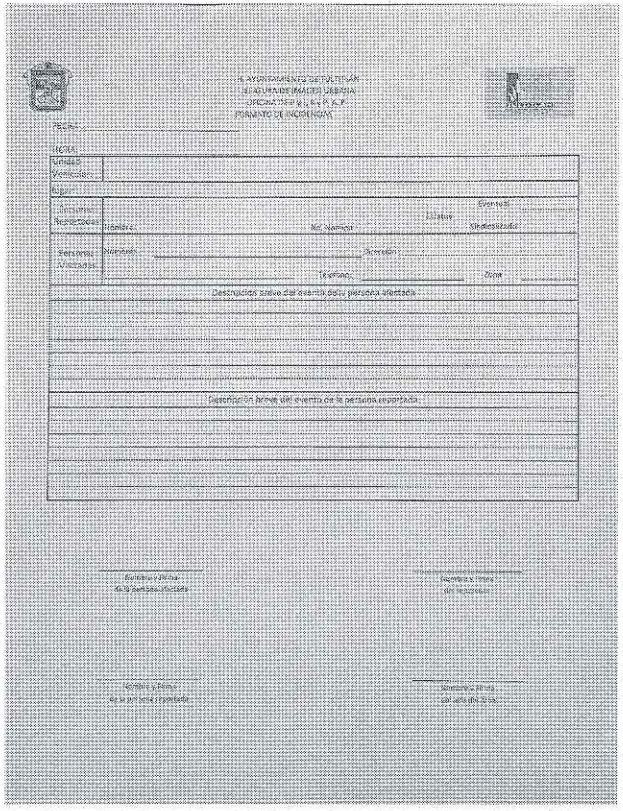
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
AREA: BACHEO Y PINTURA
PROGRAMACION DE ACTIVIDADES DEL 07 AL 13 DE FEBRERO DEL AÑO

UNIDAD y OPERADOR	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	ACTIVIDAD
SP 39 José Roberto Nieves Tel 5630818333	Día inhábil	Programa Interno Recorrido para cuantificación de planeación de bacheo para periodo 2022. Colonia Ampliación San Marcos y La Sardaña	Programa Interno Recorrido para cuantificación de planeación de bacheo para periodo 2022. Colonia Tulipanes y El Tesoro	Programa Interno Recorrido para cuantificación de planeación de bacheo para periodo 2022. Colonia Ampliación Las Torres Buenavista Parte Alta y Buenavista parte baja	Programa Interno Recorrido para cuantificación de planeación de bacheo para periodo 2022. Colonia Benito Juárez y lomas de Cartagena	Comodín	Recorridos
SP 117 Hector Cañas Jadón Tel 5575364167	Día inhábil	Primer Retorno De Cedros Mz 8 Lt 14 Los Portales C. Martha Maldonado Tel 5574803147 Petición 11049	Programa Interno Pinta de postes Av. San Antonio planeación 100 días	Programa Interno Pinta de postes Av. San Antonio planeación 100 días	Av. centenario y Baja California colonia Ampliación Buenavista C. Esmeralda Gaona tel. 5813540238 Petición	Sin movimiento unidad resguardada en almacén casco viejo	Pintura
SP-139 Alejandro Rojas Hernandez tel. 5621938196	Día inhábil	Programa Interno Boulevard de las Fuentes Fuentes del Valle planeación 100 días	Programa Interno Boulevard de las Fuentes Fuentes del Valle planeación 100 días	Programa Interno Av. Eucaliptos Ricalli del valle planeación 100 días	Programa Interno Av. Rancho San José villas De San José	Jornada servicios públicos parque de la avenida Chilpancingo esquina Guadalupe Victoria Ampliación Buenavista	Pintura
SP -21 Uriel Velázquez García tel. 5612658694	Día inhábil	Elaboración de 2 tableros y porterías almacén casco viejo	Apoyo a Desarrollo Urbano retiro de jaula metálica Fuentes Del Valle	Elaboración de 2 tableros y porterías almacén casco viejo	Apoyo a desarrollo urbano Retiro de puerta tipo saguae Ampliación Buenavista	Area verde Ampliación El Fresno C. Benedicto Ramírez tel. 5513584372	Herrería

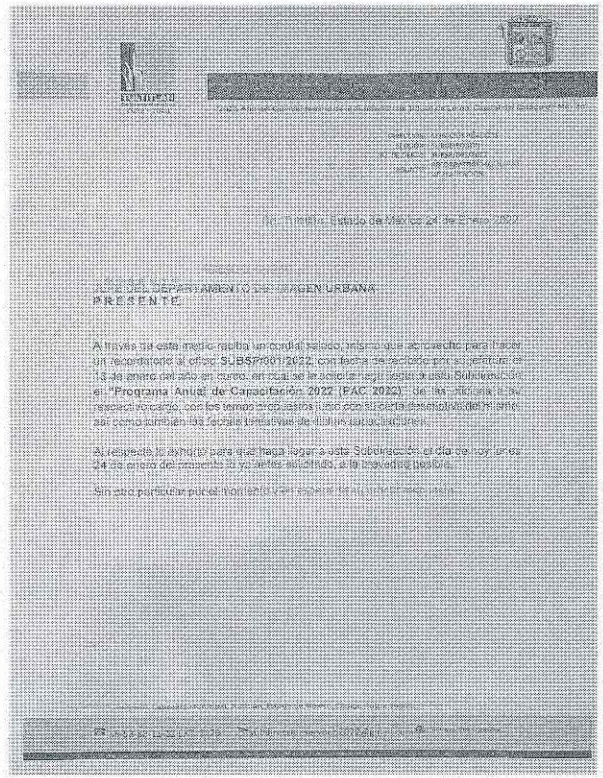
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-Formato de Seguimiento de Actividades. (En elaboración)

-Formato Escrito de incidente.



-Oficio de reporte de actividades a Dirección.

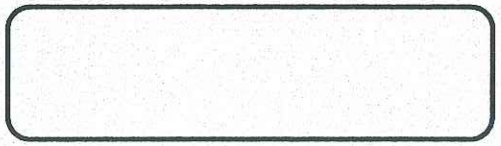
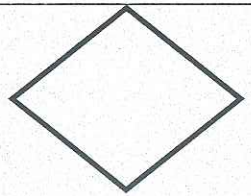


-Bases de datos y métricas mensuales (digitales)

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITACORA OPERATIVO DE DESBROZADORAS

FECHA	NOMBRE DEL MAQUINISTA	HORA DE INICIO	HORA DE TERMINO	CONTROL DE CARGAS REALIZADAS DE COMBUSTIBLE					TOTAL DE COMBUSTIBLE CONSUMIDO POR DIA (LITROS)	M² REALIZADOS	UBICACIÓN
				1ra.	2da.	3ra.	4ta.	5ta.			
6/1/2022		8:30	13:30	1	1	1	1/2		3 1/2	390	Adolfo Lopez Mateos
7/1/2022		7:40	13:30	1	1	1			3	2400	Adolfo Lopez Mateos
7/1/2022		9:00	13:30	1					1	592	Alborada Zona Oriente
7/1/2022		9:00	13:30	1					1	286	Alborada Zona Oriente
8/1/2022									0		
10/1/2022		8:00	13:35	1	1	1	1		4	800	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
10/1/2022		10:00	13:30	1	1	1			3	1150	Av. Mexiquense
10/1/2022		7:30	13:25	1	1	1			3	121	Av. Mexiquense
11/1/2022		7:45	13:30	1	1	1	1		4	170	Av. Mexiquense
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	1			3	1950	Av. Mexiquense
11/1/2022		8:00	13:20	1	1	1			3	600	Av. Mexiquense/Recursos Hidraulicos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	1			3	1779	Valle de las mariposas
11/1/2022		8:25	13:40	1	1	1	1		4	965	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
11/1/2022		8:25	13:40	1	1	1			3	300	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
11/1/2022		8:00	13:30	1	1	1	1/4		3 1/4	640	Av. Mexiquense/Recursos Hidraulicos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	1	1		4	1170	Av. Mexiquense frente a central de abastos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	1	1		4	289,5	Av. Mexiquense frente a central de abastos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	1	1		4	269,5	Av. Mexiquense frente a central de abastos
11/1/2022		7:00	14:00	1	1	1	1	1	5		Av. Hidalgo
12/1/2022		8:00	13:30	1	1	1			3	130	Av. Mexiquense
12/1/2022		8:00	13:50						0		Desrrame y seccion
12/1/2022		8:10	13:35	1/2	1	1/2			2	420	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
12/1/2022		8:10	13:35	1	1	1			3	620	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
12/1/2022		8:05	13:20	1	1				2	230	Av. Mexiquense/Recursos Hidraulicos
12/1/2022		7:47		1	1	1			3	960	Av. Mexqiense

SIMBOLOGIA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Salida de material diverso del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos
ÁREA: Subirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

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 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 de la Dirección de Servicios Públicos.

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.
- Bando Municipal vigente de Tultitlán.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

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.

Subdirección de Servicios Públicos. 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 de la Dirección de Servicios Públicos, el cual es controlado por la subdirección de Servicios Públicos.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos. Coadyuva con el personal de la Subdirección 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.

DEFINICIONES

Almacén: espacio físico controlado para el almacenaje de los insumos y/o materiales.

Insumos y/o materiales: materia prima y demás elementos imprescindibles para el correcto funcionamiento de las cuadrillas de trabajo de la Dirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la dotación de algún material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos bajo resguardo del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos, se deberá seguir lo siguiente:

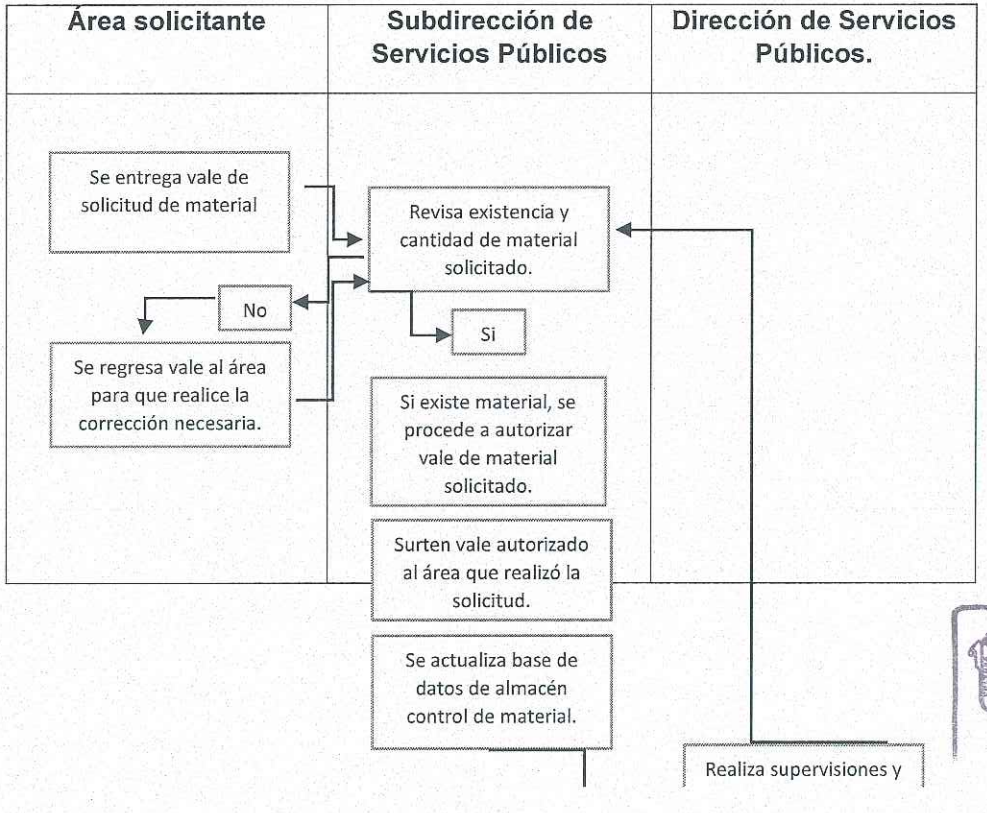
ÁREA	ACTIVIDADES	OFICIOS Y FORMATOS
INICIA PROCEDIMIENTO		
Área solicitante	El área solicitante llenará de manera clara, precisa e integra, el vale de solicitud de material (formato ALMSubDSP) y lo entregará en la subdirección de servicios públicos.	Formato ALMSubDSP
Subdirección de Servicios públicos	Personal de la subdirección de servicios públicos revisa la existencia y cantidad del material solicitado por el área solicitante.	Base de datos digital
Subdirección 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	Formato ALMSubDSP

	autorización de vale de solicitud de material, firmándolo el responsable de la subdirección de servicios públicos para posteriormente ser validado por el Director de Servicios Públicos.	
Subdirección de Servicios públicos	Al momento de ser autorizado y firmado por el subdirector de servicios públicos, el encargado del almacén en coordinación con personal de la unidad administrativa de servicios públicos entregarán, el material solicitado al titular del área solicitante, quien firmará en la parte posterior del vale de solicitud de material la conformidad de entrega de lo solicitado.	Formato ALMSubDSP
Subdirección de Servicios públicos	El responsable del control del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos, al momento de recibir el vale de solicitud de material autorizado por el titular del despacho de la subdirección de servicios públicos, procederá a realizar los registros en la base de datos digital de control de material.	Base de datos digital
Área solicitante	En caso de que haya alguna observación en cuanto a existencia y/o cantidad solicitada	Formato ALMSubDSP

	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 aplicará lo estipulado en el punto 4 de la "Descripción de Actividades" del presente instructivo. .	
Subdirección de Servicios Públicos	El responsable del control del almacén general 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.	Archivo documental.
Subdirección de Servicios Públicos	Genera informes periódicos a la Dirección de Servicios Públicos sobre el control y existencia de los insumos y/o materiales existentes en el almacén.	Oficio.

Dirección	Realiza supervisiones y compulsas con base en los vales de materiales e informes generados por la subdirección de servicios públicos.	
TERMINA PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMACIÓN



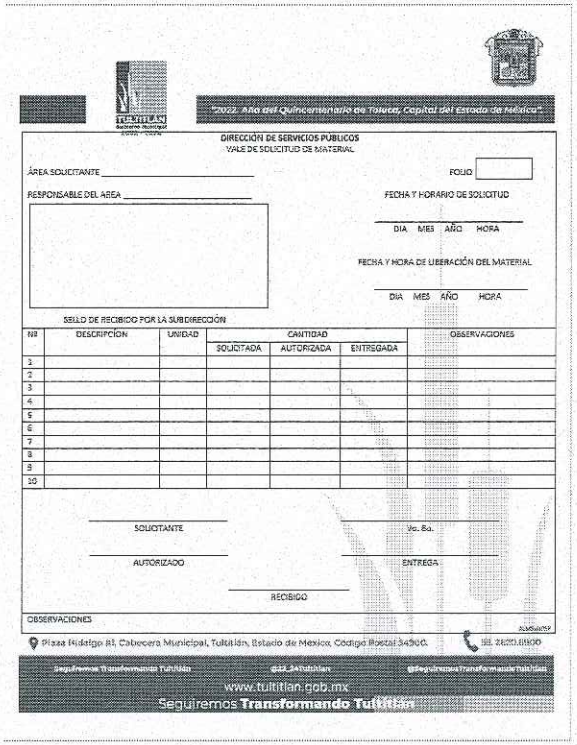
MEDICIÓN

Total de vales de las áreas atendidos mensualmente de manera satisfactoria / total de vales recibidos por las áreas de la DSP mensualmente X 100.

(Con esta medición se conocerá la eficacia de la dotación de material por parte del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos)

REGISTROS

1. Vale de solicitud de material.



"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
VALE DE SOLICITUD DE MATERIAL

ÁREA SOLICITANTE _____ FOLIO

RESPONSABLE DEL AREA _____ FECHA Y HORARIO DE SOLICITUD

DIA MES AÑO HORA

FECHA Y HORA DE LIBERACIÓN DEL MATERIAL

DIA MES AÑO HORA

SELLO DE RECIBIDO POR LA SUBDIRECCIÓN

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

SOLICITANTE Vo. Bo.

AUTORIZADO ENTREGA

RECIBIO

OBSERVACIONES

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. Tel. 2320.0100

www.tultitlan.gob.mx
Seguiremos **Transformando Tultitlán**

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

2. Base de datos digital de control de material.

SERVICIOS PÚBLICOS

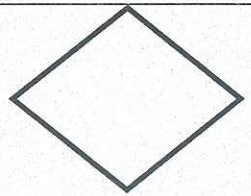
INVENTARIO DE ALMACEN

GENERAL

	Nº	Producto	Área	Fecha	Inventario Físico	Tipo de enpaque o	Unidad de Medida	Cantidad por unidad	Inventario final	Salida	Fecha de entrada de material	Cantidad	Fecha de entrada de material	Cantidad	FINAL
1	44	Atadones	B y P (H)	20-oct	7	Piezas	Piezas	1	7	0					7
2	45	Armazones 7"	B y P (H)	20-oct	220	Piezas	Piezas	1	220	0					220
3	46	Armazones 9"	B y P (H)	20-oct	645	Piezas	Piezas	1	643	2					643
4		Balladeras	B y P (H)	20-oct	2	Piezas	Piezas	1	2	0					2
5	47	Barruta de uña	B y P (H)	20-oct	7	Piezas	Piezas	1	7	0					7
6	48	Bielfos de 6 dientes	B y P (H)	20-oct	35	Piezas	Pieza	1	35	0					35
7	49	Brocas para metal 3/8	B y P (H)	20-oct	5	Piezas	Pieza	1	5	0					5
8	50	Brocas para concreto 3/8	B y P (H)	20-oct	5	Piezas	Pieza	1	5	0					5
9	51	Brocas para metal 1/4	B y P (H)	20-oct	8	Piezas	Pieza	1	8	0					8
10	52	Brochas 2"	B y P (H)	20-oct	660	Piezas	Piezas	1	660	0					660
11	53	Brochas 3"	B y P (H)	20-oct	780	Piezas	Piezas	1	780	0					780
12	54	Brochas 4"	B y P (H)	20-oct	305	Piezas	Piezas	1	305	0					305
13	55	Brochas 6"	B y P (H)	20-oct	12	Piezas	Piezas	1	12	0					12
14		Cepillos sistemas acrilicos	B y P (H)	20-oct	300	Piezas	Piezas	1	300	0					300
15	56	Cepillo de alambre	B y P (H)	20-oct	12	Piezas	Pieza	1	12	0					12
16	57	Cinturon de seguridad	B y P (H)	20-oct	1	Pieza	Pieza	1	1	0					1
17	58	Cinta copa trenzada	B y P (H)	20-oct	8	Piezas	Pieza	1	6	0					6
18	59	Carretilla para zaguan	B y P (H)	20-oct	4	Piezas	Pieza	1	4	0					4
19	60	Tina para carretillas	B y P (H)	20-oct	120	Piezas	Pieza	1	120	0					120
20	61	Kit de llantas para carretillas	B y P (H)	20-oct	113	Piezas	Pieza	1	113	0					113
21	62	Cerrojos para zaguan	B y P (H)	20-oct	5	Piezas	Pieza	1	5	0					5
22	63	Cinta canelin	B y P (H)	20-oct	95	Piezas	Pieza	1	95	0					95
23	64	Compresora (nueva)	B y P (H)	20-oct	1	Pieza	Pieza	1	1	0					1
24		Compresora (usada)	B y P (H)	20-oct	3	Pieza	Pieza	1	3	0					3
25	65	Cinceles 1" x 12"	B y P (H)	20-oct	9	Piezas	Pieza	1	9	0					9
26	66	Cadenas	B y P (H)	20-oct	32	Cubetas	Kg	26	32	0					32
27	67	Discos de corte de 14"	B y P (H)	20-oct	185	Piezas	Pieza	1	185	0					185
28	68	Discos de desbaste de 4 1/2"	B y P (H)	20-oct	163	Piezas	Pieza	1	163	0					163
29	69	Discos de desbasto de 9" 7/8 1/4"x7/8"	B y P (H)	20-oct	51	Piezas	Pieza	1	51	0					51
		Disco abrasivo de 350 mm 14" (corte metal)	B y P (H)	01-nov	200	Piezas	Pieza	1	200						

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de Asuntos Jurídicos
ÁREA: Unidad de Asuntos Jurídicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

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.

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 212 Fracción III

-Leyes formales a nivel Municipal, Estatal y Federal.

-Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

-Bando Municipal vigente de Tultitlán.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Descripción del Procedimiento		
NO	**Responsable**	**Actividad**
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.
2	Subdirector, Coordinadores, Jefes	Solicitan al Director la intervención del titular de la unidad de asuntos jurídicos en temas relacionados con las actividades inherentes a sus áreas.
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.
4	Director	Revisa, Retroalimenta y firma los documentos generados por la Unidad de Asuntos Jurídicos.
5	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos.	Lleva un control de expedientes en la bitácora digital de las labores para tener una trazabilidad de los mismos adecuada y de pronta consulta.
6	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos.	Cada mes se generara un informe de las actividades realizadas, se presentara ante la Dirección de Servicios Públicos.
7		FIN

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas

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 en el formato de asesoramiento jurídico y bitácora digital de actividades jurídicas.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

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

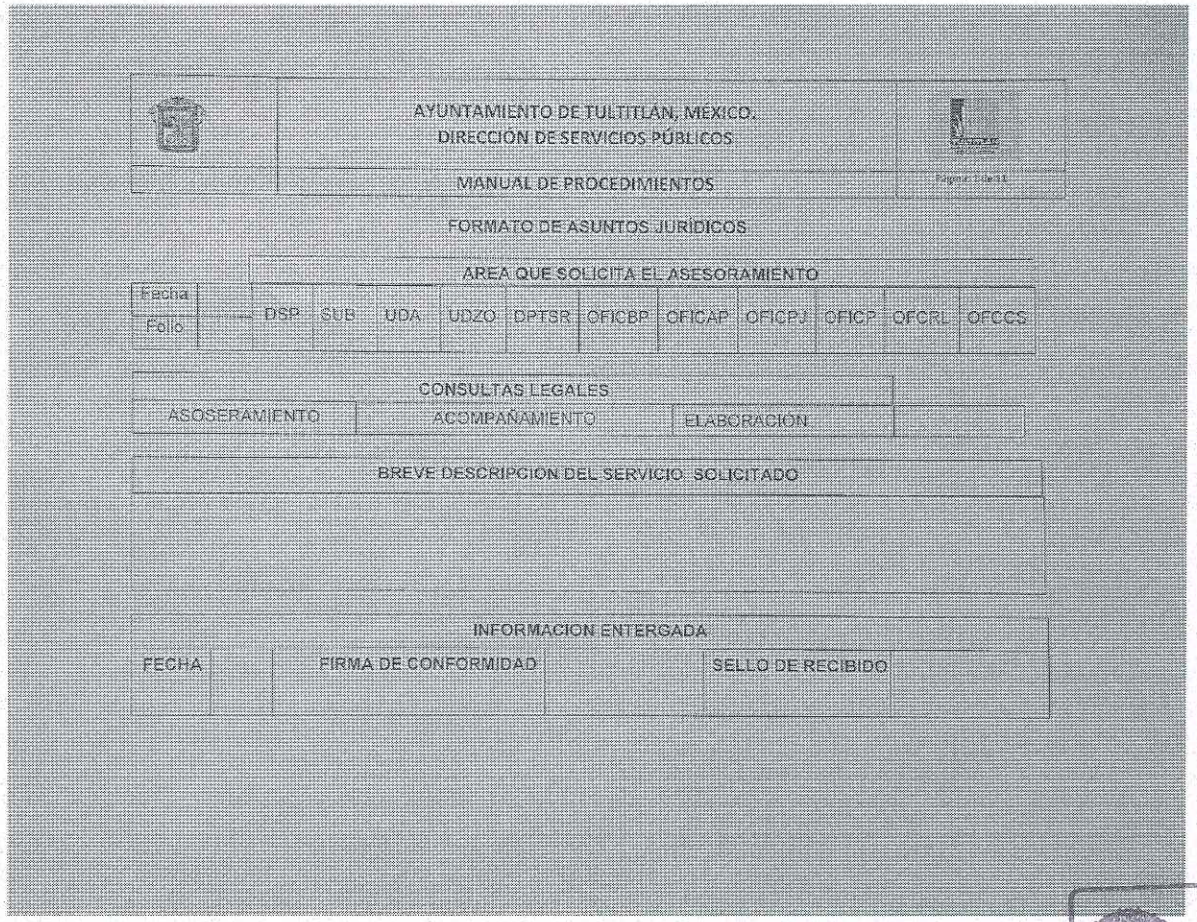
FORMATOS

- BITACORA DE ACTIVIDADES JURIDICAS

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATO DE ASUNTOS JURÍDICOS



AYUNTAMIENTO DE TULTITLAN, MEXICO.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FORMATO DE ASUNTOS JURIDICOS

AREA QUE SOLICITA EL ASESORAMIENTO

Fecha		DSP	SUB	UDA	UDZO	DPTSR	OFICBP	OFICAP	OFICPJ	OFICP	OFCRL	OFCCS
Folio												

CONSULTAS LEGALES

ASOSERAMIENTO		ACOMPAÑAMIENTO		ELABORACIÓN	

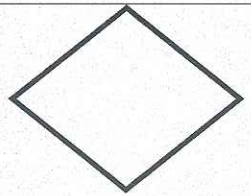
BREVE DESCRIPCION DEL SERVICIO SOLICITADO

INFORMACION ENTERGADA

FECHA		FIRMA DE CONFORMIDAD		SELLO DE RECIBIDO	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGIA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
Enero 2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

-Todas las áreas de Servicios Públicos

Nombre del procedimiento: Gestión y concentración de información
ÁREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Servicios Públicos

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 públicas y los servidores públicos, adscritas y, adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, mejorar las tareas administrativas en tiempo y forma, con un grado de calidad óptimo al mismo tiempo.

REFERENCIAS

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

Artículo 211.- La Dirección de Servicios Públicos es la unidad administrativa encargada de atender de manera pronta y eficaz las funciones inherentes que por ley de competen, entre las que destacan: el sistema de recolección de residuos sólidos; el mantenimiento de áreas verdes y recreativas; el alumbrado público en calles y vialidades; el sistema integral de control canino, salud pública y veterinaria; el bacheo y pintura de zonas comunes; así como la atención y mejora de los panteones municipales.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.- La Dirección de Servicios Públicos tendrá las siguientes facultades específicas:

XVI. Ejecutar todas las acciones operativas y administrativas bajo los principios de eficacia, eficiencia y austeridad, priorizando el buen trato y el servicio de calidad a la ciudadanía.

XX. Respetar el derecho a la confidencialidad de los datos personales recabados ya sea por trámites inherentes al puesto o por cualquiera de otra índole de acuerdo a lo que señala la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados.

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 a lo dispuesto por las leyes y reglamentos respectivos;

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

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.

La Unidad Administrativa deberá: Concentrar la información remitida por parte de los Departamentos de Imagen Urbana y, 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 Municipal de Tultitlan 2023. Artículo 65 y 108.

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 públicas 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.

Bitácora de combustible: Formato de control interno útil para informar datos relevantes al consumo de combustible.

INSUMOS.

- Concentración de reportes de asistencias de personal adscrito.

- Revisión y control de cedulas vacacionales.
- Recepción y control de Incapacidades.
- Recepción y control de constancias de permanencia.
- Recepción de solicitudes de justificantes.
- Control de plantilla general de personal.
- Concentración de bitácoras de combustible.
- Solicitudes internas de movimientos de personal.

RESULTADOS.

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

- Reportes de asistencia del personal adscrito.
- Formatos de cedula vacacional.
- Formatos de incapacidad.
- Formatos de constancia de permanencia.
- Envió de oficios de justificantes.
- Formato de riesgo de trabajo calificado.
- Actualización de plantilla general de personal.
- Bitácoras de combustible.
- Movimientos internos del personal adscrito.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

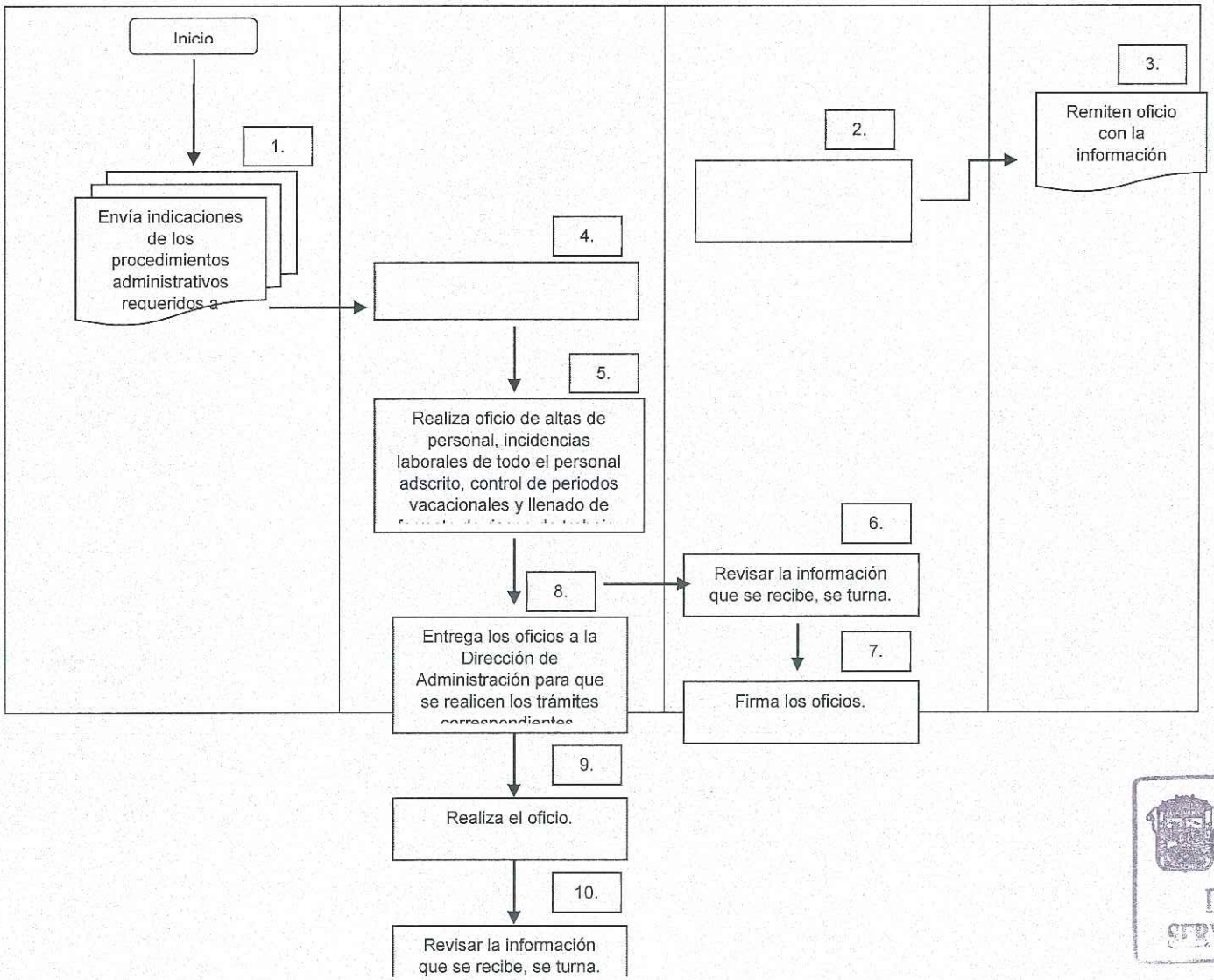
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

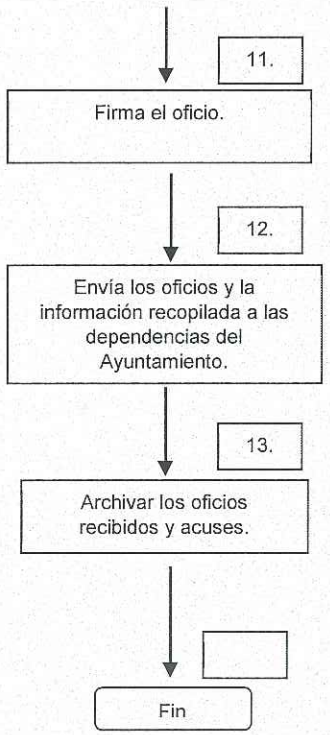
Nombre de Procedimiento	Gestión y concentración de información.
Responsable del Procedimiento	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.

Número.	Área	Actividad
1.	Dirección	Envía indicaciones de los procedimientos administrativos requeridos a realizar.
2.	Unidad Administrativa/Jefe	Recibe por oficio la información que debe turnar.
3.	Dependencias	Remiten oficio con la información requerida.
4.	Unidad Administrativa/Personal adscrito	Recibe por oficio la información que debe turnar.
5.	Unidad Administrativa/Personal adscrito	Realiza oficio de altas de personal, incidencias laborales de todo el personal adscrito, control de periodos vacacionales y llenado de formato de riesgo de trabajo.
6.	Unidad Administrativa/Jefe	Revisar la información que se recibe, se turna.

7.	Unidad Administrativa/Jefe	Firma los oficios.
8.	Unidad Administrativa/Personal adscrito	Entrega los oficios a la Dirección de Administración para que se realicen los trámites correspondientes.
9.	Unidad Administrativa/Personal adscrito	Realiza el oficio.
10.	Unidad Administrativa/Jefe	Revisar la información que se recibe, se turna.
11.	Unidad Administrativa/Jefe	Firma el oficio.
12.	Unidad Administrativa/Personal adscrito	Envía los oficios y la información recopilada a las dependencias del Ayuntamiento.
13.	Unidad Administrativa/ Personal adscrito	Archivar los oficios recibidos y acuses.
14.	Fin	

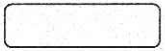
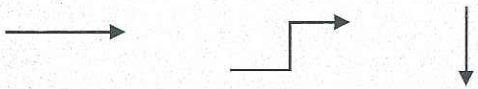
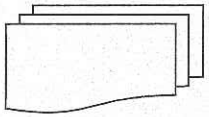
DIAGRAMACIÓN





TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

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

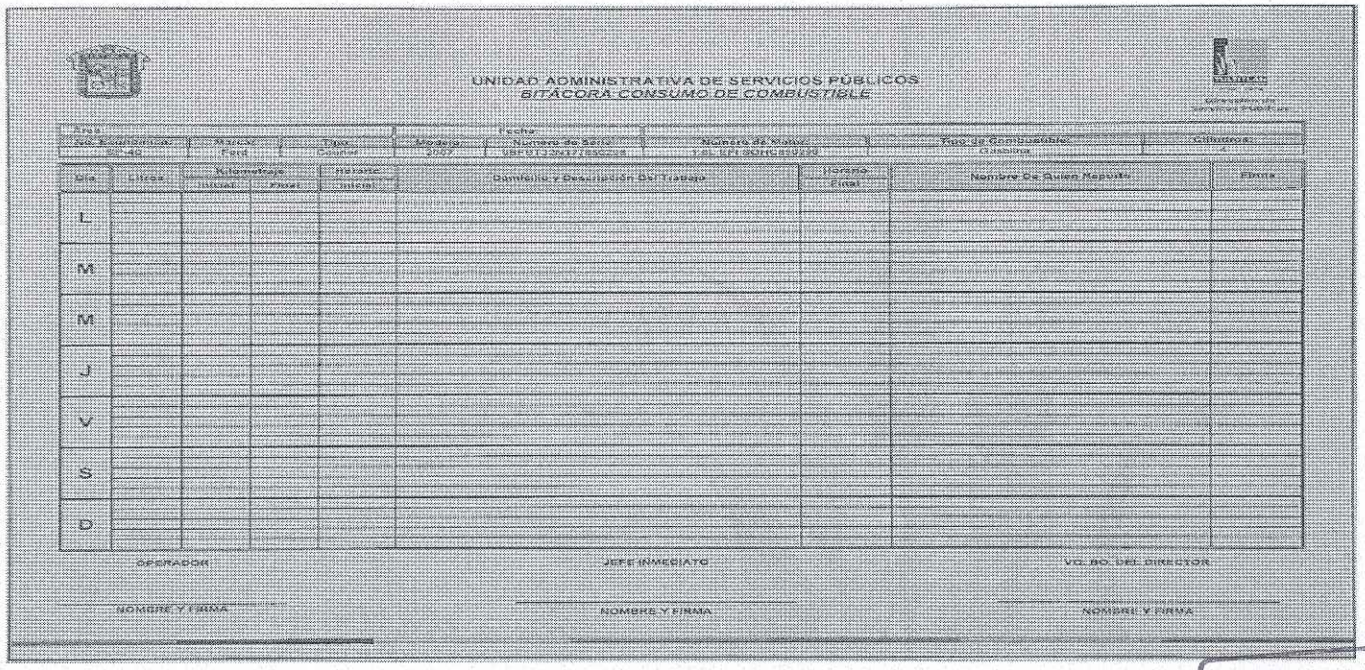
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

- No aplica.

FORMATOS

Bitácora consumo de combustible



UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Tipo de Combustible	Cilindros
Gasolina	4

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

OPERADOR — NOMBRE Y FIRMA

JEFE INMEDIATO — NOMBRE Y FIRMA

VO. BO. DEL DIRECTOR — NOMBRE Y FIRMA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Formato cedula de notificación vacacional



Formato cédula de notificación vacacional

Dirección de Servicios Públicos

Dependencia	Área de adscripción	Fecha de solicitud

Nombre completo de la servidora pública o servidor público	Cargo

No. nómina de la servidora pública o servidor público	Fecha de ingreso	Modalidad

Periodo a disfrutar	No. de días	Especificar los días

Por medio del presente, en cumplimiento al artículo 55 de la *Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios*, le informo que gozara y disfrutara los días indicados en el año del año 2022 y finalizaran el día del año 2022.

Servidora pública o servidor público
Nombre
Firma / Huella
Nombre, sello firma del Jefe inmediato

Vo. Bo. Director de Servicios Públicos	Nombre, sello y firma Sub-Director de Recursos Humanos

Seguiremos **Transformando Tultitlán**

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Certificado de Incapacidad

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ISSEMyM EDOMÉX

Instituto de seguridad Social del Estado de México y Municipios

CERTIFICADO DE INCAPACIDAD FOLIO: E-011618

UNIDAD MEDICA: SERVICIO: FECHA:

NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO: CLAVE DE ISSEMyM: INSTITUCIÓN PÚBLICA:

NOMBRE MEDICO: CLAVE: POR PADECIMIENTO ACTUAL:

DIAGNOSTICO:

A PARTIR DE: HASTA: DÍAS INCAPACIDAD

CLASIFICACIÓN DE INCAPACIDAD: FIRMA DEL MÉDICO FIRMA DEL PACIENTE:

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

CODIGO DE VALIDACIÓN

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Constancia de permanencia

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Ejemplo: EDOMEX

Instituto de seguridad Social del Estado de México y Municipios

Constancia de permanencia

A quien corresponda

Presente

Por este medio informo a usted que el (la) paciente con clave 0000000-00 se presentó al servicio de CONSULTA el día 00/00/0000 llegando a esta institución a las 00:00 y retirándose a las 00:00 del 00/00/0000

Sin más por el momento para los fines que alla lugar, se extiende en ECATEPEC DE MORELOS, MÉXICO a 00/00/0000

Atentamente

Relaciones públicas

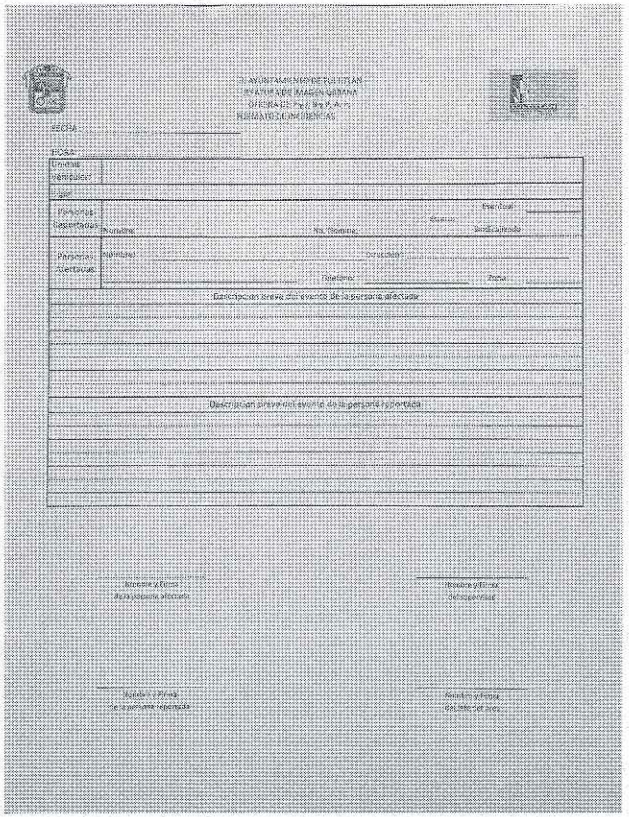
CUALQUIER TACHADURA O ENMENDADURA INVALIDA ESTE DOCUMENTO LEGAL EL DOCUMENTO ORIGINAL AVALA SU EMISIÓN

CODIGO DE VALIDACIÓN

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024

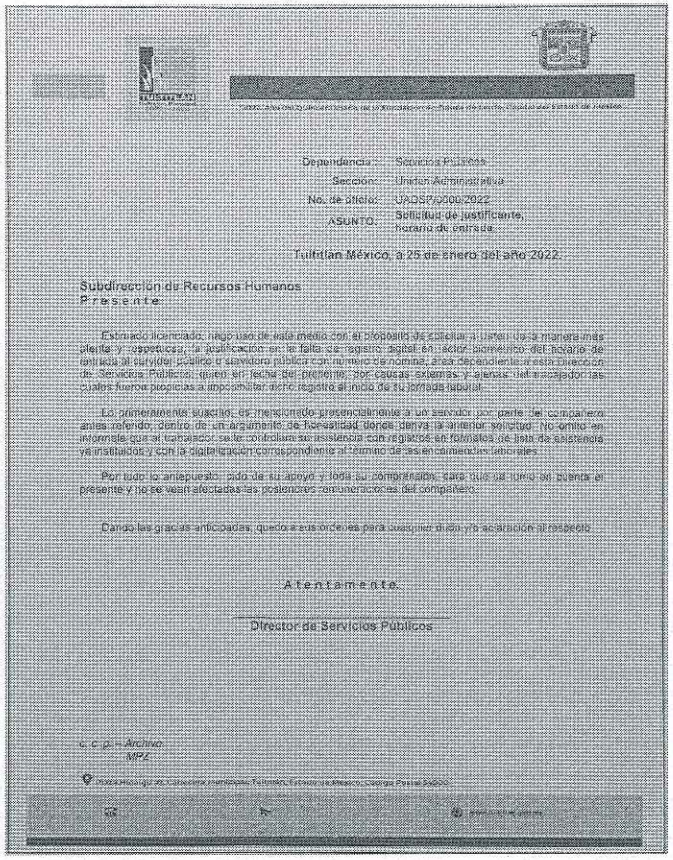
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Formato de incidencias



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Solicitud de justificante



Dependencia: Servicios Públicos
Sección: Unidad Administrativa
No. de oficio: UADSP/0000/2022
ASUNTO: Solicitud de justificante, horario de entrada

Tultitlán México, a 25 de enero del año 2022.

Subdirección de Recursos Humanos
Presente

Estimado licenciado, hago uso de este medio con el propósito de solicitar a usted de la manera más atenta y respetuosa, la justificación en la falta de registro digital en sector biométrico del horario de entrada al servidor público o servidora pública con número de nómina, área dependiente a esta Dirección de Servicios Públicos, quien en fecha del presente, por causas externas y ajenas del trabajador las cuales fueron propicias a imposibilitar dicho registro al inicio de su jornada laboral.

Lo primeramente suscrito, es mencionado presencialmente a un servidor por parte del compañero antes referido, dentro de un argumento de necesidad donde deriva la anterior solicitud. No omito en informarle que al trabajador se le controlará su asistencia con registros en formatos de lista de asistencia ya instituidos y con la digitalización correspondiente al término de las encomiendas laborales.

Por todo lo antepuesto, pido de su apoyo y toda su comprensión, para que tome en cuenta el presente y no se vean afectadas las posteriores remuneraciones del compañero.

Dando las gracias anticipadas, quedo a sus órdenes para cualquier duda y/o aclaración al respecto.

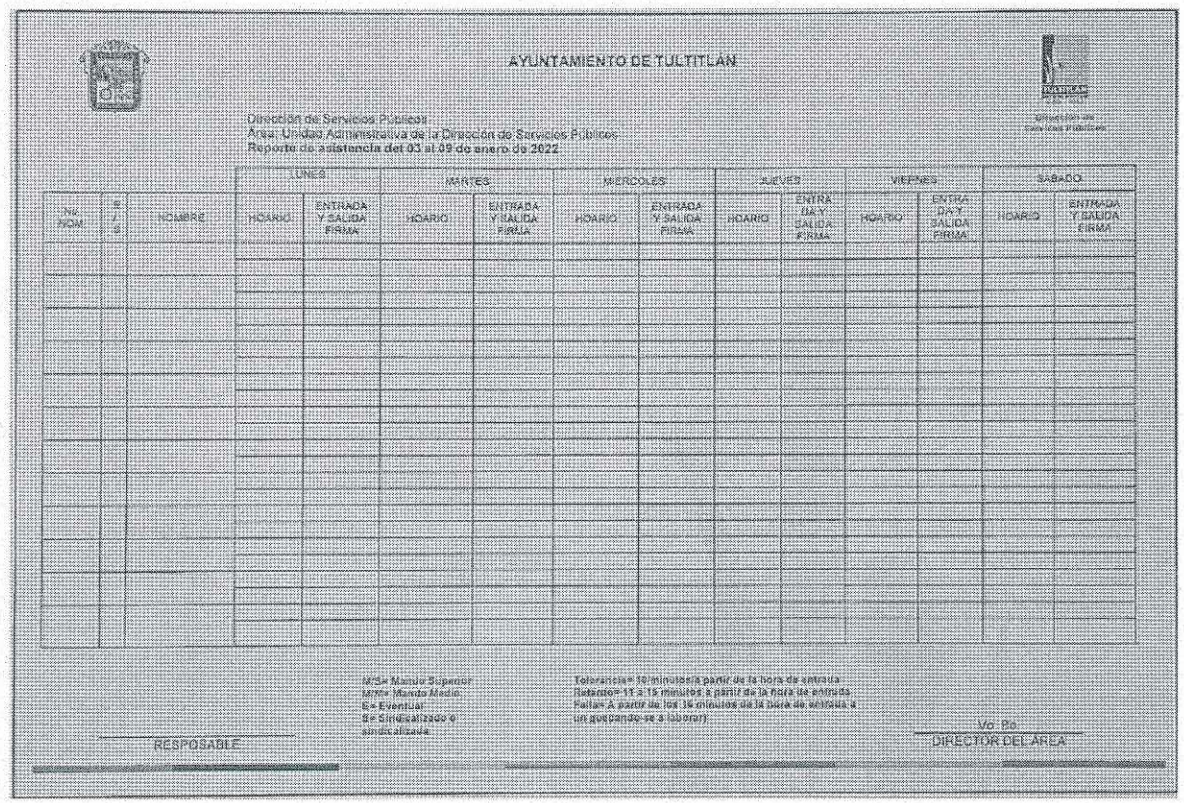
Atentamente

Director de Servicios Públicos

c. c. p. – Archivo
MPZ

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Reporte de asistencia



AYUNTAMIENTO DE TULTITLAN

Dirección de Servicios Públicos
Area: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
Reporte de asistencia del 03 al 09 de enero de 2022

No. NOM.	A / S	NOMBRE	LUNES		MARTES		MIERCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO	
			HORARIO	ENTRADA Y SALIDA FIRMA	HORARIO	ENTRADA Y SALIDA FIRMA	HORARIO	ENTRADA Y SALIDA FIRMA	HORARIO	ENTRADA Y SALIDA FIRMA	HORARIO	ENTRADA Y SALIDA FIRMA	HORARIO	ENTRADA Y SALIDA FIRMA

M/S= Mando Superior
M/M= Mando Medio
E= Eventual
S= Sindicalizado o sindicalizada

Tolerancia= 10 minutos a partir de la hora de entrada
Retardo= 11 a 15 minutos a partir de la hora de entrada
Falta= A partir de los 16 minutos de la hora de entrada o un guardia de 4 horas

RESPOSABLE

Vo. Bo.
DIRECTOR DEL AREA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
Enero 2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento y control de personal administrativo y operativo.

ÁREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.

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.

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 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.

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.

DEFINICIONES

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-Mecanismos de control administrativo: son el conjunto de documentos administrativos que sirven para dar seguimiento a las actividades que lleva a cabo el personal administrativo y operativo, y que puede incluir sanciones de carácter administrativo por el incumplimiento de las actividades asignadas.

-Servidor(a) público: Personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en las diferentes áreas que integran la Dirección de Servicios Públicos.

-Personal administrativo: servidor público que desempeña una función de carácter meramente administrativo con base en su cargo o bien en las necesidades puntuales de las áreas, sin importar su modalidad de contratación.

-Personal operativo: servidor público que desempeña una función de carácter meramente operativa en las diferentes cuadrillas de trabajo, sin importar su modalidad de contratación.

-Horario laboral: número de horas que el personal administrativo y/o operativo deben de cumplir con base en su modalidad de contratación, establecida en las leyes respectivas en la materia.

-Desempeño laboral: 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.

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.

RESULTADOS

- Personal administrativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos dispuesto a realizar las actividades que tiene encomendadas con la mayor disposición, empatía y eficacia, utilizando para lograrlo, los materiales con los que cuenta y ocupando su horario laboral de manera eficiente, eliminando los tiempos muertos y evitando llevar a cabo prácticas no contempladas en sus funciones específicas.

- Personal operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos dispuesto a realizar las actividades que tiene encomendadas con la mayor disposición, empatía y eficacia, utilizando para lograrlo, los materiales, herramientas y vehículos con los que cuenta y ocupando su horario laboral de manera eficiente, eliminando tiempos muertos y evitando llevar a cabo prácticas no contempladas en sus funciones específicas.

- Unidad administrativa de la Dirección de Servicios Públicos con base de datos, registros y evidencias del trabajo que el personal operativo y administrativo despliega en el marco del horario laboral de cada servidor(a) público.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Número	Área	Actividad
1	Subdirección de Servicios Públicos	Después de recibir las programaciones semanales de los Departamento 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 a las cuadrillas de trabajo.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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, se levanta un "escrito de incidente", 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 trabajo para dar seguimiento.
4	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Realiza recorridos diarios y 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 respecto a sus pares y ciudadanía en general.
5	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	En caso de haber inconsistencias, en el desempeño de algún servidor público administrativo, 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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

		caso de observar inconsistencias levanta "acta circunstancia de hechos" (formato UA_02) , la cual debe ser notificada de manera inmediata al subdirector de servicios públicos.
7	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Lleva un control en base de datos digital "Control de escritos de incidentes y actas circunstanciadas de hechos de personal administrativo y operativo" (formato UA_03) 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 mensual 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 al desempeño laboral de la persona reportada. Con cuatro escritos de incidentes de algún servidor/a público, se generará oficio firmado por el Director de Servicios Públicos para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente por parte del órgano de control interno del Ayuntamiento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

10	Jefaturas de Departamento y Oficina.	En caso 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 Subdirección de Servicios.
11	Subdirección de Servicios Públicos	Girará oficio al Órgano Interno de Control y a la Subdirección de Recursos Humanos para que inicien procedimiento administrativo respectivo para subsanar la falta de disponibilidad al trabajo por parte del servidor público reportado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN

No.	Dirección de Servicios Públicos	Subdirección de Servicios Públicos	Unidad Administrativa	Jefaturas de Área
1		Después de recibir las programaciones semanales de los Departamento y haberlas validado, le entrega una copia a la Unidad Administrativa de Servicios Públicos.		
2			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 a las cuadrillas de trabajo.	
3			En caso de haber inconsistencias, tanto en la asignación de trabajo a las cuadrillas, o bien del desempeño laboral de algún servidor público, se levanta un "escrito de incidente", 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 trabajo para dar seguimiento.	
4			Realiza recorridos diarios y 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 respecto a sus pares y ciudadanía en general.	
5			En caso de haber inconsistencias, en el desempeño de algún servidor público administrativo, se levanta "escrito de incidente", 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 trabajo para dar seguimiento.	

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

6				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 circunstancia de hechos", la cual es notificada de manera inmediata al subdirector de servicios públicos.	
7				Lleva un control en base de datos digital "Control de escritos de incidentes y actas circunstanciadas de hechos de personal administrativo y operativo" 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				Genera un informe mensual 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	Se reúnen con los titulares de las áreas en donde se hayan encontrado inconsistencias para solicitar al jefe en turno acciones correctivas en relación al desempeño laboral de la persona reportada.		Se reúnen con los titulares de las áreas en donde se hayan encontrado inconsistencias para solicitar al jefe en turno acciones correctivas en relación al desempeño laboral de la persona reportada.			
10					En caso 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 Subdirección de Servicios.	
11			Girará oficio al Órgano Interno de Control y a la Subdirección de Recursos Humanos para que inicien procedimiento administrativo respectivo para subsanar la falta de disponibilidad al trabajo por parte del servidor público reportado.			

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS

- En Elaboración.

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
01012023	Alta	Se da de alta procedimiento para dar cumplimiento al Comité de Administración de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS
AREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento correcto 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.

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 de Mariano Escobedo (2023).
- Bando Municipal 2022-2024, Artículo 65.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- **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 información 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.

INSUMOS

- Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a la prestación de servicios públicos

- Planes de trabajo semanal 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Establecimiento de disposiciones para la asignación, control, uso adecuado de vehículos asignados a la Dirección de Servicios Públicos.
- Asignación de responsabilidades para la utilización y resguardo de vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- Prolongación de la vida útil de vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

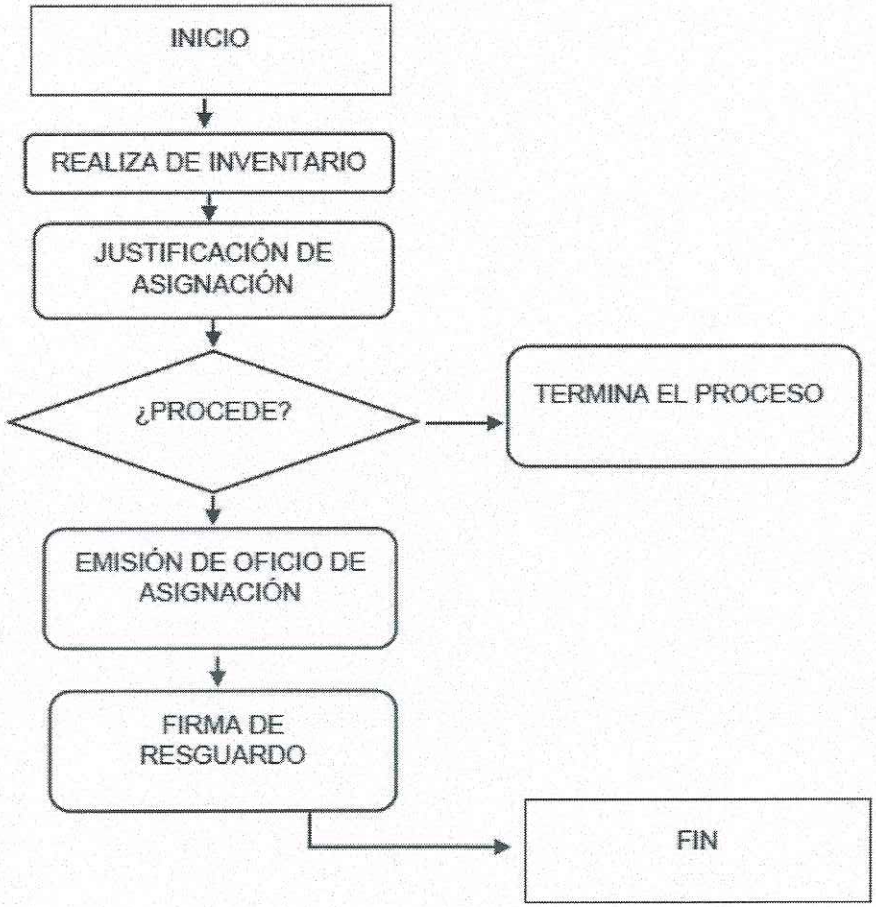
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Realiza y actualiza el inventario del parque vehicular adscrito la Dirección de Servicios Públicos.
2	Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos.	Solicitan mediante oficio de justificación, la asignación de vehículos al Director de Servicios Públicos.
3	Director de Servicios Públicos.	De acuerdo la disponibilidad envía oficio de procedencia o no procedencia a las Jefaturas de adscritas la Dirección de Servicios Públicos.
4	Director de Servicios Públicos.	En caso de ser procedente emite oficio de Resolución Definitiva, mediante la cual se asigna el vehículo al servidor público y se le responsabiliza como resguardatario del buen manejo y uso adecuado del mismo.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

5	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Gestiona la firma el Resguardo con el Servidor Público Resguardatario, cuando se realice el Levantamiento Físico de Bienes Muebles correspondiente.
6	Servidor Público Resguardatario	Firma el Resguardo correspondiente y se queda con acuse del mismo.
7	Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos.	Archiva la Resolución Definitiva el resguardo en expediente correspondiente.
	FIN	

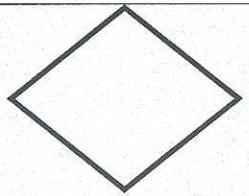
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

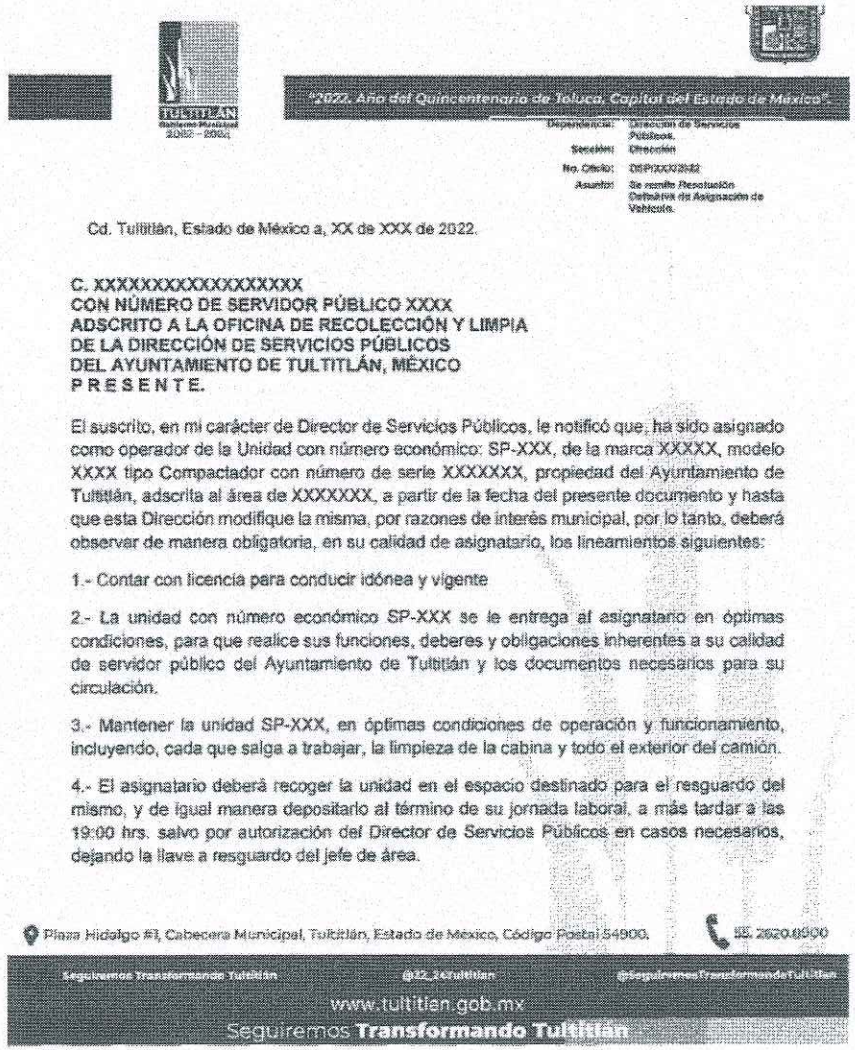
SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS

Resolución definitiva



"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.
Sección: Dirección
No. Oficio: DSP/XXX/2022
Asunto: Se remite Resolución Definitiva de Asignación de Vehículo.

Cd. Tultitlán, Estado de México a, XX de XXX de 2022.

C. XXXXXXXXXXXXXXXX
CON NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO XXXX
ADSCRITO A LA OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
P R E S E N T E.

El suscrito, en mi carácter de Director de Servicios Públicos, le notificó que, ha sido asignado como operador de la Unidad con número económico: SP-XXX, de la marca XXXXX, modelo XXXX tipo Compactador con número de serie XXXXXXX, propiedad del Ayuntamiento de Tultitlán, adscrita al área de XXXXXXX, a partir de la fecha del presente documento y hasta que esta Dirección modifique la misma, por razones de interés municipal, por lo tanto, deberá observar de manera obligatoria, en su calidad de asignatario, los lineamientos siguientes:

1.- Contar con licencia para conducir idónea y vigente

2.- La unidad con número económico SP-XXX se le entrega al asignatario en óptimas condiciones, para que realice sus funciones, deberes y obligaciones inherentes a su calidad de servidor público del Ayuntamiento de Tultitlán y los documentos necesarios para su circulación.

3.- Mantener la unidad SP-XXX, en óptimas condiciones de operación y funcionamiento, incluyendo, cada que salga a trabajar, la limpieza de la cabina y todo el exterior del camión.

4.- El asignatario deberá recoger la unidad en el espacio destinado para el resguardo del mismo, y de igual manera depositarlo al término de su jornada laboral, a más tardar a las 19:00 hrs. salvo por autorización del Director de Servicios Públicos en casos necesarios, dejando la llave a resguardo del jefe de área.

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.0500

Seguiremos Transformando Tultitlán @32_24tultitlan @SeguiremosTransformandoTultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguiremos **Transformando Tultitlán**

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

5.- Abstenerse de reasignar, encargar, prestar o modificar de cualquier manera la asignación de esta unidad, incluyendo el permitir la conducción de la unidad por otra persona, aunque esté presente el operador titular de la unidad.

6.- Abstenerse de modificar, agregar o cambiar el estado original de la unidad, tanto en la cabina como la parte de la caja compactadora, además del sistema eléctrico, mecánico, hidráulico y electrónico, por lo que cualquier alteración, será su responsabilidad y deberá cubrir el daño causado, incluyendo los reclamados recibidos por terceros como consecuencia de alguna mala operación.

7.- La pérdida o extravió de la documentación que se entrega en este acto de la unidad SP-XXX será su responsabilidad, en consecuencia, será bajo su responsabilidad cualquier gasto que se erogue para la reposición o reexpedición de cualquier documento faltante.

8.- El asignatario deberá cumplir todos los días antes de la salida, la verificación e inspección de los componentes o sistemas automotrices para llevar a cabo las actividades para preservar el parque vehicular en óptimas condiciones de funcionamiento, considerando el plan de mantenimiento sugerido por parte del fabricante, cuyo manual de mantenimiento automotriz le ha sido entregado con anterioridad y el cual conoce en su totalidad.

9.- El asignatario se compromete a utilizar el vehículo asignado de acuerdo a las disposiciones del reglamento de tránsito vigente en el municipio, cuidando en todo momento su integridad física y de quienes le acompañan en el desempeño de sus funciones, y así como la de los usuarios o peatones; en caso de choque, atropello o cualquier otro incidente vial que afecte el desarrollo de sus actividades debe de notificar inmediatamente a su jefe inmediato, y abstenerse de acordar, negociar, transar o asumir obligaciones a nombre del ayuntamiento de Tultitlán, con alguna contraparte, ya que la unidad cuenta con Póliza de seguros, cuya caratula también le fue entregada en este acto.

10.- Abstenerse de sustraer de manera ilegal el combustible asignado de manera diaria, a la unidad SP-XXXX.

No omito mencionarle, que tiene designado como ayudante general al C. _____ con número de servidor público _____, cuya obligación tiene, entre otras, de acompañarlo durante toda la jornada laboral, auxiliándolo en las actividades de recolección de residuos sólidos urbanos. En dado caso de que dicho servidor público no atienda la indicación, el operador tiene la obligación de informar de manera inmediata a su jefe.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

11.- El conductor desempeñará su trabajo con disciplina y diligencia, buen trato a los ciudadanos.

12.- El conductor deberá registrar toda la información que este requerida en las órdenes, bitácoras de trabajo y de combustible, mismas que deberán de ser entregadas en tiempo y forma al jefe de departamento debidamente requisitadas.

13.- El conductor deberá abstenerse de recolectar residuos sólidos peligrosos con características corrosivas, reactivas, explosivas, toxicas o biológico-infecciosas.

Asimismo, firma de conformidad con el presente instrumento, dándose por entendido toda acción fuera de la norma, asumiendo las responsabilidades jurídicas correspondientes.

ATENTAMENTE	DE CONFORMIDAD
M.V.Z. MARIO PONTÓN ZUÑIGA DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	XXXXXXXXXXXXXX CON NÚMERO DE SERVIDOR PÚBLICO XXXX

TESTIGOS

C.C.P. Lic. Mariana Guadalupe Pérez Martínez. Directora de Administración
Lic. Edna Ariadna Martínez Torres. Contralora Municipal.
Expediente del trabajado

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
23/02/2023	00	**Se da de alta procedimiento para dar cumplimiento al Comité de Administración de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.**

DISTRIBUCIÒN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL VEHICULAR DOCUMENTAL
AREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento correcto 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 adscritas a todas las unidades administrativas de la dirección de servicios que utilicen vehículos utilitarios.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- 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 fracción XI.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo (2023).

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Bando Municipal 2022-2024, Artículo 65.

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 de vehículos que se utilizan para el transporte de personal, prestación y mejora de los servicios públicos municipales.

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.

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 que 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 Control Vehicular, al cumplimento de tramites fiscales 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 encargada de impartir información 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.

INSUMOS

- Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a la prestación de servicios públicos
- Planes de trabajo semanal de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
- Proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
- Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la adscritas a 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Elaboración de expedientes de los vehículos asignados a la Dirección de Servicios Públicos.
- Asignación de responsabilidades para el resguardo documental de los vehículos asignados a la Dirección de Servicios Públicos.
- Prolongación de la vida útil de vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Envía a las Jefaturas de la Dirección información relativa los procesos de Resguardo y Asignación de Vehículos, Suministro de Combustible, Mantenimientos Preventivos y Correctivos, Suministro de Combustible, Aseguramiento, Siniestros, Cumplimiento de Tramites Fiscales y Ambientales.
2	Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos.	Documentan, registran, procesan, dan atención y seguimiento los procesos de Resguardo y Asignación de Vehículos, Suministro de Combustible, Mantenimientos Preventivos y Correctivos, Suministro de Combustible, Aseguramiento, Siniestros, Cumplimiento de Tramites Fiscales y Ambientales.
3	Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos.	Elaboran y archivan expedientes los procesos de Resguardo y Asignación de Vehículos, Suministro de Combustible, Mantenimientos Preventivos y Correctivos, Suministro de Combustible, Aseguramiento, Siniestros, Cumplimiento de Tramites Fiscales y Ambientales.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

4	Director de Servicios Públicos.	Solicita Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos, informes relativos a Mantenimientos Preventivos y Correctivos, Suministro de Combustible, Aseguramiento, Siniestros, Cumplimiento de Tramites Fiscales y Ambientales.
5		Informan al Director de Servicios Públicos el estado que guardan los procesos administrativos de vehículos asignados a la Dirección de Servicios Públicos.
	FIN	

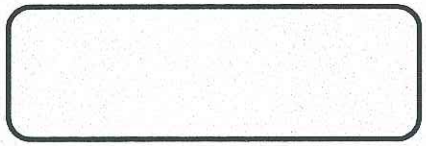
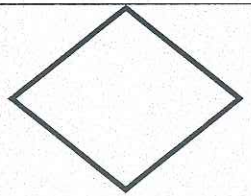
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS

Bitácora de Consumo de Combustible

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Formato bitácora de consumo de combustible

Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Oficina de Recolección y Limpia	Fecha:	

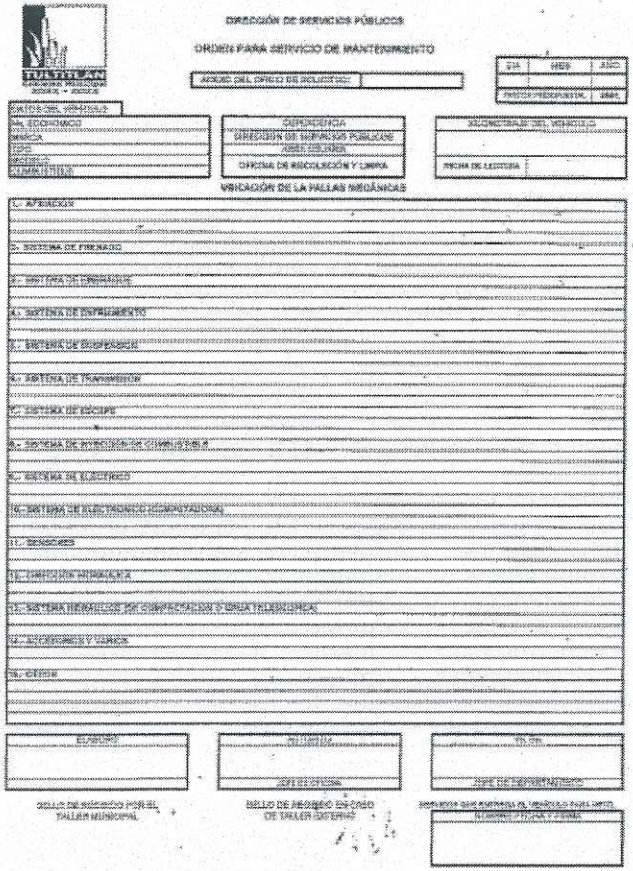
No. Recolección	Marca	Tipo	Modelo	Número de Serie	Número de Motor	Tipo de Combustible	Cilindros
SP-58	DINA	VOLTEO	1994	SA4754201015	408GM2L0882815	DIESEL	8

Día	Línea	Hidrómetro Inicial	Hidrómetro Final	Número Inicial	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Número Final	Nombre De Quien Recibe	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

Operador	Jefe inmediato	Vº. Bº. Director de Servicios Públicos
Nombre y firma	C. Ramiro Soria Jiménez Nombre y firma	M. V. Z. Mario Pereón Zúñiga Nombre y firma

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Orden de Servicio de Mantenimiento



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO

VERIFICACIÓN DE LA FALLAS MECÁNICAS

Informe de Mantenimiento de Vehículos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
INFORME DE MANTENIMIENTOS DE VEHÍCULOS

CONS	No. ECO	ÁREA	TIPO DE MANTENIMIENTO	FALLAS DETECTADAS	DÍAS DE DURACIÓN	FECHA DE INGRESO A SERVICIO	NOMBRE DEL TALLER	UBICACIÓN	ESTADO	FECHA DE SALIDA (Entrega)
1	[illegible]	[illegible]	Correctivo	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Taller Municipal	[illegible]	En Proceso	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
23/02/2023	00	**Se da de alta procedimiento para dar cumplimiento al Comité de Administración de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.**

DISTRIBUCIÒN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN
AREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento correcto 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 adscritas a todas las unidades administrativas de la dirección de servicios que utilicen vehículos utilitarios.

REFERENCIAS

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

- 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 fracción XI.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo (2023).

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Bando Municipal 2022-2024, Artículo 65.

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 de vehículos que se utilizan para el transporte de personal, prestación y mejora de los servicios públicos municipales.

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.

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 que en la cual se realizan mecanismos de control interno documentales e informáticos, para supervisar el consumo y rendimiento de combustible en vehículos y maquinaria.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- **Control de Cumplimiento de Normatividad**: actividad mediante la cual se da seguimiento a través de la Jefatura de Control Vehicular, al cumplimento de tramites fiscales 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 encargada de impartir información 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.

INSUMOS

- Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a la prestación de servicios públicos

- Planes de trabajo semanal de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

- Proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la adscritas a 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Establecimiento de disposiciones para la asignación, control, uso adecuado de vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos
- Asignación de responsabilidades para la utilización y resguardo de vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- Prolongación de la vida útil de vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos

POLÍTICAS DE TRABAJO

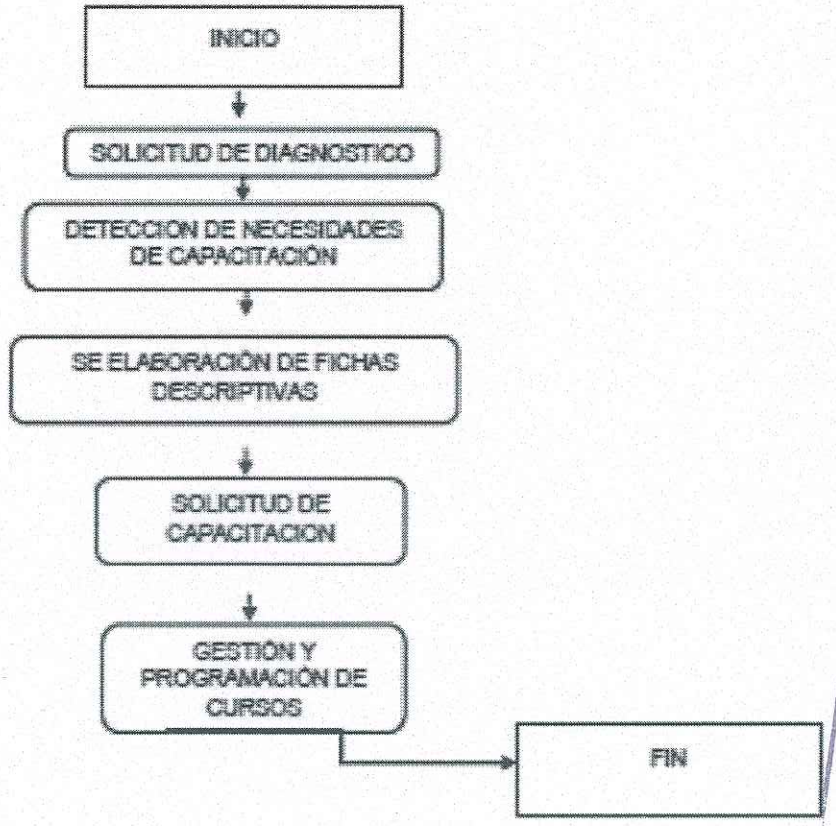
- Los servidores públicos adscritos a la Coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Jefatura.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

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

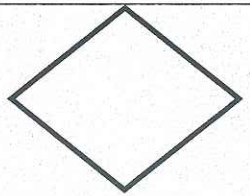
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**
1	Subdirección de Servicios Públicos.	Solicita a las Jefaturas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, su diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) mediante el cual se obtendrá información necesaria para elaborar un programa anual de capacitación.
2	Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos.	Realizan su diagnóstico para detectar las necesidades de capacitación (DNC), en materia de conocimientos técnicos y uso adecuado del parque vehicular.
3	Subdirección de Servicios Públicos.	Instruye a las Jefaturas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, a buscar los temas de capacitación en materia de operación y uso adecuado de vehículos.
4	Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos.	Elaboran sus fichas descriptivas de capacitación y envían la programación de sus capacitaciones a Subdirección de Servicios Públicos.
5	Subdirección de Servicios Públicos.	Instruye a la Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos, a solicitar capacitación técnica en materia de principios básicos de funcionamiento, Operación, Normatividad Vial, entre otras
6	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.	Solicita a la dirección de administración, los temas de capacitación técnica requerida y de acuerdo a disponibilidad realiza programa anual de capacitación en materia vehicular.

	FIN	

DIAGRAMACIÓN



SIMBOLOGÍA

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

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
23/02/2023	00	**Se da de alta procedimiento para dar cumplimiento al Comité de Administración de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.**

DISTRIBUCIÒN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planeación y Control de Actividades
ÁREA: Departamento de Imagen Urbana
Dependencia: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento correcto mediante la metodología de la mejora continua del servicio público de la Oficina de alumbrado público, de bacheo y pintura, y de la Oficina de parques y jardines.

ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito al Departamento de Imagen Urbana, y a las personas titulares de cada una de las oficinas directamente adscritas a este departamento.

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, artículo 7 y 19.

-Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 144 SEXIES.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán, artículo 211 y 212 fracción IV.

-Bando Municipal 2023, artículo 65 Fracción I.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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. Planea, organiza y coordina actividades, da seguimiento y realiza evaluaciones continuas a los servicios públicos de alumbrado público, bacheo, pintura, así como parques y jardines en el Municipio de Tultitlán.

Oficinas. Son las áreas responsables de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo.

DEFINICIONES

- Mejora Continua: aumentar la satisfacción de las personas físicas y morales que requieren algún servicio coordinado por el Departamento de Imagen Urbana.

- Servicio público de parques y jardines: actividad pública encargada de dar mantenimiento a los parques, jardines y zonas recreativas del municipio de Tultitlán.

- Alumbrado Público: actividad pública encargada de dar mantenimiento correctivo y preventivo a las luminarias públicas de competencia municipal instaladas en el municipio de Tultitlán de Mariano Escobedo.

- Bacheo: actividad pública orientada a atender y reparar los baches que se generan en las distintas colonias del Municipio
de Tultitlán.

- Pintura: actividad pública encargada de asistir las normatividades existentes para visualizar señalamientos con pintura en diferentes espacios públicos municipales.

- Herrería: Colocación de inmobiliario en espacios públicos, así como reparación y mantenimiento del mismo.

INSUMOS

-Programa general de trabajo anual del Departamento de Imagen Urbana.

-Proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas al Departamento de Imagen Urbana.

-Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman el Departamento de Imagen Urbana.

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

-Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a eficientar las actividades que realizan las áreas adscritas al Departamento de Imagen Urbana.

RESULTADOS

- Un servicio de alumbrado público de calidad, buscando que en el mediano plazo el municipio cuente con una infraestructura en términos de alumbrado del cien por ciento de colonias atendidas.

- Un servicio de atención a parques y jardines adecuado que brinde espacios públicos de calidad para las familias de Tultitlán.

- 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 duraderos en beneficio de los y las tultitlenses.

- Trimestralmente se realizará una encuesta de satisfacción ciudadana, con la cual se medirá la eficacia de cada uno de los departamentos adscritos al Departamento de Imagen Urbana.

POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos al Departamento 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 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.

- La Coordinación 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

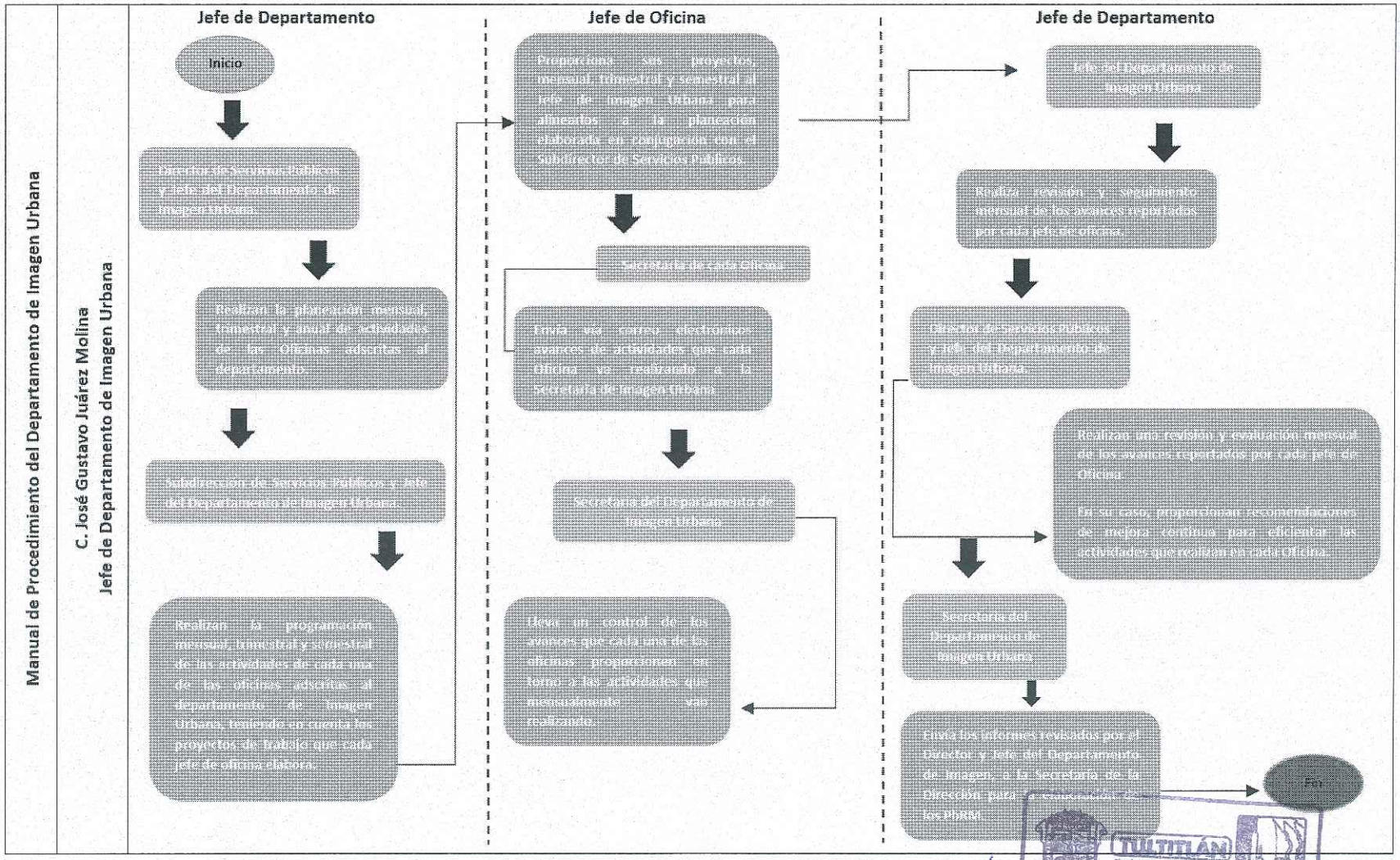
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Planeación y control de actividades		
No.	**Responsable**	**Actividad Semanal**
1	Director de Servicios Públicos. Departamento de Imagen Urbana.	Realizan la planeación mensual, trimestral, semestral y anual de actividades de las áreas adscritas al Departamento.
2	Subdirector y Jefe de Imagen Urbana.	Realizan la programación mensual, trimestral, semestral de las actividades de cada una de las oficinas adscritas al departamento, teniendo en cuenta los proyectos de trabajo que cada jefe de Oficina elabora.
3	Jefe de Oficina	Proporciona sus proyectos de trabajo mensual, trimestral y semestral al Jefe de Imagen Urbana para alinearlos a la planeación elaborada en conjunción con el Director de Servicios Públicos.
4		En el formato indicado, realiza la descripción de avance de actividades que por mes se vayan realizando en el departamento a su cargo.
5	Secretarias de cada Oficina.	Envían vía correo electrónico los avances de actividades que cada Oficina va realizando a la Secretaria del Departamento de Imagen Urbana.
6	Secretaria del Departamento de Imagen Urbana.	Lleva un control de los avances que cada una de las oficinas proporcionen en torno a las actividades que mensualmente van realizando.
7	Jefe de Imagen Urbana.	Realiza revisión y seguimiento mensual de los avances reportados por cada jefe de Oficina.
8	Director de Servicios Públicos. Jefe de Imagen Urbana.	Realizan una revisión y evaluación mensual de los avances reportados por cada jefe de Oficina. En su caso, proporcionan recomendaciones de mejora continua para eficientar las actividades que se realizan en cada Oficina.
9	Secretaria del Departamento de Imagen Urbana.	Envía los informes revisados por el Director y el Jefe, a la Secretaria de la Dirección para la elaboración del PbRM.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMA DE FLUJO: Actividad Semanal

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

NO APLICA

FORMATOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

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 bacheo en avenidas principales?				
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?				

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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. Durante el último año ¿Ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?				
12. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?				

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGIA

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se actualizan procedimientos por inicio de administración.
20/02/2023	01	Se actualiza información referente a: - Ley Orgánica Municipal. - Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Tultitlán. - Bando Municipal.

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Áreas adscritas al departamento de Imagen Urbana



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.

OBJETIVO

Mejorar y facilitar las labores de administración y operación de la Oficina de Bacheo y Pintura en la realización de los trabajos y el buen funcionamiento del mismo, con el propósito de atender y mejorar la imagen urbana de todo el territorio del municipio de Tultitlan como, rehabilitación y mantenimiento de calles primarias y secundarias con la aplicación de mezcla asfáltica.

ALCANCE

Aplica para las calles y avenidas del municipio Tultitlan, se excluye áreas condominales, federales y estatales.

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. SEXIES
- Bando Municipal de Tultitlan Capitulo X Artículo 65 Fracción II
- Trabajos de conservación rutinaria ----------**N-CSV-CAR-2-02-003/16**

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 Se 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 y 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, en lo que respecta a la Oficina.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación para el peticionario referente a la visita previa.
- En caso de que el trabajo sea factible y este se haya realizado, recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para revisión.
- Llevar 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.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para contestación.
- Canalizarla 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.

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 Oficialía de Partes Común.
- **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 realizara el trabajo o las razones del por qué 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 (peticiones) que recibe o entrega el de 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.

INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficialía de Partes Común, 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.
- Mezcla asfáltica de ¾ a finos.

RESULTADOS

- Rehabilitación de vialidades urbanas.

POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La trasparencia 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 fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.



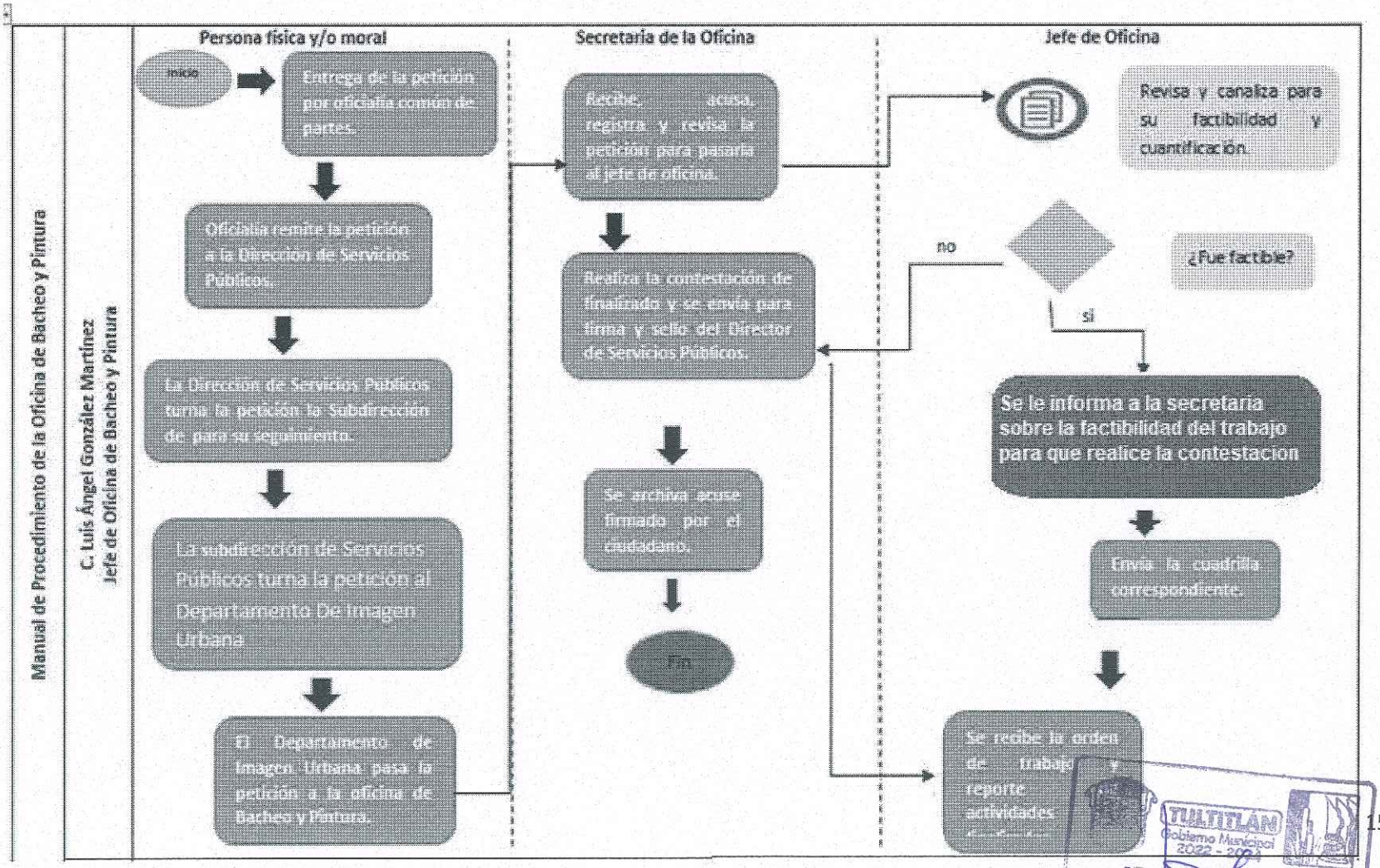
DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	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 la oficina correspondiente 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.
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, informando que se realizaran los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual nos es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.



10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
11	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 segunda contestación.
12	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.
13	Fin	

DIAGRAMACIÓN



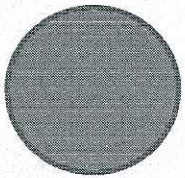
MEDICIÓN

N° de Proyecto	Codigo	Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre		
					M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%
020201010302	1	Mezcla asfáltica aplicada en vialidades urbanas	TONELADA	20,000	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%
020201010302	2	Rehabilitar vialidades urbanas	VIALIDAD	625	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Esta medición se requiere para controlar mensualmente, dentro del año fiscal las actividades que efectúa la Oficina de Bacheo y Pintura adscrito a la Dirección de Servicios Públicos como son Rehabilitación de vialidades urbanas.

SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD





LINEA DE FLUJO



TOMA DE DESICIÓN



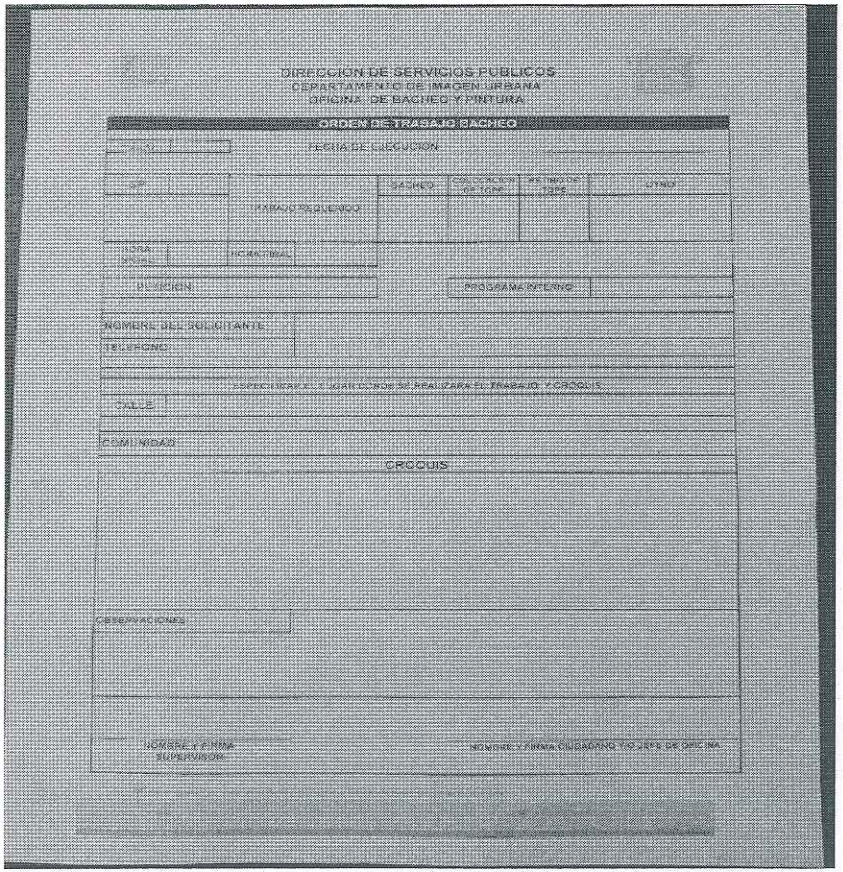
FINAL DE PROCEDIMIENTO

FORMATOS INSTRUCTIVO

ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo al encargado de cuadrilla, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, anotar que tipo de servicio se realizó, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación una vez concluido el servicio, firma del encargado de cuadrilla.





DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

ORDEN DE TRABAJO BACHEO

FECHA DE EJECUCION

		BACHEO	COLOCACION DE TOPE	RETIRO DE TOPE	LIMPIO
	TRABAJO REQUERIDO				

HORA NOCHE | HORA FINAL

DESCRIPCION | PROGRAMA INTERNO

NOMBRE DEL SOLICITANTE
TELEFONO

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO Y CROQUIS

CALLE

COMUNIDAD

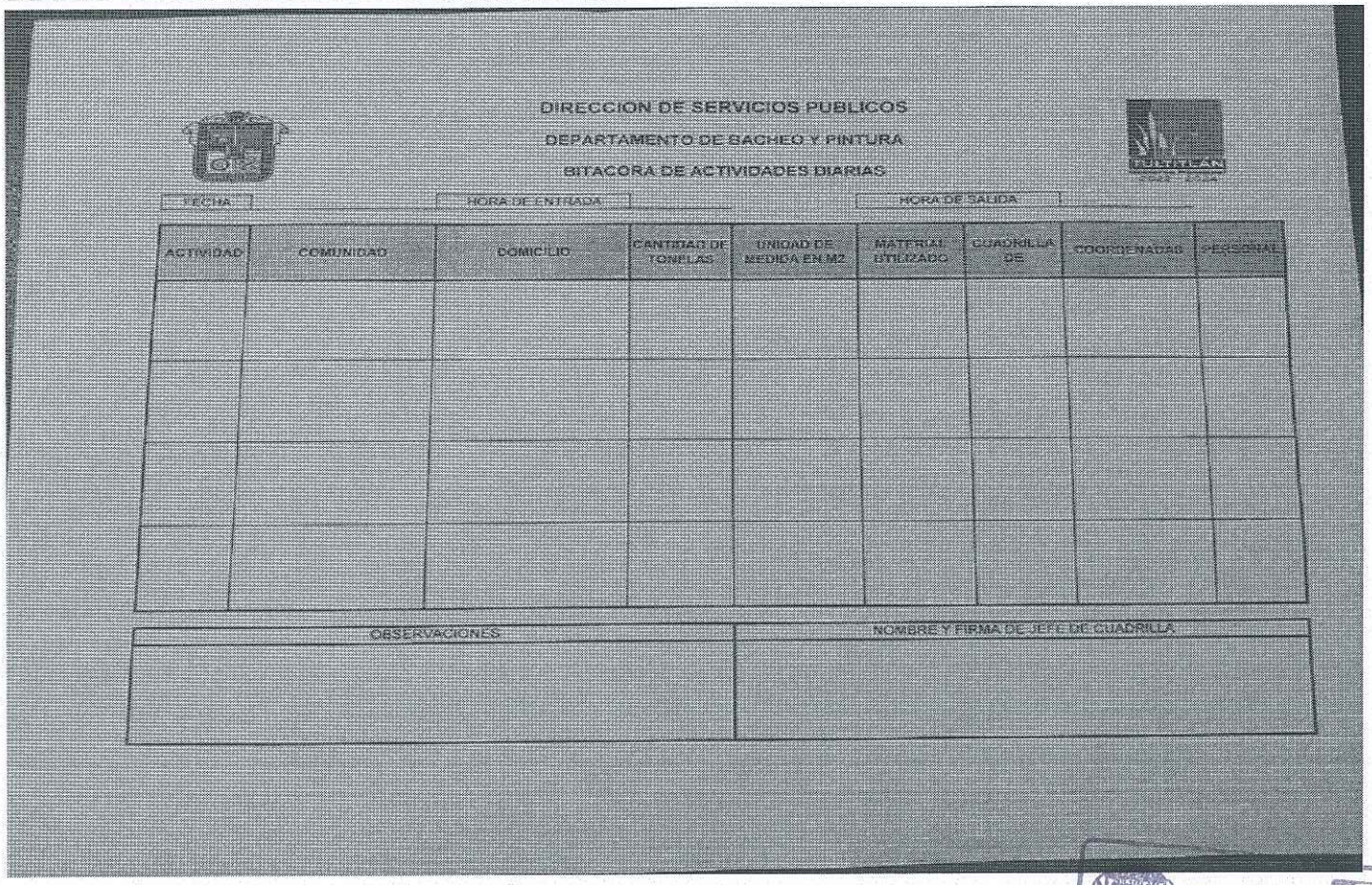
CROQUIS

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA SUPERVISOR | NOMBRE Y FIRMA CIUDADANO Y JEFE DE OFICINA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA



DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS

DEPARTAMENTO DE BACHEO Y PINTURA

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS

FECHA | HORA DE ENTRADA | HORA DE SALIDA

ACTIVIDAD	COMUNIDAD	DOMICILIO	CANTIDAD DE TONELAS	UNIDAD DE MEDIDA EN M2	MATERIAL UTILIZADO	CUADRILLA DE	COORDENADAS	PERSONAL

OBSERVACIONES:	NOMBRE Y FIRMA DE JEFE DE CUADRILLA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

El reporte de actividades se entrega al encargado de cuadrilla tiene que anotar que realizo con cantidad, unidad de medida, que material se utilizó, que unidad se utilizó, firma del encargado de cuadrilla.

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2023	00	• **Actualización por inicio de administración.**
20/02/2023	01	• **Se quitó la colocación de reductores de velocidad el procedimiento.(página 2)** • **Se cambió cambio el objetivo enfocado en el procedimiento de rehabilitación de vialidades (pagina 2)** • **Se actualizo artículos del bando 2023 (página 2)** • **Se modificó diagramación (página 6)**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Colocación y retiro de reductores de velocidad.
AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

OBJETIVO

La colocación o retiro de reductores de velocidad, contribuyendo a la seguridad de los habitantes del municipio.

ALCANCE

Aplica para las calles y avenidas del municipio Tultitlan, (una vez que se cuente con dictamen de factibilidad por parte de la Dirección por parte de la dirección de seguridad, vialidad y protección civil).Se excluye áreas condomínales, federales y estatales.

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. SEXIES
- Bando Municipal de Tultitlan Capitulo X Artículo 65 Fracción II
- Dispositivos Para Control De La Velocidad Y Alteradores De Salida.----------**N-PRY-CAR-10-04-006/08**

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 Se 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 y 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, en lo que respecta a la Oficina.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación para el peticionario referente a la visita previa.
- En caso de que el trabajo sea factible y este se haya realizado, recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para revisión.
- Llevar 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.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para contestación.
- Canalizarla 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.

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 Oficialía de Partes Común.
- **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 realizara el trabajo o las razones del por qué 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 (peticiones) que recibe o entrega el de 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.

INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficialía de Partes Común, 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.

RESULTADOS

- Colocación o retiro de reductores de velocidad.

POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La trasparencia 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 fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO

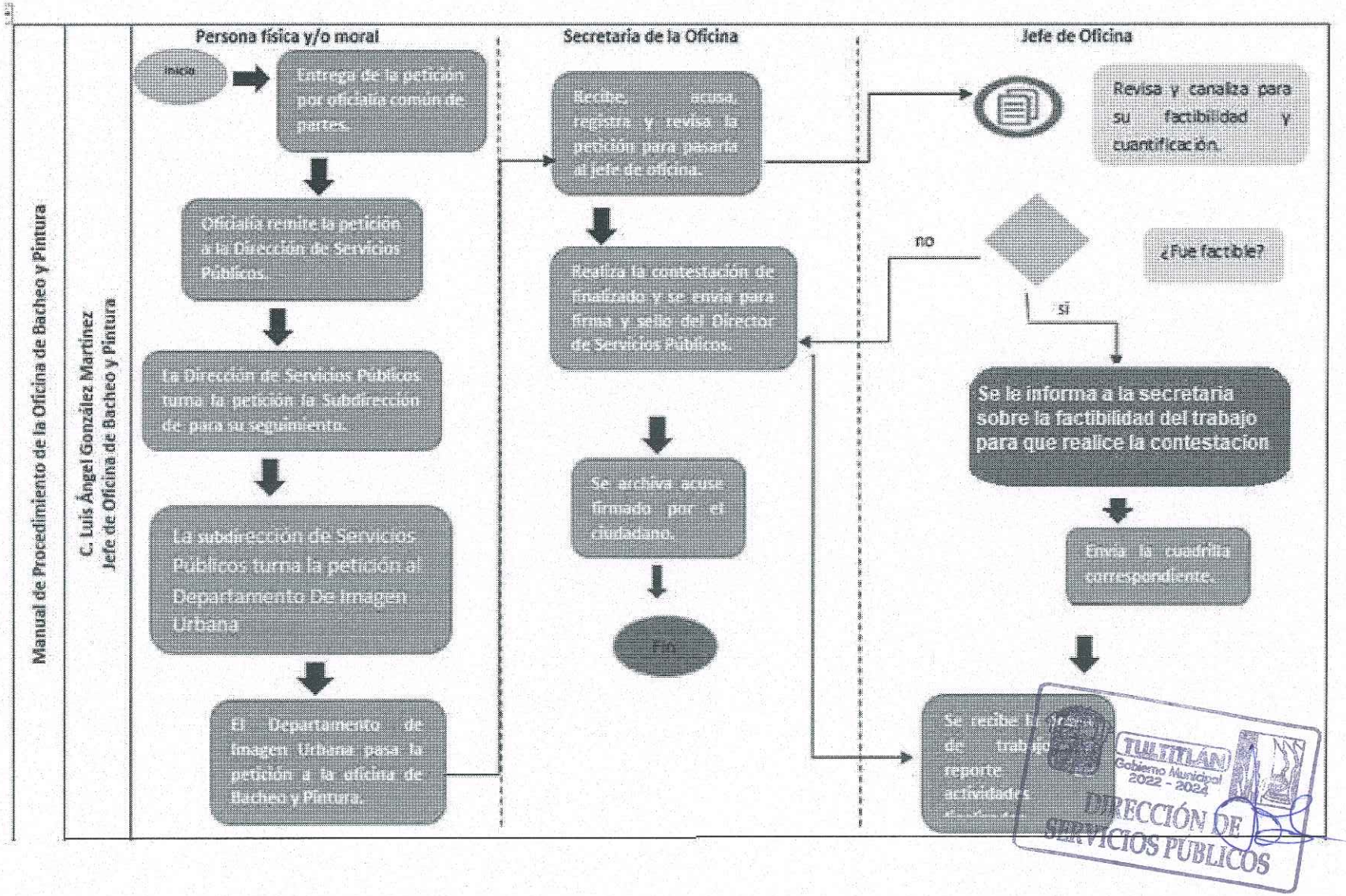
No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	Remite la petición al área correspondiente 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 la oficina correspondiente 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.
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, donde se informa que se requiere de dictamen de factibilidad. En caso de ya contar con dictamen se considera para realizar el trabajo. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Se le informa ala supervisor de cuadrilla para su cuantificación. Y a si posteriormente se pueda agendar.
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.

11	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 segunda contestación.
12	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.
13	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas

DIAGRAMACIÓN



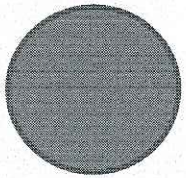
MEDICIÓN

Esta medición se requiere para controlar mensualmente, dentro del año fiscal las actividades que efectúa la Oficina de Bacheo y Pintura adscrito a la Dirección de Servicios Públicos como son Rehabilitación de vialidades urbanas.

Código	Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	AVANCE TRIMESTRAL 2023																RESULTADOS DEL COMPORTAMIENTO QUE SE PRESENTARÁ	
				Primer Trimestre				Segundo Trimestre				Tercer Trimestre				Cuarto Trimestre					
				M	C	Abs.	%	M	C	Abs.	%	M	C	Abs.	%	M	C	Abs.	%	Gran total anual	Porcentaje total anual
1	Rehabilitar vialidades urbanas y colocación de reductores de velocidad mediante aplicación de mezcla asfáltica	m^2	140,000	ENERO FEBRERO MARZO	0	0	0%	ABRIL MAYO JUNIO	23,334 23,333 23,333	70,000	50%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE	11,666 11,667 11,667	35,000	25%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE	11,666 11,667 11,667	35,000	25%	140,000	100%
2	Rehabilitar vialidades urbanas	VIALIDAD	200	ENERO FEBRERO MARZO	0	0	0%	ABRIL MAYO JUNIO	34 33 33	100	50%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE	17 17 16	50	25%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE	17 17 16	50	25%	200	100%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO



TOMA DE DESICIÓN



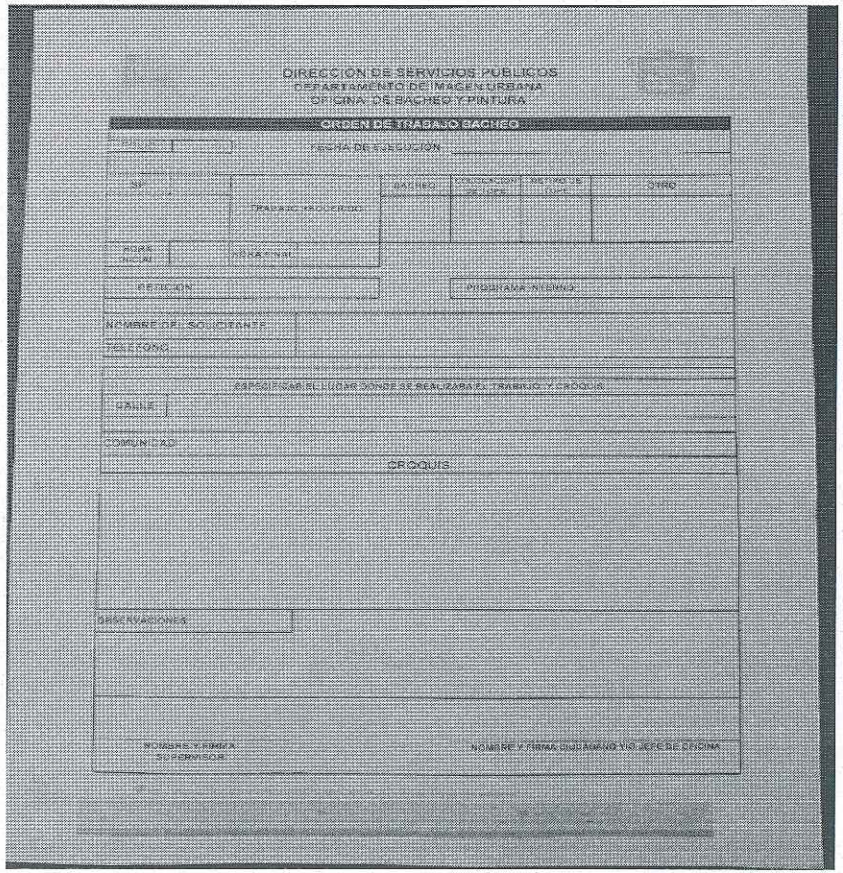
FINAL DE PROCEDIMIENTO

FORMATOS INSTRUCTIVO

ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo al encargado de cuadrilla, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, anotar que tipo de servicio se realizó, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación una vez concluido el servicio, firma del encargado de cuadrilla.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



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

ORDEN DE TRABAJO BACHEO

FECHA DE EJECUCIÓN

SP | TRABAJO PROGRESIVO | BACHEO | COLOCACIÓN DE TOPES | RETIRO DE TOPES | OTRO

HORA INICIAL | HORA FINAL

PETICIÓN | PROGRAMA INTERNO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

TELÉFONO

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL TRABAJO Y CROQUIS

CALLE

COMUNIDAD

CROQUIS

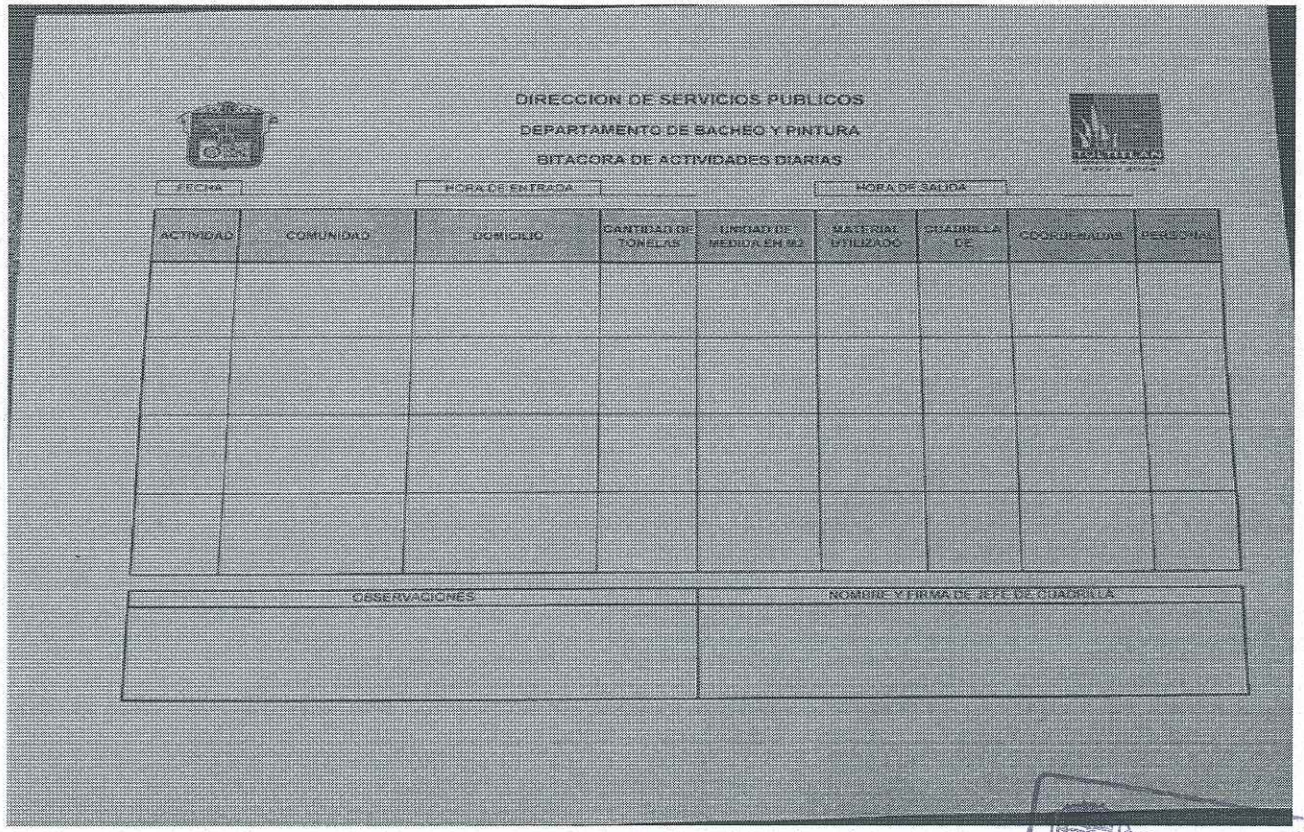
OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA SUPERVISOR | NOMBRE Y FIRMA DIOLANANO VIO JEFE DE OFICINA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA

El reporte de actividades se entrega al encargado de cuadrilla tiene que anotar que realizo con cantidad, unidad de medida, que material se utilizó, que unidad se utilizó, firma del encargado de cuadrilla.



DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS

DEPARTAMENTO DE BACHEO Y PINTURA

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS

FECHA | HORA DE ENTRADA | HORA DE SALIDA

ACTIVIDAD	COMUNIDAD	DOMICILIO	CANTIDAD DE TONELAS	UNIDAD DE MEDIDA EN M2	MATERIAL UTILIZADO	CUADRILLA DE	COORDENADAS	PERSONAL

OBSERVACIONES	NOMBRE Y FIRMA DE JEFE DE CUADRILLA

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	• Actualización por cambio de administración
20/02/2023	01	• Se separó procedimiento de colocación de reductores de velocidad. • Se actualizo artículos del Bando 2023 (página 12) • Se agregó referencias respecto a la colocación de reductores de velocidad (página 12)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Acarreo de los desechos recolectados en predio (escombro por metro cubico o fracción)

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

OBJETIVO

Mejorar y facilitar las labores de administración y operación de la Oficina de Bacheo y Pintura en la realización de los trabajos y el buen funcionamiento del mismo, con el propósito de atender y mejorar la imagen urbana de todo el territorio del municipio de Tultitlan.

ALCANCE

Aplica para las calles, avenidas y predios particulares del municipio de Tultitlan, se excluye, áreas federales y estatales.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica Municipal del estado de México las que confiere los artículos del 125 al 144. SEXIES
- Código financiero del estado de México Articulo 163 Numeral II Inciso "C"
- Bando Municipal de Tultitlan Capitulo X Artículo 65 Fracción II
- Acarreos ----------**N-CTR-CAR-1-01-013/00**

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 Se 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 y 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, en lo que respecta a la Oficina.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación para el peticionario referente a la visita previa.
- En caso de que el trabajo sea factible y este se haya realizado, recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para revisión.
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, copia de orden de pago y acuse de recibido.

El jefe de la Oficina deberá.

- Revisar la petición.
- Realizar recorrido para cuantificar, revisar factibilidad y elaborar la orden de pago.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para contestación.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajaran.

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.

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 Oficialía de Partes Común.
- **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 realizara el trabajo o las razones del por qué 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 (peticiones) que recibe o entrega el de 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.

INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficialía de Partes Común, 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
- Orden de pago
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.

RESULTADOS

- Mejorar la imagen urbana y evitar contaminación.

POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La trasparencia 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 fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones



DESARROLLO

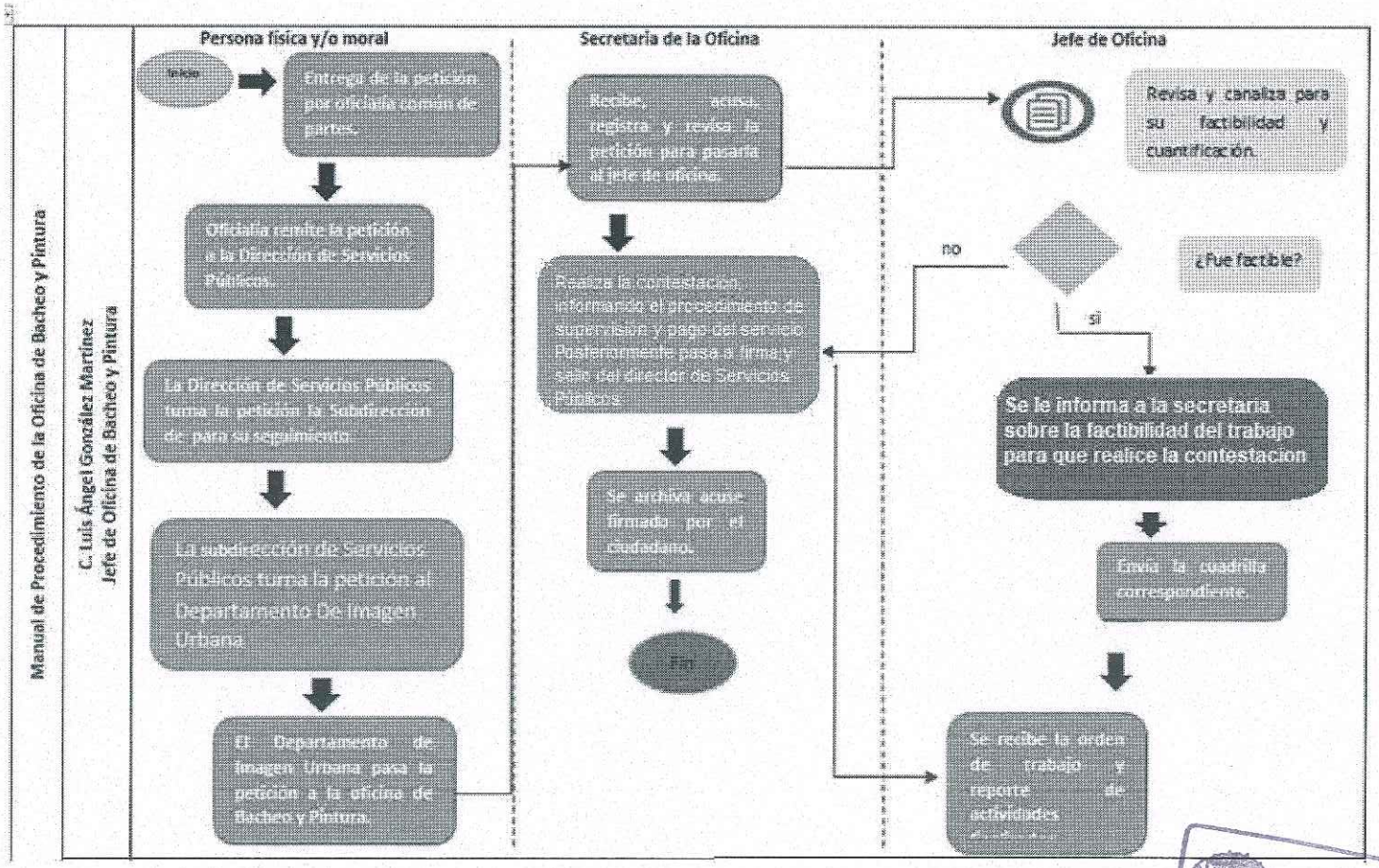
No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	Remite la petición al área correspondiente 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 la oficina correspondiente 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.
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, informando el procedimiento de supervisión y pago del servicio. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza recorrido para factibilidad y cuantificación del servicio, en caso de que este sea factible realiza la orden de pago.(la cual se tiene que pagar en 24 horas)
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía la cuadrilla correspondiente para el servicio.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

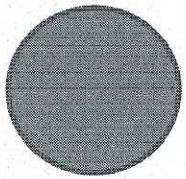
11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la segunda contestación.
12	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
13	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO



TOMA DE DESICIÓN



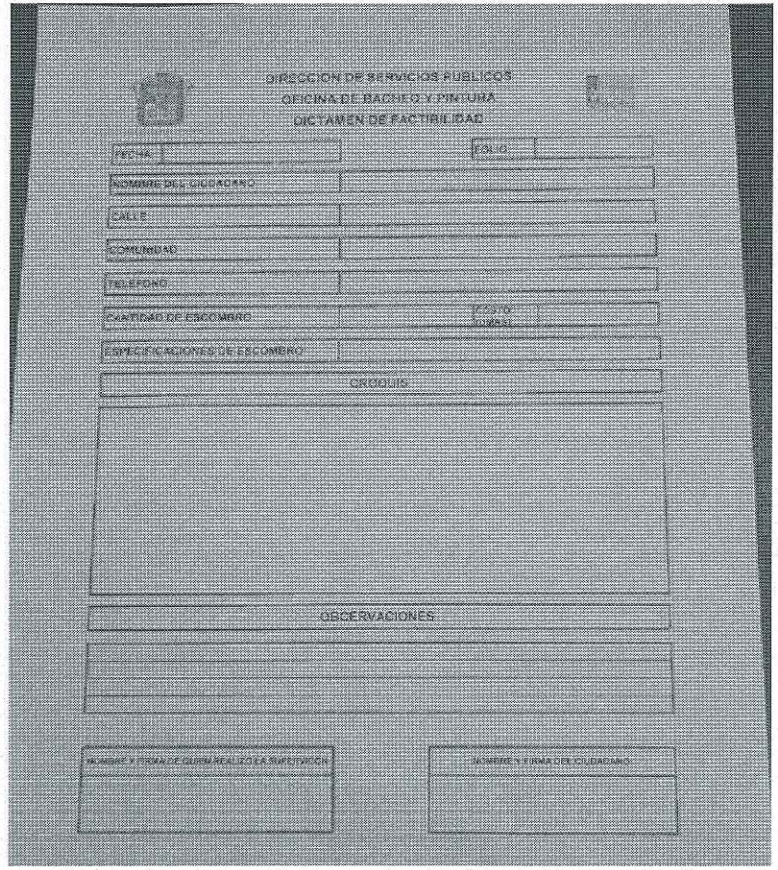
FINAL DE PROCEDIMIENTO

FORMATOS

FORMATO DE FACTIBILIDAD

Realiza recorrido para factibilidad y cuantificación del servicio, en caso de que este sea factible realiza la orden de pago. (La cual se tiene que pagar en 24 horas)





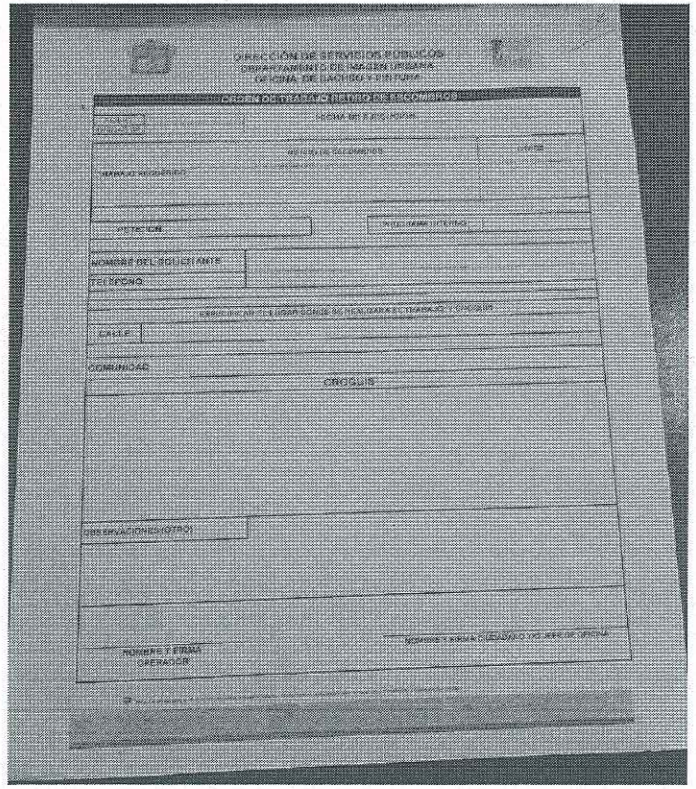
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA
DICTAMEN DE FACTIBILIDAD

FECHA
FOLIO
NOMBRE DEL CIUDADANO
CALLE
COMUNIDAD
TELEFONO
CANTIDAD DE ESCOMBRO
COSTO
ESPECIFICACIONES DE ESCOMBRO
CROQUIS
OBSERVACIONES
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZO LA INSPECCION
NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO

El reporte de actividades se entrega al encargado de cuadrilla tiene que anotar que realizo con cantidad, unidad de medida, que material se utilizó, que unidad se utilizó, firma del encargado de cuadrilla.



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Cambios
20/02/2023	00	• Se da de alta procedimiento

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.

OBJETIVO

Mejorar y facilitar las labores de administración y operación de la oficina de Bacheo y Pintura en la realización de los trabajos y el buen funcionamiento del mismo, con el propósito de atender y mejorar la imagen urbana de calles y avenidas de todo el territorio Municipal.

ALCANCE

Aplica para las calles, avenidas, parques y jardines públicos del municipio Tultitlan, se excluye áreas condomínales, federales y estatales.

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.
- Bando Municipal de Tultitlan Capitulo X Artículo 65 fracción II

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 Se 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 del departamento.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente.
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar 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.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para primera contestación.
- Canalizarla 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.

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 Oficialía de Partes Común.
- **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 realizara 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 (peticiones) que recibe o entrega a la Oficina de Bacheo y Pintura.

INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficialía de Partes Común, con nombre, dirección para recibir notificaciones, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud especificando dirección exacta y referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera necesario.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.



RESULTADOS

- Mejorar la imagen urbana del Municipio.

POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La trasparencia 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 fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funcione

DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	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

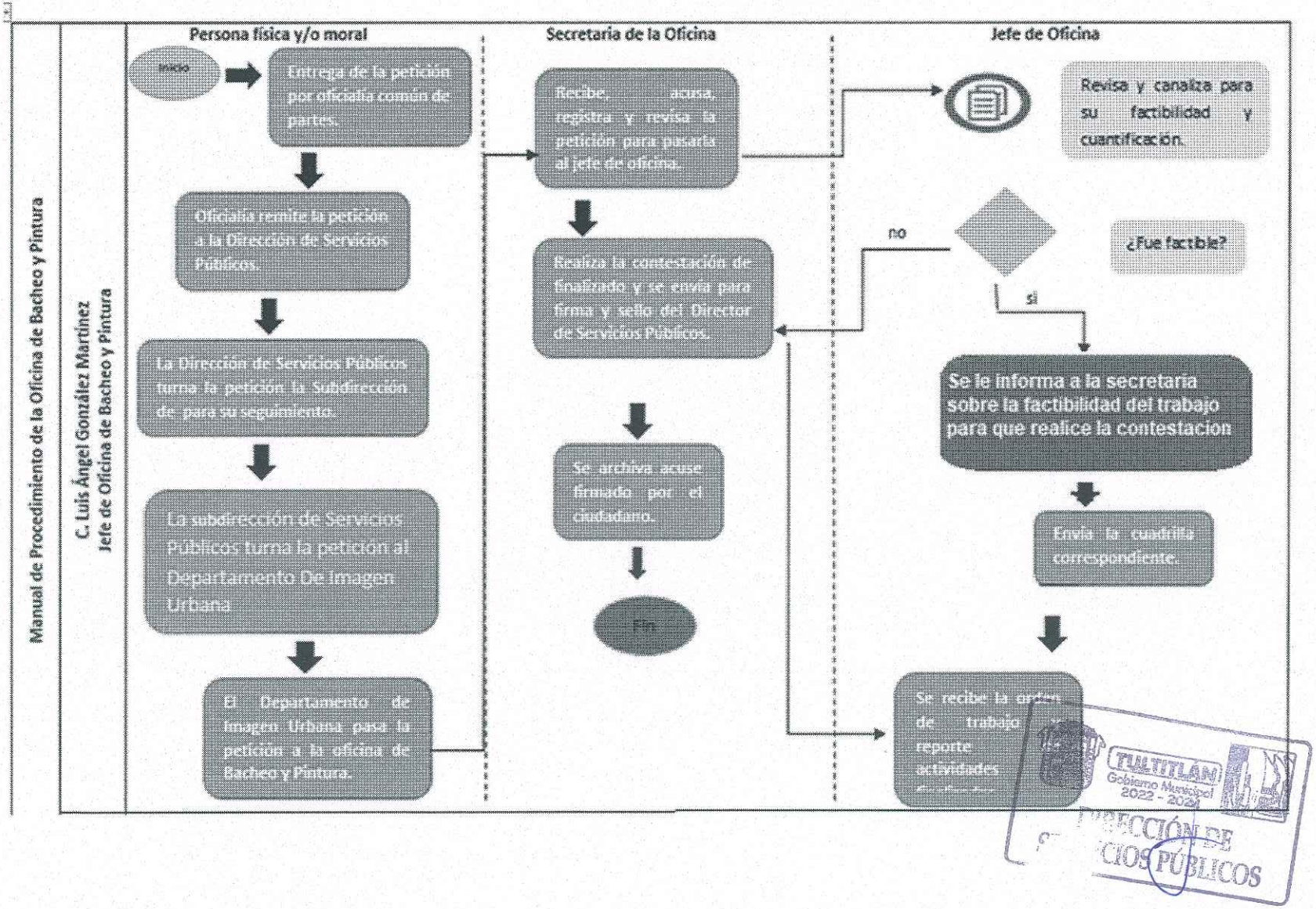
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

5	Subdirección	Turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
6	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente 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.
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la primera contestación, informando que se realizaran los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual nos es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
11	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 segunda contestación.
12	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la segunda contestación, informando que quedo "finalizado" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
14	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmadas y selladas la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
15	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

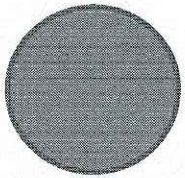

Manual de Procedimiento de la Oficina de Bacheo y Pintura
C. Luis Ángel González Martínez
Jefe de Oficina de Bacheo y Pintura
Persona física y/o moral
Secretaria de la Oficina
Jefe de Oficina
Inicio
Entrega de la petición por oficialía común de partes.
Oficialía remite la petición a la Dirección de Servicios Públicos.
La Dirección de Servicios Públicos turna la petición la Subdirección de para su seguimiento.
La subdirección de Servicios Públicos turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
El Departamento de Imagen Urbana pasa la peticion a la oficina de Bacheo y Pintura.
Recibe, acusa, registra y revisa la petición para pasarla al jefe de oficina.
Realiza la contestación de finalizado y se envía para firma y sello del Director de Servicios Públicos.
Se archiva acuse firmado por el ciudadano.
Fin
Revisa y canaliza para su factibilidad y cuantificación.
¿Fue factible?
no
si
Se le informa a la secretaria sobre la factibilidad del trabajo para que realice la contestacion
Envía la cuantilla correspondiente
Se recibe la orden de trabajo reporte actividades

MEDICIÓN

Esta medición se requiere para controlar mensualmente, dentro del año fiscal las actividades que efectúa la Oficina de Bacheo y Pintura adscrito a la Dirección de Servicios Públicos como es, Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales

Nº de Proyecto	Codigo	Descripcion de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre		
					M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%
020206010301	10	Elaboración de enfraestructura urbana de parques y jardines	PIEZA	180	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%
020206010301	11	Colocar la infraestructura urbana de parques y jardines	PIEZA	270	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%
020206010301	12	Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales	LITRO	48,000	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%

SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO



TOMA DE DESICIÓN



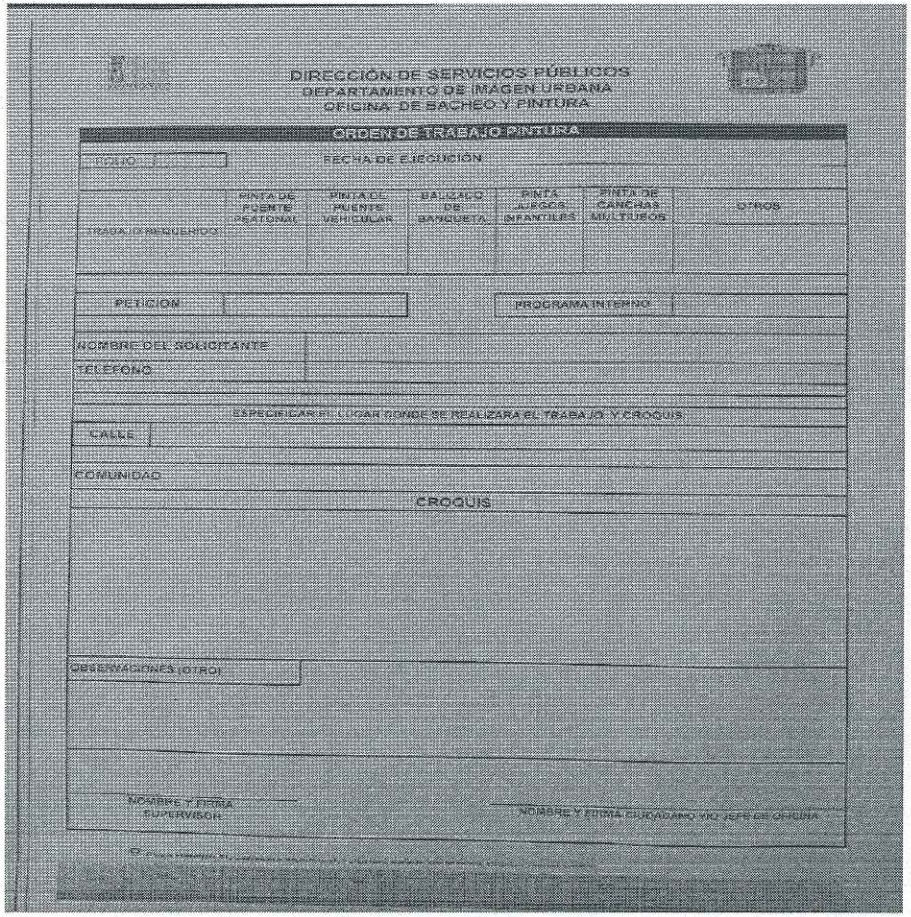
FINAL DE PROCEDIMIENTO

FORMATOS INSTRUCTIVOS

ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo al encargado de cuadrilla, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, anotar que tipo de servicio se realizó, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación una vez concluido el servicio, firma del encargado de cuadrilla





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

ORDEN DE TRABAJO PINTURA

FOLIO

FECHA DE EJECUCIÓN

TRABAJO REQUERIDO	PINTA DE PUENTE PEATONAL	PINTA DE PUENTE VEHICULAR	BALIZADO DE BANQUETA	PINTA JUEGOS INFANTILES	PINTA DE CANCHAS MULTIUSOS	OTROS

PETICIÓN

PROGRAMA INTERNO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

TELEFONO

ESPECIFICAR EL LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO Y CROQUIS

CALLE

COMUNIDAD

CROQUIS

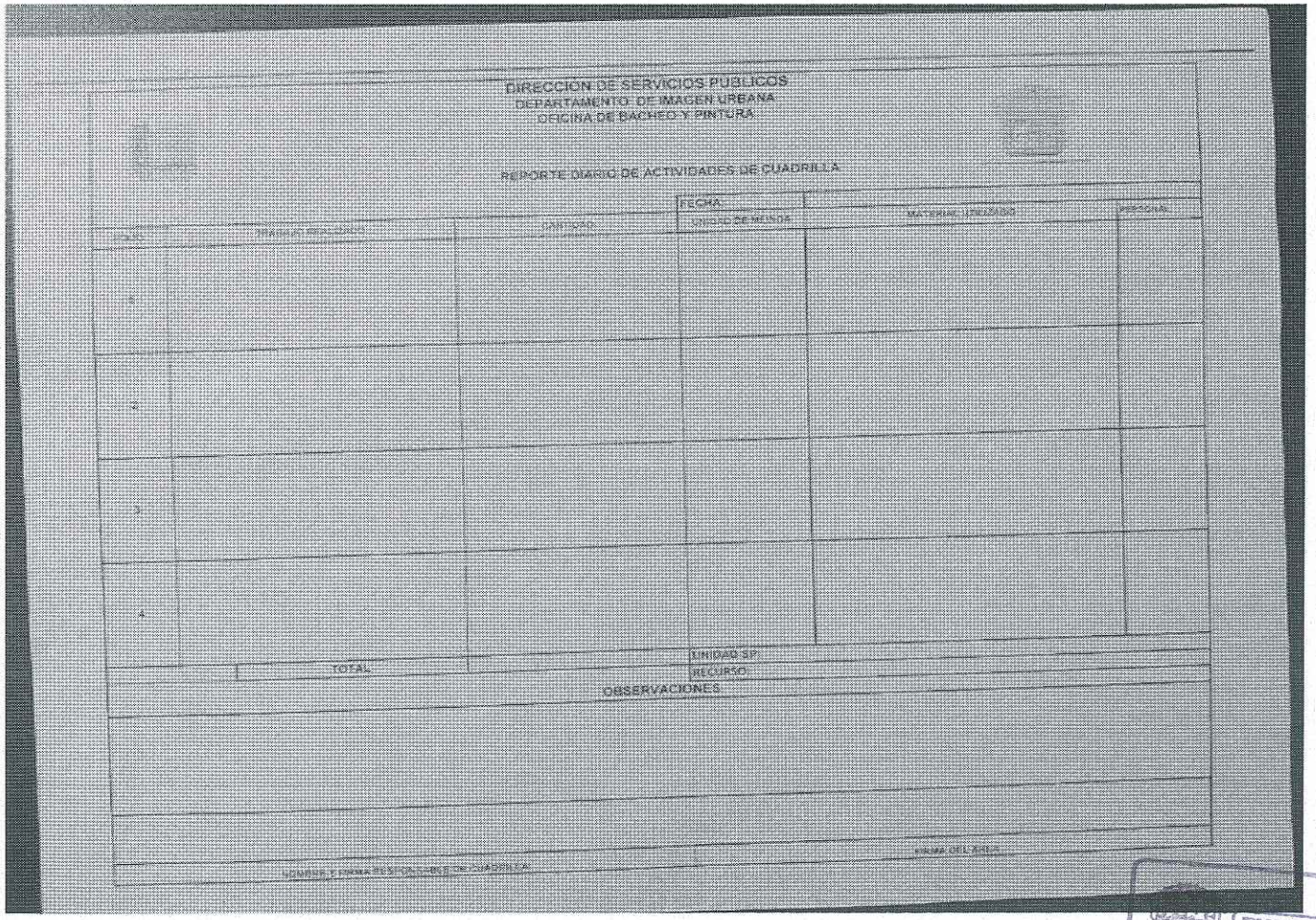
OBSERVACIONES (OTRO)

NOMBRE Y FIRMA SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA CIUDADANO (NO VECINO DE OFICINA)

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS



DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA

FECHA

No.	TRABAJO REALIZADO	UNIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MATERIAL UTILIZADO	PERSONAL
1					
2					
3					
4					
	TOTAL				

UNIDAD SP
RECURSO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE DEL JEFE

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

El reporte de actividades se entrega al encargado de cuadrilla tiene que anotar que realizo con cantidad, unidad de medida, que material se utilizó, que unidad se utilizó, firma del encargado de cuadrilla.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	• **Se actualizo por inicio de administración**
20/02/2023	01	• **Se actualizo artículo del Bando 2023 (página 22)** • **Se modificó diagramación (página 26)** • **Se quitó formato de vale de salida**

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.
AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

OBJETIVO

Mejorar y facilitar las labores de administración y operación de la oficina de Bacheo y Pintura en la realización de los trabajos y el buen funcionamiento del mismo, con el propósito de atender y mejorar la imagen urbana de parques y jardines del Municipal de Tultitlan,

ALCANCE

Aplica para parques y jardines públicos del Municipio de Tultitlan, se excluye áreas condominales, federales y estatales.

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.
- Bando Municipal de Tultitlan Capitulo X Artículo 65 Fracción II

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 Se 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 deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos del departamento.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación.
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar 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.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para primera contestación.
- Canalizarla para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.

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 Oficialía de Partes común.
- **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 realizara el trabajo o las razones del por qué 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 (peticiones) que recibe o entrega el departamento de Bacheo y Pintura.

INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficialía de Partes Común, con nombre, dirección para recibir notificaciones, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud especificando dirección exacta y referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera necesario.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.

RESULTADOS

- Mejorar la imagen de parques y jardines públicos del Municipio de Tultitlan.

POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La trasparencia 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 fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con la documentación inherente a sus funciones.
-



DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresa su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	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 la oficina correspondiente 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.
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la primera contestación, informando que se realizaran los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual nos es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.

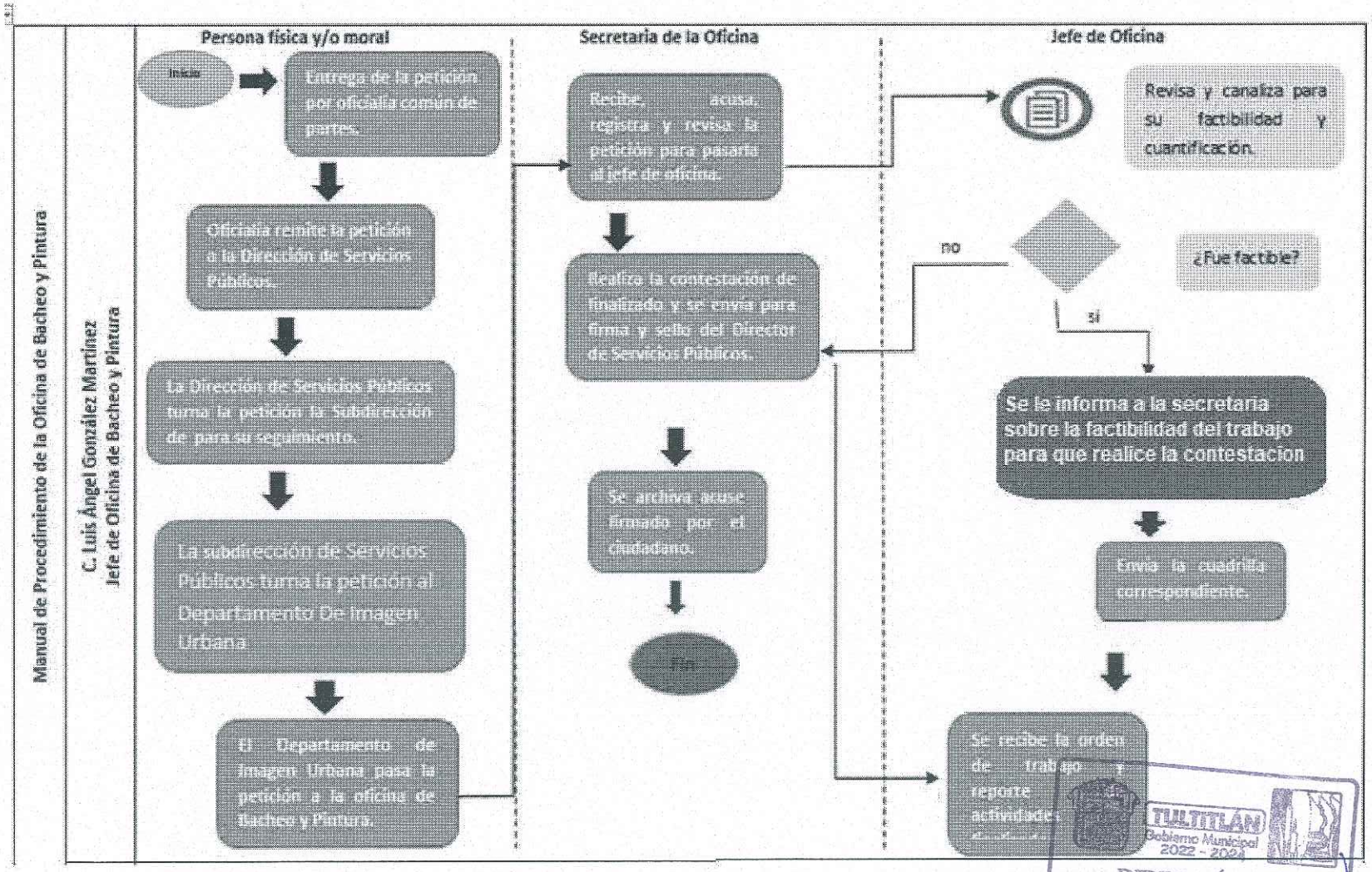
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
11	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 segunda contestación.
12	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la segunda contestación, informando que quedo "finalizado" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
13	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmadas y selladas la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
14	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS


Manual de Procedimiento de la Oficina de Bacheo y Pintura
C. Luis Ángel González Martínez
Jefe de Oficina de Bacheo y Pintura
Persona física y/o moral
Secretaria de la Oficina
Jefe de Oficina
Inicio
Entrega de la petición por oficialía común de partes.
Oficialía remite la petición a la Dirección de Servicios Públicos.
La Dirección de Servicios Públicos turna la petición la Subdirección de para su seguimiento.
La subdirección de Servicios Públicos turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
El Departamento de Imagen Urbana pasa la petición a la oficina de Bacheo y Pintura.
Recibe, acusa, registra y revisa la petición para pasarla al jefe de oficina.
Realiza la contestación de finalizado y se envía para firma y sello del Director de Servicios Públicos.
Se archiva acuse firmado por el ciudadano.
Fin
Revisa y canaliza para su factibilidad y cuantificación.
¿Fue factible?
no
si
Se le informa a la secretaria sobre la factibilidad del trabajo para que realice la contestacion
Envía la cuadrilla correspondiente.
Se recibe la orden de trabajo y reporte de actividades

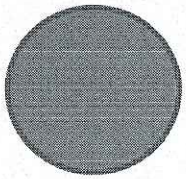
MEDICIÓN

Esta medición se requiere para controlar mensualmente, dentro del año fiscal las actividades que efectúa la Oficina de Bacheo y Pintura adscrito a la Dirección de Servicios Públicos como es, la Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.

Nº de Proyecto	Código	Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre		
					M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%
020206010301	10	Elaboración de enfraestructura urbana de parques y jardines	PIEZA	180	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%
020206010301	11	Colocar la infraestructura urbana de parques y jardines	PIEZA	270	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%
020206010301	12	Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales	LITRO	48,000	ENERO FEBRERO MARZO		0%	ABRIL MAYO JUNIO		0%	JULIO AGOSTO SEPTIMBRE		0%	OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE		0%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



TOMA DE DESICIÓN

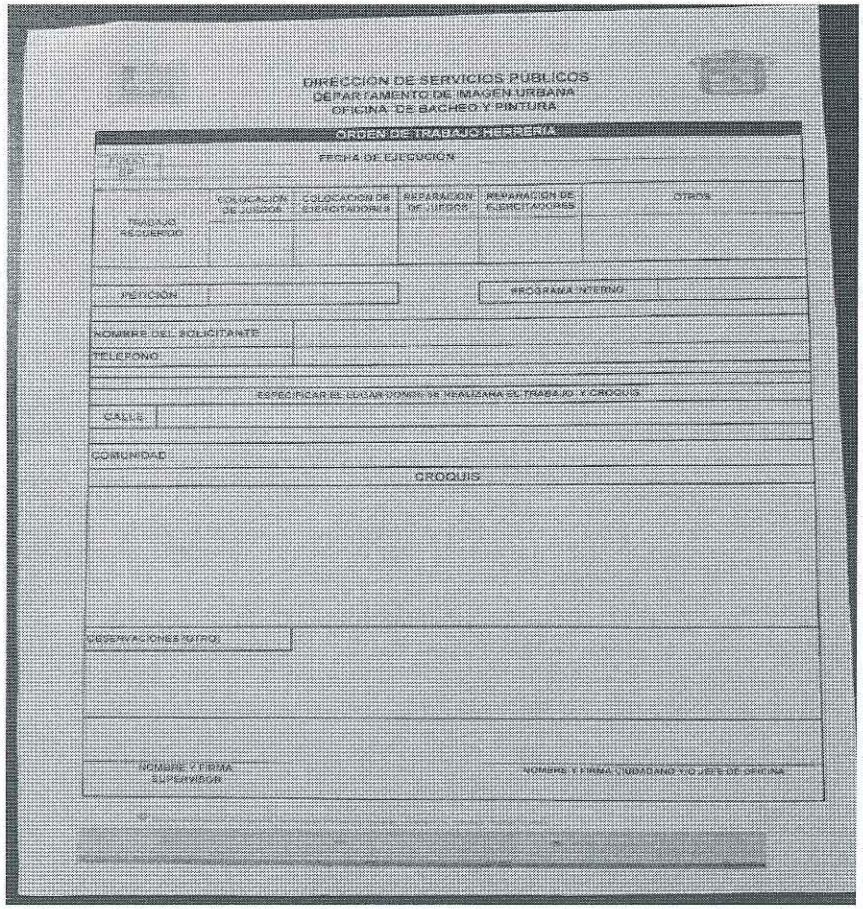


FINAL DE PROCEDIMIENTO

FORMATOS INSTRUCTIVOS

ORDEN DE TRABAJO HERRERIA

Se entrega la orden de trabajo al encargado de cuadrilla, anotando el nombre del solicitante, domicilio donde se requiere el servicio, teléfono, anotar que tipo de servicio se realizó, el ciudadano tiene que firmar la orden de trabajo y en su caso anotar alguna observación una vez concluido el servicio, firma del encargado de cuadrilla



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

ORDEN DE TRABAJO HERRERÍA

FECHA DE EJECUCIÓN

TRABAJO REQUERIDO	COLOCACIÓN DE JUEGOS	COLOCACIÓN DE EJERCITADORES	REPARACIÓN DE JUEGOS	REPARACIÓN DE EJERCITADORES	OTROS

PETICIÓN

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

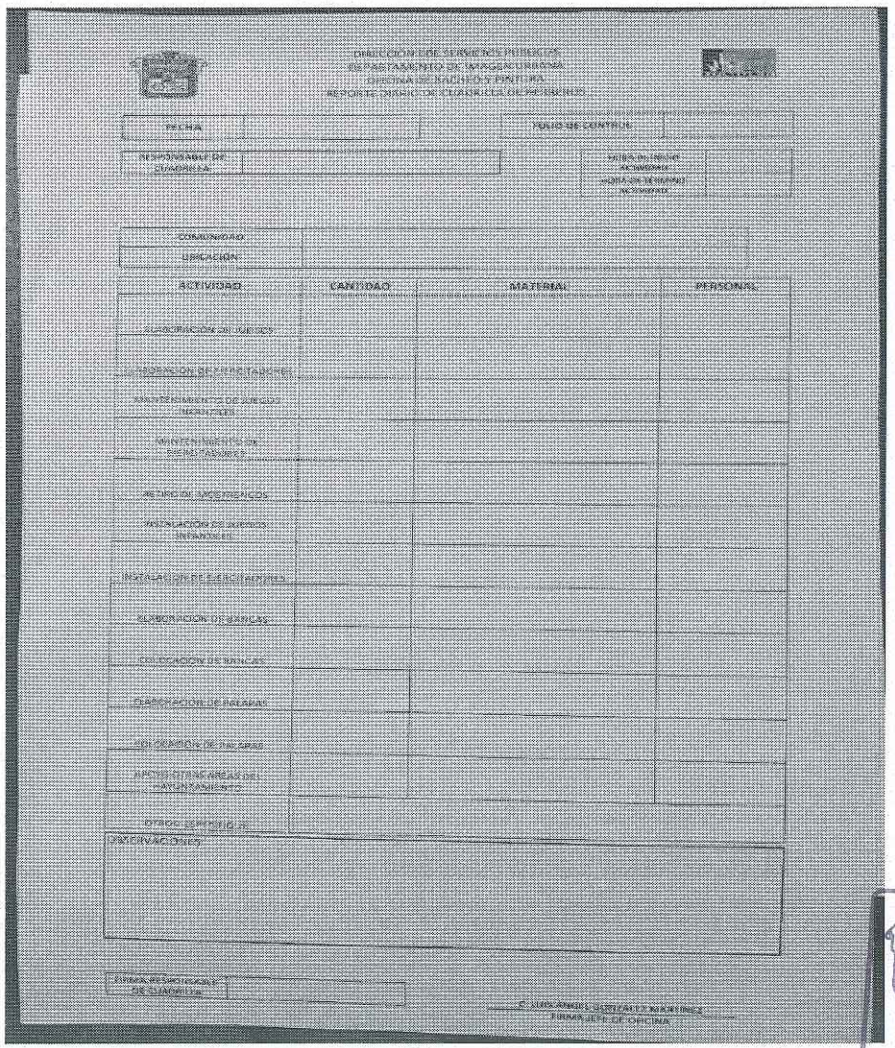
NOMBRE Y FIRMA CIUDADANO Y/O JEFE DE OFICINA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA HERRERIA

El reporte de actividades se entrega al encargado de cuadrilla tiene que anotar que realizo con cantidad, unidad de medida, que material se utilizó, que unidad se utilizó, firma del encargado de cuadrilla.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
OFICINA DE BACHEO Y PINTURA
REPORTE DIARIO DE CUADRILLA DE BACHEO

FECHA | FOLIO DE CONTROL

RESPONSABLE DE CUADRILLA | HORA DE INICIO ACTIVIDAD | HORA DE TERMINO ACTIVIDAD

COMUNIDAD
UBICACIÓN

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MATERIAL	PERSONAL
ELABORACIÓN DE JUEGOS			
ELABORACIÓN DE EXTRA TABORES			
MANTENIMIENTO DE JUEGOS INFANTILES			
MANTENIMIENTO DE EXTRA TABORES			
RETIRO DE MOBILIARIOS			
INSTALACIÓN DE JUEGOS INFANTILES			
INSTALACIÓN DE EXERCITADORES			
ELABORACIÓN DE BANCAS			
COLOCACIÓN DE BANCAS			
ELABORACIÓN DE PALAPAS			
COLOCACIÓN DE PALAPAS			
APOYO OTRAS ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO			
OTROS DEPOSITO DE			

OBSERVACIONES

FIRMA RESPONSABLE DE CUADRILLA

C. LUIS ANGEL GUTIÉRREZ MARTÍNEZ
FIRMA JEFE DE OFICINA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Fecha	Revisión	Cambios
		• Se actualizó por inicio de administración.
08/02/2020	00	
20/02/2023	01	• Se actualizó artículo del bando 2023.

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección
- Departamento de Imagen Urbana
- Oficina de Bacheo y Pintura

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS CON GRÚA
ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO
DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS

OBJETIVO

- Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la sustitución, reparación y/o instalación de luminarias nuevas, para el Alumbrado Público en calles y vialidades del territorio Municipal.

ALCANCE

- Aplica a todos los ciudadanos del municipio de Tultitlan

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.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, artículos 211, 212 fracción VI inciso "b"
- Bando Municipal 2023, Articulo 65, fracción III Artículo 108 fracción IV Articulo 109.
- 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 en todo el municipio.

La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la Oficina
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad
- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente
- 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar tres 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 oficina 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 alumbrado público.

EL supervisor deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición

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.

Poste:

- Soporte destinado a sostener una o más luminarias.

Brazo:

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.

INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Oficialía de partes común), telefónico y personal 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, croquis de ubicación, fecha y firma del usuario.
- Parque vehicular



- Personal
- Herramienta

RESULTADOS

Cambiar Luminarias convencionales a tecnología tipo led, para ahorrar energía, óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipal.

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 abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo, cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

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 oficialía común de partes común.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en oficialía común de partes común.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (libreta y 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 y reparación de luminarias y analiza si es procedente dar el servicio, en caso de no estar al alcance de la Oficina se le informa al ciudadano.
5	Jefe de Oficina	Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material.
6	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.
7	Jefe de Oficina	Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.

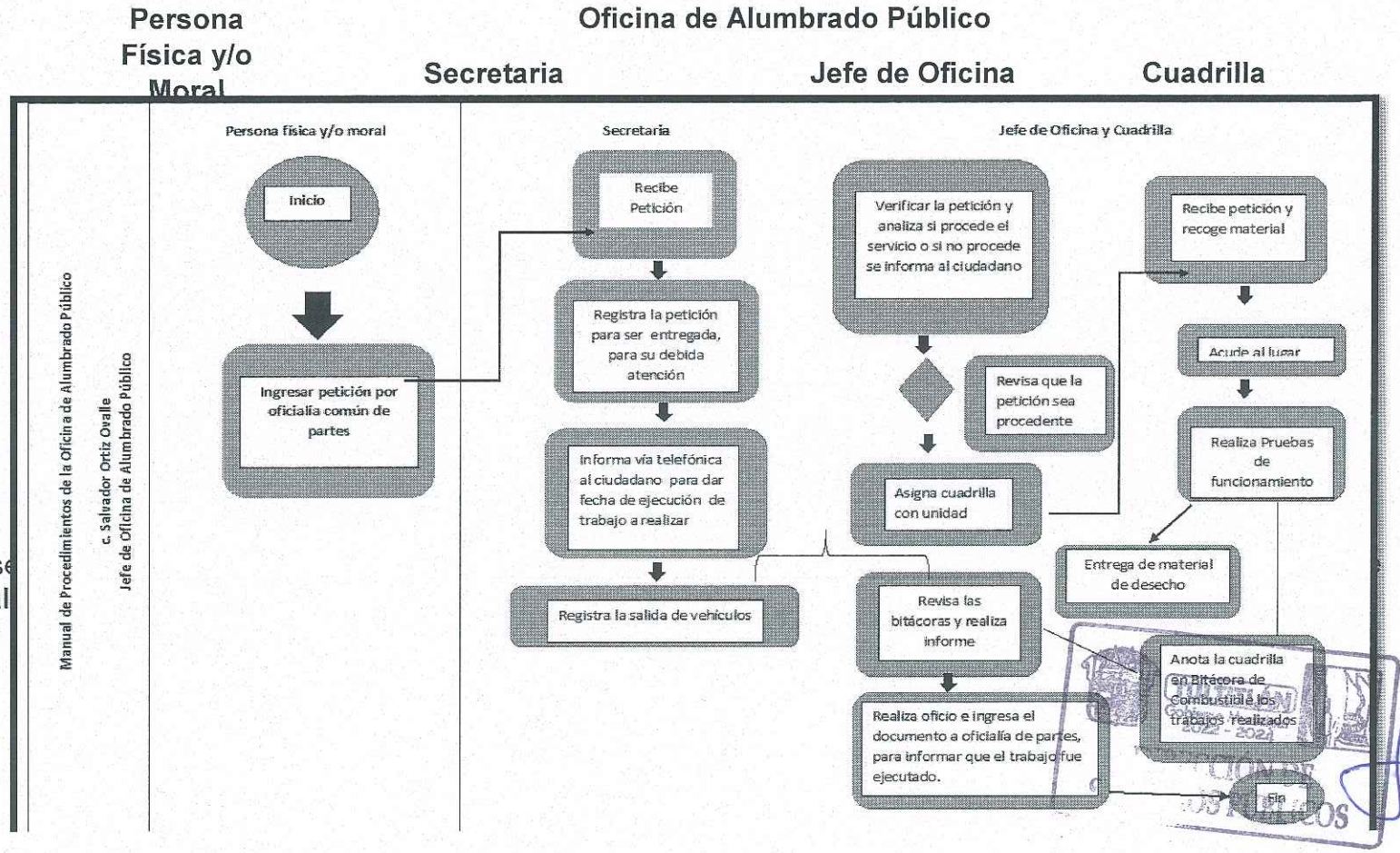
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

8	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.
9	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Recibe petición y recoge el material con el vale en el Almacén autorizado
10	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 a la petición.
11	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó atendido.
12	El encargado de la cuadrilla	Entrega el material de desecho.
13	Encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y los no realizados para el control de la oficina
14	Jefe de Oficina	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
15	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos, archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.

16	Fin

DIAGRAMA DE FLUJO

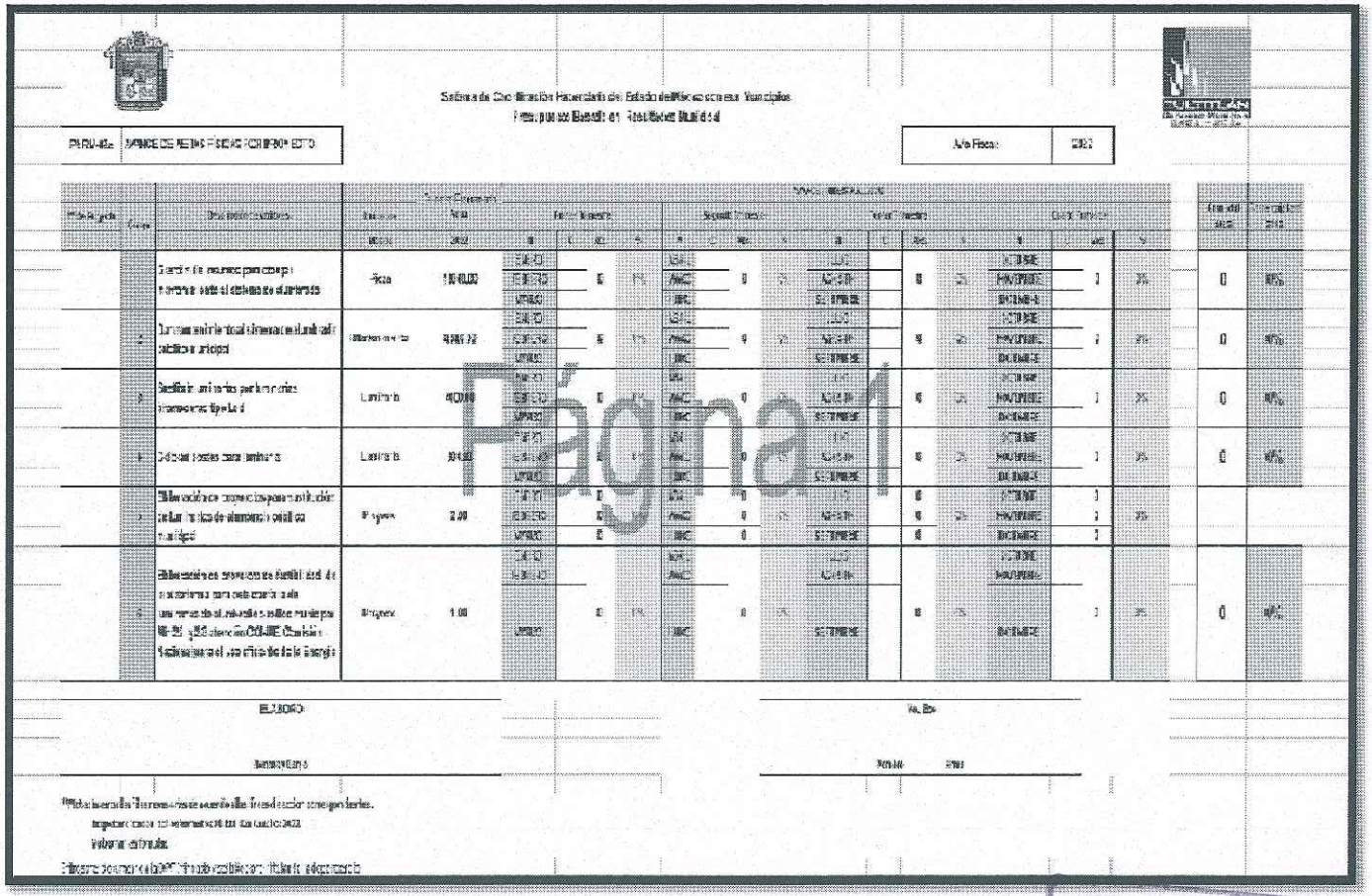
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento e instalación de luminarias con grúa



De los se
mensual

Total, de Luminarias Realizadas x 100

Total, de Luminarias Programa



Página 1

FORMATOS

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.



OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ORDEN DE TRABAJO

FECHA DEL REPORTE: _____
NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____
DOMICILIO: _____
TELEFONO: _____
ZONA_____

No. ORDEN DE TRABAJO:
No. DE REPORTE CIUDADANO Y/O No. DE OFICIALIA:

TRABAJO A REALIZAR

FECHA DE REALIZACION DE TRABAJO ____/____/____

REVISIÓN DE LUMINARIAS | REPARACIÓN DE LUMINARIAS | INSTALACIÓN DE LUMINARIAS
REVISIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA | REPARACIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA | OTROS
INSTALACIÓN DE POSTES

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS	CANTIDAD

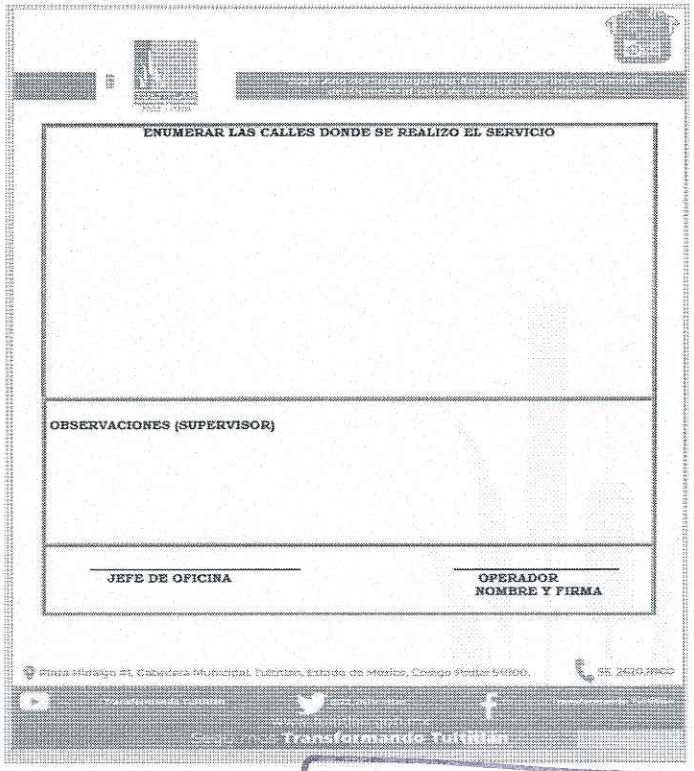
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

RESPONSABLE DEL TRABAJO
NOMBRE, FIRMA Y UNIDAD VEHICULAR

SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. Tel. 2610 8900

Transformando Tultitlán



ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZO EL SERVICIO

OBSERVACIONES (SUPERVISOR)

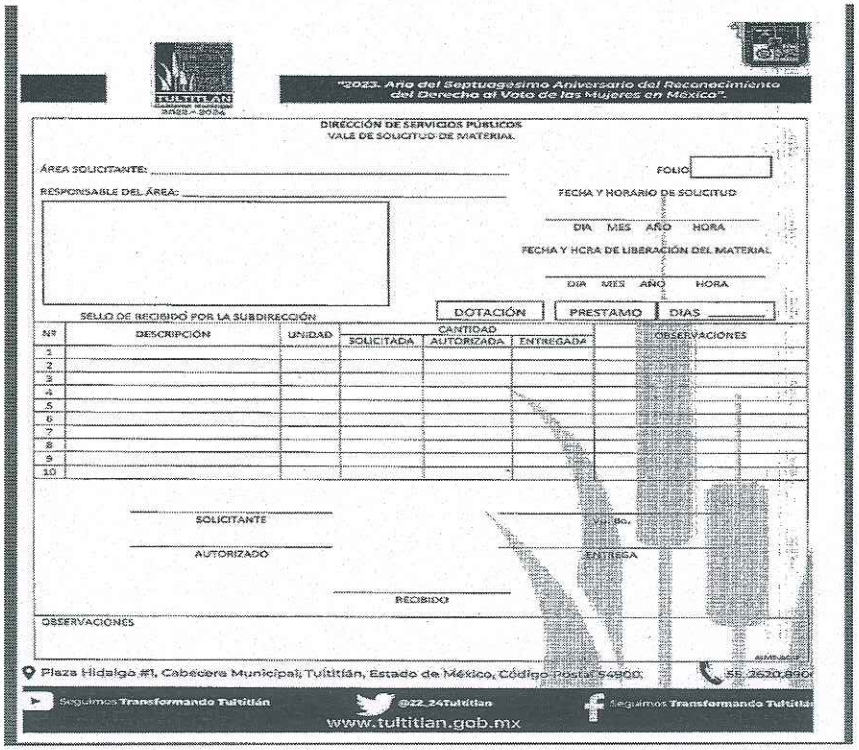
JEFE DE OFICINA

OPERADOR
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. Tel. 2610 8900

Transformando Tultitlán

VALE DE SOLICITUD DE MATERIAL



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
VALE DE SOLICITUD DE MATERIAL

ÁREA SOLICITANTE: _____ FOLIO

RESPONSABLE DEL ÁREA: _____ FECHA Y HORARIO DE SOLICITUD

DIA MES AÑO HORA

FECHA Y HORA DE LIBERACIÓN DEL MATERIAL

DIA MES AÑO HORA

SELLO DE RECIBIDO POR LA SUBDIRECCIÓN

DOTACIÓN | PRESTAMO | DIAS

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

SOLICITANTE

AUTORIZADO

VO. BO.

ENTREGA

RECIBIDO

OBSERVACIONES

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

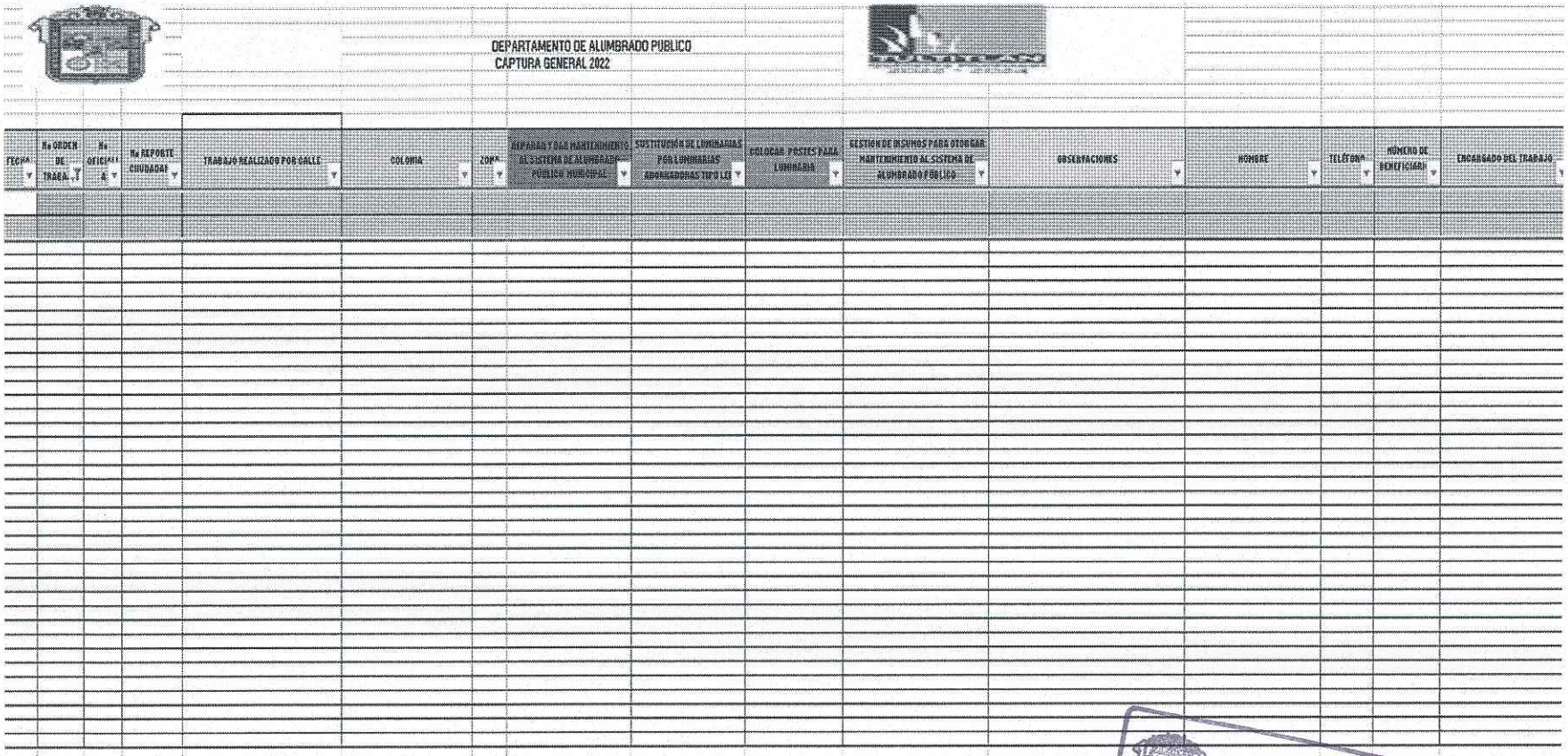
Seguimos Transformando Tultitlán @22_24Tultitlan Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

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.

BASE DE DATOS

Una vez revisada la orned de trabajo, se procede a hacer la captura digital de llas actividaddes realizadas por calle , colonia, zona



DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBLICO
CAPTURA GENERAL 2022

FECHA	No ORDEN DE TRABAJO	No OFICIALIA	No REPORTE CIUDADANO	TRABAJO REALIZADO POR CALLE	COLONIA	ZONA	REPARACION Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO MUNICIPAL	SUSTITUCION DE LUMINARIAS POR LUMINARIAS ARAHUADORAS TIPO LED	COLOCAR POSTES PARA LUMINARIA	GESTION DE INSUMOS PARA OTORGAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO	OBSERVACIONES	NOMBRE	TELÉFONO	NÚMERO DE BENEFICIARIO	ENCARGADO DEL TRABAJO

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
20/02/2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración
20/02/2023	01	Se integra base de datos Se cambió formato de orden trabajo Se cambió formato de vale de salida de material Se actualiza información conforme al Bando Municipal vigente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Imagen Urbana
- Oficina de Alumbrado Público
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS CON ESCALERA
ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO
DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS

OBJETIVO

- Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la sustitución, reparación y/o instalación de luminarias nuevas, para el Alumbrado Público en calles y vialidades del territorio Municipal.

ALCANCE

- Aplica a todos los ciudadanos del municipio de Tultitlan

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.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, artículos 211, 212 fracción VI inciso "b"
- Bando Municipal 2023, Articulo 65, fracción III Artículo 108 fracción IV Articulo 109.
- 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 en todo el municipio.

La Secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos del departamento
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad
- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar tres 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 oficina 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 alumbrado público.

EL supervisor deberá.

- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

Poste:

- Soporte destinado a sostener una o más luminarias.

Brazo:

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.

INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Oficialía de partes común), telefónico y personal 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, croquis de ubicación, fecha y firma del usuario.
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta



RESULTADOS

Cambiar Luminarias convencionales a tecnología tipo led, para ahorrar energía, optimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipal.

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 abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones



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 oficialía común de partes común.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en oficialía común de partes común.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (libreta y 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 y reparación de luminarias y analiza si es procedente dar el servicio, en caso de no estar al alcance de la Oficina se le informa al ciudadano.
5	Jefe de Oficina	Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material.
6	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.
7	Jefe de Oficina	Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.

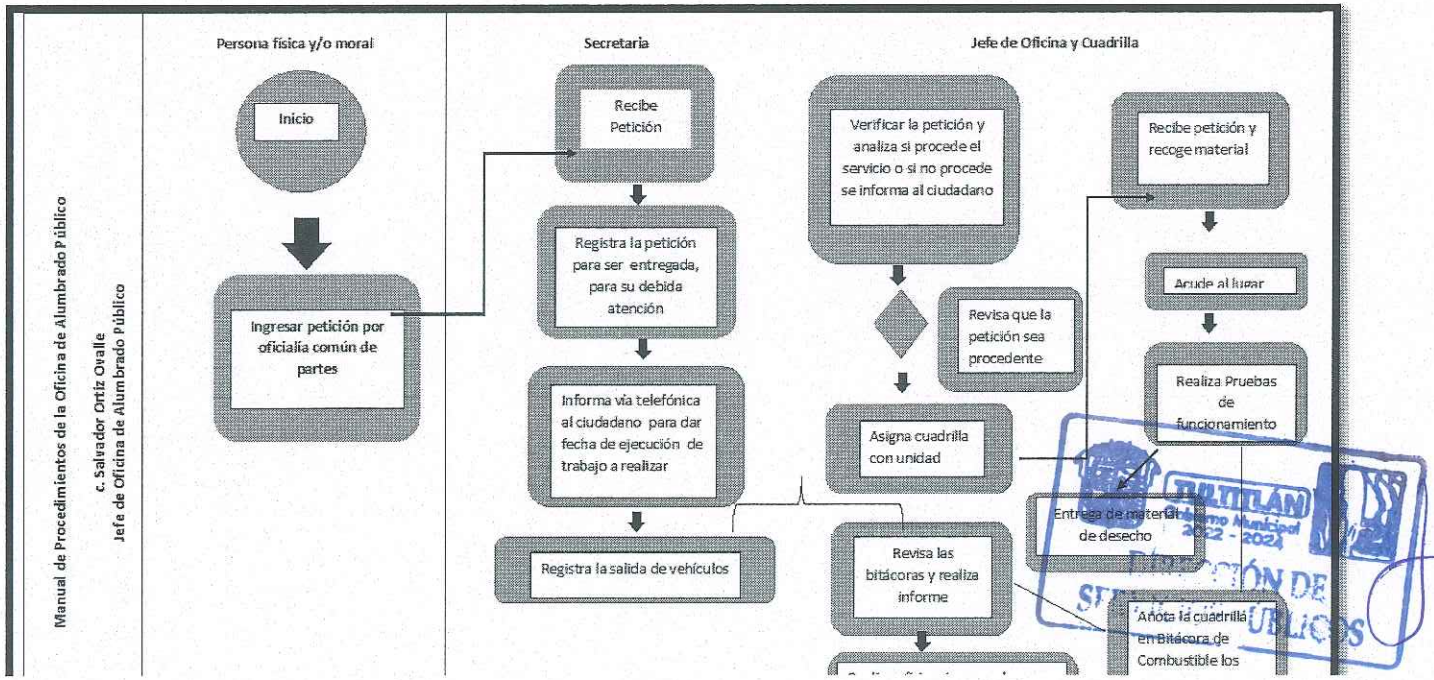
8	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.
9	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	El chofer electricista pide el material al almacén y las escaleras de tijera o de extensión, para poder realizar la reparación con escalera
10	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Recibe petición y recoge el material con el vale de material eléctrico en el Almacén autorizado
11	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa y/o la escalera, para realizar la reparación y en su caso retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo a la petición.
12	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó atendido
13	El encargado de la cuadrilla	Entrega el material de desecho.
14	El encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y los no realizados para el control de la oficina
15	Jefe de Oficina	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
16	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos, archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado, con su respectiva salida de material eléctrico utilizado.

17	Fin	

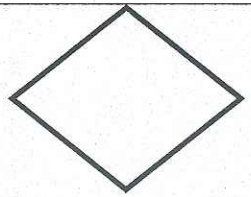
DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento e instalación de luminarias con escalera

Persona Física y/o Moral | **Oficina de Alumbrado Público** — **Secretaria** | **Jefe de Oficina** | **Cuadrilla**

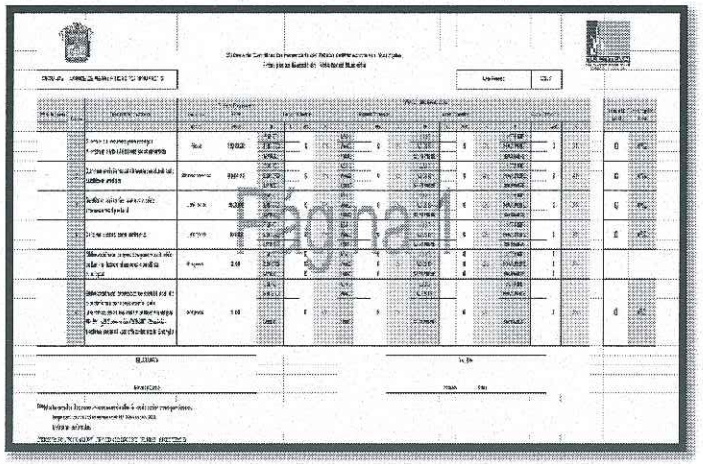


SIMBOLOGÍA

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

MEDICION

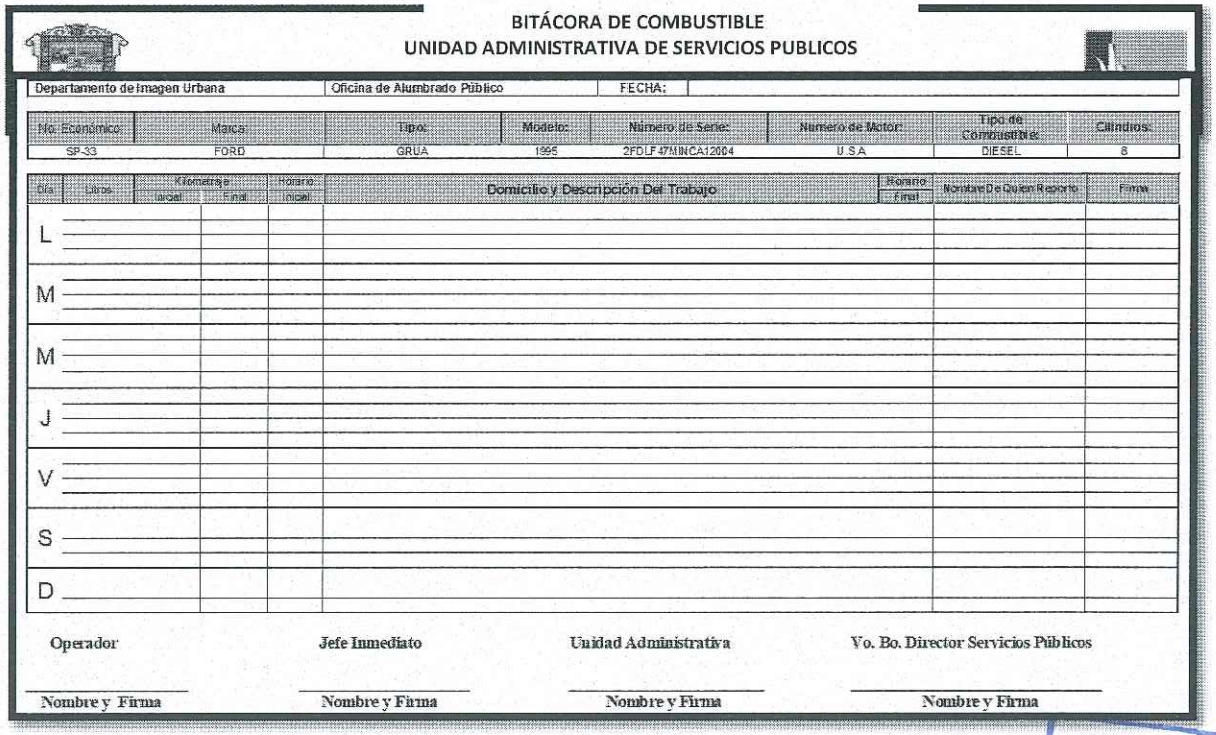
De los servicios programados durante el año 2023, por el Departamento de Alumbrado Público, así como el avance mensual, semestral y anual que se deben alcanzar de las metas programadas. Total, de Luminarias Realizadas x 100, Total, de Luminarias Programas.



FORMATOS INSTRUCTIVOS

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.



BITÁCORA DE COMBUSTIBLE
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS

Departamento de Imagen Urbana | Oficina de Alumbrado Público | FECHA:

No. Económico	Marca	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Numero de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:
SP-33	FORD	GRUA	1995	2FDLF47M8NCA12004	U.S.A.	DIESEL	8

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

Operador — Nombre y Firma

Jefe Inmediato — Nombre y Firma

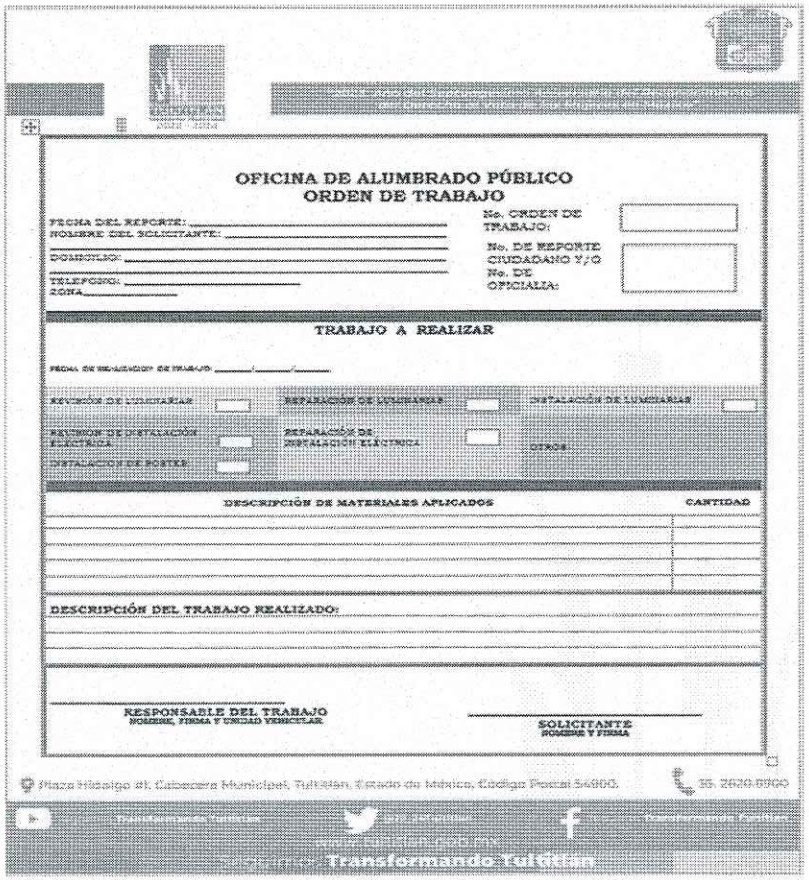
Unidad Administrativa — Nombre y Firma

Vo. Bo. Director Servicios Públicos — 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ORDEN DE TRABAJO

FECHA DEL REPORTE: _____
NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____
DOMICILIO: _____
TELEFONO: _____
ZONA_____

No. ORDEN DE TRABAJO:
No. DE REPORTE CIUDADANO Y/O No. DE OFICIALIA:

TRABAJO A REALIZAR

FECHA DE REALIZACION DE TRABAJO: _____/_____/_____

REVISION DE LUMINARIAS | REPARACION DE LUMINARIAS | INSTALACION DE LUMINARIAS
REVISION DE INSTALACION ELECTRICA | REPARACION DE INSTALACION ELECTRICA | OTROS
INSTALACION DE POSTES

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS	CANTIDAD

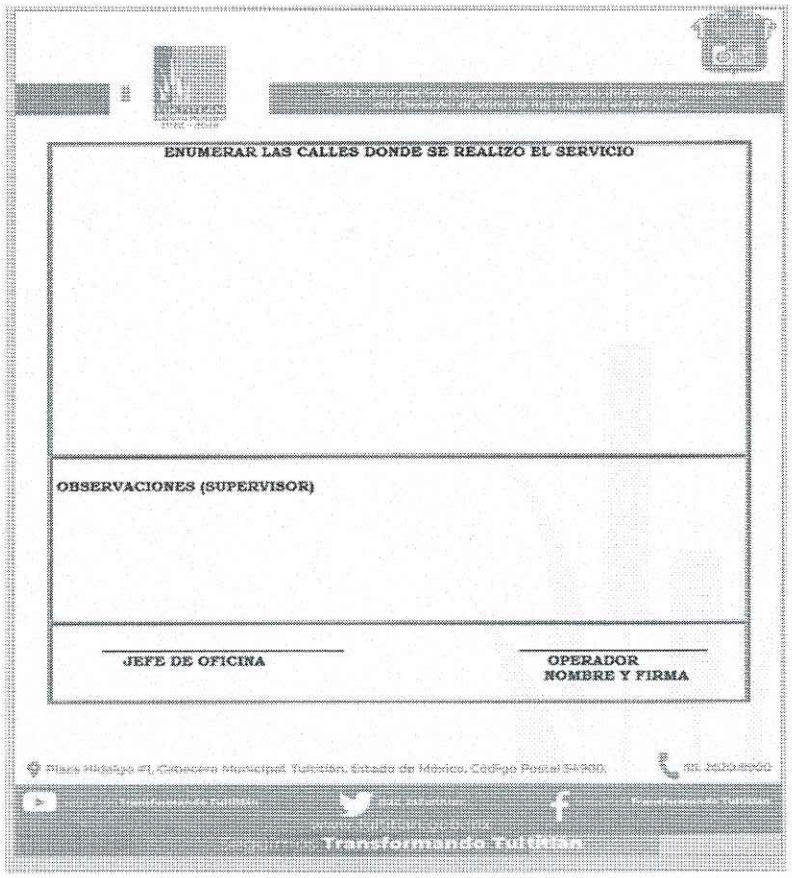
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

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 0900

Transformando Contigo



ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZO EL SERVICIO

OBSERVACIONES (SUPERVISOR)

JEFE DE OFICINA

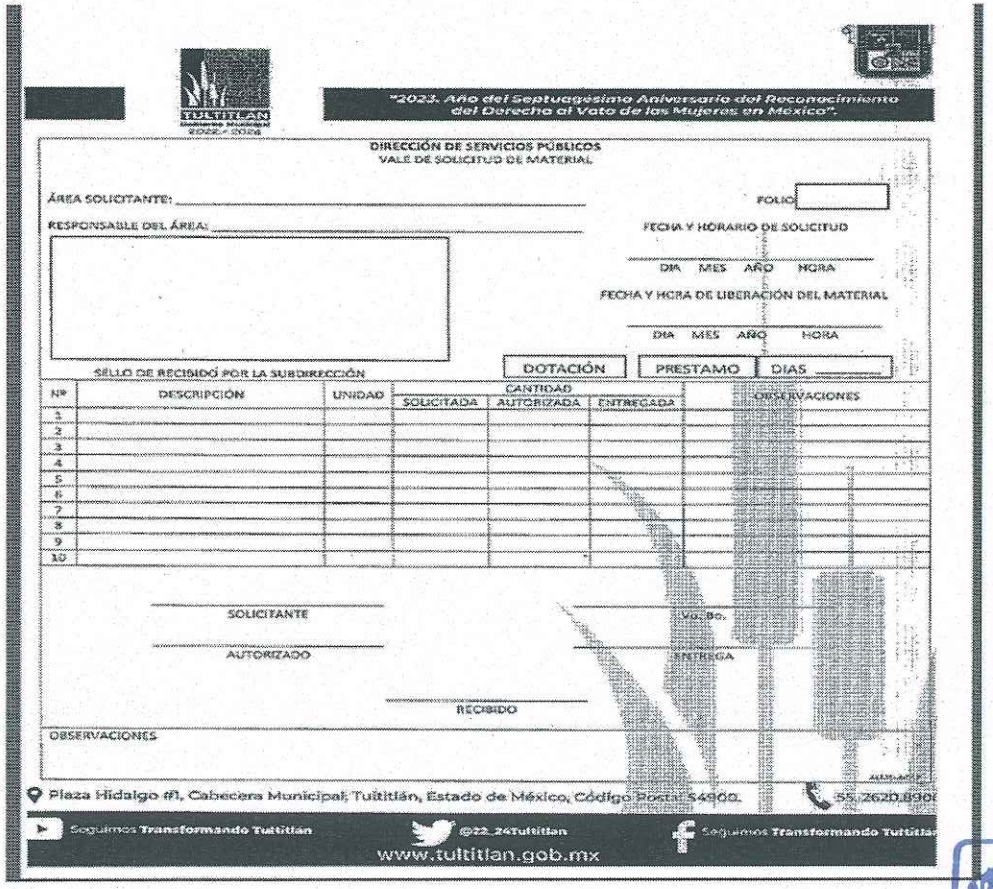
OPERADOR
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55 2620 0900

Transformando Contigo

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Vale de salida de almacen. 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



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
VALE DE SOLICITUD DE MATERIAL

ÁREA SOLICITANTE: _____ FOLIO

RESPONSABLE DEL ÁREA: _____ FECHA Y HORARIO DE SOLICITUD

DIA MES AÑO HORA

FECHA Y HORA DE LIBERACIÓN DEL MATERIAL

DIA MES AÑO HORA

SELLO DE RECIBIDO POR LA SUBDIRECCIÓN

DOTACIÓN | PRESTAMO | DIAS _____

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

SOLICITANTE

AUTORIZADO

RECIBIDO

Vo. Bo.

ENTREGA

OBSERVACIONES

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

Seguimos Transformando Tultitlán @22_24Tultitlan Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS

Una vez revisada la orden de trabajo, se procede a hacer la captura digital de las actividaddes realizadas, por calle , colonia, zona



DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBLICO
CAPTURA GENERAL 2022

FECHA	No. ORDEN DE TRABAJO	No. OFICIALIA	No REPORTE CIUDADANO	TRABAJO REALIZADO POR CALLE	COLONIA	ZONA	REPARAR Y DAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO MUNICIPAL	SUSTITUCION DE LUMINARIAS POR LUMINARIAS AHORRADORAS TIPO LED	COLOCAR POSTES PARA LUMINARIA	GESTION DE INSUMOS PARA OTORGAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO	OBSERVACIONES	NOMBRE	TELÉFONO	NÚMERO DE BENEFICIARIO	ENCARGADO DEL TRABAJO

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGIA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
20/02/2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración
20/02/2023	04	Se integra base de datos Se cambió formato de orden trabajo Se cambió formato de vale de salida de material Se actualiza información conforme al Bando Municipal vigente

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Departamento de Imagen Urbana
- Oficina de Alumbrado Público
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: Recepción de peticiones
AREA: Oficina de Parques y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

- Se recibe el oficio del ciudadano ya requisitado, esto con el fin de tener un mejor control para así poder programar y ejecutar lo solicitado, para tener una imagen urbana adecuada para los ciudadanos tultitlenses con un embellecimiento de nuestros parques, jardines y áreas verdes en general.

ALCANCE

- Aplica al personal del Oficina de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal de Tultitlán 2023 Art. 65 Fracción IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 211,212 Fracción VI Inciso C (2023).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125 al 144 Sexies.



RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea y organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo como son: poda, derribe de árboles, mantenimientos de áreas verdes, limpieza y donación de árboles para reforestar.

DEFINICIONES

RECEPCION DE PETICION: En general, se considera que una recepción de petición, es una actividad inherente a un buen servicio al ciudadano, para la cual se debe disponer de uno o más procedimientos, los cuales van, desde la atención personalizada y presencial en una oficina, hasta la obligación de atender las peticiones ciudadanas.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos
- Personal
- Orden de trabajo

RESULTADOS

Tener un control de cada petición ingresada por el ciudadano, para llevar una buena planeación y así realizar el servicio solicitado en tiempo y forma.

POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al 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 al departamento.
- Los recursos materiales son los que cuenta
  la oficina de parques y jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de lograr mejores resultados.
- La Oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de hostigamiento, acoso y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Parques y Jardines deberá realizar su trabajo apegándose en todo momento a sus funciones.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARRROLLO

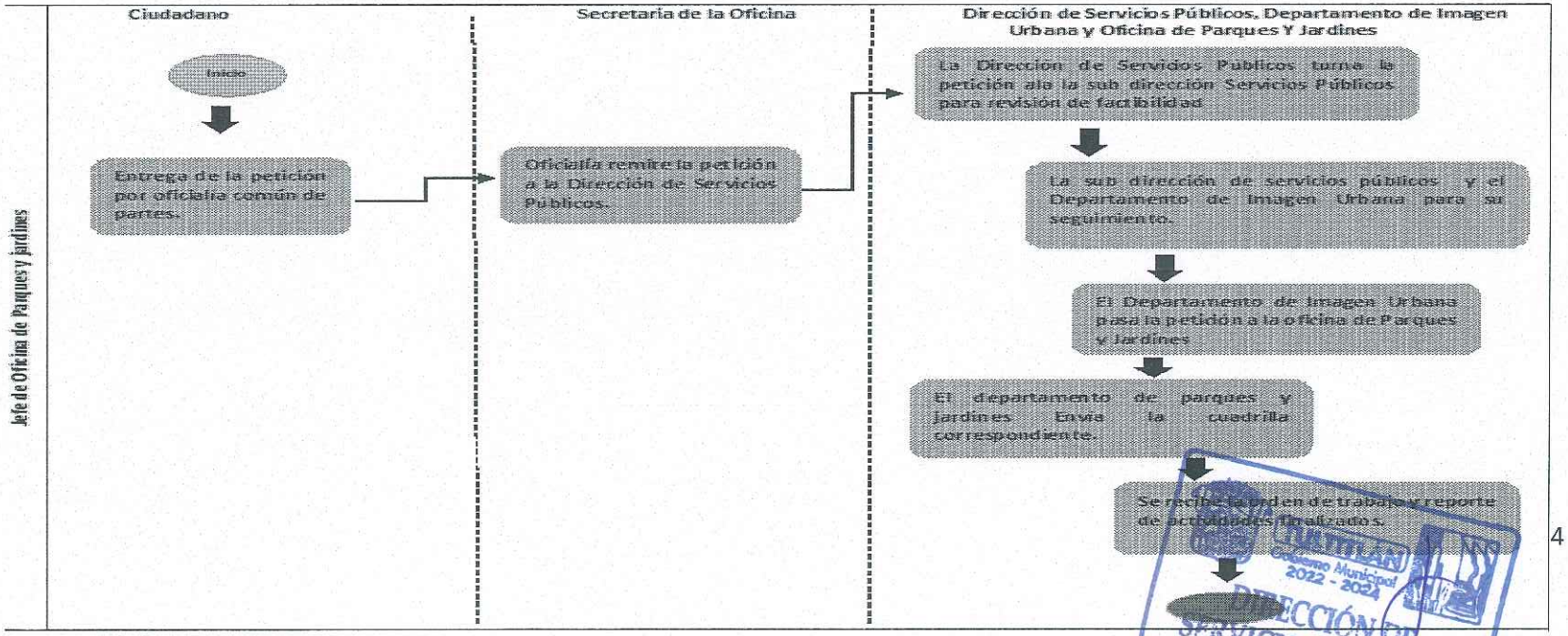
Nombre de Procedimiento	Recepción de Peticiones
Propósito	Programar y Ejecutar
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano Oficialía de partes Dirección de Servicios Públicos Departamento de imagen urbana Oficina de Parques y jardines Oficina de Parques y jardines Cuadrilla de vivero municipal Oficina de Parques y jardines	➢ Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: Nombre, domicilio, colonia y teléfono del solicitante correo electrónico. ➢ Recibe la petición por parte del ciudadano así mismo realizando un oficio canalizándolo a la Dirección de Servicios Públicos. ➢ Recibe la petición , Canaliza y envía a la Departamento de Imagen Urbana ➢ Recibe la petición, canaliza y envía a la oficina de parques y jardines. ➢ Una vez que se recibe la Petición en la oficina de Parques y jardines, se realiza una supervisión; para determinar el grado de la actividad a realizar el servicio. Y se realiza contestación. ➢ Se realiza una orden de trabajo que se envía a la las cuadrilla correspondiente para realizar el trabajo ➢ La cuadrilla realiza llenado de orden de trabajo donde indica si se encuentra como pendiente o concluido la petición del ciudadano ➢ Se elabora el servicio así mismo mandándole la contestación de la petición archivándola en nuestro expediente.	Solicitud Oficio Oficio Oficio Inspección Programación orden de trabajo Conclusión

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACION

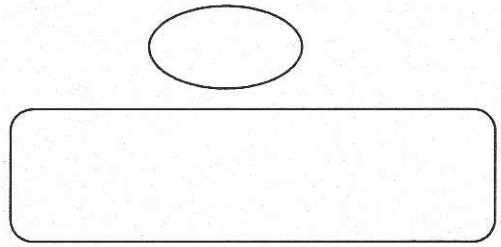
Nombre de Procedimiento	Recepción de Peticiones
Propósito	Programar y Ejecutar
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines
Dirección de Servicios Públicos	**Departamento de imagen urbana y oficina de Parques y Jardines**



MEDICION

MES	NUMERO DE PETICIONES INGRESADAS POR MES	NUMEROS DE PETICIONES REALIZADAS	PORCENTAJE TOTAL
ENERO 2023	32	15	70 %

SIMBOLOGIA

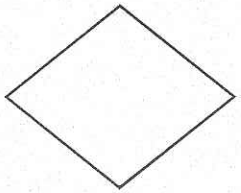


Marca el inicio del procedimiento

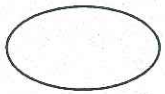
Cuadro de actividad



Línea de flujo



Decisión



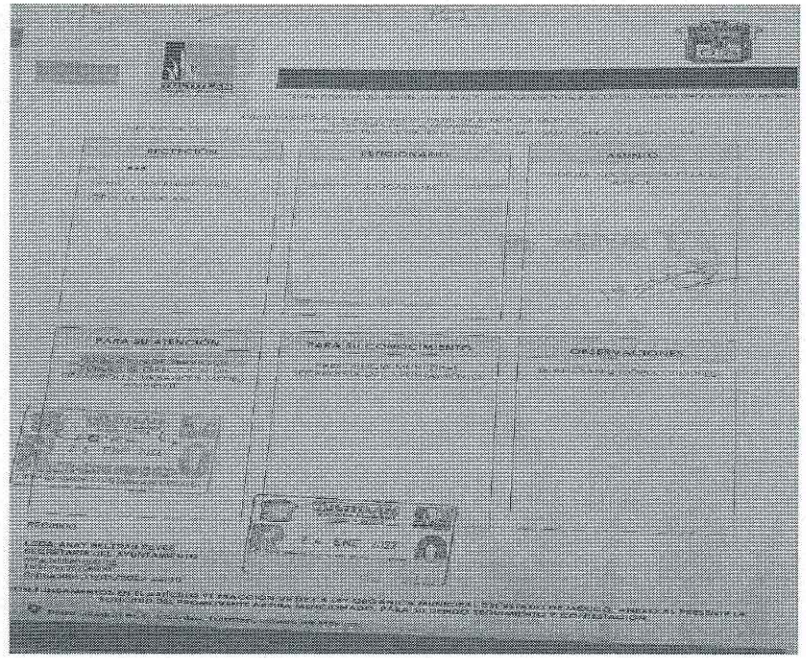
Final de procedimiento

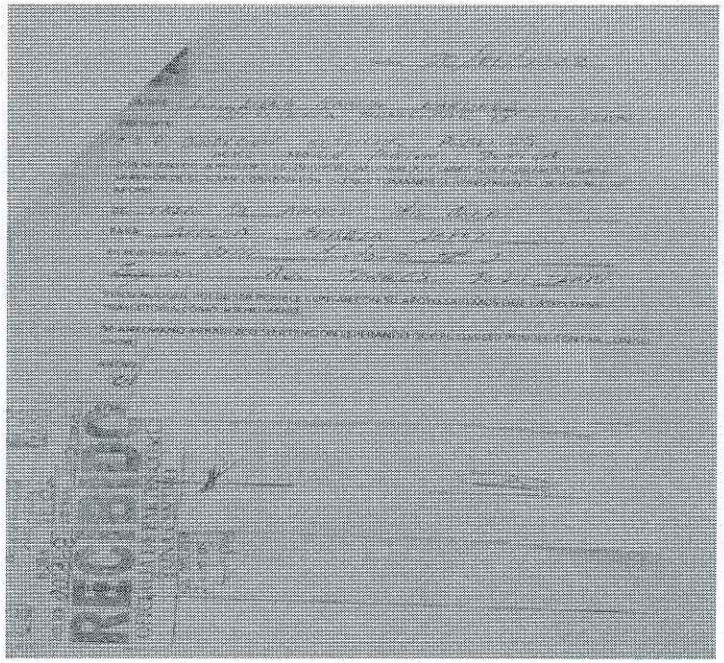
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS
PETICION CIUDADANA

Se recibe oficio en Oficialia Comun de Partes donde describe nombre del solicitante, direccion y asunto, lo cual llega a la Direccion de Servicios Públicos pasando al Departamento de Imagen Urbana, posteriomente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





FORMATO DE SUPERVICION

Formato que se le entrega al supervisor para que realice vicita a los ciudadanos para ver si son factibles sus peticiones y a su vez, a las cuadrillas manifieste si cuentan con su equipo de trabajo

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

REPORTE DE SUPERVISION

FECHA DE SUPERVISIÓN: _____ CUADRILLA: _____

UBICACIÓN: _____ HORA DE CHECK DE TRABAJO: _____

ZONA: C _____ S _____ O _____

USO DE UNIFORME Y EQUIPO DE SEGURIDAD

OPERADORES

NOMBRE DEL OPERADOR	EDUCACION DE CONOS DE SEGURIDAD		LIMPIEZA	REVISION DE UNIDAD	
	SI	NO		SI	NO

NOMBRE DEL TRABAJADOR	UNIFORME		EQUIPO DE SEGURIDAD		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	

EVALUACIÓN PETICIONARIA:

HORA DE LLEGADA _____ HORA DE RETIRADA _____

CALIFICACION DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	MALO

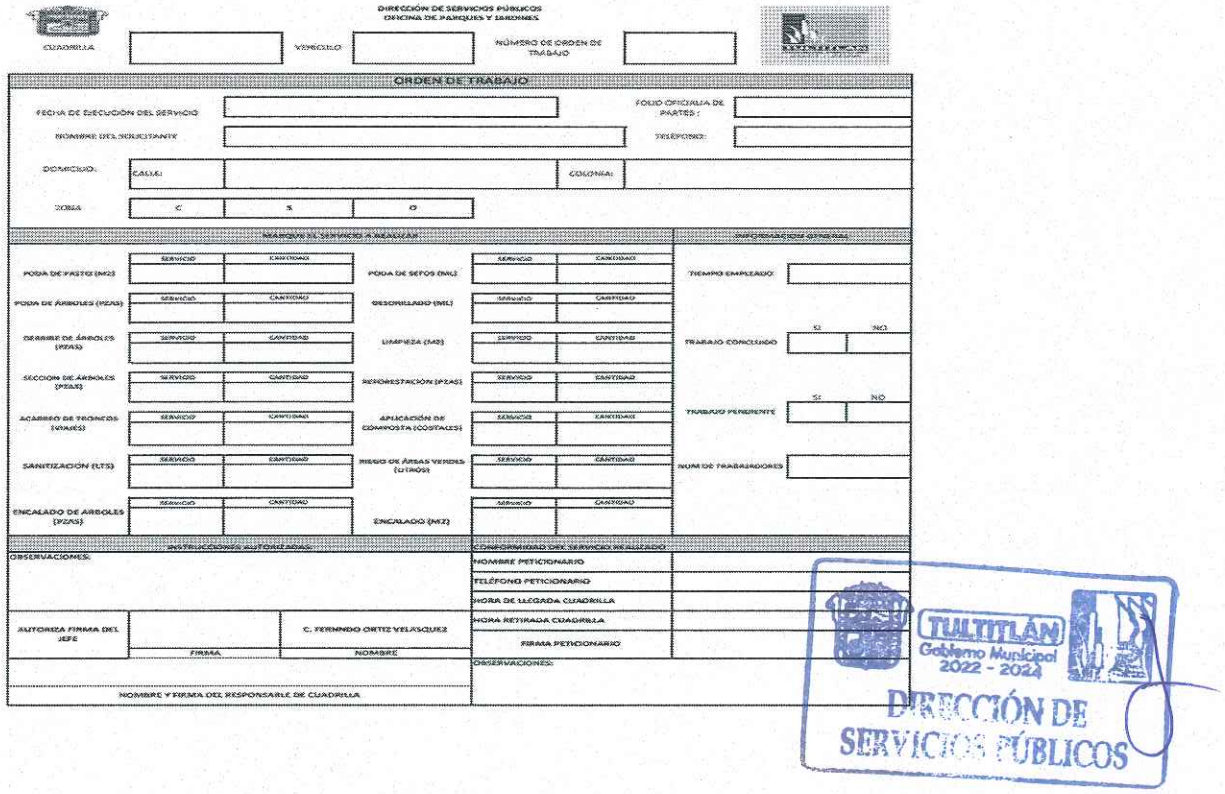
COMENTARIOS _____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR	FIRMA DEL ENCARGADO DE CUADRILLA	
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR:	FIRMA	NOMBRE

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO

INTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, numero de cuadrilla, vehiculo, número de orden de trabajo, fecha de ejecucion, nombre del solicitante, telefono, dirección, servicio a realizar, indicando el momento en que queda el servicio concluido.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHICULO | NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES :
NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELEFONO:
DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:
ZONA: C | S | O

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESCHILADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCION DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACION (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACIÓN DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ÁRBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACIÓN OTROS:
TIEMPO EMPLEADO:
TRABAJO CONCLUIDO: SI | NO
TRABAJO PENDIENTE: SI | NO
NUM DE TRABAJADORES:

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS | CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO

OBSERVACIONES:
AUTORIZA FIRMA DEL JEFE | FIRMA | C. FERNNDO ORTIZ VELASQUEZ | NOMBRE
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

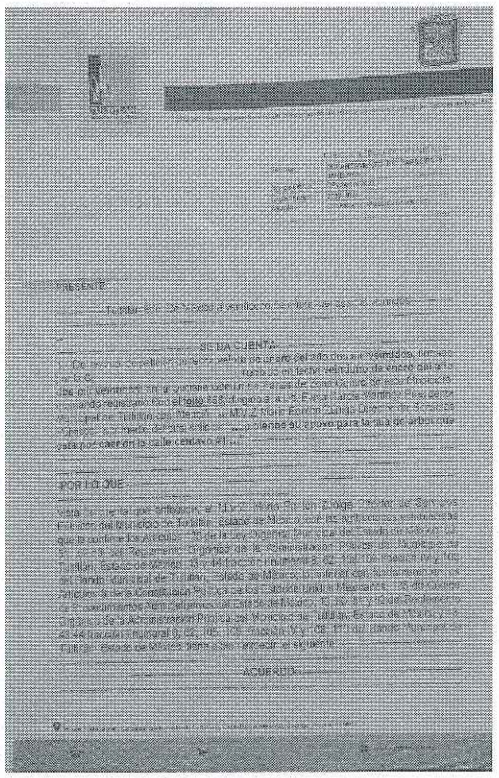
NOMBRE PETICIONARIO
TELÉFONO PETICIONARIO
HORA DE LLEGADA CUADRILLA
HORA RETIRADA CUADRILLA
FIRMA PETICIONARIO
OBSERVACIONES:

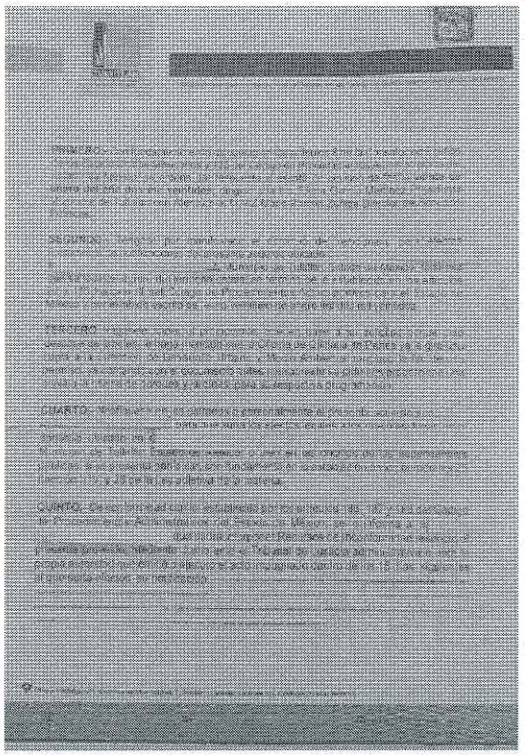
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

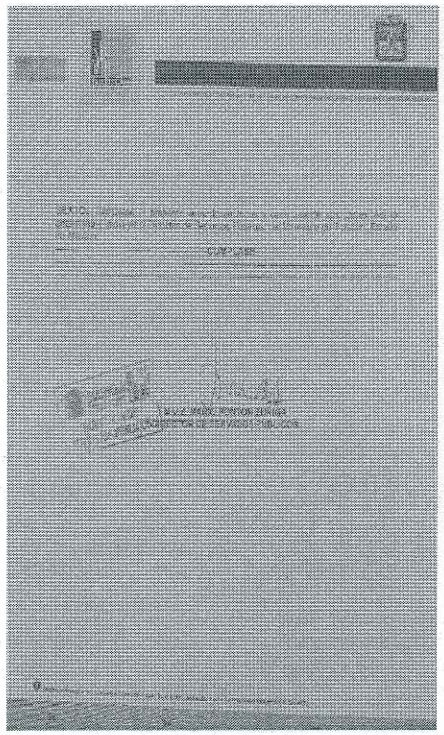
CONTESTACION AL CIUDADANO

Se realiza contestacion informando al ciudadano para una programacion o a su vez se le informa que se requiere de permiso de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS







REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos, se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2023

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCION

- DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
- SUB DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: DERRIBES DE ARBOLES
AREA: Oficina de Parques y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Los derribes de árboles, se realizan con base a un permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, esto con la finalidad de resguardar la seguridad, evitando algún tipo de accidente para los ciudadanos, mejorando la imagen urbana y evitar deterioro en la vía pública.

ALCANCE

Aplica al personal de la Oficina de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento, seguridad y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal de Tultitlán 2023 Artículo 65 Fracción IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 211,212 Fracción VI Inciso C (2023)

- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 144 Sexies.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones referentes 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo (como son: poda y/o derribe de árboles, poda, pasto y hierba, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar.

DEFINICIONES

Derribo de árboles: es el proceso de recortar un árbol o arbusto. Hecho con cuidado y correctamente, la poda puede incrementar el rendimiento del fruto; así, es una práctica agrícola común. En producción forestal se emplea para obtener fustes más rectos y con menos ramificaciones, por tanto de mayor calidad. En arbolado urbano su utilidad es, por un lado, prevenir el riesgo de caída de ramas, y por otro controlar el tamaño de árboles cuya ubicación no permite su desarrollo completo.

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

RESULTADOS

- Tener una buena imagen urbana dentro del territorio municipal, y a la vez sobre guardando la seguridad de los ciudadanos

INTERACCIÓN

- Oficina de Recolección y Limpia, para la recolección de ramas

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos al 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 con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

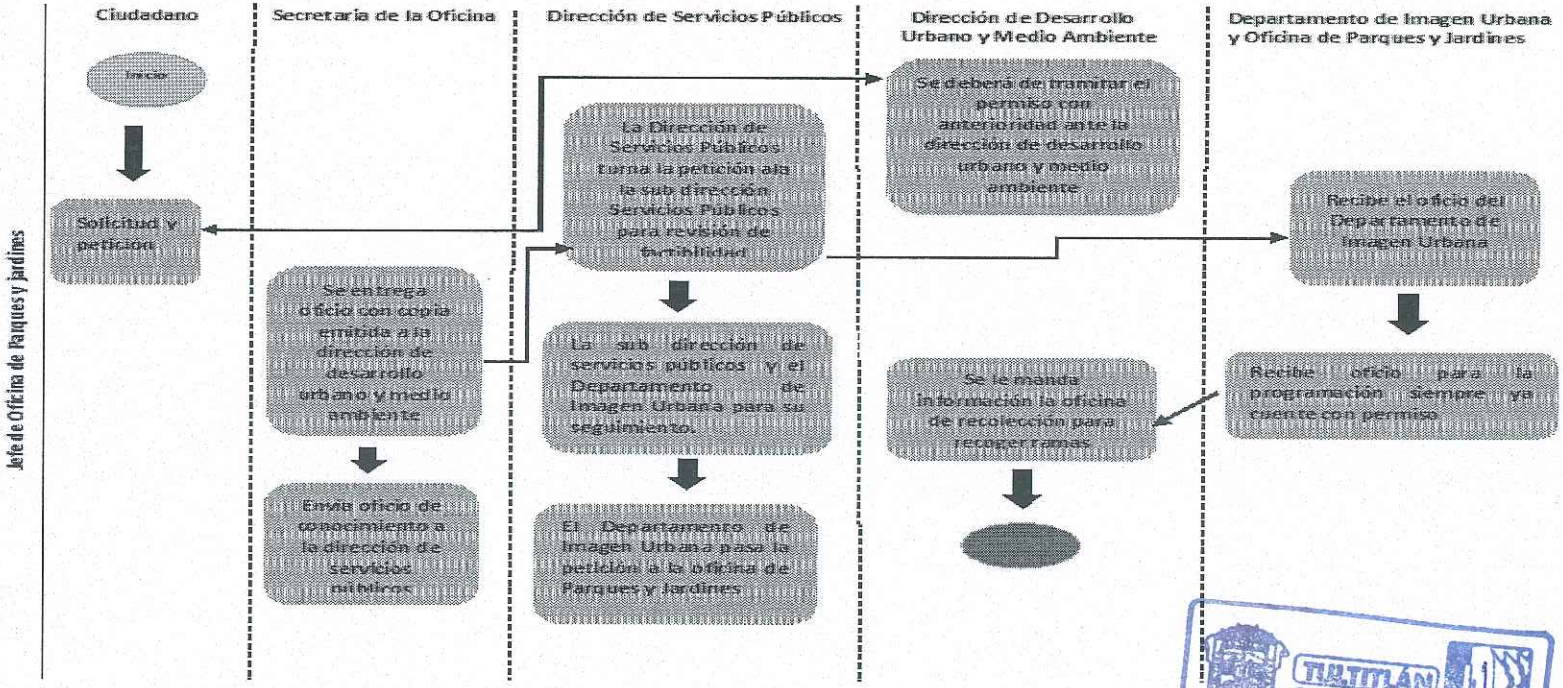
DESARROLLO

Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficialía Dirección de servicios públicos Departamento de imagen urbana. Oficina de Parques Oficina de Parques	➢ Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio. ➢ Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. ➢ Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido ➢ Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sella de recibido. ➢ Recibe el oficio de la dirección y revisa y envía Oficina De Parques Y Jardines. ➢ Recibe el oficio de la Departamento de imagen urbana revisa se programa y se realiza contestación. ➢ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general. ➢ Si la poda o derribe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación que esta Oficina realizarlo.	Solicitud Permiso Oficio y Permiso Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Programación Conclusión

DIAGRAMA

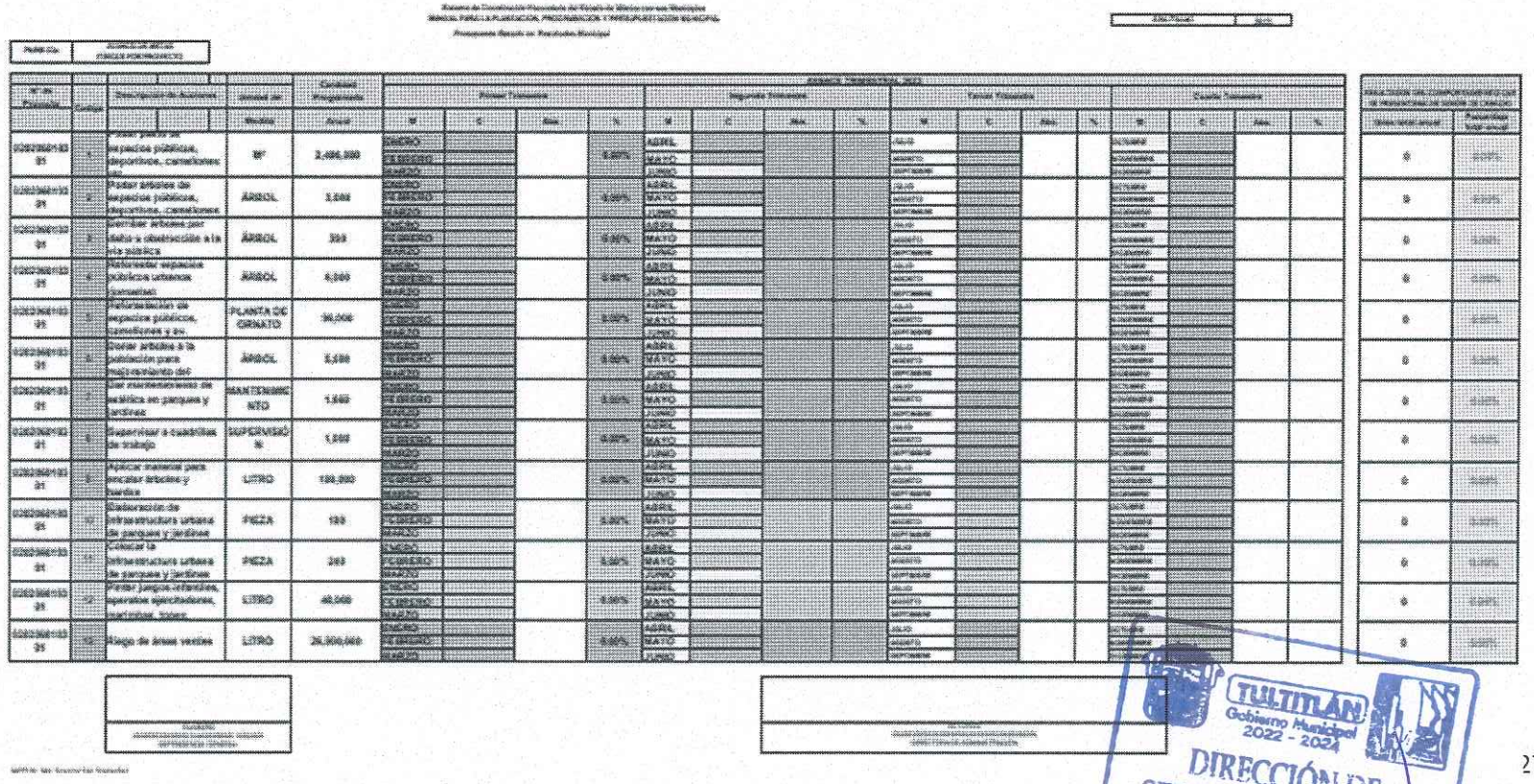
Nombre de Procedimiento	**derribe de árbol**
Propósito	Mantener la seguridad de los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines



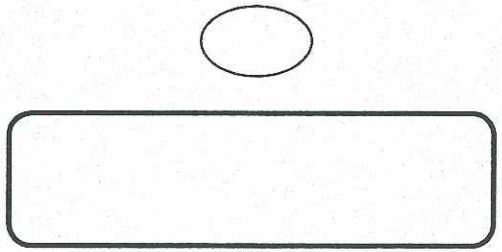
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICION

Reporte trimestral, es el formato que es utilizado para el llenado de cantidades de los trabajos realizados cada mes referente a la (poda de pasto y derribe o poda de árboles), de esta manera podemos checar si llega a la meta para presupuesto anual.



SIMBOLOGÍA

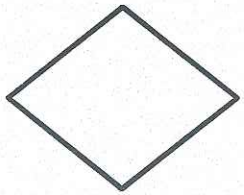


Marca el inicio del procedimiento

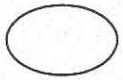
Cuadro de actividad



Línea de flujo



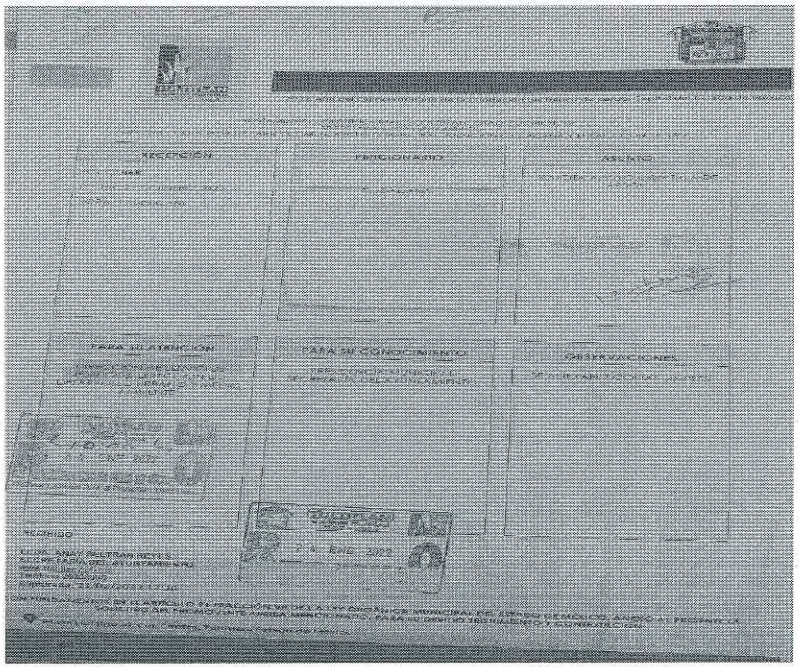
Decisión

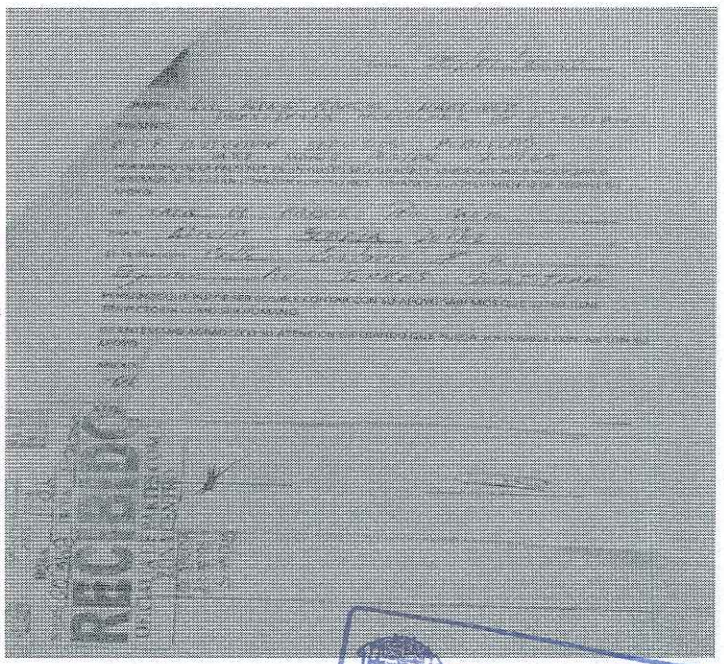


Final de procedimiento

PETICION CIUDADANA

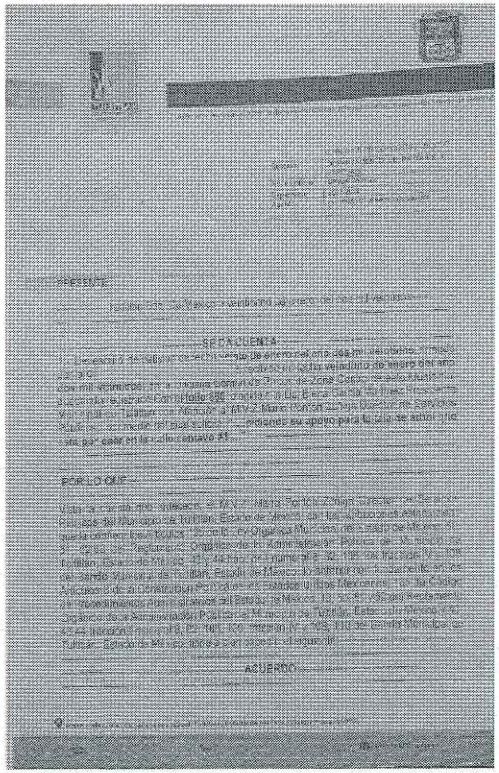
Se recibe oficio, de oficialia comun de partes donde describe nombre del solicitante, direccion y asunto, lo cual llega a la Direccion de Servicios Publicos y pasa a laDepartamento de Imagen Urbana, posteriomente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programacion.

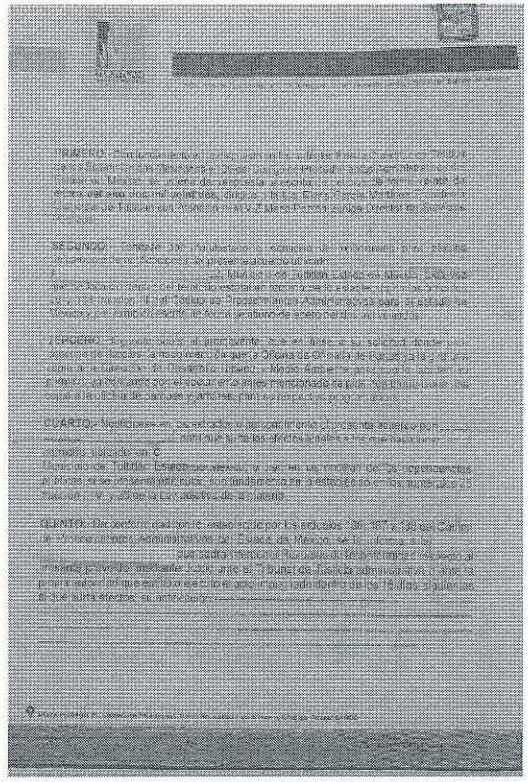


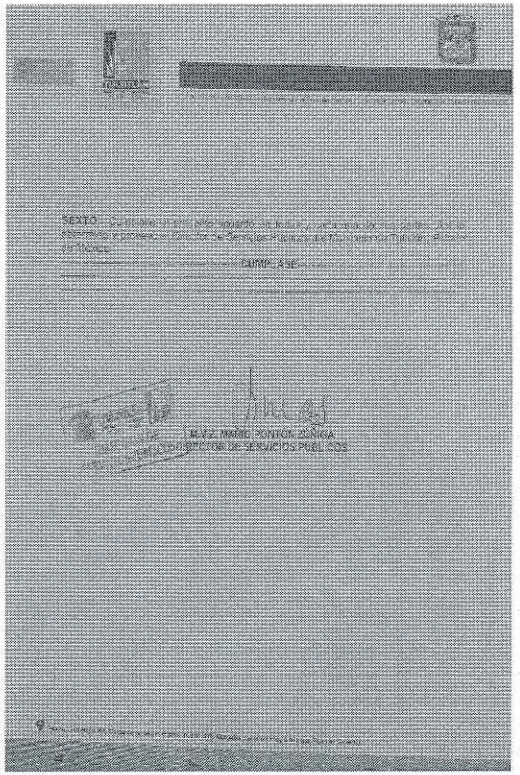


CONTESTACION AL CIUDADANO

Se realiza contestacion informando al ciudadano para una programacion o a su vez se contesta para solicitar un permiso de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente



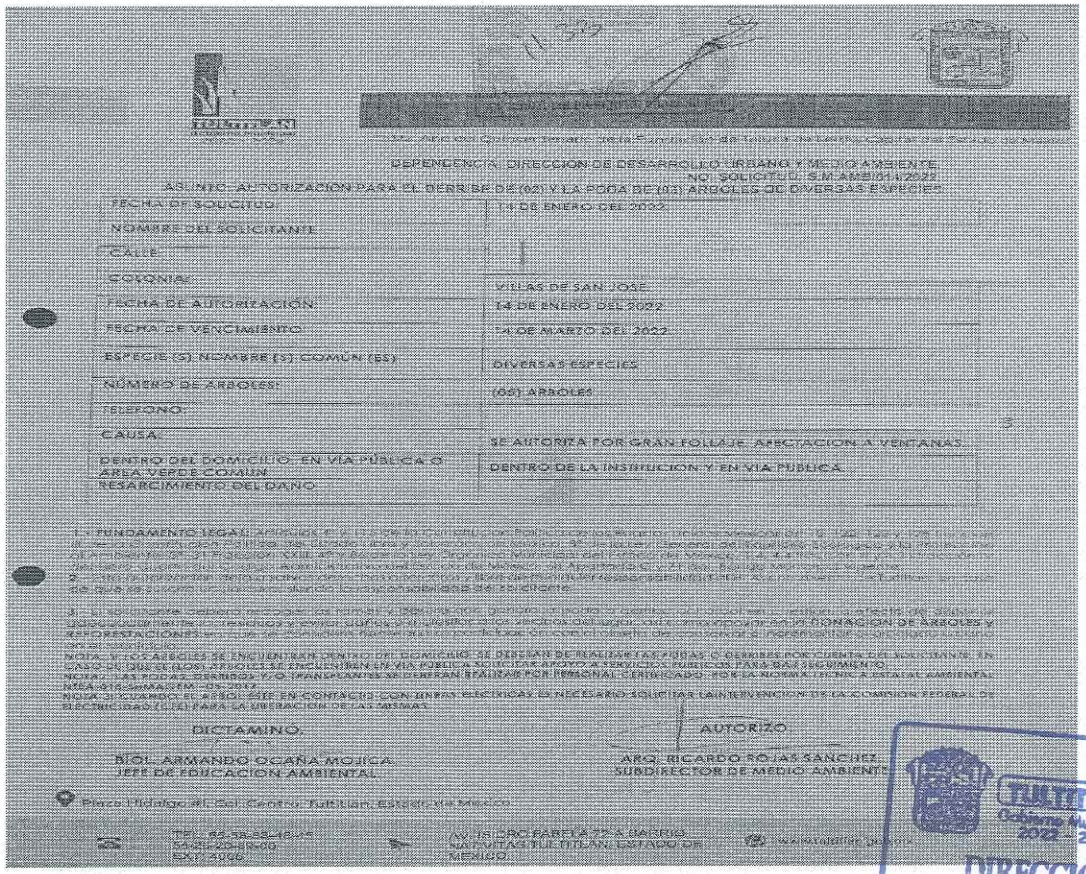




DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Direccion de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a su vez la oficina de parques y jardines lleva a cabo una inspeccion para checar la factivilidada o urgencia , para programar y ejecutar.



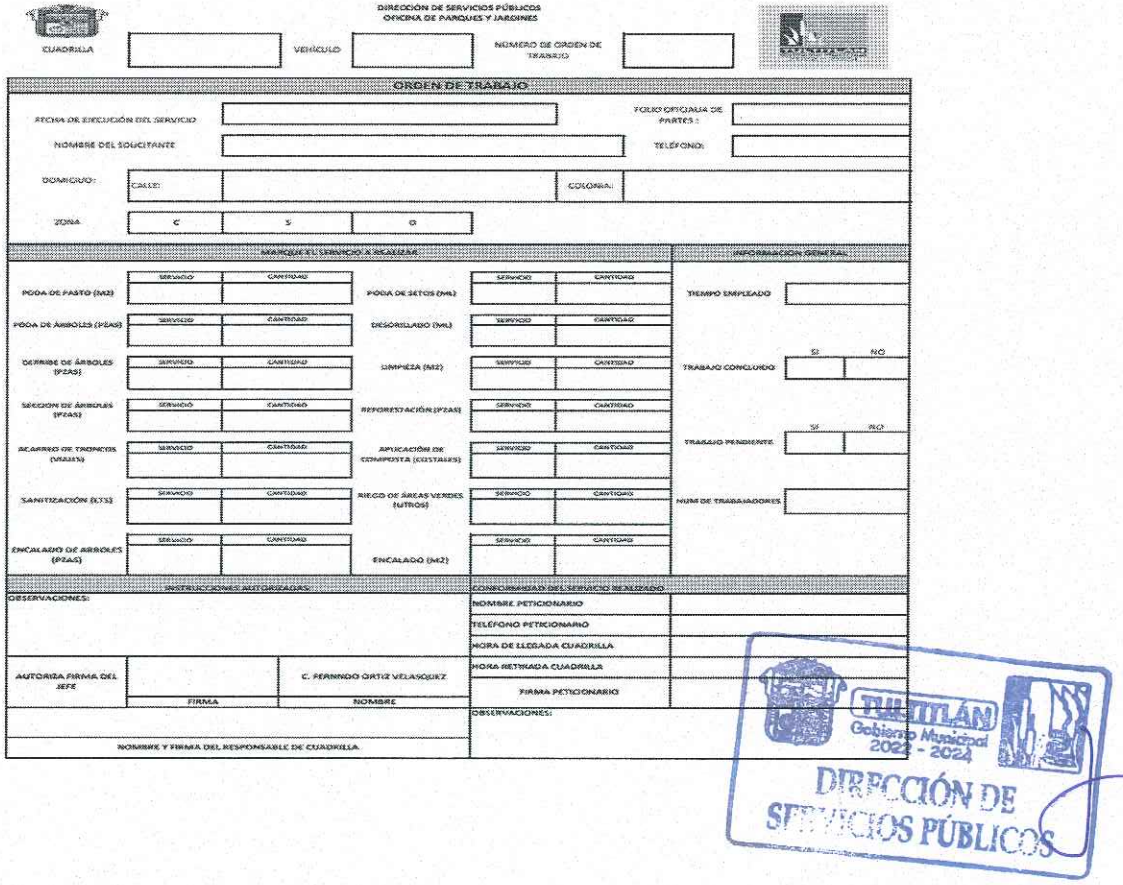
DEPENDENCIA: DIRECCION DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE
NO. SOLICITUD: SMA/0001/2022
ASUNTO: AUTORIZACION PARA EL DERRIBE DE (02) Y LA PODA DE (02) ARBOLES DE DIVERSAS ESPECIES

FECHA DE SOLICITUD:	11 DE ENERO DEL 2022
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
CALLE:	
COLONIA:	VILLAS DE SAN JOSE
FECHA DE AUTORIZACION:	14 DE ENERO DEL 2022
FECHA DE VENCIMIENTO:	14 DE MARZO DEL 2022
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMUN (ES):	DIVERSAS ESPECIES
NÚMERO DE ARBOLES:	(02) ARBOLES
TELEFONO:	
CAUSA:	SE AUTORIZA POR GRAN FOLLAJE, AFECTACION A VENTANAS
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VIA PÚBLICA O AREA VERDE COMUN:	DENTRO DE LA INSTRUCION Y EN VIA PUBLICA
RESARCIMIENTO DEL DAÑO:	

1.- FUNDAMENTO LEGAL: ARTICULOS [illegible] DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; [illegible] DE LA CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO; [illegible] DEL CODIGO PENAL VIGENTE EN EL ESTADO DE MEXICO; [illegible] DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTAD

ORDEN DE TRABAJO

INTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, numero de cuadrilla, vehiculo, numero de orden de trabajo, fecha de ejecucion, nombre del solicitante, telefono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES: | TELÉFONO:

NOMBRE DEL SOLICITANTE

DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:

ZONA: C | S | O

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESMOLADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCION DE ÁRBOLES (PZAS)			REFORESTACIÓN (PZAS)		
ACARREO DE TRONCOS (VIAJES)			APLICACIÓN DE COMPOSTA (COSTALES)		
SANITIZACIÓN (LTS)			RIEGO DE ÁREAS VERDES (LITROS)		
ENCALADO DE ARBOLES (PZAS)			ENCALADO (M2)		

INFORMACION GENERAL

TIEMPO EMPLEADO

TRABAJO CONCLUIDO: SI | NO

TRABAJO PENDIENTE: SI | NO

NUM DE TRABAJADORES

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:

OBSERVACIONES:

AUTORIZA FIRMA DEL JEFE | FIRMA | C. FERNNDO ORTIZ VELASQUEZ | 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:

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos, se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2023

DISTRIBUCION

- DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- SUB DIRECION DE SERVICIOS PUBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE



NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: PODA DE ARBOLES
AREA: Oficina de Parques Y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Las podas de árboles, se realizan con base a un permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, esto con la finalidad de resguardar la seguridad, evitando algún tipo de accidente para los ciudadanos, mejorando la imagen urbana y evitar deterioro en la vía pública.

ALCANCE

Aplica al personal de la Oficina de parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal de Tultitlan 2023 Art.65 Fracción. IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 211,212 Fracción VI Inciso C (2023).
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 144 Sexies.



- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones referentes 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo (como son: poda y/o derribe de árboles, poda, pasto y hierba, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEFINICIONES

Poda de árboles: es el proceso de recortar un árbol o arbusto hecho con cuidado y correctamente, la poda puede incrementar el rendimiento del fruto; así, es una práctica agrícola común. En producción forestal se emplea para obtener fustes más rectos y con menos ramificaciones, por tanto de mayor calidad. En arbolado urbano su utilidad es, por un lado, prevenir el riesgo de caída de ramas, y por otro controlar el tamaño de árboles cuya ubicación no permite su desarrollo completo.

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

RESULTADOS

- Tener una buena imagen urbana dentro del territorio municipal, y a la vez sobre guardando la seguridad de los ciudadanos

INTERACCIÓN

- Departamento de recolección y limpia, para la recolección de ramas

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos al 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 con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas al departamento de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nombre de Procedimiento	Poda de árbol
Propósito	Mantener los árboles en buen estado
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

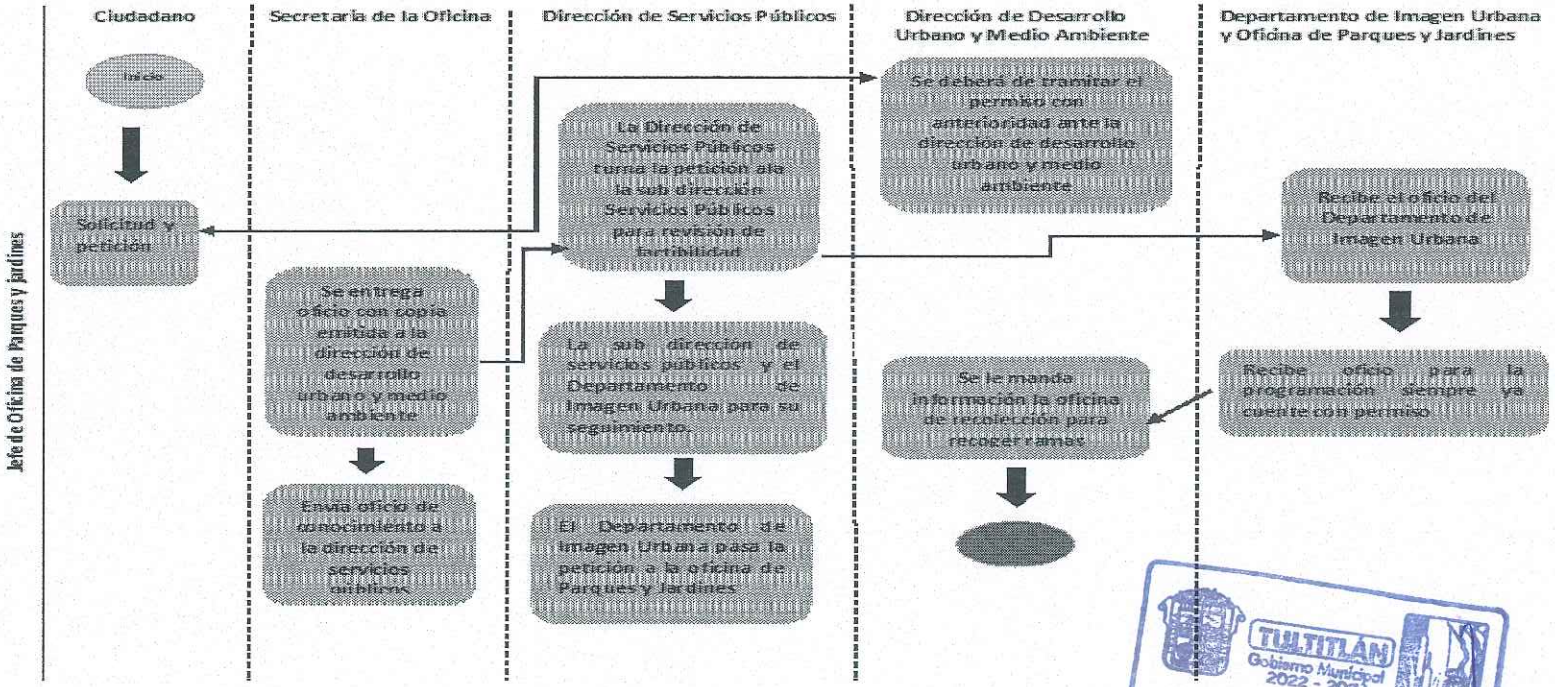
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Responsable	Actividad	Documento u Observación
Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficialía Dirección de servicios públicos Departamento de imagen urbana. Oficina de Parques Vivero municipal Oficina de Parques	➢ Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio. ➢ Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. ➢ Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido ➢ Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sella de recibido. ➢ Recibe el oficio de la dirección y revisa y envía oficina de parques y jardines. ➢ Recibe el oficio de la Departamento de Imagen Urbana revisa se programa y se realiza contestación. ➢ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general. ➢ Se manda orden de trabajo a cuadrilla para realizar ➢ Si la poda o derribe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación de esta Oficina realizarlo.	Solicitud Permiso Oficio y Permiso Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Programación Cuadrilla Conclusión

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACION

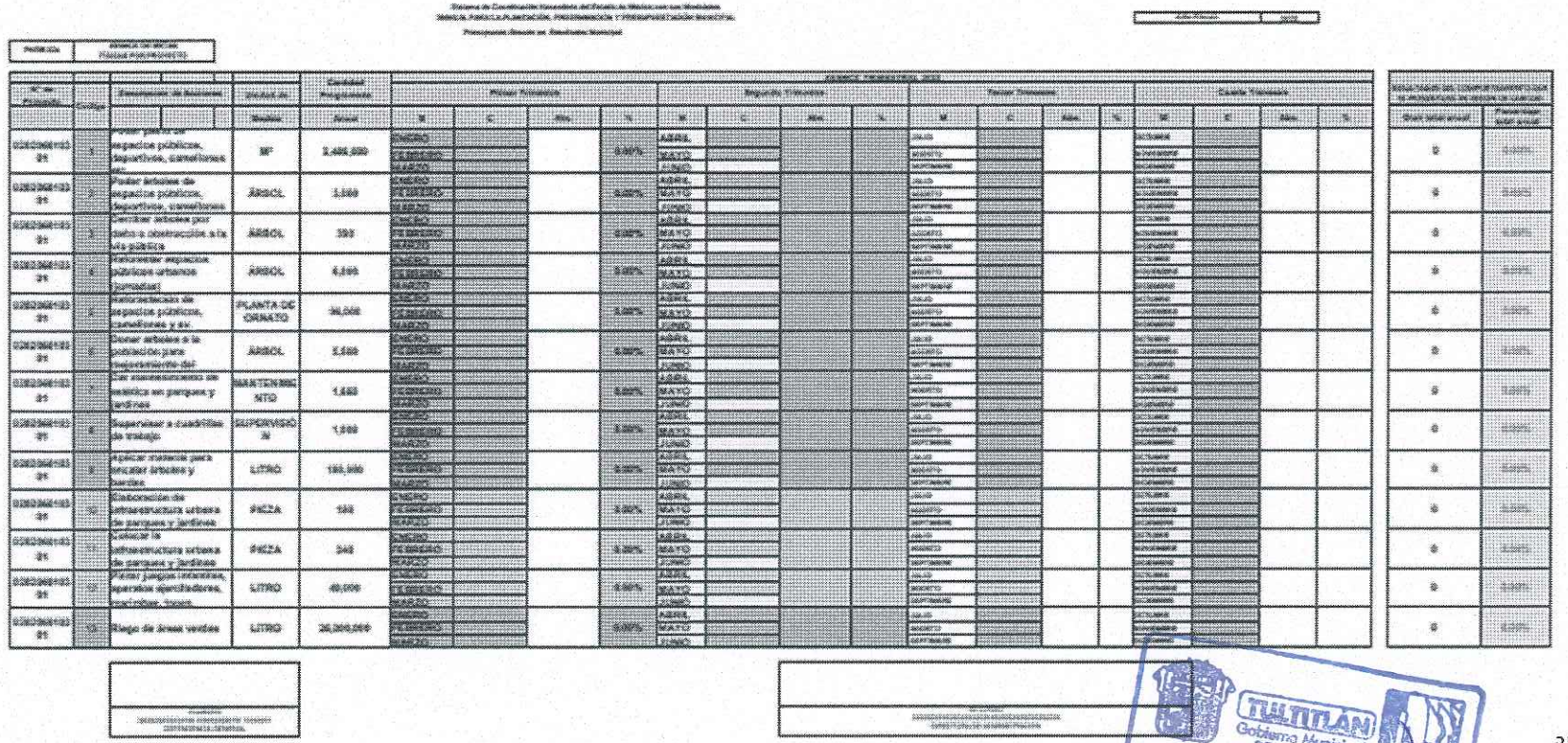
Nombre de Procedimiento	**Poda de árbol**
Propósito	Mantener los árboles en buen estado
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines



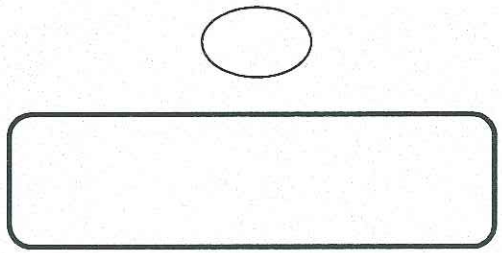
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICION

Reporte trimestral, es el formato que es utilizado para el llenado de cantidades de los trabajos realizados cada mes referente a la (poda de pasto y derribe o poda de árboles), de esta manera podemos checar si llega a la meta para presupuesto anual.



SIMBOLOGÍA

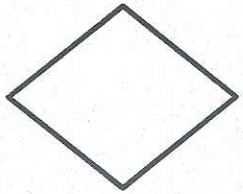


Marca el inicio del procedimiento

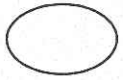
Cuadro de actividad



Línea de flujo



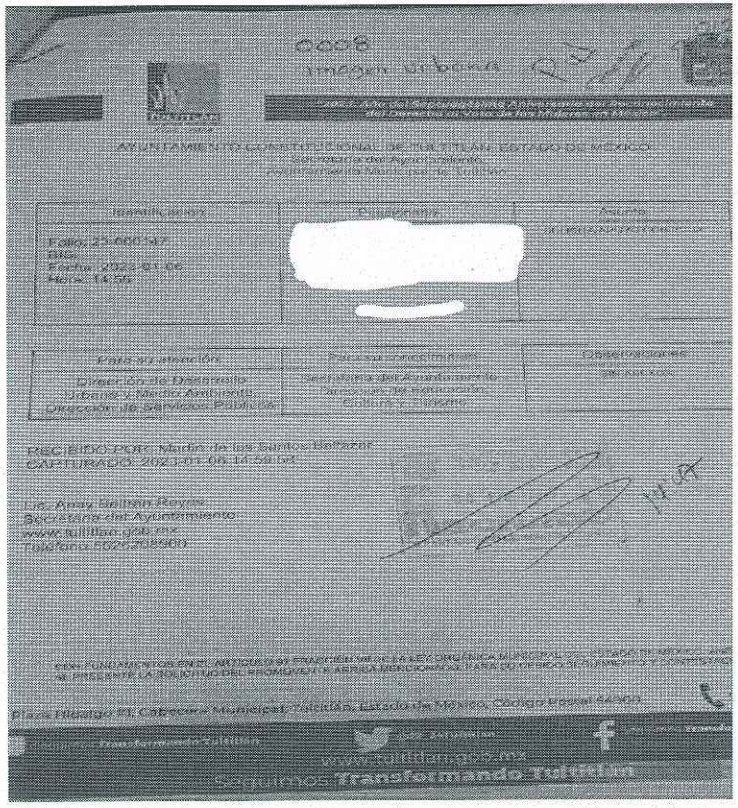
Decisión

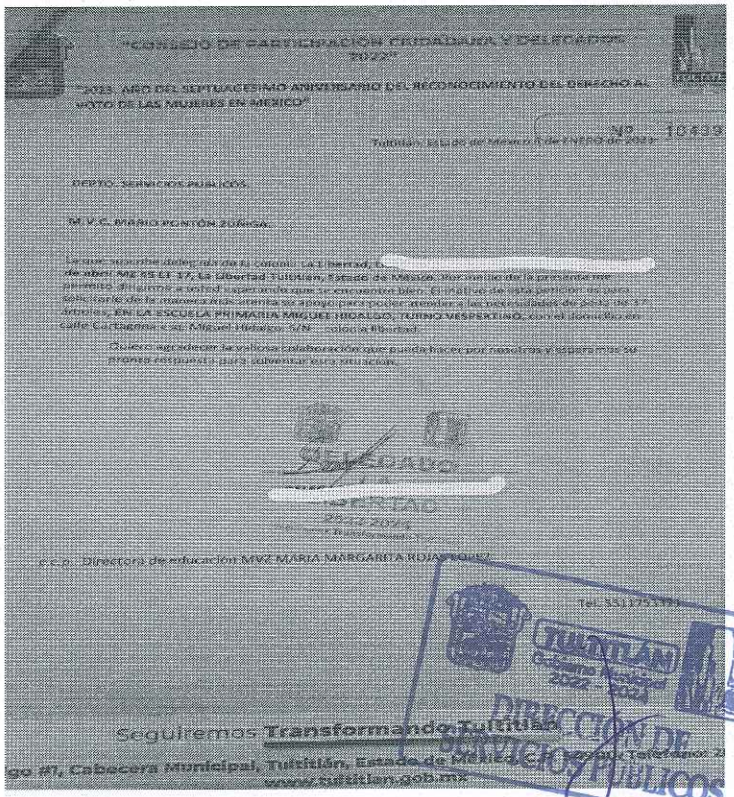


Final de procedimiento

PETICION CIUDADANA

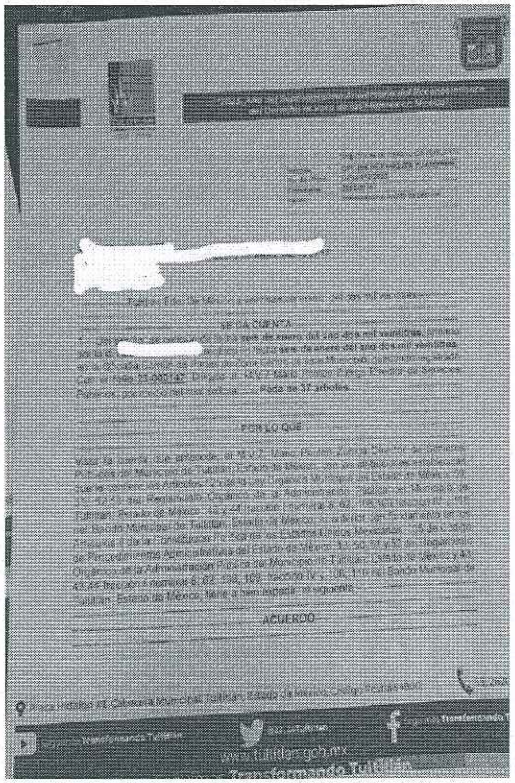
Se recibe oficio, de oficialia comun de partes donde describe nombre del solicitante, direccion y asunto, lo cual llega a la Direccion de Servicios Publicos y pasa a la Departamento de Imagen Urbana, posteriomente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.

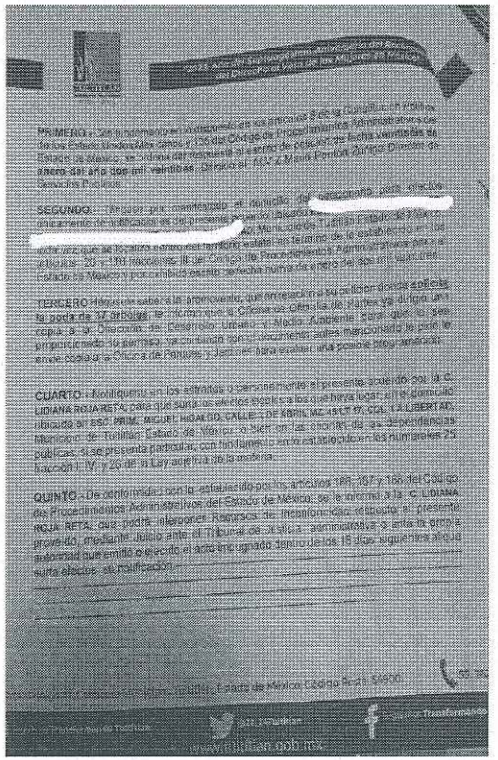


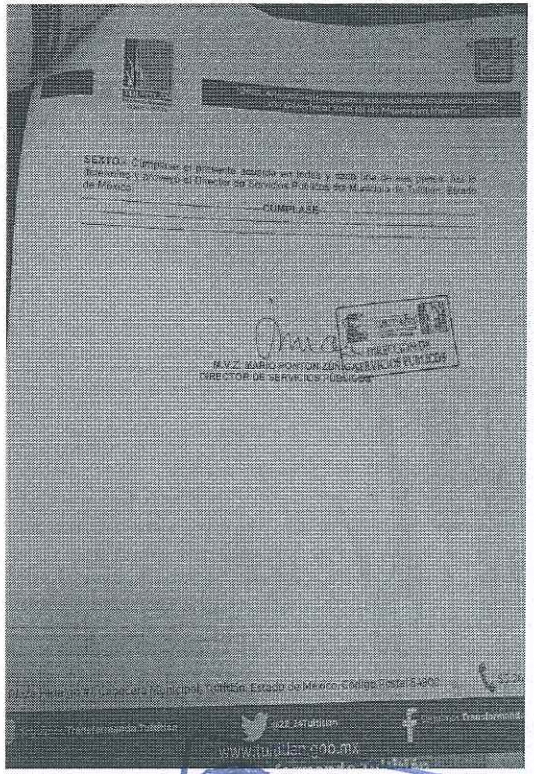


CONTESTACION AL CIUDADANO

Se realiza contestacion informando al ciudadano para una programacion o a su vez se contesta para solicitar un permiso de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente







PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Direccion de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente posteriormente la oficina de parques y jardines reliza supervicion para checar la factivilidada o urgencia , para programar y ejecutar.



ORDEN DE TRABAJO

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE
NO. SOLICITUD: S.M.AM/0087/2023
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PODA DE (37) ARBOLES DE DIVERSAS ESPECIES

FECHA DE SOLICITUD:	06 DE ENERO DEL 2023
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	[redacted]
CALLE:	
COLONIA:	
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	20 DE ENERO DEL 2023
FECHA DE VENCIMIENTO:	20 DE ABRIL DEL 2023
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMÚN (ES):	DIFERENTES ESPECIES
NÚMERO DE ARBOLES:	(37)
TELEFONO:	5511753392
CAUSA:	SE AUTORIZA PODA POR AFECTACIÓN DE BARDA PERIMETRAL Y ESTRUCTURA DE LA ESCUELA PRIMARIA "MIGUEL HIDALGO" DOM. CALLE CARTAGENA ESQ. MIGUEL HIDALGO COL. UBERI AD.
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O AREA VERDE COMUN:	AREAS VERDES
RESARCIMIENTO DEL DAÑO:	

DICTAMINÓ:

SIC. ARMANDO OCAÑA MOJICA
JEFE DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

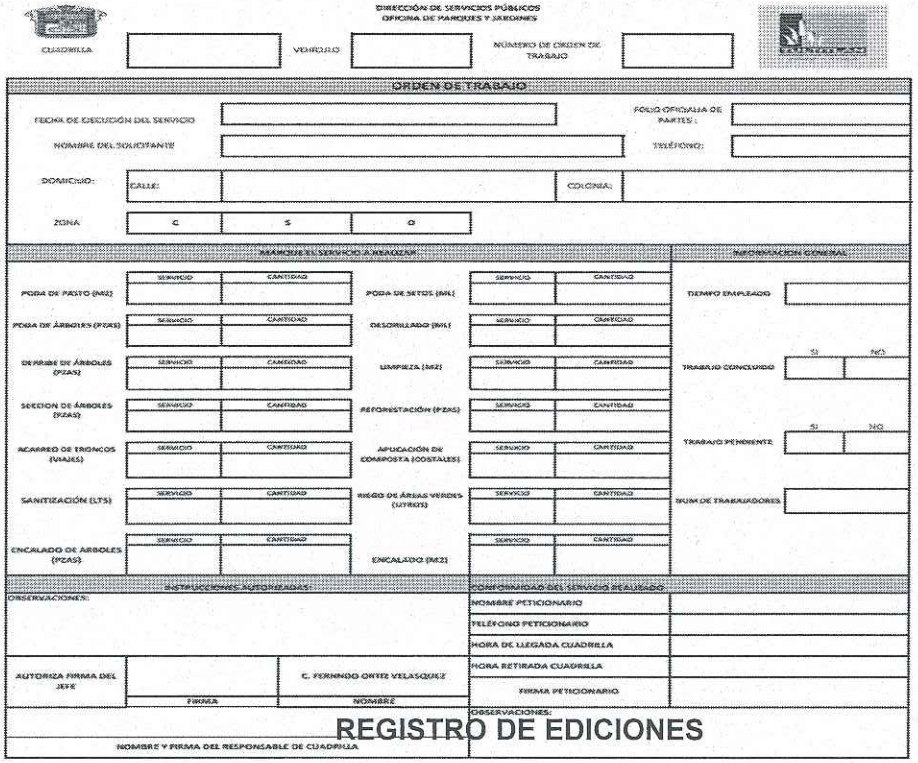
AUTORIZO:

ARQ. RICARDO ROJAS SÁNCHEZ
SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Av. Isidro Fabela 72 a Barrio Nativitas, Tultitlán Estado De México.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

INTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, numero de cuadrilla, vehiculo, numero de orden de trabajo, fecha de ejecucion, nombre del solicitante, telefono, direccion, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHICULO | NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES:
NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELEFONO:
DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:
ZONA: C S O

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESAHIJADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCION 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)		

INFORMACION GENERAL

TIEMPO EMPLEADO
TRABAJO CONCLUIDO: SI | NO
TRABAJO PENDIENTE: SI | NO
NUM DE TRABAJADORES

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS

OBSERVACIONES:

AUTORIZA FIRMA DEL JEFE | FIRMA | C. FERNNDO ORTIZ VELASQUEZ | 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:

REGISTRO DE EDICIONES

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos, se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2023

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCION

- DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- SUB DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PODA DE PASTO
AREA: Oficina de Parques Y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

- La poda de áreas verdes, se realiza con la finalidad de darle estética a las áreas verdes, camellones, parques y jardines.

ALCANCE

- Aplica al personal de la Oficina de parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de Diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando municipal de Tultitlán 2023 Art 65 Fracción. IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 211,212 Fraccion VI Inciso C (2023)
- Ley general del equilibrio ecológico y la protección al medio ambiente.
- Ley orgánica municipal del estado de México, 125 al 144 Sexies.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones pendientes 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea y organiza actividades, y da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo (como son: poda y/o derribe de árboles, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEFINICIONES

PODA DE PASTO: Consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeo y plateo. Incluye la recolección y transporte de los residuos provenientes de esta actividad.

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos.
- Material y Herramientas.

RESULTADOS

Tener una buena imagen urbana dentro del territorio municipal, y a la vez salvaguardar la seguridad de los ciudadanos

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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 el departamento 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 tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar su trabajo apegándose en todo momento a sus funciones.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

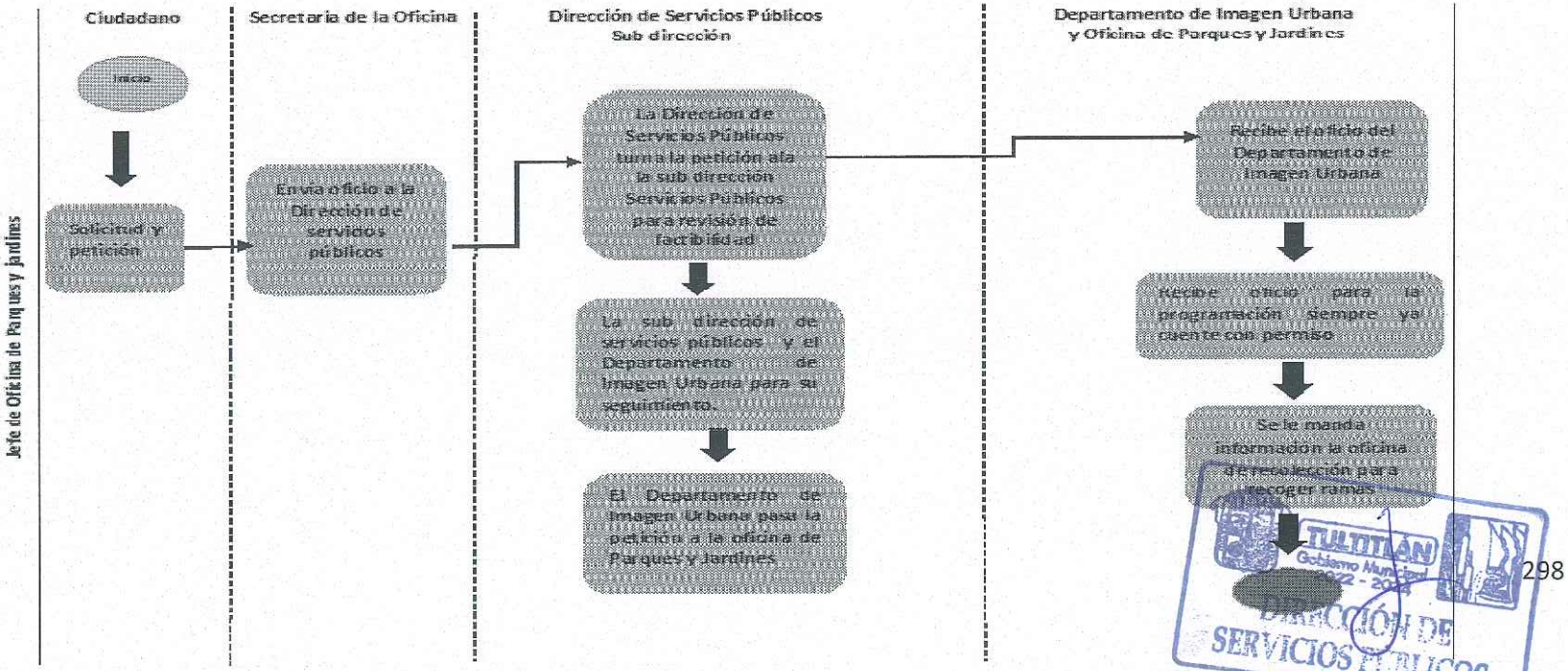
Responsable	Actividad	Documento u Observación
Ciudadano Oficialía Dirección, Departamento de imagen urbana Oficina de Parques y jardines Vivero municipal Oficina de parques y jardines	➢ Solicitud o petición, la cual debe ser por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio. ➢ Se ingresa copia a la Oficialía Común de Partes ➢ Pasa copia a la Dirección de Servicios Públicos sello de recibido ➢ Revisa y Pasa copia a la Departamento de imagen urbana ➢ Revisa y pasa copia a la oficina de parques y jardines ➢ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general. ➢ Se manda orden de trabajo a vivero municipal para programación ➢ Se realiza la poda de áreas verdes mediante las cuadrillas de Parques y Jardines. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	Solicitud Petición Petición Petición Petición Programación cuadrilla Conclusión

TULTITLAN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACION

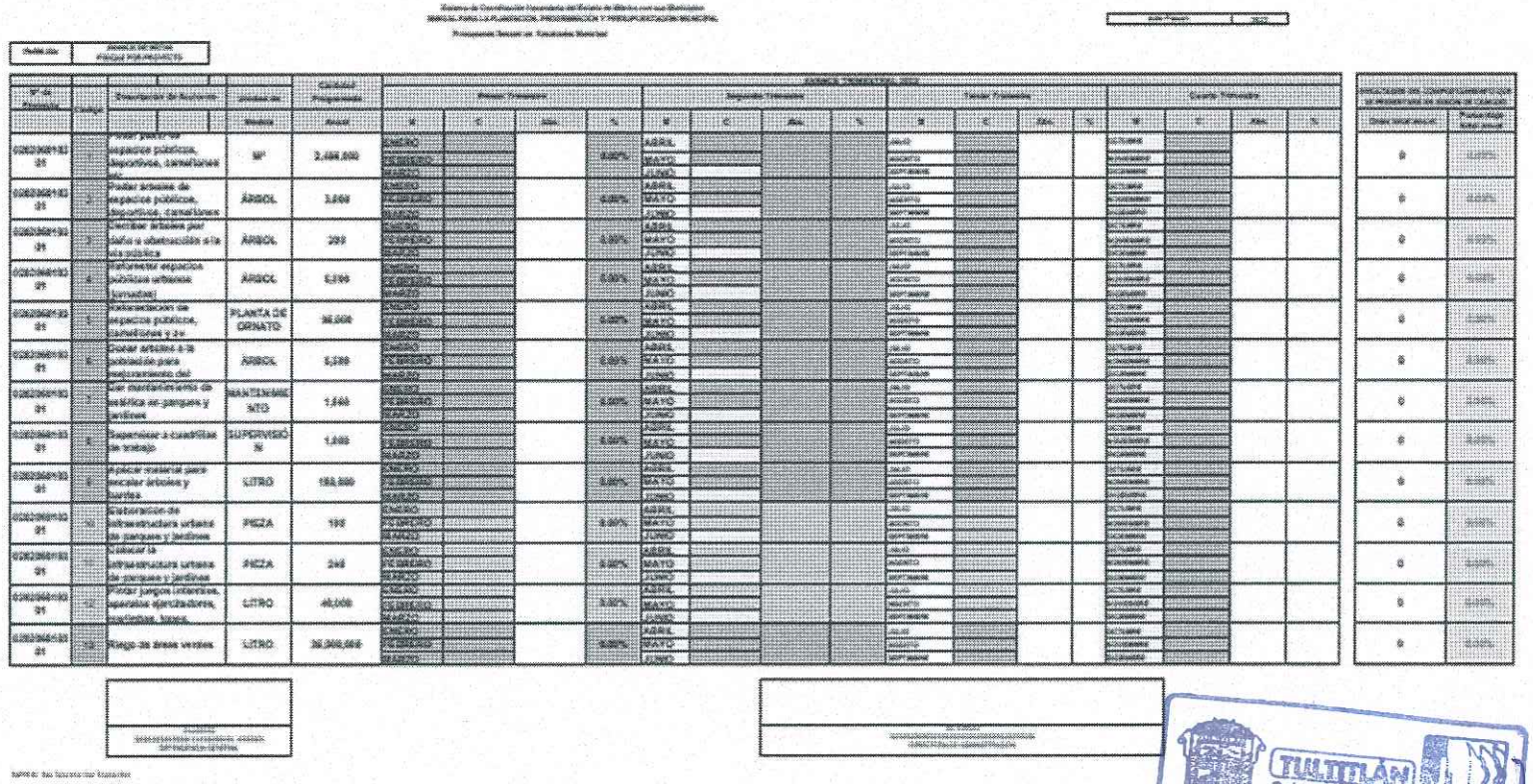
Nombre de Procedimiento	Poda de pasto
Propósito	Mantener las áreas verdes en condiciones agradables
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

Ciudadano	Oficialía Común de Partes	Dirección de Servicios Públicos	Oficina de Parques y jardines

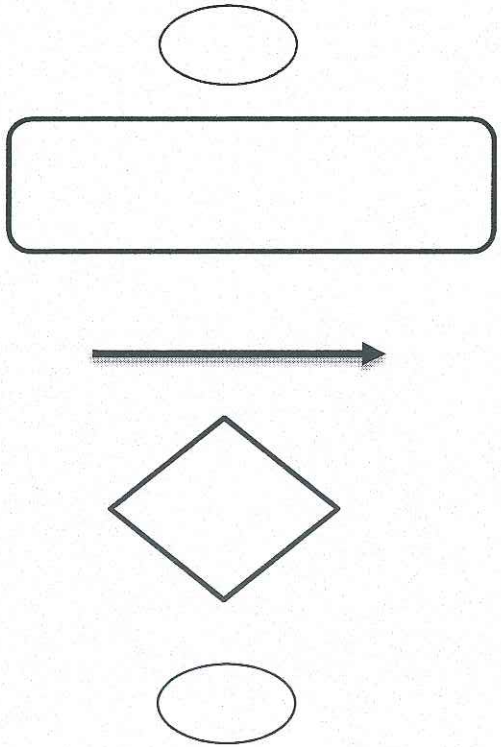


MEDICIÓN

Reporte trimestral, es el formato que es utilizado para el llenado de cantidades de los trabajos realizados cada mes referente a la (poda de pasto y derribe o poda de árboles), de esta manera podemos checar si llega a la meta para presupuesto anual.



SIMBOLOGÍA



Marca el inicio del procedimiento

Cuadro de actividad

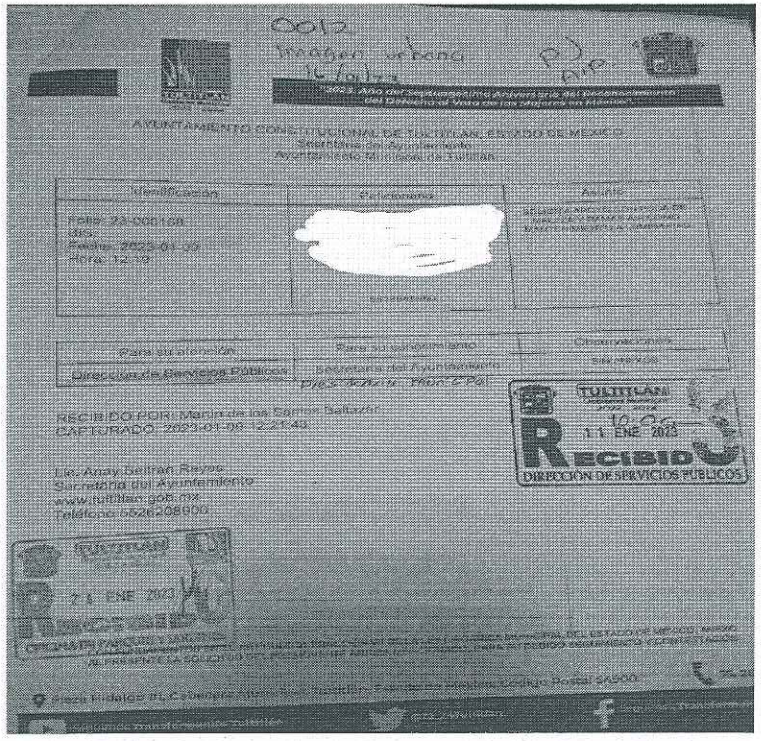
Línea de flujo

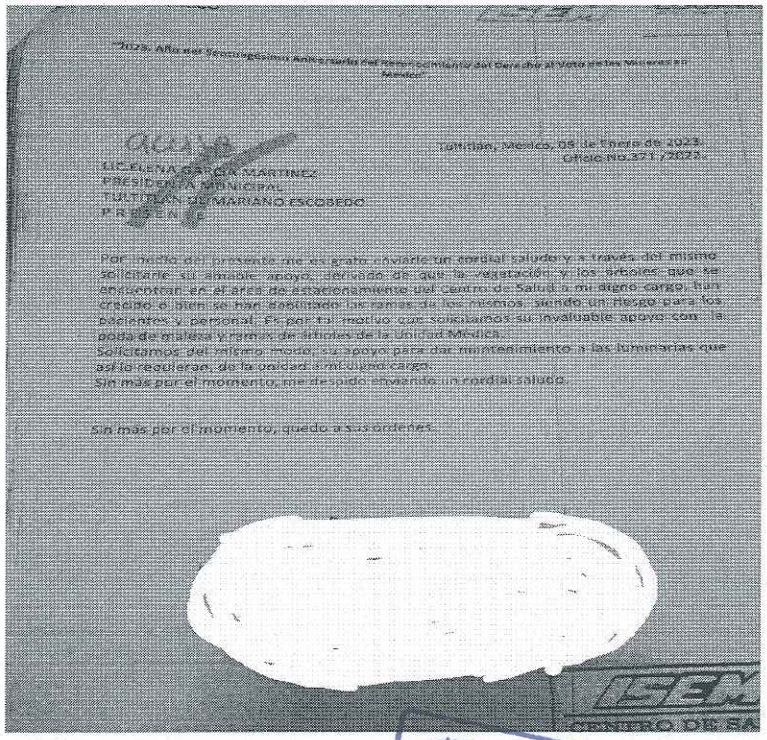
Decisión

Final de procedimiento

FORMATOS
PETICION CIUDADANA

Se recibe oficio, de oficialia comun de partes donde desccribe nombre del solicitante, direccion y asunto, lo cual llega a la Direccion de Servicios Publicos y pasa a la Departamento de imagen urbana, posteriomente llega la oficina de parques y jardines para su registro y programacion.

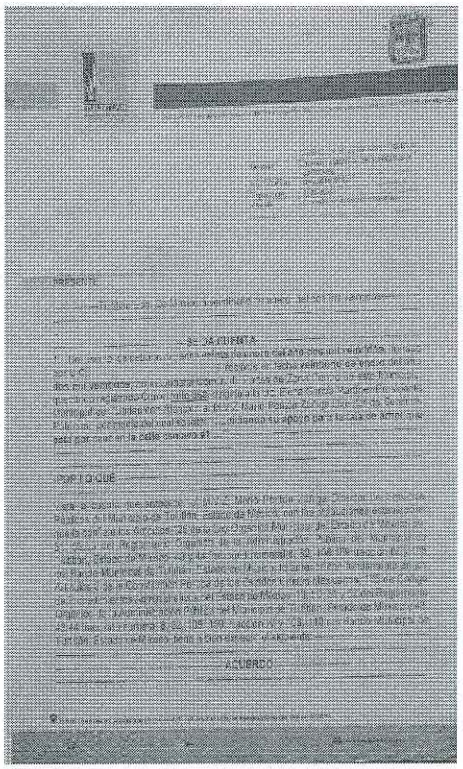


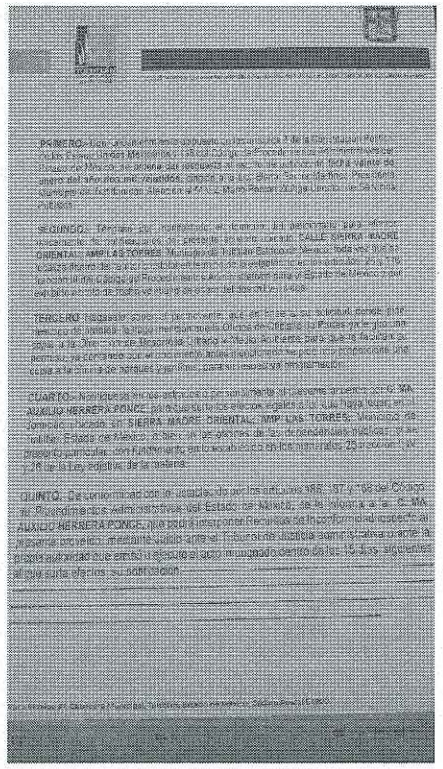


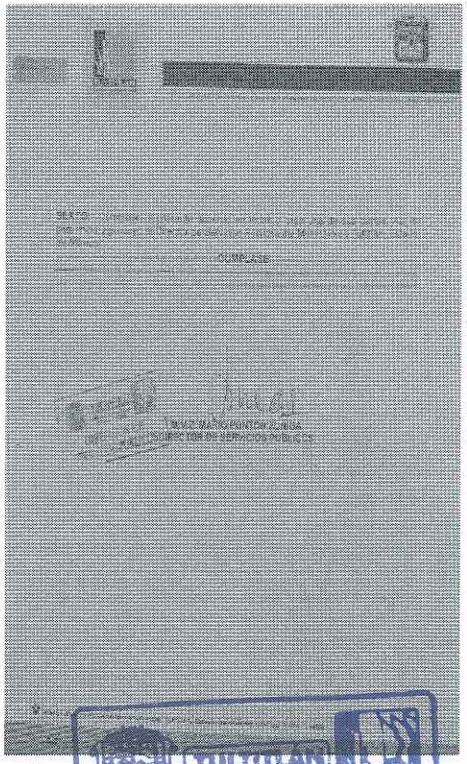


CONTESTACION AL CIUDADANO

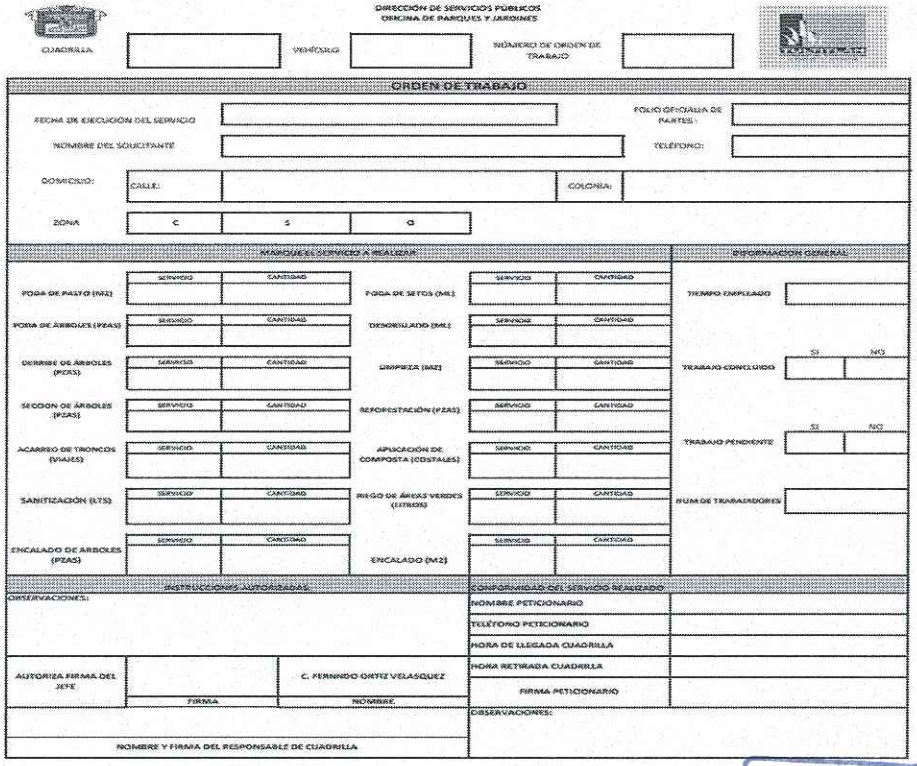
Se realiza contestacion al ciudadano para una programacion o a su vez se contesta para solicitar un permiso de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente







INTRUCTIVO DE LLENADO: se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, numero de cuadrilla, vehiculo numero de orden de trabajo, fecha de ejecucion, nombre de solicitante, telefono, direccion, servicio a realizar, y asi indicando si queda como pendiente o concluido.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
ORICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES:
NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO:
DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:
ZONA: C | S | O

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR:

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESMALEZADO (M2)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
RECOLECCIÓN 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)		

INFORMACION GENERAL:
TIEMPO EMPLEADO
TRABAJO CONCLUIDO: SI | NO
TRABAJO PENDIENTE: SI | NO
SUM DE TRABAJADORES

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS:
OBSERVACIONES:
AUTORIZA FIRMA DEL JEFE | FIRMA | C. FERNNDO ORTIZ VELASQUEZ | 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:

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos, se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2023

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCION

- DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
- SUB DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: DONACION DE PLANTAS
AREA: Oficina de Parques y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Realizar la donacion de plantas al ciudadano que lo solicite para mantener en buenas condiciones los parques, jardines avenidas principales y camellones de nuestro municipio esto con la finalidad de obtener una mejoria en la imagen urbana

ALCANCE

Aplica al personal del departamento de parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de Diciembre de 2001, sus reformas y adiciones.
- Bando municipal de Tultitlán 2023 Art 65 Fracción. IV
- Constitución política de los estados unidos mexicanos, articulo 115, apartado III.
- Ley general del equilibrio ecológico y la protección al medio ambiente.
- Ley orgánica municipal del estado de México, 125 AL 144 Sexies
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017



- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea y organiza actividades y da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de coordinar, planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo (como son: poda y/o derribe de árboles, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEFINICIONES

La **donación** de plantas es el acto que consiste en brindarle u obsequiarle al solicitante por medio de una petición plantas, árboles para la reforestación del territorio municipal

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos.
- Plantas y arboles
- Vale de donación

RESULTADOS

- Para mantener la buena imagen urbana del territorio municipal y participar en la mejoría del medio ambiente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al departamento 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 tolerara ningún acto de acoso hostigamiento o y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de parques y jardines deberá realizar su trabajo cumplimiento en todo momento la documentación inherente a sus funciones.



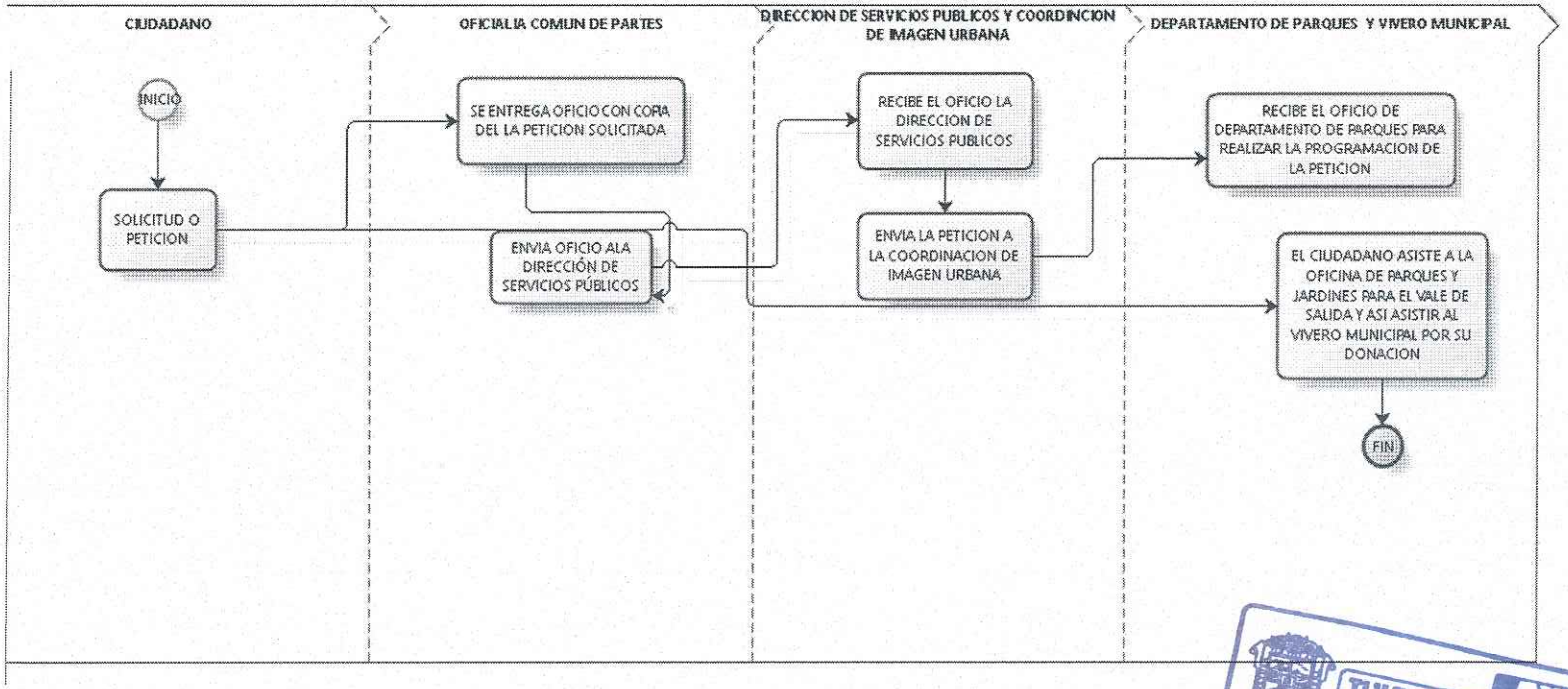
DESARROLLO DE ACTIVIDADES

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 u o Observación
Ciudadano Oficina de parques y jardines Oficina de Parques y jardines Oficina de Parques Vivero municipal	➢ Solicitud o petición, 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 del Servicio y copia del INE residente de Tultitlan ➢ Pasa petición al 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. ➢ Se llena y entrega un vale de donación de plantas o composta anexándole copia del INE con residencia de Tultitlan ➢ Se recibe el vale por el encargado del vivero llenado y sellado con la autorización del jefe del departamento para la entrega de dicha donación. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	Solicitud oficio Inspección Vale Entrega física.

DIAGRAMACION

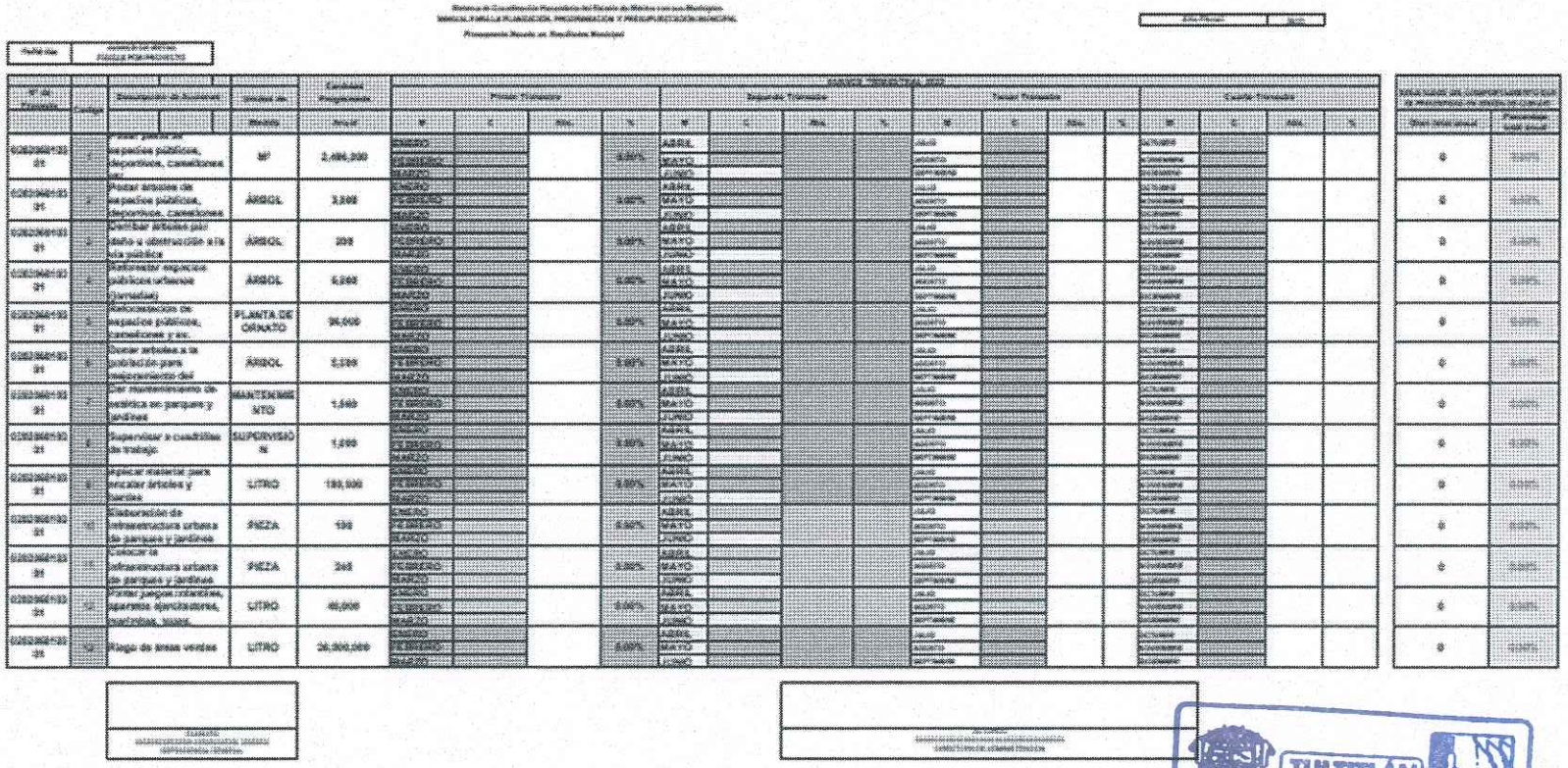
Nombre de Procedimiento	Donación de plantas
Propósito	Embellecer y las áreas verdes
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines



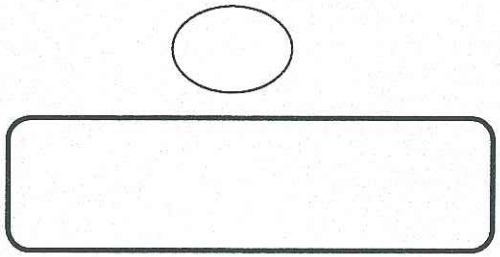
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICION

Reporte trimestral, es el formato que es utilizado para el llenado de cantidades de los trabajos realizados cada mes referente a la (poda de pasto y derribe o poda de árboles), de esta manera podemos checar si llega a la meta para presupuesto anual.



SIMBOLOGÍA

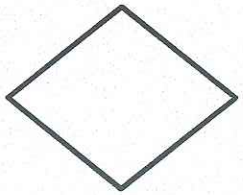


Marca el inicio del procedimiento

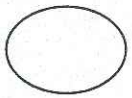
Cuadro de actividad



Línea de flujo



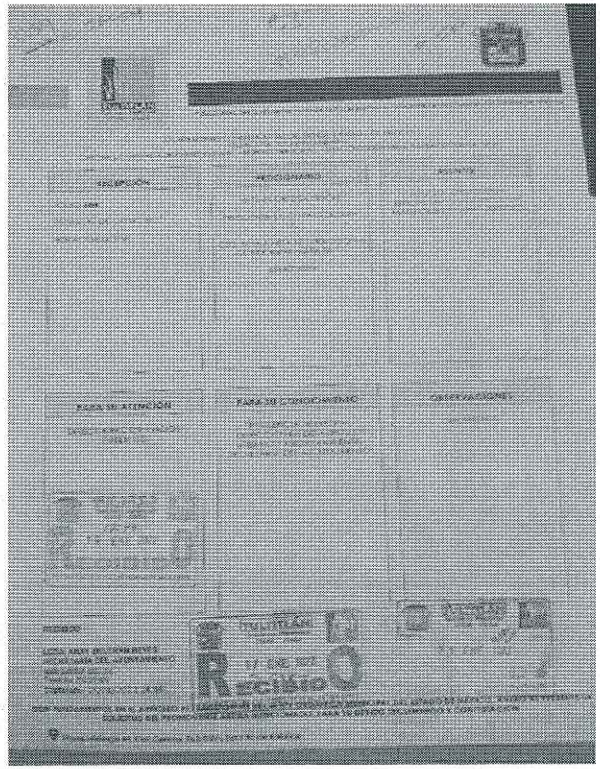
Decisión

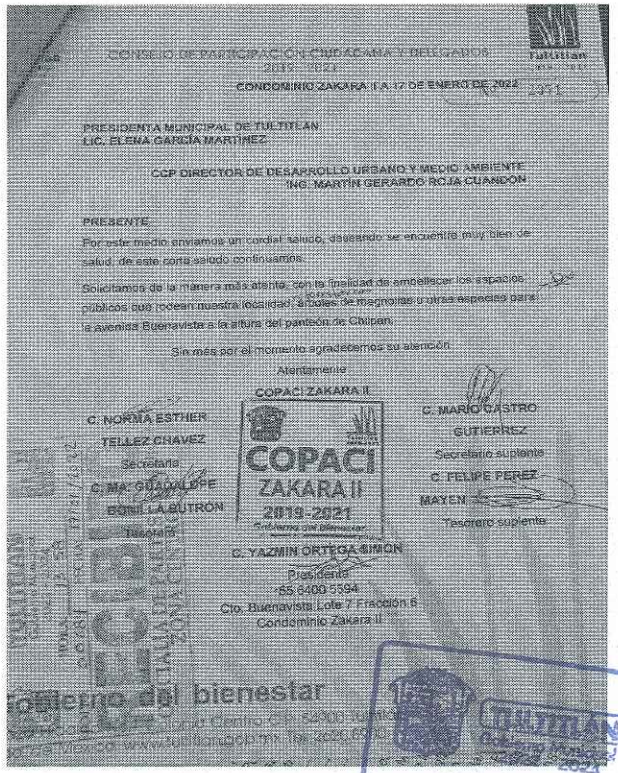


Final de procedimiento

FORMATOS
PETICIÓN CIUDADANA

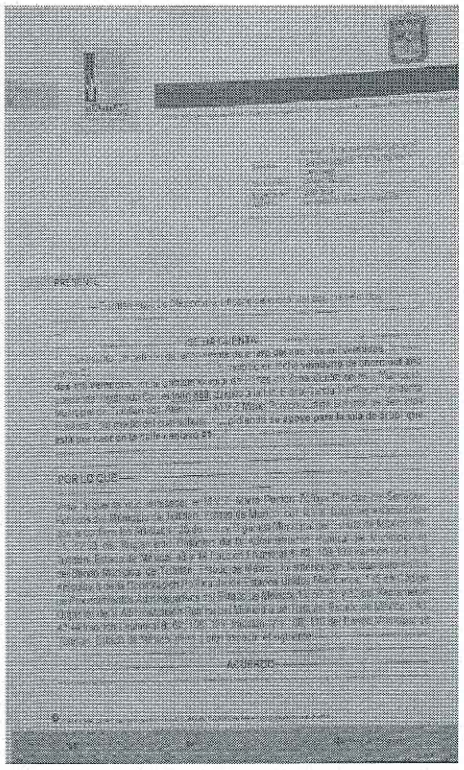
Se recibe oficio, de oficialia comun de partes donde desccribe nombre del solicitante, direccion y asunto, lo cual llega a la direccion de servicios publicos y pasa a la Departamento de imagen urbana, posteriomente llega a la oficina de parques y jardines para su registro y programacion.

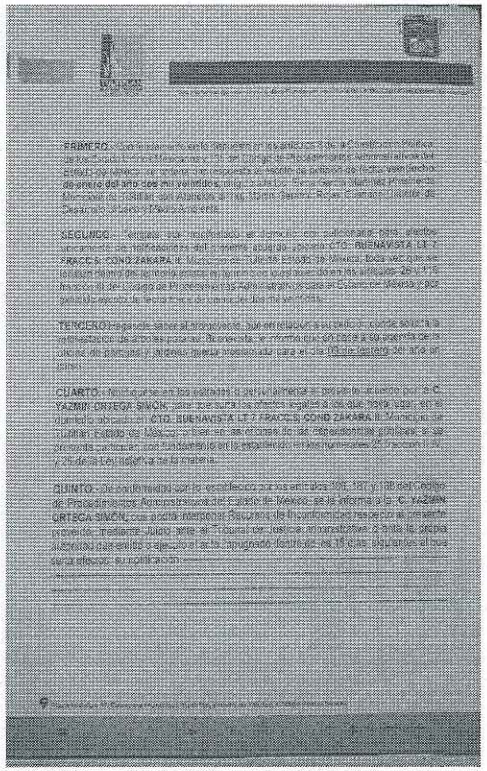


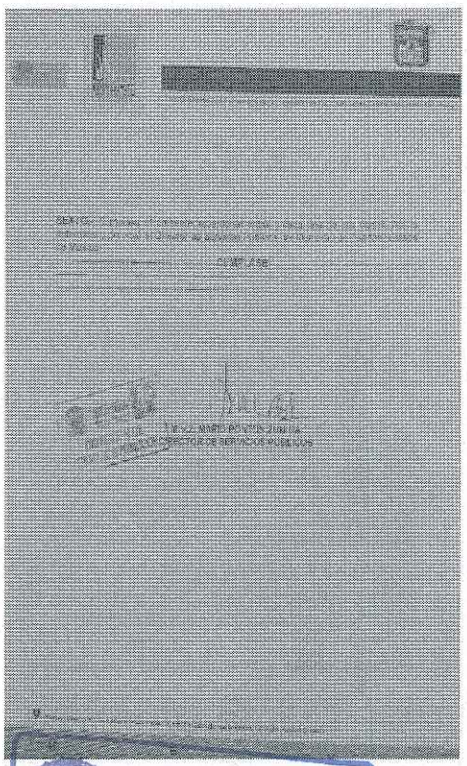


CONTESTACION AL CIUDADANO

Se realiza contestacion al ciudadano para una programacion o a su vez se contesta para solicitar un permiso de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente







TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

VALE DONACION

Despues que llega la solicitud del ciudadano donde requiere la donacion de plantas o arboles se le realiza vale vale, solicitando copia del ine y asi el ciuadadano asiste al vivero municipal con su vale para que realicen entrega de lo solicitado, se le da los vales a la secretaria para que realice contestacion de concluido

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
DONACIÓN DE PLANTAS DEL VIVERO MUNICIPAL

FECHA:

	FOLIO:	
AREA:	UNIDAD	CANTIDAD
DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE APLICACIÓN		
CALLE O AVENIDA		
COMUNIDAD		
OBSERVACIONES		

RECIBE MATERIAL — NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZÓ — NOMBRE Y FIRMA

ENTREGA — NOMBRE Y FIRMA

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos, se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2023

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCION

- DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
- SUB DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE



NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: DERRIBES DE ARBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA
AREA: Oficina de Parques y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Los derribes de árboles, se realizan con base a un permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, esto con la finalidad de resguardar la seguridad y a su vez facilitar la ejecución de lo antes mencionado y así evitar algún tipo de accidente para los ciudadanos o daño en su propiedad.

ALCANCE

Aplica al personal de la Oficina de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento, seguridad y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal de Tultitlan, 2023 Art. 65 Fracción IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.



- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 221,212 Fracción VI Inciso C (2023)
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 AL 144 Sexies
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones referentes 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.



Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo (como son: poda y/o derribe de árboles, poda, pasto y hierba, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar.

DEFINICIONES

Derribo de árboles: es el proceso de recortar un árbol o arbusto. Hecho con cuidado y correctamente, la poda puede incrementar el rendimiento del fruto; así, es una práctica agrícola común. En producción forestal se emplea para obtener fustes más rectos y con menos ramificaciones, por tanto de mayor calidad. En arbolado urbano su utilidad es, por un lado, prevenir el riesgo de caída de ramas, y por otro controlar el tamaño de árboles cuya ubicación no permite su desarrollo completo.

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Tener una buena imagen urbana dentro del territorio municipal, y a la vez sobre guardando la seguridad de los ciudadanos

INTERACCIÓN

- Oficina de Recolección y Limpia, para la recolección de ramas

POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al 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 con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.



DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol en propiedad privada
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines

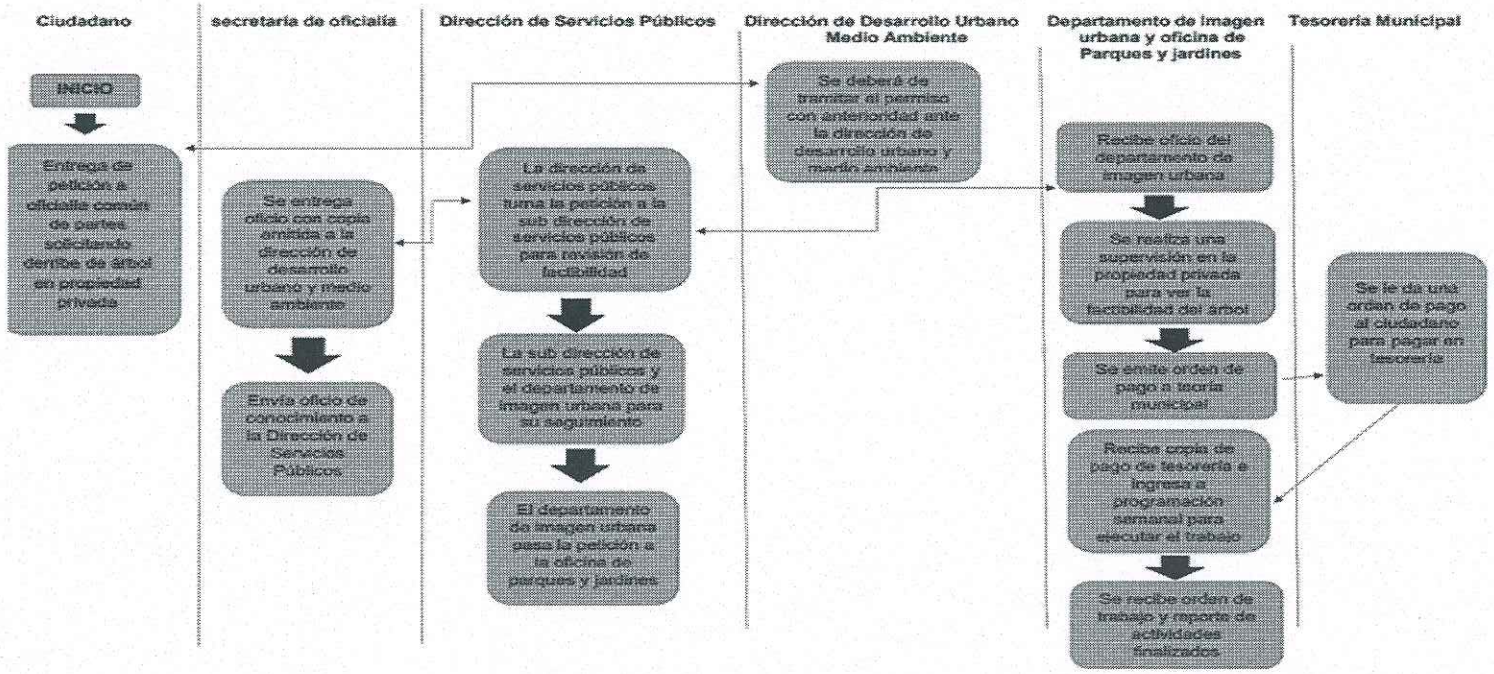
Responsable	Actividad	Documento

Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficialía Dirección de servicios públicos Departamento de imagen urbana. Oficina de Parques Tesorería Municipal Oficina de Parques	➢ Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio. ➢ Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. ➢ Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido ➢ Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sella de recibido. ➢ Recibe el oficio de la dirección y revisa y envía Oficina de Parques y Jardines. ➢ Recibe el oficio de la Departamento de imagen urbana revisa se programa y se realiza contestación. ➢ Se realizara una supervisión previa en el domicilio privado, para verificar si es factible para una posible programación y así poder llevar a cabo. ➢ El ciudadano acudirá a la oficina de parques y jardines por su orden pago para realizar pago en tesorería municipal y su vez dejando una copia de la misma en la oficina de parques para su programación. ➢ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general. ➢ Si la poda o derribe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación que esta Oficina realizarlo.	Solicitud Permiso Oficio y Permiso Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Programación Conclusión

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMA

Nombre de Procedimiento	**Derribe de árbol en propiedad privada.**
Propósito	Mantener la seguridad de los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA



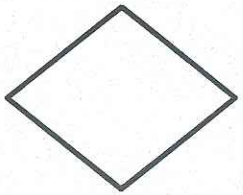
Marca el inicio del procedimiento



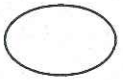
Cuadro de actividad



Línea de flujo



Decisión

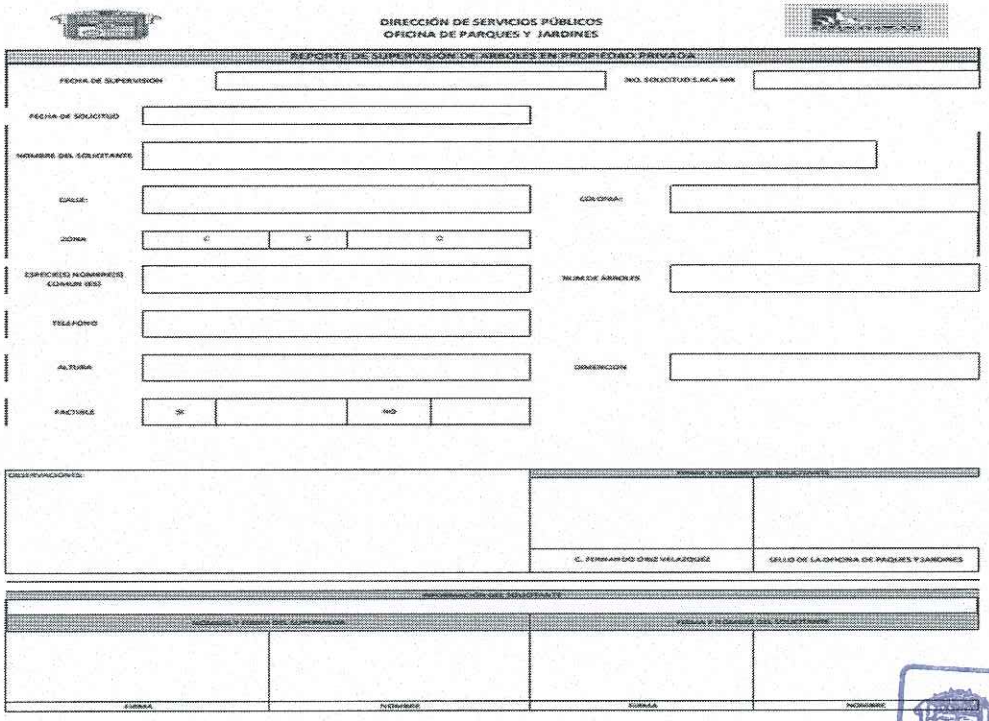


Final de procedimiento

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SUPERVISION

Se realizara una supervisión previa por la oficina de parques y jardines para ver la factibilidad de la poda o derribe de árbol en propiedad privada



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

REPORTE DE SUPERVISIÓN DE ARBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA

FECHA DE SUPERVISION

NO. SOLICITUD S.M.A.M.M.

FECHA DE SOLICITUD

NOMBRE DEL SOLICITANTE

CALLE:

COLONIA:

ZONA

ESPECIE(S) NOMBRE(S) COMUN (ES)

NUM DE ARBOLES

TELEFONO

ALTURA

DIMENSION

FACTIBLE

SI

NO

OBSERVACIONES:

C. FERNANDO DIAZ VELAZQUEZ

SELLO DE LA OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

FIRMA

NOMBRE

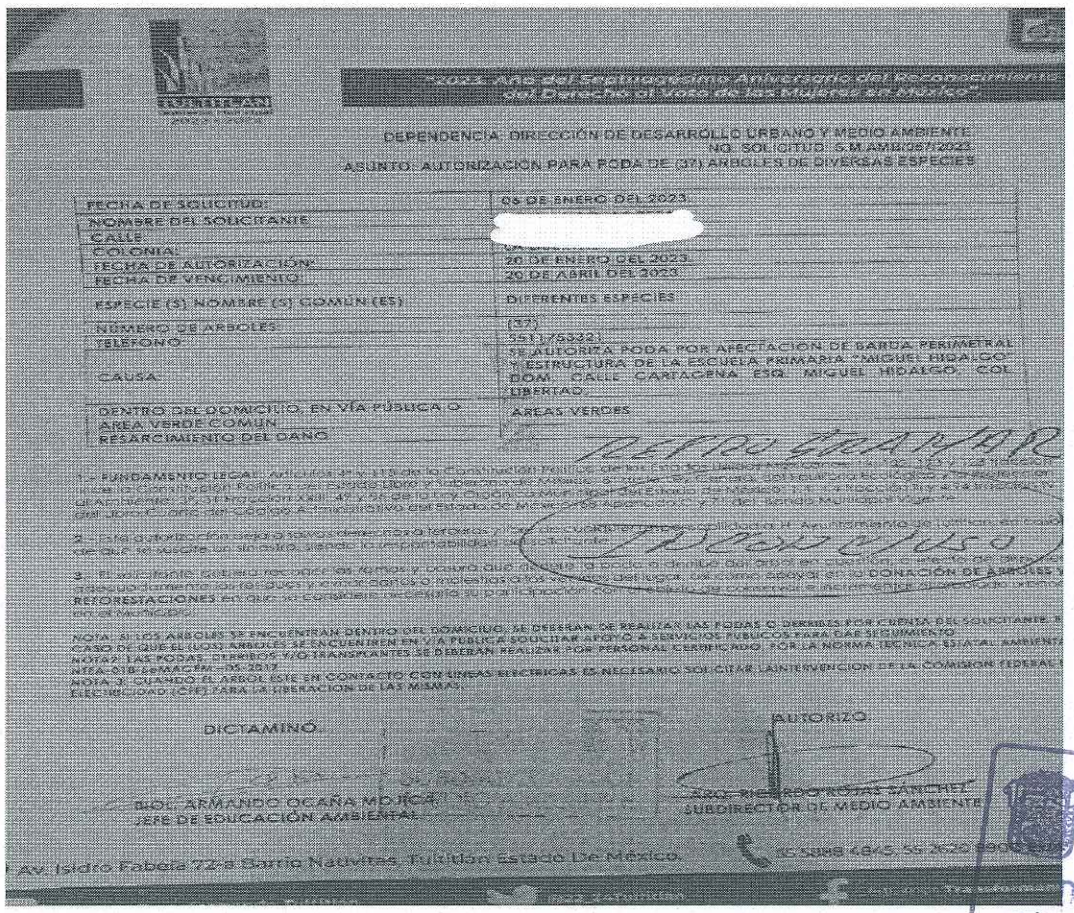
FIRMA

NOMBRE



PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Direccion de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a su vez la oficina de parques y jardines lleva a cabo una inspeccion para checar la factivilidada o urgencia , para programar y ejecutar.



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE
NO. SOLICITUD: S.M.AMB/067/2023
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PODA DE (37) ARBOLES DE DIVERSAS ESPECIES

FECHA DE SOLICITUD:	05 DE ENERO DEL 2023
NOMBRE DEL SOLICITANTE	[redacted]
CALLE	
COLONIA	
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	20 DE ENERO DEL 2023
FECHA DE VENCIMIENTO:	20 DE ABRIL DEL 2023
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMÚN (ES)	DIFERENTES ESPECIES
NÚMERO DE ARBOLES	(37)
TELÉFONO	55117 5322
CAUSA	SE AUTORIZA PODA POR AFECTACIÓN DE BARDA PERIMETRAL Y ESTRUCTURA DE LA ESCUELA PRIMARIA "MIGUEL HIDALGO" DOM. CALLE CARTAGENA ESQ. MIGUEL HIDALGO, COL. LIBERTAD
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O AREA VERDE COMÚN	AREAS VERDES
RESARCIMIENTO DEL DAÑO	

REPROGRAMAR

1.- FUNDAMENTO LEGAL: [illegible]

2.- [illegible]

3.- [illegible] DONACIÓN DE ARBOLES Y REFORESTACIONES [illegible]

NOTA: SI LOS ARBOLES SE ENCUENTRAN DENTRO DEL DOMICILIO, SE DEBERAN DE REALIZAR LAS PODAS O DERRIBES POR CUENTA DEL SOLICITANTE. [illegible]
CASO DE QUE EL (LOS) ARBOLES SE ENCUENTREN EN VÍA PÚBLICA SOLICITAR APOYO A SERVICIOS PÚBLICOS PARA DAR SEGUIMIENTO.
NOTA2: LAS PODAS, DERRIBOS Y/O TRANSPLANTES SE DEBERAN REALIZAR POR PERSONAL CERTIFICADO, POR LA NORMA TÉCNICA ESTATAL AMBIENTAL [illegible]
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.

DICTAMINÓ: BIOL. ARMANDO OCAÑA MOJICA, JEFE DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

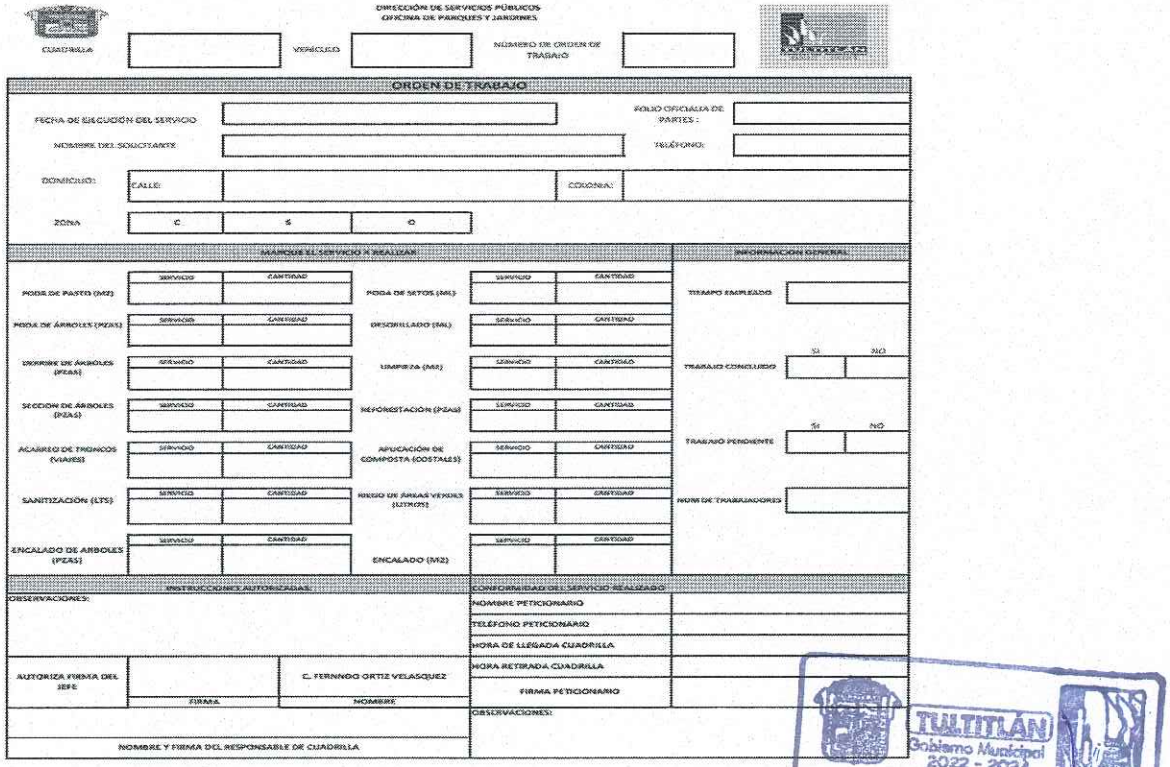
AUTORIZÓ: ARQ. RICARDO ROJAS SÁNCHEZ, SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Av. Isidro Fabela 72-a Barrio Nativitas, Tultitlán Estado De México. 55 5888 4845, 55 2620 [illegible]

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ORDEN DE TRABAJO

INTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, numero de cuadrilla, vehiculo, numero de orden de trabajo, fecha de ejecucion, nombre del solicitante, telefono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALÍA DE PARTES :
NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELÉFONO:
DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:
ZONA: C | S | O

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESMALEZADO (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
NUM DE TRABAJADORES

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS

OBSERVACIONES:

AUTORIZA FIRMA DEL JEFE | FIRMA | C. FERNNGO ORTIZ VELASQUEZ | 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:

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos de órdenes de trabajo, se realizó cambios conforme al bando municipal de Tultitlán, 2023.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCION

- DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- SUB DIRECION DE SERVICIOS PUBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: PODA DE ARBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA
AREA: Oficina de Parques y Jardines
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Las podas de árboles, se realizan con base a un permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, esto con la finalidad de resguardar la seguridad y a su vez facilitar la ejecución de lo antes mencionado, y así evitar algún tipo de accidente para los ciudadanos o daño en su propiedad.

ALCANCE

Aplica al personal de la Oficina de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlan, encargada de darle mantenimiento, seguridad y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal de Tultitlan, 2023 art. 65 Fracción IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.



- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 211,212 Fracción VI Inciso C (2023)
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 144 Sexies.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones referentes 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.

Subdirección de servicios públicos. Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales y emergentes.

Departamento de Imagen Urbana. Planea, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlan.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Oficina de Parques y Jardines. Es el área responsable de planear y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo (como son: poda y/o derribe de árboles, poda, pasto y hierba, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar.

DEFINICIONES

Poda de árboles: es el proceso de recortar un árbol o arbusto. Hecho con cuidado y correctamente, la poda puede incrementar el rendimiento del fruto; así, es una práctica agrícola común. En producción forestal se emplea para obtener fustes más rectos y con menos ramificaciones, por tanto de mayor calidad. En arbolado urbano su utilidad es, por un lado, prevenir el riesgo de caída de ramas, y por otro controlar el tamaño de árboles cuya ubicación no permite su desarrollo completo.

INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Planeación semanal de actividades.
- Peticiones de la Dirección de Servicios Públicos
- Personal
- Unidades de trasporte
- Maquinaria
- Herramientas.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Tener una buena imagen urbana dentro del territorio municipal, y a la vez sobre guardando la seguridad de los ciudadanos

INTERACCIÓN

- Oficina de Recolección y Limpia, para la recolección de ramas

POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al 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 con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

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

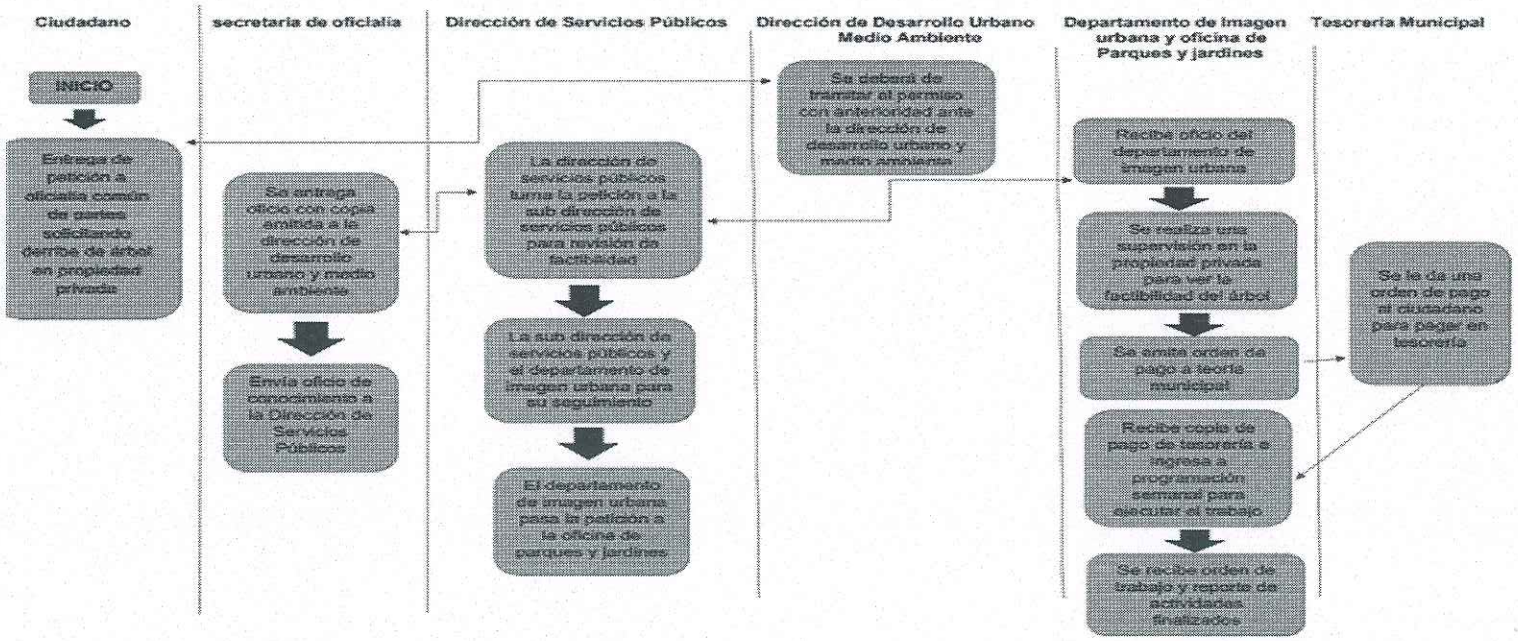
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficialía Dirección de servicios públicos Departamento de imagen urbana. Oficina de Parques Tesorería Municipal Oficina de Parques	➢ Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio. ➢ Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. ➢ Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido ➢ Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sella de recibido. ➢ Recibe el oficio de la dirección y revisa y envía Oficina de Parques y Jardines. ➢ Recibe el oficio de la Departamento de imagen urbana revisa se programa y se realiza contestación. ➢ Se realizara una supervisión previa en el domicilio privado, para verificar si es factible para una posible programación y así poder llevar a cabo. ➢ El ciudadano acudirá a la oficina de parques y jardines por su orden pago para realizar pago en tesorería municipal y su vez dejando una copia de la misma en la oficina de parques para su programación. ➢ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general. ➢ Si la poda o derribe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación que esta Oficina realizarlo.	Solicitud Permiso Oficio y Permiso Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Programación Conclusión

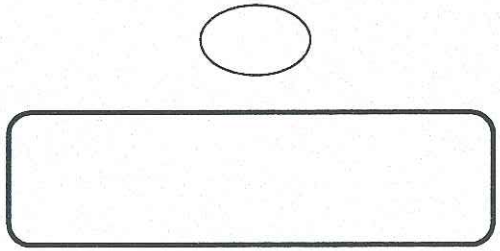
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMA

Nombre de Procedimiento	**Poda de árboles en propiedad privada.**
Propósito	Mantener la seguridad de los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines



SIMBOLOGÍA

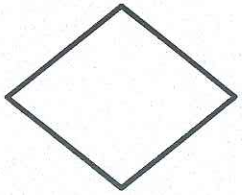


Marca el inicio del procedimiento

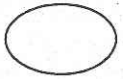
Cuadro de actividad



Línea de flujo



Decisión

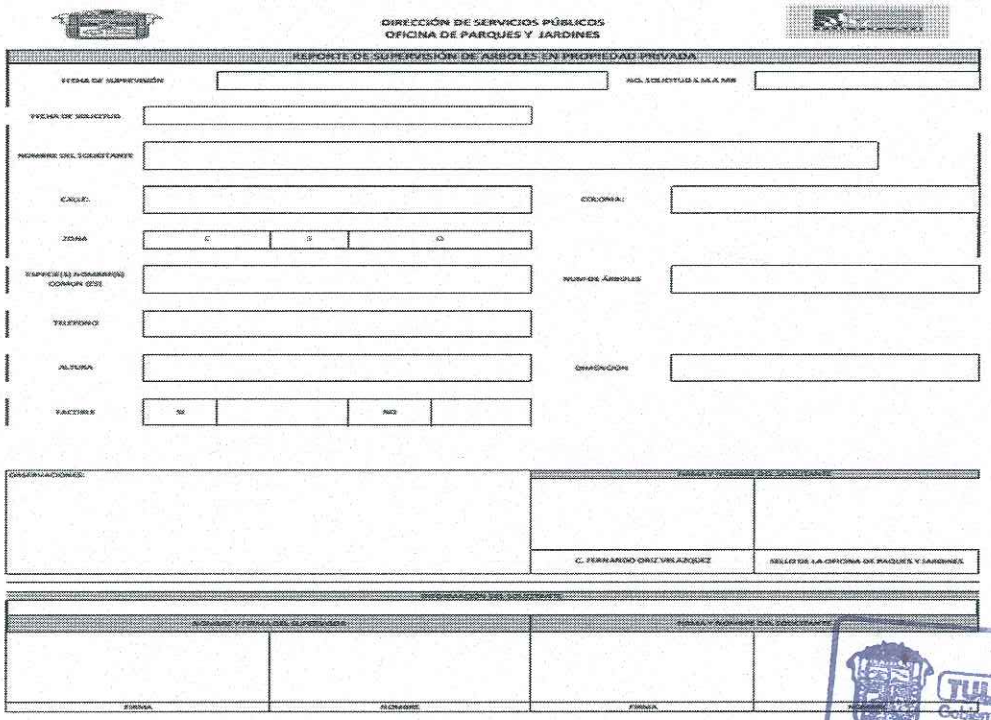


Final de procedimiento

FORMATOS

SUPERVISION

Se realizara una supervisión previa por la oficina de parques y jardines para ver la factibilidad de la poda o derribe de árbol en propiedad privada



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

REPORTE DE SUPERVISIÓN DE ÁRBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA

FECHA DE SUPERVISIÓN		NO. SOLICITUD S.M.A.M.B.	
FECHA DE SOLICITUD			
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
CALLE:		COLONIA:	
ZONA	C / S / O		
ESPECIE(S) NOMBRE(S) COMÚN (ES)		NUM DE ÁRBOLES	
TELÉFONO			
ALTURA		DIMENSIÓN	
FACTIBLE	SI / NO		

OBSERVACIONES:	FIRMA Y NOMBRE DEL SOLICITANTE	
	C. FERNANDO ORIZ VELAZQUEZ	SELLO DE LA OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR		FIRMA Y NOMBRE DEL SOLICITANTE	
FIRMA	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERMISO

Se recibé el permiso emitido por la Direccion de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a su vez la oficina de parques y jardines lleva a cabo una inspeccion para checar la factivilidada o urgencia , para programar y ejecutar.



ORDEN DE TRABAJO

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE
NO. SOLICITUD: S.M.AMB/057/2023
ASUNTO: AUTORIZACION PARA PODA DE (37) ARBOLES DE DIVERSAS ESPECIES

FECHA DE SOLICITUD:	06 DE ENERO DEL 2023.
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	[redacted]
CALLE:	
COLONIA:	
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	20 DE ENERO DEL 2023
FECHA DE VENCIMIENTO:	20 DE ABRIL DEL 2023
ESPECIE (S) NOMBRE (S) COMUN (ES)	DIFERENTES ESPECIES
NUMERO DE ARBOLES:	(37)
TELÉFONO:	5511763321
CAUSA:	SE AUTORIZA PODA POR AFECTACION DE BARDA PERIMETRAL Y ESTRUCTURA DE LA ESCUELA PRIMARIA "MIGUEL HIDALGO" UBI. CALLE CARTAGENA ESQ. MIGUEL HIDALGO COL. LIBERTAD
DENTRO DEL DOMICILIO, EN VÍA PÚBLICA O AREA VERDE COMUN	AREAS VERDES
RESARCIMIENTO DEL DAÑO	

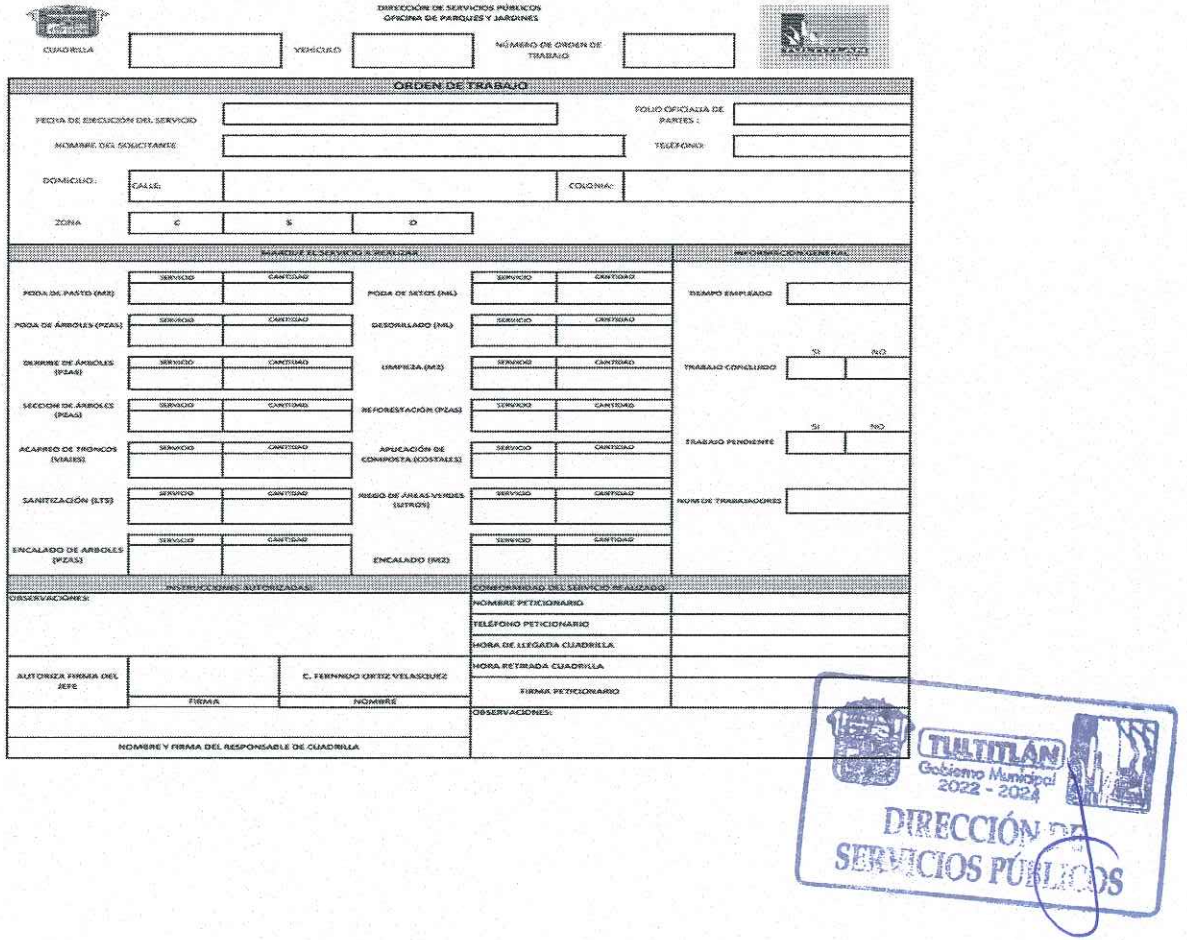
DICTAMINO: BIOL. ARMANDO OCAÑA MOJICA, JEFE DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

AUTORIZO: ARQ. RICARDO ROJAS SANCHEZ, SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE

Av. Isidro Fabela 72 a Barrio Nativitas, Tultitlán Estado De México.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

INTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, numero de cuadrilla, vehiculo, numero de orden de trabajo, fecha de ejecucion, nombre del solicitante, telefono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PARQUES Y JARDINES

CUADRILLA | VEHÍCULO | NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | FOLIO OFICIALIA DE PARTES :

NOMBRE DEL SOLICITANTE | TELEFONO:

DOMICILIO: CALLE: | COLONIA:

ZONA: C | S | D

MARQUE EL SERVICIO A REALIZAR

	SERVICIO	CANTIDAD		SERVICIO	CANTIDAD
PODA DE PASTO (M2)			PODA DE SETOS (ML)		
PODA DE ÁRBOLES (PZAS)			DESAHIJADO (ML)		
DERRIBE DE ÁRBOLES (PZAS)			LIMPIEZA (M2)		
SECCION 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

NUMERO TRABAJADORES

INSTRUCCIONES AUTORIZADAS

OBSERVACIONES:

AUTORIZA FIRMA DEL JEFE | FIRMA | C. FERNNDO ORTIZ VELASQUEZ | 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:

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexo el cambio de diagrama, formatos de medición, registros de la oficina de parques y jardines, a su vez se realizó control de cambio del manual
20/02/2023	01	Se anexo nuevos formatos de órdenes de trabajo, se realizó cambios conforme al bando municipal de Tultitlán, 2023.

DISTRIBUCIÓN

- DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- SUB DIRECION DE SERVICIOS PUBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- OFICINA DE PARQUES Y JARDINES
- OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planeación y Control de Actividades
ÁREA: Departamento de Sanidad y Disposición Final
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento de las jefaturas de oficina de Recolección y Limpia, Panteones, así como de Control Canino y Salud Pública Veterinaria, mediante las herramientas del proceso administrativo y aplicando la mejora continua en el servicio público.

ALCANCE

Aplica a todo el personal de las jefaturas de oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad y Disposición Final.

REFERENCIAS

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

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracciones III y V.

-Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.

-Bando Municipal 2022-2024, Artículo 62 fracción V.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Articulo 211, 212 fracción VII y 213.

-Bando Municipal 2022-2024, Artículo 65 fracciones V, VI, VII, y VIII.

-Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, del Municipio de Tultitlán, Estado de México y Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Dirigir, planificar e instrumentar los 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: Planificar, coordinar y evaluar las actividades que se realizan en las Jefaturas de Departamento y de Oficina para la mejora de los servicios públicos.

Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final. Planificar, coordinar, evaluar 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 procedimientos e instructivos de trabajo.

DEFINICIONES

- **Mejora Continua**: metodología de trabajo orientada a aumentar la satisfacción de las personas físicas y morales que requieren algún servicio de los Departamentos adscritos a la Coordinación 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 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 Canino y Salud Pública Veterinaria**: actividad orientada al control antirrábico, a la prevención de enfermedades trasmisibles de animales a humanos, y atender cualquier situación relacionada con el control de la población canina y felina, a efecto de preservar la salud pública.

INSUMOS

- Planes de trabajo semanal de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.



- Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la Jefatura 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 Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a concretar las actividades que realizan las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

RESULTADOS

- Ofrecer un servicio de recolección y limpia de residuos sólidos urbanos de calidad, orientado a realizar un manejo integral de residuos sólidos urbanos, minimizando su generación y maximizando su aprovechamiento.

- Ofrecer un servicio integral panteones municipales de calidad y calidez; orientado a conservar y modernizar sus instalaciones y manteniendo un espacio digno para la ciudadanía.

- Ofrecer un servicio de control canino y salud veterinaria, que considere vacunación antirrábica, desparasitación y programas de esterilización; orientado a prevenir enfermedades y a procurar el control y bienestar animal.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 Jefatura.

- 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 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 deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

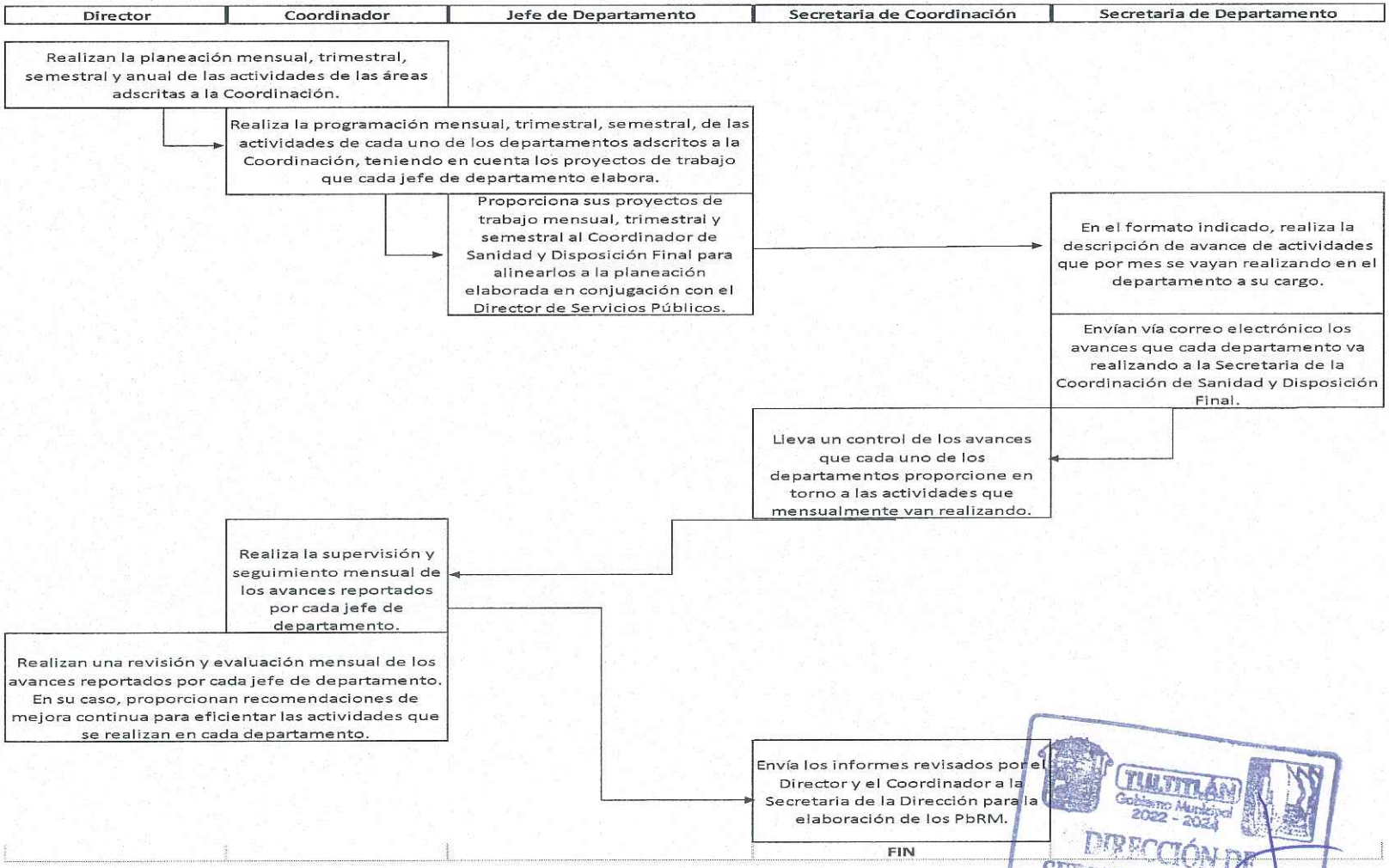
DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	**Responsable**	**Actividad**

1	Director de Servicios Públicos. Subdirector de Servicios Públicos	Realizan la planeación mensual, trimestral, semestral y anual de actividades de las áreas adscritas a la Jefatura.
2	Jefe de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa la programación mensual, trimestral, semestral de las actividades de cada uno de las jefaturas de oficina adscritos a la Coordinación, teniendo en cuenta los proyectos de trabajo que cada jefe de oficina elabora.
3	Jefe de Oficina	Proporciona sus proyectos de trabajo mensual, trimestral y semestral al Coordinador de Sanidad, y Disposición Final para alinearlos a la planeación elaborada en conjunción con el Director y Subdirector de Servicios Públicos.
4		En el formato indicado, realiza la descripción de avance de actividades que por mes se vayan realizando en la oficina a su cargo.
5	Secretarias de cada Oficina.	Envían vía correo electrónico a la secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, los avances de actividades que cada oficina va realizando.
6	Secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Lleva un control de los avances que cada una de las oficinas proporcione en torno a las actividades que mensualmente van realizando. Levanta minutas de trabajo con los jefes de oficina respectivos.

7	Jefe de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Realiza revisión y seguimiento mensual de los avances reportados por cada jefe de oficina. En caso de ser necesario, utiliza el escrito de incidentes para reportar alguna irregularidad en las actividades supervisadas.
8	Director de Servicios Públicos. Subdirector de Servicios Públicos	Realizan una revisión y evaluación mensual de los avances reportados por cada jefe de oficina. En su caso, proporcionan recomendaciones de mejora continua para eficientar las actividades que se realizan en cada departamento.
9	Secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envía los informes revisados por el Director y el Subdirector a la Secretaria de la Subdirección para la elaboración del PbRM.
10	FIN	

DIAGRAMACIÓN



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

MEDICIÓN

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

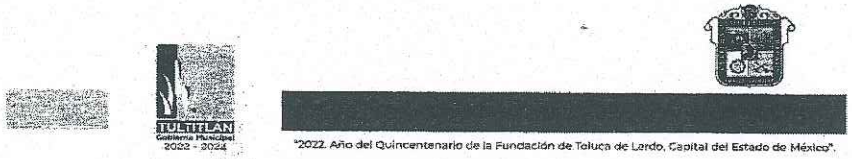
Reactivo	Aceptable	No aceptable	No sabe o no respondió	Porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con el servicio
13. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de calles?				
14. ¿Los tramos de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpia?				
15. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?				
16. ¿Cuenta esta vivienda con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
17. ¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
18. Durante el último trimestre ¿Ha hecho uso de algún servicio de esterilización, vacuna o desparasitación ofrecida por el CCC?				
19. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los Panteones Municipales?				
20. El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ¿cuenta con el servicio de recolección de RSU?				
21. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?				

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

22. Durante el último año ¿Ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?				
23. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?				

FORMATOS

Minuta De Trabajo



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

Minuta de Trabajo

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha:	Hora:
Lugar:	Moderador:

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

PARTICIPANTES		
Nombre y apellido	Cargo	Firma

TEMAS A TRATAR
1.
2.
3.

Escrito De Incidente

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
Dirección de Servicios Públicos
Departamento de Sanidad Recolección y Disposición Final

REPORTE DE INCIDENCIA LABORAL

Fecha : _____ Hora: _____

Lugar:					
Persona Reportada	Nombre:				
	No. Nomina:	Eventual	Sindicalizado	Unidad Vehicular	
Persona(s) Afectada(s)	Nombre:				
	Dirección :				
	Teléfono:		Zona:		
Descripción breve del evento de la persona afectada					
Descripción breve del evento de la persona reportada					

_____ Nombre y Firma de la persona afectada

_____ Nombre y Firma del supervisor

_____ Nombre y Firma de la persona reportada

_____ Nombre y Firma Jefe del Inmediato

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
20/02/2022	00	Se elaboró por inicio de administración.

DISTRIBUCIÒN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

ÁREA: Oficina de Recolección y Limpia.

DEPENDENCIA: Servicios Públicos.

OBJETIVO

Mejorar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, en comunidades, vialidades, instituciones públicas y espacios públicos del Municipio de Tultitlán, para mantener la limpieza urbana que mantenga la salud pública y contribuya 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, que requieran el servicio dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción II.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 18 Párrafo segundo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, fracción III
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212. Fracción VII inciso B
- Bando Municipal 2023. Artículo 65 fracción VII, Articulo 108. fracción IV.

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 de la Oficialía de Partes Común 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.

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.



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.

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.



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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	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 para dar atención, seguimiento y respuesta.
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.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
10	Operador del Vehículo Recolector y ayudantes.	Asisten 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 que establece 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.	Elaborar oficio de repuesta 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 par firma del Director ,de lo contario
	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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?
Se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.				NO / Si

				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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

				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

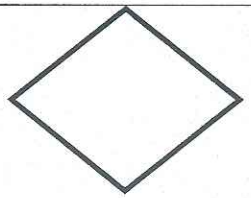
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023	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	28,000	7,000	25	7,000	25	7,000	25	7,000	25

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS

1. Relación de Reportes de Recolección

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN
RELACIÓN DE REPORTES DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

FECHA:						REPORTE No.	
NOMBRE:							
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:							
CALLE Y No.							
COLONIA:							
TELÉFONO FIJO:				TELÉFONO MÓVIL:			
HORA DEL REPORTE:		SERVICIO NO REALIZADO		SERVICIO EN PROCESO		SERVICIO REALIZADO	
OBSERVACIONES							
FECHA:						REPORTE No.	
NOMBRE:							
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:							
CALLE Y No.							
COLONIA:							
TELÉFONO FIJO:				TELÉFONO MÓVIL:			
HORA DEL REPORTE:		SERVICIO NO REALIZADO		SERVICIO EN PROCESO		SERVICIO REALIZADO	
OBSERVACIONES							
FECHA:						REPORTE No.	
NOMBRE:							
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:							
CALLE Y No.							
COLONIA:							
TELÉFONO FIJO:				TELÉFONO MÓVIL:			
HORA DEL REPORTE:		SERVICIO NO REALIZADO		SERVICIO EN PROCESO		SERVICIO REALIZADO	
OBSERVACIONES							

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

2. Orden de Trabajo

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 CIUDADANO

III. SERVICIO A VIALIDADES

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÒN DE SERVICIOS PÙBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

FECHA SP- OPERADOR: RUTA TURNO

VI. SERVICIOS A COMUNIDADES

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

HORA ENCIERRO	NOTAS IMPORTANTES (OBSERVACIONES)

3. Bitácora de Recolección de Resid

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

4. Bitácora de Recolección De Residuos Sólidos Urbanos (reverso)

DIRECCIÒN DE SERVICIOS PÙBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

FECHA SP- OPERADOR: RUTA TURNO

VII. EN APOYO A OTRAS COMUNIDADES

HORA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

HORA ENCIERRO	NOTAS IMPORTANTES (OBSERVACIONES)

4. Bitácora de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Instituciones Públicas

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA

BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

FECHA SP- OPERADOR: RUTA TURNO

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 / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / 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	DIRECCION
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / 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 / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / 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
DIRECCION	DIRECCIÓN	DIRECCIÓN
CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.	CANTIDAD DE RESIDUOS RECOLECTADOS TAMBOS / KGS.
HORA:	HORA:	HORA:
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
13 febrero 2022	00	Se modifica el Manual de Procedimientos por inicio de Administración

DISTRIBUCIÒN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.
- Jefatura De Sanidad Recolección Y Disposición Final.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos.

ÁREA: Oficina de Recolección y Limpia.

DEPENDENCIA: Servicios Públicos.

OBJETIVO

Mejorar la imagen urbana en calles, vialidades y espacios públicos del Municipio de Tultitlán.

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.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción II.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 18 Párrafo segundo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, fracción III
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212. Fracción VII inciso B
- Bando Municipal 2023. Artículo 65 fracción VII, Articulo 108. fracción IV.

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 de la Oficialía de Partes Común 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.

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	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, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 para dar atención, seguimiento y respuesta.
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 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 orden 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 orden 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.

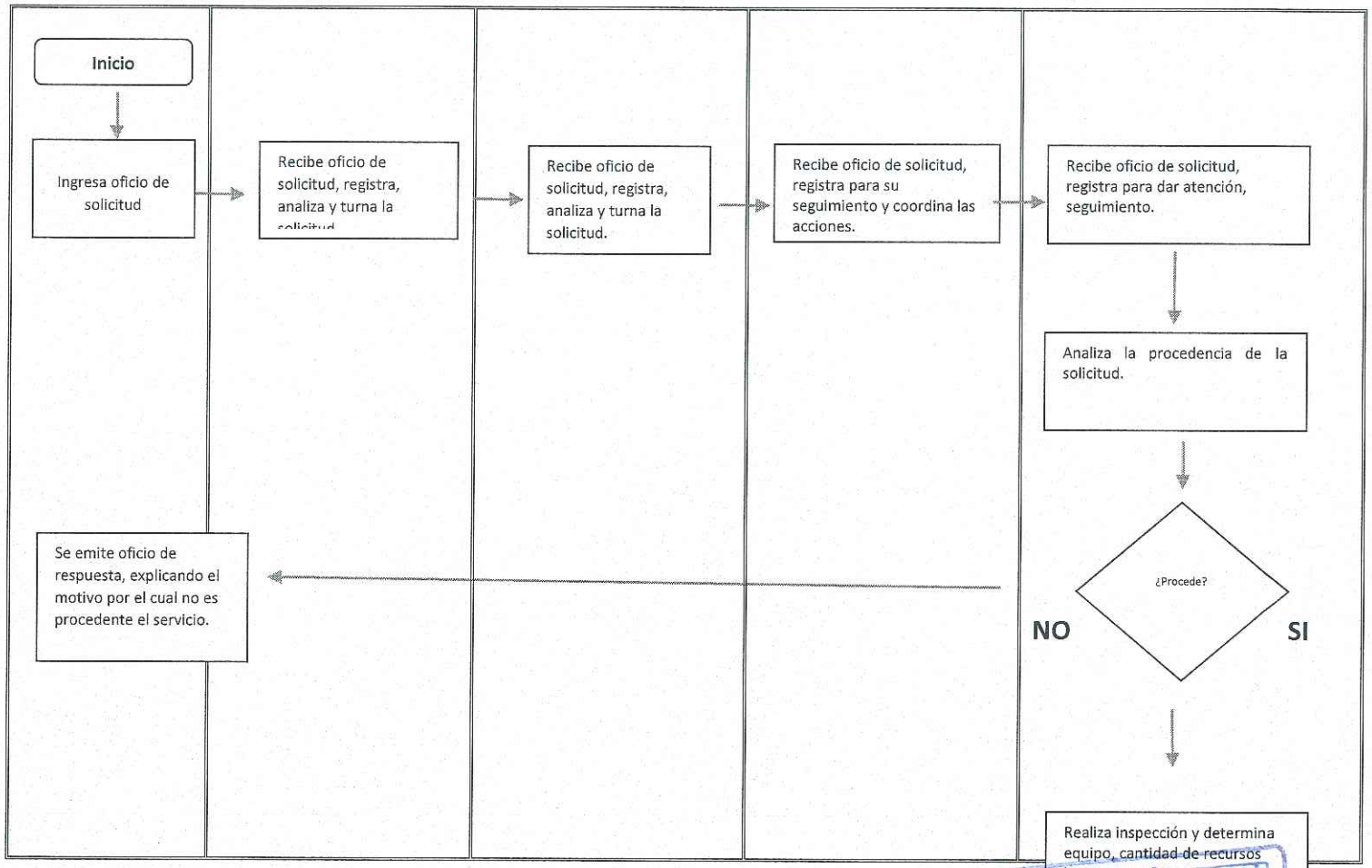
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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	

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.**

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

				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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

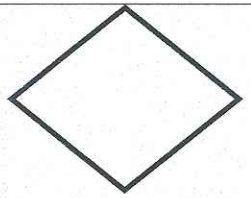
				Registra en la base datos y remite copia a control de gestión. ↓ Emite y entrega, oficio de respuesta para informar al solicitante que el trabajo fue realizado. ↓ Fin

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023	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	5,000,000	1,250,000	25	1,250,000	25	1,250,000	25	1,250,000	25

SIMBOLOGIA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FIN	Final de procedimiento

FORMATOS

1. Bitácora De Cuadrilla Móvil

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
SERVICIO LIMPIA

BITÁCORA DE CUADRILLA MOVÍL

FECHA: HORA DE INICIO: HORA DE TÉRMINO: ZONA

NOMBRE DE LA VIALIDAD (Avenida, Bulevard, Corredor, Calle, Etc.)	LONGITUD M	ÁREA M²
INICIO:	TERMINO:	

NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLCO (Deportivo, Parque, Plaza Cívica, etc.)	ÁREA M²

LUGAR INDICAR EL CROQUIS EL AREA TRABAJADA	ACTIVIDADES INDICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS (Barrido, Deshierbado, 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.	

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
13 febrero 2023	00	Se modifica el Manual de Procedimientos por inicio de Administración.

DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura De Sanidad Recolección Y Disposición Final

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de Residuos Sólidos Urbanos d Personas Físicas o Jurídico Colectivas que Realizan Actividades Comerciales, Industriales o de Servicios.

ÁREA: Oficina de Recolección y Limpia.

DEPENDENCIA: Servicios Públicos.

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.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción II.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 18 Párrafo segundo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 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 Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212. Fracción VII inciso B
- Bando Municipal 2023. Artículo 65 fracción VII, Articulo 108. fracción IV.

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 de la Oficialía de Partes Común 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.

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**. Documento de apoyo que nos permite controlar los servicios que se realizan en una vez programados.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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, googles, fajas, bieldos y palas para realizar la actividad.

RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren los realizados.
- Evidencia fotográfica cuando aplique.

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.

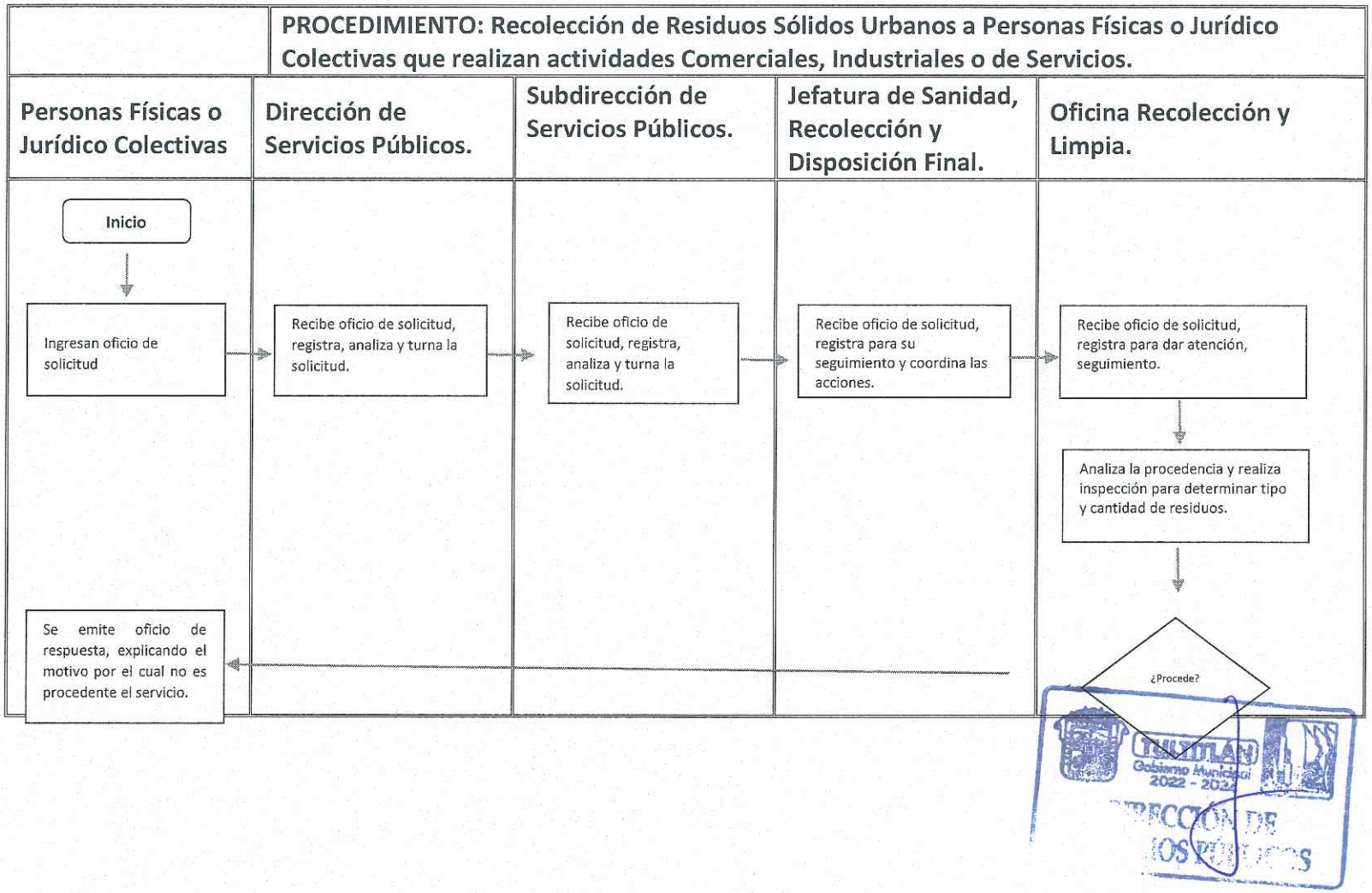
DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Físicas o jurídico colectivas.	Ingresan 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, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, 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, 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 para dar atención, seguimiento y respuesta.
6	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la petición y realiza una inspección del lugar; para determinar cantidad y tipo de residuos que se generan. En caso contrario se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.

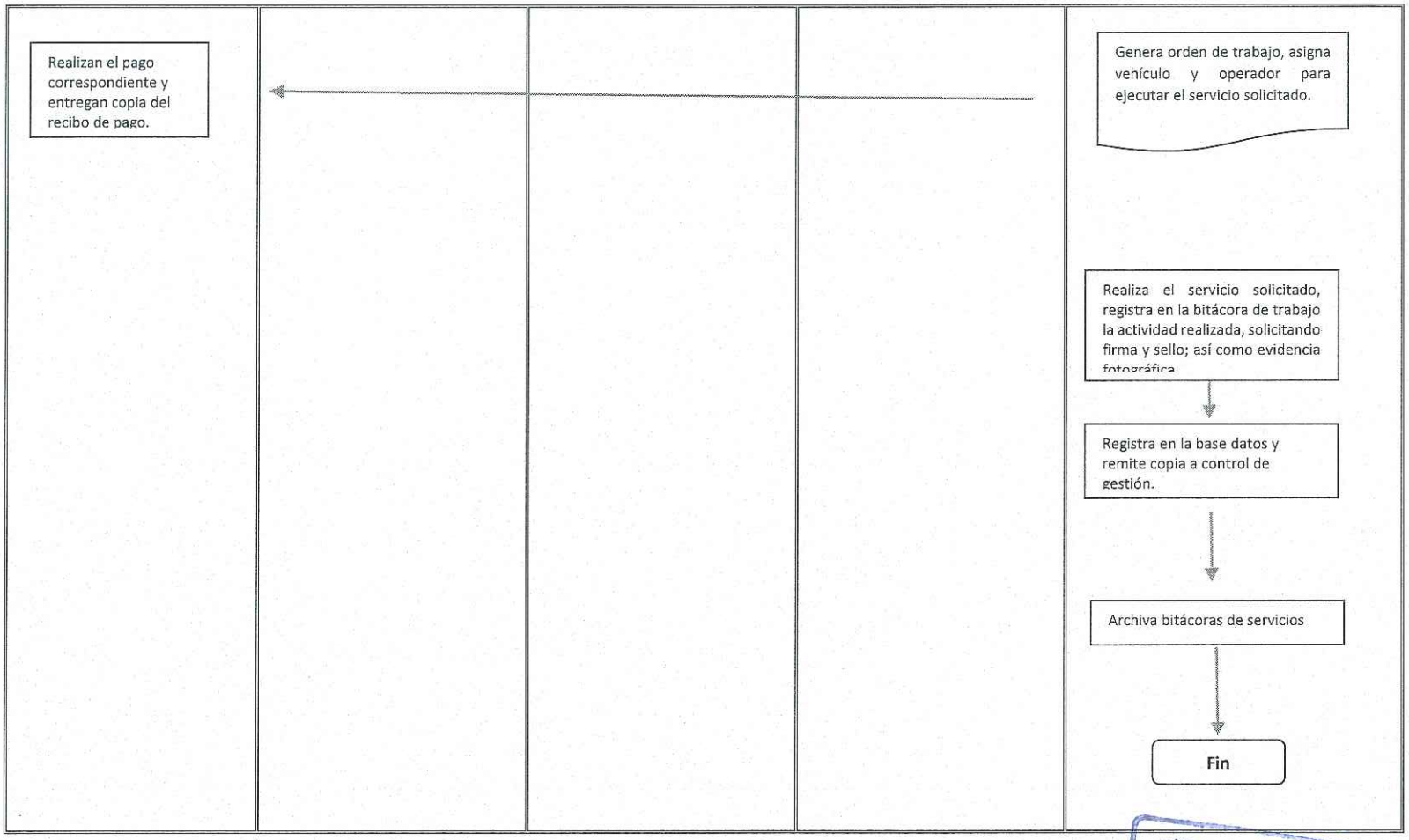
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

7	Persona Físicas o jurídico colectivas.	Entregan los documentos necesarios para elaborar expediente.
8	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Registra la razón social en el Sistema Integral de Recaudación y se genera la orden pago correspondiente y se canalizan los pagos a la tesorería municipal.
9	Personas Físicas o Jurídico Colectiva	Realizan el pago correspondiente y entregan copia del recibo de pago.
10	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Realiza el vale y para la programación de la prestación del servicio.
11	Supervisor 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.
12	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 trabajo la actividad realizada, solicitando firma y sello; así como evidencia fotográfica.
13	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.
14	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Archiva bitácoras de servicios
	Fin	

DIAGRAMACIÓN



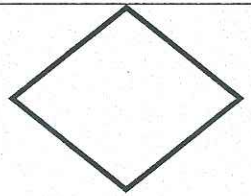
				NO Si Entregan los documentos necesarios para elaborar expediente. Registra los datos en el Sistema Integral de Recaudación de Tesorería Municipal y se genera la orden de pago correspondiente Realiza el vale y para la programación de la prestación del servicio.


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

MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023	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	900	200	25	200	25	200	25	200	25

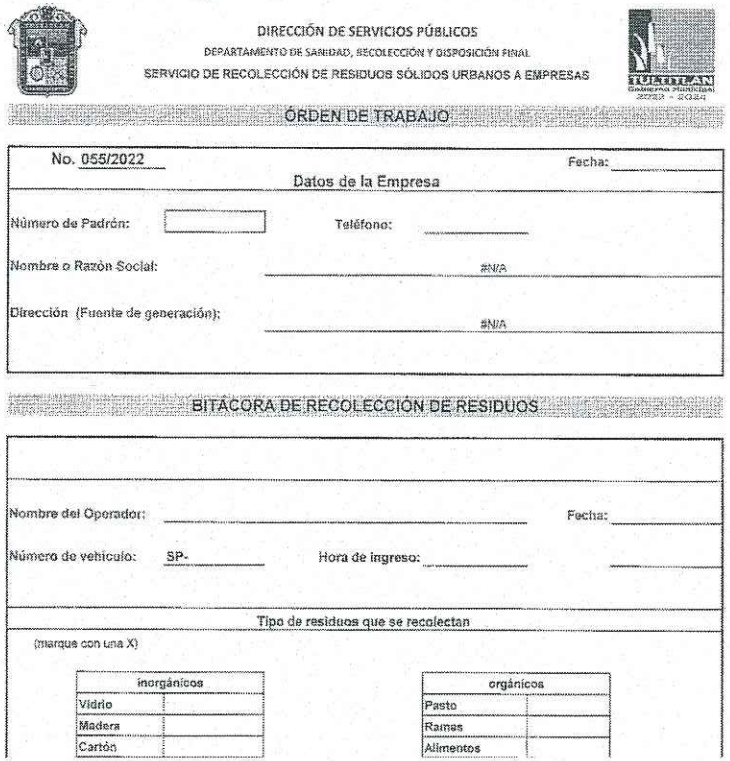
IMBOLOGÍA

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

FIN	Final de procedimiento

FORMATOS

1 Bitácora De Recolección De Residuos Sólidos A Empresas



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS A EMPRESAS

ÓRDEN DE TRABAJO

No. 055/2022 Fecha:

Datos de la Empresa

Número de Padrón: Teléfono:

Nombre o Razón Social: #N/A

Dirección (Fuente de generación): #N/A

BITACORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Nombre del Operador: Fecha:

Número de vehículo: SP- Hora de ingreso:

Tipo de residuos que se recolectan

(marque con una X)

inorgánicos	
Vidrio	
Madera	
Cartón	

orgánicos	
Pasto	
Ramas	
Alimentos	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Vale De Servicios

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 RALIZADO

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
13 febrero 2023	00	Se modificó el Manual de Procedimientos de Administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura De Sanidad Recolección Y Disposición Final

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza en Predios Baldíos de Propiedad Privada en Zona Urbano

ÁREA: Oficina de Recolección y Limpia.

DEPENDENCIA: Servicios Públicos.

OBJETIVO

Mejorar la imagen urbana del Municipio de Tultitlán.

ALCANCE

Aplica para el personal de la Oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de limpieza del Municipio de Tultitlan.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción II.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 18 Párrafo segundo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 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 Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212. Fracción VII inciso B
- Bando Municipal 2023. Artículo 65 fracción VII, Articulo 108. fracción IV.



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.

Oficina de Recolección y Limpia. - Realizar, supervisar la prestación de la prestación servicio de Limpieza en predios baldíos de propiedad privada en zona urbana previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción de la Oficialía de Partes Común 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.



DEFINICIONES

- **Recursos humanos necesarios**. Son los servidores públicos adscritos a la oficina responsable encargados de realizar el servicio 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 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.
- **Herramientas de trabajo**. Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.

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. Registro, control y captura de reportes.
- Cuando aplique; reporte debidamente registrado en bitácora de reportes ciudadanos.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud particular.
- Vehículo recolector, escobas, rastrillos, bieldos y palas para realizar la actividad.



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.

- Mejorar el aseo urbano que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

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.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

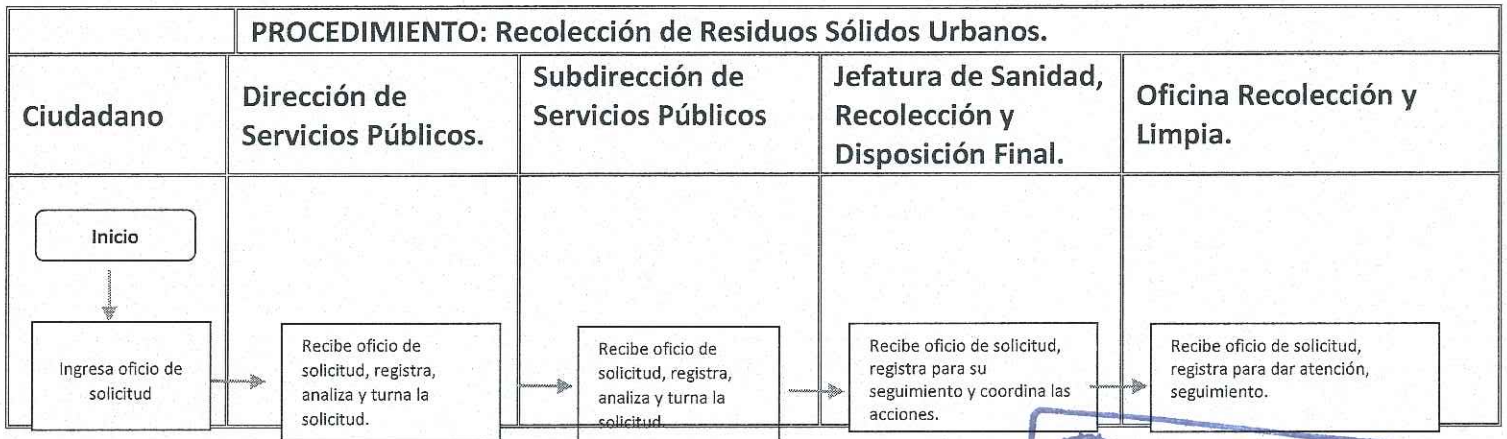
NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	Ingresa oficio de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos • Nombre del solicitante • Domicilio y número telefónico • Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Sub dirección de Servicios Públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, 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, acuse 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, acuse de recibido, registra para dar atención, seguimiento y respuesta.

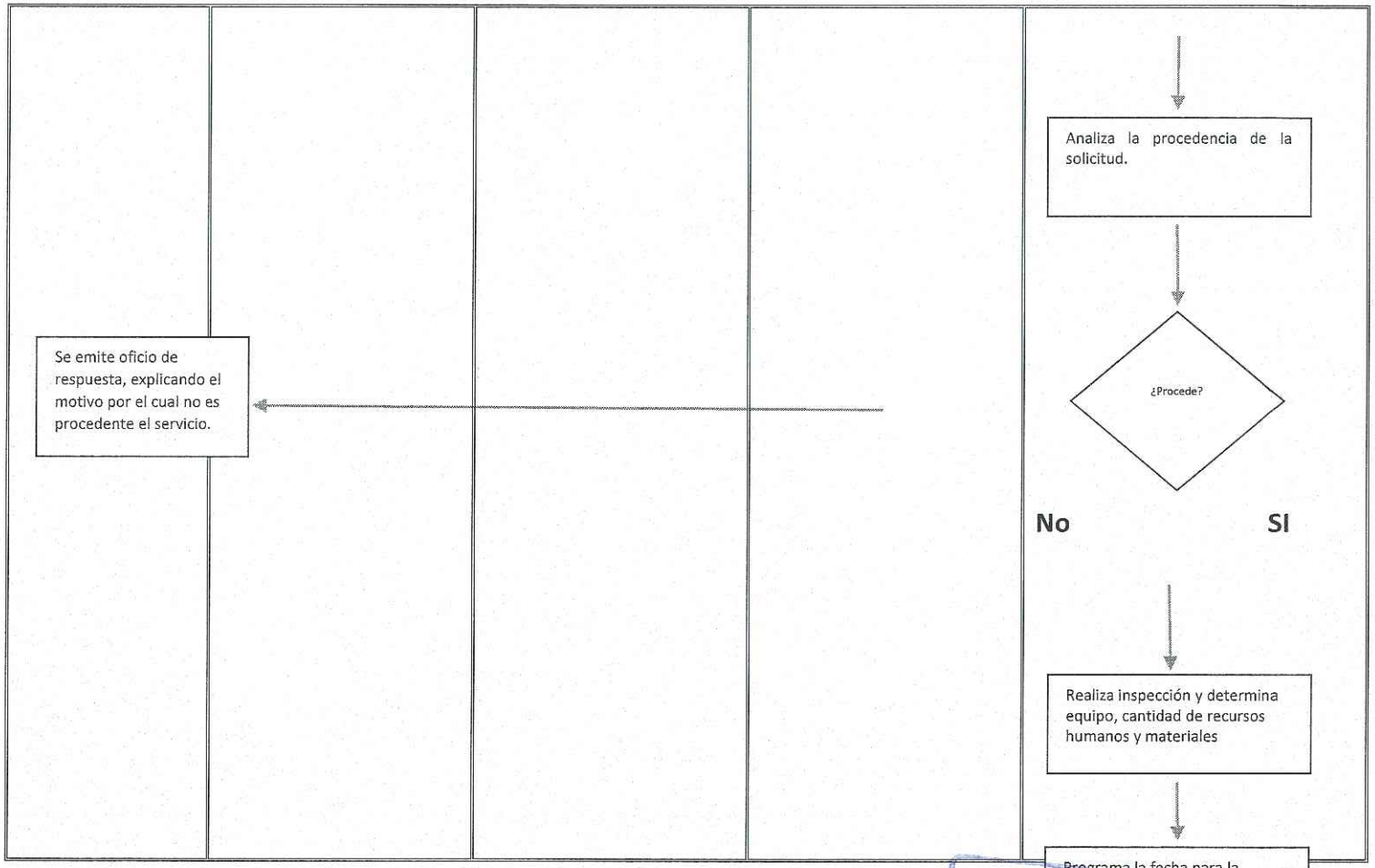
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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	Oficina de Recolección y Limpia.	Se expide su orden de pago a la Oficina de Recolección y Limpia posteriormente realizan el pago en Tesorería Municipal, después regresan a las Oficinas de Recolección y Limpia con su recibo de pago y posteriormente para programar su servicio.
8	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Determina qué equipo, material y cantidad de personal se requiere para el servicio.
9	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Programa la fecha para la atención del servicio solicitado.
10	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
11	Cuadrilla Móvil.	Asiste al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado.
12	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Concluido el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando la firma del ciudadano que solicito el servicio y evidencia fotográfica.
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 Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.

15	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de Oficina el cumplimiento del servicio solicitado y prepara oficio de respuesta.
16	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.
17	Jefe del Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa respuesta y si es procedente envía a la subdirección de Servicio Públicos de lo contario a la Jefatura de Oficina para su corrección o complemento
18	Subdirección de Servicios Públicos	Revisa respuestas y si es procedente envía para firmar de Director de lo contrario
	Fin	

DIAGRAMACIÓN




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
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

MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023	AVANCE PROGRAMADO							
		Programado	PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE ABS	%
Limpieza en predios, baldíos de propiedad privada en zona urbana	m^2	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SIMBOLOGIA

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

FIN	Final de procedimiento

FORMATOS

1 Bitácora De Limpieza en predios, baldíos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA
SERVICIO LIMPIA

BITÁCORA DE LIMPIEZA EN PREDIOS, BALDIOS DE PROPIEDAD PRIVADA EN ZONA

FECHA: HORA DE INICIO: HORA DE TÉRMINO: Oficio de Atención

NOMBRE DE LA VIALIDAD (Avenida, Bulevard, Corredor, Calle, Etc.)	LONGITUD M	AREA M²

INICIO:	TÉRMINO:

NOMBRE DEL ESPACIO PUBLICO (Deportivo, Parque, Plaza Cívica, etc.)	AREA M

LUGAR INDICAR EL CROQUIS EL AREA TRABAJADA	ACTIVIDADES INDICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS (Barrido, Desyerbado, Raspado, Aniñado, Otra)

OBSERVACIONES:

SUPERVISOR O RESPONSABLE DE LA CUADRILLA		CUIDADANO (A) QUIEN VERIFICA LAS ACTIVIDADES	
NOMBRE:		NOMBRE:	
FIRMA:		CALLE:	
		NO. EXT.	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
13 febrero 2023	00	Se modifica el Manual de Procedimientos por inicio de Administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura De Sanidad Recolección Y Disposición Final

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Otorgamiento de Derecho de Uso de Fosa Municipal y Panteón Municipal.

ÁREA: Oficina de Panteones

DEPENDENCIA: Servicios Públicos

OBJETIVO

Brindar atención al ciudadano que solicite la asignación de una fosa municipal dentro de los panteones municipales.

ALCANCE

Aplica a la actividad de otorgar derecho de uso de fosa municipal, así como asignación de panteón de gestión municipal, a la ciudadanía radicada en el municipio de Tultitlán que así lo solicite.

REFERENCIA

- Ley General de salud, Titulo Décimo Cuarto, Articulo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Bando municipal 2023, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV

- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México
- Cédula de Mejora Regulatoria Permiso de Excavación para para Inhumación.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracción V
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, artículo 212, fracción 7, inciso a

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.
Subdirección de Servicios Públicos: Planear, organizar, 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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

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.
- 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 del acta 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.

RESULTADOS

Si cumple con los requisitos, acceder al derecho de uso de fosa municipal en un panteón de gestión municipal.

POLÍTICAS DE TRABAJO

-Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
-Las órdenes de pago se realizan de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:30 horas.
-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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	INICIO	
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita una fosa para inhumar o exhumar a un familiar e informa de los documentos que debe presentar por "Permiso de Excavación" y refrendo (refrendo cada 7 años).
3	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo y en caso de ser inhumación se le asigna panteón Municipal.
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 el servicio que hacen los familiares en el panteón asignado, para asegurar que el lugar otorgado es el indicado.

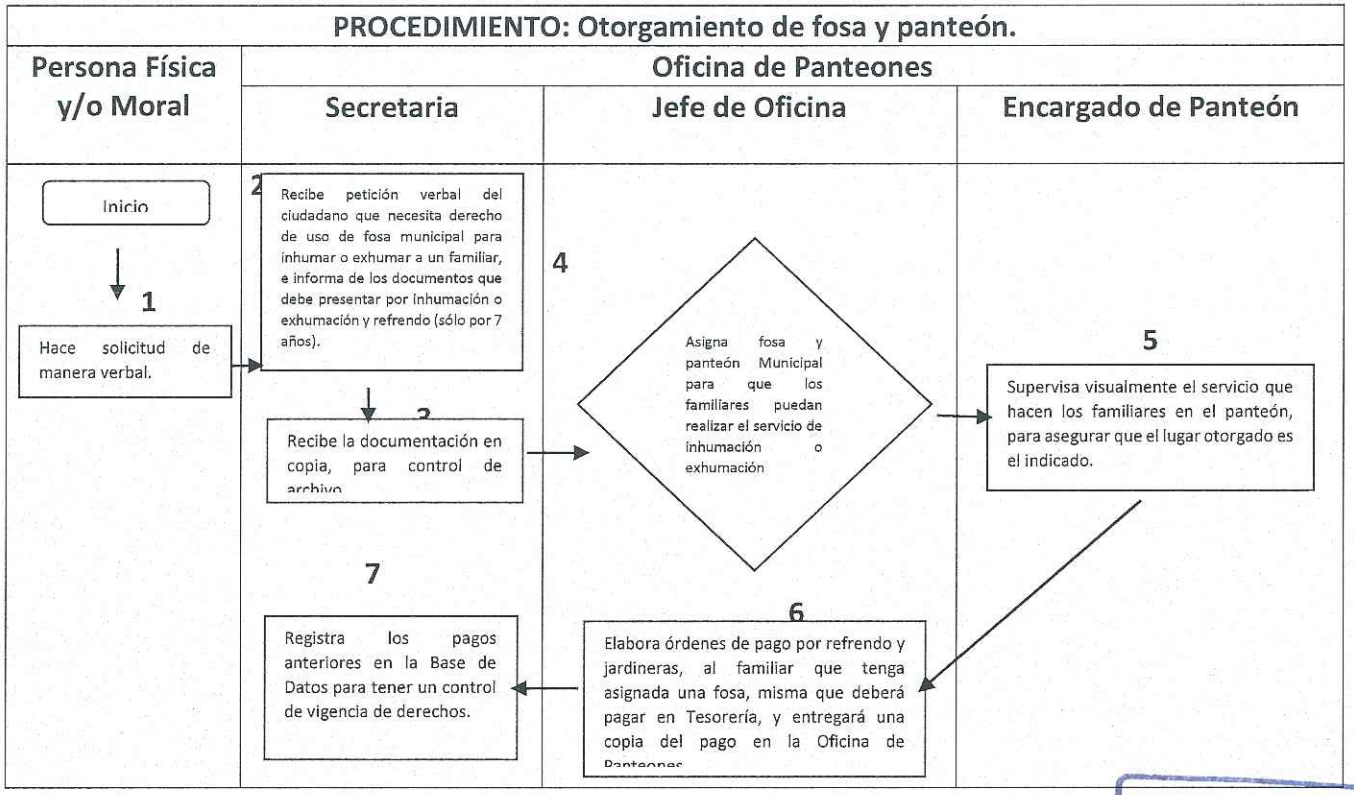
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

6	Jefe de la Oficina	Autoriza órdenes de pago por refrendo y jardineras, al familiar que tenga asignada derecho de uso de fosa municipal, misma que deberá pagar en cajas de la Tesorería Municipal y entregará una copia del pago a la Oficina de Panteones.
7	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra los pagos anteriores en la "Base de Datos de Inhumaciones" para tener un control de vigencia de derechos.
8	Jefe de la Oficina	Realiza y envía informe mensual a la Jefatura de Sanidad y Disposición Final de la recaudación que se ha generado por concepto de refrendo y jardineras de acuerdo a las copias del recibo de pago de la Tesorería Municipal.
9	Fin	

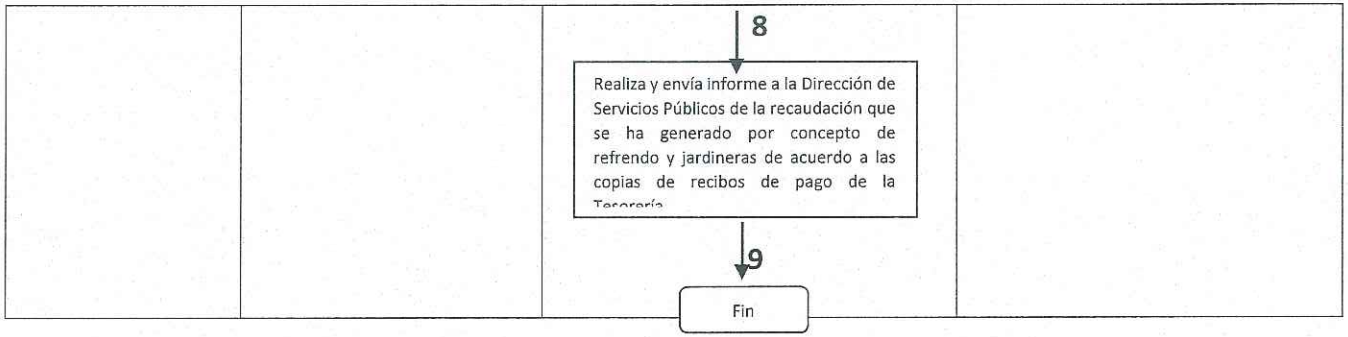
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚB...

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de fosa y panteón.



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



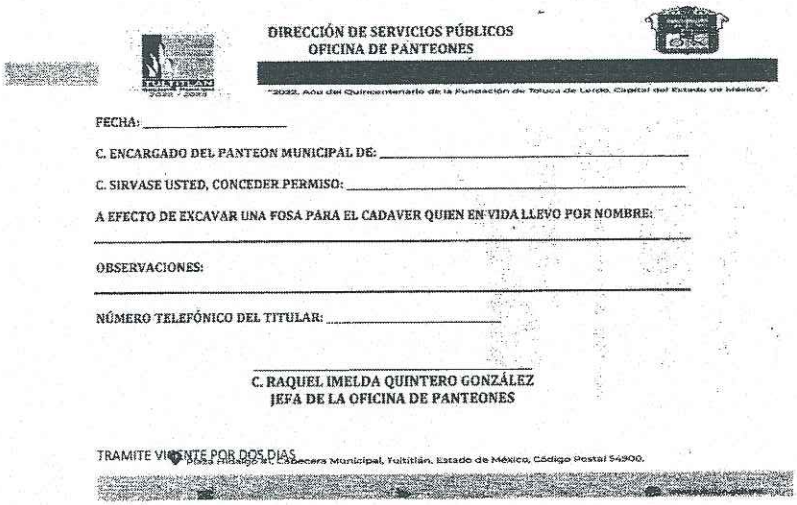
MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2022				
			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

FORMATOS

PERMISO DE EXCAVACIÓN



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PANTEONES

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

FECHA: _____

C. ENCARGADO DEL PANTEON MUNICIPAL DE: _____

C. SIRVASE USTED, CONCEDER PERMISO: _____

A EFECTO DE EXCAVAR UNA FOSA PARA EL CADAVER QUIEN EN VIDA LLEVO POR NOMBRE:
_____

OBSERVACIONES:
_____

NÚMERO TELEFÓNICO DEL TITULAR: _____

C. RAQUEL IMELDA QUINTERO GONZÁLEZ
JEFA DE LA OFICINA DE PANTEONES

TRAMITE VIGENTE POR DOS DIAS

Plaza Hidalgo s/n, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

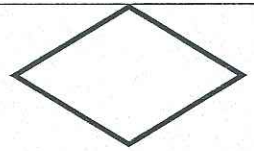
Instructivo de llenado del Permiso de Excavación: Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del certificado de defunción), copia de credencial de INE, se elabora el permiso de excavación y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

BASE DE DATOS DE INHUMACIONES

INHUMACION DE SAN BARTOLO				
FEBRERO 2023				
No.	NOMBRE	FECHA Y MES DE INHUMACION	NUMERO DE FOSA	NUMERO DE SECCION
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

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.

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
20 de Febrero 2023	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2023

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Otorgamiento de Fosa para Cadáver de Identidad Desconocida
ÁREA: Oficina de Panteones
DEPENDENCIA: Servicios Públicos

OBJETIVO

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.

REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución política del Estado de México
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de salud, Titulo Décimo Cuarto, Articulo 347 al 350 Bis.
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Bando municipal 2023, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracción V.

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.

Subdirección de Servicios Públicos: Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Jefatura de Sanidad y Disposición Final: Planea y organiza actividades, da seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

Oficina de Panteones: A través de la Oficina de Panteones se lleva la administración realizando un registro de las fosas ocupadas y lugares disponibles dentro de la fosa común de los panteones municipales que tienen este servicio, así como la expedición de permisos de excavación. El encargado de panteón asignará fosa y espiga en la fosa común.

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.

INSUMOS

- Oficios firmados por Fiscalía General de Justicia del Estado de México.
- Acta de defunción.

RESULTADOS

Inhumación de cadáver de identidad desconocida, en fosa común.

POLÍTICAS DE TRABAJO

-Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
-Las órdenes de pago se realizan de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:30 horas.
-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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-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.

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	INICIO	
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe oficios de petición elaborados por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México dirigidos a la Presidenta Municipal, Registro Civil, al Director de Servicios Públicos y al Jefe de la Oficina pidiendo la condonación de los gastos que genera la inhumación del desconocido, así como el Certificado de Defunción original.
3	Jefe de la Oficina	Entrega los oficios recibidos a las oficinas correspondientes, así como el llenado del trámite para obtener la orden de inhumación y el acta de defunción.

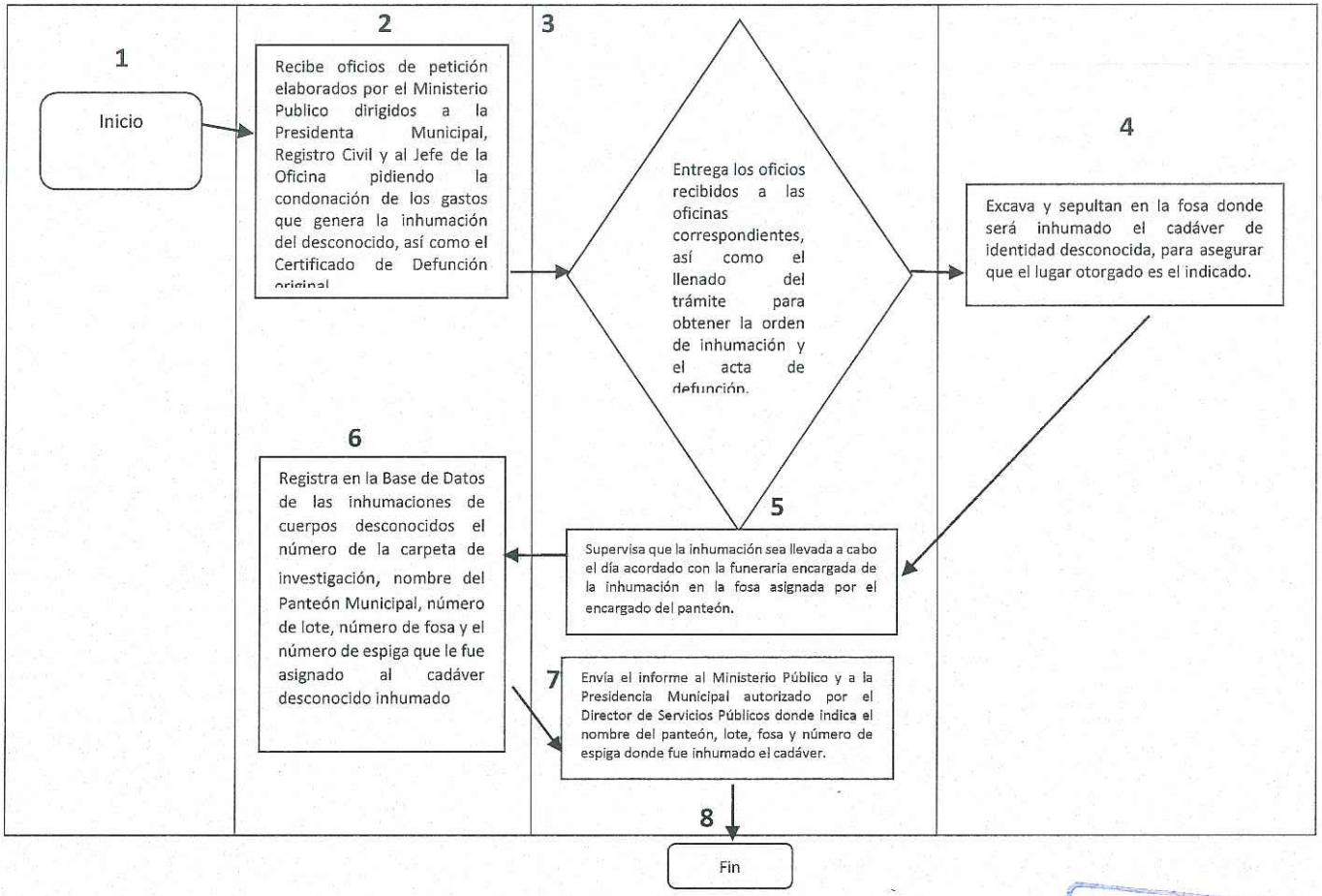
4	Encargado de panteón	Excava y sepultan en la fosa donde será inhumado el cadáver de identidad desconocida, para asegurar que el lugar otorgado es el indicado.
5	Jefe de la Oficina	Supervisa que la inhumación sea llevada a cabo el día acordado con la funeraria encargada de la inhumación en la fosa asignada por el encargado del panteón.
6	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.
7	Jefe de la Oficina	Envía el 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.
8	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de fosa para cadáver de identidad desconocida			
Persona Física y/o Moral	Oficina de Panteones		
	Secretaria	Jefe de Oficina	Encargado de Panteón

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÒN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2022				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

FORMATOS

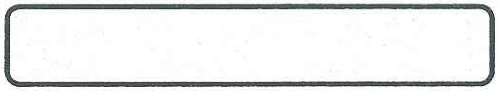
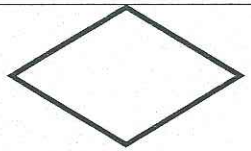
BASE DE DATOS DE INHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS

INHUMACIONES DE CADÁVERES DESCONOCIDOS
SOLIDARIDAD
AÑO 2023

NO.	DATOS DEL DIFUNTO	FECHA DE DEFUNCION	FECHA INHUMACION	FOSA	ESPIGA	NO. CARPETA	OBSERVACIONES
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							

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.

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
20 de Febrero 2023	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2023

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Exhumación de Cadáver de Identidad Desconocida
ÁREA: Oficina de Panteones
DEPENDENCIA: Servicios Públicos

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.

REFERENCIA

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución política del Estado de México
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley General de Salud, Titulo Décimo Cuarto, Articulo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Bando municipal 2023, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México



- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125

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.

Subdirección de Servicios Públicos: Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Jefatura de Sanidad y Disposición Final: Planea y organiza actividades, da 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 ocupadas y lugares disponibles en fosa común dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación para exhumación de restos áridos. El encargado del panteón supervisa que se lleve a cabo la exhumación el día señalado por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México con la funeraria correspondiente, en conjunto con las autoridades de sanidad protección civil y seguridad ciudadana.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

INSUMOS

Oficios firmados por Ministerio Publico.

Acta de Defunción con Anotaciones Marginales.

RESULTADOS

Exhumación de cadáver de identidad desconocida, el cual se entrega a representantes de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

POLÍTICAS DE TRABAJO

-Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.

-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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

-La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara 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.

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	INICIO	
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe oficios de petición elaborados por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México dirigidos al Director de Servicios Públicos y al Jefe de la Oficina pidiendo la condonación de los gastos que genera la exhumación.
3	Jefe de Oficina	Envía contestación al Ministerio Público informando que no hay inconveniente para realizar la exhumación del cadáver ya reconocido.
4	Encargado de panteón	Ubica la fosa donde será exhumado el cadáver ya reconocido, para asegurar que el lugar es el indicado.

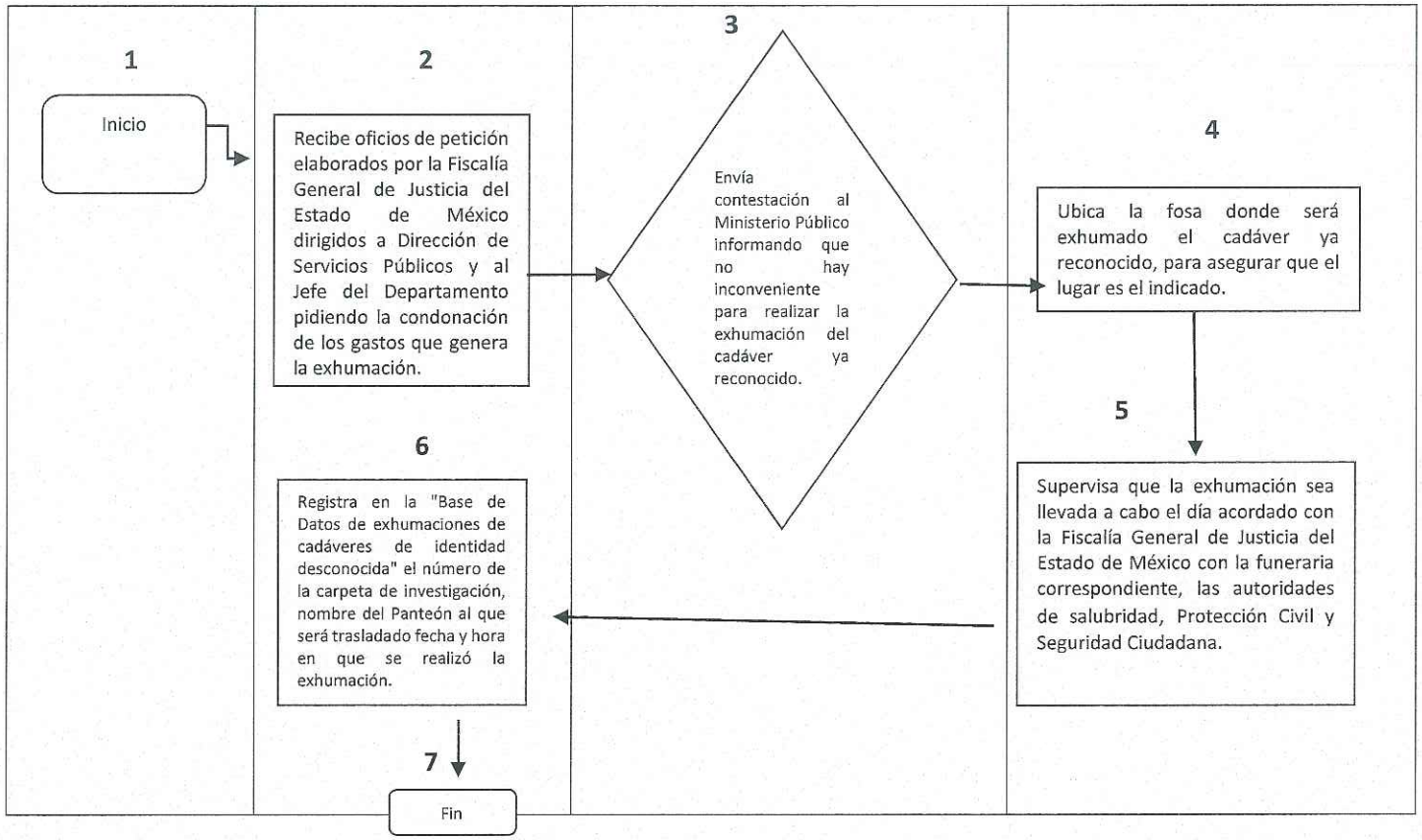
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

5	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.
6	Secretaria de la Oficina de Panteones	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.
7	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO:			
PROCEDIMIENTO: Exhumación de Cadáver de Identidad Desconocida			
Persona Física y/o Moral	Oficina de Panteones		
	Secretaria	Jefe de Oficina	Encargado de Panteón



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÒN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2022				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS

BASE DE DATOS DE EXHUMACIÓN DE CADAVERES DE IDENTIDAD DESCONOCIDA

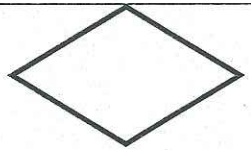
EXHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS
SOLIDARIDAD
AÑO 2023

NO.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACION	FOSA Y ESPIGA	FECHA Y HORA DE EXHUMACION	NO. CARPETA	DESTINO
01						
02						
03						
04						
05						

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
20 de Febrero 2023	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2023

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación de Restos Áridos.
ÁREA: Oficina de Panteones
DEPENDENCIA: Servicios Públicos

OBJETIVO

Atender al ciudadano en el proceso de Exhumación y Restos Áridos en los panteones municipales.

ALCANCE

Llevar a cabo los trámites correspondientes para realizar la exhumación de restos áridos.

REFERENCIA

- Ley General de salud, Titulo Décimo Cuarto, Articulo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Bando municipal 2023, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México
- Cédula de Mejora Regulatoria Permiso de Exhumación de Restos Áridos
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracción V.
-

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

Subdirección de Servicios Públicos: Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales.

Jefatura de Sanidad y Disposición Final: Planea y organiza actividades, da 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 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, jardineras y planchas, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Restos áridos: La osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

INSUMOS

Para el permiso de excavación:
Carta de cesión de derechos del uso de la fosa municipal al H. Ayuntamiento.
Formato de exhumación.
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 acta 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.

RESULTADOS

Exhumación de restos áridos, haciendo responsable a la funeraria contratada por la familia del difunto.

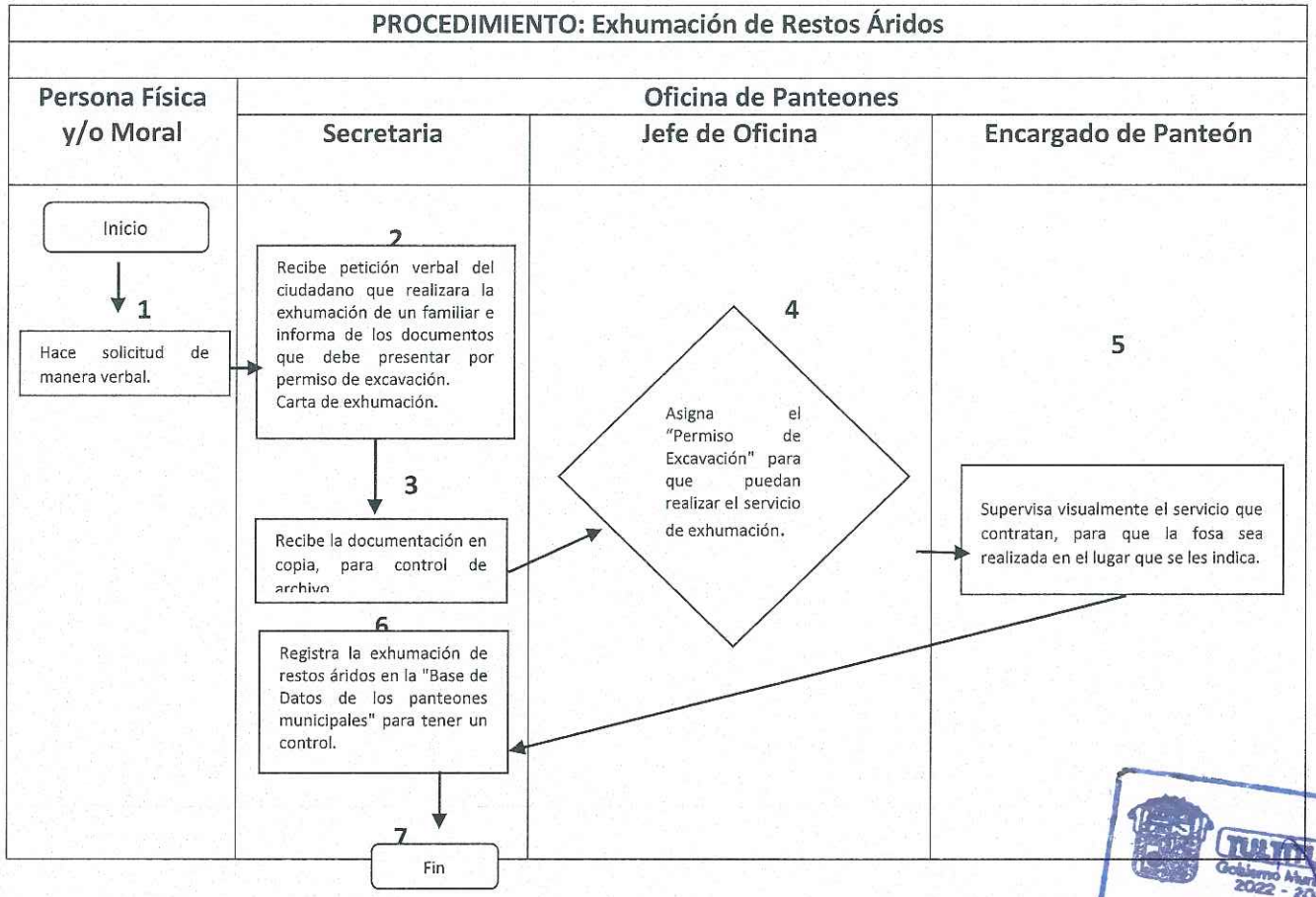
POLÍTICAS DE TRABAJO

-Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
-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.

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	INICIO	
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	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".
3	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo.
4	Jefe de la Oficina	Asigna el "Permiso de Excavación" para que puedan realizar el servicio de exhumación.
5	Encargado de panteón	Supervisa visualmente el servicio que contratan, para que la fosa sea realizada en el lugar que se les indica.
6	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.
7	Fin	

DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2022				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

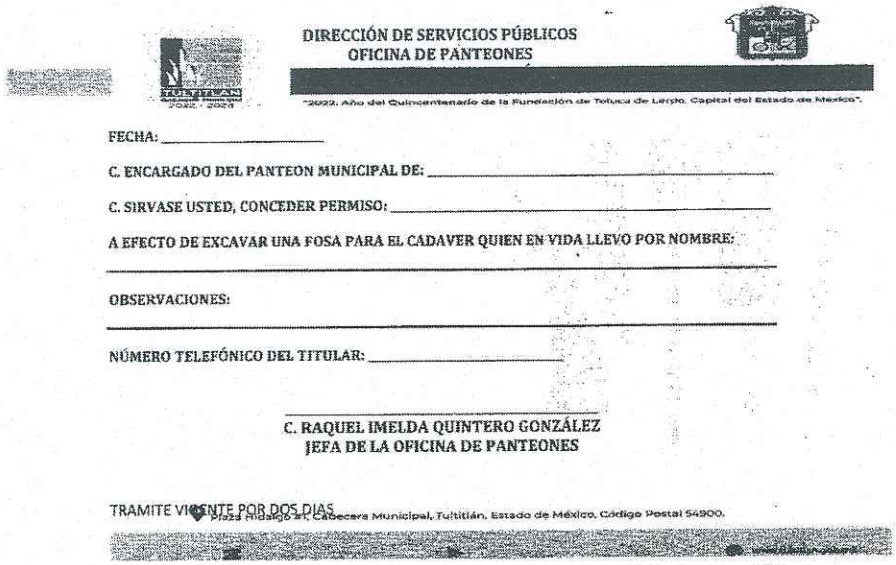
FORMATOS

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				
3	1				
4	1				
5	1				
6	1				
7	1				
8	1				
9	1				
10	1				
11	1				
12	1				
13	1				
14	1				
15	1				
16	1				
17	1				
18	1				
19	1				
20	1				
21	1				

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERMISO DE EXCAVACIÓN



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE PANTEONES

"2023. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México".

FECHA: _____

C. ENCARGADO DEL PANTEON MUNICIPAL DE: _____

C. SIRVASE USTED, CONCEDER PERMISO: _____

A EFECTO DE EXCAVAR UNA FOSA PARA EL CADAVER QUIEN EN VIDA LLEVO POR NOMBRE:

_____

OBSERVACIONES:

_____

NÚMERO TELEFÓNICO DEL TITULAR: _____

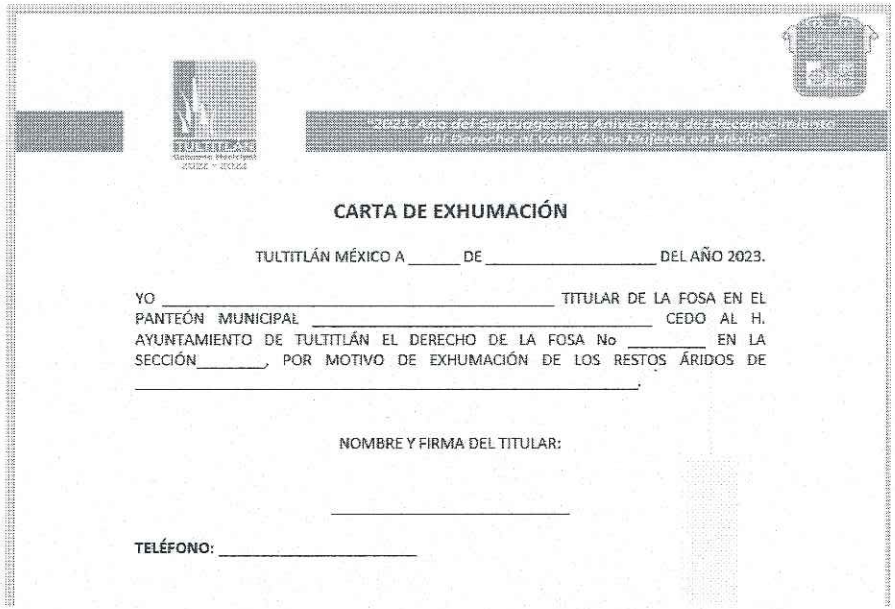
C. RAQUEL IMELDA QUINTERO GONZÁLEZ
JEFA DE LA OFICINA DE PANTEONES

TRAMITE VIGENTE POR DOS DIAS

Plaza Hidalgo s/n, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

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



CARTA DE EXHUMACIÓN

TULTITLÁN MÉXICO A _____ DE _____ DEL AÑO 2023.

YO _____ TITULAR DE LA FOSA EN EL PANTEÓN MUNICIPAL _____ CEDO AL H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN EL DERECHO DE LA FOSA No _____ EN LA SECCIÓN_____, POR MOTIVO DE EXHUMACIÓN DE LOS RESTOS ÁRIDOS DE _____.

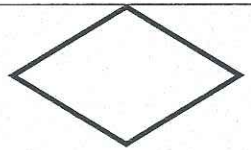
NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR:

_____

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.

SIMBOLOGÍA

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

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
20 de Febrero 2023	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2023

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Pago de Refrendo y/o Construcción de Jardinera

ÁREA: Oficina de Panteones

DEPENDENCIA: Servicios Públicos

OBJETIVO

Brindar la información adecuada para el trámite de refrendo, permiso de construcción de planchas o jardineras y el mantenimiento a los panteones.

ALCANCE

Llevar a cabo la elaboración de las órdenes de pago de refrendos por un periodo de siete años y la opción de construir una plancha o jardinera en la fosa que le fue otorgada por el Municipio de Tultitlan, así como el mantenimiento.

REFERENCIA

- Ley General de salud, Titulo Décimo Cuarto, Articulo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Titulo Quinto, Articulo 152 al 168
- Código Financiero del Estado de México, Articulo 155
- Bando municipal 2023, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlan, Estado de México
- Cedula de Mejora Regulatoria Pago de Refrendo y Cedula de Mejora Regulatoria Pago por permiso de colocación de lápida o jardinera
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125125 fracción V.

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.

Subdirección de Servicios Públicos: Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar las actividades que se realizan en los panteones municipales

Jefatura de Sanidad y Disposición Final: Planea y organiza actividades, da 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 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, jardineras y planchas, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

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.

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 acta 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.

RESULTADOS

Recaudar aportaciones económicas ingresadas directamente a la tesorería municipal por el derecho al uso de fosa municipal y/o construcción de jardinera.



POLÍTICAS DE TRABAJO

-Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
-Las órdenes de pago se realizan de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:30 horas.
-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 tolerara 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

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

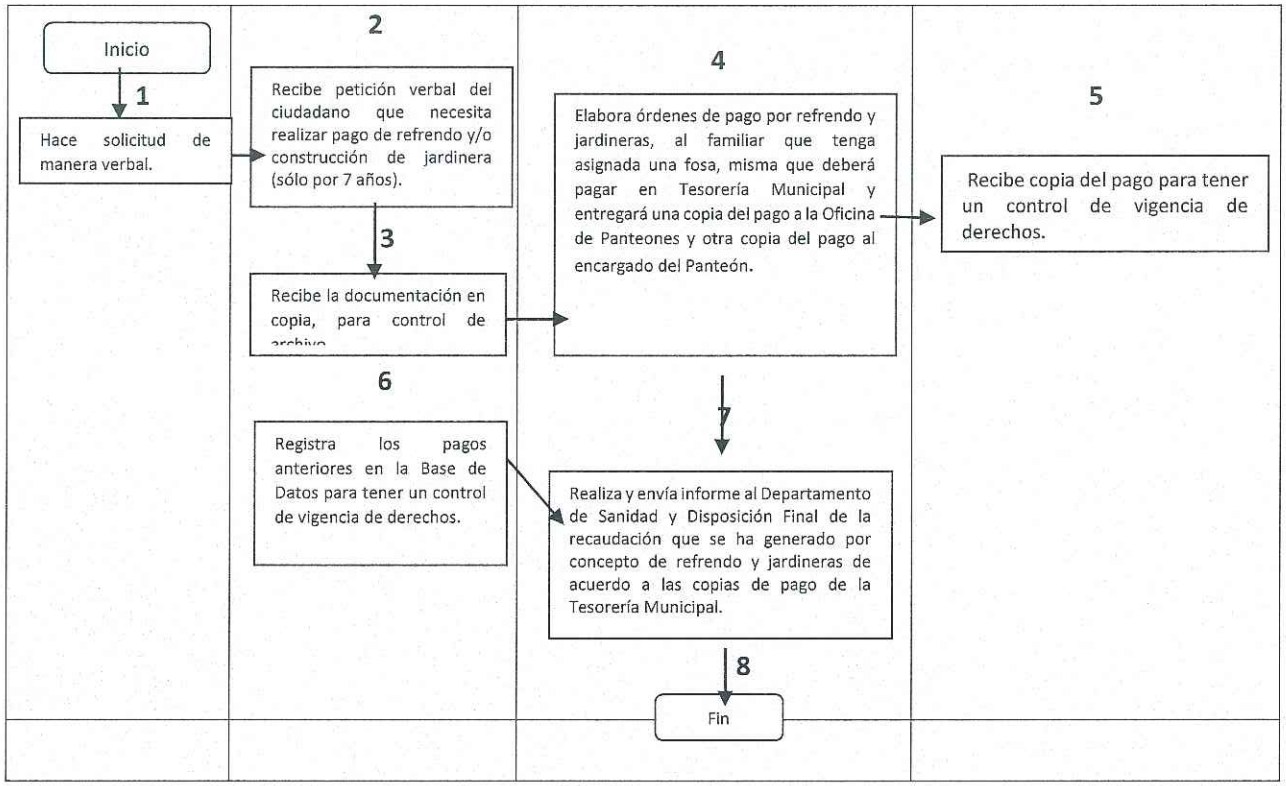
Desarrollo del procedimiento		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	INICIO	
2	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita realizar pago de refrendo por el derecho de uso de fosa municipal, y/o construcción de jardinera (sólo por un periodo de 7 años).
3	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo.
4	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.
5	Encargado de Panteón	Recibe copia del pago para tener un control de vigencia de derechos.
6	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra los pagos en la "Base de datos de vigencia de derechos".
7	Jefe del Oficina	Realiza y envía informe mensual a la Departamento de Sanidad 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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

8	Fin	

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: Pago de Refrendo y/o Construcción de Jardinera			
Persona Física y/o Moral	Oficina de Panteones		
	Secretaria	Jefe de Oficina	Encargado de Panteón


Inicio
1
Hace solicitud de manera verbal.
2
Recibe petición verbal del ciudadano que necesita realizar pago de refrendo y/o construcción de jardinera (sólo por 7 años).
3
Recibe la documentación en copia, para control de
4
Elabora órdenes de pago por refrendo y jardineras, al familiar que tenga asignada una fosa, misma que deberá pagar en Tesorería Municipal y entregará una copia del pago a la Oficina de Panteones y otra copia del pago al encargado del Panteón.
5
Recibe copia del pago para tener un control de vigencia de derechos.
6
Registra los pagos anteriores en la Base de Datos para tener un control de vigencia de derechos.
7
Realiza y envía informe al Departamento de Sanidad 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.
8
Fin

MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada	AVANCE SEMESTRAL 2022				
			Primer Semestre				
		ANUAL	MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
MANTENIMIENTO A PANTEONES MUNICIPALES	MANTENIMIENTO	220	18.33	36.66	110	220	100
PAGO REFRENDO	REFRENDO	1900	158.33	316.66	950	1900	100

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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:
NOMBRE:
DIRECCIÓN FISCAL:
RAZÓN SOCIAL:
RFC:

PERIODO	CONCEPTO	ADEUDO	ADEUDO S/ADIC	RECARGOS	ACT.	DESC. S/BASE	DESC. S/RECARGOS	SUBTOTAL
-	REFRENDO DE PANTEON.	350.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	350.00
		$350.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$350.00

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 deposito 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.

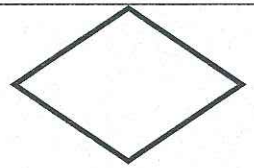
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

BASE DE DATOS DE VIGENCIA DE DERECHOS

		SERVICIOS PUBLICOS	PANTEONES		
CONTROL DE CENSO DEL PANTEON: DEL TESORO					
NO. FOSA	SECC.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACIÓN	VISITA SI O NO	PAGO DE REFRENDO
1	1				
2	1				
3	1				
4	1				
5	1				
6	1				
7	1				
8	1				
9	1				
10	1				
11	1				
12	1				
13	1				
14	1				
15	1				
16	1				
16A	1				
17	1				
18	1				



SIMBOLOGÍA

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
20 de Febrero 2023	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2023

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Disminuir la sobrepoblación de perros y gatos mediante la esterilización.
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Controlar la sobrepoblación canina y felina mediante la esterilización.

ALCANCE

Aplica a todos los ciudadanos, personas físicas y/o morales del municipio de Tultitlán, a la Jefatura de Control Canino y Sector Salud.

REFERENCIA

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 De La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Articulo 6.11 Apartado X

Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I, Artículo 2 Apartado XI. Capítulo XI Artículo 75.

Bando Municipal de Tultitlán 2023 –Articulo 65, fracción VIII, Artículo 108 fracción IV.

RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos se encargará de proveer 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 deberá programar las citas de las cirugías, así como la programación de las jornadas dentro del Centro de Control Canino y en las diferentes colonias del municipio.

DEFINICIONES

Esterilización: al proceso por el cual se incapacita a un perro o un gato para reproducirse (ooforohisterectomía, orquiectomia bilateral).

INSUMOS

- Libreta de citas previa
- Medicamento
- Responsiva de esterilización
- Receta medica

RESULTADOS

Receta médica expedida por el médico veterinario
Cuidados pos-operatorios

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
- La recepción de mascotas citadas será a la hora indicada
- El dueño de la mascota deberá presentar su credencial de Elector o INE
- Los pacientes se entregarán a las 15:00 p.m.

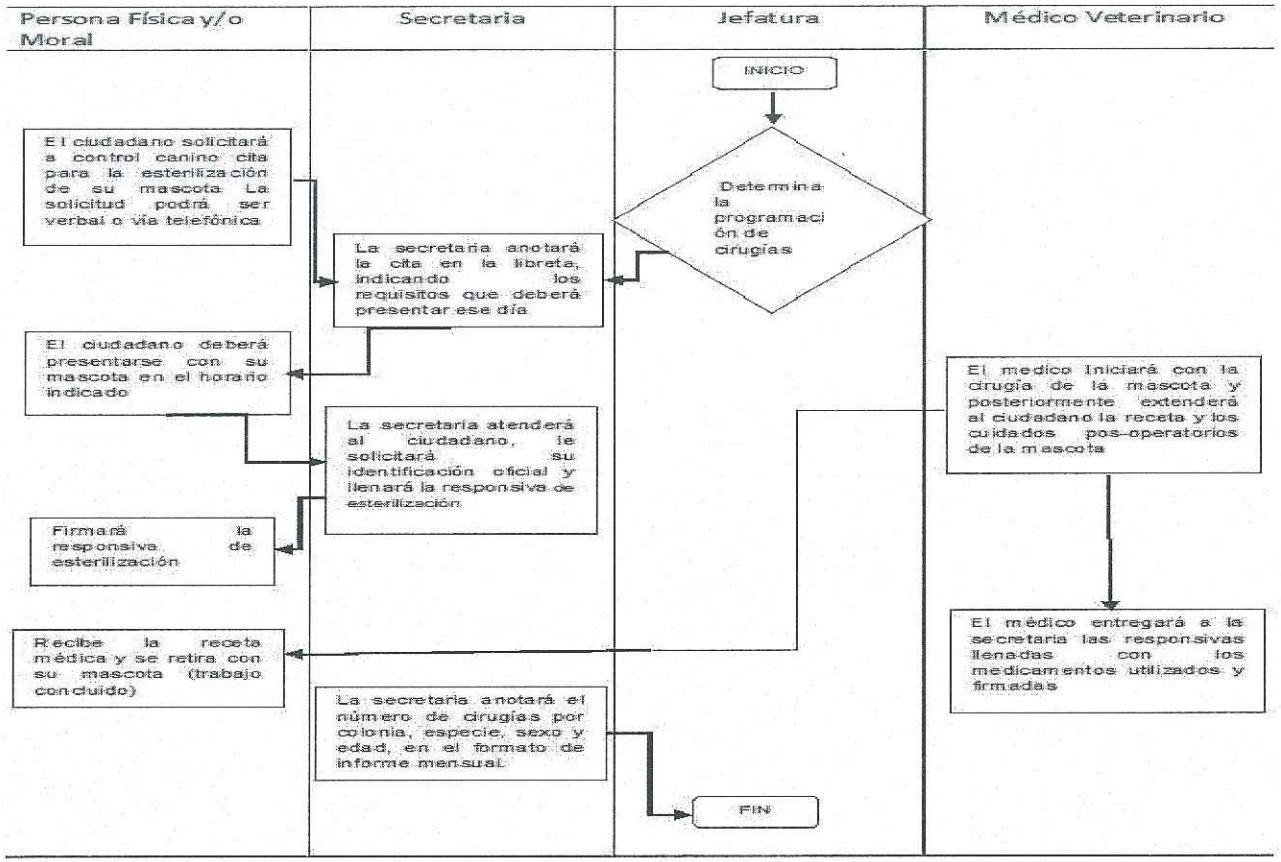
DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Disminuir la sobrepoblación de perro y gatos en el municipio		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Jefe de Oficina	La oficina programará las citas de esterilización por semana y entregará la relación a la secretaria.
2	Ciudadano	El ciudadano solicitará a control canino cita para la esterilización de su mascota vía telefónica.
3	Secretaria	La secretaria anotará la cita en la libreta, indicando los requisitos que deberá presentar el día de la cita.
4	Ciudadano	El ciudadano deberá presentarse con su mascota en el horario indicado.
5	Secretaria	La secretaria atenderá al ciudadano, le solicitará su credencial de Elector o INE y llenará el formato de la responsiva de esterilización.
6	Ciudadano	Firmará la responsiva de esterilización.
7	Médico Veterinario	El médico iniciará con la cirugía de la mascota y posteriormente extenderá al ciudadano la receta y los cuidados pos-operatorios.
8	Ciudadano	Recibe la receta médica y se retira con su mascota.
9	Jefatura y/o Médico Veterinario	El medico entregará a la secretaria las responsivas llenadas con los medicamentos utilizados y firmadas.
10	Secretaria	La secretaria anotará el número de cirugías por colonia, especie, sexo y edad, en el formato de informe mensual.
11		

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	Fin

DIAGRAMACIÓN


Persona Física y/o Moral
Secretaria
Jefatura
Médico Veterinario
INICIO
El ciudadano solicitará a control canino cita para la esterilización de su mascota. La solicitud podrá ser verbal o vía telefónica
Determina la programación de cirugías
La secretaria anotará la cita en la libreta, indicando los requisitos que deberá presentar ese día
El ciudadano deberá presentarse con su mascota en el horario indicado
La secretaria atenderá al ciudadano, le solicitará su identificación oficial y llenará la responsiva de esterilización
Firmará la responsiva de esterilización
El medico Iniciará con la cirugía de la mascota y posteriormente extenderá al ciudadano la receta y los cuidados pos-operatorios de la mascota
El médico entregará a la secretaria las responsivas llenadas con los medicamentos utilizados y firmadas
Recibe la receta médica y se retira con su mascota (trabajo concluido)
La secretaria anotará el número de cirugías por colonia, especie, sexo y edad, en el formato de informe mensual
FIN

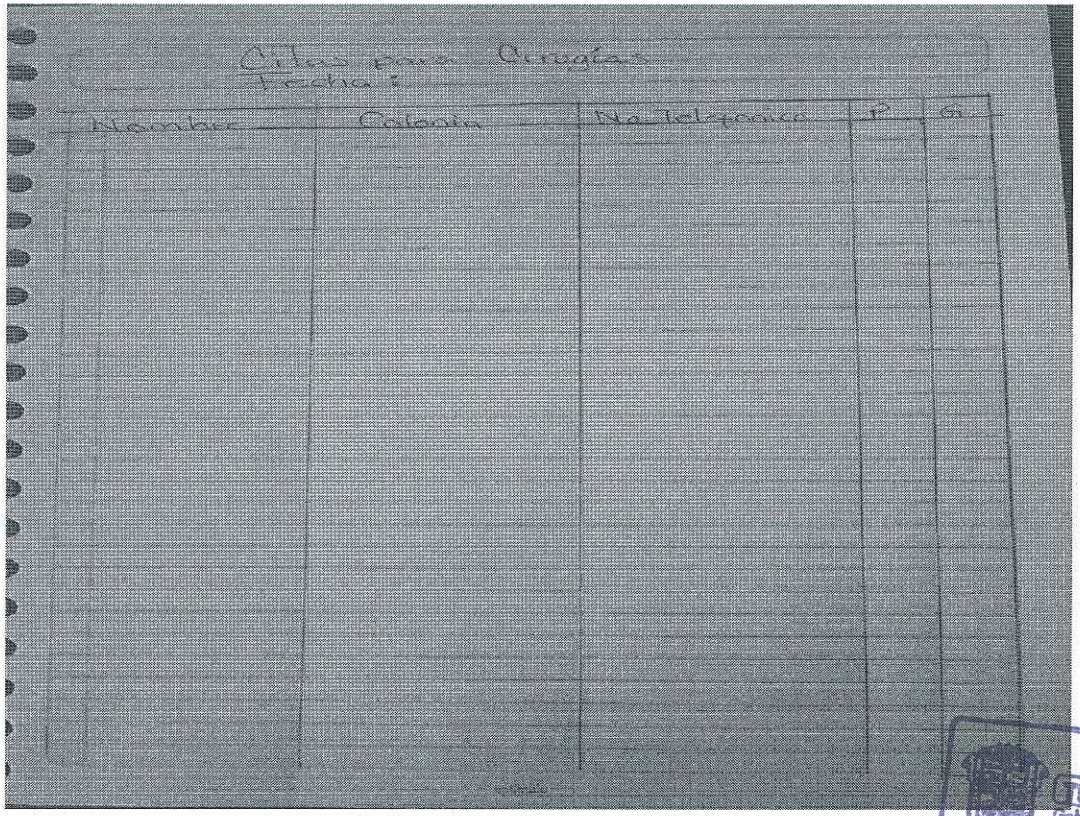
MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
229	2705	229/2705x100= 8.46%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

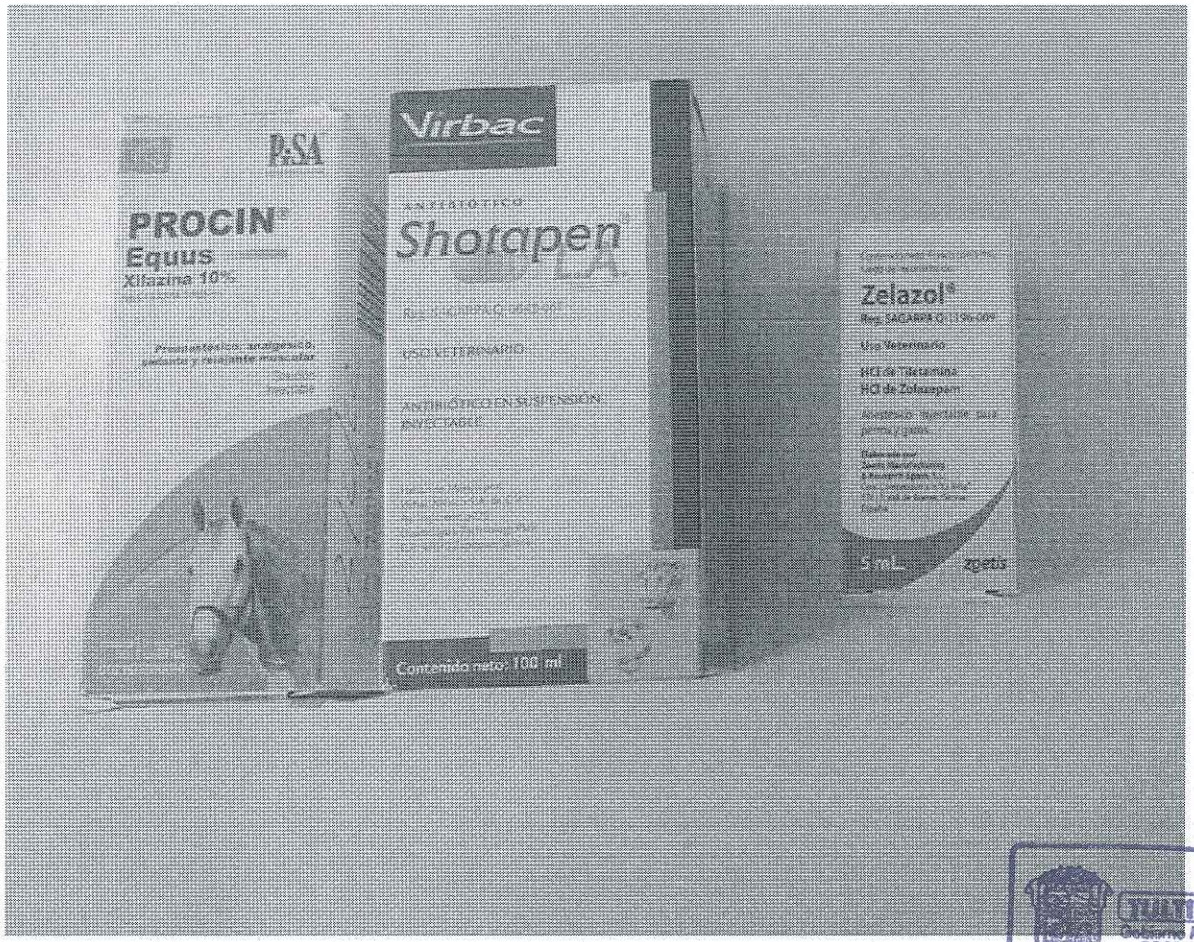
FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Libreta de citas

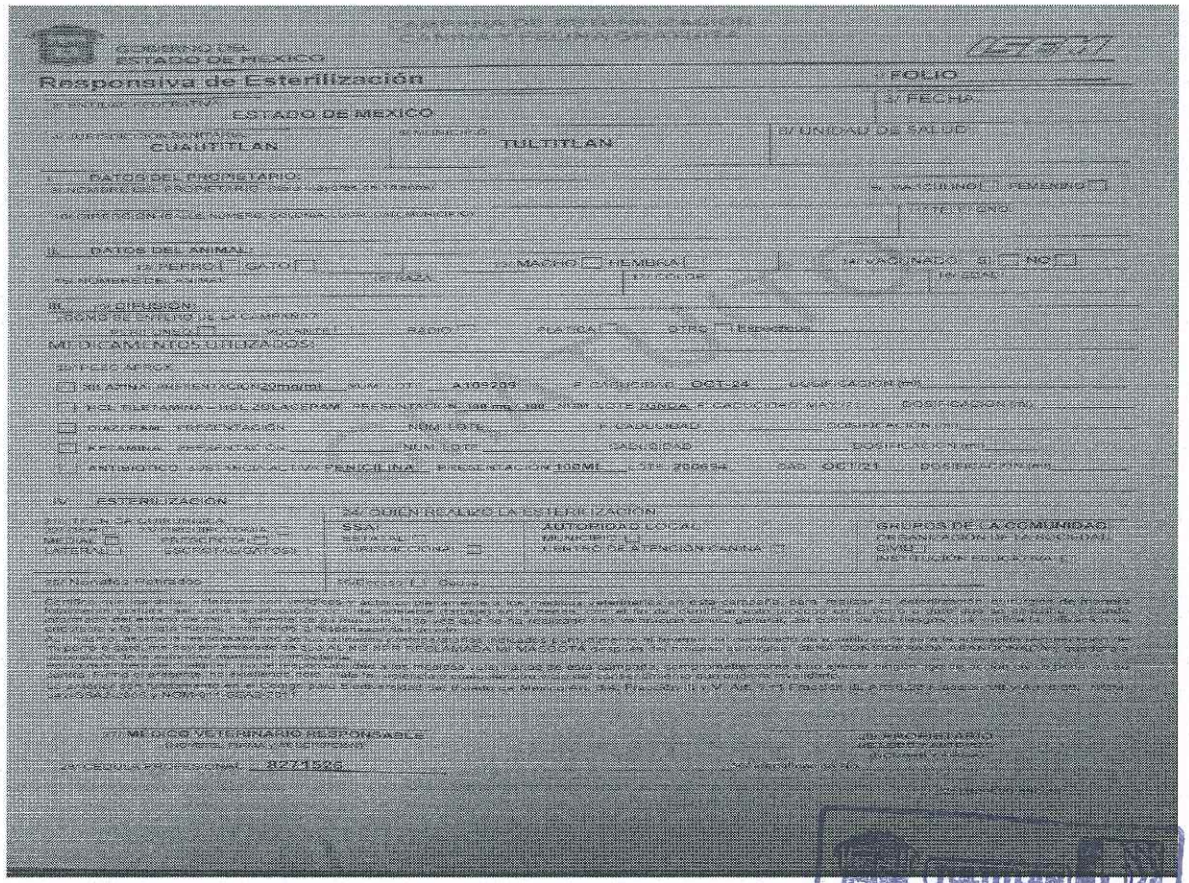


TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medicamento



Responsiva de esterilización


GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO

Responsiva de Esterilización

FOLIO

ESTADO DE MEXICO

FECHA

CUAUTITLAN

TULTITLAN

UNIDAD DE SALUD

DATOS DEL PROPIETARIO

DATOS DEL ANIMAL

PERRO GATO MACHO HEMBRA VACUNADO SI NO

DIFUSION

MEDICAMENTOS UTILIZADOS

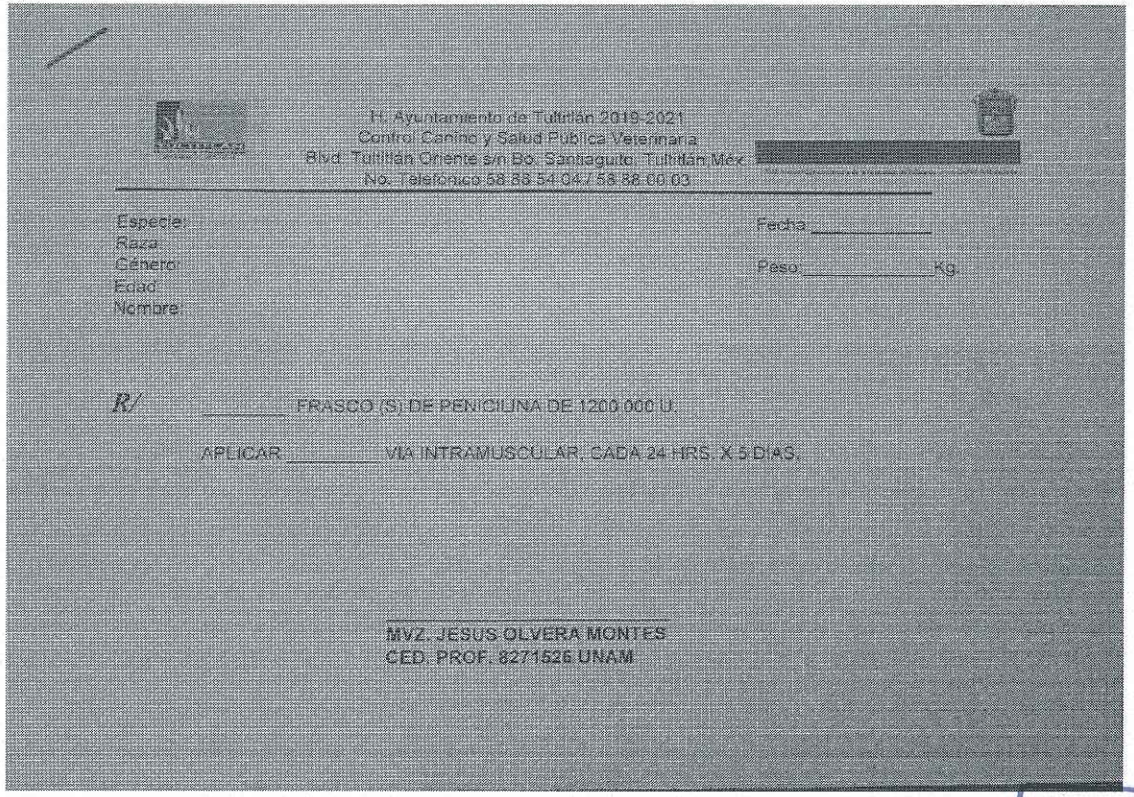
ESTERILIZACION

MEDICO VETERINARIO RESPONSABLE

CEDULA PROFESIONAL 8271526

PROPIETARIO

Receta médica



H. Ayuntamiento de Tultitlán 2019-2021
Control Canino y Salud Pública Veterinaria
Blvd. Tultitlán Oriente s/n Bo. Santiaguito, Tultitlán Méx.
No. Telefónico 58 88 54 04 / 58 88 60 03

Especie:
Raza:
Género:
Edad:
Nombre:

Fecha:

Peso: Kg.

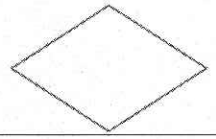
R/ FRASCO (S) DE PENICIJNA DE 1200 000 U.

APLICAR VIA INTRAMUSCULAR, CADA 24 HRS. X 5 DIAS.

MVZ. JESUS OLVERA MONTES
CED. PROF. 8271526 UNAM

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a la denuncia por mordedura
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Publica Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Dar atención inmediata a la captura del animal agresor para prevenir mediante la observación clínica, la infección del virus rábico u otras enfermedades enzootias, en el humano.

ALCANCE

Se aplica a la persona lesionada, a todos los ciudadanos, personas físicas y morales, a la Jefatura de control canino, a los servidores públicos y al sector salud.

REFERENCIAS

- 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
- Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I, Artículo 2 Apartado XI.
- Bando Municipal de Tultitlán Artículo 65 Fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria y Título Décimo Capítulo II - Artículo 150 Tabulador III Infracción 1.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 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.

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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

INSUMOS

- Reporte del ciudadano lesionado anotado en la libreta de Solicitud de Servicio
- Solicitud de Servicio
- Hoja de captura de animal agresor
- Control jaulas de confinamiento entradas y salidas
- Libro de Registro y Control de Perros Agresores

RESULTADOS

- Reporte de trabajo concluido
- Hoja de captura del animal agresor
- Hoja de observación clínica del animal

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

POLÍTICAS DE TRABAJO

- 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
- Atención de petición del ciudadano de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm
- La persona lesionada señalará al animal agresor y dará sus datos personales
- El solicitante firmará el reporte de trabajo realizado

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO

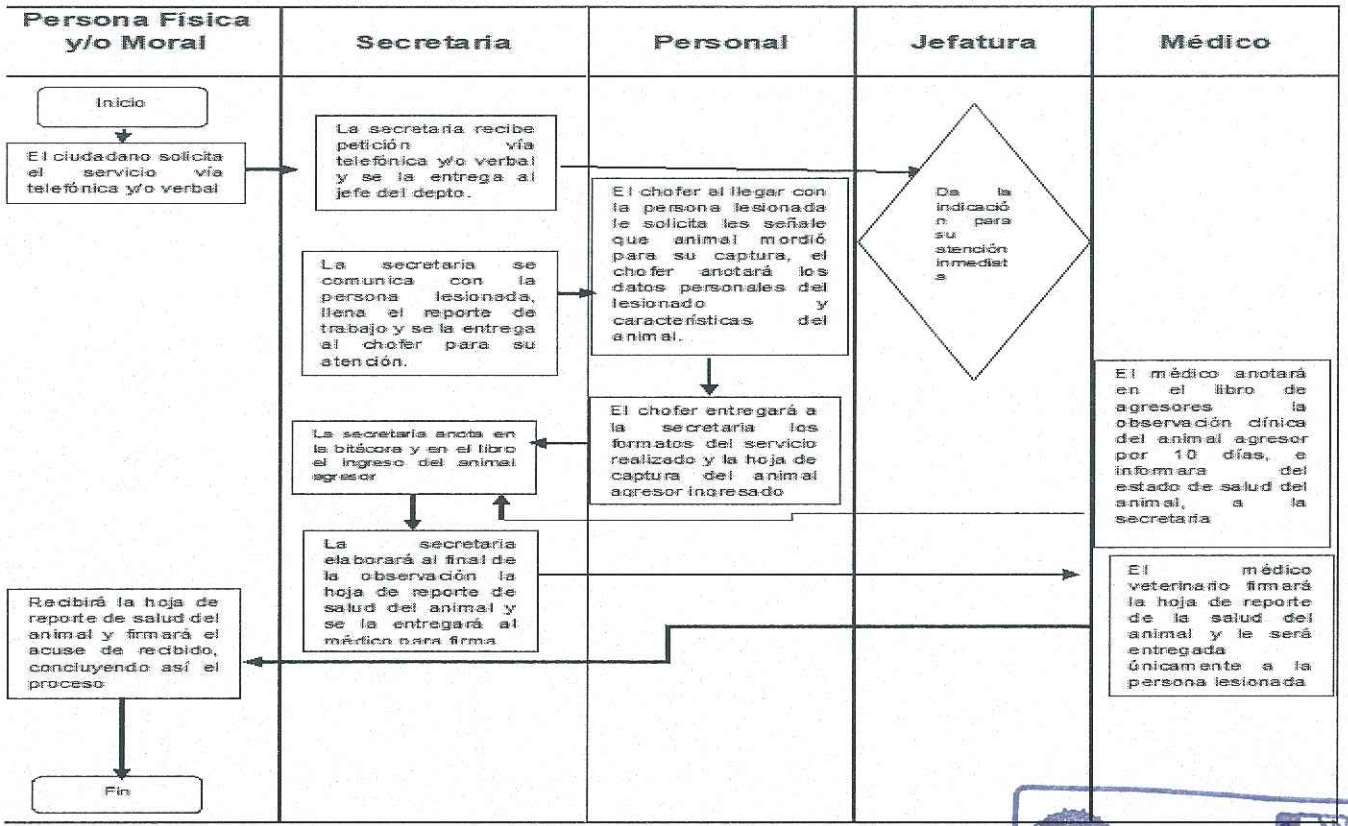
Desarrollo del procedimiento: Atención a la denuncia por mordedura		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	actividad
1	Ciudadano	Solicita vía telefónica o verbal a control canino la atención por mordedura.
2	Secretaria	La secretaria recibe la solicitud o petición del ciudadano y le dará número de folio de reporte e informará al jefe de la oficina del servicio solicitado para su atención.
3	La oficina	El Jefe de Oficina deberá programar el servicio.
4	Secretaria	La secretaria llenará el reporte de trabajo con los datos del denunciante domicilio y número telefónico, se la entregará al chofer.
5	El chofer	El chofer se comunicará con el solicitante para informar que se trasladarán al domicilio, ésta les señala que animal lo mordió para su captura, el chofer anotará los datos personales del lesionado y características del animal.
6	El chofer	El chofer entregará a la secretaria los formatos del servicio realizado, toma fotografía del animal y la hoja de captura del animal agresor ingresado.
7	Secretaria	La secretaria llenará el registro de entrada del animal en la bitácora, libro de agresores y captura digital.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

8	El Médico Veterinario	El médico hará la observación clínica durante 10 días a partir de la fecha de la lesión al animal agresor.
9	Secretaria	La secretaria elaborará al final de la observación la hoja de reporte de salud del animal y se la entregará al médico para firma.
10	El Médico Veterinario	El médico veterinario firmará la hoja de reporte de la salud del animal y le será entregada únicamente a la persona lesionada.
11	Ciudadano	Recibirá la hoja de reporte de salud del animal y firmará el acuse de recibido, concluyendo así el proceso.
12	FIN	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDICIÓN

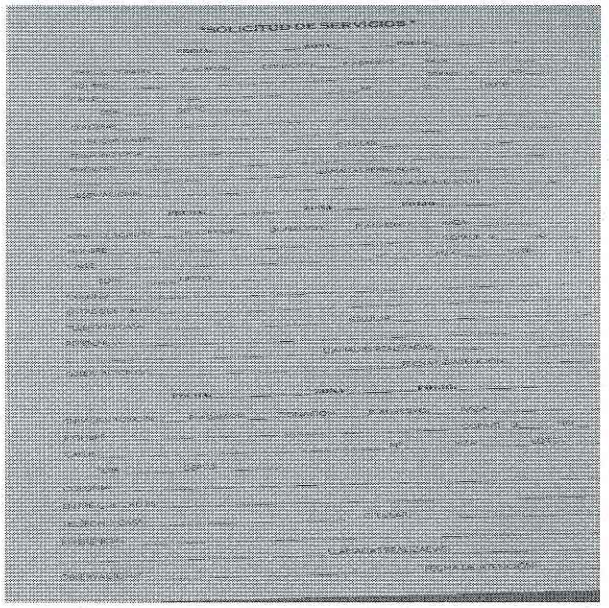
SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	100	10/100x100=10

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

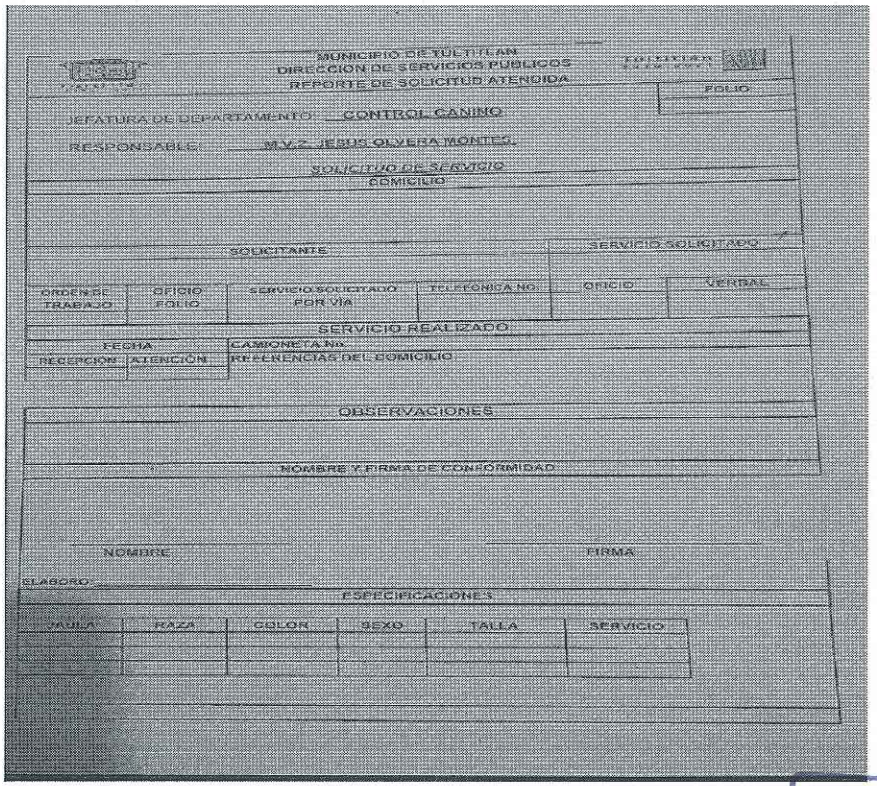
- Reporte del ciudadano lesionado anotado en la libreta de Solicitud de Servicio





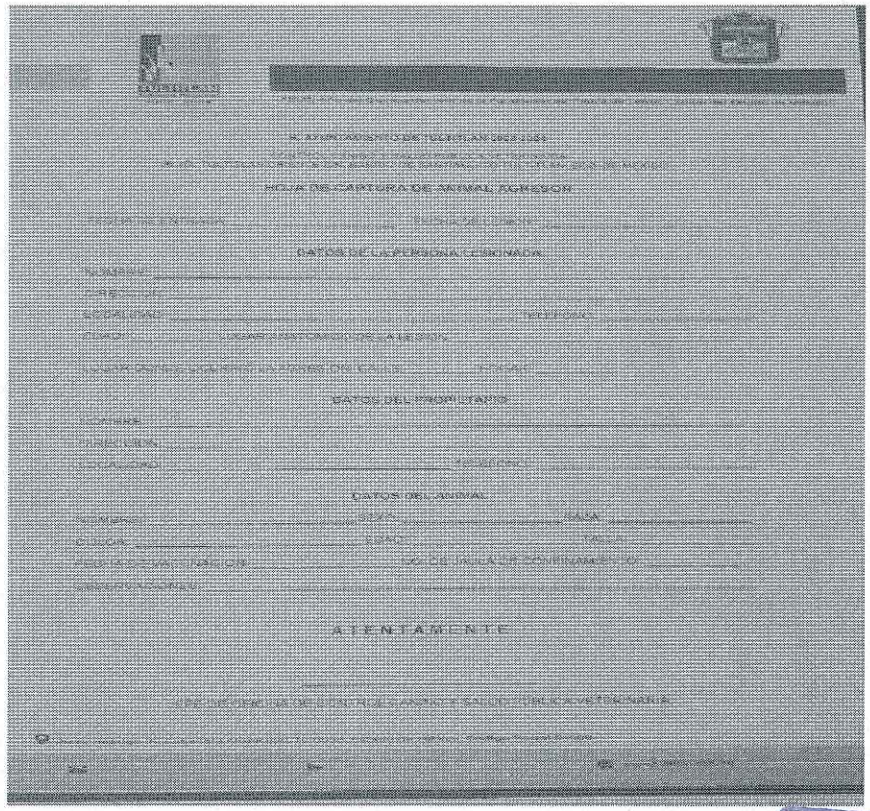
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Formato de reporte de trabajo



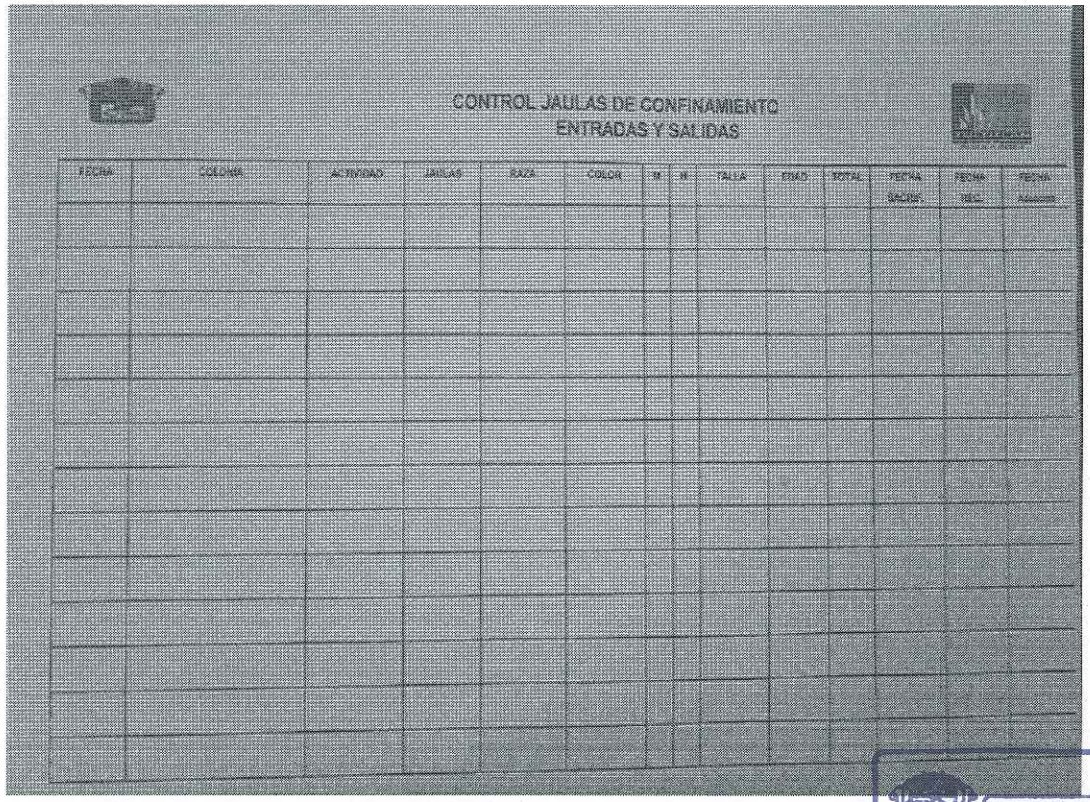
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Hoja de captura de animal agresor



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

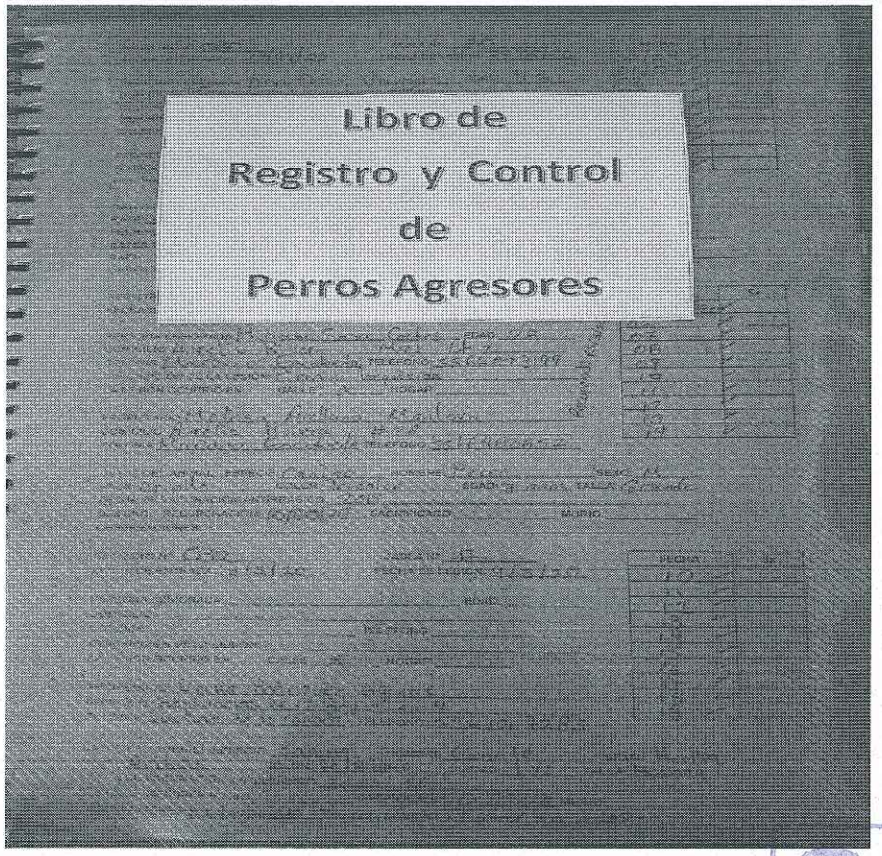
Control jaulas de confinamiento entradas y salidas


CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO
ENTRADAS Y SALIDAS

FECHA	COLONIA	ACTIVIDAD	JAULAS	RAZA	COLOR	M	H	TALLA	EDAD	TOTAL	FECHA SACRIF.	FECHA REC.	FECHA Devolución

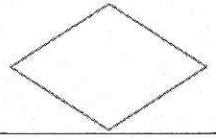
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Libro de registro y Control de Perros Agresores



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
Fin	Determina el fin del procedimiento

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**	
Actualización Febrero 2023	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al retiro de caninos en la vía pública
ÁREA: Oficina Control Canino y Salud Publica Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Reducir la población canina que deambula en la vía pública y pueda representar una molestia o peligro para la población.

ALCANCE

Aplica a todos los ciudadanos, personas físicas y/o morales, Oficina de Control Canino y la tesorería municipal.

REFERENCIAS

- 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 De La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.9 Apartado III
- Bando Municipal – Articulo 65 Fracción VIII, Artículo 108 fracción IV, Art. 150 Tabulador III Infracción I.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 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.

DEFINICIONES

Captura: retener mediante técnicas autorizadas, a cualquier perro o gato que deambule sin dueño en la vía pública.

Animal callejero: al perro o gato sin dueño, que vive en la vía pública y representa un peligro para la salud pública.

Animal en la calle: al perro o gato que se encuentra fuera de la casa o patio, donde convive con su dueño, y puede representar una molestia para la población, al deambular en la vía pública.

INSUMOS

- Oficio de petición ingresado a la Oficialía Común de Partes

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Reporte del ciudadano vía telefónica anotado en la libreta de solicitud de servicio
- Solicitud de Servicio
- Responsiva de reincidencia perro capturado
- Recibo de Pago

RESULTADOS

- Contestación por escrito del servicio concluido a oficialía común de partes
- Reporte de trabajo firmado por el solicitante

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 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 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

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano ingresa la petición por escrito a la oficialía común de partes.
2	Secretaria	La secretaria recibe la petición por escrito y entrega al jefe de Oficina para su atención.
3	La Oficina	El jefe de oficina programa la petición para su atención.
4	Secretaria	La secretaria entrega al chofer el reporte de trabajo para su realización una vez contactada a la persona responsable de la petición.
5	Chofer	El chofer se presenta con el ciudadano que solicitó el servicio para su atención.
6	Ayudantes Generales	Los ayudantes generales inician el recorrido con la persona responsable de la solicitud para identificar a los

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

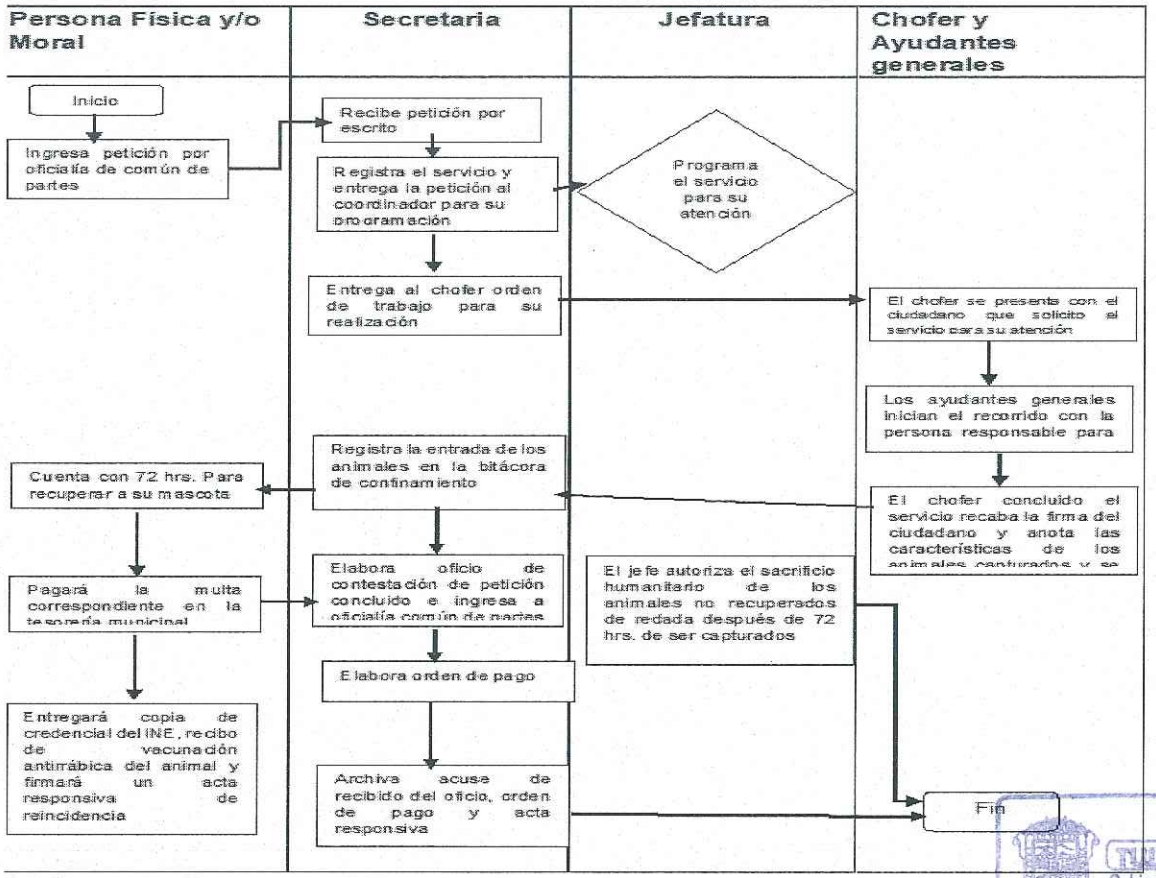
		animales que generan el problema y proceder a su captura.
7	Chofer	El chofer una vez concluido el servicio recaba la firma del ciudadano y anota las características de los animales capturados, toma fotografía del animal y se los entrega a la secretaria.
8	Secretaria	La secretaria registra la entrada de los animales en la bitácora, así como la captura digital de confinamiento.
9	Secretaria	La secretaria elabora oficio de contestación de petición concluido e ingresa a oficialía común de partes
10	La oficina	El jefe de oficina autoriza el sacrificio humanitario de los animales no recuperados de redada en un lapso de 72 hrs.
11	Ciudadano	El ciudadano cuenta con un lapso de 72hrs. a partir de la captura, para poder recuperar a su mascota, si fue capturada en la redada.
12	Secretaria	La secretaria elabora orden de pago y se la entrega al ciudadano
13	Ciudadano	El ciudadano pagará la multa correspondiente al Bando Municipal, Capitulo IX – Dirección de Servicios Públicos, Art. 62, Titulo Decimo, Capítulo I Art. 149 del Tabulador III, Numeral 18 en la tesorería municipal y entregará copia del recibo de pago a la secretaria.
		El ciudadano deberá entregar una copia de su credencial del INE o IFE, mostrará certificado de vacunación

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

14	Ciudadano	antirrábica de su mascota y firmará un acta responsiva de reincidencia
15	Secretaria	Archiva acuse de recibido del oficio y acta responsiva.
16	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

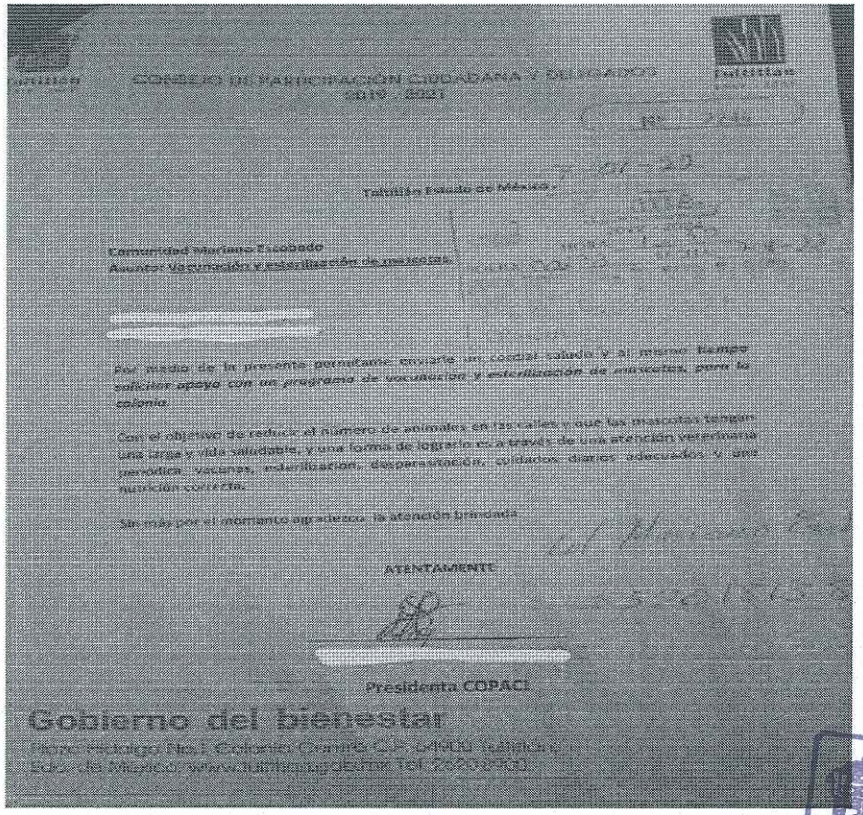
MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
27	325	27/325x100=8.30%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio Recibido por oficialía común de partes



CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DELEGADOS
2019 - 2021

Tultitlán Estado de México

Comunidad Mariano Escobedo
Asunto: Vacunación y esterilización de mascotas

Por medio de la presente permítame enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo solicitar apoyo con un programa de vacunación y esterilización de mascotas, para la colonia.

Con el objetivo de reducir el número de animales en las calles y que las mascotas tengan una larga y vida saludable, y una forma de lograrlo es a través de una atención veterinaria periódica, vacunas, esterilización, desparasitación, cuidados diarios adecuados y una nutrición correcta.

Sin más por el momento agradezco la atención brindada

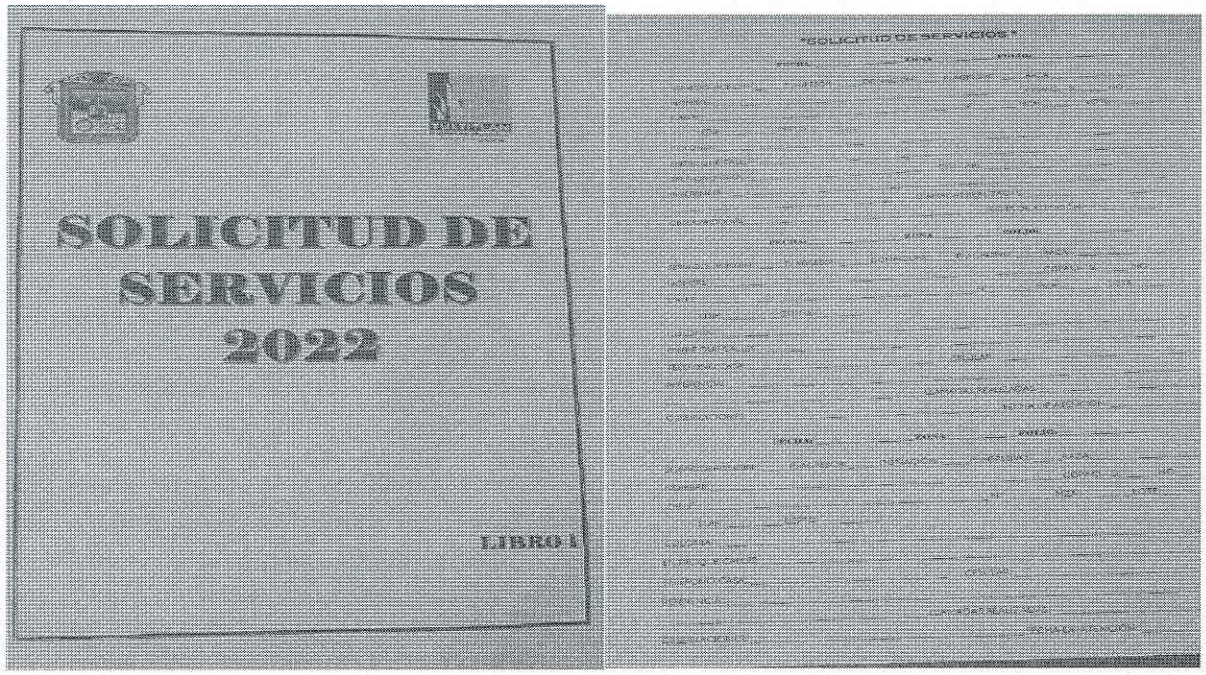
ATENTAMENTE

Presidenta COPACI

Gobierno del bienestar

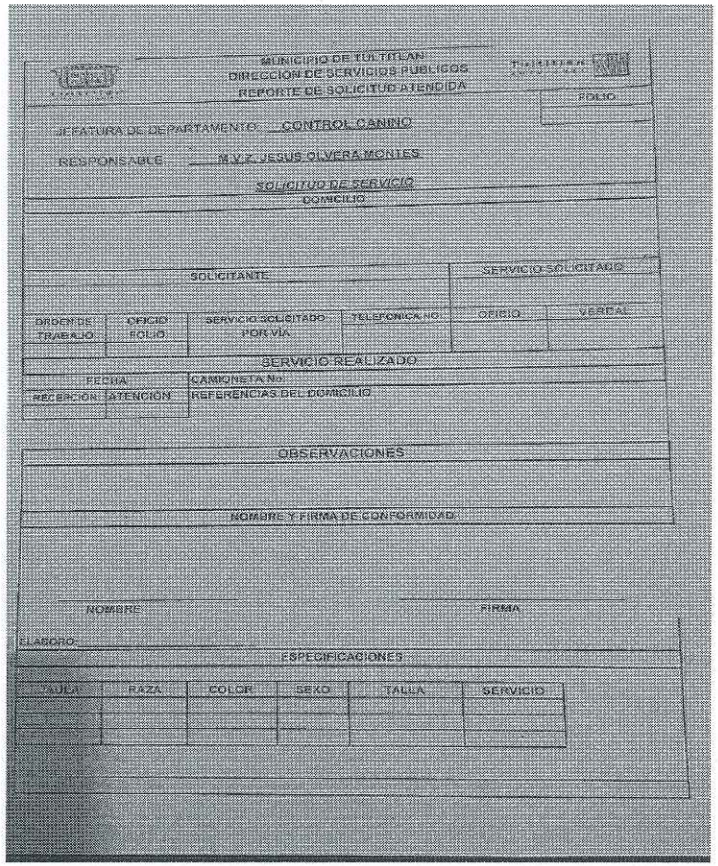
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Reporte ciudadano anotado en la libreta de solicitud de servicio



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Solicitud de Servicio



MUNICIPIO DE TULTITLAN
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
REPORTE DE SOLICITUD ATENDIDA
FOLIO

JEFATURA DE DEPARTAMENTO: CONTROL CANINO

RESPONSABLE: M.V.Z. JESUS OLVERA MONTES

SOLICITUD DE SERVICIO

DOMICILIO

SOLICITANTE | SERVICIO SOLICITADO

ORDEN DE TRABAJO	OFICIO SOLIC.	SERVICIO SOLICITADO POR VIA	TELEFONICA NO.	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO

FECHA RECEPCION	ATENCION	CAMIONETA No. REFERENCIAS DEL DOMICILIO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD

NOMBRE | FIRMA

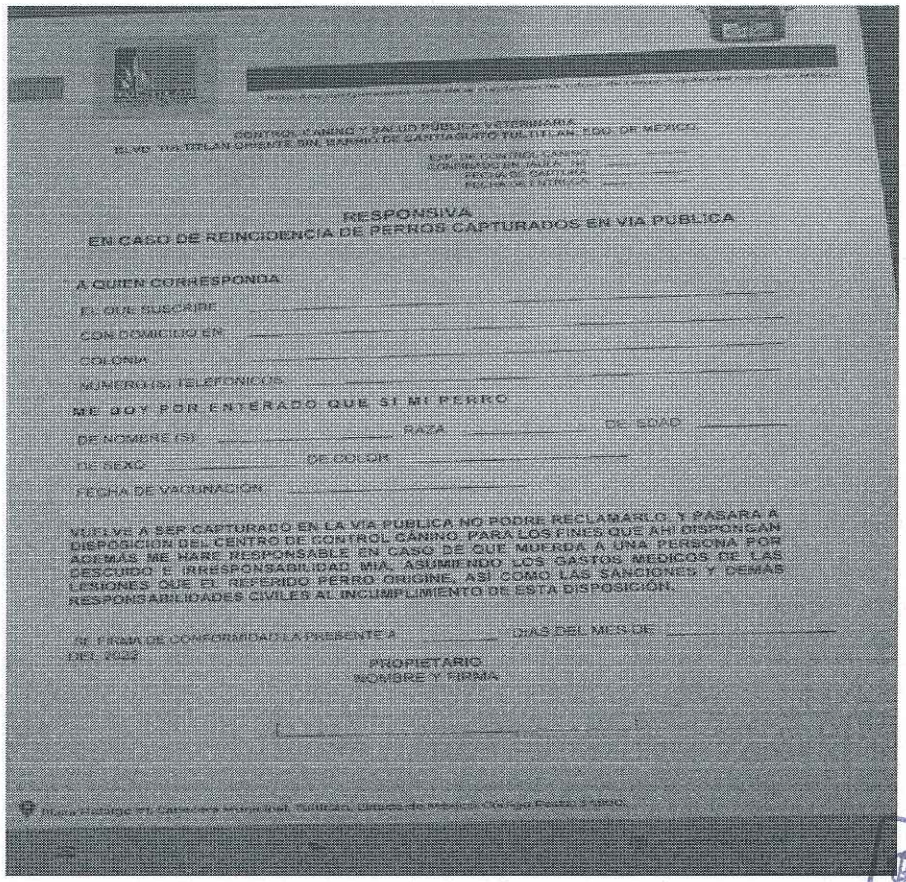
LABORO:

ESPECIFICACIONES

PAUTA	RAZA	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Formato de reincidencia de perros capturados en vía pública



CONTROL CANINO Y SALUD PÚBLICA VETERINARIA
ELVD. TULTITLAN ORIENTE SIN, BARRIO DE SANTIAGUITO TULTITLAN, EDO. DE MEXICO

EXP. DE CONTROL CANINO
CONFINADO EN JAULA (H)
FECHA DE CAPTURA
FECHA DE ENTREGA

RESPONSIVA
EN CASO DE REINCIDENCIA DE PERROS CAPTURADOS EN VIA PUBLICA

A QUIEN CORRESPONDA
EL QUE SUSCRIBE
CON DOMICILIO EN
COLONIA
NUMERO(S) TELEFONICOS
ME DOY POR ENTERADO QUE SI MI PERRO
DE NOMBRE (S) RAZA DE EDAD
DE SEXO DE COLOR
FECHA DE VACUNACION

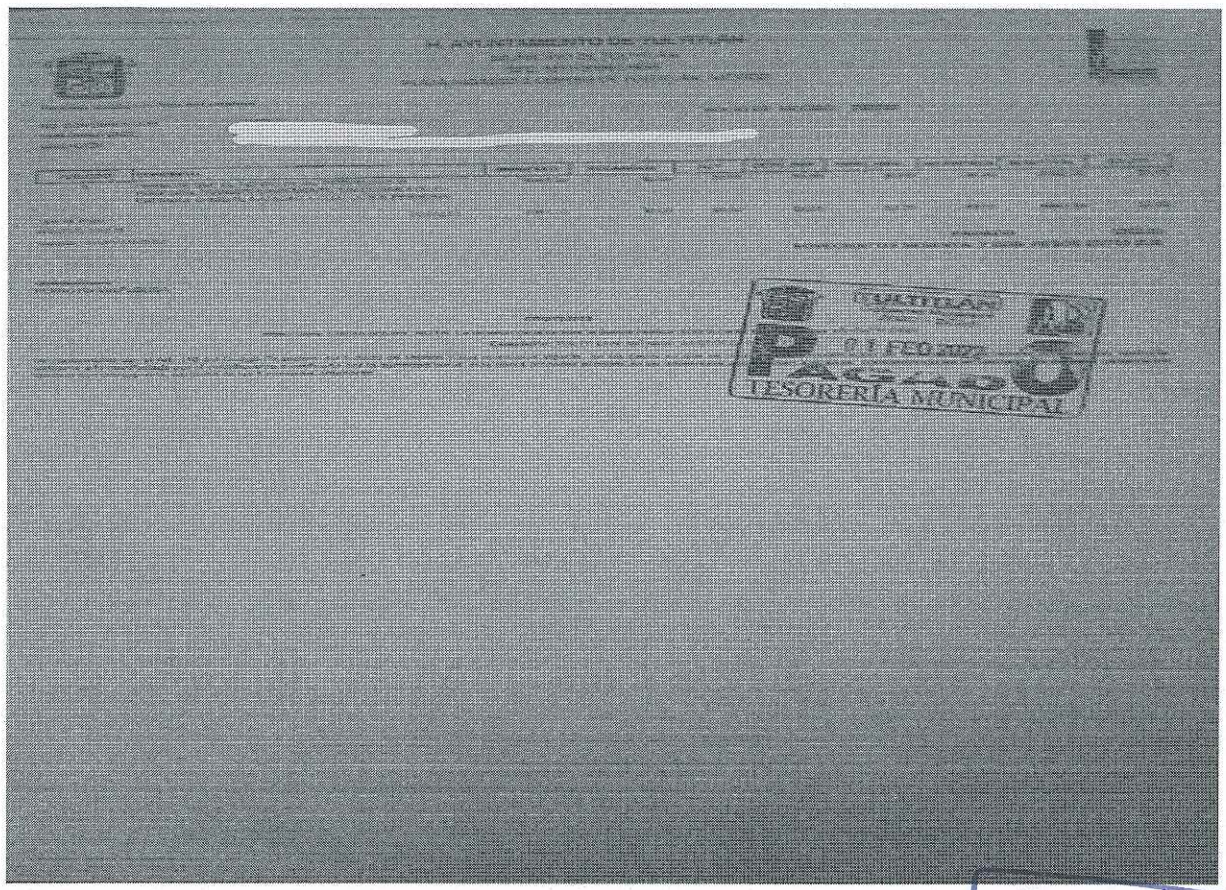
VUELVE A SER CAPTURADO EN LA VIA PUBLICA NO PODRE RECLAMARLO, Y PASARA A DISPOSICION DEL CENTRO DE CONTROL CANINO. PARA LOS FINES QUE AHI DISPONGAN ADEMÁS ME HARE RESPONSABLE EN CASO DE QUE MUERDA A UNA PERSONA POR DESCUIDO E IRRESPONSABILIDAD MIA, ASUMIENDO LOS GASTOS MEDICOS DE LAS LESIONES QUE EL REFERIDO PERRO ORIGINE, ASÍ COMO LAS SANCIONES Y DEMÁS RESPONSABILIDADES CIVILES AL INCUMPLIMIENTO DE ESTA DISPOSICIÓN.

SE FIRMA DE CONFORMIDAD LA PRESENTE A DIAS DEL MES DE
DEL 2022

PROPIETARIO
NOMBRE Y FIRMA

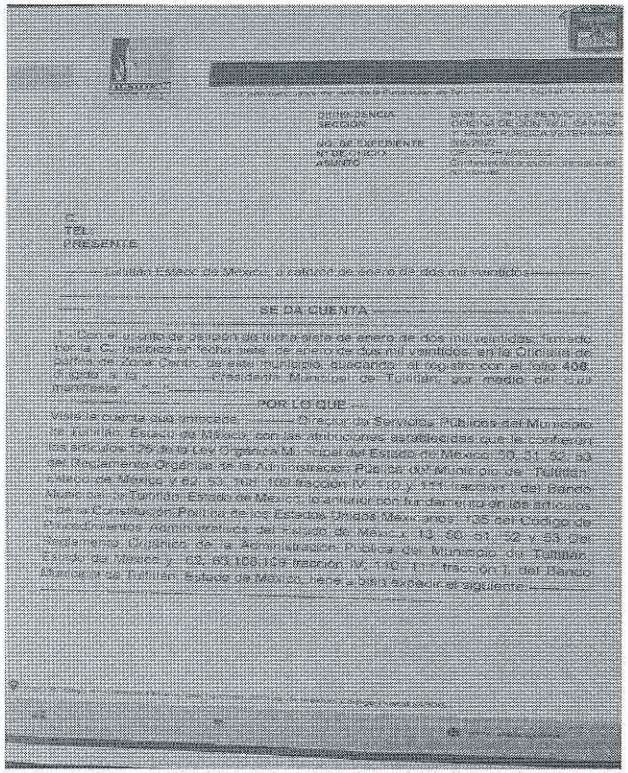
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Recibo de pago



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Contestación por escrito del servicio concluido

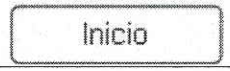
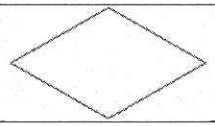
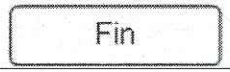


SE DA CUENTA

POR LO QUE

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el fin del procedimiento

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención por sospecha de rabia
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Descartar que el animal este enfermo de rabia y proteger al ser humano y animales de una infección del virus rábico.

ALCANCE

Aplica todos ciudadanos del municipio de Tultitlán, Personas Física y/o Morales y Servidores públicos, Oficina de Control Canino e ISEM.

REFERENCIAS

- 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 Municipal 2023 – Articulo 65 Fracción VIII - Artículo 108 fracción IV



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 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.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

INSUMOS

- Reporte del ciudadano
- Libro de registro y control de perros agresores
- Formato para envío de muestras

RESULTADOS

- Resultado de diagnóstico del laboratorio Estatal

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

POLÍTICAS DE TRABAJO

- 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.



DESARROLLO

Desarrollo Del Procedimiento: Atención Por Sospecha De Rabia		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**actividad**
1	Ciudadano	El ciudadano hace la denuncia puede ser verbal o vía telefónica, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, número telefónico.
2	Secretaria	La secretaria registra los datos del solicitante y elabora la hoja de reporte de trabajo.
3	La oficina	La oficina canaliza el servicio al personal para su pronta atención.
4	El chofer y la cuadrilla	El personal procede a la detención del animal sospechoso para su observación, el chofer llenará una hoja de captura del animal sospechoso con sus características y síntomas del animal.
5	Secretaria	La secretaria registrará la entrada del animal capturado sospechoso de rabia en la bitácora de confinamiento, en el libro de observación clínica y captura digital.
6	Jefe y/o médico veterinario	El médico realizará la observación clínica del animal, si el animal muere dentro de su periodo de observación, el médico le extraerá el encéfalo para su diagnóstico.
7	Secretaria	La secretaria elabora el cuestionario del monitoreo rábico para el envío a la jurisdicción sanitaria para su diagnóstico.

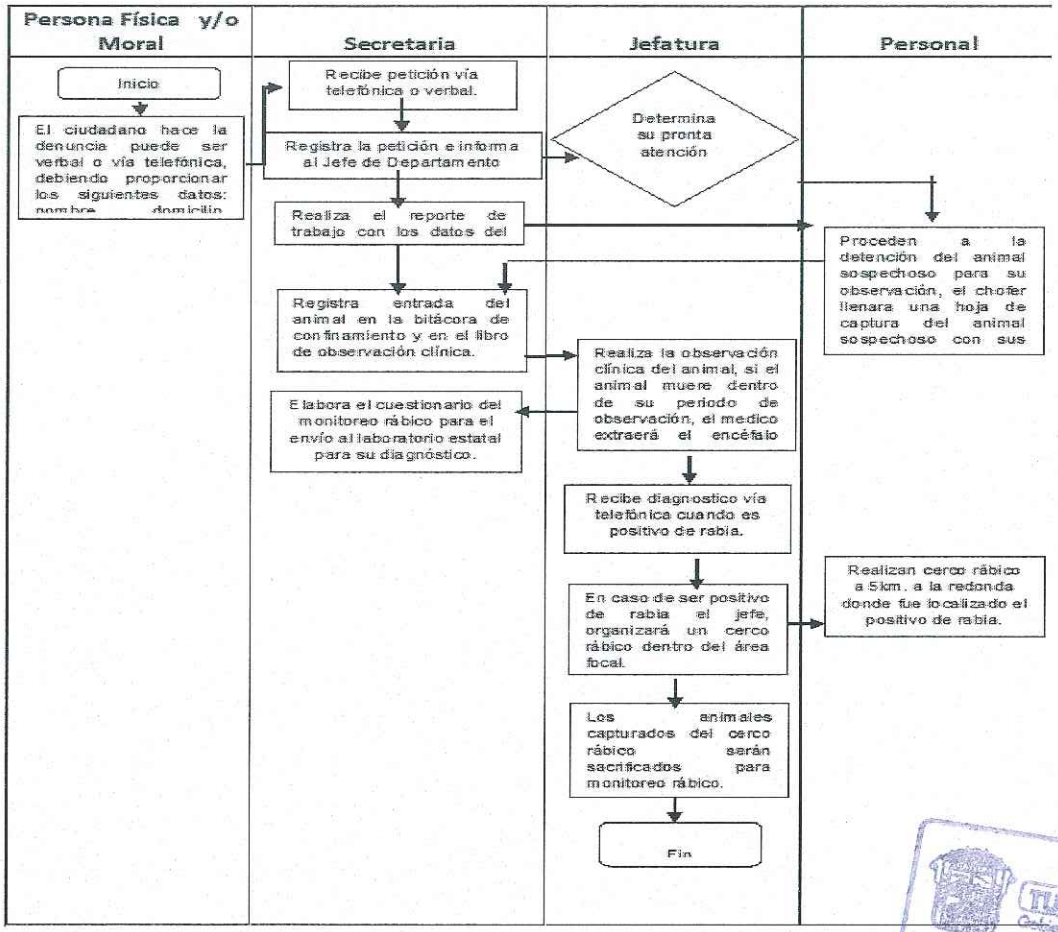
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

8	La oficina	La oficina recibe diagnostico vía telefónica en caso de ser positivo de rabia.
9	Oficina	La oficina organizará un cerco rábico dentro del área focal en caso de ser positivo de rabia.
10	Cuadrilla	La cuadrilla realiza cerco rábico a 5km. A la redonda donde fue localizado el positivo de rabia.
11	Jefatura y/o médico veterinario	Los animales capturados del cerco rábico, serán sacrificados para monitoreo rábico.
12	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

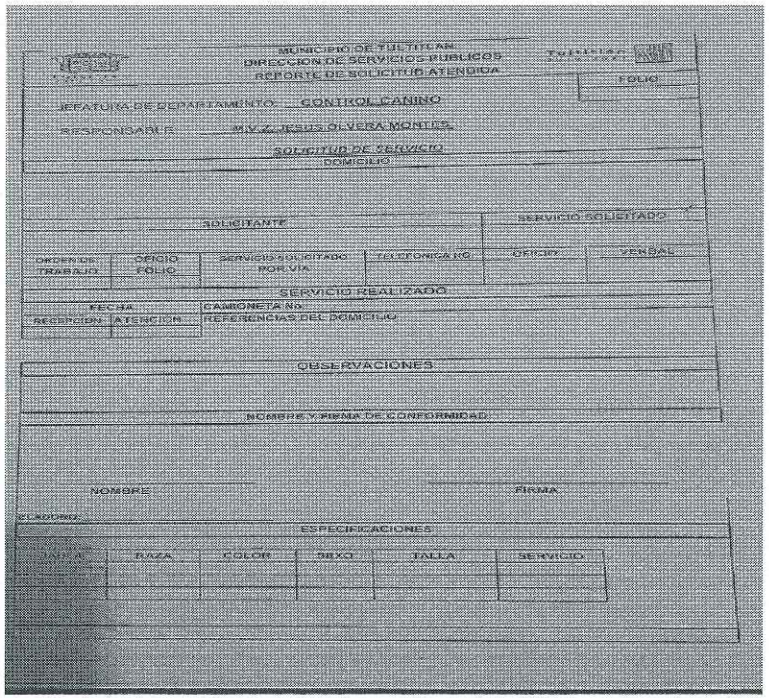
MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	0	1/0x100= 100%

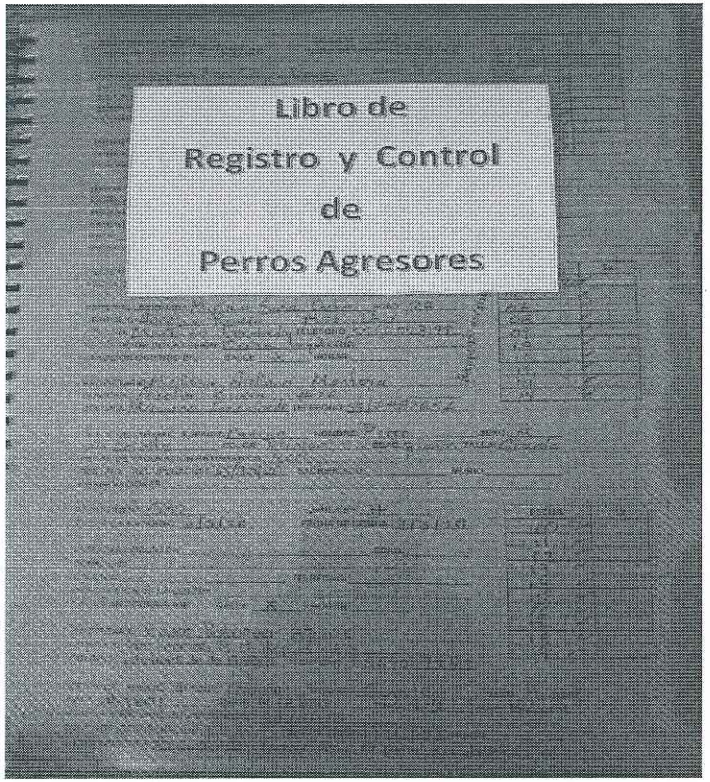


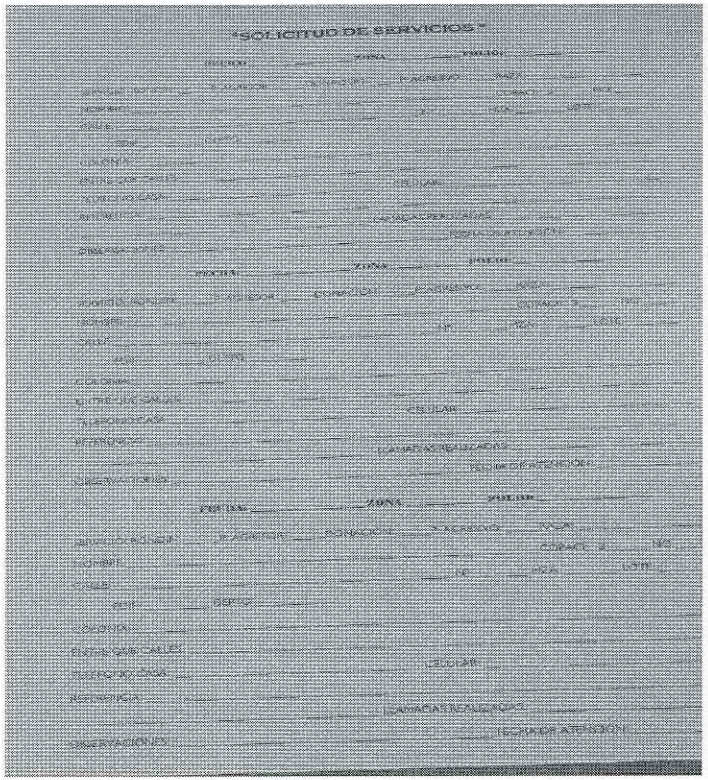
FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Solicitud de Servicio

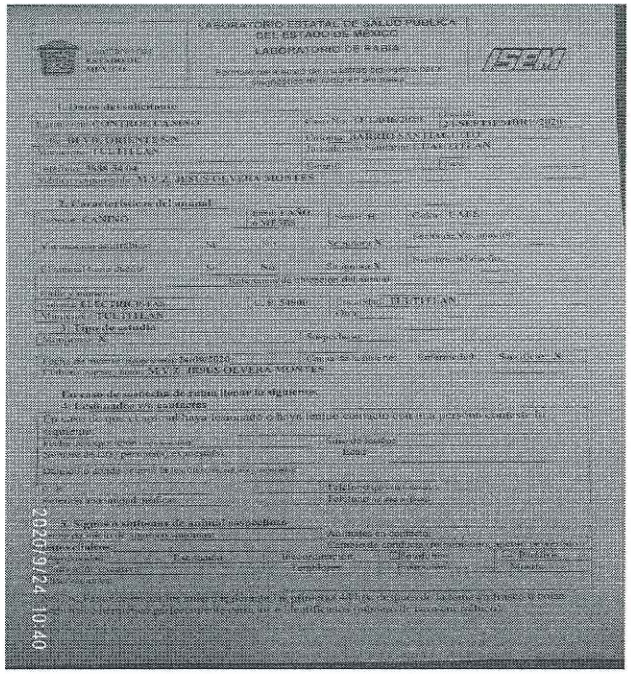


Libro de registro y control de perros agresores

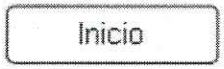
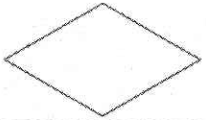




Envío de muestras biológicas



SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el fin del procedimiento

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación voluntaria de caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Publica Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la entrega voluntaria de caninos y felinos enfermos, lastimados o atropellados en el Centro de Control Canino Y Salud Publica Veterinaria

ALCANCE

Aplica a todos los ciudadanos del municipio, personas físicas y morales

REFERENCIAS

- 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.
- Bando Municipal Articulo 65 Fracción VIII, Artículo 108 fracción IV, Articulo 150 Tabulador III Infracción 4.



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.
- La Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria 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 de la mascota es el responsable de hacer la entrega voluntaria al Centro de Control Canino, o en caso de hacer el servicio a domicilio se hará el llenado de la hoja de reporte.

DEFINICIONES

Donación voluntaria: Es la actividad que llevan a cabo los propietarios de animales de compañía, que consisten en la en traga espontanea o por voluntad propia a las autoridades de centros de atención canina.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

INSUMOS

- Carta de Donación Voluntaria
- Control jaulas de confinamiento entradas y salida

RESULTADOS

- Evita que haya una sobrepoblación de perros en situación de calle.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- El horario de atención del Centro De Control Canino es de 8:00 am a 17:00 horas de lunes a viernes
- El propietario podrá entregar a su mascota en la Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria
- El propietario deberá llenar el formato de entrega voluntaria de la mascota
- El personal de Control Canino recolectará en el domicilio de los ciudadanos de Tultitlán a las mascotas de donación voluntaria
- El propietario firmará el reporte de trabajo realizado

DESARROLLO

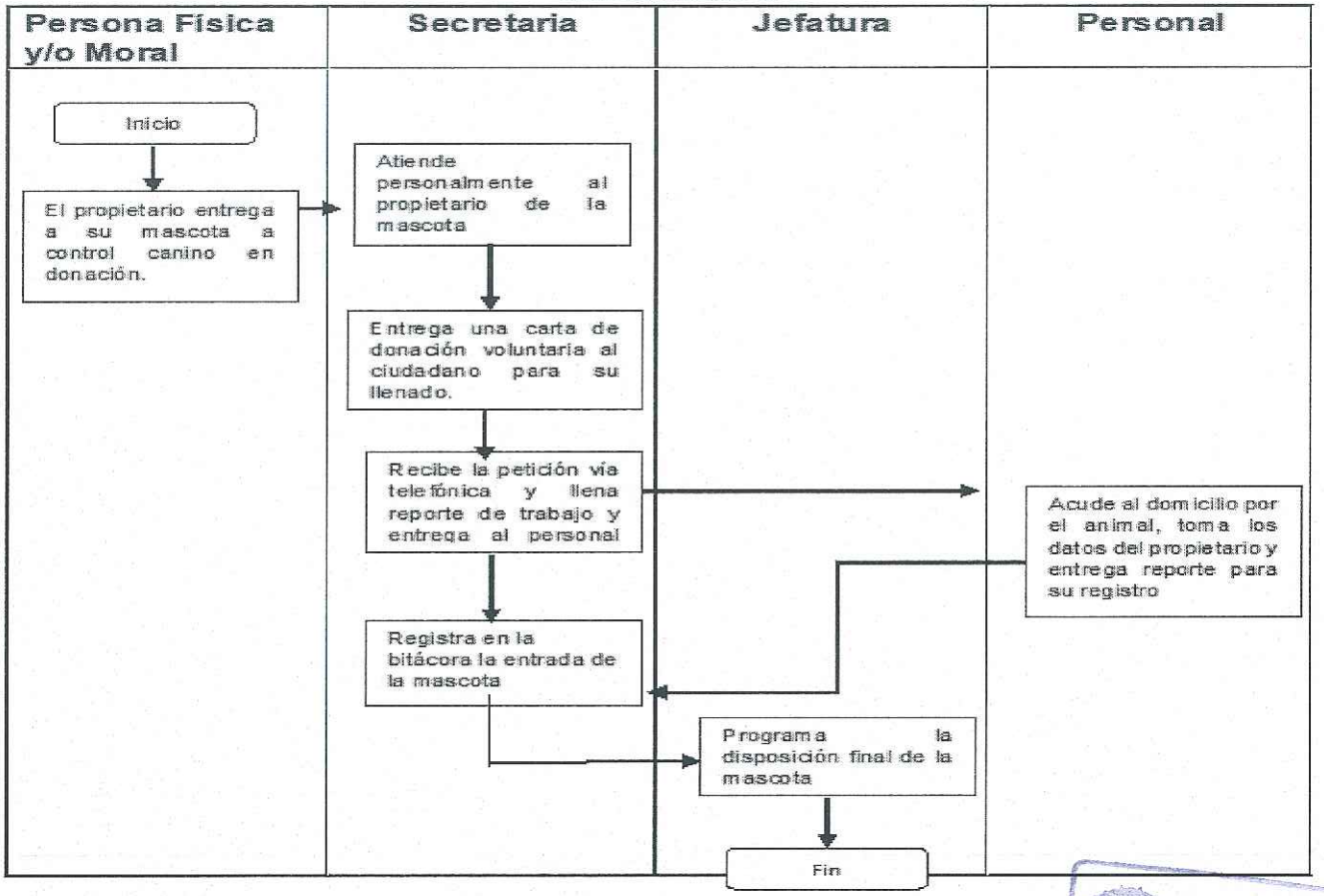
Desarrollo del procedimiento: Entrega Voluntaria De Canino Y Felinos		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**Actividad**
1	Ciudadano	El ciudadano entrega a su mascota en el centro de control canino.
2	Secretaria	La secretaria atiende personalmente al propietario de la mascota.
3	Secretaria	La secretaria entrega una carta responsiva de donación al ciudadano para su llenado (formato 01) y toma fotografía del animal.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

4	Ciudadano	El ciudadano llena una carta responsiva de la donación de su mascota, con sus datos personales y los datos de la mascota.
5	Secretaria	La secretaria recibe la petición vía telefónica y llena reporte de trabajo.
6	Chofer y cuadrilla	El chofer y la cuadrilla acuden al domicilio por el animal.
7	Ciudadano	El ciudadano entrega a la mascota no deseada y firma reporte de trabajo (formato 02).
8	Secretaria	La secretaria registra la entrada de la mascota en la bitácora de entrada (formato 03) y captura digital
9	La oficina	Programa la disposición final de la mascota.
10	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



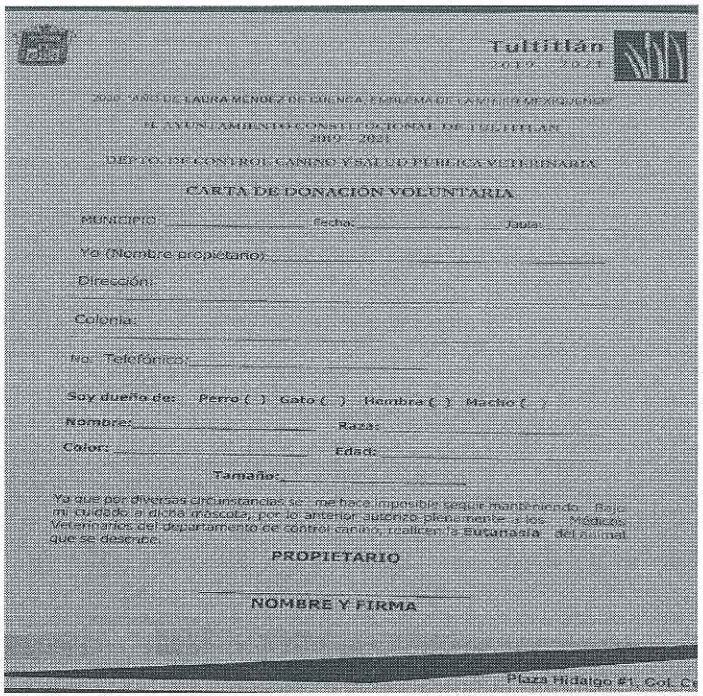
MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
58	700	58/700x100= 8.26%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Carta de donación voluntaria



Tultitlán
2019 - 2021

2020 "AÑO DE LAURA MÉNDEZ DE CUENCA, EMBLEMA DE LA MUJER MEXICANA"

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN
2019 - 2021

DEPTO. DE CONTROL CANINO Y SALUD PÚBLICA VETERINARIA

CARTA DE DONACIÓN VOLUNTARIA

MUNICIPIO: _____ Fecha: _____ Jaula: _____

Yo (Nombre propietario): _____

Dirección: _____

Colonia: _____

No. Telefónico: _____

Soy dueño de: Perro ( ) Gato ( ) Hembra ( ) Macho ( )

Nombre: _____ Raza: _____

Color: _____ Edad: _____

Tamaño: _____

Ya que por diversas circunstancias se me hace imposible seguir manteniendo bajo mi cuidado a dicha mascota, por lo anterior autorizo plenamente a los Médicos Veterinarios del departamento de control canino, realicen la **Eutanasia** del animal que se describe.

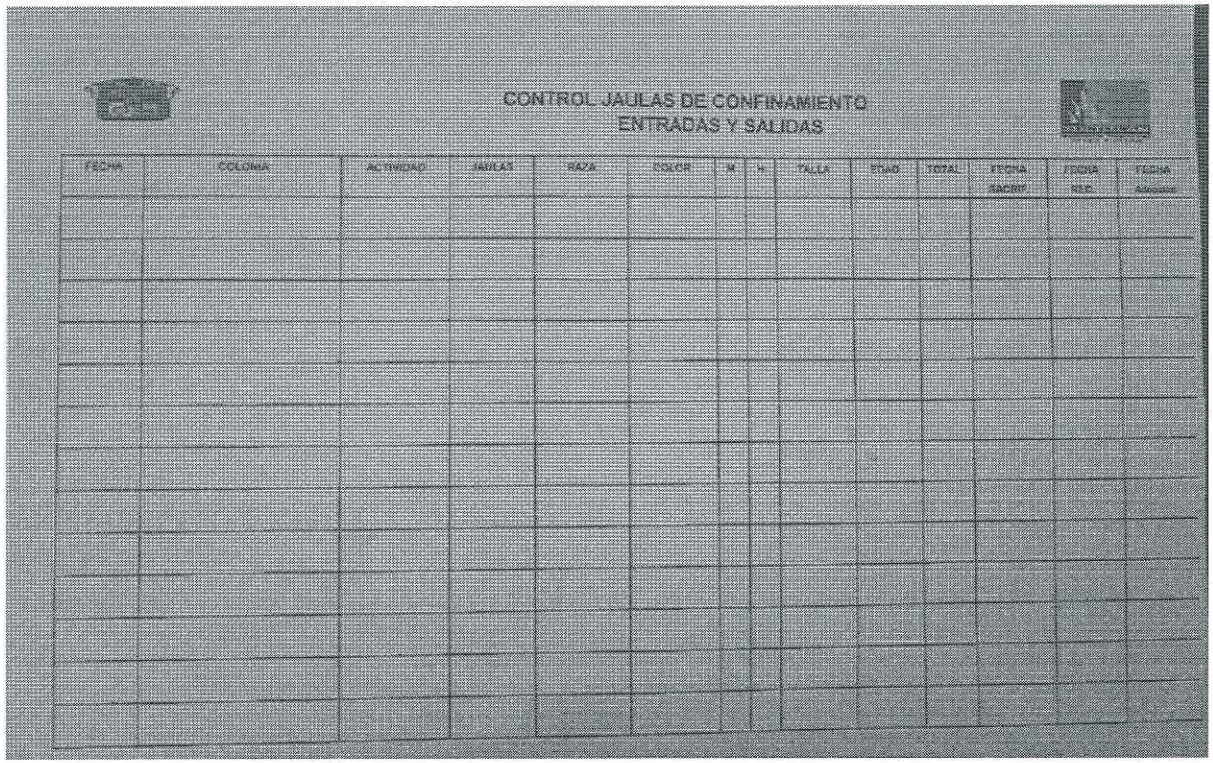
PROPIETARIO

_____
NOMBRE Y FIRMA

Plaza Hidalgo #1, Col. Ce

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Control jaulas de confinamiento entradas y salida



CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO
ENTRADAS Y SALIDAS

FECHA	COLONIA	ACTIVIDAD	JAULAS	RAZA	COLOR	M	H	TALLA	PESO	TOTAL	FECHA SACRIF	FECHA REC	FECHA Adopción

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prevención de rabia en caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

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

Evitar la propagación de la rabia en caninos y felinos dentro del territorio de Tultitlán

REFERENCIAS

- Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA-2011 – "Para la Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- Bando Municipal Artículo 65 Fracción VIII, Artículo 108 fracción IV.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 Canino Y Salud Publica Veterinaria realiza la revisión clínica previa a la vacunación.

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.

INSUMOS

- Biológico

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Se proporciona Certificado de vacunación

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 a la mascota al centro de control canino

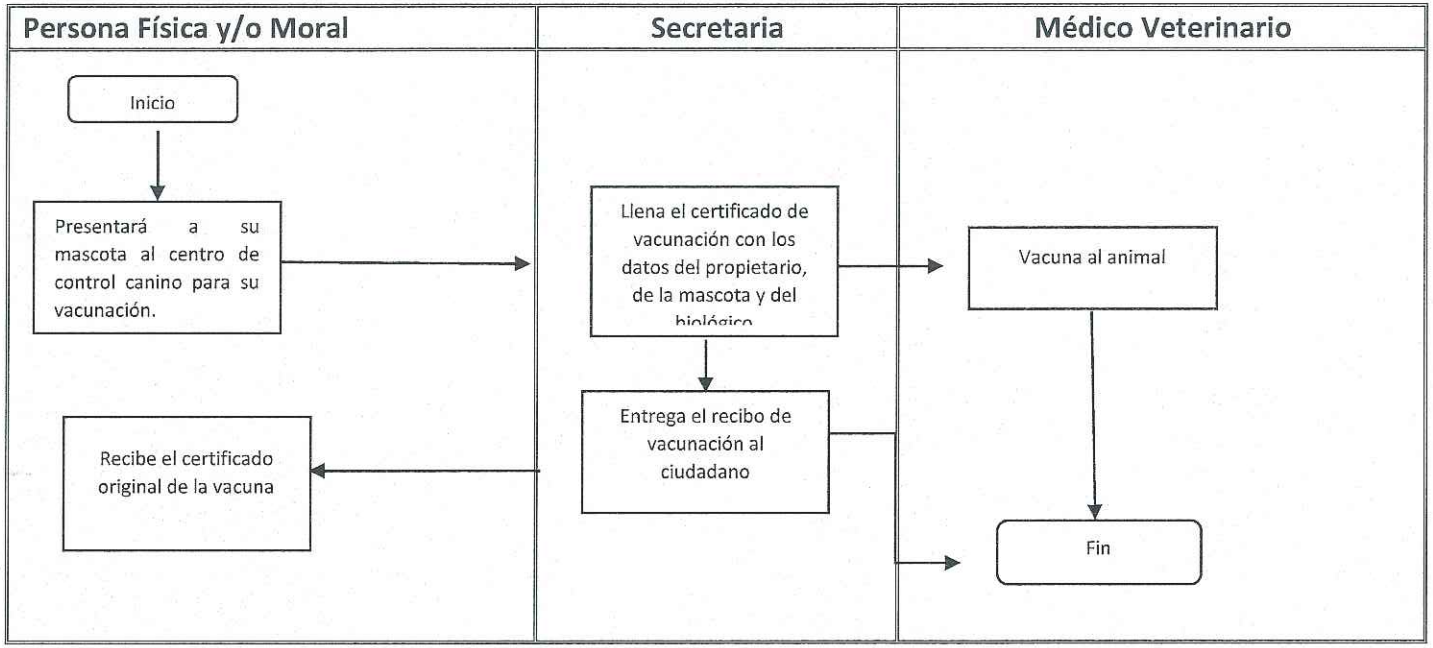
TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Prevención de rabia en caninos y felinos		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**actividad**
1	Ciudadano	El ciudadano se presentará con su mascota al centro de control canino para su vacunación.
2	Secretaria	La secretaria llena el certificado de vacunación con los datos del propietario, de la mascota y del biológico utilizado.
3	Médico Veterinario	El médico realiza una serie de preguntas al propietario sobre la mascota antes de aplicarle la vacuna.
4	Ciudadano	El ciudadano recibe el certificado original de la vacuna.
5	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



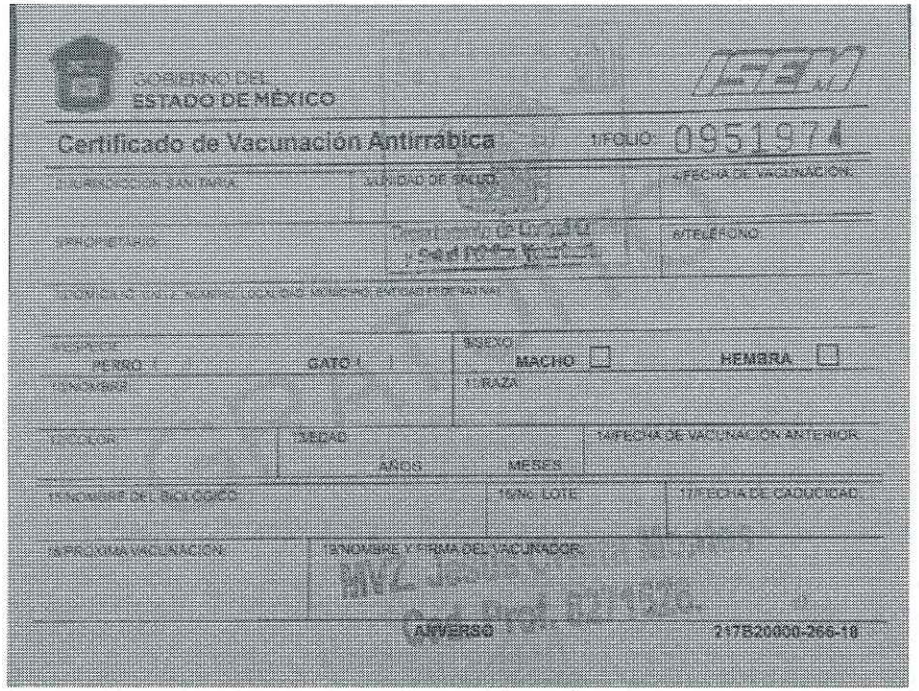
MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
83.3	1000	83/1000x100= 8.33%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Certificado de vacunación antirrábica


GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Certificado de Vacunación Antirrábica

1 FOLIO: 0951974

2 UNIDAD DE SALUD

4 FECHA DE VACUNACIÓN

5 PROPIETARIO

6 TELÉFONO

7 DOMICILIO (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO, ENTIDAD FEDERATIVA)

8 ESPECIE
PERRO GATO

9 SEXO
MACHO HEMBRA

10 NOMBRE

11 RAZA

12 EDAD
AÑOS MESES

13 FECHA DE VACUNACIÓN ANTERIOR

14 NOMBRE DEL BIOLÓGICO

15 NO. LOTE

17 FECHA DE CADUCIDAD

18 PRÓXIMA VACUNACIÓN

19 NOMBRE Y FIRMA DEL VACUNADOR

ANVERSO

217B20000-266-18

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Presencia del virus rábico
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

OBJETIVO

Determinar la prevalencia del virus de la rabia en el territorio municipal de Tultitlán.

ALCANCE

Combatir y controlar el virus rábico en el municipio de Tultitlán.

REFERENCIAS

- Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA2-2011. Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- Bando Municipal Artículo 65 Fracción VIII, Artículo 108 fracción IV.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 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 Canino y Salud Publica Veterinaria será el responsable de la toma de muestra del animal la cual se envía al laboratorio para su diagnóstico.

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

INSUMOS

- Petición por escrito de la Oficina de control Canino y Salud Pública Veterinaria a la Jurisdicción Sanitaria.
- Formato para envío de muestras

RESULTADOS

- Resultado del monitoreo rábico por el laboratorio estatal

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.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO

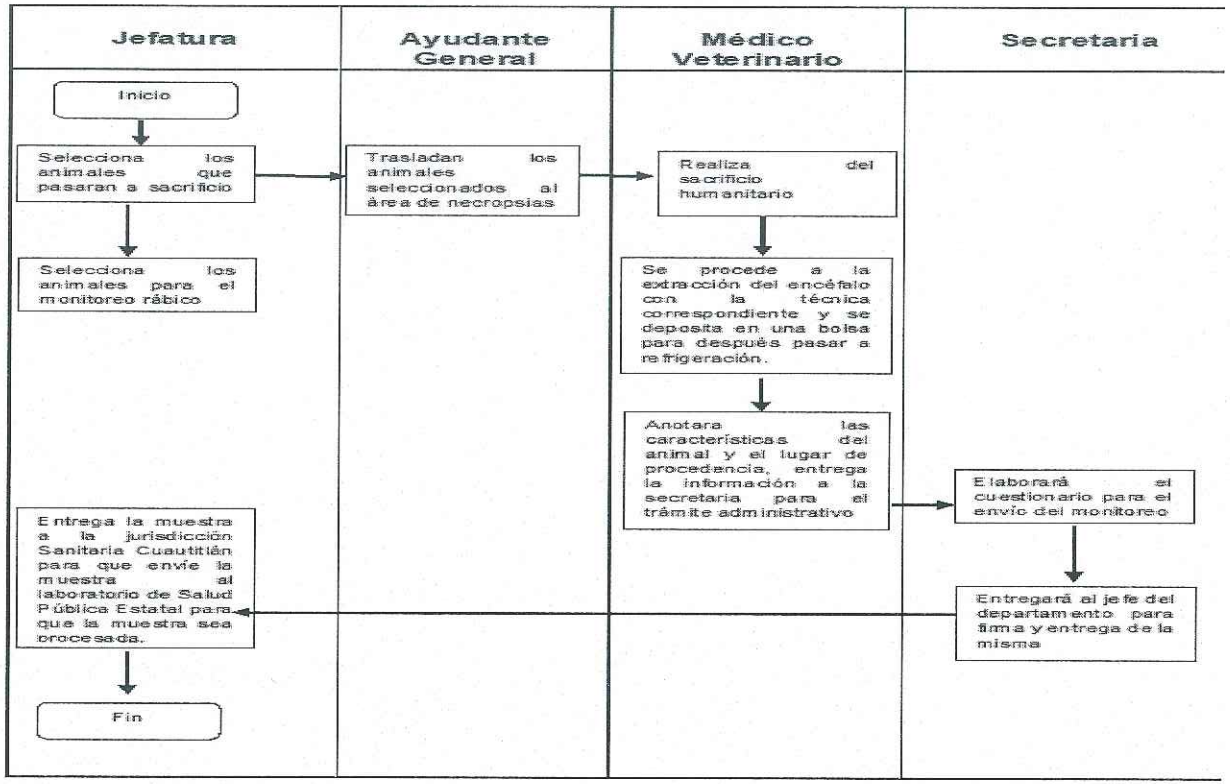
Desarrollo del procedimiento: presencia del virus rábico en el municipio.		
No.	**Unidad Administrativa/Puesto**	**actividad**
1	Oficina	Selecciona los animales que pasaran a sacrificio humanitario los que no fueron recuperados por sus dueños, así como los donados y los que terminaron su observación clínica.
2	oficina	Selecciona los animales para el monitoreo rábico.
3	Ayudante general	Trasladan los animales seleccionados al área de necropsias.
4	Médico Veterinario	Realiza del sacrificio humanitario.
5	Médico Veterinario	Se procede a la extracción del encéfalo con la técnica correspondiente y se deposita en una bolsa para después pasar a refrigeración.
6	Médico Veterinario	Anotará las características del animal y el lugar de procedencia, entrega la información a la secretaria para el trámite administrativo.
7	Secretaria	Elaborará el cuestionario para el envío del monitoreo.
8	Oficina	Entrega la muestra a la jurisdicción Sanitaria Cuautitlán para que envíe la muestra al laboratorio de Salud Pública Estatal para que la muestra sea procesada.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

9	Fin

DIAGRAMACIÓN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

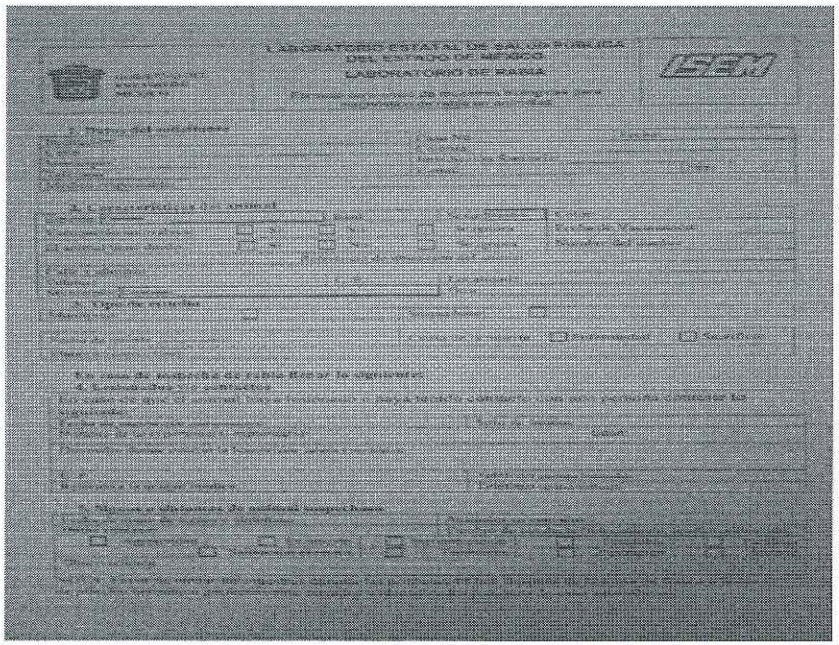
MEDICIÓN

PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	120	10/120x100= 8.3%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

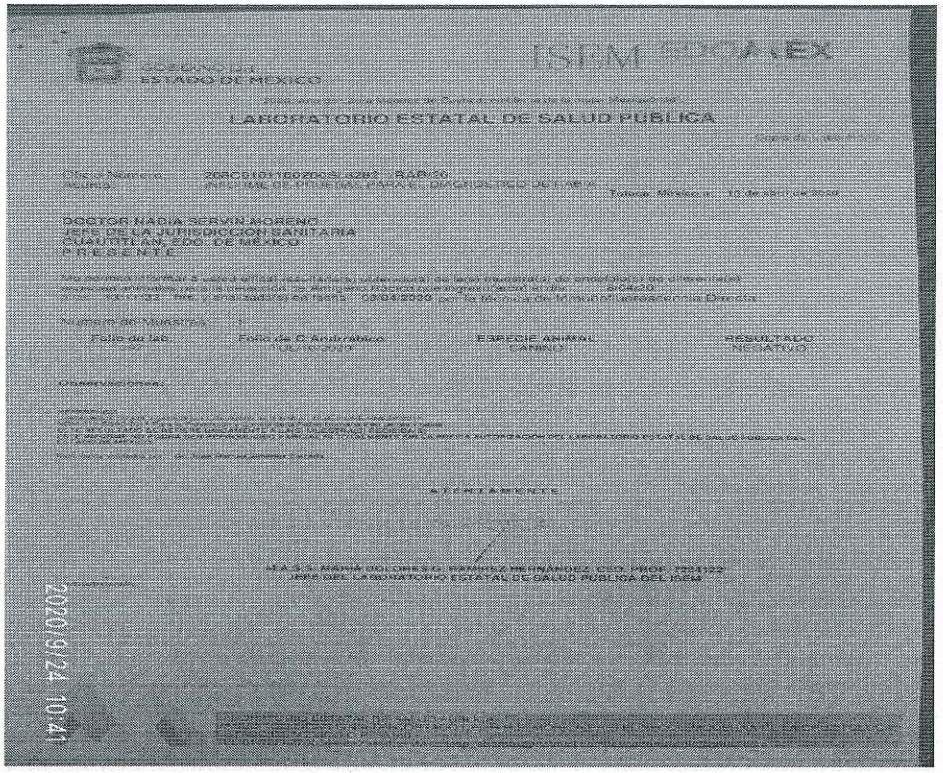
FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Envío de muestras monitoreo rábico



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Resultado del laboratorio


ESTADO DE MÉXICO

LABORATORIO ESTATAL DE SALUD PUBLICA

DOCTOR NAGIA SERVIN MORENO
JEFE DE LA JURISDICCION SANITARIA
CUAUTITLAN, EDO. DE MEXICO
P R E S E N T E

Folio de lab.	Folio de C.Antirrábico	ESPECIE ANIMAL CANINO	RESULTADO NEGATIVO

ATENTAMENTE

JEFE DEL LABORATORIO ESTATAL DE SALUD PUBLICA DEL ISEM

2020/974 10:41

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

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Oportunidad de vida a las mascotas no deseadas o en situación de abandono
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

OBJETIVO

Impulsar acciones institucionales de adopción canina y felina.

ALCANCE

Aplica a todo el municipio, Control Canino, Asociaciones Civiles Protectoras de animales

REFERENCIAS

- Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto – Capitulo X Artículo 6.38 párrafo 2.
- Bando Municipal Articulo 65 Fracción VIII, Artículo 108 fracción IV.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos y la Subdirección de Servicios Públicos se encargará de enviar las fotografías de las mascotas para su adopción.
- 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.
- Departamento de Comunicación Social de la difusión en el portal del municipio de promover campañas institucionales de la adopción de caninos y felinos.
- La Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria es el responsable de mantener a las mascotas hasta en el lapso de tiempo adecuado para ser adoptados.

DEFINICIONES

Adopción: Es el proceso de tomar la responsabilidad de un animal previamente abandonado o dejado en un refugio de animales o en condición de calle.

Campaña Institucional: Es el evento que promueve el municipio del Tultitlán a través de medios electrónicos, impresos y visuales.

INSUMOS

- Solicitud de Adopción
- Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Se entrega un certificado de adopción

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
- Atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 horas.
- Presentar original y copia de la credencial de elector o INE vigente

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESARROLLO

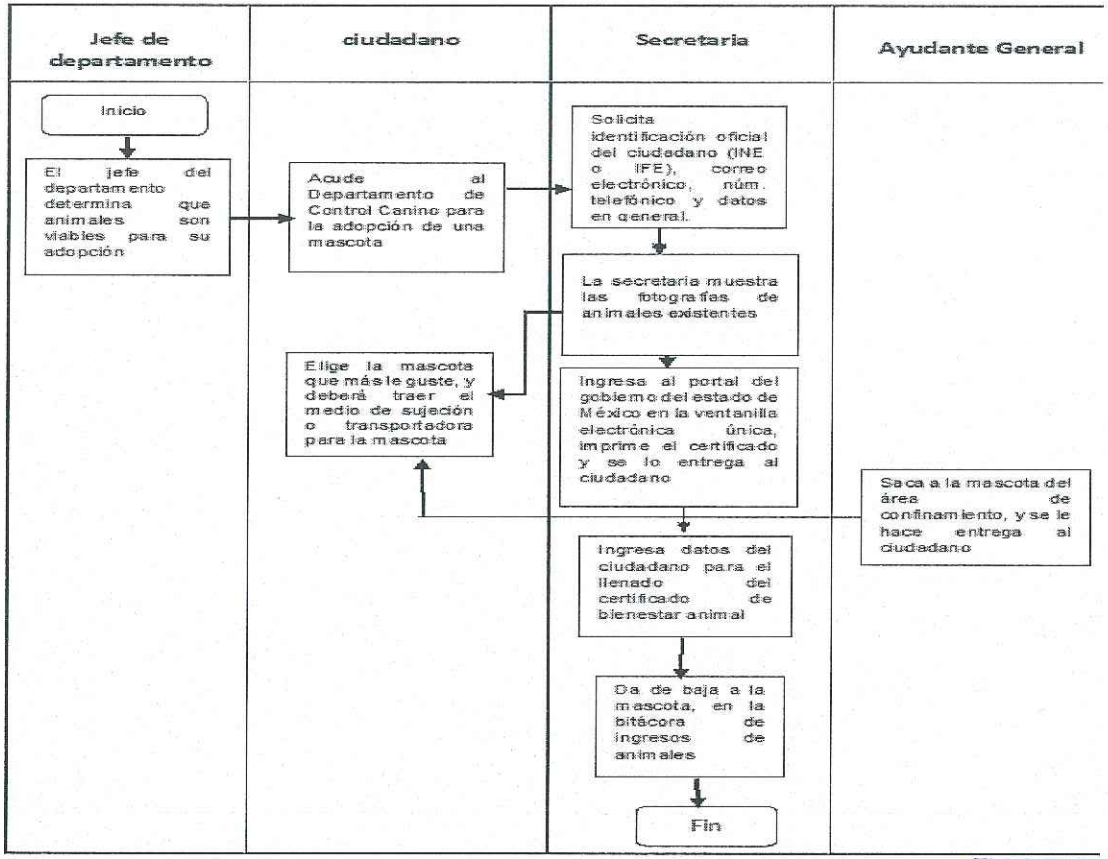
Desarrollo del procedimiento: Oportunidad de vida a las mascotas no deseados o en situación de abandono		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Jefe	Determina que animales tienen la viabilidad y oportunidad de ser adoptados.
2	Ciudadano	Acude a la Oficina de Control Canino y Salud Publica Veterinaria para la adopción de una mascota
3	Secretaria	Solicita la identificación oficial del ciudadano (INE o IFE), correo electrónico, núm. telefónico y datos en general.
4	Secretaria	La secretaria muestra las fotografías de animales existentes.
5	Ayudante general	el ayudante general muestra las mascotas al ciudadano
6	Ciudadano	Elige la mascota que más le guste, y deberá traer el medio de sujeción o transportadora para la mascota y llena su formato de adopción del centro de control canino.
7	Secretaria	Ingresa al portal del gobierno del estado de México en la ventanilla electrónica única
8	Secretaria	Ingresa datos del ciudadano para el llenado del certificado de bienestar animal

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

9	Secretaria	Ingresa datos del animal para su registro de certificado de bienestar animal, imprime el certificado y se lo entrega al ciudadano.
10	El ayudante general	Saca a la mascota del área de confinamiento, y le hace entrega al ciudadano
11	Secretaria	Da de baja a la mascota, en la bitácora de ingresos y de la captura electrónica de animales.
12	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

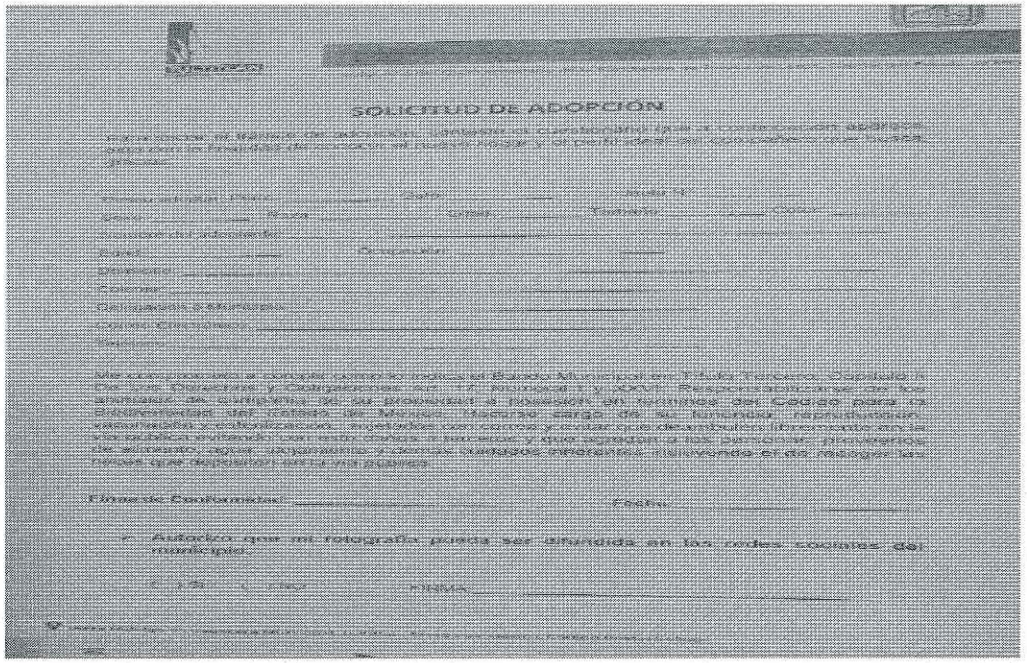
MEDICIÓN

ADOPCIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
20.8	250	20/150x100=8.32%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS E INSTRUCTIVO

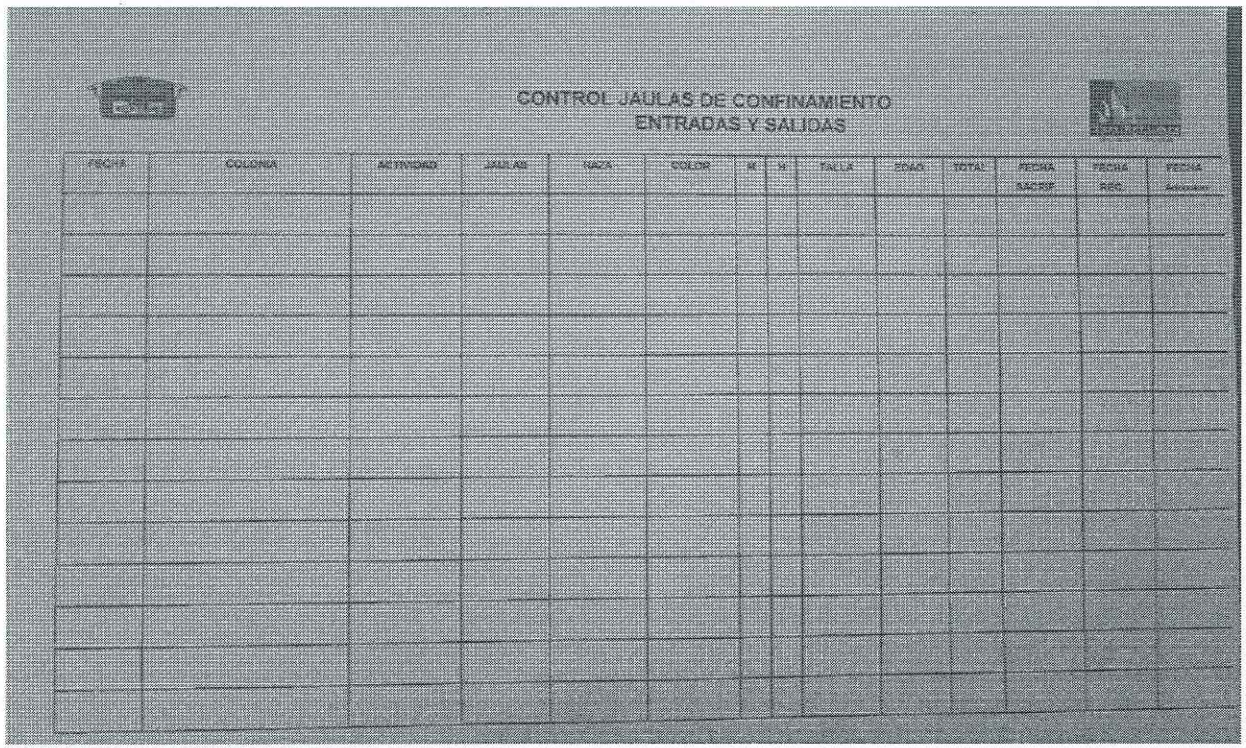
Solicitud de adopción



SOLICITUD DE ADOPCIÓN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas



CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO
ENTRADAS Y SALIDAS

FECHA	COLONIA	ACTIVIDAD	JAULAS	RAZA	COLOR	M	H	TALLA	EDAD	TOTAL	FECHA SACRIF.	FECHA REC.	FECHA Adopción

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

OBJETIVO

Realizar la desparasitación a perros y gatos del municipio de Tultitlán para prevenir zoonosis parasitarias a los ciudadanos.

ALCANCE

Aplica a mascotas de personas con domicilio en Tultitlán.

REFERENCIAS

- Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto - Capitulo II Artículo 6.11 fracción X
- Bando Municipal 2023. Artículo 65 fracción VIII.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 Canino se encargará de realizar la desparasitación.

DEFINICIONES

Desparasitación: eliminación de los parásitos de un organismo.

INSUMOS

- Desparasitante
- Libreta de citas
- Control del desparasitante

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESULTADOS

- Apoyar en la salud pública veterinaria de Tultitlán.

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 el Centro de Control Canino
- Presentar original de la credencial de elector o INE vigente con domicilio del municipio de Tultitlán



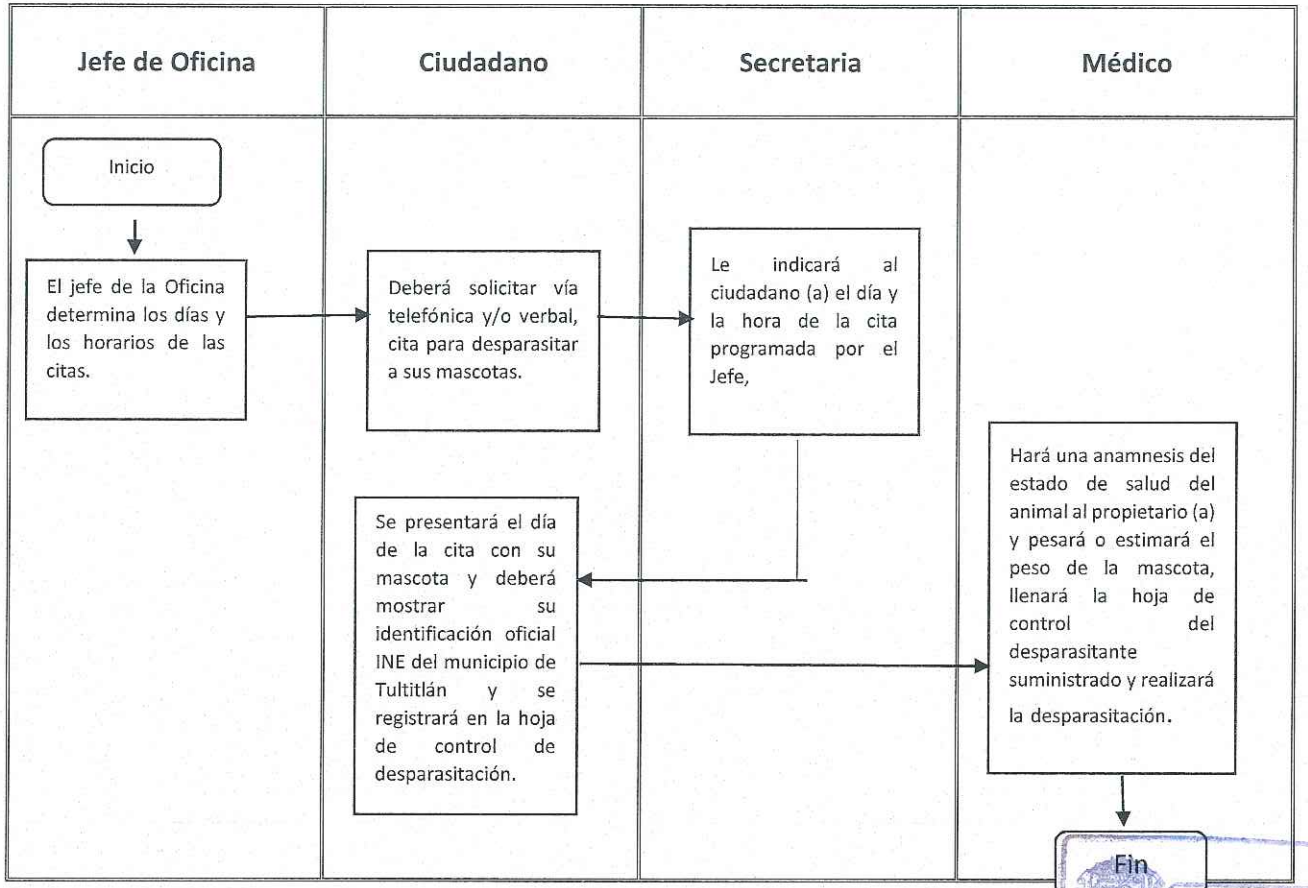
DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de perros y gatos.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Jefe	Atenderá de las citas para la desparasitación.
2	Ciudadano (a)	Deberá solicitar vía telefónica y/o verbal, cita para desparasitar a sus mascotas.
3	Secretaria	Le indicará al ciudadano (a) el día y la hora de la cita programada (formato 01)
4	Ciudadano	Se presentará el día de la cita con su mascota y deberá mostrar su identificación oficial INE del municipio de Tultitlán y se registrará en la hoja de control de desparasitación.
5	El Médico	Hará una anamnesis del estado de salud del animal al propietario (a), pesará o estimará el peso de la mascota, llenará la hoja de control del Desparasitante suministrado y realizará la desparasitación.
6	Fin	

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGRAMACIÓN



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

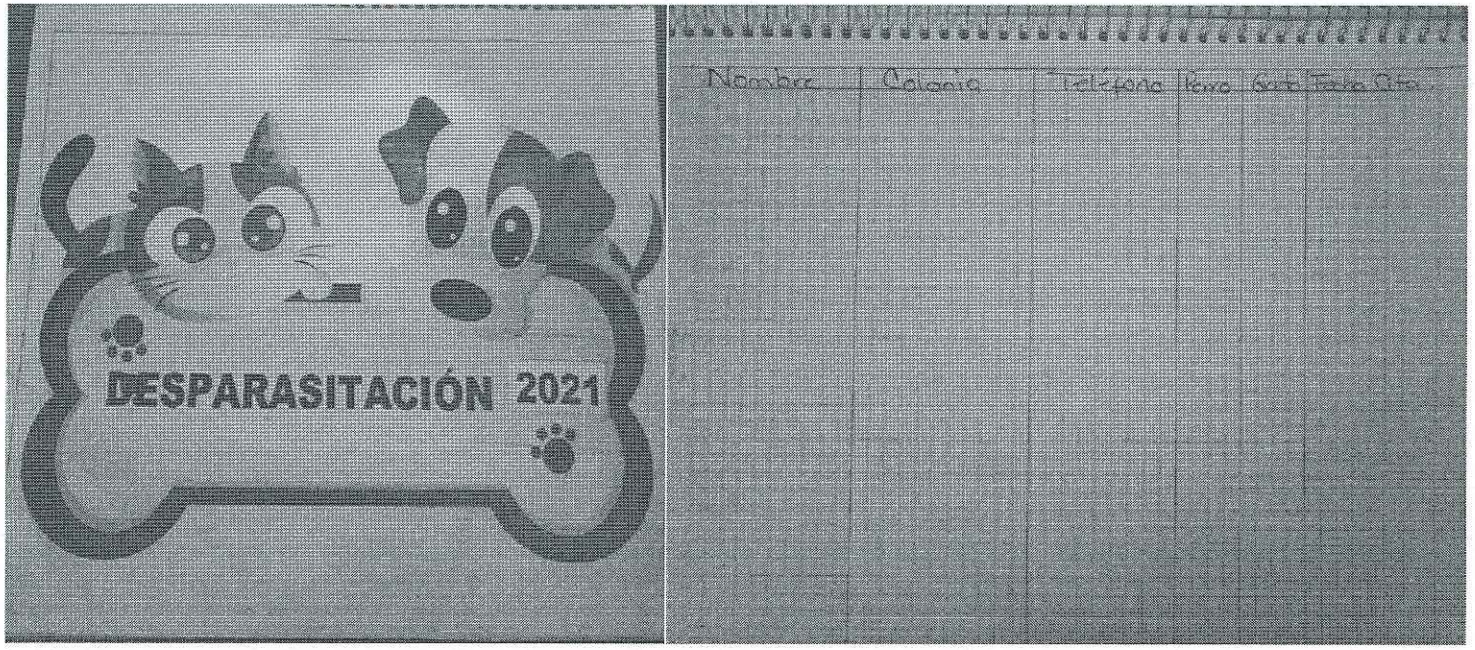
MEDICIÓN

DESPARASITACIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
209	2500	209/2500x100=8.36%

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Agenda de citas para la desparasitación



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Control de desparasitante

CONTROL DE DESPARASITACIÓN

DATOS DEL PROPIETARIO						DATOS DE LA MASCOTA			
FECHA	NOMBRE	DOMICILIO	COLONIA	FOLIO DE IDENTIFICACION	FIRMA	ESPECIE	NOMBRE	PESO EN KG	EDADES

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
Inicio	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
Fin	Determina el fin del procedimiento

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final.

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

IV. VALIDACIÓN

ELABORÓ

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MV.Z. MARIO PONTÓN ZÚÑIGA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

VALIDÓ

CONTRALORÍA MUNICIPAL

MTRA. EDNA ARIADNA MARTÍNEZ TORRES
CONTRALORA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

V. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

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

Fecha de publicación Febrero de 2023

TULTITLÁN Gobierno Municipal 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS