



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

Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México
Responsable de la publicación: Lic. Anay Beltrán Reyes
Secretaría del Ayuntamiento
www.tultitlan.gob.mx

Plaza Hidalgo No. 1, Cabecera Municipal, C.P. 54900
En Tultitlán, Estado de México, a 14 de agosto del año 2024

Sumario

Avisos Administrativos y Generales:

Dirección de Servicios Públicos.

1. Manual de Organización; y
2. Manual de Procedimientos.

Gaceta
165
Volumen
7
Sección IV



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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



PERIÓDICO OFICIAL Gaceta Municipal



Avisos Administrativos y Generales:

Dirección de Servicios Públicos:

1. Manual de Organización:

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 51

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



Febrero 2024

1



Página 2 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Discretivo Febrero 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 31

HOJA DE EDICIÓN DE MANUAL

© M. Ayuntamiento de Tultitlán, México 2022-2024



Dirección de Servicios Públicos
Av. Hidalgo No. 1, Col. Centro.

Dirección de Servicios Públicos
Febrero 2024

Impreso y hecho en Tultitlán, México

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Discretivo Febrero 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 31

ÍNDICE	PÁGINA
Presentación	4
I Antecedente	5
II Base Legal	6
III Objeto y Atribuciones	10
IV Estructura Orgánica	26
V Organigrama	29
VI Objeto y Funciones por Unidad	30
VII Directorio	48
VIII Validación	50
IX Hoja de Actualización	51



Página 3 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Formato: Formato 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página: 11

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Organización, es un instrumento de apoyo administrativo que tiene como propósito, describir a detalle, la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos de manera precisa, ordenada y sistemática; establece el marco jurídico sobre el que se sustentan todas las acciones, los objetivos, atribuciones y funciones de cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

Considerando que los principios que guían al presente Gobierno Municipal son los de no mentir, no robar y no traicionar, este Manual de Organización, establece de manera fehaciente la integración, estructura, niveles jerárquicos, interrelación y las funciones que competen a cada una de las áreas, y por supuesto busca profesionalizar y eficientar el trabajo de las y los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos para atender de manera pronta, oportuna y con calidad, la prestación de los servicios públicos que demanda la ciudadanía tultitlense.

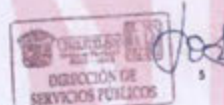


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Formato: Formato 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página: 11



I. ANTECEDENTES

La Dirección de Servicios Públicos es la unidad administrativa encargada de atender de manera pronta, oportuna y eficaz la prestación de algunos de los servicios públicos en el municipio de Tultitlán que se encuentran contemplados en el artículo 115 constitucional, en este marco, con fundamento en lo que establece el artículo 212 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Tultitlán, la estructura orgánica se compone de las siguientes áreas administrativas:

- I. Dirección de Servicios Públicos.
- II. Subdirección de Servicios Públicos.
- III. Unidad de Asuntos Jurídicos.
- IV. Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.
- V. Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.
- VI. Jefatura de Imagen Urbana.
 - A. Oficina de Bacheo y Pintura.
 - B. Oficina de Alumbrado Público.
 - C. Oficina de Parques y Jardines.
- VII. Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición final.
 - A. Oficina de Panteones.
 - B. Oficina de Recolección y Limpia.
 - C. Oficina de Control y Bienestar Animal.







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Columna 06 Página 004</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

II. BASE LEGAL

El fundamento legal vigente y aplicable para llevar a cabo de manera adecuada las funciones encomendadas a la Dirección de Servicios Públicos es el siguiente:



- **Ámbito Federal:**
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Ley General de Responsabilidades Administrativas.
 - Ley General de Salud.
 - Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
 - Ley General de Economía Circular.
- **Ámbito Estatal:**
 - Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México.
 - Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
 - Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México.
 - Reglamento de Salud del Estado de México.
 - Reglamento del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Columna 06 Página 004</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>



- Código Penal del Estado de México (Capítulo VIII, subtítulo sexto).
- Código de Biodiversidad del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México.
 - **Ámbito Municipal:**
 - Plan Municipal de Desarrollo de Tultitlán 2022-2024.
 - Bando Municipal de Tultitlán 2024.
 - Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán 2022-2024.
 - Reglamento del servicio de parques del Municipio de Tultitlán.
 - Reglamento de Limpie para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos en Tultitlán.
 - **Normalidades Mónicas:**
 - NOM-001-SEDATU-2021, Espacios Públicos en los asentamientos humanos.
 - NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
 - NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas.
 - NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Resolución Agosto 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 33</small>

- NOM-034-SCT2-2011. Señalamiento horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas.
- NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017. Especificaciones técnicas y criterios que deberán cumplir las autoridades de carácter público, personas físicas, jurídicas colectivas, privadas y en general todos aquellos que realicen labores de poda, derribo, trasplante, y sustitución de árboles en zonas urbanas del Estado de México.
- NTE-019-SEMAGEM-DS-2017. Establece las condiciones de protección, conservación, fomento, creación, rehabilitación y mantenimiento de las áreas verdes y macizos arbóreos de las zonas urbanas en el territorio del Estado de México.
- NOM-036-SCFI-2007. Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.
- NOM-063-SEMARNAT, especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, construcción, operación, monitoreo, clausura, y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.
- NOM-161-SEMARNAT, establece los criterios para la clasificación de los Residuos de Manejo Especial (competencia del Estado)
- NOM-052-SEMARNAT, establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de residuos peligrosos (competencia Federal).
- NOM-017-SBA2-2012, para la vigilancia epidemiológica.
- NOM-011-SBA2-2011, para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- NOM-033-SAGZOO-2014, métodos para dar muerte a los animales domésticos y silvestres.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Resolución Agosto 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 33</small>

- NOM-035-SSA3-2012, en materia de información en salud.
- NOM-051-ZOO-1995, trato humanitario en la movilización de animales.
- NOM-064-ZOO-2000, lineamientos para la clasificación y prescripción de productos farmacéuticos veterinarios por el nivel de riesgo de sus ingredientes activos.
- NOM-063-SEMARNAT-2003, especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.
- NOM-067-ECOL-SSA, protección ambiental -salud ambiental, Residuos peligrosos biológicos infecciosos.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

III. OBJETO Y ATRIBUCIONES LEGALES

Objeto:

El manual de organización es un instrumento administrativo pensado para apoyar en la correcta coordinación de todas las personas que forman parte de una estructura organizacional; está diseñado para exponer de manera clara y precisa las líneas de autoridad y responsabilidad, así como para dar a conocer los objetivos y las funciones de todos y cada uno de los puestos que forman parte de la estructura autorizada.

Disposiciones legales



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 115

...Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

I. Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente o Presidenta Municipal y el número de regidores y síndicaturas que la ley determine, de conformidad con el principio de



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

paridad. La competencia que esta Constitución otorga al gobierno municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el gobierno del Estado...

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.



Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

El objeto de las leyes a que se refiere el párrafo anterior será establecer:

- Las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad;
- Los casos en que se requiera el acuerdo de las dos terceras partes de los miembros de los ayuntamientos para dictar resoluciones que afecten al patrimonio inmobiliario municipal o para celebrar actos o convenios que comprometan al Municipio por un plazo mayor al periodo del Ayuntamiento;
- Las normas de aplicación general para celebrar los convenios a que se refieren tanto las fracciones III y IV de este artículo, como el segundo párrafo de la fracción VII del artículo 116 de esta Constitución;
- El procedimiento y condiciones para que el gobierno estatal asuma una función o servicio municipal cuando, al no existir el convenio correspondiente, la legislatura estatal considere que el municipio de que se trate está imposibilitado para





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Subsección Página 312</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 31</small>

ejercerlos o prestarlos; en este caso, será necesaria solicitud previa del ayuntamiento respectivo, aprobada por cuando menos las dos terceras partes de sus integrantes; y

e) Las disposiciones aplicables en aquellos municipios que no cuenten con los bandos o reglamentos correspondientes.

Las legislaturas estatales emitirán las normas que establezcan los procedimientos mediante los cuales se resolverán los conflictos que se presenten entre los municipios y el gobierno del estado, o entre aquéllos, con motivo de los actos derivados de los incisos c) y d) anteriores;

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

b) Alumbrado público.

c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; ...

e) Parterres...



g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;

h) Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Sin perjuicio de su competencia constitucional, en el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios a su cargo, los municipios observarán lo dispuesto por las leyes federales y estatales.

Los Municipios, previo acuerdo entre sus ayuntamientos, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos o el mejor ejercicio de las funciones que les correspondan. En este caso y tratándose de la asociación



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Subsección Página 312</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 31</small>

de municipios de dos o más Estados, deberán contar con la aprobación de las legislaturas de los Estados respectivas. Así mismo cuando a juicio del ayuntamiento respectivo sea necesario, podrán celebrar convenios con el Estado para que éste, de manera directa o a través del organismo correspondiente, se haga cargo en forma temporal de algunos de ellos, o bien se presten o ejerzan coordinadamente por el Estado y el propio municipio;

Las comunidades indígenas, dentro del ámbito municipal, podrán coordinarse y asociarse en los términos y para los efectos que prevenga la ley.

IV. Los municipios administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenecan, así como de las contribuciones y otros ingresos que las legislaturas establezcan a su favor, y en todo caso: ...

c) Los ingresos derivados de la prestación de servicios públicos a su cargo...".


Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

... Artículo 31.- Son atribuciones de los ayuntamientos:

I. Expedir y reformar el Bando Municipal, así como los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro del territorio del municipio, que sean necesarios para su organización, prestación de los servicios públicos y, en general, para el cumplimiento de sus atribuciones; ...



II. Celebrar convenios, cuando así fuese necesario, con las autoridades estatales competentes; en relación con la prestación de los servicios públicos a que se refiere el artículo 115, fracción III de la Constitución General, así como en lo referente a la administración de contribuciones fiscales; ...



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>



- IV. Proponer, en su caso, a la Legislatura local, por conducto del Ejecutivo, la creación de organismos municipales descentralizados para la prestación y operación, cuando proceda de los servicios públicos; ...
- VII. Convenir, contratar o concesionar, en términos de ley, la ejecución de obras y la prestación de servicios públicos, con el Estado, con otros municipios de la entidad o con particulares, recabando, cuando proceda, la autorización de la Legislatura del Estado; ...
- VIII. Concluir las obras iniciadas por administraciones anteriores y dar mantenimiento a la infraestructura e instalaciones de los servicios públicos municipales;
- IX. Crear las unidades administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la administración pública municipal y para la eficaz prestación de los servicios públicos; ...
- XIV. Municipalizar los servicios públicos en términos de esta Ley; ...
- XXII. Dotar de servicios públicos a los habitantes del municipio; ...
- XXXI. Introducir métodos y procedimientos en la selección y desarrollo del personal de las áreas encargadas de los principales servicios públicos, que propicien la institucionalización del servicio civil de carrera municipal; ...
- XXXIV. Elaborar y poner en ejecución programas de financiamiento de los servicios públicos municipales, para ampliar su cobertura y mejorar su prestación; ...
- Artículo 33 - Los ayuntamientos necesitan autorización de la Legislatura o la Diputación permanente en su caso para: ...



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

- V. Celebrar contratos de obra, así como de prestación de servicios públicos, cuyo término exceda de la gestión del ayuntamiento contratante; ...
- Artículo 45.- Son causas graves que motivan se declare la desaparición de un ayuntamiento, las siguientes: ...
- IV. Realizar actos no permitidos o sin las formalidades de la ley, que afecten sustancialmente el patrimonio del municipio, la prestación de servicios públicos o la función administrativa municipal; ...
- Artículo 48.- El presidente municipal tiene las siguientes atribuciones: ...
- VIII. Contratar y concertar en representación del ayuntamiento y previo acuerdo de éste, la realización de obras y la prestación de servicios públicos, por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos; ...
- Artículo 79.- Los ayuntamientos podrán destinar recursos y coordinarse con las organizaciones sociales para la prestación de servicios públicos y la ejecución de obras públicas. Dichos recursos quedarán sujetos al control y vigilancia de las autoridades municipales ...
- Artículo 125.- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes: ...
- II. Alumbrado público;
- III. Limpia, recolección, segregada, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos;
- En la recolección segregada, con la finalidad de fomentar la economía circular y promover la valorización de los residuos sólidos urbanos, se observará la siguiente clasificación:



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Hoja No. 11</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

a) Orgánicos

b) Inorgánicos ...

V. Panteones; ...

VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas; ...

IX. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social; ...

Artículo 126.- 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.

Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.



Artículo 127.- Cuando los servicios públicos sean prestados directamente por el ayuntamiento, serán supervisados por los regidores o por los órganos municipales respectivos, en la forma que determine esta Ley y los reglamentos aplicables.

Los particulares podrán participar en la prestación de servicios públicos, conforme a las bases de organización y bajo la dirección que acuerden los ayuntamientos.

Artículo 128.- Cuando los servicios públicos municipales sean concesionados a terceros, se sujetarán a lo establecido por esta Ley, las cláusulas de la concesión y demás disposiciones aplicables.

Artículo 129.- Los ayuntamientos requieren la autorización previa de la Legislatura del Estado para concesionar servicios públicos a su cargo, cuando:



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Hoja No. 12</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 12</small>

I. El término de la concesión exceda a la gestión del ayuntamiento;

II. Con la concesión del servicio público se afecten bienes inmuebles municipales.

Artículo 130.- No pueden otorgarse concesiones para la explotación de servicios públicos municipales a:

I. Miembros del ayuntamiento;

II. Servidores públicos municipales;

III. Sus cónyuges, parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado y los colaterales hasta el segundo grado y los parientes por afinidad;

IV. A empresas en las cuales sean representantes o tengan intereses económicos las personas a que se refieren las fracciones anteriores.

Artículo 131.- El otorgamiento de las concesiones municipales se sujetará a las siguientes bases:



I. Determinación del ayuntamiento sobre la imposibilidad de prestar por sí mismo el servicio, o a la conveniencia de que lo preste un tercero;

II. Realizar convocatoria pública en la cual se estipulen las bases o condiciones y plazos para el otorgamiento de la concesión;

III. Los interesados deberán formular la solicitud respectiva cubriendo los gastos que demanden los estudios correspondientes;





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 11</small>



IV. Las bases y condiciones deberán cumplir al menos:

- Determinación del régimen jurídico a que deberán estar sometidas, su término, las causas de caducidad y revocación, así como la forma de vigilancia en la prestación del servicio;
- Especificación de las condiciones bajo las cuales se garantiza la generalidad, suficiencia y regularidad del servicio;
- Determinación de las condiciones y formas en que deberán otorgarse las garantías para responder de la prestación del servicio en los términos de la concesión y de esta Ley.
- Establecimiento del procedimiento para resolver las reclamaciones por afectación de derechos y obligaciones que se generen por el otorgamiento de la concesión para la prestación del servicio público.

Artículo 132.- Los ayuntamientos podrán revocar las concesiones municipales cuando:

- Se constate que el servicio se presta en forma distinta a los términos de la concesión;
- No se cumpla con las obligaciones que derivan de la concesión ó se preste irregularmente el servicio concesionado;
- Se constate que el concesionario no conserva los bienes e instalaciones en buen estado de operación, o cuando éstos sufran deterioro por negligencia imputable a aquél, con perjuicio para la prestación eficaz del servicio;
- El concesionario pierda capacidad o carezca de los elementos materiales o técnicos para la prestación del servicio;
- Por cualquier otra causa, el concesionario contravenga las disposiciones aplicables.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 11</small>

Artículo 133.- A petición del concesionario al ayuntamiento, antes del vencimiento de la concesión, podrá acordarse la prórroga de la misma por la Legislatura, siempre que subsista la imposibilidad municipal para prestarlo y que el interesado acredite la prestación eficiente del servicio concesionado. En su caso, se establecerá la obligación a cargo del concesionario, de renovar durante el tiempo de vigencia de la prórroga, el equipo e instalaciones para la prestación del servicio.

Artículo 134.- Las concesiones caducan:



- Cuando no se inicie la prestación del servicio dentro del plazo señalado en la concesión;
 - Cuando concluya el término de su vigencia; y cuando el concesionario no otorgue en tiempo y forma las garantías que se le fijen para que tenga vigencia la concesión.
- En el caso de las fracciones I y II segunda parte, para decretar la caducidad se oír previamente al interesado, y en el de la fracción II primer supuesto, opera de pleno derecho por el simple transcurso del tiempo.

Artículo 135.- En los casos en que se acuerde la revocación de las concesiones, los bienes con los que se presta el servicio revertirán a favor del municipio, con excepción de aquellos propiedad del concesionario y que por su naturaleza no estén incorporados de manera directa al propio servicio; en cuyo caso, si se estima que son necesarios para ese fin, se podrán expropiar en términos de ley.

Artículo 136.- Las formalidades del procedimiento señalado en el artículo 140, serán aplicables para la revocación de concesiones.

Artículo 137.- El ayuntamiento podrá municipalizar los servicios públicos; a fin de prestarlos directamente o conjuntamente con particulares.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Tultitlán México 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 11

Artículo 138.- Se municipalizarán los servicios públicos cuando su prestación sea irregular o deficiente, se causen perjuicios graves a la colectividad, o así lo requiera el interés público...

Artículo 162.- El Bando Municipal regulará al menos lo siguiente: ...

V. Servicios públicos municipales: ...

Bando Municipal de Tultitlán 2024

Artículo 43.- La Administración Pública Municipal es la estructura que contiene, agrupa y organiza los recursos Mónicos, financiero, materiales y humanos para el cumplimiento de los fines del Municipio, actuando conforme a las atribuciones que les confiere las Leyes, este Bando, el Reglamento Orgánico y demás disposiciones normativas vigentes y de observancia general expedidas por este Ayuntamiento.

Artículo 44.- Para el despacho de los asuntos del Gobierno Municipal, se contará con las siguientes dependencias.



I. Administración centralizada integrada por:

8. Dirección de Servicios Públicos

Artículo 65. Los servicios públicos que estarán a cargo de la Dirección de Servicios Públicos, con base en su organización, serán los siguientes:

I. Jefatura de Imagen Urbana: propiciará el embellecimiento de la imagen urbana del Municipio, a través de la coordinación, programación y seguimiento de las oficinas de bacheo y pintura, alumbrado público y parques y



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Tultitlán México 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 11

jardines, alineado a la normatividad vigente a nivel federal, estatal y municipal; además de proponer y realizar acciones para el fomento y la preservación de la imagen urbana municipal.

II. Oficina de Bacheo y Pintura: elaborará y actualizará la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica y materiales pétreos, en las calles y avenidas del Municipio, considerando el balzamiento; mantener la infraestructura urbana municipal, debidamente pintada; recolectar escombros en áreas públicas y particulares esto último siempre y cuando se cumpla con su respectivo pago de derechos correspondiente en la tesorería municipal;



III. Oficina de Alumbrado Público: realizará la instalación, cambio de materiales a las luminarias, operación, mantenimiento integral, para la debida prestación eficiente del servicio de alumbrado público, y contará permanentemente de un censo actualizado de luminarias;

IV. Oficina de Parques y Jardines: administrará, rehabilitará y mantendrá integralmente en óptimas condiciones las áreas verdes de recreación, parques y jardines, bajo puentes, así como calles, avenidas y vialidades. Podrá dar servicio privado de poda y derribo de árboles, siempre y cuando se cumpla con el respectivo pago de derechos correspondiente en la tesorería municipal; producirá, reproducirá y preservará especies arbóreas y arbustivas a través del vivero municipal, destinadas a la forestación y reforestación urbana;

V. La Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final: procurará la sanidad pública a través de la gestión y el manejo integral de los residuos sólidos urbanos, la organización, conservación y buen funcionamiento de los panteones municipales y la prevención de enfermedades zoonóticas;

VI. Oficina de Panteones: prestará el servicio de panteones para propiciar que el funcionamiento y mejoramiento de la infraestructura de los panteones operados por el Municipio, estén en óptimas condiciones, y contará con un registro actualizado de fosas, inhumaciones y exhumaciones que se realizan, además de supervisar los cementerios concesionados; se cumplirá con todo lo previsto en el Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán vigente;



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 11</small>

- VII. Oficina de Recolección y Limpia: Realizará el manejo integral de los residuos sólidos urbanos en sus diferentes etapas y atenderá principalmente la demanda ciudadana del servicio de recolección en comunidades, vialidades y espacios públicos; así como el servicio de limpieza, a través del barrido de plazas, avenidas, áreas comunes y áreas verdes, en calles con suciedad extrema, propiciando la eliminación de tiraderos clandestinos. Mejorará la eficacia operativa, estableciendo estrategias para actualizar y organizar rutas para la prestación y mejora de estos servicios con la comunidad en general, incluyendo al sector comercial y privado. Supervisará la prestación del servicio de transferencia de residuos contratado y vigilará su cumplimiento normativo. Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos en Tultitlán; y
- VIII. Oficina de Control y Bienestar Animal: controlará la población canina y felina en el Municipio, reputará como mostreros a los perros y gatos callejeros para ser retenidos y custodiados aplicando todos los efectos legales, aplicará la vacuna antirrábica, capturará y utilizará la eutanasia para animales, atenderá denuncias de perros y gatos agresores, realizando la observación clínica de los animales, esterilizará, disminuirá la incidencia de zoonosis y gestionará la adopción; además administrar y vigilar el óptimo funcionamiento del Centro de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.

La Dirección de Servicios Públicos procurará la participación más amplia en el ejercicio de sus funciones que tiene encomendadas, a efecto de optimizar los recursos públicos que tiene a su cargo.

Artículo 107.- El servicio público es el conjunto de elementos personales y materiales, coordinados por la Administración Pública Municipal, destinados a atender y satisfacer una necesidad de carácter general. La creación, organización, administración y modificación de los mismos estará a cargo del Ayuntamiento.



Artículo 108.- Son funciones y/o servicios públicos municipales los que a continuación se señalan en forma enunciativa, más no limitativa:



[Handwritten signature]



22

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 11</small>

- I. Seguridad Ciudadana, en los términos del artículo 21 de la Constitución Federal;
- II. Servicios de salud para los grupos vulnerables;
- III. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- IV. En todo el territorio municipal, la recolección de residuos sólidos urbanos, barrido de calles, avenidas y espacios comunes; mantenimiento y vigilancia a los panteones municipales; control de la sobrepoblación de perros y gatos a través de la esterilización, dar en adopción a particulares y/o Asociaciones Protectoras de animales previo cumplimiento del procedimiento respectivo, captura de animales en abandono y situación de riesgo, acciones de prevención y control de la rabia; mantenimiento a parques y jardines municipales, poda y derribo de árboles con previa autorización de la autoridad correspondiente, forestación y reforestación través del vivero municipal; mantenimiento preventivo y correctivo (bacheo) a calles y avenidas urbanas; pintar bienes inmuebles y/o muebles en áreas de uso común o colectivo, balizado de banquetas y guarniciones, mejoramiento de la infraestructura municipal, mantenimiento y reparación al sistema de alumbrado público y sustitución de luminarias;
- V. Obras de urbanización, mejoramiento de la imagen arquitectónica de poblados y centros urbanos, mantenimiento de la red vial pavimentada, así como la construcción y conservación de obras de interés social, de acuerdo con el Programa Anual de Obras Públicas;
- VI. Mercados y centrales de abasto que serán administrados, operados, supervisados o controlados por el Ayuntamiento, quien podrá ubicar, reubicar y reordenar a los comerciantes de los mercados y tianguis en función del interés social y en los términos de los ordenamientos legales aplicables;





[Handwritten signature]



23



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Manejo de Enero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

VII. Empleo, emprendiendo acciones que estimulen su generación y la consolidación del micro, pequeña y mediana empresa;

VIII. Protección a la biodiversidad, conservación, mejora de la vegetación urbana, la realización de inspecciones para determinar el derribo o retiro de árboles y arbustos en espacios públicos y, en su caso, privados, previo estudio y determinación de su procedencia;



IX. La preservación y restauración del equilibrio ecológico, la prevención y control de la contaminación atmosférica generada por fuentes fijas que funcionen como establecimientos mercantiles o de servicios; por la generación, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos e industriales; por ruido, vibraciones, energía térmica, radiaciones electromagnéticas y lumínica, así como olores perjudiciales; por contaminación de las aguas que se descarguen en los sistemas de drenaje y alcantarillado, entre otras.

Artículo 109.- Los servicios públicos municipales se prestarán con la máxima cobertura y calidad, considerando los recursos con los que cuenta el Ayuntamiento, quien proporcionará las facilidades necesarias para que los ciudadanos participen y colaboren en estas tareas.

Artículo 110.- Los servicios públicos municipales deberán prestarse de la siguiente manera:

- I. Directa, cuando el Ayuntamiento sea el único responsable de su prestación;
- II. Por convenio, cuando el Ayuntamiento acuerde de esa manera con el Gobierno Estatal, o bien cuando se coordine con otros Ayuntamientos para su prestación;
- III. Tratándose de la asociación con Municipios de dos o más Estados para la más eficaz prestación de los servicios públicos, el Ayuntamiento deberá contar con la aprobación de la Legislatura.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Manejo de Enero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

IV. Por colaboración, por parte del Ayuntamiento con la participación de los particulares;

V. Por concesión administrativa, exceptuando el servicio de seguridad ciudadana y vialidad; y



VI. Paramunicipal, cuando el Ayuntamiento, con la aprobación de la Legislatura, constituya una empresa de esa naturaleza para la prestación del servicio público de acuerdo a la legislación aplicable.

Artículo 111.- El Ayuntamiento promoverá y organizará de manera ordenada, la participación ciudadana voluntaria, individual y/o colectiva, quienes deberán obtener siempre, autorización expresa de la autoridad correspondiente, para procurar el buen funcionamiento, supervisión y control de los servicios públicos municipales.

Artículo 112.- Las usuarias o usuarios de los servicios públicos municipales sujetos al pago de un derecho, deberán realizarlo de manera exclusiva y puntual ante la Tesorería municipal...







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- I. Dirección de Servicios Públicos.
- II. Subdirección de Servicios Públicos.
- III. Unidad de Asuntos Jurídicos.
- IV. Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.
- V. Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.
- VI. Jefatura de Imagen Urbana.
 - A. Oficina de Bacheo y Pintura.
 - B. Oficina de Alumbrado Público.
 - C. Oficina de Parques y Jardines.



26

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 12</small>

- VII. Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición final.
 - A. Oficina de Panteones.
 - B. Oficina de Recolección y Limpia.
 - C. Oficina de Control y Bienestar Animal.

Descripción de la base operativa. -

Jefatura de Imagen Urbana: propiciará el embellecimiento de la imagen urbana del Municipio, a través de la coordinación, programación y seguimiento de las oficinas de bacheo y pintura, alumbrado público y parques y jardines, alineado a la normatividad vigente a nivel federal, estatal y municipal; además de proponer y realizar acciones para el fomento y la preservación de la imagen urbana municipal.

- **Oficina de Bacheo y Pintura:** elaborará y actualizará la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica y materiales pétreos, en las calles y avenidas del Municipio, considerando el balzamiento; mantener la infraestructura urbana municipal, debidamente pintada; recolectar escombros en áreas públicas y particulares esto último siempre y cuando se cumpla con su respectivo pago de derechos correspondiente en la tesorería municipal;
- **Oficina de Alumbrado Público:** realizará la instalación, cambio de materiales a las luminarias, operación, mantenimiento integral, para la debida prestación eficiente del servicio de alumbrado público, y contará permanentemente de un censo actualizado de luminarias;
- **Oficina de Parques y Jardines:** administrará, rehabilitará y mantendrá integralmente en óptimas condiciones las áreas verdes, de recreación, parques y jardines, bajo puentes, así como calles, avenidas y vialidades. Podrá dar servicio privado de poda y derribo de árboles, siempre y cuando se cumpla con el respectivo pago de derechos



27



Página 15 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Observación Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

correspondiente en la tesorería municipal; producirá, reproducirá y preservará especies arbóreas y arbustivas a través del vivero municipal, destinadas a la forestación y reforestación urbana.

La Jefatura de sanidad Recolección y Disposición Final: Procurará la sanidad pública a través de la gestión y el manejo integral de los residuos sólidos urbanos, la organización, conservación y buen funcionamiento de los panteones municipales y la prevención de enfermedades zoonóticas;

- **Oficina de Panteones:** prestará el servicio de panteones para propiciar que el funcionamiento y mejoramiento de la infraestructura de los panteones operados por el Municipio, estén en óptimas condiciones, y contará con un registro actualizado de fosas, inhumaciones y exhumaciones que se realizan, además de supervisar los cementerios concesionados; se cumplirá con todo lo previsto en el Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán vigente;
- **Oficina de Recolección y Limpio:** Realizará el manejo integral de los residuos sólidos urbanos en sus diferentes etapas y atenderá principalmente la demanda ciudadana del servicio de recolección en comunidades, validades y espacios públicos; así como el servicio de limpieza, a través del barrido de plazas, avenidas, áreas comunes y áreas verdes, en calles con suciedad extrema, propiciando la eliminación de tiraderos clandestinos. Mejorará la eficacia operativa, estableciendo estrategias para actualizar y organizar rutas para la prestación y mejora de estos servicios con la comunidad en general, incluyendo el sector comercial y privado. Supervisará la prestación del servicio de transferencia de residuos contratado y vigilará su cumplimiento normativo. Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos en Tultitlán; y
- **Oficina de Control y Bienestar Animal:** controlará la población canina y felina en el Municipio, reputará como mostreros a los perros y gatos callejeros para ser retenidos y custodiados aplicando todos los efectos legales.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Observación Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

aplicará la vacuna antirrábica, capturará y utilizará la eutanasia para animales, atenderá denuncias de perros y gatos agresores, realizando la observación clínica de los animales, esterilizará, disminuirá la incidencia de zoonosis y gestionará la adopción; además administrará y vigilará el óptimo funcionamiento del Centro de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.

V. ORGANIGRAMA



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Figura 11</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Figura 11</small>



VI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA



30

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Figura 11</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Figura 11</small>

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

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



Funciones:

- I. Proponer a la Presidenta o Presidente Municipal y organizar los programas de trabajo propios así como los proyectos y convenios necesarios para la prestación de los servicios públicos con autoridades y entidades circunvecinas, locales, estatales y federales para la atención y mejora del desarrollo conjunto de los servicios públicos.
- II. Aplicar la normatividad federal y estatal en materia de imagen urbana y contaminación visual.
- III. Crear el reglamento municipal en materia de imagen urbana y contaminación visual.
- IV. Coordinar, acordar y dar el seguimiento necesario a programas, proyectos y en su caso convenios con organizaciones sociales, empresas, instituciones educativas y otros actores de la sociedad civil a efecto de mejorar la calidad y cobertura de los servicios públicos municipales.
- V. Participar en los estudios y proyectos de obras de infraestructura y equipamiento vial.
- VI. Llevar el registro y reportes de servicio de limpieza que permitan determinar su cobertura.
- VII. Participar en el ámbito de sus atribuciones, en el diseño y ejecución de las obras que requieran servicios públicos, cuyo desarrollo esté a cargo de otras unidades administrativas.
- VIII. Estudiar y proponer la práctica de nuevas tecnologías e instrumentos administrativos y operativos a fin de sustentar mejoras en los servicios públicos.
- IX. Elaborar los planos, llevar el registro y reportes que indiquen la cobertura del servicio de alumbrado público y del servicio de pavimentación.



31





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Subdirección Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

- X. Participar en el ámbito de su competencia, en la planeación ordenada y responsable del crecimiento urbano, así como colaborar en la administración del uso adecuado del suelo en la jurisdicción territorial, considerando en su caso la opinión sobre imagen urbana que emitan las asociaciones de colonos debidamente acreditadas a través de su área Mónica, sin que la misma sea determinante para el otorgamiento de autorizaciones o licencias;
- XI. Aplicar la normatividad federal y estatal en materia de residuos sólidos urbanos, elaborando los programas y actos de inspección y procedimientos jurídicoadministrativo.
- XII. Desarrollar en coordinación con las autoridades competentes, en su caso, y con base en las disposiciones jurídicas aplicables, las actividades de minimización, recolección y transferencia de los residuos sólidos urbanos.
- XIII. Determinar la cobertura del servicio de recolección de basura.
- XIV. Realizar acciones que impulsen el acopio y/o reciclaje de los residuos sólidos urbanos.
- XV. Proponer y realizar en todo momento las acciones necesarias desde la Dirección de Servicios Públicos para el fomento, los cuidados y la preservación del medio ambiente.
- 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.
- XVII. Dar seguimiento continuo al desarrollo de los programas, trabajo cotidiano y al buen uso de los recursos asignados, instrumentando las medidas necesarias para su control y sustentabilidad.
- XVIII. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.
- XIX. Generar las condiciones necesarias para que las diferentes áreas administrativas puedan identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito a la Dirección.



11

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Subdirección Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

- XX. Respetar el derecho a la confidencialidad de los datos personales recabados ya sea por trámites inherentes al puesto o por cualquiera de otros índole de acuerdo a lo que señala la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;
- XXI. Cumplir con los lineamientos que establece el Código de Ética de los Servidores Públicos del H. Ayuntamiento de Tultitlán, Estado de México;
- XXII. Designar a la persona(s) que llevará los temas relacionados al acceso a la información pública, PáRM, Control Interno y Archivo de la Dirección.
- XXIII. Representar a la Dirección de Servicios Públicos en los Comités o Consejos de la Administración Municipal donde soliciten la presencia y/o participación de la Dirección.
- XXIV. Realizar cambios de puestos y funciones de personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos para eficientar y mejorar el servicio que se proporciona a la ciudadanía.
- XXV. Velar por la equidad e igualdad entre mujeres y hombres, así como vigilar que no se lleve a cabo ningún tipo de acto de violencia hacia las mujeres. En caso de que suceda, iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la persona(s) que resulten responsable(s).
- XXVI. Las demás que le señalen la Presidenta o el Presidente Municipal, las leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables.



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Objetivo: Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, de seguimiento y supervisa las actividades de campo, realiza propuestas de mejora continua en la operatividad de las áreas de la Dirección. 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.



11





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

Funciones:

- I. Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del Proceso Administrativo Público de la Dirección de Servicios Públicos. Lo cual contempla la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección.
- II. Recepción y revisión de peticiones ciudadanas por parte de Oficina Común de Partes, así como registro y canalización de dichas peticiones al área administrativa correspondiente.
- III. Revisión de contestaciones elaboradas por las unidades administrativas para ser turnadas a firma por el Director/a.
- IV. Generación de métricas de medición de actividades y recursos utilizados por las unidades administrativas de la Dirección.
- V. Control de los recursos materiales e insumos diversos que se encuentran en el almacén general de la Dirección.
- VI. Colaboración, recepción, seguimiento y supervisión de planeaciones semanales de las diferentes unidades administrativas de la Dirección.
- VII. Diseño, implementación y seguimiento de programaciones semanales modulares de las unidades administrativas de la Dirección.
- VIII. Concentrar y dar seguimiento a la información plasmada en los formatos P&RM que solicita la DIPPE.
- IX. Seguimiento y contestación a las solicitudes ciudadanas de información pública.
- X. Representar a la Dirección de Servicios Públicos como enlace ante el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, asistiendo y supliendo al Director/a de Servicios Públicos en relación a este tema.
- XI. Actualizar y dar seguimiento a los requerimientos que en materia de mejora regulatoria se le solicite a las unidades administrativas de la Dirección.
- XII. Diseño e impartición de programas de capacitación genérica a personal adscrito a las unidades administrativas de la Dirección.
- XIII. Elaboración de proyectos integrales específicos que respondan a las necesidades inmediatas de las comunidades tultitlenses.



34

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

- XIV. Llevar un control e informar trimestralmente al superior jerárquico inmediato sobre los montos económicos recaudados por concepto de derechos y aprovechamientos a cambio de la prestación de un servicio.
- XV. Facilitar los recursos necesarios para desplegar el sistema de mejora continua en cada una de las áreas que integran la Dirección.
- XVI. Dar seguimiento a la aplicación correcta del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólido Urbano municipal.
- XVII. Generación y levantamiento de metodologías de trabajo para evaluar el desempeño del personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos en conjunto con Jefes de Área.
- XVIII. Elaboración de metodologías de trabajo para el levantamiento de censos de infraestructura relacionados con los servicios públicos que se ofertan y que deben ser levantados por cada una de las unidades administrativas que integran la Dirección.
- XIX. Gestión en coordinación con la Dirección, de las redes sociales bajo un enfoque de comunicación pública militante.
- XX. Suplir al Director/a en los comités o comisiones que este determine, manteniéndolo informado en todo momento del desarrollo de los mismos.



UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS.

Objetivo: Llevar un control adecuado y actualizado de la información laboral de cada una de las personas adscritas a la Dirección, así mismo desplegar el proceso administrativo público para asegurar que los procesos de vacaciones, incapacidades, permisos, licencias, asistencias y todo lo relacionado al seguimiento del desempeño laboral de las y los trabajadores de la Dirección de Servicios Públicos se lleve de manera clara y adecuada, proporcionando información al Director/a sobre todo lo relacionado a asuntos administrativos de manera inmediata.



35





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 34</small>

Funciones:

- I. Proponer la creación de procedimientos y controles adecuados para el adecuado seguimiento a las tareas asignadas a la unidad administrativa.
- II. Plenejar conjuntamente con la Dirección y las áreas los presupuestos sobre materiales, equipos y suministros propios que requieran cada una de las áreas en sus labores operativas.
- III. Instrumentar y elaborar los controles administrativos internos para el adecuado seguimiento de las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos, así como para la elaboración de los informes internos y a las diferentes áreas de la administración municipal.
- IV. Crear procesos de captura sistemáticos y simplificados para la información indispensable de realimentación a las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.
- V. Elaboración de informes semanales, mensuales y los que sean requeridos, así como información gráfica, ilustrada y textual de todo lo relacionado con la Dirección de Servicios Públicos.
- VI. Llevar el control e informar a la Dirección sobre los pormenores administrativos y control de personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.
- VII. Realizar seguimiento sobre el estado de bienes muebles, material y equipo diverso en forma permanente realizando los informes internos correspondientes.
- VIII. Colaborar con las áreas de la Dirección realizando los controles y trabajos inherentes a sus funciones.
- IX. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 34</small>

UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS

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.



Funciones:

- I. Realizar asesorías jurídicas a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
- II. Dar acompañamiento jurídico a los temas que así lo requieran y que estén vinculados a las acciones que lleven a cabo las áreas adscritas a la Dirección.
- III. Coadyuvar en la elaboración y dar seguimiento a la aplicación de los reglamentos que se generen por parte de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
- IV. Elaborar documentos y contestaciones de carácter jurídico que sean solicitados por el Director.
- V. Colaborar con los jefes de área para dotarles de información jurídica y referencias normativas respecto del actuar de los servidores y servicios públicos que se proporcionan desde la Dirección de Servicios Públicos.
- VI. Representar a la Dirección y/o sus áreas, en los casos que sea necesario ante instancias jurisdiccionales o ante el ministerio público, previa autorización de la consejería jurídica, en su calidad de representante del Ayuntamiento.
- VII. Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que especialmente solicite la presidencia municipal y la Dirección de Servicios Públicos.

UNIDAD DE ENLACE DE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE.

Objetivo: Coordinar y vigilar que los servicios públicos municipales que se implementen en la zona oriente del municipio se lleven a cabo de manera eficiente, pronta, con calidad y maximizando los recursos con los que se cuenta.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 21</small>

Funciones:

- I. Planear, organizar y operar el otorgamiento de los servicios públicos en todo el territorio de la zona oriente de Tultitlán en forma eficiente y en coordinación con los diferentes departamentos de la dirección de servicios públicos priorizando la atención a las peticiones ciudadanas así como la calidad y eficiencia de los mismos.
- II. Establecer la planeación necesaria a fin de determinar objetivos y metas, necesidades de material equipo y insumos diversos que permitan la optimización operativa y administrativa en el otorgamiento de los servicios públicos.
- III. Dar seguimiento puntual del desarrollo operativo en campo y su control administrativo como elaboración de reportes diarios, semanal y mensual para su entrega a la dirección de servicios para su integración correspondiente.
- IV. Supervisar en campo el desarrollo de los trabajos operativos encomendados en coordinación con el personal designado de las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.
- V. Vigilar en todo momento dentro de su ámbito de competencia la aplicación de leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes en la aplicación de los servicios públicos así como aquello que específicamente se solicite por parte de la administración municipal.
- VI. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.



DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA.

Objetivo: Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de bacheo y pintura, alumbrado público y mejora de parques y jardines en el municipio de Tultitlán.

Funciones:



- I. Planear, controlar y supervisar la operación de los departamentos que integran la coordinación de imagen urbana.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 21</small>

- II. Planear y elaborar los planes operativos, los controles administrativos correspondientes, y los programas de aplicación de servicios y proyectos de las diferentes áreas que integran la coordinación.
- III. Planear y revisar el suministro de insumos para el desempeño de cada una de las áreas que integran la coordinación.
- IV. Recibir y remitir a la Dirección de Servicios Públicos los oficios, peticiones y quejas de la ciudadanía u otras dependencias así como clasificar y atender las peticiones una vez ordenadas por la Dirección.
- V. Coordinar con la unidad administrativa de la Dirección de Servicios Públicos las actividades relativas a los recursos humanos adscritos a la coordinación, tales como altas y bajas, permisos y asistencia del personal.
- VI. Vigilar el uso adecuado de materiales y suministros así como de los equipos bajo su cuidado y resguardo a fin de mantener la eficiencia operativa y el buen uso de los recursos.
- VII. Realizar en coordinación con la unidad administrativa de la Dirección, los inventarios y recorridos para verificar físicamente al material y equipo bajo su custodia y responsabilidad informando a la Dirección de Servicios Públicos con la periodicidad establecida.
- VIII. Coordinar con las diferentes áreas y dependencias de la administración lo relativo al buen desempeño de las funciones propias de la coordinación donde se requiera dicho proceso a bien de facilitar las tareas propias de la Dirección de Servicios Públicos.
- IX. -Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que especialmente solicite la presidencia municipal y la Dirección de Servicios Públicos.
- X. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.
- XI. Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito a la Dirección en coordinación con las jefaturas de área.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: 2022</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 33</small>

DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

Objetivo:



Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de limpia y recolección de residuos sólidos, panteones y control canino y salud pública veterinaria en el Municipio de Tultitlán.

Funciones:

- I. Planear controlar y supervisar la operación de los Departamentos que integran la Coordinación de Sanidad, Recolección y Disposición final.
- II. Planear y elaborar los planes operativos, los controles administrativos correspondientes, los programas de aplicación de servicios y proyectos de las diferentes áreas que integran la coordinación.
- III. Planear y revisar el suministro de insumos para el desempeño de cada una de las áreas que integran la coordinación.
- IV. Recibir y remitir a la Dirección de Servicios Públicos los oficios, peticiones y quejas de la ciudadanía u otras dependencias, así como clasificar y atender las peticiones una vez ordenadas por la Dirección.
- V. Coordinar con la unidad administrativa de la Dirección de Servicios Públicos las actividades relativas a los recursos humanos adscritos a la coordinación, tales como citas y bajas, permisos y asistencia del personal.
- VI. Vigilar el uso adecuado de materiales y suministros, así como de los equipos bajo su custodia y resguardo a fin de mantener la eficiencia operativa y el buen uso de los recursos.
- VII. Realizar en coordinación con la unidad administrativa de la Dirección los inventarios y recorridos para verificar físicamente el material y equipo bajo su custodia y responsabilidad informando a la Dirección de Servicios Públicos con la periodicidad establecida.



40

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: 2022</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 33</small>

VIII. Coordinar con las diferentes áreas y dependencias de la administración lo relativo al buen desempeño de las funciones propias de la coordinación donde se requiere dicho proceso a bien de facilitar las tareas propias de la Dirección de Servicios Públicos.

- IX. Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquellas que especialmente solicite la presidencia municipal y la Dirección de Servicios Públicos.
- X. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.
- XI. Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito a la Dirección en coordinación con las jefaturas de área.

OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

Objetivo:

Planificar y organizar el desarrollo de programas, necesidades de insumos, materiales y equipos en función a los registros históricos y la instrumentación de los nuevos proyectos y programas para la preservación de la salud pública veterinaria, el bienestar animal y la adecuada operatividad del Centro de Control Canino y Salud Pública Veterinaria de Tultitlán.

Funciones:

- I. Ofrecer servicios de alta calidad y eficiencia sobre la captura de animales, conforme a peticiones ciudadanas, donaciones voluntarias, vacunaciones, esterilizaciones y sacrificio humanitario de animales.
- II. Proponer y vigilar la aplicación de las normas sanitarias sobre enfermedades, bienestar animal, sacrificio humanitario y salud pública veterinaria bajo criterios de ética, respeto a las personas y a los animales y preservando el medio ambiente y la salud pública.



41



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Gobierno Municipal Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 31</small>

- III. Colaborar con diversas entidades locales, estatales y federales públicas, y organizaciones de la sociedad civil en materia de salud pública veterinaria, campañas y comités que se conformen y que le sean asignadas.
- IV. Difundir entre la población los valores sobre respeto al medio ambiente, el cuidado responsable de mascotas, el no maltrato animal y restricción sobre desechos fecales en la vía pública.
- V. Procurar el adecuado mantenimiento a las instalaciones del centro, los materiales y el equipo asignado.
- VI. Elaborar el reglamento en la materia para generar las condiciones de respeto y bienestar animal en Tultitlán.
- VII. Las demás que señalen como competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes.
- VIII. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO.



Objetivos: Planificar, cuantificar y organizar la instalación, mantenimiento y mejoras continuas del alumbrado público en todo el territorio municipal, priorizando mediante la optimización de los recursos existentes las avenidas principales, plazas públicas, paradas de transporte y zonas consideradas estratégicas para mejora de la seguridad, atendiendo el cuidado al medio ambiente y la reducción de consumo energético

Funciones:

- I. Elaboración de proyectos y programas para la obtención y aplicación de los recursos en la materia verificando el mínimo costo y el máximo beneficio.
- II. Planear y ejecutar metas y objetivos de trabajo para optimizar funciones administrativas y de operatividad.
- III. Coordinar y supervisar en todo momento los trabajos operativos, los cuidados del parque vehicular y los materiales de uso cotidiano para la adecuada optimización de los recursos.



42

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Gobierno Municipal Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 31</small>

- IV. Revisar para informar al Directoría de Servicios Públicos sobre las instalaciones de alumbrado público en fraccionamientos y ampliaciones de avenidas de nueva creación, en coordinación con la Dirección de Obras Públicas.
- V. Elaborar los proyectos y presupuestos de alumbrado que solicite la ciudadanía en áreas condominiales y públicas.
- VI. Elaborar el censo municipal de alumbrado público y actualizarlo cada dos años.
- VII. Vigilar el adecuado control de los materiales, equipo, parque vehicular y suministros que se distribuyen a las unidades operativas y su aplicación estableciendo las medidas pertinentes para su uso adecuado.
- VIII. Las demás que señalen las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- IX. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

OFICINA DE PARQUES Y JARDINES.

Objetivo: Planear, organizar el cuidado y mantenimiento al subsistema de parques y áreas verdes del sistema de espacios públicos de Tultitlán.



Funciones:

- I. Coordinar y vigilar los trabajos de las cuadrillas, el parque vehicular, los materiales, equipo y suministros para una adecuada optimización de los recursos.
- II. Planificar la aplicación de los servicios de poda, saneamiento y en su caso derribos de árboles por representar un riesgo a las personas o su patrimonio, conforme a los recursos disponibles, temporada del año, estado de las áreas públicas y priorizando la atención a peticiones ciudadanas.



43





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2022</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 23</small>

- III. Verificar en campo el desarrollo de los trabajos de podas, derribos y saneamiento, la plantación de árboles y plantas ornamentales, su desarrollo en el vivero municipal y áreas públicas.
- IV. Establecer programas tendientes a la educación ambiental promoviéndolos en escuelas, parques y visitas guiadas al vivero municipal, la sierra de Guadalupe y otras áreas verdes en coordinación con el área de medio ambiente municipal y la Coordinación Estatal de Sierra de Guadalupe.
- V. Brindar mantenimiento a monumentos, maceteros y plazas públicas del territorio municipal para asegurar su mantenimiento, así como proporcionar riego a las áreas verdes para preservar la sobrevivencia de plantas y la buena imagen urbana en el territorio municipal.
- VI. Elaborar el censo de parques y jardines municipales, atendiendo lo que establecen las normatividades en la materia.
- VII. Coordinación permanente con las diversas áreas de la Dirección de Servicios Públicos y aquellas que sean complementarias y de apoyo mutuo dentro de la administración municipal.
- VIII. Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas, así como aquello que específicamente solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- IX. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA.

Objetivo: Planear, organizar y operar las acciones de limpieza y recolección en las calles, avenidas, plazas públicas estableciendo los controles para su adecuado desarrollo y la supervisión continua en campo.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2022</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 24</small>

Funciones:

- I. Operar el servicio público de limpia, recolección, y transporte de los residuos sólidos recolectados a los centros de transferencia asignados.
- II. Vigilar la aplicación de los procedimientos y controles para el adecuado seguimiento de las tareas asignadas al área.
- III. Organizar y ejecutar prioritariamente en términos de eficiencia y celeridad las peticiones y demandas ciudadanas en todo el territorio municipal, escuelas e instalaciones públicas.
- IV. Supervisar en campo los trabajos operativos de recolección y transporte verificando que se desarrollen conforme a la planeación diaria y a las prioridades asignadas, así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo y el trato digno y de calidad a la ciudadanía.
- V. Crear los procedimientos y controles necesarios para el buen desempeño del área, así como la presentación de reportes diarios, semanales y mensuales del desarrollo de los trabajos al Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
- VI. Coordinar con las diversas áreas de servicios públicos la recolección de residuos de poda, cadáveres de animales en vía pública, tierra y el apoyo a otras áreas de la administración municipal.
- VII. Elaborar el censo municipal de generadores de residuos sólidos urbanos y mantener contacto con los mismos para generar información cuantitativa sobre el tema.
- VIII. Actualizar de manera periódica, el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos de Tultitlán.
- IX. Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que específicamente solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- X. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

OFICINA DE BACHEO Y PINTURA.



Objetivo: Planear con base a revisiones en campo y al estado físico de las avenidas municipales y calles, el estado de la pintura de puentes, pasos peatonales, topes, juegos mecánicos, mamparas públicas para la ejecución operativa de las actividades y los recursos materiales necesarios, así como la ubicación de calles y avenidas principales que requieren de intervención de bacheo con mezcla asfáltica.

Funciones:

- I. Coordinar y vigilar el cumplimiento de los cargos que integran la estructura de la oficina de bacheo y pintura.
- II. Integrar en orden de prioridad las peticiones ciudadanas, elaborar los proyectos correspondientes a su ejecución con eficiencia y calidad.
- III. Responsabilizarse del resguardo de los equipos y bienes del área, su mantenimiento y operatividad adecuada.
- IV. Rendir los informes correspondientes sobre el avance y peticiones atendidas, así como de los proyectos, uso de materiales y el personal a su cargo en forma semanal manual y con la periodicidad establecida en la Dirección de Servicios Públicos.
- V. Llevar un registro detallado del material utilizado en cada una de las actividades asignadas, contemplando órdenes de trabajo y bases de datos digitales para el seguimiento del uso del recurso y materiales asignados.
- VI. Elaborar el censo municipal de bajo puentes que requieren mantenimiento por parte del área.
- VII. Supervisar los trabajos de campo en forma permanente, elaborar los generadores sobre los trabajos realizados y la memoria fotográfica correspondiente.
- VIII. Coordinar el transporte de los materiales y la logística de movimientos desde las plantas productoras de asfalto, y el almacén hasta los sitios de su aplicación.



46

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página 11</small>

- IX. Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que específicamente solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- X. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

OFICINA DE PANTEONES.

Objetivo: Realizar la planeación necesaria para el establecimiento de metas de servicio, su implementación operativa y la administración eficaz de cada uno de los panteones municipales.



Funciones:

- I. Administrar y supervisar todas las operaciones que se lleven a cabo en los panteones municipales, llevando un registro puntual, detallado y actualizado de las actividades que se realizan diariamente en los panteones de administración municipal.
- II. Aplicar en todo momento lo establecido en el Reglamento del Servicio de Panteones de Tultitlán.
- III. Establecer la coordinación necesaria con el registro civil, ministerio público, IMSS y otras dependencias con quienes legalmente se tenga relación con el área.
- IV. Coordinar y vigilar el cumplimiento de las funciones del personal asignado al departamento.
- V. Diseñar programas de mantenimiento integral a los panteones de jurisdicción municipal.
- VI. Establecer y actualizar el archivo físico y digital de datos sobre la posesión de derechos sobre fosas, pagos de derechos y retiros respectivos.
- VII. Vigilar y coordinar la expedición, y en su caso, de permisos sobre construcciones de obra civil, monumentos, esculturas, dentro de las instalaciones de los panteones.

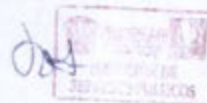




47



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Edición: Febrero 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 24

- VII. Elaborar el censo municipal de fosas por panteón municipal, y tener un acercamiento con las personas encargadas de los panteones no municipales para que atiendan la normatividad municipal, estatal y federal en la materia.
- IX. Responsabilizarse del resguardo, buen uso y cuidado del equipo y materiales asignados al área.
- X. Supervisar el desempeño del personal a su cargo cuidando que se desarrollen las actividades asignadas y propias que corresponden únicamente a los cargos dentro de los horarios laborales. Establecer los informes sobre el desarrollo operativo del departamento en la periodicidad establecida por la Dirección de Servicios Públicos.
- XI. Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Edición: Febrero 2024	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Página 25

VII. DIRECTORIO

Cargo	Nombres de Servidor/a Público
Director de Servicios Públicos	M.V.Z Mario Pontón Zúñiga
Subdirector de Servicios Públicos	Mtro. Victor Daniel García García
Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos	C. Alejandro Israel López Martínez
Jefe de Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos	C. Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Jefe de Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente	C. Miguel de Jesús Pérez Gómez
Jefe de Departamento de Imagen Urbana	C. Luis Ángel Martínez González
Jefe de Oficina de Bacheo y Pintura	C. Bernabé Hernández Hernández
Jefe de Oficina de Alcantarado Público	C. Salvador Ovalle Ortiz







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 31</small>

Jefe de Oficina de Parques y Jardines	C. Fernando Ortiz Velázquez
Jefe de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final	C. Gerardo Sánchez González
Jefa de Oficina de Panteones	C. Raquel Imelda Quintero González
Jefe de Oficina de Recolección y Limpia	C. Ramiro Soria Jiménez
Jefe de Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria	M.V.Z. Jesús Olvera Montes

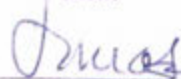


50

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	<small>Página: 31</small>

VIII. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró





M.V.Z. Mario Pontón Zúñiga
Director de Servicios Públicos



Mtra. Edna Ariadna Martínez Torres
Contralora Municipal



 <small>Emisión: febrero 2024</small>	<p align="center">AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <small>Página 51</small>
<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

IX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Organización 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 organización, mismo que será publicado en la "Gaceta de Gobierno" para su difusión, así mismo, en la páginaWEB de <http://www.tultitlan.gob.mx>

Fecha de publicación febrero de 2024





51



Avisos Administrativos y Generales:

Dirección de Servicios Públicos:

2. Manual de Procedimientos:

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Página 29 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

ÍNDICE GENERAL

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 tultitense.

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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

III. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PoRM-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 artículos 126 al 141.
- Bando municipal de Tultitlán 2024 artículo 95, 107, 108 Fracción IV y 109.
- Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Proyecto anual de actividades de la Dirección de Servicios Públicos.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Abril 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Manual de Organización 2024 de la Dirección de Servicios Públicos.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.

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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 II 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

-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 limpieza de residuos sólidos urbanos de calidad, buscando que en el mediano plazo el municipio sea autosuficiente para el manejo de sus residuos sólidos urbanos.
- Un servicio de alumbrado público eficiente que permita reducir la delincuencia y generar confianza a la ciudadanía tultitlense para transitar sus calles y avenidas.
- Un servicio de mantenimiento adecuado de parques y jardines, que sirvan para fortalecer el tejido social de nuestras comunidades.
- Un servicio de bacheo y pintura a la altura de las exigencias de la ciudadanía tultitlense.
- Un servicio de atención a panteones municipales adecuado que facilite las necesidades que las personas requieran.
- Un servicio adecuado respecto al control y bienestar animal, en donde se atiende 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.



Página 32 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe 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-2*		
Responsable	Actividad	Formato
1 Secretarías de Departamentos de Imagen Urbana y de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envían por correo electrónico, de manera trimestral, a la Secretaría de la subdirección de Servicios Públicos, la captura general de las actividades de los departamentos que conforman la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a



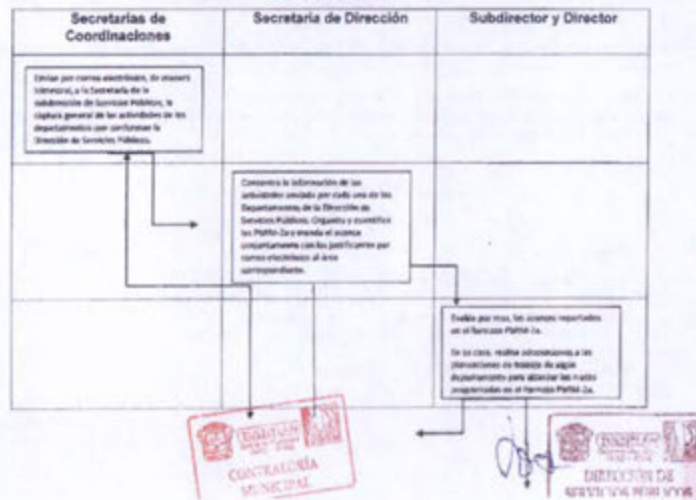
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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-2*. 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-2* 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-2*	Formato PbRM-2a

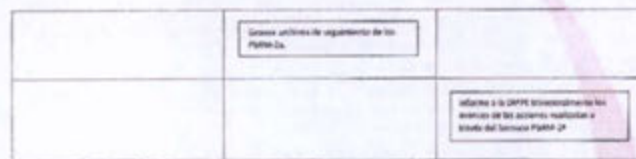


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



DIAGRAMACIÓN



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS


- Formatos PbRM-01a






Página 35 de 336

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

55. 2620.8900



 Seguimos Transformando Tultitlán

 @22_24Tultitlan

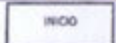
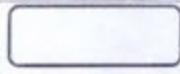


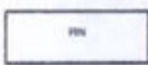
 Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	01	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
05/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 resguarda 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 125.
- 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.
- Bandó municipal de Tultitlán 2024, artículo 65, 107, 108 Fracción IV y 109.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 211, 212, 213 y 214.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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), h), i).



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 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:



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



- 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 guíe 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.







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



20

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



21



Página 39 de 336

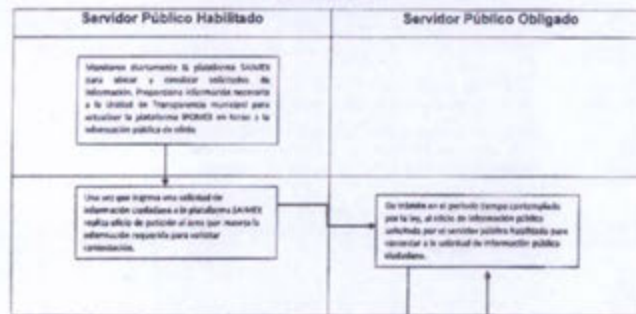
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

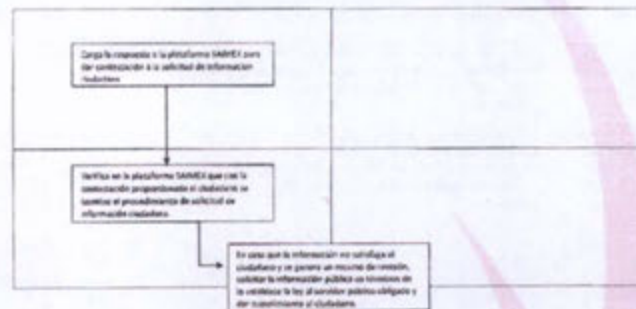


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



DIAGRAMACIÓN



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS



- Oficios de plataforma del SAIMEX



Página 41 de 336



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

55. 2620.8900

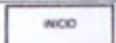
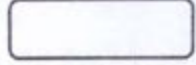


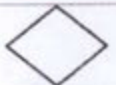
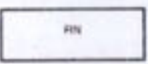

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
05/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 2024, artículo 85, 107, 108 Fracción IV y 109.
- 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 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.

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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 lo conclama 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 aun	Copia de oficio de petición.



32

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

-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 de 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.	



31



Página 45 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



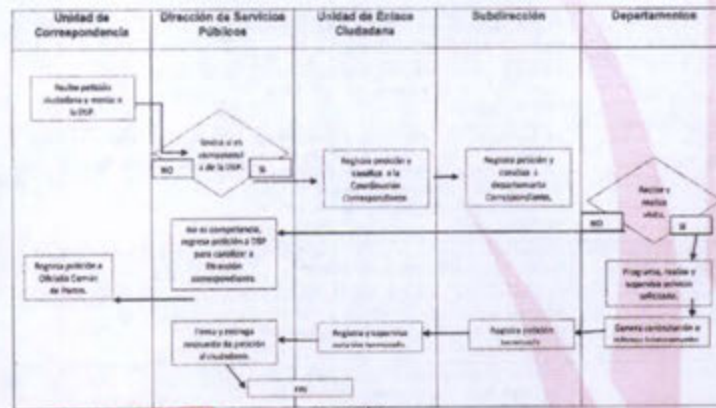
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

TERMINA PROCEDIMIENTO

DIAGRAMACIÓN





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



MEDICIÓN





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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)



FORMATOS



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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



Página 47 de 336



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

55. 2620.8900

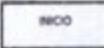
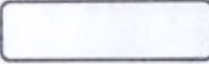


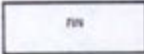
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

• Base de datos peticiones (Digital)






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
05/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 49 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

-Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

-Bando municipal de Tultitlán 2024, artículo 55, 107, 108 Fracción IV y 109.

-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 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.

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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.
- Peticiónes ciudadanas recibidas a través de la Dirección de Servicios Públicos.
- Documentos elaborados por las unidades administrativas adscritas a la Dirección.

RESULTADOS





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 guíe 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 51 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

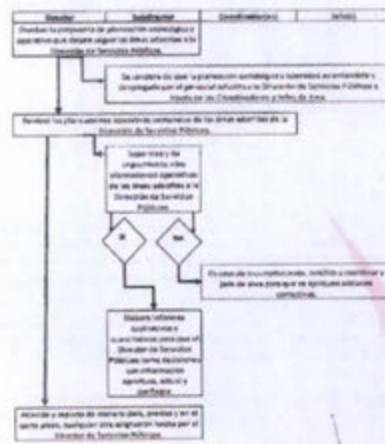
		adscritas a la Dirección de Servicios Públicos. En caso de incumplimiento, notifica a coordinar y jefe de área para que se apliquen acciones correctivas. En caso de que el personal desate alguna indicación, se utilizará el formato "Escrito de incidente" que aplica para cada uno de los Departamentos.
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



[Handwritten Signature]
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



DIAGRAMACIÓN



[Handwritten Signature]
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.

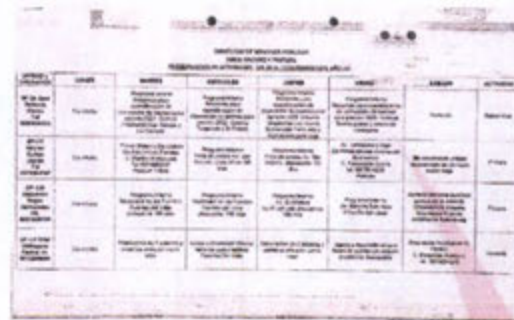
Departamento de Bacheo y Pintura: Toneladas de mezcla asfáltica aplicada por zona.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



FORMATOS

-Formatos de Planeación.





INDICADOR	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	ESTATUS
...



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Formato de Seguimiento de Actividades. (En elaboración)
- Formato Escrito de incidente.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Oficio de reporte de actividades a Dirección.






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Bases de datos y métricas mensuales (digitales)

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS		BITÁCORA OPERATIVO DE DESMIGRADORAS	
2022-01	1	1	1
2022-02	1	1	1
2022-03	1	1	1
2022-04	1	1	1
2022-05	1	1	1
2022-06	1	1	1
2022-07	1	1	1
2022-08	1	1	1
2022-09	1	1	1
2022-10	1	1	1
2022-11	1	1	1
2022-12	1	1	1
2023-01	1	1	1
2023-02	1	1	1
2023-03	1	1	1
2023-04	1	1	1
2023-05	1	1	1
2023-06	1	1	1
2023-07	1	1	1
2023-08	1	1	1
2023-09	1	1	1
2023-10	1	1	1
2023-11	1	1	1
2023-12	1	1	1
2024-01	1	1	1
2024-02	1	1	1





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGIA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.
05/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Salida de material diverso del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos
ÁREA: Subdirección 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 de Tultitlán 2024, artículo 65, 107, 108 Fracción IV y 109.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

RESPONSABILIDADES





Página 56 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 íntegra, 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 autorización de vale de solicitud de material, firmándolo el responsable de la subdirección de	Formato ALMSubDSP



Página 57 de 336



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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



	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 material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos solicitados se procederá a	Formato ALMSubDSP



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas


	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.	



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

TERMINA PROCEDIMIENTO



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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

- Vale de solicitud de material.





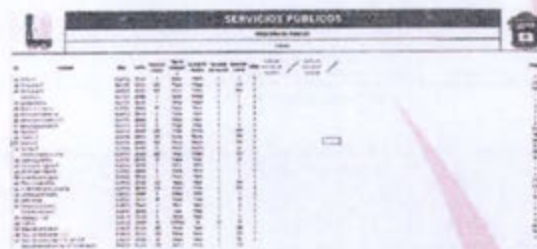
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



2. Base de datos digital de control de material.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



SIMBOLOGÍA





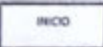



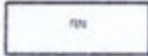
Página 60 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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

REGISTRO DE EDICIONES





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.
05/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 de Tultitlán 2024, artículo 65.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 62 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DEFINICIONES

Asunto jurídico: Todo lo relacionado a deberes y obligaciones que por sus 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 63 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 estado de los asuntos jurídicos a los que les da seguimiento; se lleva el registro en el formato de asesoramiento jurídico y la bitácora digital de actividades jurídicas.
4	Director	Revisa, Ratosmenta 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 genera un informe de las actividades realizadas, se presentara ante la Dirección de Servicios Públicos.
7		FIN



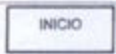
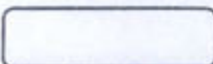


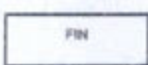
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGIA

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



74

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
Enero 2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.
05/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN

-Todas las áreas de Servicios Públicos





75


Página 66 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

 @22_24Tultitlan

tultitlan.gob.mx

55 2620 8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, adscritos 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 - 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 le 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 control y el bienestar animal, salud pública y veterinaria; el bacheo y pintura de zonas comunes; así como la atención y mejora de los panteones municipales.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 67 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 66.- 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 periodos 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 periodo 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 pública 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



- > Revisión y control de cédulas vacacionales.
- > Recepción y control de incapacidades.
- > Recepción y control de constancias de permanencia.
- > Recepción de solicitudes de justificantes.
- > Control de planilla 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 cédula vacacional.
- > Formatos de incapacidad.
- > Formatos de constancia de permanencia.
- > Envío de oficios de justificantes.
- > Formato de riesgo de trabajo calificado.
- > Actualización de planilla general de personal.
- > Bitácoras de combustible.
- > Movimientos internos del personal adscrito.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 guíe 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 mandado en la documentación inherente a sus funciones.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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	Revisa la información que se recibe, se turna.







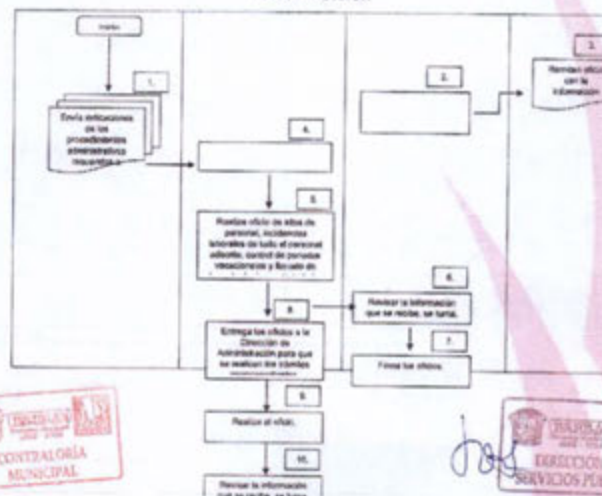
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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	



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIAGRAMACIÓN



Página 71 de 336

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

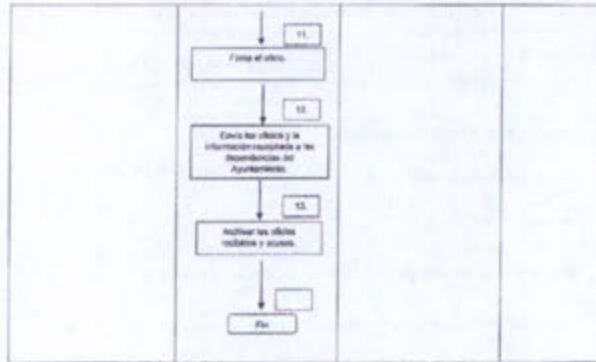
Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



MEDICIÓN

- No aplica.

FORMATOS

Bitácora consumo de combustible






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Formato cedula de notificación vacacional





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Certificado de Incapacidad



SECRETARÍA DE SALUD Issuaje: COCALMEX
Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios

CERTIFICADO DE INCAPACIDAD FOLIO: 6-87118

UNIDAD MÉDICA:	SERVICIO:	FECHA:
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO:	CLAVE DE SERVIDOR:	INSTITUCIÓN PÚBLICA:
NOMBRE MÉDICO:	CLAVE:	FOR FASECERTEO ACTUAL:
DIAGNÓSTICO:	A PARTIR DE:	HASTA:
ELASIFICACIÓN DE INCAPACIDAD:	PRIMA DEL MÉDICO:	PRIMA DEL PACIENTE:

Este certificado tiene validez por el tiempo que se indica en el mismo. Debe ser presentado en el momento de la consulta médica.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Constancia de permanencia

SECRETARÍA DE SALUD Issuaje: COCALMEX
Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios

Constancia de permanencia

A quien correspondiera:

Presente

Por este medio informo a usted que el (la) paciente con clave IMSS008-05 se presentó al servicio de CONSULTA el día 04/02/2024 llegando a esta institución a las 08:00 y retirándose a las 04:00 de las 08:00:00.

En más por el momento para los fines que aya lugar se emite en SCATEPEC DE MORELOS, MÉXICO a 04/02/2024

Atentamente

Relaciones públicas

Este documento es propiedad de IMSS y debe ser devuelto al momento de la consulta médica.







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

Formato de incidencias




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



Solicitud de justificante



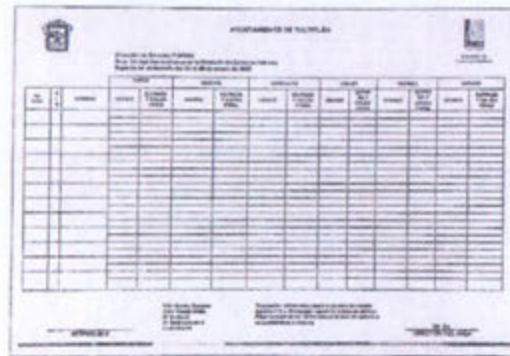

Página 75 de 336



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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Reporte de asistencia




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
Enero 2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.
06/02/2024	01	Se actualiza información referente a bando municipal 2024.

DISTRIBUCIÓN



- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.



Página 76 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

-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 jerarquía 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.



Página 77 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

-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.

RESUMOS

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 Departamentos 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.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 3 Unidad Administrativa de Servicios Públicos de 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 de 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 de 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 de 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



100



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 7 Unidad Administrativa de Servicios Públicos de 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 de 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 las y los 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.





101



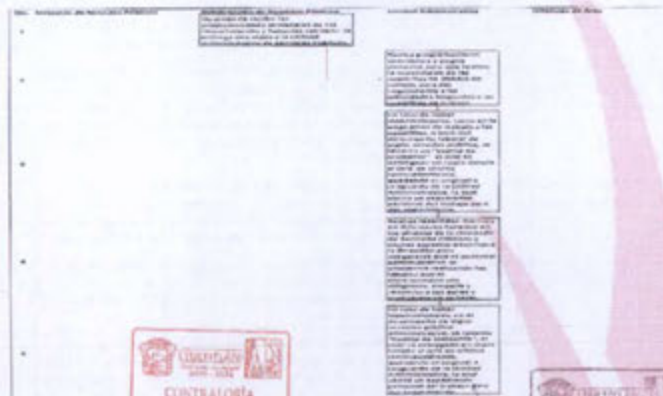
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



- 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.

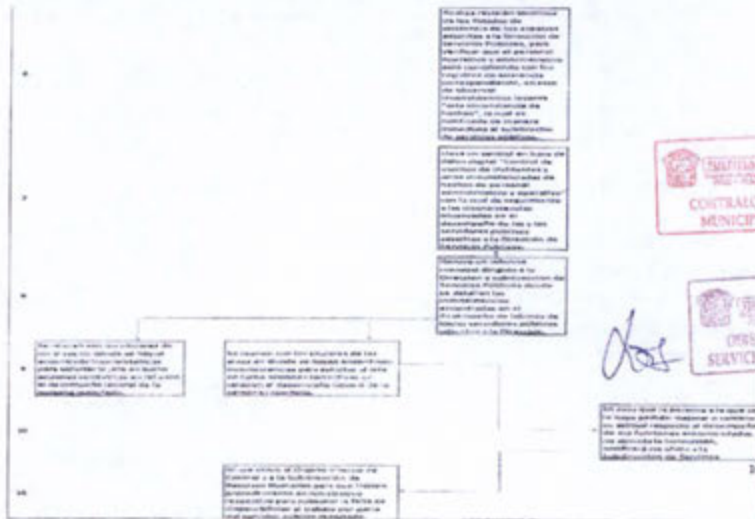




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIAGRAMACIÓN



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



FORMATOS

- En Elaboración.

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
01/01/2023	Alta	Se da de alta procedimiento para dar cumplimiento al Comité de Administración de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS
 ÁREA: 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, artículo 7.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88 fracción III.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo (2023)
- Bandito Municipal 2024, Artículo 65.



106

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.

Jefatura 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.



107

Página 82 de 336

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



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

tultitlan.gob

Seguimos Transformando Tultitlán





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- **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 teórica 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.





Página 83 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



- 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 a 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.



110

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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		



111

Página 84 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS

Resolución definitiva



Tultitlán, Estado de México, a 07 de FEBRERO de 2024.

C. EXCMO. AYUNTAMIENTO
CON AYUNTAMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS ASISTENTE A LA OFICINA DE REGULACIÓN Y LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
PRESENTE.

El suscrito, en su calidad de Director de Servicios Públicos, a quien se le ha otorgado carta de fe de la Unidad con número expediente SP-020, de la zona 00000, ubicada en el Ayuntamiento de Tultitlán, estado de México, a cargo de la Mesa de Apoyo al Desarrollo y Trabajo que está integrada por el suscrito, por licencia de confianza municipal, por lo tanto, se tiene presente de acuerdo a lo siguiente, en la Unidad de Servicios Públicos, los antecedentes siguientes:



1. Consta con anterioridad, haberse otorgado y regido.
2. La Unidad con número expediente SP-020, se le otorgó al aspirante en los términos de la Ley de Procedimientos Administrativos, de conformidad con el artículo 104 de la Ley de Procedimientos Administrativos y el artículo 105 de la Ley de Procedimientos Administrativos, en el Ayuntamiento de Tultitlán y ha concluido satisfactoriamente para su otorgación.
3. De acuerdo al artículo SP-020, se le otorgó la Unidad con número expediente SP-020, en el Ayuntamiento de Tultitlán, estado de México, a cargo de la Mesa de Apoyo al Desarrollo y Trabajo que está integrada por el suscrito, por licencia de confianza municipal, por lo tanto, se tiene presente de acuerdo a lo siguiente, en la Unidad de Servicios Públicos, los antecedentes siguientes:
4. El aspirante deberá cumplir la Unidad en el tiempo establecido para el otorgamiento de la Unidad y de que deberá depositar el monto de la Unidad antes y más tarde a las 10:00 hrs. para que el suscrito, en su calidad de Director de Servicios Públicos, en caso de otorgarse, pueda la Unidad otorgada en su favor.


CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo anterior, se tiene presente de acuerdo a lo siguiente, en la Unidad de Servicios Públicos, los antecedentes siguientes:



114

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



Tultitlán, Estado de México, a 07 de FEBRERO de 2024.

C. EXCMO. AYUNTAMIENTO
CON AYUNTAMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS ASISTENTE A LA OFICINA DE REGULACIÓN Y LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
PRESENTE.

El suscrito, en su calidad de Director de Servicios Públicos, a quien se le ha otorgado carta de fe de la Unidad con número expediente SP-020, de la zona 00000, ubicada en el Ayuntamiento de Tultitlán, estado de México, a cargo de la Mesa de Apoyo al Desarrollo y Trabajo que está integrada por el suscrito, por licencia de confianza municipal, por lo tanto, se tiene presente de acuerdo a lo siguiente, en la Unidad de Servicios Públicos, los antecedentes siguientes:

1. Consta con anterioridad, haberse otorgado y regido.
2. La Unidad con número expediente SP-020, se le otorgó al aspirante en los términos de la Ley de Procedimientos Administrativos, de conformidad con el artículo 104 de la Ley de Procedimientos Administrativos y el artículo 105 de la Ley de Procedimientos Administrativos, en el Ayuntamiento de Tultitlán y ha concluido satisfactoriamente para su otorgación.
3. De acuerdo al artículo SP-020, se le otorgó la Unidad con número expediente SP-020, en el Ayuntamiento de Tultitlán, estado de México, a cargo de la Mesa de Apoyo al Desarrollo y Trabajo que está integrada por el suscrito, por licencia de confianza municipal, por lo tanto, se tiene presente de acuerdo a lo siguiente, en la Unidad de Servicios Públicos, los antecedentes siguientes:
4. El aspirante deberá cumplir la Unidad en el tiempo establecido para el otorgamiento de la Unidad y de que deberá depositar el monto de la Unidad antes y más tarde a las 10:00 hrs. para que el suscrito, en su calidad de Director de Servicios Públicos, en caso de otorgarse, pueda la Unidad otorgada en su favor.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo anterior, se tiene presente de acuerdo a lo siguiente, en la Unidad de Servicios Públicos, los antecedentes siguientes:



115

TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Página 86 de 336

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

55. 2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2024</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

11. El Contralor informará al riesgo con riesgo a riesgos, sean uno o los acumulados.

12. El Contralor deberá registrar toda la información que sea relevante en los sistemas, unidades de riesgo y en los sistemas, planes que deberán de ser entregados en tiempo y forma a los de conformidad al procedimiento correspondiente.

13. El Contralor deberá mantener un manual de riesgos, donde se describa los procedimientos de gestión, riesgos, impactos, causas y efectos de riesgos.

Finalmente, todo lo aquí contenido es de carácter informativo, deberá ser aprobado por el Comité de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
CON SEDE EN SERVICIOS PÚBLICOS DEBÍ

TESTIGOS

11. El Contralor informará al riesgo con riesgo a riesgos, sean uno o los acumulados.



12. El Contralor deberá registrar toda la información que sea relevante en los sistemas, unidades de riesgo y en los sistemas, planes que deberán de ser entregados en tiempo y forma a los de conformidad al procedimiento correspondiente.

13. El Contralor deberá mantener un manual de riesgos, donde se describa los procedimientos de gestión, riesgos, impactos, causas y efectos de riesgos.

Finalmente, todo lo aquí contenido es de carácter informativo, deberá ser aprobado por el Comité de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.



156

 <p>Actualización Febrero 2024</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.



DISTRIBUCIÓN

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



117



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 adscritos 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, artículo 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).



118

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Bando Municipal 2022-2024, Artículo 85.

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.

Jefatura 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 al suministro de combustible, seguimiento a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, trámites 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.





119



Página 88 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- **Control de Cumplimiento de Normatividad:** actividad mediante la cual se da seguimiento a través de la Jefatura de Control Vehicular, al cumplimiento de trámites 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 teórica y 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 semestral 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 las 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 89 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



- 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, Sinistros, Cumplimiento de Trámites 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, Sinistros, Cumplimiento de Trámites 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, Sinistros, Cumplimiento de Trámites Fiscales y Ambientales.



122



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

4	Director de Servicios Públicos.	Solicita Jefaturas de la Dirección de Servicios Públicos, informes relativos a Mantenimientos Preventivos y Correctivos, Suministro de Combustible, Aseguramiento, Sinistros, Cumplimiento de Trámites 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	



123





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

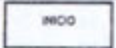




DIAGRAMACIÓN





124

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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

125

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



FORMATOS

Bitácora de Consumo de Combustible

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
Formato Bitácora de Consumo de Combustible

Municipio de Tultitlán		Fecha	
Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos		Fecha	
L			
M			
M			
J			
V			
S			
O			

126

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Orden de Servicio de Mantenimiento



Formato Orden de Servicio de Mantenimiento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----


127









	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Informe de Mantenimiento de Vehículos



128

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
23/02/2025	00	Se da de alta procedimiento para dar cumplimiento al Comité de Administración de Riesgos de la Dirección de Servicios Públicos.

DISTRIBUCIÓN

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



129



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 adscritos 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, artículo 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)



130

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Bando Municipal 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.

Jefatura 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, trámites 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.



131



Página 94 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



- **Control de Cumplimiento de Normatividad:** actividad mediante la cual se da seguimiento a través de la Jefatura de Control Vehicular, al cumplimiento de trámites 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 teórica y 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 las 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 guíe 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.



Página 95 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

NO.	Responsable	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
		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.



134

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página
FIN		

DIAGRAMACIÓN



135





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



136

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.

DISTRIBUCIÓN

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



137





Página 97 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 físicas 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 2024 artículo 65 Fracción I.



138

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.



139



Página 98 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

tultitlan.gob

Seguimos Transformando



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

- 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 mobiliario 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



- 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.







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 guíe 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Planificación y control de actividades		
No.	Responsable	Actividad Mensual
1	Director de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana. Subdirector y Jefe de Imagen Urbana.	Realizan la planeación mensual, trimestral, semestral y anual de actividades de las áreas adscritas al Departamento.
2	Jefe de Oficina	Revisan 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 coordinación con el Director de Servicios Públicos.
4	Jefe de Oficina	En el formato indicado, realiza la descripción de manera de actividades que por mes se vayan realizando en el departamento a su cargo.
5	Secretarías de cada Oficina Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.	Envían vía correo electrónico los avances de actividades que cada Oficina va realizando a la Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.
6	Jefe de Imagen Urbana.	Lleva un control de los avances que cada una de las oficinas proporcionan en torno a las actividades que mensualmente van realizando.
7	Director de Servicios Públicos. Jefe de Imagen Urbana. Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.	Realiza revisión y seguimiento mensual de los avances reportados por cada jefe de Oficina. Realizan una revisión y evaluación mensual de los avances reportados por cada jefe de Oficina. En su caso, proponen recomendaciones de mejora continua para elevar las actividades que se realizan en cada Oficina.
8	Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.	Envía los informes revisados por el Director y el Jefe, a la Secretaría de la Dirección para la elaboración del Portal.









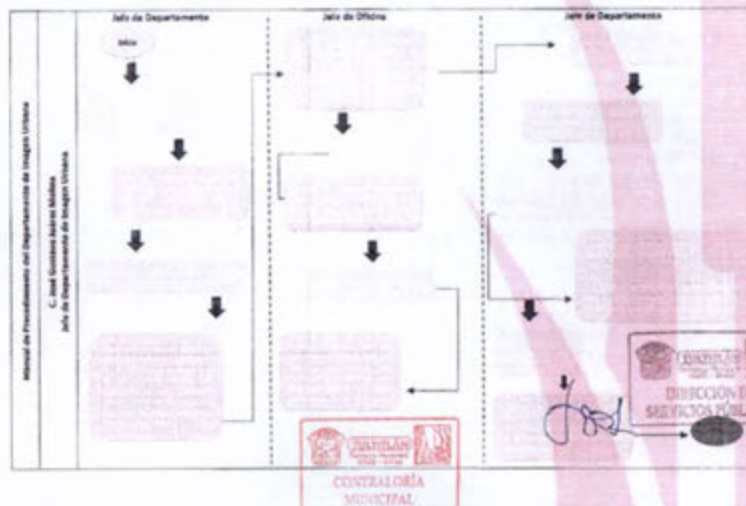
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



DIAGRAMA DE FLUJO: Actividad Semanal



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Firmas

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 limpieza?				
3. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza?				
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?				





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Firmas






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?				







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se actualizan procedimientos por inicio de administración.
05/02/2024	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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán como, rehabilitación y mantenimiento de calles primarias y secundarias con la aplicación de mezcla asfáltica.

ALCANCE

Aplica para las calles y avenidas del municipio Tultitlán, se excluye áreas condominiales, federales y estatales.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 126
- Ley Orgánica Municipal del estado de México las que contiene los artículos del 125 al 144. SEXIES
- Bando Municipal de Tultitlán Capítulo X Artículo 85 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.



150

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Subdirección

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

Departamento de Imagen Urbana.

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



151



Página 104 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Verificar la agenda y programar la petición.
 - Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajarán.
- 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 contruidos 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 Oficina de Partes Común.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaría 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.
- **Acupe 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 1/4 a finca:** Producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfáltico en un pétreo.

INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficina 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.



152

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.
- Mezcla asfáltica de 1/4 a finca.

RESULTADOS

- Rehabilitación de vialidades urbanas.



POLÍTICAS

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



153





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar 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	Secretaría 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	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, informando que se realizarán 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.



154

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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	Secretaría 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	



155




Página 106 de 336

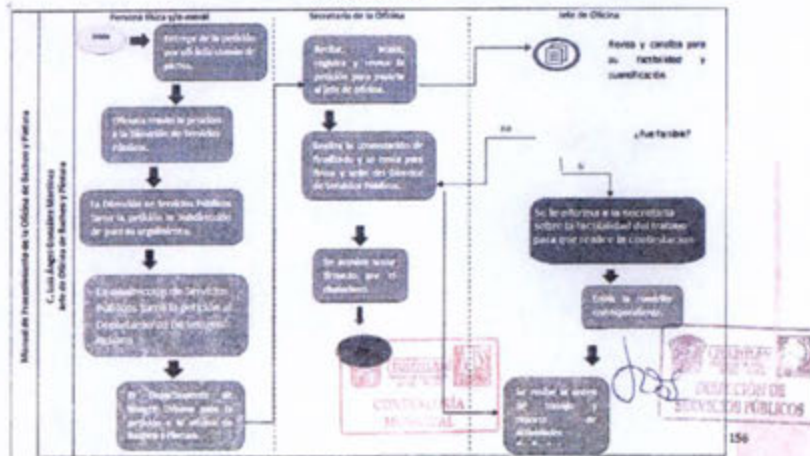
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.



55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

MEDICIÓN

P de Proyecto Código	Descripción de Acciones	Cantidad	Costo Programa	Primer Trimestre								Segundo Trimestre								Tercer Trimestre								Cuarto Trimestre							
				Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic									
				U	%	U	%	U	%	U	%	U	%	U	%	U	%	U	%	U	%	U	%	U	%										
0002010002	Mejora estética operativa en vialidades urbanas	TOMELAH	28,000	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%										
0002010002	Rehabilitar vialidades urbanas	VALDAD	625	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%										





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



LINEA DE FLUJO



TOMA DE DECISION



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.



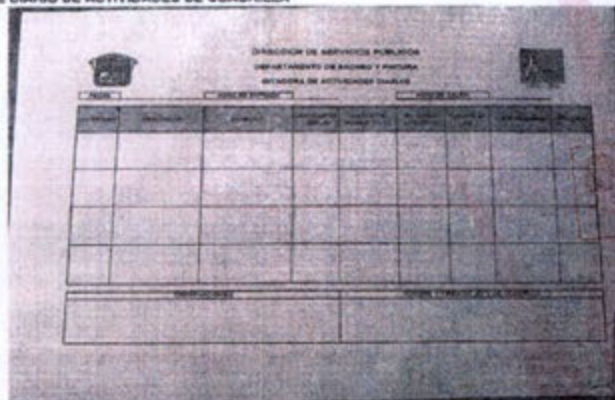


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA








	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



Fecha	Revisión	Cambios
05/02/2023	00	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por inicio de administración.
05/02/2024	01	<ul style="list-style-type: none"> Se quitó la colocación de reductoras de velocidad el procedimiento.(página 2) Se cambió cambio el objetivo enfocado en el procedimiento de rehabilitación de vialidades (pagina 2) Se actualizo articulos del bando 2024 (pagina 2) Se modificó diagramación (página 6)



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



OBJETIVO

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

ALCANCE

Aplica para las calles y avenidas del municipio Tultitlán, (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 condominiales, federales y estatales.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 125
- Ley Orgánica Municipal del estado de México las que confiere los artículos del 125 al 144. SEXIES
- Bando Municipal de Tultitlán Capítulo 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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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

Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de bacheo pintura y rehabilitación de avenidas 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 secretaría 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 secretaría) 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 trabajarán.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición, así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del 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 al de la Oficina de Bacheo y Pintura.
- **Mezcla asfáltica de % a finos:** Producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfáltico 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.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Personal.
- Herramientas
- Mezcla asfáltica de 1/4 a finos.



RESULTADOS

- Colocación o retiro de reductores de velocidad.

POLÍTICAS

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO



No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar 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 a la oficina correspondiente para su seguimiento.
7	Secretaría 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	Secretaría 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 al supervisor de cuadrilla para su cuantificación. Y a sí 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.



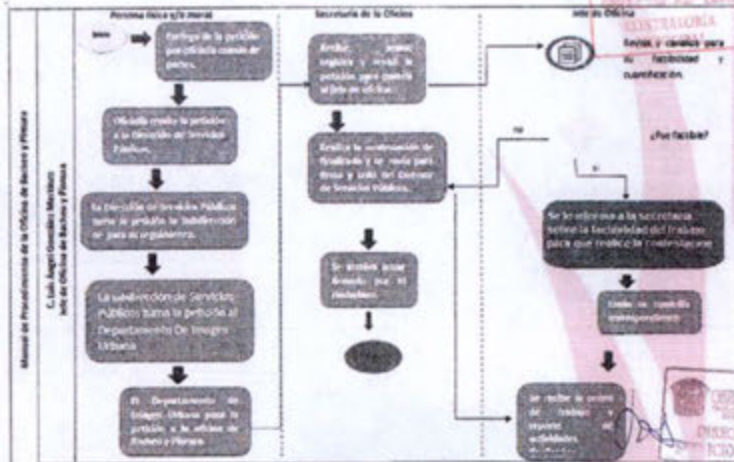
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

- 11 Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura Recibe la orden de trabajo, reporta de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la segunda contestación.
- 12 Secretaría 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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.

Responsable	Módulo	MUNICIPIO												TOTAL
		TULTITLÁN			TOLUCA			MEXICO			OTROS			
Nombre	Clave	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
Rehabilitación de vialidades urbanas	001													
Rehabilitación de vialidades urbanas	002													
Rehabilitación de vialidades urbanas	003													



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO





CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



TOMA DE DECISIÓN





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.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas




Página 115 de 336


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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CONTROL DE CAMBIOS


Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por cambio de administración
06/02/2024	01	<ul style="list-style-type: none"> Se separó procedimiento de colocación de reductores de velocidad. Se actualizo artículos del Bando 2024 (página 12) Se agregó referencias respecto a la colocación de reductores de velocidad (página 12)

TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

CONTABILIDAD MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán.

ALCANCE

Aplica para las calles, avenidas y predios particulares del municipio de Tultitlán, 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 Artículo 163 Numeral II Inciso "C"
- Bando Municipal de Tultitlán Capítulo X Artículo 65 Fracción II
- Acarreo 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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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

Departamento de Imagen Urbana.

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



Página 117 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

El supervisor de cuadrilla deberá:

- Realizar la recolección de escombros 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 validado.

DEFINICIONES



- Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y contruidos 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 Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición, así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del 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.
- Escombros:** Conjunto de cascayos 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.



178

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



179



Página 118 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar 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	Secretaría 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	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, informando al 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

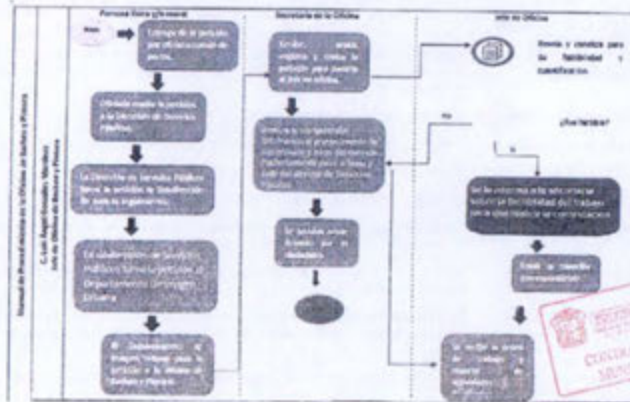
11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la segunda contestación.
12	Secretaría de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIAGRAMACIÓN



SECRETARÍA DE LA CIUDAD
TULTITLÁN, MÉXICO

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD





LINEA DE FLUJO



SECRETARÍA DE LA CIUDAD
TULTITLÁN, MÉXICO





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



TOMA DE DECISIÓN





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)





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



Página 121 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

ORDEN DE TRABAJO

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CONTROL DE CAMBIOS

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán, se excluye áreas condominiales, federales y estatales.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 126
- Ley Orgánica Municipal del estado de México las que confiere los artículos del 125 al 144 sexies
- Bando Municipal de Tultitlán Capítulo 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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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

Departamento de Imagen Urbana.

- Proponer programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de pintura de guarniciones, señalamientos, puentes peatonales y vehiculares, así como reparación y pintura 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 pintura 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 contruidos 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 Secretaría 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.
- **Acusa 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.



190

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que gule 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
	Ciudadano	Ingresar su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio, en solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
	Oficialía Común de Partes	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección



191





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 realizaron 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



192

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIAGRAMACIÓN



193



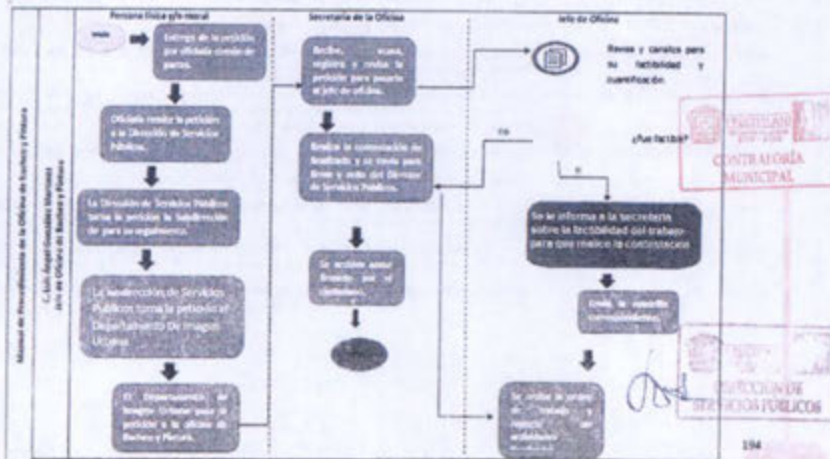
Página 125 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

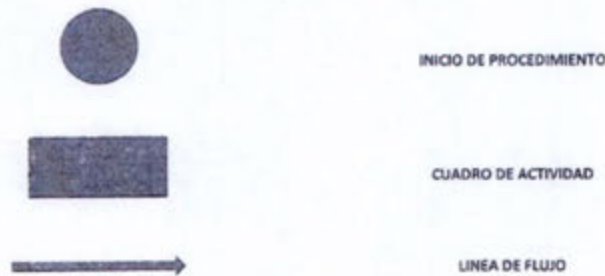
Esta medición se requiere para controlar mensualmente, dentro del año fiscal las actividades que efectúa la Oficina de Bacheo y Pintura adscrito a la Dirección de Servicios Públicos como es, Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guardiones, puentes vehiculares y peatonales



Fecha	Inspecciones	MAY		JUN		JUL		AGO		SEPT		OCT		NOV		DIC	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
02/05/21	Control de vehículos en la plaza (jules)																
02/05/21	Control de vehículos en la plaza (jules)																
02/05/21	Por pago de multa, para que se retiren los vehículos																



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGIA



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página





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



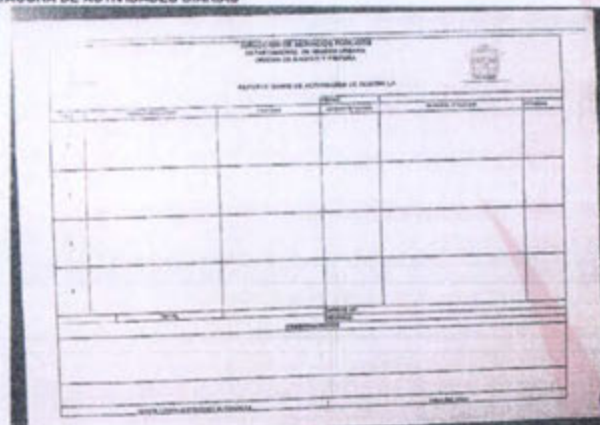


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS






Página 128 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizo por inicio de administración
05/02/2024	01	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizo artículo del Bando 2024 (página 22) Se modificó diagramación (página 26) Se quitó formato de vale de salida



200

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Municipio de Tultitlán.

ALCANCE

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

REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 126
- Ley Orgánica Municipal del estado de México las que confiere los artículos del 125 al 144 sesies
- Bando Municipal de Tultitlán Capítulo 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.





201



Página 129 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

Subdirección

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

Departamento de Imagen Urbana.

- Proponer 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 secretaría 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 secretaría) para primera contestación.
- Canalizarla para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Abril 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

- 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 Secretaría de Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del 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.




	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESULTADOS

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



104

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO

No. administrativo/Puesto	Unidad	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar 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	Secretaría 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	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la primera contestación, informando que se realizarán 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.





205



Página 131 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 10 Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura Programa el servicio y lo 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 secretaría para que realice la segunda contestación.
- 12 Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura Realiza la segunda contestación, informando que quedó "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



DIAGRAMACIÓN

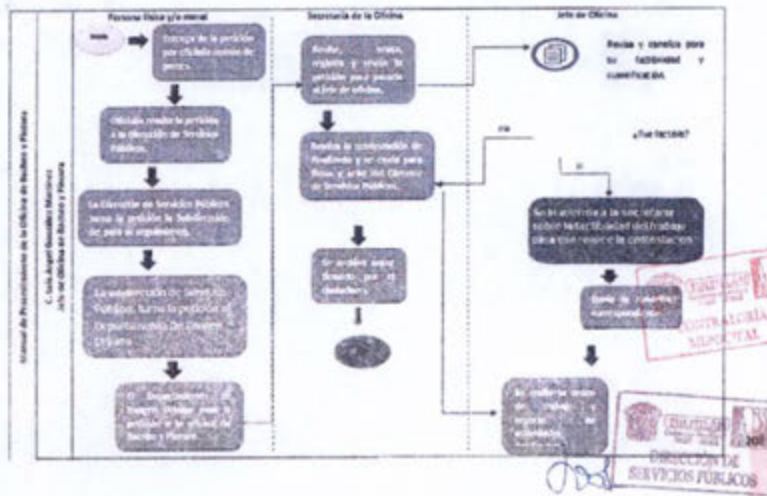


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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. Hoja	Descripción	2023		2024		2025		2026		2027	
		Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
000001	Trabaja la infraestructura urbana de parques y jardines	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
000002	Trabaja la infraestructura urbana de parques y jardines	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
000003	Trabaja la infraestructura urbana de parques y jardines	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGIA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



TOMA DE DECISION



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.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA HERRERIA
 El reporte de actividades se entrega al encargado de cuadrilla tiene que anotar cual realiza con cantidad, unidad de medida, que material se utilizó, que unidad se utilizó, firma del encargado de cuadrilla.



Página 135 de 336



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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



The screenshot shows a document page with a table and two red stamps. The table has columns for 'Fecha', 'Revisión', and 'Cambios'. The first stamp is from the 'CONTABILIDAD MUNICIPAL' and the second is from the 'DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS'.

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2020	00	• Se actualizó por inicio de administración.
05/02/2024	01	• Se actualizó artículo del bando 2024.

DISTRIBUCIÓN

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



Página 136 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán

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 2024, Artículo 95, fracción III Artículo 108 fracción IV Artículo 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 requiere.

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 constatación 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.



Página 137 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 secretaría 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 luminosa.

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 guíe 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.



220

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Mantenimiento e instalación de Luminarias con grúa		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física y/o moral	Ingresar el ciudadano (a) al oficio por escrito en oficina común de partes común.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en oficina 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 cuenta con el material.
6	Secretaría de la Oficina de Alumbrado Público	Informe 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.



221



Página 139 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

8	Secretaría 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 Público	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	Secretaría 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.



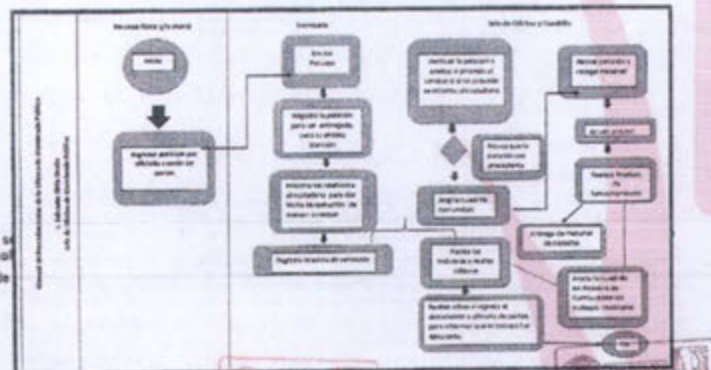
Jos



322

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

16	Fin
----	-----



De los se mensuales
Total de





Jos



323



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



Total de Luminarias Programa

Orden	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Observaciones
1	Luminaria de 150 Watts	Unidad	100	150.00	15,000.00	
2	Luminaria de 250 Watts	Unidad	50	250.00	12,500.00	
3	Luminaria de 400 Watts	Unidad	25	400.00	10,000.00	
4	Luminaria de 600 Watts	Unidad	10	600.00	6,000.00	
5	Luminaria de 1000 Watts	Unidad	5	1,000.00	5,000.00	
TOTAL			190		48,500.00	

CONTRALORIA MUNICIPAL

de

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.






CONTRALORIA MUNICIPAL

de

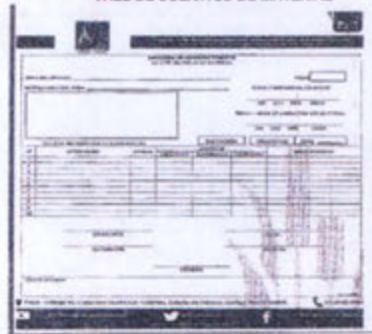
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



VALE DE SOLICITUD DE MATERIAL




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.



226

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

BASE DE DATOS

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




227



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
20/02/2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración
05/02/2024	01	Se actualiza información conforme al Bando Municipal vigente





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.
- Aplica a todos los ciudadanos del municipio de Tultitlán.

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 2024, Artículo 95, fracción III Artículo 108 fracción IV Artículo 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.





Página 144 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Secretaría 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



José DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS 231

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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
- Secar 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 secretaría 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.



José DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS 231



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 luminica.

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. -Lienado 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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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 tultitense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que gule 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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación de Luminarias con escalera		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física y/o moral	Ingresar el ciudadano (s) oficio por escrito en oficina común de partes común.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en oficina 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	Secretaría 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.



236

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

8	Secretaría 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 Público	El chofer electricista pide el material al almacén y las escaleras de tiera o de extensión, para poder realizar la reparación con escalera.
10	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	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	Secretaría 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.



237



Página 147 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

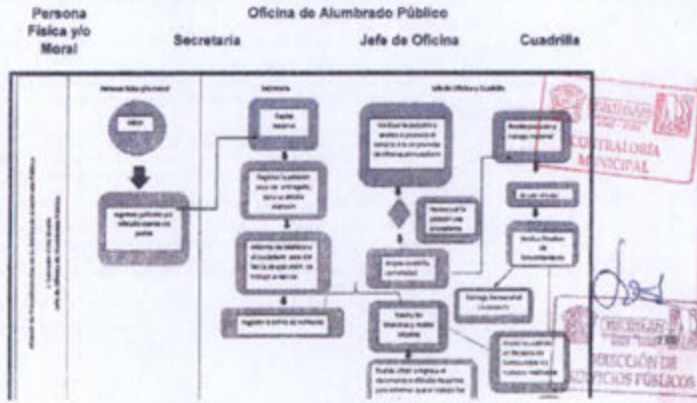


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

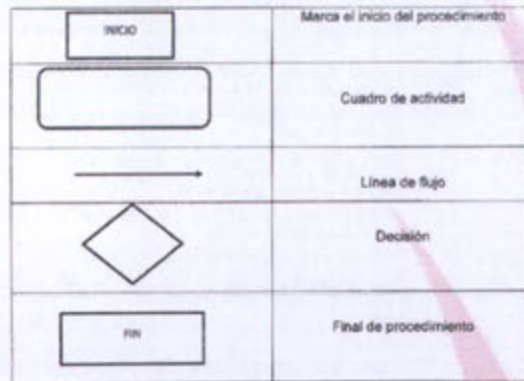
17	Fin
----	-----

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento e instalación de luminarias con escaleras





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



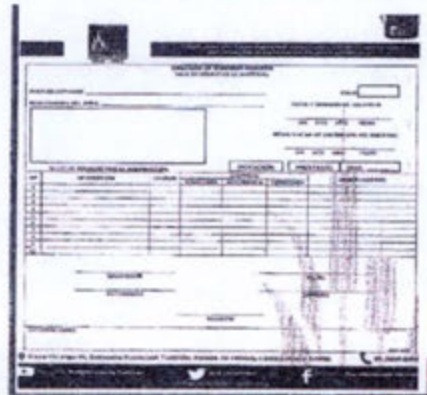
MEDICION







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Vale de salida de almacén. 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




244

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

BASE DE DATOS

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






245








Página 151 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGIA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Cambios
20/02/2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración
05/02/2024	04	Se actualiza información conforme al Bando Municipal vigente



Página 152 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: Recepción de peticiones
ÁREA: 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 Tultitlán, 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 2024 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 (2024).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125 al 144 Sexies.



Página 153 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la peición 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. Planear y organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlán.



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

RECEPCIÓN DE PETICIÓN: 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.



250

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 puntualidad, 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 apoyándose en todo momento a sus funciones.



251

Página 154 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Folios

DESARROLLO

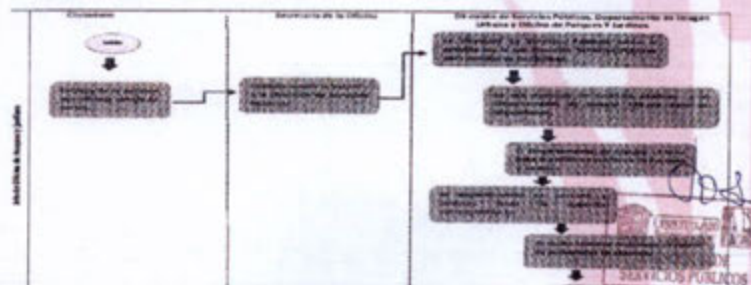
Nombre de Procedimiento		Recepción de Peticiones
Propósito		Programar y Ejecutar
Responsable del Procedimiento		Oficina de Parques y Jardines
Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano	➤ Solicita o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: Nombre, domicilio, colonia y teléfono del solicitante correo electrónico.	Solicitud
Oficial/a de partes	➤ Recibe la petición por parte del ciudadano así mismo realizando un oficio canalizándolo a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio
Dirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana Oficina de Parques y Jardines	➤ Recibe la petición - Canaliza y envía a la Departamento de Imagen Urbana	Oficio Oficio Inspección
Oficina de Parques y Jardines	➤ Recibe la petición, canaliza y envía a la oficina de parques y jardines.	Programación
Cuadrilla de vivero municipal	➤ 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.	orden de trabajo
Oficina de Parques y Jardines	➤ Se realiza una orden de trabajo que se envía a la las cuadrilla correspondiente para realizar el trabajo	Conclusión
	➤ La cuadrilla realiza firmado de orden de trabajo donde indica si se encuentra como pendiente o concluido la petición del ciudadano. Si elabora el servicio del mismo mandándole la contestación de la petición archivándola en nuestro expediente.	





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Folios

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

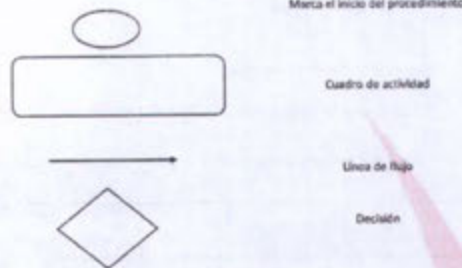
MEDICION

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGIA





Página 156 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





Final de procedimiento

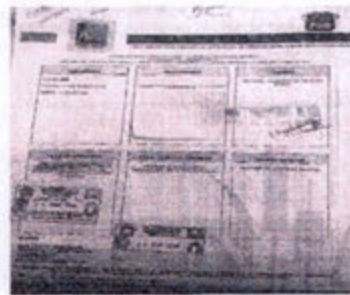
FORMATOS PETICION CIUDADANA

Se recibe oficio en Oficina Común de Partes donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos pasando al Departamento de Imagen Urbana, posteriormente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



256

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



FORMATO DE SUPERVISION

Formato que se le entrega al supervisor para que realice visita 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





257



Página 157 de 336



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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

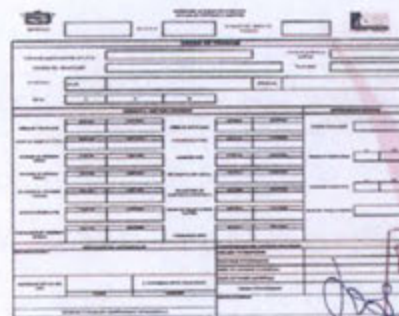



258

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

ORDEN DE TRABAJO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando el momento en que queda el servicio concluido.





259


Página 158 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

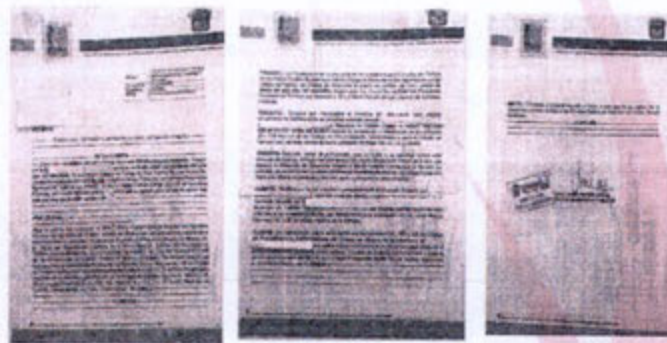
CONTESTACION AL CIUDADANO

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



260

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





261



Página 159 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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
05/02/2024	01	Se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2024



162

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



263

Página 160 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán, 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 2024 Artículo 95 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, 311,212 Fracción VI Inovo C (2024)



264

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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-125-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. Planear, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlán.



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).



Página 161 de 336

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

55.2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 transporte
- 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



206

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos al Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con puntualidad, 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 fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.



DESARROLLO

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



267

Página 162 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

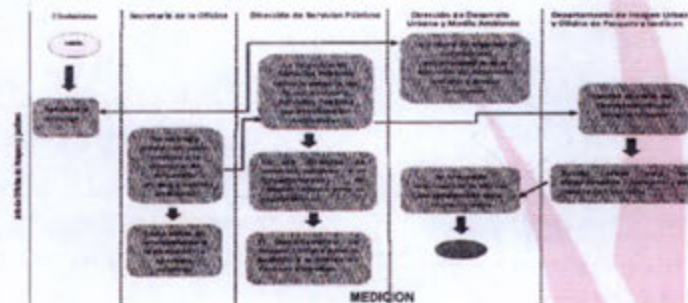
Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficial División de servicios públicos Departamento de Imagen Urbana Oficina de Parques Oficina de Fomento	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud e petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, día 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 copia una copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente a la Oficina Cobranza de Fomento, posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y copia de recibido. Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos se registra y se le da recibido. Recibe el oficio de la dirección y envía a la Oficina de Parques y Jardines. Recibe el oficio de la Departamento de Imagen Urbana envía al programa y se realiza cotización. Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la seguridad o contingencia de obra en relación a las reglas que puede tener para la comunidad en general. Si la obra o trámite que se solicita se realiza en una propiedad privada, no es obligación que esta oficina realice. 	Solicitud Permisos Oficio y Permisos Oficio, Permiso y visto Oficio, Permiso y visto Oficio, Permiso y visto Programación Cotización

DIAGRAMA



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Propósito	Mantener la seguridad de los ciudadanos
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 derribo o poda de árboles), de esta manera podemos checar si llega a la meta para presupuesto anual.

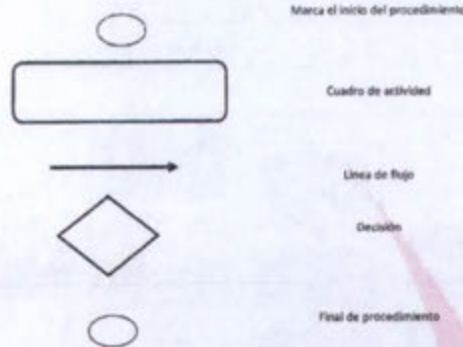
P.A.A.		ACTIVIDAD		UNIDAD		CANTIDAD		CANTIDAD		CANTIDAD		CANTIDAD		CANTIDAD		CANTIDAD	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

SIMBOLOGÍA



270



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



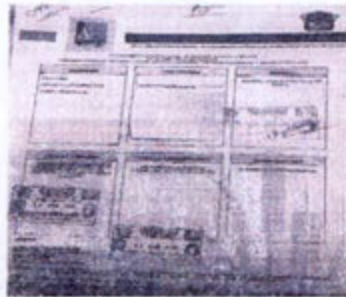
PETICION CIUDADANA



271

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



Se recibe oficio, de oficialía común de partes donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa a la Departamento de Imagen Urbana, posteriormente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



CONTESTACION AL CIUDADANO



272

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



PERMISO





273



Página 165 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

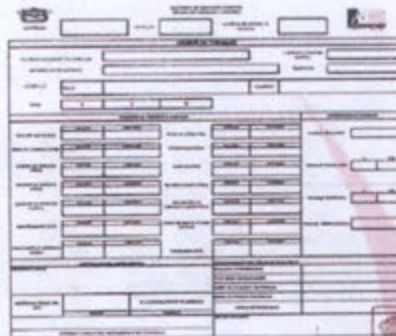
Se recibió el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a su vez la oficina de parques y jardines lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia, para programar y ejecutar.




274

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

INTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.




275





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
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
05/02/2024	01	Se anexo nuevos formatos, se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2024



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DISTRIBUCIÓN



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



Página 167 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: PODA DE ARBOLES
ÁREA: 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 el personal de la Oficina de parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlán, 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 2024 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 (2024).



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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-05-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SEMAGEM-05-2017
- 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. Planear, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlán.

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).





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 transporte
- Maquinaria
- Herramientas.





RESULTADOS

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

INTERACCIÓN



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Departamento de recolección y limpia, para la recolección de ramas
- 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 fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará 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



Página 169 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Responsable	Actividad	Documento u Observación
Quilómetros	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita 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 presentar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. Se entregará copia con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, a la Oficina Caminos de Paveda; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y copia de recibido. Como 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 realiza su programa y su visita de verificación. Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también se mandará en cuenta la urgencia e contingencia de este en relación a las áreas que pueda tener para la comunidad en general. Se manda orden de trabajo a cuadrilla para realizar. Si se pide o describe que se solicita se otorga en una propiedad privada, no es obligación de ser otorgado. 	Solicitud
Quilómetros		Permisos
Quilómetros		Oficio y Permisos
Oficina		Oficio, Permisos y acuse
Dirección de servicios públicos		Oficio, Permisos y acuse
Departamento de Imagen Urbana		Oficio, Permisos y acuse
Oficina de Parques		Programación
Vivero municipal		Cuadrilla
Oficina de Parques		Conclusión

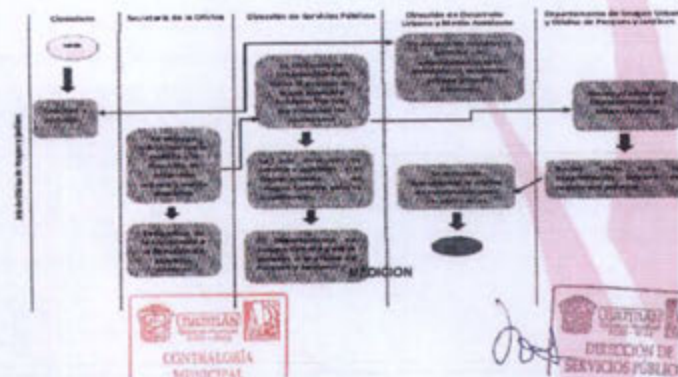


DIAGRAMACION



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



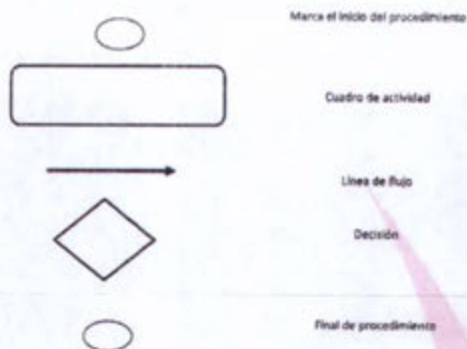


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.

ACTIVIDADES		CANTIDADES												CANTIDAD TOTAL	
ORDEN	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	...														
2	...														
3	...														
4	...														
5	...														
6	...														
7	...														
8	...														
9	...														
10	...														
11	...														
12	...														
13	...														
14	...														
15	...														
16	...														
17	...														
18	...														
19	...														
20	...														
21	...														
22	...														
23	...														
24	...														
25	...														
26	...														
27	...														
28	...														
29	...														
30	...														
31	...														
32	...														
33	...														
34	...														
35	...														
36	...														
37	...														
38	...														
39	...														
40	...														
41	...														
42	...														
43	...														
44	...														
45	...														
46	...														
47	...														
48	...														
49	...														
50	...														
51	...														
52	...														
53	...														
54	...														
55	...														
56	...														
57	...														
58	...														
59	...														
60	...														
61	...														
62	...														
63	...														
64	...														
65	...														
66	...														
67	...														
68	...														
69	...														
70	...														
71	...														
72	...														
73	...														
74	...														
75	...														
76	...														
77	...														
78	...														
79	...														
80	...														
81	...														
82	...														
83	...														
84	...														
85	...														
86	...														
87	...														
88	...														
89	...														
90	...														
91	...														
92	...														
93	...														
94	...														
95	...														
96	...														
97	...														
98	...														
99	...														
100	...														



SIMBOLOGÍA



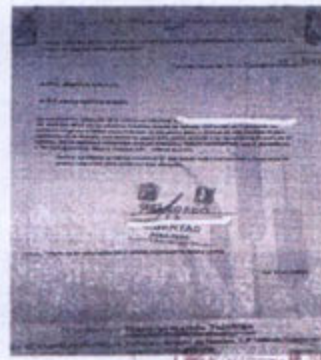
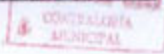
PETICION CIUDADANA

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Se recibe oficio, de oficialía común de partes donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa a la Departamento de Imagen Urbana, posteriormente llega a la Oficina de Parques y Jardines para su registro y programación.



286

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CONTESTACION AL CIUDADANO

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



287

Página 172 de 336

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

55.2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

PERMISO

Se recibe el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente posteriormente la oficina de parques y jardines realiza supervisión para checar la factibilidad o urgencia, para programar y ejecutar.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

ORDEN DE TRABAJO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
04/02/2022	00	se anexa 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
05/02/2024	01	Se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2023





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, cameliones, parques y jardines.



ALCANCE

- Aplica al personal de la Oficina de parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlán, 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 2024 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 (2024)
- Ley general del equilibrio ecológico y la protección al medio ambiente.
- Ley orgánica municipal del estado de México, 125 al 144 Series.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SaMAGEM-05-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SaMAGEM-05-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán.

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 derribo de árboles, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar).



Página 175 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

tultitlan.gob

Seguimos Transformando

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DEFINICIONES

PODA DE PASTO: Consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el borde y platón. 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 tultitense.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la coordinación.
- Los recursos materiales con los que cuenta el departamento de parques y jardines será usados con honestidad, sustentabilidad y eficacia con la intención de hacer más o menos.
- La Oficina de parques y jardines fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar su trabajo apeándose en todo momento a sus funciones.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

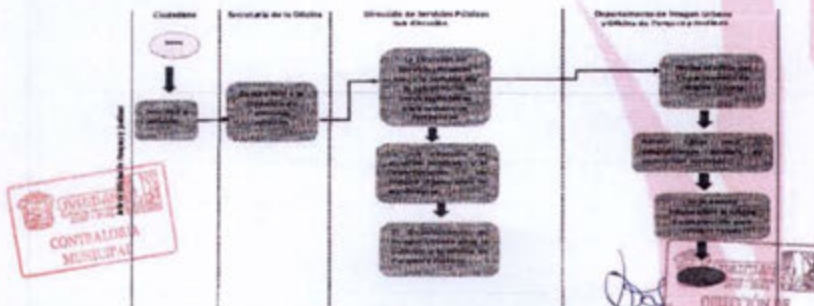
Nombre de Procedimiento	Poda de pasto	
Propósito	Mantener las áreas verdes en condiciones agradables	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	Actividad	Documento u Observación
Ciudadano Oficial Dirección, Departamento de Imagen Urbana Oficina de Parques y Jardines Municipio Oficina de Parques y Jardines	<ul style="list-style-type: none"> 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 Oficina Común de Pymes. Para copia a la Dirección de Servicios Públicos copia de recibido. Recibe y para copia a la Oficina de Imagen Urbana. Recibe y para copia a la oficina de parques y jardines. Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomar en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a las áreas que pueda tener para la comunidad en general. Se realiza orden de trabajo a efecto municipal para programación. Se realiza la poda de áreas verdes mediante los cuadrillas de Parques y Jardines. 	Solicitud Petición Petición Petición Programación Cuadrilla Conclusión
TERMINA PROCEDIMIENTO		



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIAGRAMACION

Nombre de Procedimiento	Poda de pasto		
Propósito	Mantener las áreas verdes en condiciones agradables		
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines		
Ciudadano	Oficina Común de Pymes	Dirección de Servicios Públicos	Oficina de Parques y Jardines





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

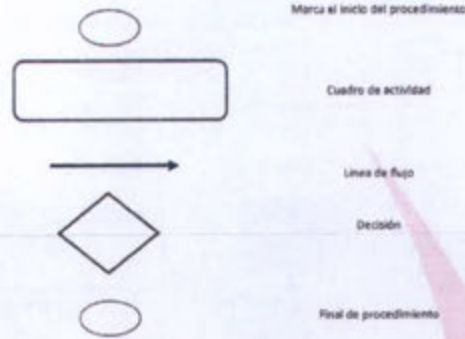
Reporte trimestral, es el formato que es utilizado para el llenado de cantidades de los trabajos realizados cada mes referente a la (poda de pasto y derribo o poda de árboles), de esta manera podemos checar si llega a la meta para presupuesto anual.

ACTIVIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	VALOR	ESTADO	FECHA	OTROS
1.1.1.1.1.1.1.1							
1.1.1.1.1.1.1.2							
1.1.1.1.1.1.1.3							
1.1.1.1.1.1.1.4							
1.1.1.1.1.1.1.5							
1.1.1.1.1.1.1.6							
1.1.1.1.1.1.1.7							
1.1.1.1.1.1.1.8							
1.1.1.1.1.1.1.9							
1.1.1.1.1.1.1.10							
1.1.1.1.1.1.1.11							
1.1.1.1.1.1.1.12							
1.1.1.1.1.1.1.13							
1.1.1.1.1.1.1.14							
1.1.1.1.1.1.1.15							
1.1.1.1.1.1.1.16							
1.1.1.1.1.1.1.17							
1.1.1.1.1.1.1.18							
1.1.1.1.1.1.1.19							
1.1.1.1.1.1.1.20							
1.1.1.1.1.1.1.21							
1.1.1.1.1.1.1.22							
1.1.1.1.1.1.1.23							
1.1.1.1.1.1.1.24							
1.1.1.1.1.1.1.25							
1.1.1.1.1.1.1.26							
1.1.1.1.1.1.1.27							
1.1.1.1.1.1.1.28							
1.1.1.1.1.1.1.29							
1.1.1.1.1.1.1.30							
1.1.1.1.1.1.1.31							
1.1.1.1.1.1.1.32							
1.1.1.1.1.1.1.33							
1.1.1.1.1.1.1.34							
1.1.1.1.1.1.1.35							
1.1.1.1.1.1.1.36							
1.1.1.1.1.1.1.37							
1.1.1.1.1.1.1.38							
1.1.1.1.1.1.1.39							
1.1.1.1.1.1.1.40							
1.1.1.1.1.1.1.41							
1.1.1.1.1.1.1.42							
1.1.1.1.1.1.1.43							
1.1.1.1.1.1.1.44							
1.1.1.1.1.1.1.45							
1.1.1.1.1.1.1.46							
1.1.1.1.1.1.1.47							
1.1.1.1.1.1.1.48							
1.1.1.1.1.1.1.49							
1.1.1.1.1.1.1.50							
1.1.1.1.1.1.1.51							
1.1.1.1.1.1.1.52							
1.1.1.1.1.1.1.53							
1.1.1.1.1.1.1.54							
1.1.1.1.1.1.1.55							
1.1.1.1.1.1.1.56							
1.1.1.1.1.1.1.57							
1.1.1.1.1.1.1.58							
1.1.1.1.1.1.1.59							
1.1.1.1.1.1.1.60							
1.1.1.1.1.1.1.61							
1.1.1.1.1.1.1.62							
1.1.1.1.1.1.1.63							
1.1.1.1.1.1.1.64							
1.1.1.1.1.1.1.65							
1.1.1.1.1.1.1.66							
1.1.1.1.1.1.1.67							
1.1.1.1.1.1.1.68							
1.1.1.1.1.1.1.69							
1.1.1.1.1.1.1.70							
1.1.1.1.1.1.1.71							
1.1.1.1.1.1.1.72							
1.1.1.1.1.1.1.73							
1.1.1.1.1.1.1.74							
1.1.1.1.1.1.1.75							
1.1.1.1.1.1.1.76							
1.1.1.1.1.1.1.77							
1.1.1.1.1.1.1.78							
1.1.1.1.1.1.1.79							
1.1.1.1.1.1.1.80							
1.1.1.1.1.1.1.81							
1.1.1.1.1.1.1.82							
1.1.1.1.1.1.1.83							
1.1.1.1.1.1.1.84							
1.1.1.1.1.1.1.85							
1.1.1.1.1.1.1.86							
1.1.1.1.1.1.1.87							
1.1.1.1.1.1.1.88							
1.1.1.1.1.1.1.89							
1.1.1.1.1.1.1.90							
1.1.1.1.1.1.1.91							
1.1.1.1.1.1.1.92							
1.1.1.1.1.1.1.93							
1.1.1.1.1.1.1.94							
1.1.1.1.1.1.1.95							
1.1.1.1.1.1.1.96							
1.1.1.1.1.1.1.97							
1.1.1.1.1.1.1.98							
1.1.1.1.1.1.1.99							
1.1.1.1.1.1.1.100							

Stamp: **SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**
Stamp: **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA



TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Stamp: **SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**
Stamp: **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS
PETICION CIUDADANA

Se recibe oficio, de oficina común de partes donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa a la Departamento de imagen urbana, posteriormente llega la oficina de parques y jardines para su registro y programación.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

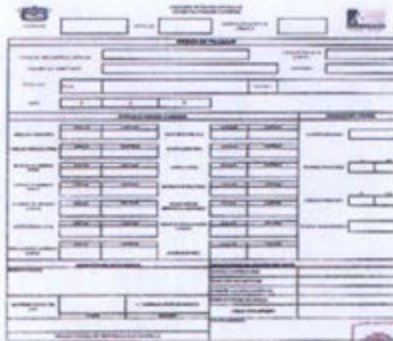
CONTESTACION AL CIUDADANO



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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

INSTRUCTIVO DE LLENADO: se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre de solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, y así indicando si queda como pendiente o concluido.






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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
05/02/2024	01	Se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2024







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DISTRIBUCION

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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



OBJETIVO

Realizar la donación 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 mejora en la imagen urbana

ALCANCE

Aplica al personal del departamento de parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Tultitlán, 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 2024 Art 55 Fracción. IV
- Constitución política de los estados unidos mexicanos, artículo 115, apartado III.
- Ley general del equilibrio ecológico y la protección al medio ambiente.
- Ley orgánica municipal del estado de México, 125 AL 144 Sexies
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-CS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SEMAGEM-CS-2017



Página 181 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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. Planear 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 Tultitlán.

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 derribo de árboles, mantenimientos de áreas verdes en general y donación de árboles para reforestar).



306

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 árboles
- Vale de donación

RESULTADOS

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



307





Página 182 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, autenticidad y eficacia con la intención de hacer más o menos.
- La oficina de parques y jardines fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso hostigamiento o y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de parques y jardines deberá realizar su trabajo cumplimiento en todo momento la documentación inherente a sus funciones.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Observación
Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> 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 Tultitlán 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 Tultitlán Se recibe el vale por el encargado del vivero tenedo y sellado con la autorización del jefe del departamento para la entrega de dicha donación. <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Solicitud
Oficina de parques y jardines		Solicitud
Oficina de Parques y jardines		Inspección
Oficina de Parques		Vale
Vivero municipal		Entrega física.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS PETICIÓN CIUDADANA

Se recibe oficio, de oficina común de partes donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la dirección de servicios públicos y pasa a la Departamento de Imagen Urbana, posteriormente llega a la oficina de parques y jardines para su registro y programación.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CONTESTACION AL CIUDADANO

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



Stamp: SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
Stamp: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

VALE DONACION

Después que llega la solicitud del ciudadano donde requiere la donación de plantas o arboles se le realiza vale vale, solicitando copia del ine y así el ciudadano asiste al vivero municipal con su vale para que realicen entrega de lo solicitado, se le da los vales a la secretaría para que realice contestación de concluido

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DIRECCIÓN DE PLANTAS DEL VIVERO MUNICIPAL

FECHA: _____

NO.	ESPECIE	CANTIDAD



REGISTRACIÓN DEL VOUCHER DE ENTREGA

CALLE O AVENIDA: _____
 COORDENADAS: _____
 OBSERVACIONES: _____

RECIBIÓ MATERIAL: _____ ENTREGA: _____
 NOMBRE Y FIRMA: _____ NOMBRE Y FIRMA: _____

TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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
05/02/2024	01	Se actualizo conforme al Bando Municipal de Tultitlan 2024



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



Página 187 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán, 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 6.10 Fracción IX.
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal de Tultitlán, 2024 Art. 63 Fracción IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 221.212 Fracción VI inciso C (2024)
- 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-019-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. Planear, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlán.





Página 188 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 derribo 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 transporte
- Maquinaria
- Herramientas.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.



Página 189 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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

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



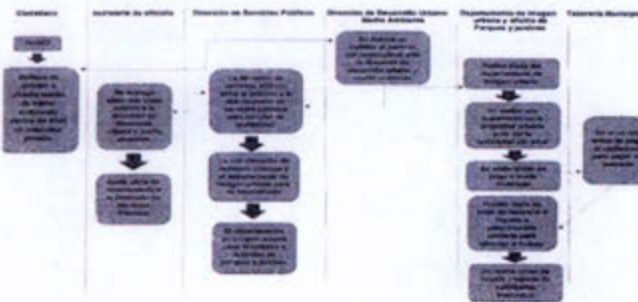
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficina Dirección de servicios públicos Departamento de Imagen Urbana Oficina de Parques Tesorería Municipal Oficina de Parques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar o pedirlo por escrito, deberán 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 al 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 Central de Partes, posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y se da de recibido. ➤ Luego el oficio a la Dirección de Servicios Públicos se registra y se da de recibido. ➤ Recibe el oficio de la dirección y envía Oficina de Parques y Jardines. ➤ Recibe el oficio de la Departamento de Imagen Urbana revisa su programa y se realiza constatación. ➤ Se realiza una supervisión previa en el domicilio privado, para verificar si es factible para una posible programación y así poder tener a cargo. ➤ El ciudadano acorda a la oficina de parques y jardines por su orden pago para recibir pago en tesorería municipal y se envía de nuevo una copia de la minuta 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 correspondencia de estar en relación a los riesgos que puede tener para la comunidad en general. ➤ Si lo pide o describe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no se obligación que esta Oficina realicen. 	Solicitar Permisos Oficio y Partes Oficio, Permisos y acce Oficio, Permisos y acce Oficio, Permisos y acce Programación Conclusión
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





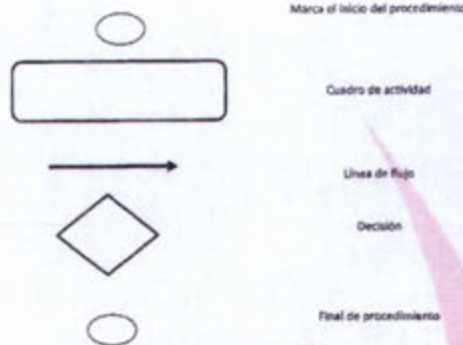
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



324

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



SIMBOLOGÍA



325

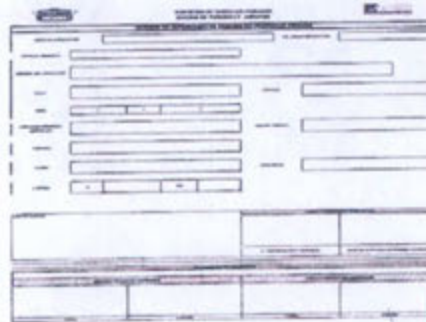






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SUPERVISION

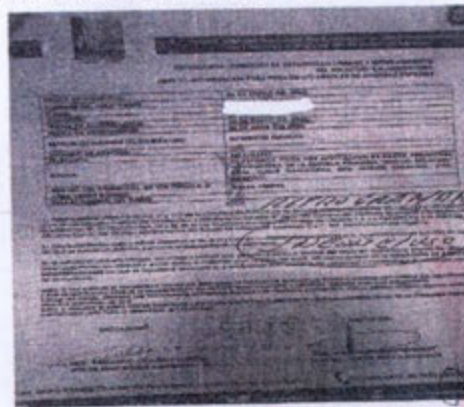
Se realizara una supervisión previa por la oficina de parques y jardines para ver la factibilidad de la poda o derribe de árbol en propiedad privada






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

PERMISO

Se recibió el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a su vez la oficina de parques y jardines lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia, para programar y ejecutar.

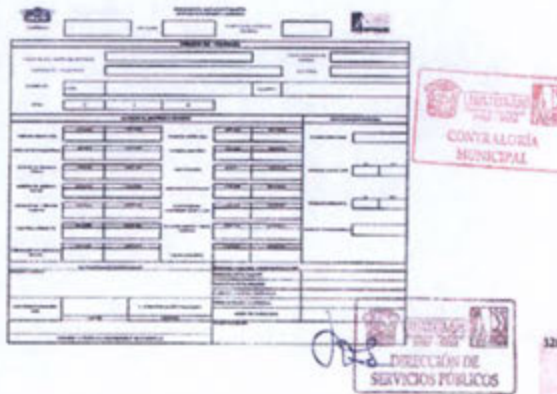







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

ORDEN DE TRABAJO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexó 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
05/02/2024	01	Se realizó cambios conforme al bando municipal de Tultitlán, 2024.

Página 193 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DISTRIBUCION

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 operación 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 Tultitlán, encargada de darle mantenimiento, seguridad y mejora a los espacios públicos dentro del territorio municipal.

REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libre 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, 2024 art. 85 Fracción IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, 211,212 Fracción VI inciso C (2024)
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 144 Sección
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SAMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SAMAGEM-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. Planear, organiza actividades, da seguimiento realizando evaluaciones continuas a los servicios públicos de parques y jardines, alumbrado público, bacheo y pintura del municipio de Tultitlán.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 derribo 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.

RESUMOS



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



Página 195 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 Limpie, 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 fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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

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	





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

<p>Creador:</p> <p>Coeditores:</p> <p>Coeditores:</p> <p>Oficinas:</p> <p>Dirección de servicios públicos</p> <p>Departamento de Imagen Urbana</p> <p>Oficina de Parques</p> <p>Secretaría Municipal</p> <p>Oficina de Parques</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 transferir 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 Comisión de Fomento, posteriormente se entregará copia a la Dirección de Servicios Públicos y sala de recibido. Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sala de recibido. Recibe el oficio de la dirección y envía Oficina de Parques y Jardines. Recibe el oficio de la Departamento de Imagen Urbana remita su programa y se realiza comunicación. Se realiza una supervisión previa en el domicilio privado, para verificar si es factible para una posible programación y así poder llevar a cabo. El cobertizo acordó a la oficina de parques y jardines por su orden pago para realizar pago en tesorería municipal y su vez dependo 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 se otorgará a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general. Si la pida o donde que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación que esta Oficina realice. 	<p>Solicitud:</p> <p>Permisos:</p> <p>Oficio y Permiso:</p> <p>Oficio, Permiso y sala:</p> <p>Oficio, Permiso y sala:</p> <p>Programación:</p> <p>Conclusión:</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



336

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



SIMBOLOGÍA

○ Marca el inicio del procedimiento

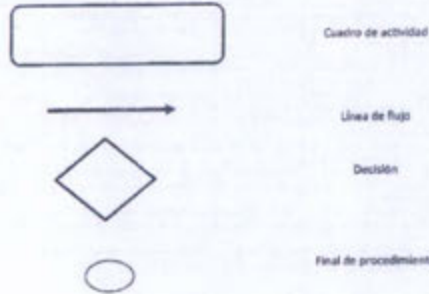


337





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



FORMATOS

SUPERVISION

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

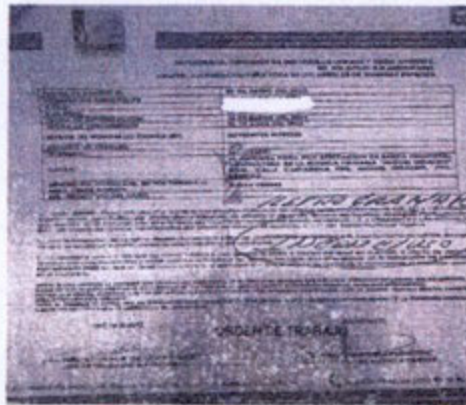





 Actualización Febrero 2024	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

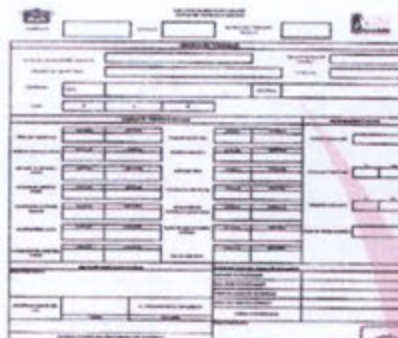
PERMISO



Se recibió el permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a su vez la oficina de parques y jardines lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia, para programar y ejecutar.



 Actualización Febrero 2024	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, número de cuadrilla, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si quedó concluido el servicio o pendiente.






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
04/02/2022	00	se anexó 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
05/02/2024	01	Se realizó cambios conforme al bando municipal de Tultitlán, 2024.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DISTRIBUCIÓN

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Cantino y Salud Pública Veterinaria, mediante los 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 2024, Artículo 62 fracción V.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 211, 212 fracción VII y 213.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 féreos, a fin de preservar la salud pública.



Página 201 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 transmisibles 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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.

POLÍTICAS DE TRABAJO







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Los servidores públicos adscritos a la Coordinación realizarán sus labores cotidianas con proritad, 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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

1	Director de Servicios Públicos. Subdirector de Servicios Públicos	Realizar 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 adscritas 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	Secretarías 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	Secretaría de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Lleva un control de los avances que cada una de las oficinas propone en torno a las actividades que mensualmente van realizando. Levanta minutas de trabajo con los jefes de oficina respectivos.



Página 203 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

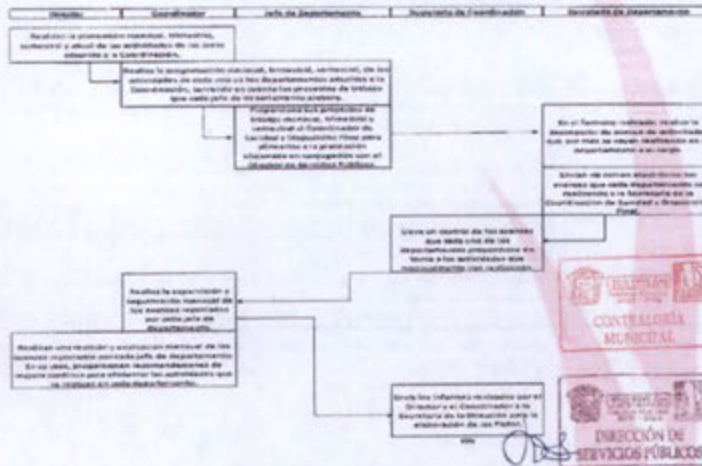
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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	Secretaría de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envía los informes revisados por el Director y el Subdirector a la Secretaría de la Subdirección para la elaboración del PoRM.
10	FIN	









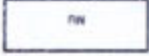
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

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

Ítem	Activo	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 límites de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpieza?				
15.	¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza?				
16.	¿Cuánto está su 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 limpieza?				



Página 205 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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

Minuta de Trabajo

154

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

Escrito De Incidente



EL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
Dirección de Servicios Públicos
Subdirección de Control y Seguimiento - Inspección

155

TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REGISTRO DE EDICIONES

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

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 VII.



Página 207 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212. Fracción VII inciso B
- Bando Municipal 2024. Artículo 65 fracción VII, Artículo 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 Emergentes.



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 Oficina de Partes Común para su respuesta y seguimiento.



158

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 permitan 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.



159



Página 208 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 planea 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.



360

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.



351



Página 209 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	Ingresar oficina de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del solicitante Domicilio y número telefónico Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficina de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios Públicos.
3	Subdirección De Servicios Públicos	Recibe oficina 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 oficina 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 oficina 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 al 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.


DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

362

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 de datos y remite copia a control de gestión.
14	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de la Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.
15	Jefe de Oficina de Recolección y Limpia.	Elabora 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 por firma del Director, de lo contrario
	Fin	


SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO


CONTRALORÍA MUNICIPAL



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS


363


Página 210 de 336

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

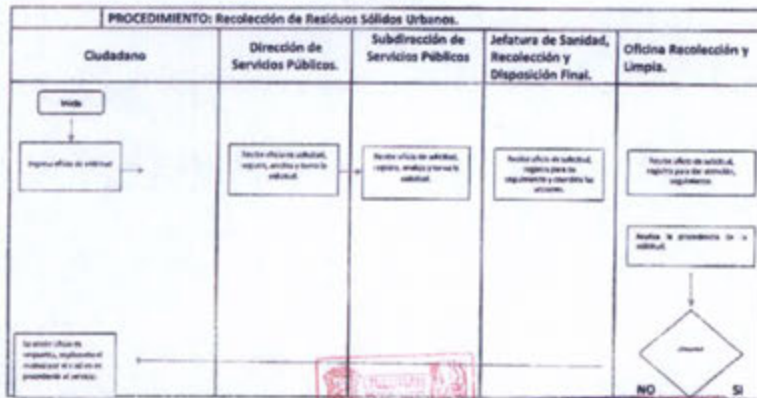
Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DIAGRAMACIÓN



364

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



365





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



CONTRALORIA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

306

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





CONTRALORIA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

307



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

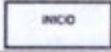
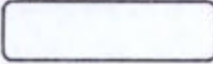


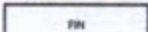
MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividades sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023 Programado	AVANCE 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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

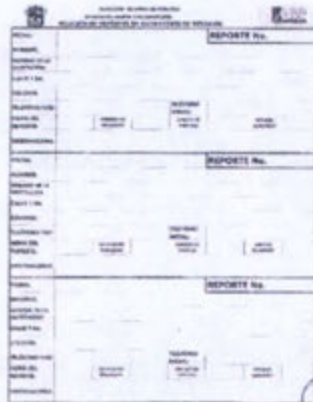
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro de actividad
	Lineas de flujo
	Decisión
	Final de procedimiento







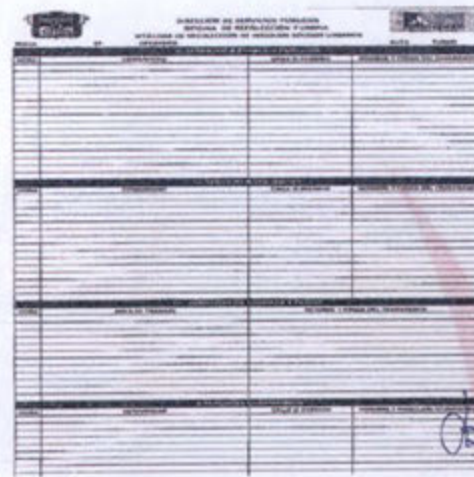
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS
1. Relación de Reportes de Recolección






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



2. Orden de Trabajo






	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





3. Bitácora de Recolección de Resid



Página 215 de 336



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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
13 febrero 2022	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.



176

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Tultitlán.

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.





177



Página 217 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212, Fracción VII Inciso B
- Bando Municipal 2024, Artículo 65 fracción VII, Artículo 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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.
- Carrillos 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.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad, conos de seguridad, escobas, rastrillos, biéldos 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 barrio.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y confiabilidad ante la Ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que gule 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	Ingreso oficina de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Domicilio y número telefónico • Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficina de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficina de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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	Capataz 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	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al jefe de la Oficina al cumplimiento del servicio solicitado.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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.



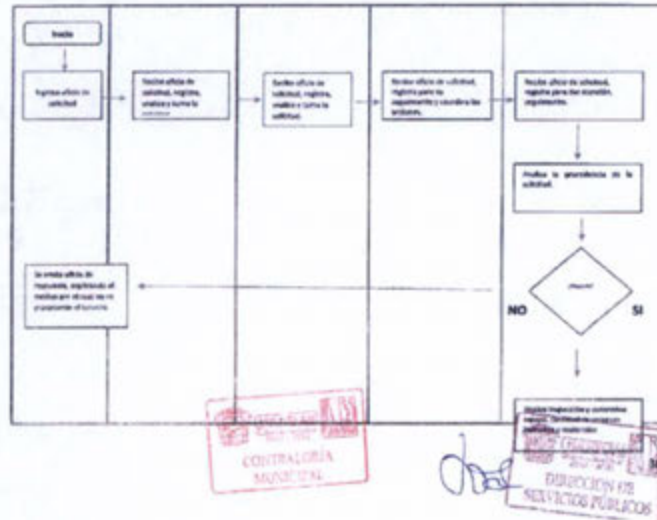
Página 220 de 336

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

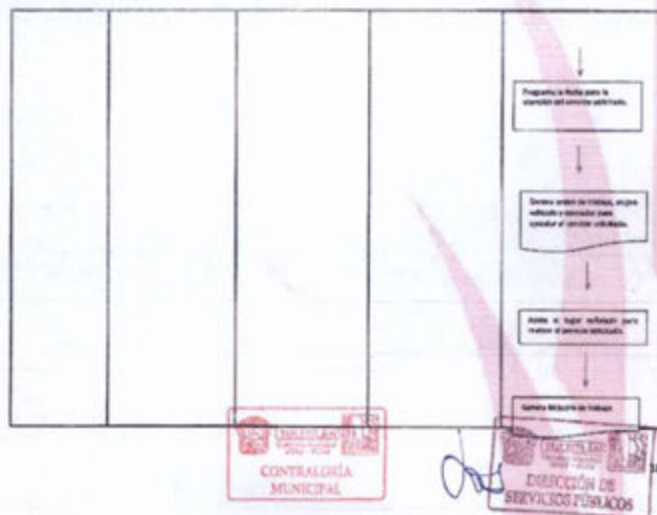
55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

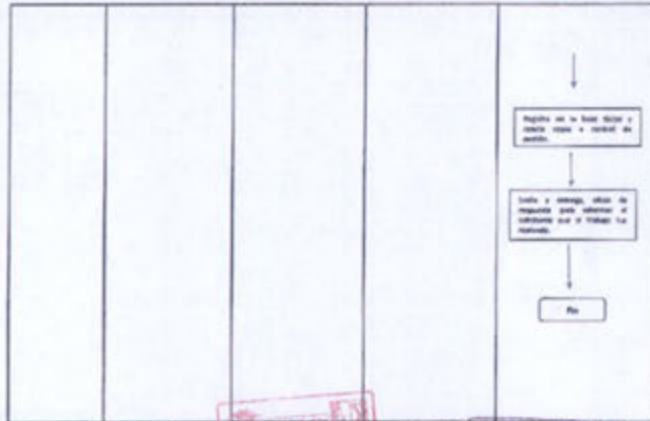


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



386

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

--	--	--	--	--

MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023 Programado	AVANCE PROGRAMADO							
			PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE		PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE		PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE		PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE	
			ABS	%	ABS	%	ABS	%	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



387



	AYUNTAMIENTO DE TULTILÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGIA



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



	AYUNTAMIENTO DE TULTILÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

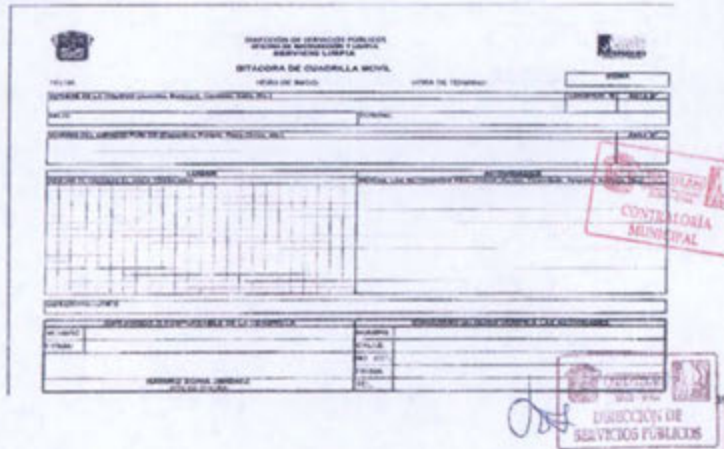
	Final de procedimiento
--	------------------------





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS

1. Bitácora De Cuadrilla Móvil



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de Residuos Sólidos Urbanos de Personas Físicas o Jurídicas 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 jurídicas 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 28 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.



192

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Artículo 212, Fracción VII inciso B
- Bando Municipal 202. Artículo 85 fracción VII, Artículo 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 Emergentes.

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 Corriente para su respuesta y seguimiento.





193



Página 225 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 hogares, 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, tóxicas, inflamables, o biológico infecciosas, representan 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 *par programados*.



354

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, casco, guantes, gogles, 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 cantidad 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.



395





Página 226 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- Los residuos se dispondrán de preferencia en orgánicos e inorgánicos.

Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante el personal de la empresa.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO DE ACTIVIDADES


NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Físicas o Jurídico colectivas.	Ingresan oficina de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos: Nombre del solicitante Domicilio y número telefónico Ubicación del lugar donde se requiera el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficina de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficina 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 oficina 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 oficina 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 oficina de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.





Página 227 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

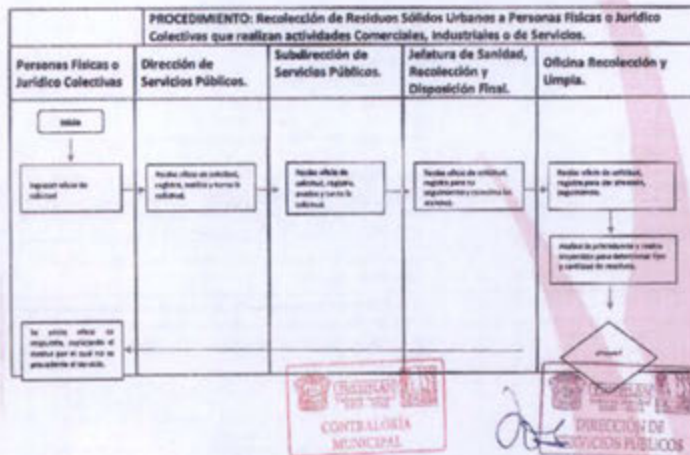
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

7	Persona Físicas o Jurídico colectivas.	Entregan los documentos necesarios para elaborar expediente.
8	Secretaría 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	Secretaría 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	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Archiva bitácoras de servicios
	Fin	



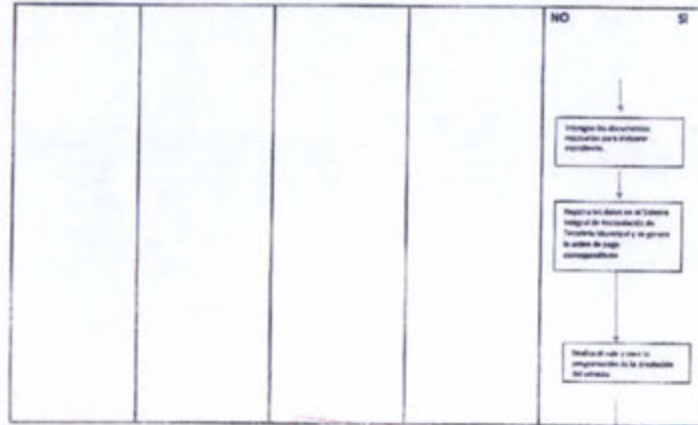
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

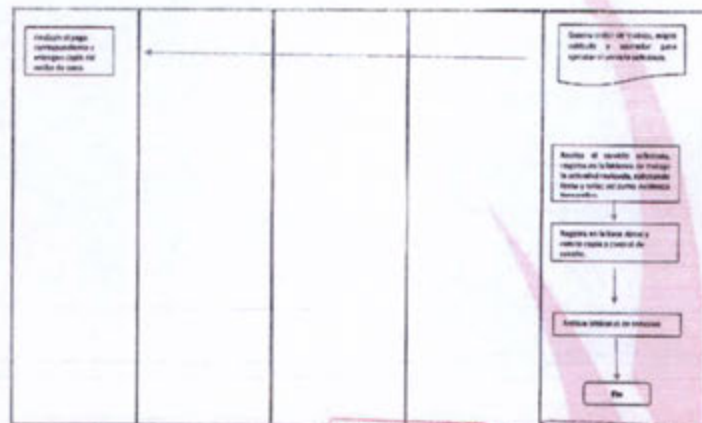


COOPERATIVA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

400

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





COOPERATIVA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

401

TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

--	--	--	--



MEDICIÓN



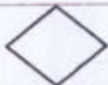
Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2023 Programado	AVANCE PROGRAMADO							
			PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE		PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE		PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE		PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE	
			ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Recolección de residuos sólidos urbanos a empresas	M ³	900	200	25	200	25	200	25	200	25



IMBIOLOGÍA





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS
1 Bitácora De Recolección De Residuos Sólidos A Empresas

Vale De Servicios

BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS A EMPRESAS

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALIDAD DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
CARRILLO DE LA VILLA #1, CABECERA MUNICIPAL, TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 54900

UNIDAD DE TRABAJO

No. Bitácora: _____ Fecha: _____

Nombre de Empresa: _____

Nombre y Apellido Paterno: _____

Nombre y Apellido Materno: _____

Identificación Profesional: _____

BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Fecha de Recolección: _____ Hora: _____

Nombre de Empresa: _____

Nombre y Apellido Paterno: _____

Nombre y Apellido Materno: _____

Identificación Profesional: _____

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALIDAD DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
CARRILLO DE LA VILLA #1, CABECERA MUNICIPAL, TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 54900

Nombre y Apellido Paterno: _____



Nombre y Apellido Materno: _____

Identificación Profesional: _____

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS



CONTRALORÍA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



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

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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

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 Tultitlán.

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 55 fracción VII, Artículo 108. fracción IV.



Página 292 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Emergentes.

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 de recepción de la Oficina 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.



Página 233 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 guíe 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.



410

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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	Peticion Ciudadana/ Reporte Ciudadano	Ingreso oficina de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Domicilio y número telefónico • Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficina de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Sub dirección de Servicios Públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficina 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 oficina 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 oficina de solicitud, acusa de recibido, registra para dar atención, seguimiento y respuesta.





411

Página 234 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 se procede al 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 solicitó 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 de datos y remite copia a control de gestión.
14	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al jefe de Oficina el cumplimiento del servicio solicitado

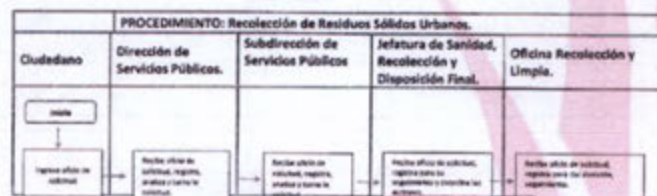


412

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Substitución Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

15	Secretaría 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 contrario 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

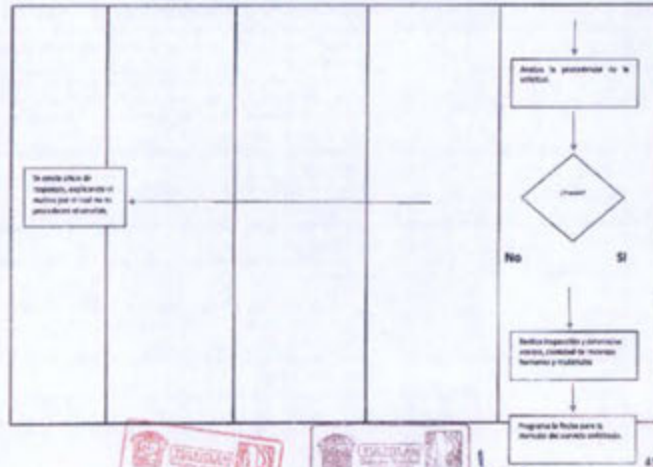


413



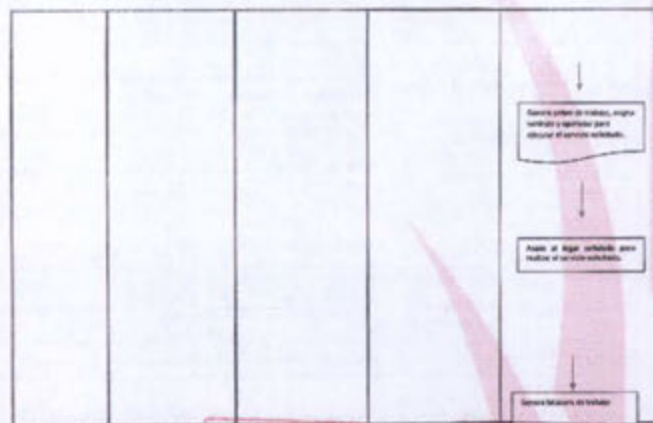


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



414

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

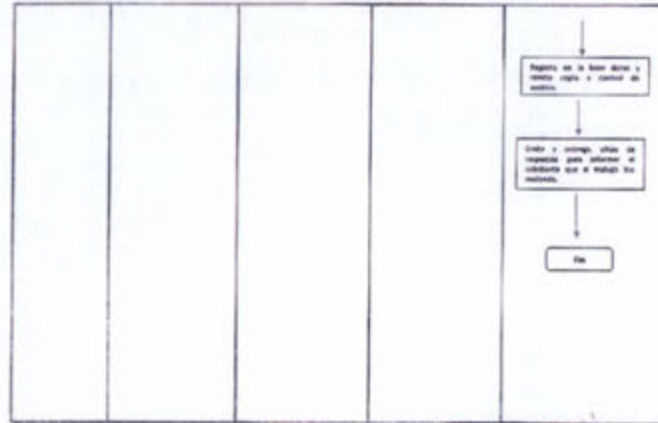


415





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



[Firma]



416

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

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





[Firma]



417



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2021	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



420

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Bando municipal 2024, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, 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



421



Página 239 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 fusas 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 referendos y jardinerías, 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 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.

Referendo: Es el derecho de permanecer por 7 años en la fosa.



422

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 referendo 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 número, Colonia Parque Industrial Cartagena, Tultitlán Estado de México, C.P.: 54918.

NOTA:

- El escombros 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 atadid deberán ser depositados dentro de la misma fosa.



423



Página 240 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 apegadas 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.



424

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento:		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	INICIO	
2	Secretaría 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	Secretaría 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.
6	Jefe de la Oficina	Autoriza órdenes de pago por refrendo y jardinerías, al familiar que tenga asignada derecho de uso de fosa municipal, misma



425



Página 241 de 336

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



Seguimos Transformando Tultitlán

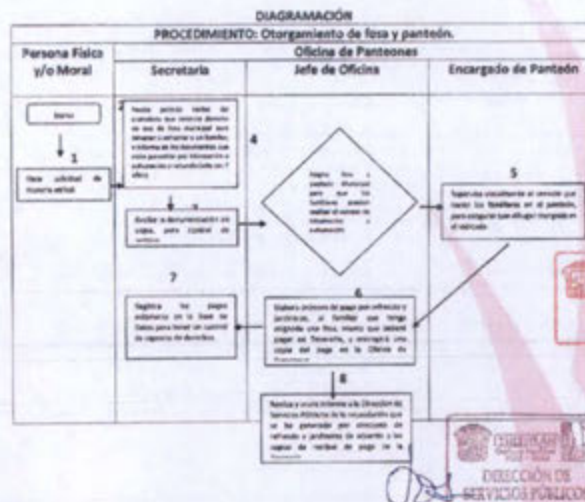
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

		que deberá pagar en cajas de la Tesorería Municipal y entregará una copia del pago a la Oficina de Panteones.
7	Secretaría 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	





426

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



427





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

			
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------	--

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS



PERMISO DE EXCAVACIÓN



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.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

BASE DE DATOS DE INHUMACIONES

INHUMACION DE SAN BARTOLO
FEBRERO 2023



No.	NOMBRE	FECHA Y MES DE INHUMACION	NÚMERO DE FOSA	NÚMERO DE SECCIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



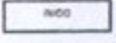
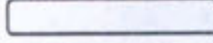


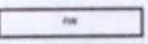
Instructivo del llenado de Base de Datos de Inhumaciones: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha y mes de inhumación, número de fosa y número de sección.



430

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



SIMBOLOGÍA

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



431



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
05 de Febrero 2024	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



OBJETIVO

Brindar la concesión de servicios (otorgamiento de fosa y sepelio) 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, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis.
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 164.
- Bando municipal 2024, artículos 85, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracción V.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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: Planear 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 espigo 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 destinado 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 tumbó.

Cadáver: El cuerpo humano en el que se haya comprobado y declarado la pérdida de la vida.



434

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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.
- 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 guía el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.



435



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



-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	Secretaría 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 sepulta en la fosa donde será inhumado el cadáver de identidad desconocida, para asegurar que el lugar otorgado es el indicado.



436

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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	Secretaría 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	



437



Página 247 de 336

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

55. 2620.8900



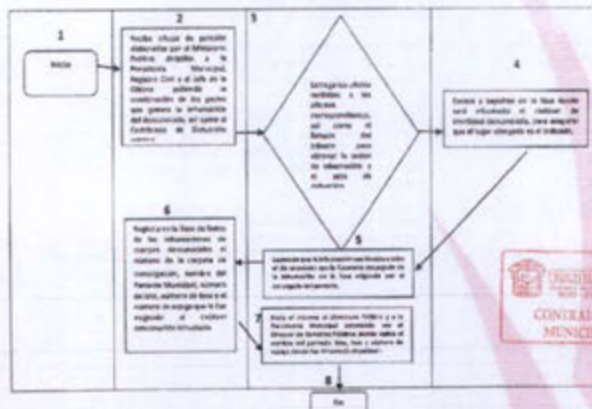
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



DIAGRAMACIÓN

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

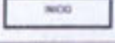
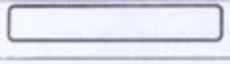


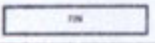


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
05 de Febrero 2024	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Bando municipal 2024, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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.



Página 251 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Público.

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 apego a la normatividad.



446

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

-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 guíe 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	Secretaría 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.



447

Página 252 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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	Secretaría 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	



448

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN

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



449



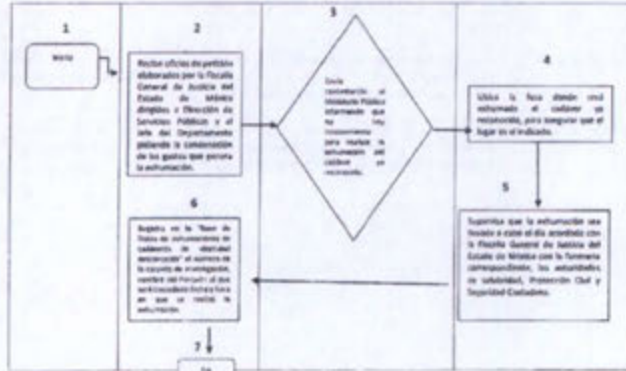
Página 253 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



450



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

MEDICIÓN

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



451

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS

BASE DE DATOS DE EXHUMACIÓN DE CADAVERES DE IDENTIDAD DESCONOCIDA

EXHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS
SOLIDARIDAD
AÑO 2023



NÚM.	NOMBRE DEL DEFUNTO	FECHA DE INHUMACIÓN	FOSA Y ESPADA	FECHA Y HORA DE EXHUMACIÓN	NÚM. CARPETA	DESTINO
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						



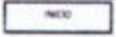
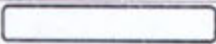


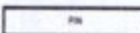
Instructivo del llenado de Base de Datos de Exhumación de Cadáveres de Identidad Desconocida: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha de inhumación, fosa y espiga, fecha y hora de exhumación No. de carpeta y destino.



452

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



SIMBOLOGÍA

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



453



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
05 de Febrero 2024	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Bando municipal 2024, artículos 65, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México
- Cédula de Mejora Regulatoria Permiso de Exhumación de Restos Áridos
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracción V.





Página 256 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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: Planear 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 referendos, jardinería y pláticas, 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.

Referido: 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, ~~procediendo a inhumados.~~



[Handwritten signature]



456

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 referendo 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.





[Handwritten signature]



457



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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 escombros y basura al término de la exhumación.

RESULTADOS

Exhumación de restos aridos, 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 guíe 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.

[Handwritten signature]



452

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento:		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	INICIO	
2	Secretaría 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	Secretaría 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 contratarán, para que la fosa sea realizada en el lugar que se les indica.
6	Secretaría de la Oficina de Panteones	Registra la exhumación de restos aridos en la "base de Datos de los panteones municipales" para tener un control.
7	Fin	



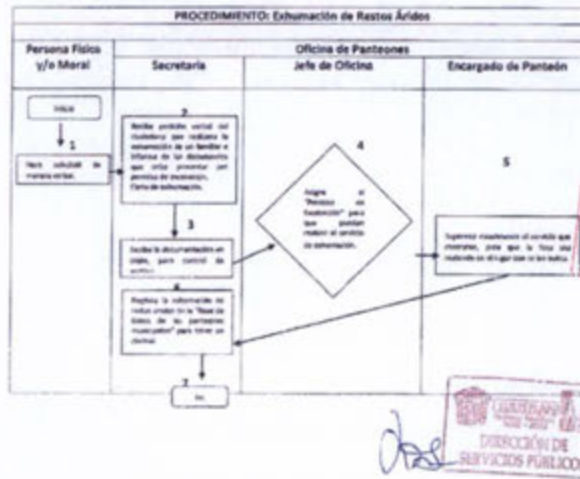
459





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



DIAGRAMACIÓN



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

PERMISO DE EXCAVACIÓN



AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERMISO DE EXCAVACIÓN

1. DISTRITO: _____

2. DISTRITO DEL MUNICIPIO: _____

3. LOCALIDAD: _____

4. DIRECCIÓN DE LA OBRERA: _____

5. NOMBRE DEL TITULAR: _____



6. DIRECCIÓN DE LA OBRERA: _____

7. NOMBRE DEL TITULAR: _____



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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CARTA DE EXHUMACIÓN



AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CARTA DE EXHUMACIÓN

TULTITLÁN MÉXICO, el día _____ del mes de _____ del año 2024.

Yo, _____ Titular de la FOMSA de _____, en el presente momento, solicito al Sr. _____, Director de Servicios Públicos, por medio de esta tarjeta de solicitud de exhumación de los restos humanos de _____



NOMBRE DEL TITULAR: _____

Teléfono: _____

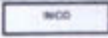
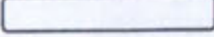


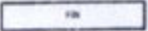


Instructivo de llenado del Formato de Exhumación: Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del pago de refrendo, copia de credencial de INE, se elabora el permiso de excavación y el formato de exhumación, por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
05 de Febrero 2024	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualizado Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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 los 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 Tultitlán, así como el mantenimiento.

REFERENCIA

- Ley General de salud, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Código Financiero del Estado de México, Artículo 155
- Bandito municipal 2024 artículos 45, fracción VI, artículo 108, fracción IV
- Reglamento de Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México
- Cédula de Mejora Regulatoria Pago de Refrendo y Cédula de Mejora Regulatoria Pago por permiso de colocación de lápide o jardinera
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125 fracción V.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualizado Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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: Planear 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.





Página 263 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Panteones o cementerio: Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

Refrendar: Es el derecho de uso de una fosa municipal por 7 años.

Jardinera: Pequeña construcción en el parto superior de la fosa.

Plandia: 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.



470

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Abril 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

POLÍTICAS DE TRABAJO

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



471





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	INICIO	
2	Secretaría 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 jardinería (sólo por un periodo de 7 años).
3	Secretaría 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 jardinerías, 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	Secretaría 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 residuación que se ha generado por concepto de refrendo y jardinerías de acuerdo a las copias de pago de la Tesorería Municipal.



472

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

8	Fin
---	-----

DIAGRAMACIÓN

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

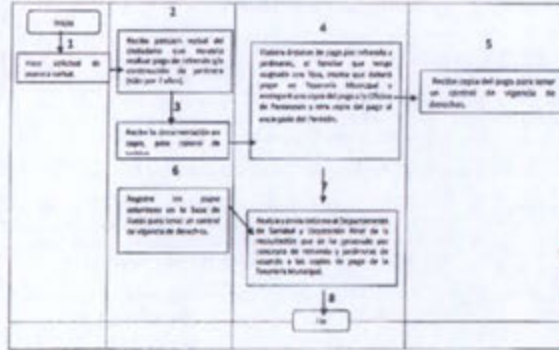


473





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



MEDICIÓN



474

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada	AVANCE SEMESTRAL 2022				
			Primer Semestre			Abt.	%
			MENSUAL	BISESTRAL	SEMESTRAL		
MANTENIMIENTO A PANTEONES MUNICIPALES	MANTENIMIENTO	220	18.39	36.66	110	220	100



475





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS

ORDEN DE PAGO

EL AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
 MUNICIPIO DE TULTITLÁN
 PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO
 LABORACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

Primer Mando con Plazo de Cobro
 DIFERENDE DE LA VIGENCIA DE DERECHOS
 NO CONFORMIDAD
 NOMBRE
 DIRECCIÓN FISCAL
 PAÍS: MEXICO
 RFC:

CONTRALORÍA MUNICIPAL

CONCEPTO	CANTIDAD	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
MATERIAL DE OFICINA		200.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		200.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

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 depósito a Tesorería Municipal, una vez realizado el pago, regresan para entregar una copia del recibo y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

476

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

BASE DE DATOS DE VIGENCIA DE DERECHOS

SERVICIOS PÚBLICOS		PARTIDAS	
CONTRO, DE CERRO DEL INVENTARI DEL TESORO			
NO.	DESCRIPCIÓN	IMPORTE	IMPORTE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			



CONTRALORÍA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

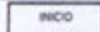



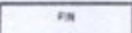
477

TULTITLÁN
 Gobierno Municipal
 2022 - 2024



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.
05 de Febrero 2024	01	Se actualiza información referente a Bando Municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Disminuir la sobrepoblación de perros y gatos mediante la esterilización.
ÁREA: Oficina de Control Y Bienestar Animal.
DEPENDENCIA: Dirección De Servicios Públicos

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 y Bienestar Animal 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- Artículo 5.11

Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México - Artículo 2. Artículo 75.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México- Artículo 124 Bis

Bando Municipal de Tultitlán 2024- Artículo 108.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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. Planes 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 la Oficina de Control y Bienestar Animal y en las diferentes colonias del municipio.

DEFINICIONES



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



Página 269 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

INSUMOS

- o Libreta de citas previa
- o Medicamento
- o Responsiva de esterilización
- o Receta médica

RESULTADOS



Receta médica expedida por el médico veterinario
Cuidados pos-operatorios



POLÍTICAS

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- o La recepción de mascotas citadas será a la hora indicada
- o El dueño de la mascota deberá presentar su credencial de Elector o INE
- o 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	El jefe de la oficina programará las citas de esterilización por semana y entregará la relación a la secretaria
2	Ciudadano	El ciudadano solicitará a la Oficina de Control y Bienestar Animal 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 para dar formato de responsiva y ser llenada.







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
229	2705	$229/2705 \times 100 = 8.46\%$





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



Libreta de citas





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página


Medicamento





Página 273 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024



494

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Distribución

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



495

Página 276 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a la denuncia por mordedura
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal.
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 zoonóticas, en el humano.



ALCANCE

Se aplica a la persona lesionada, a todos los ciudadanos, personas físicas y morales, a la Oficina de Control y Bienestar Animal, a los servidores públicos y al sector salud.

REFERENCIAS

- o Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA2-2011 - "Para La Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos"
- o Norma Oficial Mexicana -NOM-017-SSA2-2012 Para la Vigilancia Epidemiológica
- o Ley General de Salud
- o Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México - Artículo 2.
- o Bando Municipal de Tultitlán 2024, Artículo 65, Artículo 154.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESPONSABILIDADES

- o 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.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- o 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.
- o 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. Transmite al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.



Página 277 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán





@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



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

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESULTADOS



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



POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- o Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- o Atención de petición del ciudadano de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm
- o La persona lesionada señalará al animal agresor y dará sus datos personales
- o El solicitante firmará el reporte de trabajo realizado



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Atención a la denuncia por mordedura

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Solicita vía telefónica o verbal a Oficina de Control y Bienestar Animal 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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

4	Secretaria	La secretaria llenará el reporte de trabajo con los datos del denunciante domicilio y número telefónico, se le entregará al chofer.
5	El chofer	El chofer se comunicará con el solicitante para informar que se trasladarán al domicilio, dicho(a) solicitante 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.
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.





Página 279 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

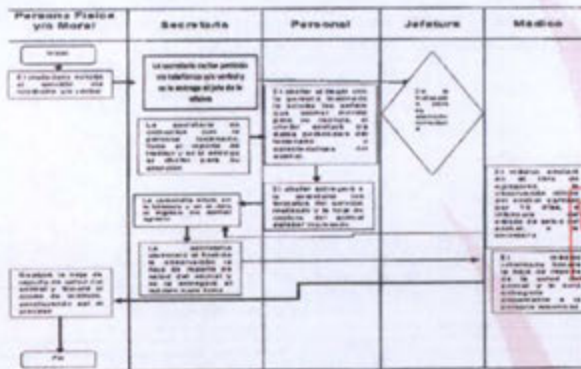
12

DIAGRAMACIÓN



502

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





MEDICIÓN



503







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

HOJA DE CAPTURA DE ANIMAL AGRESOR





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

de








	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO ENTRADAS Y SALIDAS




508

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

LIBRO DE REGISTRO Y CONTROL DE PERROS AGRESORES



509





Página 283 de 336

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



55. 2620.8900








	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



310

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



511



Página 284 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES





Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración. Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024
05 Febrero 2024	01	

DISTRIBUCIÓN

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



512

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al retiro de caninos en la vía pública
ÁREA: Oficina Control y Bienestar Animal
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 y Bienestar Animal y la tesorería municipal.

REFERENCIAS

- o Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA2-2011 - "Para La Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos"
- o Norma Oficial Mexicana -NOM-017-SSA2-2012 Para la Vigilancia Epidemiológica
- o Ley General de Salud
- o Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México - Artículo 2
- o Bando Municipal de Tultitlán 2024; Artículo 65-Artículo 154.





513

Página 285 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 Jefe de Oficina programará el servicio, la secretaria llenará los formatos correspondientes y la cuadrilla realizará el retiro de caninos.

CONTRALORÍA MUNICIPAL



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 encuentre 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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- 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

CONTRALORÍA MUNICIPAL

POLÍTICAS

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano ingresa la petición por escrito a la oficina común de partes, vía telefónica o presencial.
2	Secretaría	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 o la orden de trabajo para su atención.
4	Secretaría	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 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.



530

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

8	Secretaría	La secretaria registra la entrada de los animales en la bitácora, así como la captura digital de confinamiento.
9	Secretaría	La secretaria elabora oficio de contestación de petición concluido e ingresa a oficina común de partes o se concluye en la libreta de reportes pendientes.
10	La oficina	El jefe de oficina autoriza el sacrificio humanitario de los animales no recuperados de captura 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 retenido en la captura.
12	Secretaría	La secretaria elabora orden de pago y se la entrega al ciudadano.
13	Ciudadano	El ciudadano pagará la multa correspondiente al Bando Municipal- Dirección de Servicios Públicos, Título Decimo, Art. 151, Art. 154, en la tesorería municipal y entregará copia del recibo de pago a la secretaria.
14	Ciudadano	El ciudadano deberá entregar una copia de su credencial del INE o IFE, mostrará certificado de vacunación antirrábica de su mascota y firmará un acta responsiva de reincidencia.
15	Secretaría	Archiva acuse de recibido del oficio y acta responsiva.



517

Página 287 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

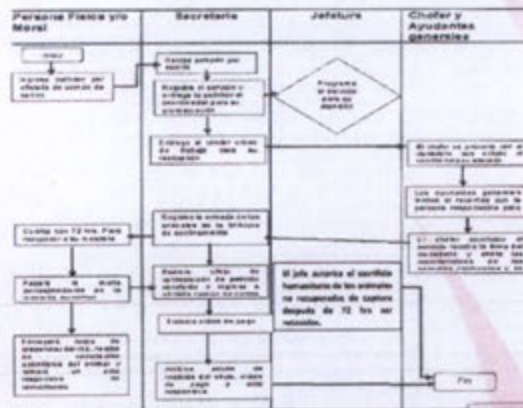
16 Fin

DIAGRAMACIÓN



518



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



519







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
27	325	27/325x100=8.30%



520



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio Recibido por oficialía común de partes





521

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Reporte ciudadano anotado en la libreta de solicitud de servicio



522

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

		
SOLICITUD DE SERVICIOS 2024		


Solicitud de Servicio





523

Página 290 de 336



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

 55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas




526

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



Recibo de pago




527







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Contestación por escrito del servicio concluido



520

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas




520





Página 293 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



330

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024

DISTRIBUCIÓN



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



331





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención por sospecha de rabia
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal
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 y Bienestar Animal e ISEM.

REFERENCIAS

- o Norma Oficial Mexicana – NOM-011-SSA2-2011 – Para la Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos
- o Norma Oficial Mexicana –NOM-017-SSA2-2012- Para la Vigilancia Epidemiológica
- o Libro Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México –Artículo 5.29
- o Bando Municipal 2023 - Título Séptimo - Artículo 108



532

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESPONSABILIDADES

- o 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.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planes y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergentes.
- o 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.
- o 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 espécimen al laboratorio para su diagnóstico.

DEFINICIONES

Rabia: Enfermedad infecciosa, aguda y mortal, que ataca el sistema nervioso central, provocada por un virus del género lyssavirus y de la familia rhabdoviridae. Transmiteda al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.

Reservorio: Cualquier animal donde normalmente vive y se multiplica el virus de la rabia y cuya presencia puede constituir un riesgo para la salud pública.

Animal sospechoso: Animal infectado por el virus de la rabia, que presenta cambios de comportamiento, como pueden ser en el ladrido, en su agresividad, en la incoordinación, tendencia a huir o presentar hidrofobia, caída de mandíbula, tristeza, parálisis progresiva, anisocoria y apéto pervertido.



531



Página 295 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 cardíaca que se produce de forma abrupta, inesperada y repentina. Esta parada concluye con el fallecimiento del animal.

INSUMOS

- o Reporte del ciudadano
- o Libro de registro y control de perros agresores
- o Formato para envío de muestras





RESULTADOS

- o Resultado de diagnóstico del Laboratorio Estatal



531

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos a la Oficina realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o 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.
- o Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- o En caso de ser positivo de rabia, se hará un cerco sanitario a 5 km de donde fue localizado el animal.
- o Todo animal capturado dentro del cerco sanitario será sacrificado.
- o Se remitirán al Centro de Salud que corresponda en caso de haber personas que tuvieron contacto con el animal sospechoso.



531





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Firmas

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 encefalo para su diagnóstico.



536

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Firmas



7	Secretaria	La secretaria elabora el cuestionario del monitoreo rábico para el envío a la jurisdicción sanitaria para su diagnóstico.
8	La oficina	La oficina recibe diagnóstico vía telefónica en caso de ser positivo de rabia.
9	Oficina	La oficina organizará un cerco sanitario dentro del área focal en caso de ser positivo de rabia.
10	Cuadrilla	La cuadrilla realiza cerco sanitario a 5km. A la redonda donde fue localizado el positivo de rabia.
11	Jefatura y/o Médico Veterinario	Los animales capturados del cerco sanitario, serán sacrificados para monitoreo rábico.
12	Fin	



537





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Registre la petición e informe al jefe de la Oficina





En caso de ser posible de volar el día. Organizar un viaje sencillo dentro del territorio

Realice caso contrario a 15m a la redondeo donde fue localizado el punto de venta

Los ingresos reportados del caso contrario serán considerados para cualquier efecto



340

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	0	1/0x100= 100%



341





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Solicitud de Servicio



542

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE CONTROL Y BANCOS

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

ASUNTO: _____

DELEGACIÓN: _____

REVISIÓN: _____



APROBACIÓN: _____



543







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Libro de registro y control de perros agresores



544

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



Envío de muestras biológicas





545



Página 301 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas








SIMBOLOGÍA



546



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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



547



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIONES



Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

- o Dirección de Servicios Públicos
- o Subdirección de Servicios Públicos
- o Departamento de Sanidad y Disposición Final



548

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación voluntaria de caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal.
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la entrega voluntaria de caninos y felinos enfermos, lastimados o atropellados en la Oficina de Control y Bienestar Animal

ALCANCE

Aplica a todos los ciudadanos del municipio, personas físicas y morales

REFERENCIAS



- o Norma Oficial Mexicana NCM-011-SSA2
- o Libro Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México - Art. 8.14
- o Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México - Artículo 2, Artículo 75, Artículo 81.
- o Bando Municipal Título Séptimo Artículo 108



Página 303 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 y Bienestar Animal autoriza la recepción del animal y/o el servicio a domicilio, a la llegada del animal diagnosticará las condiciones de salud, para determinar la disposición final del mismo, el propietario de la mascota es el responsable de hacer la entrega voluntaria a la oficina de Control y Bienestar animal, o en caso de hacer el servicio a domicilio se hará el llenado de la hoja de reporte.





DEFINICIONES

Donación voluntaria: Es la actividad que llevan a cabo los propietarios de animales de compañía, que consisten en la entrega espontánea o por voluntad propia a las autoridades de los Centros de Atención Canina a los perros y gatos bajo su posesión o custodia que padezcan o no sufrimiento por accidente, incapacidad física o trastornos seniles.



150

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 tultitense.
- 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.



151

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- El horario de atención de la Oficina De Control y Bienestar Animal es de 8:00 am a 17:00 horas de lunes a viernes
- El propietario podrá entregar a su mascota en la Oficina de Control Y Bienestar animal
- El propietario deberá llenar el formato de entrega voluntaria de la mascota
- El personal de Oficina de Control y Bienestar Animal 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 la Oficina de Control y Bienestar Animal
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.



552

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 via 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

DIAGRAMACIÓN




553





Página 305 de 336

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

55. 2620.8900

 Seguimos Transformando Tultitlán



 @22_24Tultitlan

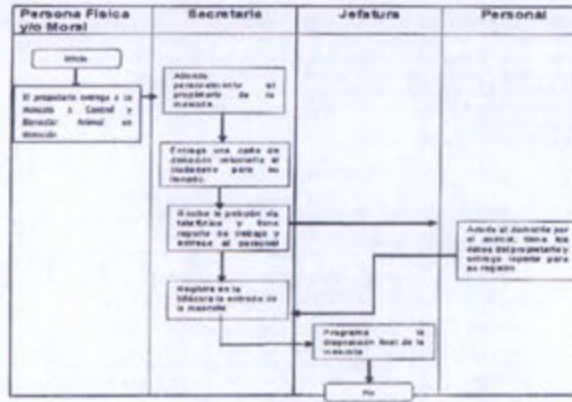
 Seguimos Transformando Tultitlán



www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
58	700	$58/700 \times 100 = 8.26\%$







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Carta de donación voluntaria



556

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



557



Página 307 de 336

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

55. 2620.8900



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

Control jaulas de confinamiento entradas y salida



de



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





SIMBOLOGÍA

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas





REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024

DISTRIBUCIÓN



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas


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





Página 309 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prevención de rabia en caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal.
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

- o Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA-2011 - "Para la Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos."
- o Bando Municipal-Artículo 108.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

RESPONSABILIDADES

- o 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.
- o Subdirección de Servicios Públicos, Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergentes.
- o 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.
- o El Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Control y Bienestar Animal 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

- o Biológico





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Oficio 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 a la Oficina de Control y Bienestar Animal



564

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 a la Oficina de Control y Bienestar Animal 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	



Página 311 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

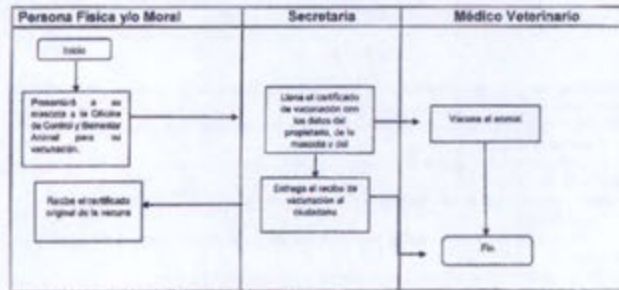
Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DIAGRAMACIÓN



566

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
83.3	1000	$83/1000 \times 100 = 8.33\%$



567





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Certificado de vacunación antirrábica



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

CERTIFICADO DE VACUNACIÓN ANTIRÁBICA

SECCIÓN DE SALUD PÚBLICA Y FARMACIA
SALUD PÚBLICA VETERINARIA No. 2873308

ESTADO DE MÉXICO

FECHA DE EMISIÓN: _____

FECHA DE VENCIMIENTO: _____

ESPECIE: _____

SEXO: MACHO HEMBRA

RAZA: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____

FECHA DE VACUNACIÓN: _____

TIPO DE VACUNA: _____

OTROS DATOS: _____

ELABORADO POR: _____

ELABORADO EN: _____





SIMBOLOGÍA

Simbolo	Significado
---------	-------------







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

<input type="text" value="Inicio"/>	Marca el inicio del procedimiento
<input type="text"/>	Cuadro con extracto de actividad
→	Línea de flujo
<input type="text" value="Fin"/>	Determina el fin del procedimiento



570

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Enero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

- a. Dirección de Servicios Públicos
- b. Subdirección de Servicios Públicos
- c. Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final



571



Página 314 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan



www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Presencia del virus rábico
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal.
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

- o Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA2-2011. Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- o Bando Municipal- Artículo 108.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESPONSABILIDADES

- o 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.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- o 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.
- o El Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Control y Bienestar animal 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 líquido corpora con fines de diagnóstico.

Diagnóstico: Técnica para identificar una enfermedad, mediante datos clínicos y pruebas de laboratorio.



Página 315 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan



www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

Insumos

- o Petición por escrito de la Oficina de Control y Bienestar Animal a la Jurisdicción Sanitaria.
- o Formato para envío de muestras

RESULTADOS

- o Resultado del monitoreo rábico por el Laboratorio Estatal





POLÍTICAS

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



574

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

- o La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o Se extraerá el encefalo a un 10% de los animales sacrificados para su monitoreo, dentro de los días de eutanasias



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.



575

Página 316 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



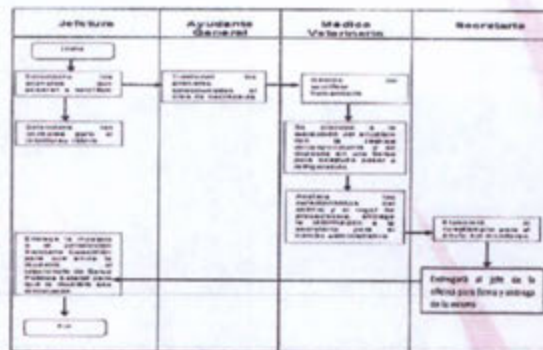
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

5	Médico Veterinario	Se procede a la extracción del encefalo 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	Secretaría	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.
9	Fin	

DIAGRAMACIÓN



Stamp: TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Handwritten signature and date: 2024

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



MEDICIÓN



Stamp: TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Stamp: SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
Handwritten signature and date: 2024

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	120	10/120x100= 8.3%

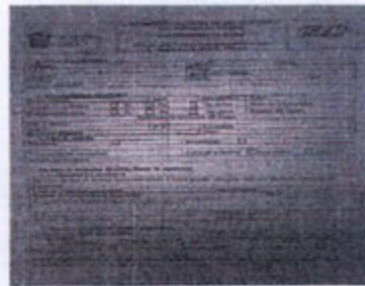


578

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Envío de muestras monitoreo rábico



579




Página 318 de 336

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



Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <small>Actualización Febrero 2024</small>	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Páginas</small>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Resultado del laboratorio




 <small>Actualización Febrero 2024</small>	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Páginas</small>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------





Página 319 de 336

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



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

REGISTRO DE EDICIÓN



Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Oportunidad de vida a las mascotas no deseadas o en situación de abandono
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal
DEPENDENCIA: Dirección Servicios Públicos

OBJETIVO

Impulsar acciones institucionales de adopción canina y felina.

ALCANCE



Aplica a todo el municipio, Oficina de Control y Bienestar Animal, Asociaciones Civiles Protectoras de animales

REFERENCIAS

- o Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto – Artículo 6.38.
- o Ley Orgánica Municipal del Estado de México- Artículo 124 Bis.
- o Bando Municipal- Artículo 108



584

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos y la Subdirección de Servicios Públicos se encargará de enviar las fotografías de las mascotas para su adopción.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- o El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es el responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o Departamento de Comunicación Social de la difusión en el portal del municipio de promover campañas institucionales de la adopción de caninos y felinos.
- o La Oficina de Control y Bienestar Animal es la 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.



585



Página 321 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

INSUMOS

- o Solicitud de Adopción
- o Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas

RESULTADOS



- o Se entrega un certificado de adopción



POLÍTICAS

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

- o Atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 horas
- o Presentar original y copia de la credencial de elector o INE, vigente



DESBARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Oportunidad de vida a las mascotas no deseadas o en situación de abandono

Nc.	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 y Bienestar Animal para la adopción de una mascota
3	Secretaría	Solicita la identificación oficial del ciudadano (INE o IFE), como electrónico, núm. telefónico y datos en general.
4	Secretaría	La secretaria muestra las fotografías de animales existentes.





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

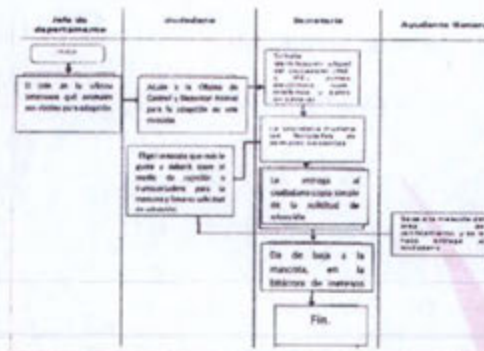
5	Ayudante general	El ayudante general muestra las mascotas al ciudadano
6	Ciudadano	Elige la mascota que más le guste, y deberá traer el medio de sujeción o transportadora para la mascota y llena su solicitud de adopción en la Oficina de Control Y Bienestar Animal.
7	Secretaría	Le entrega al ciudadano copia simple de la solicitud de adopción.
8	El ayudante general	Saca a la mascota del área de confinamiento, y le hace entrega al ciudadano.
9	Secretaría	Da de baja a la mascota, en la bitácora de ingresos y de la captura electrónica de animales.
10		Fin

DIAGRAMACIÓN





388

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



389





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

MEDICIÓN

ADOPCIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
20.8	250	20/150x100=8.32%



590

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVO

Solicitud de adopción



591

Página 324 de 336

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

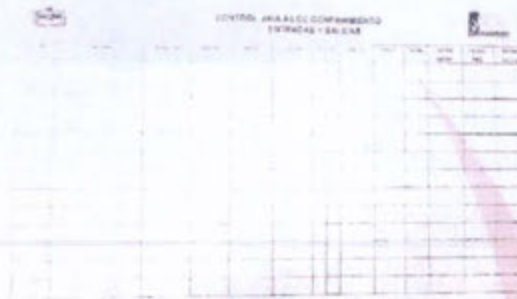


	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



CONTROL DE JAULAS DE CONFINAMIENTO ENTRADAS Y SALIDAS







Página 325 de 336

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



55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

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



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas



REGISTRO DE EDICIÓN

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

DISTRIBUCIÓN







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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

[Handwritten signature]
 596
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de caninos y felinos
ÁREA: Oficina de Control y Bienestar Animal
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

- o Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto - Artículo 6.11
- o Bando Municipal - Artículo 65.


 CONTRALORÍA MUNICIPAL



[Handwritten signature]
 597
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS


 TULTITLÁN
 Gobierno Municipal
 2022 - 2024
 SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Página 327 de 336

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

55. 2620.8900

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal se encargará de realizar la desparasitación.

DEFINICIONES



Desparasitación: eliminación de los parásitos de un organismo.

INSUMOS

- Desparasitante
- Libreta de citas
- Control del desparasitante



598

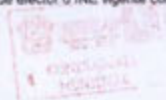
	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- Atención de desparasitación de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 horas en la Oficina de Control y Bienestar Animal.
- Presentar original de la credencial de elector o INE vigente con domicilio del municipio de Tultitlán.



599



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página





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.



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

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

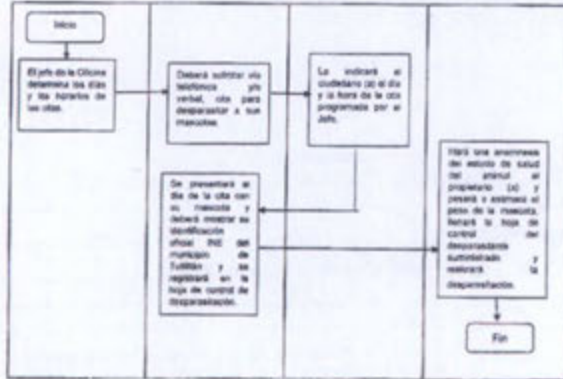
DIAGRAMACIÓN

Jefe de Oficina	Ciudadano	Secretaria	Médico
-----------------	-----------	------------	--------





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página



MEDICIÓN



302

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

DESPARASITACIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
200	2500	$200/2500 \times 100 = 8.36\%$



303



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Agenda de citas para la desparasitación



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

OTXET MIS

Control de Desparasitante





Página 331 de 336

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

55. 2620.8900





	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página







SIN TEXTO







	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

SIMBOLOGÍA

Simbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el fin del procedimiento



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
20 de febrero de 2023	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración
05 Febrero 2024	01	Se modifica nombre de la Oficina de Centro de control Canino y Salud Pública veterinaria a Oficina de Control y Bienestar animal, y se actualiza modificaciones de acuerdo al bando municipal 2024

DISTRIBUCIÓN

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



Página 333 de 336

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



Seguimos Transformando Tultitlán





@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán



Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

IV. VALIDACIÓN

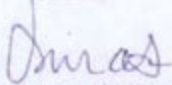
ELABORÓ



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página

IV. VALIDACIÓN

ELABORÓ


MV. Z. MARIO PONTÓN ZÚNIGA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

VALIDÓ

MTRA. EDNA ARIADNA MARTÍNEZ TORRES
CONTRALORA MUNICIPAL




Página 334 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán

	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas

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 2024



611





Página 335 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán



PERIÓDICO OFICIAL Gaceta Municipal



Municipio de Tultitlán, Estado de México
Ayuntamiento Constitucional 2022-2024.

Con fundamento en los artículos 30 y 31 fracciones I Quater y XXXVI; 48 fracción XIII Quinquies; 91 fracciones VIII, X y XIII; 160 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2 fracción II y 68 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios; y 4, 75 y 92 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, la Secretaría del Ayuntamiento difunde las disposiciones de observancia general aprobadas por el Ayuntamiento Constitucional de Tultitlán para el periodo 2022-2024. Estas disposiciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal" y en los estrados de esta dependencia. También se podrán consultar en la página web oficial del Gobierno Municipal: www.tultitlan.gob.mx.

La Secretaria del Ayuntamiento

Rúbrica
Lic. Anay Beltrán Reyes
"Seguiremos Transformando Tultitlán"



Página 336 de 336

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

Seguimos Transformando Tultitlán