

# GACETA MUNICIPAL

## PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DE TULTITLÁN

*“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”*

Año 2026 – Gaceta 068 volumen 02 – 08 de mayo del 2026



**TULTITLÁN**

Gobierno que Transforma

2025 - 2027

**Municipio de Tultitlán, Estado de México  
Ayuntamiento Constitucional 2025-2027.**

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, el Secretario del Ayuntamiento ordenó la publicación de la presente gaceta, en la página oficial de Gobierno Municipal de Tultitlán [www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx) y en los estrados de la Secretaría del Ayuntamiento con el objeto de dar a conocer los acuerdos de cabildo aprobados por el Ayuntamiento, así como los asuntos de interés público y de observancia general.



**Rúbrica**  
**Lic. José Alfredo Contreras Suárez**  
**Secretario del Ayuntamiento**



## ÍNDICE

### SECCIÓN ÚNICA

#### DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO

- I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- III. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.
- IV. MANUAL DE PROCEDIMEINTOS DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.



# I.MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN



## MUNICIPIO DE TULTITLÁN

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ABRIL 2026



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

© H. Ayuntamiento de Tultitlán, México 2025-2027

Dirección de Servicios Públicos

Av. Hidalgo No. 1, Col. Centro.

Dirección de Servicios Públicos

Abril 2026

Tultitlán, Estado de México

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

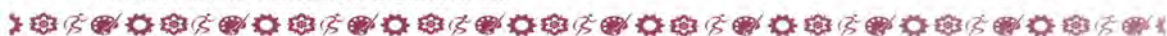
Contenido

Contenido .....	3
PRESENTACIÓN .....	5
I. ANTECEDENTES.....	6
Estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos: .....	6
Misión: .....	7
Objetivo General:.....	7
Objetivos Estratégico:.....	8
II. BASE LEGAL.....	8
Ámbito Federal: .....	8
Ámbito Estatal: .....	9
Ámbito Municipal: .....	9
Normatividades técnicas: .....	10
III. OBJETO Y ATRIBUCIONES LEGALES .....	12
Objeto del manual: .....	12
Disposiciones legales .....	12
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	12
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.....	14
Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México.....	20
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	22



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Descripción de la base operativa. ....	23
Jefatura de Imagen urbana y Espacio Público: .....	23
Jefatura de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:.....	24
V. ORGANIGRAMA.....	26
VI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	27
Dirección de Servicios Públicos.....	27
Subdirección de Servicios Públicos.....	29
Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.....	30
Oficina de Bacheo y Pintura.....	31
Oficina de Alumbrado Público.....	32
Oficina de Areas Verdes Urbanas.....	33
Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.....	34
Oficina de Panteones.....	35
Oficina de Recolección y Limpia.....	36
Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.....	37
Coordinación Jurídica Administrativa.....	40
Unidad Administrativa de Servicios Públicos.....	42
Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente.....	43
Unidad de Almacén.....	44
VII. DIRECTORIO .....	46
VIII. VALIDACIÓN .....	48
HOJA DE ACTUALIZACIÓN .....	49



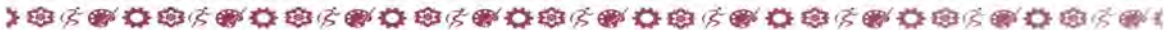


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 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 y la estructura orgánica sobre la que se sustentan cada una de las actividades, las acciones, los objetivos, las metas, las atribuciones y funciones de cada una de las áreas, tanto administrativas como operativas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

Considerando que los principios que guían los gobiernos de la transformación 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 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 155 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del municipio de Tultitlán, Estado de México.

Estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos:

##### 1. Dirección de Servicios Públicos:

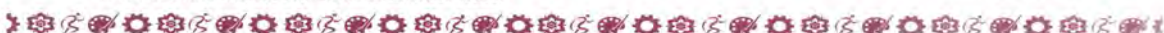
##### 1.1. Subdirección de Servicios Públicos

##### 1.1.1. Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público:

- 1.1.1.1. Oficina de Bacheo y Pintura;
- 1.1.1.2. Oficina de Alumbrado Público;
- 1.1.1.3. Oficina de Áreas Verdes Urbanas;

##### 1.1.2. Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:

- 1.1.2.1. Oficina de Panteones;
- 1.1.2.2. Oficina de Recolección y Limpia;
- 1.1.2.3. Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1.1.2.3.1. Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal;

1.1.2.4. Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana.

1.2. Coordinación Jurídica Administrativa:

1.2.1. Unidad Administrativa de Servicios Públicos;

1.3. Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente;

1.4. Unidad de Almacén;

Misión:

La Dirección de Servicios Públicos es una dependencia de la administración pública del municipio de Tultitlán, que presta los servicios de panteones, alumbrado público, gestión integral de residuos sólidos urbanos, mantenimiento de áreas verdes urbanas, bacheo aislado y pintura, de bienestar animal y medicina veterinaria, en aquellos espacios públicos que son de libre acceso y uso común para coadyuvar a mejorar la calidad de vida del pueblo Tultitlense, a través de personal debidamente capacitado y dotado con herramientas, equipos, vehículos y maquinaria adecuada.

Objetivo General:

Asegurar las condiciones materiales, humanas, administrativas y operativas para que la Dirección de Servicios Públicos intervenga los espacios públicos municipales de libre acceso y uso común para generar una percepción colectiva de seguridad, confort y habitabilidad que decanten en una mejor calidad de vida del pueblo Tultitlense, a través de dotar servicios públicos sustentables y sostenibles de acuerdo con la normatividad municipal.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Objetivos Estratégico:

1. Establecer de manera mensual para los Departamentos de Imagen Urbana y Espacio Público y el Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, planeaciones integrales, secuenciales, y acordes, que posibiliten el despliegue de las programaciones semanales de las 9 áreas operativas que permitan atender de manera eficaz y eficiente, con los recursos e insumos que se cuentan, las necesidades de servicios públicos que demandan el pueblo Tultitlense.
2. Elaborar Programas Anuales de Capacitación por cada una de las 3 áreas administrativas con función de Coordinación (Dirección, Imagen Urbana y Espacio Público y Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos), en temáticas de corte técnico-Administrativo para las áreas operativas y de atención al público y de gestión para las áreas administrativas que conforman la Dirección de Servicios Públicos.

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 Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Sanidad Animal.
- 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.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

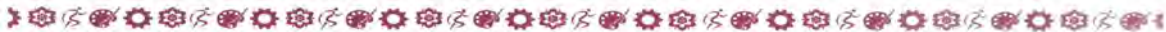
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Vida Silvestre.
- Ley General de Asentamientos Humanos

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.
- 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.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

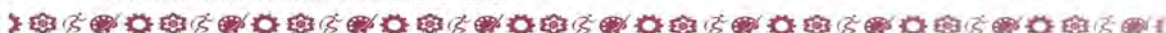


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán.
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos en Tultitlán.
- Reglamento de Imagen Urbana.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.

Normatividades técnicas:

- 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.
- 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-083-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

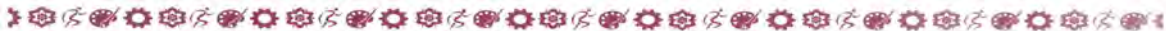




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

residuos peligrosos (competencia Federal).

- NOM-017-SSA2-2012, para la vigilancia epidemiológica.
- NOM-011-SSA2-2011, para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- NOM-033-SAG/ZOO-2014, métodos para dar muerte a los animales domésticos y silvestres.
- 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-083-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-087-ECOL-SSA, protección ambiental –salud ambiental. Residuos peligrosos biológicos infecciosos.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### III. OBJETO Y ATRIBUCIONES LEGALES

#### Objeto del manual:

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.

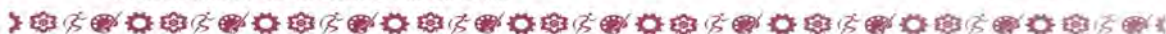
#### Disposiciones legales

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 regidurías y sindicaturas que la ley determine, de conformidad con el principio de paridad. En ningún caso, podrá participar en la elección para la presidencia municipal, las regidurías y las sindicaturas, la persona que tenga o haya tenido en los últimos 3 años anteriores al día de la elección un vínculo de matrimonio o concubinato o unión de hecho, o de parentesco por consanguinidad o civil en línea recta sin limitación de grado y en línea colateral hasta el cuarto grado o de afinidad hasta el segundo grado, con la persona que este ejerciendo la titularidad del cargo para el que se postula. 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.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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:

- a) 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;
- b) Los casos en que se requiera el acuerdo de las dos terceras partes de los miembros de los ayuntamientos para dictar resoluciones que afecten el patrimonio inmobiliario municipal o para celebrar actos o convenios que comprometan al Municipio por un plazo mayor al periodo del Ayuntamiento;
- c) 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;
- d) 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 esté imposibilitado para 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: ...



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- b) Alumbrado público.
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; ...
- e) Panteones...
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;
- i) 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 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 pertenezcan, 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:





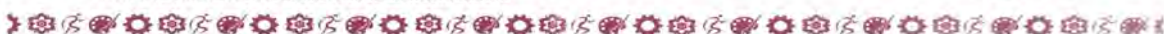
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 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; ...
  - 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: ...



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 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.- La persona titular de la presidencia 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; debiendo emprender acciones para la identificación y prevención de la creación nuevos tiraderos a cielo abierto o sitios de disposición clandestina de residuos de cualquier índole.
- 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:
- a) Orgánicos
  - b) Inorgánicos ...
- V. Panteones; ...





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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:

- 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;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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;

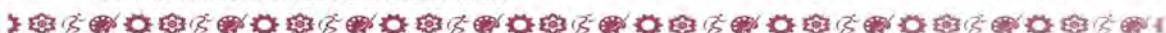
III. Los interesados deberán formular la solicitud respectiva cubriendo los gastos que demanden los estudios correspondientes;

IV. Las bases y condiciones deberán cumplir al menos:

- a). 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;
- b). Especificación de las condiciones bajo las cuales se garantice la generalidad, suficiencia y regularidad del servicio;
- c). 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;
- d). 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:

- I. Se constate que el servicio se presta en forma distinta a los términos de la concesión;
- II. No se cumpla con las obligaciones que deriven de la concesión ó se preste irregularmente el servicio concesionado;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

III. 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;

IV. El concesionario pierda capacidad o carezca de los elementos materiales o técnicos para la prestación del servicio;

V. Por cualquier otra causa, el concesionario contravenga las disposiciones aplicables.

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:

I. Cuando no se inicie la prestación del servicio dentro del plazo señalado en la concesión;

II. 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 aquéllos 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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 de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

Artículo 25.- La Administración Pública Municipal contará con las siguientes dependencias para el despacho de sus asuntos.

I. Administración centralizada integrada por:

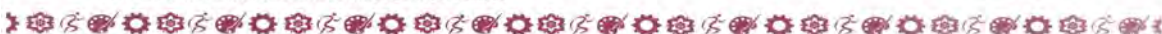
8. Dirección de Servicios Públicos.

Artículo 37. La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia encargada de planear, coordinar y ejecutar los servicios públicos relacionados con: la imagen urbana y la sanidad pública contemplados en el artículo 69, fracción IX del presente Bando.

La prestación de los servicios de poda, derribe de árboles, recolección de escombro en propiedad privada, recolección de residuos sólidos urbanos a personas jurídico colectivas y la recuperación del perro agresor y agresivo se realizará previo pago correspondiente en la Tesorería Municipal tal cual lo establece el artículo 73 del presente Bando. Ningún insumo destinado a estos servicios podrá otorgarse en donación.

Artículo 69. Se consideran funciones y servicios públicos municipales, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes:

- I. ....
- II. ....
- III. ....
- IV. ....
- V. ....
- VI. ....





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

VII. ....

VIII. ....

IX. Servicios públicos urbanos, que comprenden:

- a) Gestión y manejo integral de residuos sólidos urbanos;
- b) Barrido y limpieza de avenidas principales y espacios públicos;
- c) Mantenimiento y administración de panteones, velatorios y nichos municipales;
- d) Procuración del bienestar animal, a través de la esterilización, desparasitación, vacunación, tenencia responsable de animales de compañía y adopción de seres sintientes;
- e) Mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes urbanas;
- f) Poda, derribo y reforestación;
- g) Mantenimiento preventivo y correctivo con bacheo aislado con mezcla asfáltica de vialidades urbanas municipales;
- h) Mantenimiento menor de mobiliario urbano de parques, jardines y áreas verdes;
- i) Pinta de guarniciones, pasos seguros peatonales, y de ciclistas;
- j) Mantenimiento, sustitución y ampliación de alumbrado público municipal;
- k) Custodia de perro agresor y agresivo.

Ningún insumo destinado a la prestación de los servicios públicos urbanos podrá otorgarse en donación.

La prestación de los siguientes servicios se realizarán previo pago de los derechos correspondientes en la Tesorería Municipal, conforme a lo dispuesto en las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento y aplicadas por la autoridad municipal competente.

1. Poda, derribo de árboles, recolección de tierra y escombro en propiedad privada.
2. Recolección de residuos sólidos urbanos a personas físicas con actividad empresarial y jurídico colectivas; y
3. El resguardo y custodia del perro agresivo en el Centro de Control y Bienestar Animal.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. Dirección de Servicios Públicos:

1.1. Subdirección de Servicios Públicos

1.1.1. Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público:

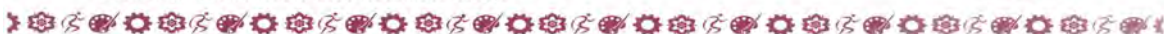
- 1.1.1.1. Oficina de Bacheo y Pintura;
- 1.1.1.2. Oficina de Alumbrado Público;
- 1.1.1.3. Oficina de Áreas Verdes Urbanas;

1.1.2. Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:

- 1.1.2.1. Oficina de Panteones;
- 1.1.2.2. Oficina de Recolección y Limpia;
- 1.1.2.3. Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos;
  - 1.1.2.3.1. Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal;
- 1.1.2.4. Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana.

1.2. Coordinación Jurídica Administrativa:

1.2.1. Unidad Administrativa de Servicios Públicos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1.3.Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente;

1.4.Unidad de Almacén;

Descripción de la base operativa. –

Jefatura de Imagen urbana y Espacio Público:

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 áreas verdes urbanas, 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 aislado con mezcla asfáltica en caliente ¾ a finos, en las calles y avenidas del Municipio, considerando el balizamiento; 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 incluyendo luminarias, instalación de mobiliario urbano de iluminación nuevo, mantenimiento integral, para la debida prestación eficiente del servicio de alumbrado público, y contará permanentemente de un censo actualizado de luminarias;

*Oficina de Áreas Verdes Urbanas:*

Administrará, rehabilitará y mantendrá integralmente en óptimas condiciones las áreas verdes urbanas, de recreación, parques y jardines, bajo puentes, así como calles, avenidas y vialidades. Podrá dar servicio privado de poda y derribe de árboles, siempre y cuando se cumpla con el respectivo pago de derechos correspondiente en la



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

Jefatura de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:

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, la prevención de enfermedades zoonóticas y la salud pública, así como el fomento del bienestar animal;

*Oficina de Panteones:*

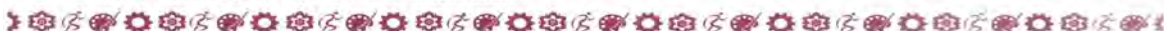
Prestará el servicio de panteones para propiciar que el funcionamiento y mejoramiento de la infraestructura de los panteones operados por el Municipio, estén en óptimas condiciones, y contará con un registro actualizado de fosas, inhumaciones y exhumaciones que se realizan, además de supervisar los cementerios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

*Oficina de Recolección y 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 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 Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos:*

Controlará la población canina y felina en el Municipio, realizará una valoración en relación a perros y gatos callejeros para ser retenidos y custodiados aplicando todos los efectos legales, aplicará la vacuna antirrábica y polivalente, capturará y utilizará la eutanasia humanitaria para animales que así lo requieran, atenderá denuncias de perros y gatos agresores, realizando la observación clínica de los animales, esterilizará con los métodos clínicos que





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

establece la normatividad, disminuirá la incidencia de zoonosis en el territorio municipal; además de administrar y vigilar el óptimo funcionamiento del Centro de Control Bienestar Animal.

*Unidad administrativa de Bienestar Animal:*

Atenderá las denuncias sobre maltrato y crueldad animal que sean reportados por la población tultitlense, dictaminará, cuando sea pertinente, el maltrato animal, coadyuvando con las denuncias ante las autoridades competentes y gestionará y promoverá la adopción de perros y gatos.

*Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana:*

Llevará a cabo estrategias pedagógicas de concientización en materia de bienestar animal a través de distintas modalidades, bajo un criterio multiactor; así mismo coadyuvará en fomentar la separación de residuos sólidos urbanos en la fuente, y a realizar actividades comunitarias en áreas verdes urbanas rehabilitadas por la Dirección de Servicios Públicos, así como el censo respectivo de parques y jardines municipales.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

V. ORGANIGRAMA





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

VI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

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.

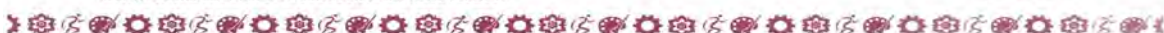
**Funciones:**

- I. Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos;
- II. Proponer a la Persona Titular de la Presidencia Municipal programas, proyectos y convenios con instancias federales y estatales para la prestación de los servicios públicos que competen a las áreas de la Dirección de Servicios Públicos;
- III. Coordinar, acordar y dar el seguimiento necesario a programas, proyectos y en su caso convenios, previa autorización de la Persona Titular de la Presidencia Municipal, 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 relacionados con imagen urbana y la sanidad pública contemplados en el artículo 69 fracción IX del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México;
- IV. Participar en el ámbito de sus atribuciones, en el diseño y ejecución de los servicios públicos que requieran las obras y/o infraestructura, cuyo desarrollo esté a cargo de otras dependencias de la Administración Pública Municipal;
- V. Proponer a las áreas operativas la práctica de nuevas tecnologías e instrumentos administrativos y operativos a fin de sustentar mejoras en los servicios públicos;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- VI. Coadyuvar en la elaboración de cartografías digitales en materia de servicios públicos y revisar los reportes y registros de estos a nivel municipal;
- VII. Planear en todo momento las acciones necesarias desde la Dirección de Servicios Públicos, para el cuidado, mantenimiento y protección, de los espacios públicos municipales;
- VIII. Coadyuvar en la elaboración y seguimiento de proyectos especiales que respondan a las necesidades inmediatas de las comunidades tultitlenses;
- IX. Administrar las redes sociales de la Dirección de Servicios Públicos, con un contenido que destaque los beneficios otorgados a la ciudadanía;
- X. Proponer acciones de mejora en los programas y proyectos, trabajo cotidiano y al buen uso de los recursos asignados, instrumentando las medidas necesarias para su control y sustentabilidad;
- XI. Generar las condiciones necesarias para que las unidades administrativas de la Dirección de Servicios Públicos puedan identificar las necesidades de formación y capacitación del personal;
- XII. Promover convenios de colaboración con instituciones educativas de nivel superior y las que se dediquen a la investigación con autorización de la Persona Titular del Ejecutivo municipal, para coadyuvar con la disposición final del material biológico que se genera en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos;
- XIII. Autorizar, a los acuerdos de contestación de las peticiones que por escrito presente la ciudadanía o que le remitan las demás áreas;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

XIV. Dar el visto bueno a los permisos, para llevar a cabo la podá o trasplante del arbolado, mayor a tres metros que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017 respectivamente;

XV. Dar el visto bueno a los permisos, para llevar a cabo el derribo del arbolado, que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017 respectivamente

XVI. Validar el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos de Tultitlán;

Subdirección de Servicios Públicos.

**Objetivo:** Coadyuva en la planeación estratégica y operativa de las áreas, da 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.

**Funciones:**

- I. Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, las actividades del Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público y del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, encargadas de proponer, planear y ejecutar los servicios públicos que proporciona la Dirección;
- II. Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta de la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos;
- III. Elaboración de metodologías para procesar los diagnósticos de trabajo, para el levantamiento de censos de infraestructura relacionados con los servicios públicos que se ofertan;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

IV. Seguimiento a los trámites administrativos necesarios para la gestión de recursos materiales, en coordinación con la Unidad de Almacén de la Dirección de Servicios Públicos;

V. Proponer el programa de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular, así como la propuesta de dotación de combustible a la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos;

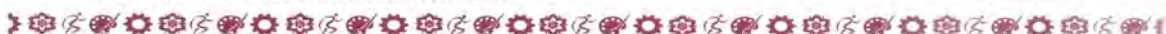
VI. Realizar las métricas y actualizar la captura en la base de datos de los acuerdos de contestación a los escritos de petición que realice la ciudadanía y/o personas jurídico-colectivas;

Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.

**Objetivo:** Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de bacheo y pinta, alumbrado público y mejora de áreas verdes urbanas en el municipio de Tultitlán.

**Funciones**

- I. Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, las oficinas de Bacheo y Pintura; Alumbrado Público y Areas Verdes Urbanas;
- II. Recibir y valorar los oficios, peticiones y reportes de la ciudadanía u otras dependencias relacionadas con las oficinas adscritas al departamento, así como clasificar e instruir la atención a las peticiones;
- III. Informar a la Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos, las actividades relativas a los recursos humanos tales como permisos, asistencia del personal e incidencias diversas del personal a su cargo y de las Oficinas que integran el departamento;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- IV. Coadyuvar a vigilar el uso adecuado de materiales, insumos y herramientas, así como de los equipos bajo cuidado y resguardo de las Oficinas que integran el departamento, a fin de mantener la eficiencia operativa y el buen uso de los recursos;
- V. Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito al Departamento, en coordinación con las Jefaturas de Oficina;
- VI. Elaborar diagnósticos, lineamientos técnicos y estéticos en materia de imagen urbana, en áreas verdes urbanas municipales, calles, vialidades del municipio y espacios públicos;
- VII. Recuperar las recomendaciones a nivel federal y estatal en materia de imagen urbana, que se apeguen a los criterios propios generados por la Administración Pública Municipal;
- VIII. Coordinar y dar seguimiento para que las Oficinas adscritas al departamento contesten en tiempo y forma los escritos de petición conforme al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México;

Oficina de Bacheo y Pintura.

**Objetivo:** Programar 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. Elaborar y ejecutar los proyectos de bacheo aislado, balizado de calles, avenidas e infraestructura urbana y el mantenimiento del mobiliario urbano municipal;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

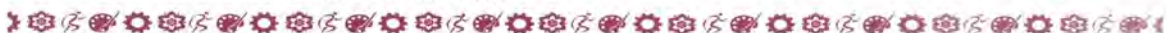
- II. Integrar conforme al criterio y experiencia de la Persona Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura, las peticiones ciudadanas con base al Reglamento de Imagen Urbana del municipio de Tultitlán;
- III. Cuantificar, programar y ejecutar la recolección de escombros en vía pública y propiedad privada, de acuerdo con lo establecido al Reglamento de Imagen Urbana del municipio de Tultitlán;
- IV. Elaborar el censo municipal de vialidades secundarias y terciarias;
- V. Coordinar el transporte de los materiales y la logística de movimientos del personal para satisfacer las necesidades ciudadanas del servicio de bacheo aislado y el mantenimiento del mobiliario urbano municipal;

Oficina de Alumbrado Público.

**Objetivos:** Programar, 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. Programar y ejecutar los trabajos de mantenimiento, mejora y ampliación del mobiliario urbano de iluminación municipal, conforme al criterio y experiencia de la Persona Titular de la Oficina de Alumbrado Público la atención a peticiones ciudadanas conforme a lo establecido en el Reglamento de Imagen Urbana del municipio de Tultitlán;
- II. Proponer programas para la implementación gradual de energías limpias dentro del territorio municipal;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

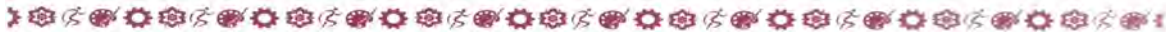
- III. Realizar evaluaciones técnicas, para coadyuvar con la Dirección de Obras Públicas en coordinación con el Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público, sobre las necesidades de instalaciones de alumbrado público en ampliaciones de avenidas y/o calles contempladas en el plan anual de obra correspondiente;
- IV. Elaborar los proyectos de mantenimiento e instalación del mobiliario urbano de iluminación, para mejorar las condiciones lumínicas en las comunidades y espacios públicos e identificar los puntos donde se requiera ampliación del mobiliario urbano de iluminación;
- V. Elaborar el censo del mobiliario urbano de iluminación municipal y actualizarlo cada año;

**Oficina de Areas Verdes Urbanas.**

**Objetivo:** Programar, organizar y dirigir las acciones de cuidado y mantenimiento al subsistema de parques y jardines del sistema de áreas verdes urbanas de Tultitlán.

**Funciones:**

- I. Elaborar el censo de áreas verdes urbanas municipales y su mobiliario urbano, para la programación del mantenimiento preventivo;
- II. Programar y ejecutar los servicios de mantenimiento de áreas verdes urbanas municipales, conforme a los recursos disponibles y condiciones climáticas idóneas, priorizando la atención a peticiones ciudadanas;
- III. Brindar mantenimiento a jardines al interior de los monumentos Históricos que se encuentran inscritos en el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), y plazas públicas del territorio municipal, para mantenerlos en óptimas condiciones, así como proporcionar riego a las áreas verdes urbanas incluidas en el programa de reforestación del año anterior, para preservar la sobrevivencia de plantas;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- IV. Realizar reforestaciones y forestaciones en áreas verdes urbanas dentro del territorio municipal cuando existan las condiciones climáticas idóneas para ello;
- V. Aplicar con base a la norma NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017 la gestión del arbolado urbano en espacios públicos y áreas verdes urbanas municipales;
- VI. Administrar y operar el vivero e invernaderos municipales, conforme a lo establecido en el Reglamento de Imagen Urbana del municipio de Tultitlán;

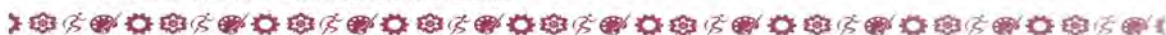
**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.**

**Objetivo:**

Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de gestión integral de residuos sólidos urbanos, panteones, control canino y salud pública veterinaria, denuncias de maltrato animal y concientización en bienestar animal en el Municipio de Tultitlán.

**Funciones:**

- I. Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, a las jefaturas de Oficina de Panteones, Recolección y Limpia, Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, además de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal y la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana;
- 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 el departamento;
- III. Recibir y valorar los oficios, peticiones y reportes de la ciudadanía u otras dependencias relacionadas con las oficinas adscritas al departamento, así como clasificar e instruir la atención a las peticiones;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

IV. Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito al departamento en coordinación con las jefaturas de Oficina;

V. Actualizar y dar seguimiento a la ejecución de las áreas responsables de la Administración Pública Municipal referidas en el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos de Tultitlán;

VI. Realizar la supervisión para verificar el tipo de residuos que generan las personas físicas y/o jurídico colectivas, previo a realizar el servicio denominado "Recolección domiciliaria de Residuos Sólidos Urbanos a Personas Jurídico-Colectivas que realicen actividades empresariales o comerciales" por primera vez;

VII. Elaborar la constancia de recolección residuos sólidos urbanos a personas físicas y/o jurídico colectivas. Aplicando la normatividad Federal, Estatal y Municipal en materia de residuos sólidos urbanos, con visto bueno de la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos.

**Oficina de Panteones.**

**Objetivos:** 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, actualizado conforme a lo que establece el Reglamento del Servicio de Panteones del municipio de Tultitlán, Estado de México;

II. Diseñar programas de mantenimiento integral a los panteones municipales y a su infraestructura complementaria;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

III. Elaborar y actualizar el censo municipal de fosas por panteón municipal;

IV. Registrar de manera mensual una base de datos de los trámites y/o servicios realizados, debidamente soportado con la documentación que se reciba para tal fin, para su posterior entrega en la Coordinación Jurídica Administrativa;

**Oficina de Recolección 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 continúa en campo.

**Funciones:**

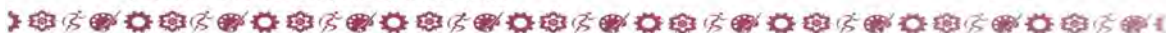
I. Programar y ejecutar las logísticas para el eficiente desempeño en el servicio público de limpia, recolección, y transporte de los residuos sólidos recolectados a los centros de transferencia asignados;

II. Supervisar en campo los trabajos operativos de recolección y transporte verificando que se desarrollen conforme a la programación diaria y a las prioridades asignadas, así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo;

III. Coadyuvar con las Dependencias previstas en el Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos del Municipio de Tultitlán Estado de México, en la supervisión de los camiones recolectores del servicio particular;

IV. Llevar el registro y reportes de los servicios de recolección y limpia que permitan determinar su cobertura y frecuencia en las comunidades;

V. Desarrollar en coordinación con las autoridades competentes y con base en las disposiciones jurídicas aplicables, las actividades de recolección y transferencia de los residuos sólidos urbanos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- VI. Realizar acciones que impulsen la minimización, acopio y/o reciclaje de los residuos sólidos urbanos.
- VII. Llevar a cabo supervisiones del buen manejo de residuos sólidos urbanos para su segregación en instalaciones de la Administración Pública Municipal, instituciones educativas, comunidades y lugares donde se instalen contenedores;
- VIII. Elaborar el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos de Tultitlán;

Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.

**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 y la adecuada operatividad del Centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

**Funciones:**

- I. Programar y ejecutar la logística para el eficiente desempeño de los servicios que otorga, entre los que destacan esterilizaciones, desparasitaciones, vacunas antirrábicas y consultas médicas veterinarias;
- II. Recibir, previa valoración por su personal médico veterinario, a caninos y felinos lesionados y enfermos graves, que, por su grado de vulnerabilidad, son puestos a su disposición de manera voluntaria por la persona propietaria, posesionaria, o encargada, o bien por personas físicas o morales que encuentren estos animales en la calle; conforme lo establecido en el Bando de Policía y Buen Gobierno del municipio de Tultitlán, Estado de México y a la normatividad aplicable en la materia;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- III. Llevar el registro y control de los animales bajo su resguardo y en el entendido de que todos los animales son seres sintientes, se dará disposición final de los mismos de acuerdo con sus condiciones físicas y/o situación jurídica, lo cual procederá bajo el único método autorizado por la Norma Oficial Mexicana NOM-033-SAG/ZOO-2014;
- IV. Resguardo, custodia o retención temporal de animales que por algún motivo se encuentren bajo un procedimiento jurídico o administrativo de alguna dependencia gubernamental de orden Federal, Estatal o Municipal;
- V. Emitir las órdenes de pago correspondientes respecto de los servicios proporcionados en el Centro de Control y Bienestar Animal conforme a las tarifas autorizadas por el Ayuntamiento;
- VI. Coadyuvar con los temas médico-veterinarios, clínicos-preventivos y de control, referentes al Consejo Municipal de Protección y Bienestar Animal del municipio de Tultitlán;

*Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal.*

**Objetivo:** Colaborar en la atención a las denuncias sobre maltrato y crueldad animal, dictaminando los casos que así lo ameriten y dar seguimiento a las denuncias interpuestas ante las autoridades correspondientes.

**Funciones:**

- I. Fomentar la adopción de caninos y felinos en coadyuvancia con las distintas dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como personas jurídico-colectivas y de la sociedad civil;
- II. Atender los reportes y denuncias recibidas referente al maltrato animal, dentro del territorio municipal, dando el seguimiento correspondiente en coadyuvancia con la Coordinación Jurídica Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos, hasta que se emita una resolución por la autoridad competente;
- III. Dictaminar el maltrato animal a partir de la valoración en función de los cinco dominios que determinan el bienestar animal, a través de la actuación y atención de diligencias a denuncias ciudadanas recibidas;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

IV. Realizar visitas domiciliarias respecto de las denuncias recibidas, referentes al maltrato animal dentro del territorio municipal, en coadyuvancia con personal de las Dependencias auxiliares involucradas en la materia, para hacer la valoración y dictaminación de casos de maltrato animal y enseguida hacer una invitación al trato digno y al mismo tiempo ofrecer atención médica veterinaria preventiva.

V. Coadyuvar a dictaminar casos de probable maltrato animal en unidades económicas o puestos fijos y/o semifijos que se encuentren en vías y áreas públicas que ofrezcan servicios diversos y/o comercialicen animales, mediante visitas de verificación coordinadas con la Dirección de Desarrollo Económico, atendiendo a la competencia de cada una de estas áreas.

VI. Coadyuvar en los asuntos de promoción de la adopción, atención y canalización de reportes de maltrato animal, en las actividades del Consejo de Protección y Bienestar Animal del municipio de Tultitlán;

*Unidad administrativa de concientización y capacitación en sanidad urbana.*

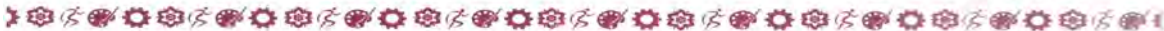
**Objetivo:** Fomentar y sensibilizar a la población tultitlense en el tema de la tenencia responsable de los seres sintientes, a partir de la difusión de los cinco dominios del bienestar animal.

**Funciones:**

I. Coordinar el adecuado cumplimiento de sus funciones en materia de capacitación y concientización, con la jefatura del Departamento de sanidad urbana y gestión integral de residuos;

II. Diseñar y ejecutar intervenciones pedagógicas en materia de bienestar animal y sanidad urbana;

III. Vincular las actividades que se diseñan y ejecutan desde la unidad, con las que realicen otras dependencias de orden Federal, Estatal y Municipal en la materia;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

IV. Generar reportes de actividades realizadas, en materia de bienestar animal y sanidad urbana, tomando en cuenta sugerencias ciudadanas para el diseño de propuestas de mejora;

V. Diseñar programas de capacitación en las comunidades donde aplique el subprograma de separación para adoptar buenas prácticas de manera gradual en materia del manejo adecuado y separación de residuos sólidos urbanos;

VI. Coadyuvar con las actividades referentes al Consejo Municipal de Protección y Bienestar Animal del municipio de Tultitlán, en materia de capacitación, concientización y sensibilización;

VII. Priorizar actividades de concientización y sensibilización en materia de bienestar animal y tenencia responsable, en los puntos detectados dentro del territorio municipal con mayor índice de maltrato animal, con base en los indicadores generados por la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal.

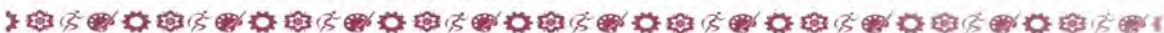
**Coordinación Jurídica Administrativa.**

**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. Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, las actividades de la Unidad Administrativa de Servicios Públicos;

II. Coordinar los procedimientos administrativos de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- III. Dar acompañamiento jurídico administrativo a los temas que así lo requieran y que estén vinculados a las acciones que llevan a cabo las áreas adscritas a la Dirección;
- IV. Coadyuvar en la elaboración y dar seguimiento a la aplicación de las normatividades propias de la Dirección de Servicios Públicos, así como ejecutar el procedimiento administrativo correspondiente;
- V. Levantar actas circunstanciadas de hechos y dar vista al Órgano Interno de Control Municipal de las faltas administrativas graves y no graves, cometidas por los trabajadores adscritos a la Dirección de Servicios Públicos;
- VI. Organizar y coordinar las notificaciones a los particulares y/o personas jurídico-colectivas, de los acuerdos de contestación emitidos por las áreas de la Dirección de Servicios Públicos conforme a lo que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México;
- VII. Resguardo de las actas de "Entrega-Recepción de Obra", que remite la Dirección de Obras Públicas, al despacho de la Dirección de Servicios Públicos, con el respectivo soporte documental;
- VIII. Revisar y validar con visto bueno de la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos el permiso correspondiente para llevar a cabo la poda o trasplante del arbolado, mayor a tres metros que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017 respectivamente;
- IX. Revisar y validar con visto bueno de la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos el permiso correspondiente para llevar a cabo el derribo del arbolado, que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017 respectivamente;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

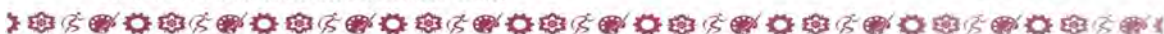
- X. Iniciar, substanciar y resolver el procedimiento administrativo común para sancionar las conductas que establecen las normas aplicables en la materia de maltrato animal;

**Unidad Administrativa de Servicios Públicos.**

**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.

**Funciones:**

- I. Crear y operar procesos de captura, registro y sistematización de información con fines de apoyo a la gestión interna de la Dirección de Servicios Públicos;
- II. Realizar el seguimiento y control administrativo interno del estado de los bienes muebles, parque vehicular, material y equipo asignados a la Dirección para efectos de control, inventario y reporte, en coordinación con las áreas municipales responsables del patrimonio municipal;
- III. Proponer y aplicar metodologías de evaluación interna y diagnóstico del desempeño del personal, en coordinación con los jefes de área, como insumo para la mejora continua y la detección de necesidades de capacitación sin efectos laborales directos;
- IV. Dar seguimiento y apoyo administrativo a los programas de capacitación implementados por la Subdirección de Recursos Humanos, en lo relativo al registro de asistencia del personal y reporte interno dirigido al despacho de la Dirección de Servicios Públicos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- V. Vigilar que el personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos utilicen las instalaciones que ocupa la Dirección y los edificios alternos para las actividades relacionadas únicamente para el uso al que están destinadas;
- VI. Controlar las listas de asistencia de las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de analizar su congruencia con la organización y operación de las áreas adscritas, generando información de carácter interno para apoyo en la gestión administrativa de la Dirección;
- VII. Diseño, impartición y seguimiento de programas de capacitación genérica al personal adscrito a las unidades administrativas de la Dirección de Servicios Públicos.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos de 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.

**Funciones:**

- I. Proponer actividades de bacheo aislado con mezcla asfáltica y balizado de calles, avenidas e infraestructura urbana;
- II. Programar y ejecutar el mantenimiento, mejora y ampliación del mobiliario urbano de iluminación municipal;
- III. Programar y ejecutar el mantenimiento, mejora y ampliación de las áreas verdes urbanas municipales;
- IV. Programar y ejecutar las logísticas para el eficiente desempeño en el servicio público de limpieza;
- V. Coadyuvar con los servicios en relación con el bienestar animal en las comunidades de la zona oriente del municipio de Tultitlán;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

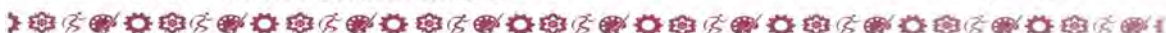
- VI. Supervisar en campo los trabajos operativos que se desarrollen conforme a la programación diaria y a las prioridades asignadas, así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo.

**Unidad de Almacén.**

**Objetivo:** Generar controles documentados de entradas y salidas de material e insumos diversos que se resguarda en el almacén general y demás almacenes de las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

**Funciones:**

- I. Control de los recursos materiales e insumos diversos, que se encuentran en los almacenes y los espacios de resguardo en la Dirección de Servicios Públicos;
- II. Control físico de los registros de inventario por medio de los kardex físicos y digitales, de los almacenes y de los espacios en donde se resguarden materiales, así como de los "vales de salida de material";
- III. Dotar los recursos materiales, que han sido autorizados por la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos;
- IV. Recibir del almacén general adscrito a la Dirección de Administración, los materiales y suministros derivados de los procesos adquisitivos municipales registrándolos en el kardex digital;
- V. Realizar anualmente durante el mes de diciembre, el levantamiento de inventario de los almacenes y de los espacios en donde se resguarden materiales, para tener un control preciso y cotejar los kardex físicos y digitales, con los insumos, materiales, herramientas y maquinaria existente generando un informe que se entregara a la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

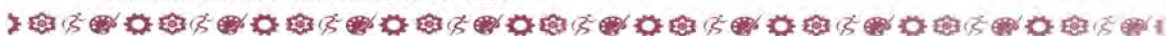
- VI. Coordinar la correcta organización, identificación y acomodo de los materiales dentro del almacén garantizado condiciones adecuadas de orden, seguridad e higiene;
- VII. Resguardo de maquinaria menor que se encuentra propuesta para baja por las Oficinas adscritas a la Dirección;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

VII. DIRECTORIO

Cargo	Nombre completo
Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Victor Daniel García García
Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Edgar Esau Rivera Miranda
Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Alejandro Israel López Martínez
Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Luis Ángel González Martínez
Titular del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Gerardo Sánchez González
Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Jesús Olvera Montes
Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Bernabé Hernández Hernández
Titular de la Oficina de Panteones	Raquel Imelda Quintero González
Titular de la Oficina de Recolección y Limpia	Salvador Ovalle Ortiz
Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Mario Alberto Venegas Juárez
Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal	Josué Mauricio Cancino Mejía
Titular de la Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Misael Emmanuel Moreno Aguilar





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Titular de la Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente	Trinidad Bautista Valencia
Titular de la Unidad de Almacén	César Eduardo Cruz Pérez
Titular de la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana	Ariadne Selene Flores Pérez

ESTADO DE QUERÉTARO  
MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

VIII. VALIDACIÓN  
ELABORÓ

C. ALEJANDRO ISRAEL LÓPEZ MARTÍNEZ  
TITULAR DE LA COORDINACIÓN JURÍDICA ADMINISTRATIVA

VALIDÓ

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA  
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Febrero 2022	Derogado
Febrero 2023	Derogado
Febrero 2025	Derogado
Abril 2026	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 procedimientos, mismo que será publicado en la "Gaceta de Gobierno" para su difusión, así mismo, en la página WEB de <a href="http://www.tultitlan.gob.mx">http://www.tultitlan.gob.mx</a>

## II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

ABRIL 2026



MUNICIPIO DE TULTITLÁN



© H. Ayuntamiento de Tultitlán, México 2025-2027  
Dirección de Servicios Públicos  
Av. Hidalgo No. 1, Col. Centro.  
Dirección de Servicios Públicos  
Febrero 2025  
Tultitlán, Estado de México

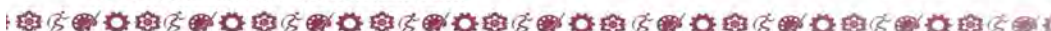
La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## I. PROCEDIMIENTOS

1. PbRM-2a
  - 1.1. Objetivo y alcance
  - 1.2. Referencias
  - 1.3. Responsabilidades
  - 1.4. Definiciones
  - 1.5. Insumos
  - 1.6. Resultados
  - 1.7. Políticas
  - 1.8. Desarrollo
  - 1.9. Diagramación
  - 1.10. Medición
  - 1.11. Formatos e instructivos
  - 1.12. Simbología
2. Mejora continua y seguimiento de actividades
  - 2.1. Objetivo y alcance
  - 2.2. Referencias
  - 2.3. Responsabilidades
  - 2.4. Definiciones
  - 2.5. Insumos
  - 2.6. Resultados
  - 2.7. Políticas
  - 2.8. Desarrollo





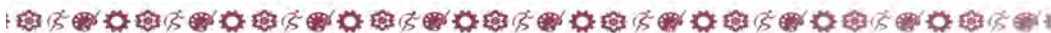
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 2.9. Diagramación
- 2.10. Medición
- 2.11. Formatos e instructivos
- 2.12. Simbología
  
- 3. Enlace ciudadano
  - 3.1. Objetivo y alcance
  - 3.2. Referencias
  - 3.3. Responsabilidades
  - 3.4. Definiciones
  - 3.5. Insumos
  - 3.6. Resultados
  - 3.7. Políticas
  - 3.8. Desarrollo
  - 3.9. Diagramación
  - 3.10. Medición
  - 3.11. Formatos e instructivos
  - 3.12. Simbología
  
- 4. Gestión Integral de Control Vehicular
  - 4.1. Objetivo y alcance
  - 4.2. Referencias
  - 4.3. Responsabilidades
  - 4.4. Definiciones
  - 4.5. Insumos
  - 4.6. Resultados



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

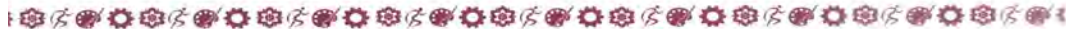
- 4.7. Políticas
- 4.8. Desarrollo
- 4.9. Diagramación
- 4.10. Medición
- 4.11. Formatos e instructivos
- 4.12. Simbología
  
- 5. Supervisión de metas físicas programadas
  - 5.1. Objetivo y alcance
  - 5.2. Referencias
  - 5.3. Responsabilidades
  - 5.4. Definiciones
  - 5.5. Insumos
  - 5.6. Resultados
  - 5.7. Políticas
  - 5.8. Desarrollo
  - 5.9. Diagramación
  - 5.10. Medición
  - 5.11. Formatos e instructivos
  - 5.12. Simbología
  
- 6. Rehabilitación de vialidades urbanas con aplicación de mezcla asfáltica en caliente
  - 6.1. Objetivo y alcance
  - 6.2. Referencias





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 6.3. Responsabilidades
  - 6.4. Definiciones
  - 6.5. Insumos
  - 6.6. Resultados
  - 6.7. Políticas
  - 6.8. Desarrollo
  - 6.9. Diagramación
  - 6.10. Medición
  - 6.11. Formatos e instructivos
  - 6.12. Simbología
- 
- 7. Colocación de topes.
  - 7.1. Objetivo y alcance
  - 7.2. Referencias
  - 7.3. Responsabilidades
  - 7.4. Definiciones
  - 7.5. Insumos
  - 7.6. Resultados
  - 7.7. Políticas
  - 7.8. Desarrollo
  - 7.9. Diagramación
  - 7.10. Medición
  - 7.11. Formatos e instructivos
  - 7.12. Simbología



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 8. Acarreo de los desechos recolectados en predio (escombro por metro cúbico o fracción)
  - 8.1. Objetivo y alcance
  - 8.2. Referencias
  - 8.3. Responsabilidades
  - 8.4. Definiciones
  - 8.5. Insumos
  - 8.6. Resultados
  - 8.7. Políticas
  - 8.8. Desarrollo
  - 8.9. Diagramación
  - 8.10. Medición
  - 8.11. Formatos e instructivos
  - 8.12. Simbología
- 
- 9. Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales.
  - 9.1. Objetivo y alcance
  - 9.2. Referencias
  - 9.3. Responsabilidades
  - 9.4. Definiciones
  - 9.5. Insumos





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

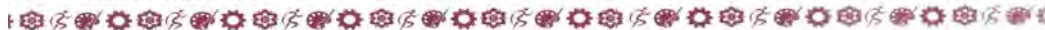
- 9.6. Resultados
- 9.7. Políticas
- 9.8. Desarrollo
- 9.9. Diagramación
- 9.10. Medición
- 9.11. Formatos e instructivos
- 9.12. Simbología

10. Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de áreas verdes urbanas

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

Página 8 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11. Mantenimiento e instalación de mobiliario urbano de iluminación

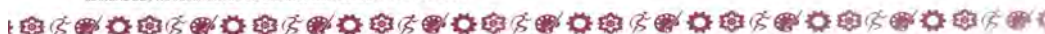
- 11.1. Objetivo y alcance
- 11.2. Referencias
- 11.3. Responsabilidades
- 11.4. Definiciones
- 11.5. Insumos
- 11.6. Resultados
- 11.7. Políticas
- 11.8. Desarrollo
- 11.9. Diagramación
- 11.10. Medición
- 11.11. Formatos e instructivos
- 11.12. Simbología

12. Mantenimiento e instalación de luminarias led con escalera

- 12.1. Objetivo y alcance
- 12.2. Referencias
- 12.3. Responsabilidades
- 12.4. Definiciones
- 12.5. Insumos
- 12.6. Resultados
- 12.7. Políticas
- 12.8. Desarrollo

Página 9 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 12.9. Diagramación
- 12.10. Medición
- 12.11. Formatos e instructivos
- 12.12. Simbología

**13. Mantenimiento e instalación de luminarias solares led con un sistema fotovoltaico integrado**

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**14. Poda y derribe de árboles**

- 14.1. Objetivo y alcance
- 14.2. Referencias
- 14.3. Responsabilidades
- 14.4. Definiciones
- 14.5. Insumos
- 14.6. Resultados
- 14.7. Políticas
- 14.8. Desarrollo
- 14.9. Diagramación
- 14.10. Medición
- 14.11. Formatos e instructivos
- 14.12. Simbología

**15. Mantenimiento de Areas Verdes Urbanas**

- 15.1. Objetivo y alcance
- 15.2. Referencias
- 15.3. Responsabilidades
- 15.4. Definiciones
- 15.5. Insumos
- 15.6. Resultados
- 15.7. Políticas
- 15.8. Desarrollo
- 15.9. Diagramación
- 15.10. Medición
- 15.11. Formatos e instructivos





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

15.12. Simbología

16. Poda y derribe de árboles en propiedad privada

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

17. Administración del Vivero Municipal y Donación de plantas

- 17.1. Objetivo y alcance
- 17.2. Referencias
- 17.3. Responsabilidades
- 17.4. Definiciones
- 17.5. Insumos
- 17.6. Resultados
- 17.7. Políticas



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 17.8. Desarrollo
- 17.9. Diagramación
- 17.10. Medición
- 17.11. Formatos e instructivos
- 17.12. Simbología

18. Seguimiento de avance programático

- 18.1. Objetivo y alcance
- 18.2. Referencias
- 18.3. Responsabilidades
- 18.4. Definiciones
- 18.5. Insumos
- 18.6. Resultados
- 18.7. Políticas
- 18.8. Desarrollo
- 18.9. Diagramación
- 18.10. Medición
- 18.11. Formatos e instructivos
- 18.12. Simbología

19. Supervisión de actividades programadas

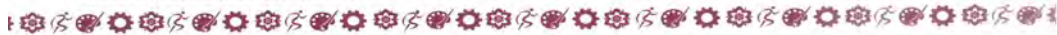
- 19.1. Objetivo y alcance
- 19.2. Referencias
- 19.3. Responsabilidades
- 19.4. Definiciones
- 19.5. Insumos





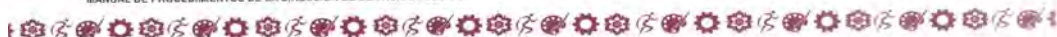
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 19.6. Resultados
  - 19.7. Políticas
  - 19.8. Desarrollo
  - 19.9. Diagramación
  - 19.10. Medición
  - 19.11. Formatos e instructivos
  - 19.12. Simbología
20. Otorgamiento de derecho de uso de fosa municipal o exhumación de restos áridos.
- 20.1. Objetivo y alcance
  - 20.2. Referencias
  - 20.3. Responsabilidades
  - 20.4. Definiciones
  - 20.5. Insumos
  - 20.6. Resultados
  - 20.7. Políticas
  - 20.8. Desarrollo
  - 20.9. Diagramación
  - 20.10. Medición
  - 20.11. Formatos e instructivos
  - 20.12. Simbología
21. Otorgamiento de fosa o exhumación de cadáver de identidad desconocida.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 21.1. Objetivo y alcance
  - 21.2. Referencias
  - 21.3. Responsabilidades
  - 21.4. Definiciones
  - 21.5. Insumos
  - 21.6. Resultados
  - 21.7. Políticas
  - 21.8. Desarrollo
  - 21.9. Diagramación
  - 21.10. Medición
  - 21.11. Formatos e instructivos
  - 21.12. Simbología
22. Elaboración de ordenes de pago por refrendo.
- 22.1. Objetivo y alcance
  - 22.2. Referencias
  - 22.3. Responsabilidades
  - 22.4. Definiciones
  - 22.5. Insumos
  - 22.6. Resultados
  - 22.7. Políticas
  - 22.8. Desarrollo
  - 22.9. Diagramación
  - 22.10. Medición





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 22.11. Formatos e instructivos
- 22.12. Simbología

23. Prestación del servicio de Velatorio Municipal. integrado

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

24. Recolección de residuos sólidos urbanos.

- 24.1. Objetivo y alcance
- 24.2. Referencias
- 24.3. Responsabilidades
- 24.4. Definiciones
- 24.5. Insumos



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 24.6. Resultados
- 24.7. Políticas
- 24.8. Desarrollo
- 24.9. Diagramación
- 24.10. Medición
- 24.11. Formatos e instructivos
- 24.12. Simbología

25. Limpieza en calles, vialidades y espacios públicos.

- 25.1. Objetivo y alcance
- 25.2. Referencias
- 25.3. Responsabilidades
- 25.4. Definiciones
- 25.5. Insumos
- 25.6. Resultados
- 25.7. Políticas
- 25.8. Desarrollo
- 25.9. Diagramación
- 25.10. Medición
- 25.11. Formatos e instructivos
- 25.12. Simbología

26. Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a personas físicas o jurídico colectivas que





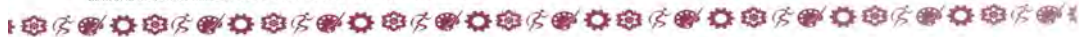
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

realizan las actividades comerciales,  
industriales o de servicios.

- 26.1. Objetivo y alcance
- 26.2. Referencias
- 26.3. Responsabilidades
- 26.4. Definiciones
- 26.5. Insumos
- 26.6. Resultados
- 26.7. Políticas
- 26.8. Desarrollo
- 26.9. Diagramación
- 26.10. Medición
- 26.11. Formatos e instructivos
- 26.12. Simbología

27. Disminución de la sobrepoblación de  
caninos y felinos.

- 27.1. Objetivo y alcance
- 27.2. Referencias
- 27.3. Responsabilidades
- 27.4. Definiciones
- 27.5. Insumos
- 27.6. Resultados
- 27.7. Políticas
- 27.8. Desarrollo



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

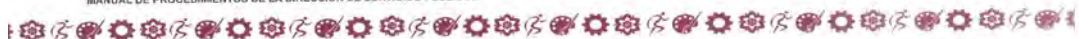
- 27.9. Diagramación
- 27.10. Medición
- 27.11. Formatos e instructivos
- 27.12. Simbología

28. Atención a la denuncia por mordedura y  
sospecha de rabia.

- 28.1. Objetivo y alcance
- 28.2. Referencias
- 28.3. Responsabilidades
- 28.4. Definiciones
- 28.5. Insumos
- 28.6. Resultados
- 28.7. Políticas
- 28.8. Desarrollo
- 28.9. Diagramación
- 28.10. Medición
- 28.11. Formatos e instructivos
- 28.12. Simbología

29. Atención al retiro de caninos en la vía  
pública

- 29.1. Objetivo y alcance
- 29.2. Referencias
- 29.3. Responsabilidades





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 29.4. Definiciones
- 29.5. Insumos
- 29.6. Resultados
- 29.7. Políticas
- 29.8. Desarrollo
- 29.9. Diagramación
- 29.10. Medición
- 29.11. Formatos e instructivos
- 29.12. Simbología

30. Entrega voluntaria de caninos y felinos al Centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

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



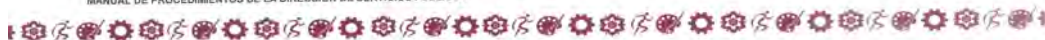
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

31. Prevención de rabia en caninos y felinos mediante la vacunación antirrábica.

- 31.1. Objetivo y alcance
- 31.2. Referencias
- 31.3. Responsabilidades
- 31.4. Definiciones
- 31.5. Insumos
- 31.6. Resultados
- 31.7. Políticas
- 31.8. Desarrollo
- 31.9. Diagramación
- 31.10. Medición
- 31.11. Formatos e instructivos
- 31.12. Simbología

32. Monitoreo del virus rábico.

- 32.1. Objetivo y alcance
- 32.2. Referencias
- 32.3. Responsabilidades
- 32.4. Definiciones
- 32.5. Insumos
- 32.6. Resultados
- 32.7. Políticas
- 32.8. Desarrollo
- 32.9. Diagramación
- 32.10. Medición





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 32.11. Formatos e instructivos
- 32.12. Simbología
  
- 33. Servicio de consulta médica veterinaria y medicina preventiva en caninos y felinos.
  - 33.1. Objetivo y alcance
  - 33.2. Referencias
  - 33.3. Responsabilidades
  - 33.4. Definiciones
  - 33.5. Insumos
  - 33.6. Resultados
  - 33.7. Políticas
  - 33.8. Desarrollo
  - 33.9. Diagramación
  - 33.10. Medición
  - 33.11. Formatos e instructivos
  - 33.12. Simbología

- 34. Atención y Canalización de reportes de maltrato animal
  - 34.1. Objetivo y alcance
  - 34.2. Referencias
  - 34.3. Responsabilidades
  - 34.4. Definiciones
  - 34.5. Insumos



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 34.6. Resultados
- 34.7. Políticas
- 34.8. Desarrollo
- 34.9. Diagramación
- 34.10. Medición
- 34.11. Formatos e instructivos
- 34.12. Simbología
  
- 35. Realizar eventos de promoción para la adopción de Animales
  - 35.1. Objetivo y alcance
  - 35.2. Referencias
  - 35.3. Responsabilidades
  - 35.4. Definiciones
  - 35.5. Insumos
  - 35.6. Resultados
  - 35.7. Políticas
  - 35.8. Desarrollo
  - 35.9. Diagramación
  - 35.10. Medición
  - 35.11. Formatos e instructivos
  - 35.12. Simbología
  
- 36. Capacitaciones de concientización sobre tenencia responsable de animales.
  - 36.1. Objetivo y alcance
  - 36.2. Referencias



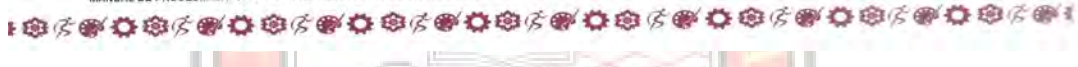


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

**37. Atención de Asuntos Jurídicos**

- 37.1. Objetivo y alcance
- 37.2. Referencias
- 37.3. Responsabilidades
- 37.4. Definiciones
- 37.5. Insumos
- 37.6. Resultados
- 37.7. Políticas
- 37.8. Desarrollo
- 37.9. Diagramación
- 37.10. Medición
- 37.11. Formatos e instructivos
- 37.12. Simbología



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**38. Acceso a la información pública**

- 38.1. Objetivo y alcance
- 38.2. Referencias
- 38.3. Responsabilidades
- 38.4. Definiciones
- 38.5. Insumos
- 38.6. Resultados
- 38.7. Políticas
- 38.8. Desarrollo
- 38.9. Diagramación
- 38.10. Medición
- 38.11. Formatos e instructivos
- 38.12. Simbología

**39. Permiso de Poda o derribe de arbolado urbano**

- 39.1. Objetivo y alcance
- 39.2. Referencias
- 39.3. Responsabilidades
- 39.4. Definiciones
- 39.5. Insumos
- 39.6. Resultados
- 39.7. Políticas
- 39.8. Desarrollo
- 39.9. Diagramación
- 39.10. Medición
- 39.11. Formatos e instructivos





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

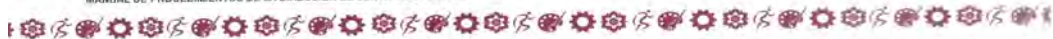
39.12. Simbología

40. Gestión, concentración y control de información

- 40.1. Objetivo y alcance
- 40.2. Referencias
- 40.3. Responsabilidades
- 40.4. Definiciones
- 40.5. Insumos
- 40.6. Resultados
- 40.7. Políticas
- 40.8. Desarrollo
- 40.9. Diagramación
- 40.10. Medición
- 40.11. Formatos e instructivos
- 40.12. Simbología

41. Seguimiento y control de personal administrativo y operativo.

- 41.1. Objetivo y alcance
- 41.2. Referencias
- 41.3. Responsabilidades
- 41.4. Definiciones
- 41.5. Insumos
- 41.6. Resultados
- 41.7. Políticas



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

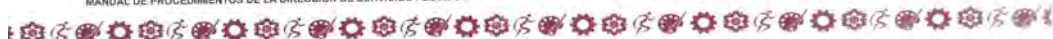
- 41.8. Desarrollo
- 41.9. Diagramación
- 41.10. Medición
- 41.11. Formatos e instructivos
- 41.12. Simbología

42. Capacitación Externa

- 42.1. Objetivo y alcance
- 42.2. Referencias
- 42.3. Responsabilidades
- 42.4. Definiciones
- 42.5. Insumos
- 42.6. Resultados
- 42.7. Políticas
- 42.8. Desarrollo
- 42.9. Diagramación
- 42.10. Medición
- 42.11. Formatos e instructivos
- 42.12. Simbología

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

- 43.1. Objetivo y alcance
- 43.2. Referencias
- 43.3. Responsabilidades





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 43.4. Definiciones
- 43.5. Insamos
- 43.6. Resultados
- 43.7. Políticas
- 43.8. Desarrollo
- 43.9. Diagramación
- 43.10. Medición
- 43.11. Formatos e Instructivos
- 43.12. Simbología

II. DIRECTORIO

III. VALIDACIÓN

IV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

24



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### INTRODUCCIÓN

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

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

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

### OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

### I. PROCEDIMIENTOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**1. PROCEDIMIENTO: PbRM-2a**  
**ÁREA:** Dirección de Servicios Públicos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**1.1 OBJETIVO**

Revisar trimestralmente las metas relacionadas a la prestación de los servicios públicos a través del monitoreo, seguimiento, evaluación y mejora continua de las actividades que realizan las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

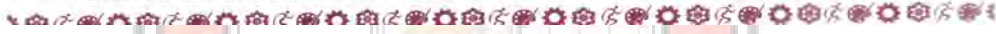
**ALCANCE**

Aplica desde la entrega de los informes trimestrales de avance de metas hasta la entrega del informe correspondiente a la DIPPE

**1.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal artículos 125 al 141.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 25 fracción I numeral 8,37, 89 fracción IX.
- Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 155, 156, 159, 160, 161, 163, 164, 165, 166, 167.

**1.3 RESPONSABILIDADES**



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**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, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.

**Coordinación:** Área técnica especializada en el acompañamiento y seguimiento de procesos jurídico administrativo que las áreas de la Dirección de Servicios requieran con miras al cumplimiento de sus metas.

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

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

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

**1.4 DEFINICIONES**

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

**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.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

**1.5 INSUMOS**

- Planes, programas y proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
- Concentrado general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos.
- Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.
- Instructivos y órdenes de trabajo orientados a eficientar las actividades que realiza la Dirección de Servicios Públicos.

**1.6 RESULTADOS**

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

- Un servicio de gestión integral 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 áreas verdes urbanas, que sirvan para fortalecer el tejido social de nuestras comunidades.
- Un servicio de bacheo y pintura a la altura de las exigencias de la ciudadanía tultitlense.
- Un servicio de atención a panteones municipales adecuado que facilite las necesidades que las personas requieran.
- Un servicio adecuado respecto al control y bienestar animal, en donde se atienda de manera adecuada las demandas ciudadanas relacionadas a las distintas poblaciones de animales.

**1.7 POLÍTICAS LABORALES.**



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

**1.8 DESARROLLO**

Desarrollo de Actividades PbRM-2ª		
Responsable	Actividad	Formato
1 Titulares de cada una de las áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos	Entregan de manera presencial a la secretaría del despacho de la Dirección de Servicios Públicos los resultados trimestrales obtenidos para cada una de las metas contempladas en su respectivo PbRM-2ª.	Formato PbRM-2a





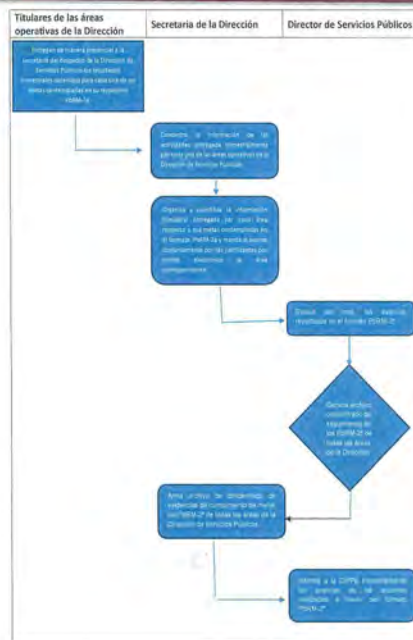
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2	Secretaría de la Dirección de Servicios Públicos	Concentra la información de las actividades entregada trimestralmente por cada una de las áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
3	Secretaría de la Dirección de Servicios Públicos	Organiza y cuantifica la información trimestral entregada por cada área respecto a sus metas contempladas en el formato PbRM-2a y manda el avance conjuntamente con las justificantes por correo electrónico al área correspondiente.	Formato PbRM-2a
4	Director de Servicios Públicos	Evalúa por mes, los avances reportados en el formato PbRM-2ª.  Genera archivo concentrado de seguimiento de los PbRM-2ª de todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
5	Secretaría de la Dirección de Servicios Públicos	Arma archivo de concentrado de evidencias de cumplimiento de metas los PbRM-2ª de todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
6	Director de Servicios Públicos	Informa a la DIPPE trimestralmente los avances de las acciones realizadas a través del formato PbRM-2ª.	Formato PbRM-2a

1.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1.10 MEDICIÓN

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1.11 FORMATOS

- Formatos PbRM-01a

Formato PbRM-01a: Hoja de cálculo para el seguimiento de metas. Incluye encabezados para el municipio, el cargo, y una tabla de seguimiento de metas por trimestre y año.

CARGO	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS DE RESPONSABILIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	DISTRIBUCIÓN DE METAS PERIÓDICAS			
				PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025
1	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
2	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
3	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
4	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
5	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
6	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
7	Organización de actividades de atención al cliente...	ACTIVIDADES	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 1.12 SIMBOLOGÍA

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

Página 38 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**PROCEDIMIENTO:** Mejora continua y seguimiento de actividades

**ÁREA:** Subdirección de Servicios Públicos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### 2.1 OBJETIVO

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

#### ALCANCE

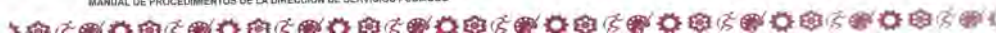
Inicia cuando las áreas operativas entregan las programaciones semanales y termina en la construcción de métricas y planeaciones estratégicas.

#### 2.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipio.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tlaxiiltlán, Estado de México.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tlaxiiltlán, Estado de México, artículos 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170 y 171.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tlaxiiltlán, Estado de México, artículos 37, 68, 69 fracción IX, 70, 71, 72 y 73

Página 39 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.3 RESPONSABILIDADES

**Titular de la 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.

**Titular de la 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.

**Titulares de la 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.

**Titulares de la 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.

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

2.4 DEFINICIONES

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

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

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

2.5 INSUMOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 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.

2.6 RESULTADOS

- Cumplimiento de la planeación estratégica diseñada por la Dirección de Servicios Públicos.
- Elaboración de informes cuantitativos y cualitativos mensuales de resultados alcanzados por cada uno de los Departamentos adscritos a la Dirección.
- Aligerar la carga administrativa que recae en la Dirección.

2.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la subdirección realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la subdirección.
- Los recursos con los que cuenta 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 mandado en la documentación inherente a sus funciones.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO	Responsable	Descripción del Procedimiento	Actividad
1	Titulares de las jefaturas de departamento y oficinas	Diseñan y entregan programaciones operativas que deben seguir las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.	
2	Titulares de la Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios & Jefes de Departamento	Se valida y autoriza programaciones operativas semanal para dar cumplimiento en la siguiente semana inmediata a su autorización	
3	Titulares de la Dirección de Servicios Públicos, Subdirector de Servicios & Jefes de Departamento	Supervisa el cumplimiento las "Programaciones operativas semanal P01" semanales de las áreas adscritas de la Dirección de Servicios Públicos.	
4	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	En caso de incumplimiento, notifica a coordinar y jefe de área para que se apliquen acciones correctivas. En caso de que el personal desacate alguna indicación, se utilizará el formato "Escrito de incidente" que aplica para cada uno de los Departamentos	
5	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Elabora informes cualitativos y cuantitativos para el titular de la Dirección de Servicios Públicos tome decisiones con información oportuna, actual y confiable	
6	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Atiende y reporta Las planeaciones estratégicas a aplicar de manera clara, precisa al titular de la Dirección de Servicios Públicos	
7			FIN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.10 MEDICIÓN

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

Ejemplos:

- Departamento de Recolección y Limpia: Toneladas de RSU recolectadas por zona.
- Departamento de Panteones: Censos de fosas, con su particularidad, en cada uno de los panteones municipales.
- Departamento de Alumbrado Público: Censo de luminarias, con su particularidad en tecnología, por zona.
- Departamento de Bacheo y Pintura: Toneladas de mezcla asfáltica aplicada por zona.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.11 FORMATOS

1 Formatos de programación operativa semanal P01

Unidad	Lunes 12 de febrero	Miércoles 11 de febrero	Miércoles 12 de febrero	Jueves 13 de febrero	Viernes 14 de febrero	Sábado 15 de febrero
EP 001 Áreas de Gestión TULTECOSTE	ZONA SUR CAGUAS LINDAS SABERÍA SUR TEL: 553431214 Repaparación de luminarias	ZONA CENTRO CUCURB PABLO TEL: 553344000 C/ COLINA, LA 24-080107 Repaparación de luminarias No de registro: 153, 142	ZONA CENTRO SANTO ROSARIO Cambio de 84 luminarias de los techos Repaparación de luminarias No de registro: 153, 142	ZONA CENTRO LECHERA FRANJITO GARCER TEL: 553311100 Instalación de 41 luminarias de 60 W 200 volumen Repaparación de luminarias	ZONA CENTRO VICENTE VICENTE SANTA ELENA TEL: 553333333 Repaparación de luminarias	
EP 002 Área de Obras Operación LIMPIA SABERÍA SUR	ZONA SUR AMPLIACION SANTA ELENA CENTRO SANTA ELENA TEL: 553333333 Repaparación de luminarias	ZONA ORIENTE SAN PABLO DE LAS SALINAS TEL: 553431214 Instalación de luminarias	ZONA SUR LA PALMA FRANJITO TEL: 553333333 Repaparación de luminarias	ZONA SUR AMPLIACION SAN BERNARDO JERRY FALGOUTE TEL: 553333333 Cambio de 10 luminarias de 60 W Instalación LUIS ANGEL GONZALEZ Repaparación de luminarias	ZONA SUR SOLISERENAS VIA SECCION SANTO ROSARIO TEL: 553333333 Repaparación de luminarias	
EP 003 Área de Obras TEL: 553333333	ZONA ORIENTE ALBERCA INSTALACION DE 91 POSTES DE TULTECOSTE ÁREA DEL CENICIENTO No de registro: 53-24- 0073	ZONA ORIENTE SAN PABLO DE LAS SALINAS LA BALA RETRAYE 40 POSTES EN TALCO			ZONA ORIENTE ALBERCA FRANJITO RETRAYE 40 POSTES	

2-Formato de Seguimiento de Actividades. (En elaboración)





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3 -Formato Escrito de incidente.

4 Oficio de reporte de actividades a Dirección.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN



OFICIO DE REPORTE DE ACTIVIDADES A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

El presente oficio tiene por objeto reportar las actividades realizadas por el personal de la Dirección de Servicios Públicos, en el periodo correspondiente.

ATENTAMENTE





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5 Bases de datos y métricas mensuales (digitales)

REFORESTACIÓN ZONA ORIENTE						
UNIDAD OFICIAL	LUNES 4	MARTES 5	MIERCOLES 6	VIERNES 7	VIERNES 8	SABADO 9
SP-173	AV. DE LA PRADERA	AV. DE LA PRADERA	AV. DEL PRADOS NORTE 3RA SECC.	AV. DEL PRADOS NORTE 3RA SECC.	AV. DEL PRADOS NORTE 3RA SECC.	
ENCARGADO DE CUADRILLA:	DE CDA. DE LOS CAMPANARIOS HASTA SAN PABLO III	DE CDA. DE LOS HASTA SAN PABLO III	(HACER HOYOS Y PLANTAR ARBOLES EN LOS 50 ARRIATES DE AMBOS LADOS	(HACER HOYOS Y PLANTAR ARBOLES EN LOS 50 ARRIATES DE AMBOS LADOS	HACER HOYOS Y REFORESTAR TRAMOS DE CASILLÓN DE LA AV. PRADOS DEL NORTE	(COMODIN)
C. FRANCISCO FERNANDO VARGAS TREJO	(HACER HOYOS Y PLANTAR ARBOLES EN LOS 16 ARRIATES)	(HACER HOYOS Y PLANTAR ARBOLES EN LOS 16 ARRIATES)	DE: AV. DEL PRADOS NORTE	DE: AV. DEL PRADOS NORTE	ENTRE CALLE CAPRICORNIO Y AV. PRADOS SUR	
TEL.			EN EL TRAMO DE ESQUINA CAPRICORNIO HASTA AV. DE PRADOS SUR	EN EL TRAMO DE ESQUINA CAPRICORNIO HASTA AV. DE PRADOS SUR	(CON BUGAMBILIAS)	
56-15-84-85-55						



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTIILTÁN

**PROCEDIMIENTO:** Enlace ciudadano  
**ÁREA:** Subdirección de Servicios Públicos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### 3.1 OBJETIVO

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

### ALCANCE

Inicia cuando Dirección de Servicios Públicos remite las peticiones ciudadanas y se canalizan a la subdirección de servicios públicos, se da seguimiento a través de los departamentos y la visita correspondiente al ciudadano para informar al titular de la Dirección de Servicios Públicos.

### 3.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de México.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tlaxiiltlán, Estado de México, artículos 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170 y 171.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tlaxiiltlán, Estado de México, artículos 37, 68, 69 fracción IX, 70, 71, 72 y 73.



MUNICIPIO DE TULTIILTÁN

### 3.3 RESPONSABILIDADES

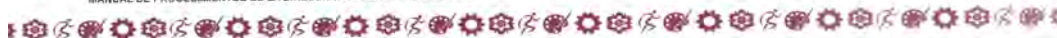
**Titular de la Dirección de Servicios Públicos:** Se encarga de planificar e instrumentar los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de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

**Titular de la 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.

**Titulares de la 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.

**Titulares de la 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.

**Titulares de la 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.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 3.4 DEFINICIONES

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

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

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

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

### 3.5 INSUMOS

- Planeaciones de trabajo semanal elaboradas por las áreas.
- Proyectos de trabajo específicos solicitados a cada una de las áreas adscritas a la Dirección.
- Peticiones ciudadanas recibidas a través de la Dirección de Servicios Públicos.
- Documentos elaborados por las unidades administrativas adscritas a la Dirección.

### 3.6 RESULTADOS

- Cumplimiento de la planeación estratégica diseñada por la Dirección de Servicios Públicos.
- Elaboración de informes cuantitativos y cualitativos mensuales de resultados alcanzados por cada uno de los Departamentos adscritos a la Dirección.

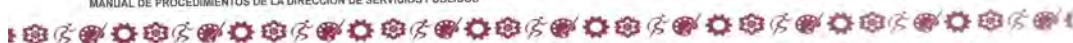


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

-Aligerar la carga administrativa que recae en la Dirección.

### 3.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.8 DESARROLLO

ÁREA	ACTIVIDADES	OFICIOS Y FORMATOS
<b>INICIO DE PROCEDIMIENTO</b>		
1	Titular de la 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.
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos Si la petición no es de competencia de la Dirección de servicios públicos e regresa a oficina de correspondencia.	Se regresa la petición.
3	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Entrega copia de petición a la Jefatura de Departamento que le concierne e instruye se lleve a cabo su ejecución.	Copia de oficio de estimación.
4	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Se captura la información y se está al pendiente del desarrollo de las mismas.	Concentración de solicitudes en una base de datos.
5	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Después de 10 días de haberse recibido la petición en el Departamento responsable se solicita el avance de la contestación.	Copia de oficio de petición.
6	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Informa al Titular de la Dirección acerca del avance, demora o aplazamiento de los servicios que ya deberían haberse realizado.	Tarjeta Informativa
7	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Lleva a cabo visitas personales a Particulares, Consejos, 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.
8	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Revisión de base de datos en relación a las respuestas de peticiones.	Oficio de respuesta ciudadana.

Página 54 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Para el caso de queja por negativa, atraso o incumplimiento del servicio, atender personalmente al solicitante o hacerle una visita domiciliaria.	Formato de queja.
10	Titular de la Subdirección de Servicios públicos Después del seguimiento correspondiente y una vez concluidos los procesos de operación, notificar al Titular de la Dirección de Servicios Públicos.	
FIN		

Página 55 de 621

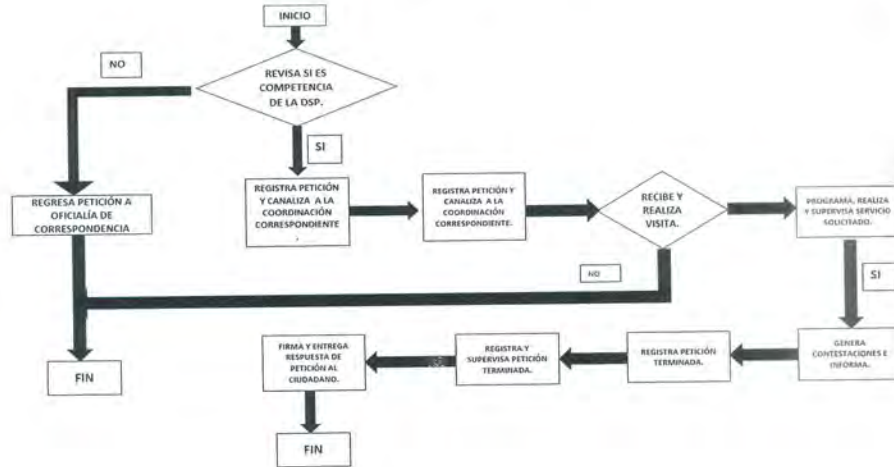
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.10 MEDICIÓN

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

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







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.12 SIMBOLOGÍA

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

Handwritten signature and stamp on the right side of the page.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4 PROCEDIMIENTO: Gestión Integral de Control Vehicular

AREA: Subdirección de Servicios Públicos  
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

4.1 OBJETIVO

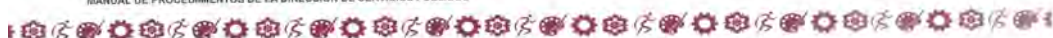
Asegurar los mantenimientos preventivos y correctivos, así como también el abastecimiento y rendimiento del combustible así como el seguimiento de siniestros vehiculares y establecer criterios de mejora continua, racionalidad, austeridad y economía, en los procesos de uso, operación y cuidado del parque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

ALCANCE

Inicia al llenar y revisar la bitácora de Actividades y control de combustible y termina cuando se entrega y remite a la Dirección de Administración la programación de mantenimientos y suministro de combustible

4.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Ley Orgánica Municipal artículo 125.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, 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 del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170 y 171.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 37, 68, 69 fracción IX, 70, 71, 72 y 73.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 4.3 RESPONSABILIDADES

**Titular de la 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.

**Titular de la Subdirección de Servicios Públicos:** Planifica, verifica y evalúa 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 adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

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

#### 4.4 DEFINICIONES

- **Control vehicular documental:** actividad mediante la cual se realiza el registro e integración de expedientes del parque vehicular de cada una de las unidades administrativas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, en la cual se registra, programa y controla el suministro de combustible, seguimiento a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, trámites de emplacamiento, verificación, aseguramiento, resguardos, entre otros.
- **Control de Combustible:** actividad en la cual se realizan mecanismos de control interno documentales e informáticos, para supervisar el consumo y rendimiento de combustible en vehículos y maquinaria.
- **Control de Cumplimiento de Normatividad:** actividad mediante la cual se da seguimiento a través de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, como son las placas y tarjetas de circulación, verificación de emisiones atmosféricas, aseguramiento. Así mismo, la verificación de licencia de conducir en cada área de la Dirección de Servicios Públicos.
- **Limpieza vehicular:** Actividad periódica para garantizar que los vehículos se mantengan en condiciones óptimas de higiene tanto en su interior como en su exterior.
- **Resguardo vehicular:** Procedimiento mediante el cual se verifica que todas las unidades pernocten dentro de los patios de la Dirección de Servicios Públicos al finalizar la jornada laboral.

Página 62 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

#### 4.5 INSUMOS

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

#### 4.6 RESULTADOS

- Optimizar el desempeño del parque vehicular de la dirección de servicios públicos a través de la gestión adecuada de los mantenimientos preventivos correctivos suministrados por la dirección de administración.
- Control del suministro adecuado de combustibles en las unidades según su rendimiento
- Seguimiento de percances en relación al protocolo establecido por la subdirección para evitar alguna pérdida patrimonial
- Mantenimiento adecuado de los vehículos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- Implementación de protocolos de limpieza vehicular periódica.
- Garantía de que las unidades pernocten dentro de los patios de la Dirección de Servicios Públicos.
- Registro eficiente de las condiciones de las unidades al inicio y finalización de la jornada laboral.

Página 63 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TLAXIACO

4.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Dirección de Servicios Públicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- Los servidores públicos serán responsables de la limpieza y resguardo de los vehículos que utilicen.
- Todas las unidades deberán ser entregadas en condiciones óptimas de higiene y mantenimiento.
- La transparencia y rendición de cuentas será una premisa para el control del uso del parque vehicular.
- Todos los vehículos deberán permanecer dentro de los patios de la Dirección de Servicios Públicos, salvo autorización expresa de la Dirección de Servicios Públicos.
- Se deberán cumplir los procedimientos establecidos para el correcto mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades vehiculares.

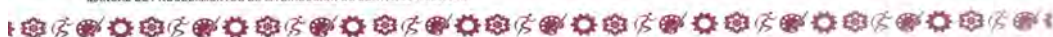
4.8 DESARROLLO 1 Combustible y mantenimiento de parque vehicular.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	Responsable	Actividad
1	Operadores de Unidades Vehiculares / Titular de la Subdirección de servicios públicos	Llenado de "Bitácoras de actividades y control de combustible PG1". Semanalmente informarán por escrito a través de sus bitácoras de actividades y combustible, las unidades con falta de mantenimiento o con descomposturas, así como el oficio de mantenimientos preventivos o correctivos.
2	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Solicitar mediante oficio de seguimiento y gestión de mantenimientos correctivos y preventivos, así como el abastecimiento del combustible del parque vehicular.



MUNICIPIO DE TLAXIACO

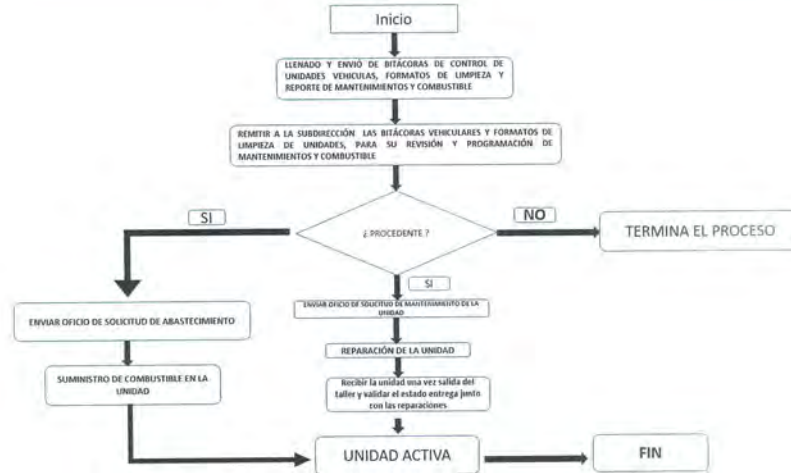
3	Titular de la Dirección de Administración	Suministra el combustible según sea el consumo de las unidades en relación a nuestra petición y Asignara el espacio denominado como taller municipal o el taller externo donde se atenderá dicha falla a reparar y el tiempo que tardara la reparación
4	Operadores de Unidades Vehiculares /	Asistir según su frecuencia de carga al abastecimiento del combustible en la estación correspondiente, así como el llenado diario de su bitácora de control según sus actividades de traslados diarios.
5	Titular de la Subdirección de servicios públicos	En caso de mantenimiento. Recibir la unidad una vez salida del taller y validar el estado entrega junto con las reparaciones realizadas para su reintegración a sus actividades semanales.
6	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Estará en todo momento pendiente del seguimiento de la unidad, así como la salida de la unidad del taller para activar su abastecimiento de combustible y su integración a las actividades semanales y Remitir semanalmente las bitácoras de control de traslados de las unidades vehiculares a la Dirección de Administración
	FIN	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4.9 DIAGRAMACIÓN



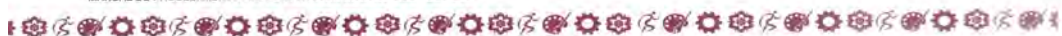
DESARROLLO 2 Actividad de seguros y seguimiento de percances.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	Responsable	Actividad



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

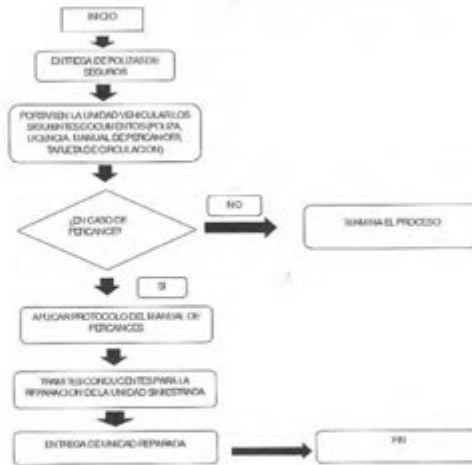
1	Titular de la Dirección de Administración	Suministro de pólizas de aseguramientos de unidades vehiculares
2	Operadores de unidades vehiculares de la dirección de servicios Públicos	Contar con los documentos abordo de la unidad tales como manual de percances, copia de tarjeta de circulación vigente, póliza de aseguramiento y licencia de conducir vigente.
3	Titular de la Dirección de Administración / Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Coadyuvar con la Dirección de Administración para dar acompañamiento en el manejo del percance junto al operador de la unidad, así como estar en continua comunicación entre dichas áreas Coadyuvar con el departamento de patrimonio municipal para la gestión de las firmas de los resguardos documentales
4	Ajustador del seguro	Realizar los peritajes necesarios para el deslinde responsabilidades entre los involucrados en algún percance según se al caso y realizar los pagos y trámites necesarios que así correspondan para las liberaciones de las unidades
5	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Realizar los oficios conducentes para informar al Órgano interno de control y a la Dirección de Administración los hechos del percance, así como el oficio de solicitud de pago del deducible para la pronta reparación de la unidad afectada
6	Operador de unidad vehículo	Recoger y revisar unidad vehicular reparada y en buen funcionamiento
	FIN	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

FORMATOS

01 BITÁCORA DE ACTIVIDADES y CONTROL DE COMBUSTIBLE



02 OFICIO DE SOLICITUD DE REPARACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN



Transmisión: Dirección de Servicios Públicos  
Asunto: Atención  
No. de Oficio: 000000000  
Fecha: 10/01/2025

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

Se recibe de esta modo (fecha en donde cubrió trámite) que por medio de esta se le informa a usted que sus solicitudes de atención y/o de información a fin de que se realicen los trabajos de mantenimiento a las áreas de mantenimiento que se encuentran a cargo de la Dirección de Servicios Públicos.

Área	Ubicación	Fecha	Estado	Observaciones
Área 1	...	...	...	...
Área 2	...	...	...	...
Área 3	...	...	...	...
Área 4	...	...	...	...
Área 5	...	...	...	...
Área 6	...	...	...	...
Área 7	...	...	...	...
Área 8	...	...	...	...
Área 9	...	...	...	...
Área 10	...	...	...	...

No se debe considerar que estos trabajos son esenciales para el funcionamiento de las áreas y prestar los servicios a las comunidades de este municipio.

Se hizo presente por el interesado, agricultor, que desea que esta se le informe, quedando pendiente para cualquier información al respecto.

ATENTAMENTE

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Carretera Municipal, Tultitlán, Estado de México Código Postal 04900 ☎ 55-2620-0900  
www.tultitlan.gob.mx



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

03 OFICIO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO



Transmisión: Dirección de Servicios Públicos  
Asunto: Atención  
No. de Oficio: 000000000  
Fecha: 10/01/2025

Dirección de Administración  
P R E S E N T E.

El Sr.  
Comisionado Administrativo de  
la Dirección de Administración

Me hace presente, en el día de la fecha para dar a conocerle a su vez, que se le informa a usted que sus solicitudes de atención y/o de información a fin de que se realicen los trabajos de mantenimiento a las áreas de mantenimiento que se encuentran a cargo de la Dirección de Servicios Públicos.

No se debe considerar que estos trabajos son esenciales para el funcionamiento de las áreas y prestar los servicios a las comunidades de este municipio.

Se hizo presente por el interesado, agricultor, que desea que esta se le informe, quedando pendiente para cualquier información al respecto.

ATENTAMENTE

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Carretera Municipal, Tultitlán, Estado de México Código Postal 04900 ☎ 55-2620-0900  
www.tultitlan.gob.mx





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

04 BITÁCORA DE CONTROL DE RENDIMIENTO DIGITAL

**Bitácora de Rendimiento Digital**

MES	AÑO	CANTIDAD DE SERVIDORES	CANTIDAD DE SERVIDORES	CANTIDAD DE SERVIDORES	CANTIDAD DE SERVIDORES	INDICADORES DE RENDIMIENTO DIGITAL										TOTAL							
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12					
1	2024	1	1	1	1																		
2	2024	1	1	1	1																		
3	2024	1	1	1	1																		
4	2024	1	1	1	1																		
5	2024	1	1	1	1																		
6	2024	1	1	1	1																		
7	2024	1	1	1	1																		
8	2024	1	1	1	1																		
9	2024	1	1	1	1																		
10	2024	1	1	1	1																		
11	2024	1	1	1	1																		
12	2024	1	1	1	1																		
13	2024	1	1	1	1																		
14	2024	1	1	1	1																		
15	2024	1	1	1	1																		
16	2024	1	1	1	1																		
17	2024	1	1	1	1																		
18	2024	1	1	1	1																		
19	2024	1	1	1	1																		
20	2024	1	1	1	1																		
21	2024	1	1	1	1																		
22	2024	1	1	1	1																		
23	2024	1	1	1	1																		
24	2024	1	1	1	1																		
25	2024	1	1	1	1																		
26	2024	1	1	1	1																		
27	2024	1	1	1	1																		
28	2024	1	1	1	1																		
29	2024	1	1	1	1																		
30	2024	1	1	1	1																		
31	2024	1	1	1	1																		
32	2024	1	1	1	1																		
33	2024	1	1	1	1																		
34	2024	1	1	1	1																		
35	2024	1	1	1	1																		
36	2024	1	1	1	1																		
37	2024	1	1	1	1																		
38	2024	1	1	1	1																		
39	2024	1	1	1	1																		
40	2024	1	1	1	1																		
41	2024	1	1	1	1																		
42	2024	1	1	1	1																		
43	2024	1	1	1	1																		
44	2024	1	1	1	1																		
45	2024	1	1	1	1																		
46	2024	1	1	1	1																		
47	2024	1	1	1	1																		
48	2024	1	1	1	1																		
49	2024	1	1	1	1																		
50	2024	1	1	1	1																		
51	2024	1	1	1	1																		
52	2024	1	1	1	1																		
53	2024	1	1	1	1																		
54	2024	1	1	1	1																		
55	2024	1	1	1	1																		
56	2024	1	1	1	1																		
57	2024	1	1	1	1																		
58	2024	1	1	1	1																		
59	2024	1	1	1	1																		
60	2024	1	1	1	1																		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

PÓLIZA DE ASEGURAMIENTO

**INSURSA** CÁRTERA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS DE AUTOMÓVILES

Seguros Insurisa, S.A., Grupo Financiero Insurisa  
 Av. Insurisa Sur 2660, Col. Peña Blanca, Tlalpam, CP 4466, Ciudad de México  
 CLIENTE: INURISA 5275332 PÓLIZA: 76100 2108977 CS: 25882857

INFORMACIÓN GENERAL		PREMIOS	
<b>REASURER:</b> MUNICIPIO DE TULTITLÁN (DIVISIÓN)	<b>AGILIZACIÓN:</b> 2050912	<b>PREMIA NETA:</b> 1,682.58	
<b>PLAZA ASOCIADA:</b> EVA, TULTITLAN DE MARIBANO ESCOBARO CRISTO TULTITLAN MEX CP 51800	<b>R.B.C.:</b> NACIONAL	<b>PREMIOS ADICIONALES:</b> 0.00	
<b>PRODUCTO:</b> Seguro para Vehículos Residenciales AUTOMÓVIL DE CARROBES	<b>NACIONAL</b>	<b>COSTO EXPEDICIÓN:</b> 0.00	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA PÓLIZA:</b> Desde las 12:00 horas 22/06/2025 hasta las 24:00 horas 24/06/2025	<b>PREMIO LIBRE:</b> 264.51	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> PÓLIZA	<b>PREMIA TOTAL:</b> 1,947.09
<b>CE ASOCIADO:</b> SP-83			

**PROYECTADO:** MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**RENDICARIO PROYECTADO:** MARIBANO ESCOBARO CRISTO

**CLASE VEHICULAR:** 2330077 FORD F-350 CHASIS CABINA BOLAS 3.50 T.

**VEHÍCULO ASIGURADO:** CHARREROS NACIONALES 100 Y SERVICIO: TRANSPORTE PÚBLICO FEDERAL

**NÚMERO:** 2938 PLACAS: 06

**NÚMERO DE SERIE:** 589738100431236 RENOVADOR DE BATERÍA: 504

Descripción	Moneda	Cantidad
Tarifa mensual	MXN	1,682.58
Costo de expedición	MXN	0.00
<b>Total</b>	<b>MXN</b>	<b>1,682.58</b>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

06 MANUAL DE PERCANCES

**¿QUÉ HACER ANTE UN SINIESTRO O ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO?**

- 1 Informar inmediatamente al 311 (08071) o al centro de control vehicular de Servicios Públicos al teléfono: 55-36-36-33
- 2 Llamar a la ASERVIADORA al teléfono: 55-56-67-00-00 y acudir a todos los hechos del percance
- 3 Enviar al correo de CONTROL, VERIFICAR toda la información (FOTOGRAFÍAS, VIDEO y UBICACIÓN DEL PERCANCE)
- 4 El titular del área o enlace de control vehicular se hará cargo de trasladar a la ubicación del percance y dar acompañamiento.
- 5 Llegado el asesorador, el correo se proporcionará para el seguimiento de los trámites correspondientes será el siguiente: [subopdrive@gmail.com](mailto:subopdrive@gmail.com)
- 6 DOCUMENTOS QUE LA UNIDAD DEBE TRAER POR EN TODO MOMENTO:  
 1 ORIGINAL DEL AYUNTAMIENTO  
 2 LICENCIA DE CONDUCIR VEHICULO  
 3 COPIA O TARJETA DE CIRCULACIÓN  
 4 COPIA DE LA Póliza DE SEGURO



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

• 07 LICENCIA



• 08 TARJETA DE CIRCULACIÓN



• 09 OFICIOS DE INFORME Y REPARACIÓN DE UNIDADES





MUNICIPIO DE TULTITLÁN



Dirección: Dirección de Servicios Públicos  
Calle: ...  
Código Postal: ...  
Teléfono: ...

Comandante Municipal  
**PRESENTE.**

Por medio del presente le traslado un material valioso, así mismo le informo que el día 10 de febrero del año en curso se comprometieron a dar el alta respectiva en el padrón catastral con la cantidad de 5.000 metros cuadrados de terreno que se encuentra en el lote 10 del loteo 10 de la zona de desarrollo urbano de San Mateo, ubicada al suroeste de la ciudad de Tultitlán, Estado de México.

Si desea alguna información, por favor contactarse a través de este correo.

Se abra gratitud por el momento, quedo de usted para cualquier duda o información al respecto.

**ATENTAMENTE**

**DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRA PÚBLICA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**5 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Supervisión de actividades programadas.  
**ÁREA:** Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### 5.1 OBJETIVO

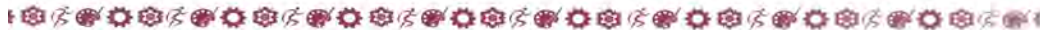
Garantizar el cumplimiento de las actividades programadas semanalmente por la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente y las oficinas de Bacheo y Pintura, Áreas Verdes Urbanas y Alumbrado Público, mediante el seguimiento sistemático de los servicios ejecutados, utilizando herramientas del proceso administrativo y promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

#### ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la recepción de las programaciones semanales emitidas por la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente y las oficinas de Bacheo y Pintura, Áreas Verdes Urbanas y Alumbrado Público, concluye con la elaboración y entrega del informe mensual de supervisiones documentales y de campo a la Dirección de Servicios Públicos.

#### 5.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 144 SEXIES.
- Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
- Manual de Organización de Servicios Públicos I. Antecedentes numeral VI, IV. Estructura Orgánica numeral VI
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán, artículo 155 numeral 1., 1.1., 1.1.1., artículo 157 numeral 1. Y artículo 158 numeral del I. al IX.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México 2025-2027, Artículo 37 y 69 fracción 9 incisos e, f, g, h, i y j
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán (publicado en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal" el 01 de noviembre de 2023.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 5.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** Dirigir y asegurar la implementación de los planes, programas y acciones tendientes a la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, estableciendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población; La Dirección de Servicios Públicos es responsable de recibir, revisar y validar el informe mensual de supervisiones documentales y de campo elaborado por el Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades programadas por la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente y las oficinas de Bacheo y Pintura, Áreas Verdes Urbanas y Alumbrado Público. Asimismo, deberá emitir observaciones, instruir acciones correctivas cuando corresponda y dar seguimiento a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

**Titular del Departamento Imagen Urbana y Espacio Público.** Es responsable de coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades realizadas por la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente, las oficinas de Bacheo y Pintura, Áreas Verdes Urbanas y Alumbrado Público; efectuar las supervisiones documentales y de campo correspondientes; integrar la información derivada de dichas supervisiones; elaborar el informe mensual respectivo y remitirlo oportunamente a la Dirección de Servicios Públicos para su revisión y validación. Asimismo, deberá proponer acciones de mejora y dar seguimiento al cumplimiento de las observaciones emitidas.

**Titulares de Oficina.** Son responsables de programar y ejecutar las actividades semanales correspondientes a su área, asegurando el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y técnicos disponibles.

Asimismo, deberán elaborar y remitir en tiempo y forma las programaciones semanales al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público; proporcionar la información y documentación requerida para las supervisiones documentales y de campo, y atender las observaciones derivadas de dichas supervisiones, implementando las acciones correctivas necesarias.

De igual manera, serán responsables de integrar, validar y entregar en tiempo y forma el informe mensual correspondiente al Programa Basado en Resultados Municipal (PBRM), asegurando la veracidad y congruencia de la información reportada, mismo





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

que deberá ser remitido a la Dirección de Servicios Públicos y de manera paralela, al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público para su seguimiento e integración.

Finalmente, deberán garantizar la calidad en la ejecución de los servicios, dar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas y contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

**Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente.** Es responsable de proponer, programar y dar seguimiento a las actividades semanales en campo dentro de su ámbito territorial, asegurando el cumplimiento de las acciones programadas.

Asimismo, deberá elaborar y remitir en tiempo y forma su programación semanal al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público, así como proporcionar la información necesaria para las supervisiones documentales y de campo correspondientes.

De igual manera, será responsable de apoyar en la ejecución y seguimiento de actividades en las zonas sur y centro del municipio cuando así lo instruya la Dirección de Servicios Públicos.

Adicionalmente, deberá integrar y entregar en tiempo y forma el informe mensual de actividades, asegurando la veracidad de la información, el cual será remitido a la Dirección de Servicios Públicos y al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público para su integración en los informes del Programa Basado en Resultados Municipal (PBRM).

Finalmente, deberá dar seguimiento a las observaciones emitidas, implementar acciones correctivas cuando corresponda y contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos en el municipio.

5.4 DEFINICIONES

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

**Oficina de Bacheo y Pintura:** Área responsable de la programación, conservación y mantenimiento de la infraestructura vial y del señalamiento horizontal, a través de la reparación de baches, rehabilitación de superficies de rodamiento y aplicación de pintura en guarniciones, pasos peatonales y señalización. Asimismo, es responsable de la elaboración, colocación y reparación de la infraestructura urbana asociada a las Áreas Verdes Urbanas, contribuyendo a su adecuada funcionalidad y conservación.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Todo ello con la finalidad de mejorar la movilidad, la seguridad vial, la imagen urbana y el adecuado mantenimiento de los espacios públicos.

**Oficina de Áreas Verdes Urbanas.** Área responsable de la programación, ejecución y mantenimiento de las áreas verdes del municipio, incluyendo parques, jardines, camellones y espacios públicos, mediante actividades como poda, riego, reforestación, limpieza y conservación, con el propósito de mejorar la imagen urbana, el equilibrio ambiental y la calidad de vida de la población.

**Oficina de Alumbrado Público.** Área responsable de la programación, instalación, operación, mantenimiento y rehabilitación del sistema de alumbrado público del municipio, mediante la atención de reportes, supervisión de luminarias y ejecución de trabajos técnicos, con el objetivo de garantizar la adecuada iluminación de espacios públicos, vialidades y zonas urbanas, contribuyendo a la seguridad y bienestar de la población.

**Supervisión documental.** Proceso de revisión, análisis y validación de la información, registros y evidencias documentales generadas por las áreas operativas, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades programadas, la correcta integración de reportes y la congruencia de los datos reportados conforme a los lineamientos establecidos.

**Supervisión territorial.** Proceso de verificación en campo mediante recorridos físicos en las zonas de intervención, con el objetivo de constatar la ejecución real de las actividades programadas, evaluar la calidad de los trabajos realizados, identificar áreas de oportunidad y asegurar el cumplimiento de los servicios en el territorio.

**Imagen Urbana.** Se entiende por imagen urbana, la mezcla de elementos naturales, construidos y de valor histórico, que forman parte del marco visual de las y los ciudadanos, que genera una percepción de confort, seguridad y habitabilidad de los espacios públicos de uso colectivo.

**Espacio Público.** Se entiende por Espacio Público a toda área de acceso libre y uso común destinada al tránsito, estancia, recreación e interacción social de la población, tales como calles, banquetas, plazas, parques, jardines y andadores.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Estos espacios constituyen el soporte físico para la convivencia ciudadana y el ejercicio de derechos sociales, debiendo garantizar condiciones de accesibilidad, inclusión, seguridad y funcionalidad para todas las personas.

5.5 INSUMOS

Programaciones semanales de trabajo de la Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente y las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.

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

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

Programaciones semanales de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.

5.6 RESULTADOS

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

Un servicio de bacheo y pintura eficiente para mejorar la imagen urbana y la infraestructura vial del municipio.

Un servicio de herramienta de calidad que permita realizar trabajos óptimos y de calidad en beneficio del pueblo tultitlense.

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

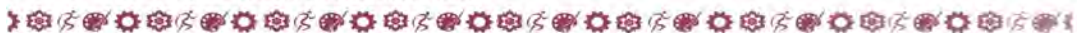
Los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Departamento realizarán sus labores cotidianas con calidad, prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.

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

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

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

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

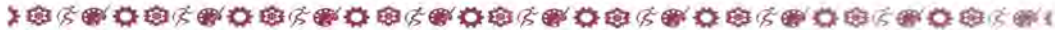




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

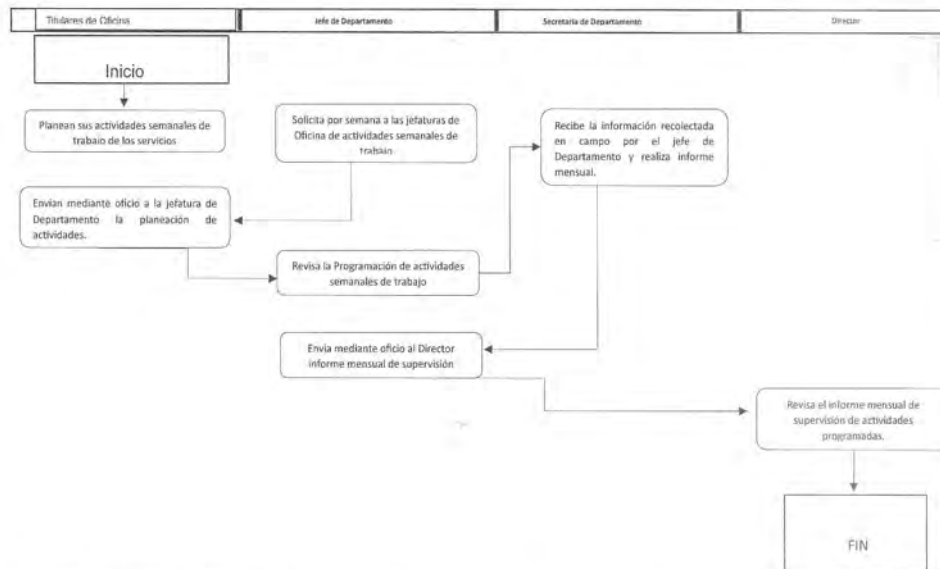
5.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	Responsable	Actividad
1	Titular de Oficina	Planean sus actividades semanales de trabajo de los servicios que prestan en sus Jefaturas de Oficina en función al Plan Municipal de Desarrollo, metas físicas programadas, demanda, cobertura, peticiones, reportes u otros.
2	Titular de Departamento Imagen Urbana y Espacio Público.	Solicita por semana a las Jefaturas de Oficina, su programación de actividades semanales de trabajo.
3	Titulares de Oficina	Envían mediante oficio a la Jefatura de Departamento la programación de actividades semanales de trabajo para su revisión.
4	Titular de Imagen Urbana y Espacio Público.	Revisa la programación de actividades semanales de trabajo de cada una las Jefaturas de Oficina adscritas a la Jefatura de Departamento. Programa supervisión en campo a efecto de verificar el cumplimiento de las actividades programadas.
5	Secretaria de la Jefatura de Departamento	Recibe la información recolectada en campo por el Jefe de Departamento y realiza informe mensual de supervisión de actividades programadas.
6	Titular Imagen Urbana y Espacio Público.	Envía mediante oficio al Subdirector informe mensual de supervisión de actividades programadas.
7	Director de Servicios Públicos	Revisa el informe mensual de supervisión de actividades programadas de la Jefatura de Departamento e informa al Director de Servicios Públicos.
	FIN	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Informe mensual de supervisión de actividades programadas.

Cons.	Jefatura de Oficina	Actividades programadas	Porcentaje de actividades realizadas
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			

5.11 FORMATOS

1. Informe mensual de supervisión de actividades programadas.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

OFICIO DE SERVICIOS PÚBLICOS  
Departamento de Energía Urbana

Nombre de la actividad: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. RESULTADOS O PRODUCTOS ESPERADOS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. RECURSOS ASIGNADOS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**6 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.

**6.1 OBJETIVO.**

Rehabilitar y dar mantenimiento a las calles primarias y secundarias del municipio de Tultitlán mediante la aplicación de mezcla asfáltica en caliente y colocación de base hidráulica 70/30, asegurando la correcta aplicación de la subrasante, mejorando la capacidad estructural del pavimento.

**ALCANCE**

Aplica desde la recepción, registro y canalización de solicitudes ciudadanas o derivadas de supervisión, hasta la ejecución de trabajos de bacheo con mezcla asfáltica en caliente y, en su caso, colocación de base hidráulica 70/30, en vialidades secundarias y terciarias del municipio de Tultitlán; incluye la inspección, diagnóstico, cuantificación y determinación de factibilidad conforme a la normatividad vigente, procediendo únicamente cuando el deterioro no exceda el 30% del área evaluada en las calles secundarias y terciarias del municipio de Tultitlán, en caso contrario se canalizará para rehabilitación mayor.

**14.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 25, fracción I numerales 8, 28, 37, 68, 69 fracción IX incisos g), h), i), 70, 71, 72, 73, y 82.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Trabajos de conservación rutinaria -----N-CSV-CAR-2-02-003/16
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículos 40, 41, 42 y 43.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.**

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.**

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

**Oficina de Bacheo y Pintura.**

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

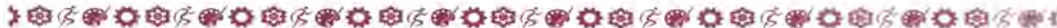
**La persona secretaria de la Oficina deberá.**

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

**El Titular de la Oficina deberá.**

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

**Supervisores de cuadrilla deberá.**



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 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 viado.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente**

- Proponer actividades de bacheo aislado con mezcla asfáltica ¾ a finos en caliente.

6.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** En el municipio de Tultitlán se entiende por imagen urbana, la mezcla de elementos naturales, construidos y de valor histórico, que forman parte del marco visual de las y los ciudadanos, que genera una percepción de confort, seguridad y habitabilidad de los espacios públicos de uso colectivo.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir y/o solicitar algún servicio, el cual ingresa por la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición, así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del porqué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe la Oficina de Bacheo y Pintura.
- **Mezcla asfáltica de ¾ a finos:** Producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfáltico en un pétreo.
- **Base hidráulica 70/30:** mezcla de materiales pétreos compuesta por un 70% de grava y un 30% de arena y finos, diseñada para construir la capa de base subyacente a la capa de rodamiento.

6.5 INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de la Unidad de Correspondencia.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Mezcla asfáltica de ¾ a finos en caliente.
- Emulsión para liga de rompimiento rápido.
- Base hidráulica 70/30.

6.6 RESULTADOS

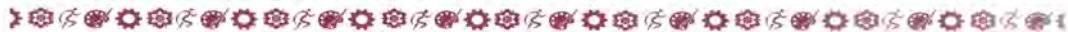
- Rehabilitación de vialidades urbanas.

6.7 POLÍTICAS

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

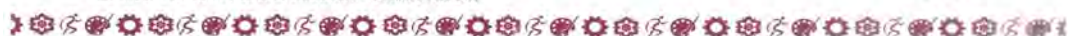
6.8 DESARROLLO 1

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición a la Unidad de Correspondencia, con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la "petición del ciudadano" y la turna al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.
4	Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Remite la petición a la oficina de Bacheo y Pintura para su seguimiento.
5	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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

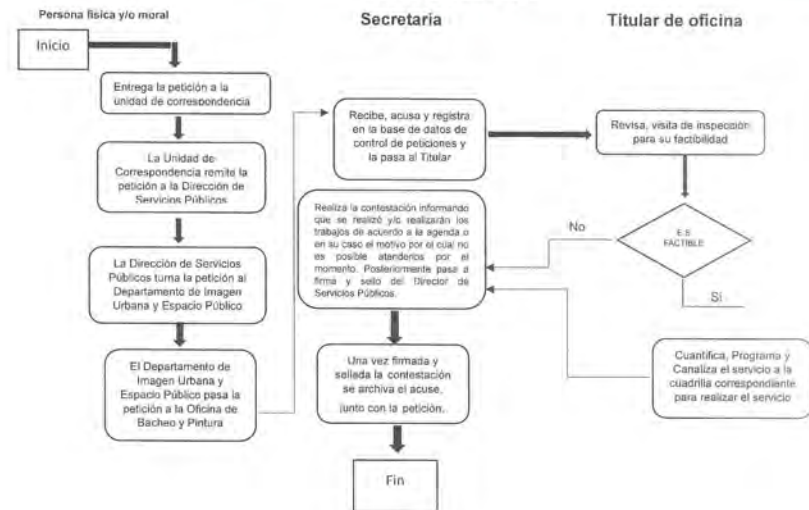
6	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación del trabajo.
7	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
8	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la "orden de trabajo" bacheo, "reporte diario de actividades" de cuadrilla de bacheo y se lo entrega a la secretaria para su contestación.
9	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la "acuerdo de contestación" informando que se realizó y/o realizarán los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual no es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
10	Secretaría de la oficina de Bacheo y Pintura	Una vez firmada y sellada el acuerdo contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
11	Fin	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.10 MEDICIÓN

M2 DE ASFALTO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
14,166 M2	170,000 M2	14,166/170,000x100= 8.33%
VIALIDADES URBANAS	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
52	625	52/625x100= 8.32%





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.11 FORMATOS

1. PETICIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. BASE DE DATOS DE CONTROL DE PETICIONES



3. ORDEN DE TRABAJO BACHEO





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE MANEJO LÍNEA  
 OFICINA DE BACHEO Y PAVIMENTACIÓN

FORMA DE REGISTRO DE OBRAS

FECHA DE EJECUCIÓN	ESTADO DE OBRAS	ESTADO DE
ANO DE EJECUCIÓN	TIPO DE TRABAJO	LÍNEA DE TRABAJO
FECHA DE EJECUCIÓN	ESTADO DE OBRAS	ESTADO DE OBRAS

NOMBRE DE PASADIZO  
 NOMBRE DEL MANIFIESTANTE  
 TELEFONO

EXISTENCIA EL LOGRO DONDE SE REALIZAN EL BACHEO

PROYECTO

UBICACIÓN

SECTOR Y SOCIEDAD

COORDINADOR

COORDINADOR LOCAL

PROYECTO

PROYECTO

*[Handwritten signature]*



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE BACHEO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE MANEJO LÍNEA  
 OFICINA DE BACHEO Y PAVIMENTACIÓN

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES CUADRILLA DE BACHEO

FECHA: \_\_\_\_\_

TRABAJO REALIZADO	UNIDAD CONVOCADA	UNIDAD LOCAL	MATERIALES CONVOCADOS	MATERIALES USADOS	OTROS
BACHEO				ASFALTO LISA	
BACHEO					
BACHEO					
TOTAL	E.M.	E.M.	E.M.	E.M.	

OBSERVACIONES

RECURSO PROPIO

COORDINADOR LOCAL

COORDINADOR

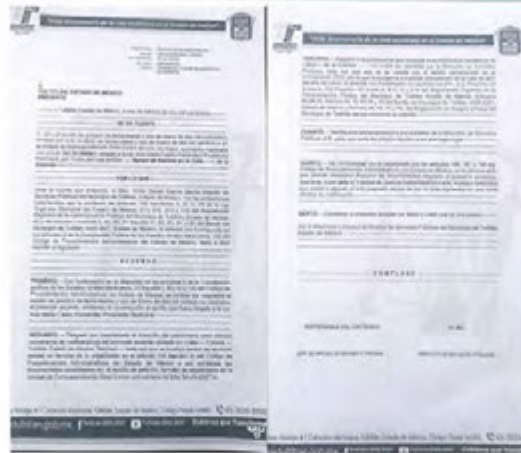
*[Handwritten signature]*

5. ACUERDO DE CONTESTACIÓN










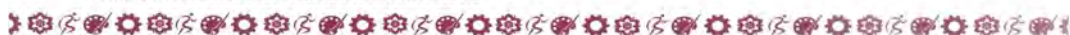
MUNICIPIO DE TULTITLÁN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**7 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Colocación de topes.  
**AREA:** Oficina de Bacheo y Pintura.  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos.

**7.1 OBJETIVO**

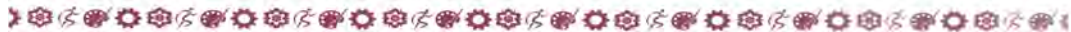
Reducir la velocidad de los vehículos a una velocidad segura mediante la colocación de topes con mezcla asfáltica para prevenir los accidentes.

**ALCANCE**

Aplica desde la recepción, registro y canalización de solicitudes ciudadanas, hasta la ejecución de trabajos de colocación de topes; incluye la inspección, diagnóstico, cuantificación y determinación de factibilidad.

**7.2 REFERENCIAS**

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**7.3 RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.**

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.**

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

**Oficina de Bacheo y Pintura.**

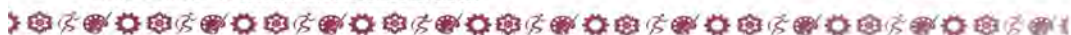
- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima del bacheo.

**La secretaria de la Oficina Bacheo y Pintura deberá:**

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

**El Titular de la Oficina deberá.**

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Supervisores 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.

Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente

- Proponer actividades de bacheo aislado con mezcla asfáltica ¾ a finos en caliente

7.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** En el municipio de Tultitlán se entiende por imagen urbana, la mezcla de elementos naturales, construidos y de valor histórico, que forman parte del marco visual de las y los ciudadanos, que genera una percepción de confort, seguridad y habitabilidad de los espacios públicos de uso colectivo.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar algún servicio, el cual ingresa a la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la 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 porqué, no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe la Oficina de Bacheo y Pintura.
- **Mezcla asfáltica de ¾ a finos:** producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfáltico en un pétreo.

7.5 INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de la Unidad de Correspondencia con nombre, dirección, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud, especificando dirección exacta y referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera necesario.
- Dictamen de factibilidad emitido por la Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Mezcla asfáltica de ¾ a finos.
- Emulsión para liga de rompimiento rápido

7.6 RESULTADOS

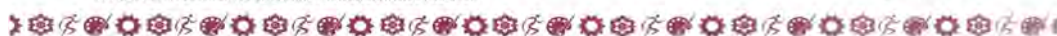
- Colocación de reductores de velocidad.

7.7 POLÍTICAS

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

7.8 DESARROLLO

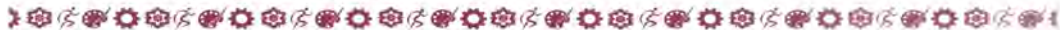
No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público
4	Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Remite la petición a la oficina correspondiente para su seguimiento.
5	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.





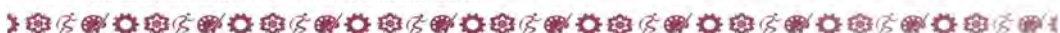
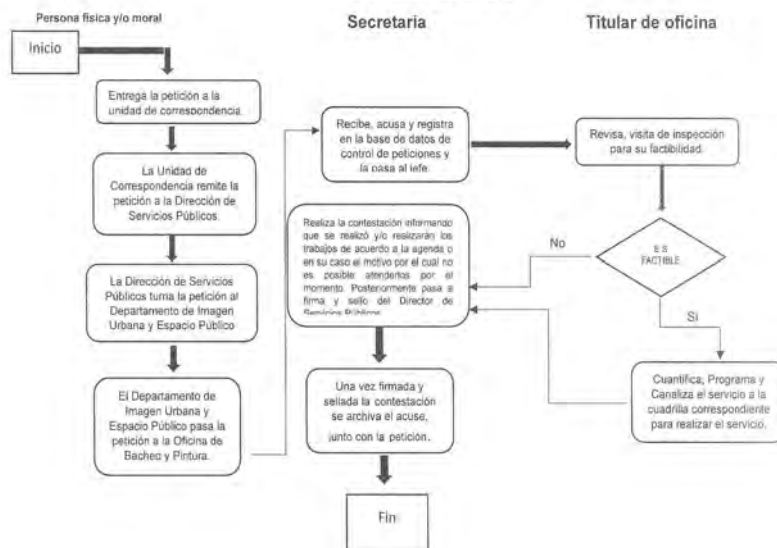
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Le informa al supervisor de cuadrilla para su cuantificación y así posteriormente se pueda agendar.
7	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Después de realizar la supervisión y cuantificación del servicio, le informa a la secretaria para su "contestación al peticionario".
8	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la contestación, donde se informa que se requiere de "dictamen de factibilidad" por parte de la Dirección de Seguridad, Vialidad y Protección Civil, en caso de ya contar con dictamen, se considera para realizar el trabajo.
9	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía a la cuadrilla correspondiente para realizar el servicio.
10	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la "orden de trabajo bacheo", "reporte diario de actividades de cuadrilla de bacheo" y se lo entrega a la secretaria para que la integre a su contestación.
11	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Una vez firmada y sellada la contestación se archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
12	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7.9 DIAGRAMACIÓN

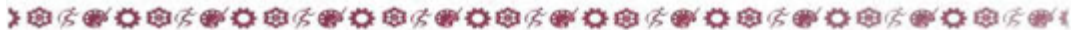




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7.10 MEDICIÓN

M2 DE ASFALTO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
14,166 M2	170,000 M2	$14,166/170,000 \times 100 = 8.33\%$



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7.11 FORMATOS

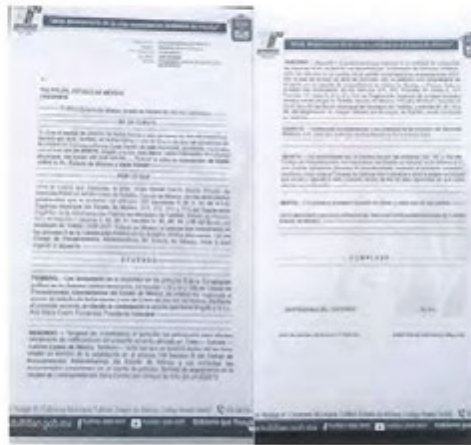
1. PETICIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. ACUERDO DE CONTESTACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. DICTAMEN DE FACTIBILIDAD EMITIDO POR LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIALIDAD





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. BASE DE DATOS DE CONTROL DE PETICIONES



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. ORDEN DE TRABAJO BACHEO





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6. REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE BACHEO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE BARRIOS URBANOS  
 OFICINA DE BACHEO Y PAVIMENTACIÓN

REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES CUADRILLA DE BACHEO

FECHA: \_\_\_\_\_

PARQUELIZADO	CONCRETEADO	CAÑONCILLO	REPOSA COBAMBA	RETRABAJADO	OTROS
BACHEO				ASPALEO LOMA	
PAVIMENTO					
BACHEO					
PAVIMENTO					
BACHEO					
PAVIMENTO					
TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	






OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 RECURSO PROPUESTO: \_\_\_\_\_

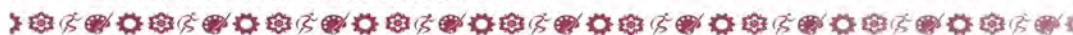
COORDINADOR RESPONSABLE: \_\_\_\_\_  
 FIRMADO POR: \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

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

**8.1 OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

Aplica desde la recepción, registro y canalización de solicitudes ciudadanas, incluye la inspección, diagnóstico, cuantificación y determinación de factibilidad.

**8.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 25, fracción I numerales 8, 28, 37, 68, 69 fracción IX incisos g), h), i), 70, 71, 72, 73, y 82.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Trabajos de conservación rutinaria -----N-CSV-CAR-2-02-003/16
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículos 40, 41, 42 y 43.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**8.3 RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.**

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.**

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

**Titular de Bacheo y Pintura.**

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

**La secretaria de la Oficina deberá.**

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

**El Titular de la Oficina deberá.**

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

**Supervisores de cuadrilla deberá.**





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 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 vaciado.

8.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** En el municipio de Tultitlán se entiende por imagen urbana, la mezcla de elementos naturales, construidos y de valor histórico, que forman parte del marco visual de las y los ciudadanos, que genera una percepción de confort, seguridad y habitabilidad de los espacios públicos de uso colectivo.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar algún servicio, el cual ingresa por la Unidad de Correspondencia.
- **Acuerdo de 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 porqué, no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe o entrega la Oficina de Bacheo y Pintura.
- **Escombros:** conjunto de cascajos y desechos que resultan del derribo de un edificio o de una obra de albañilería.
- **Dictamen:** Opinión o juicio técnico o pericial, que se forma o emite sobre algo.

8.5 INSUMOS

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8.6 RESULTADOS

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

8.7 POLÍTICAS

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

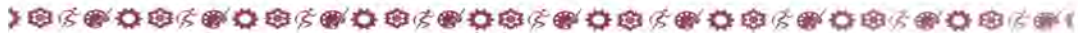




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

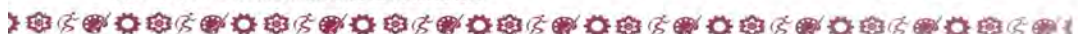
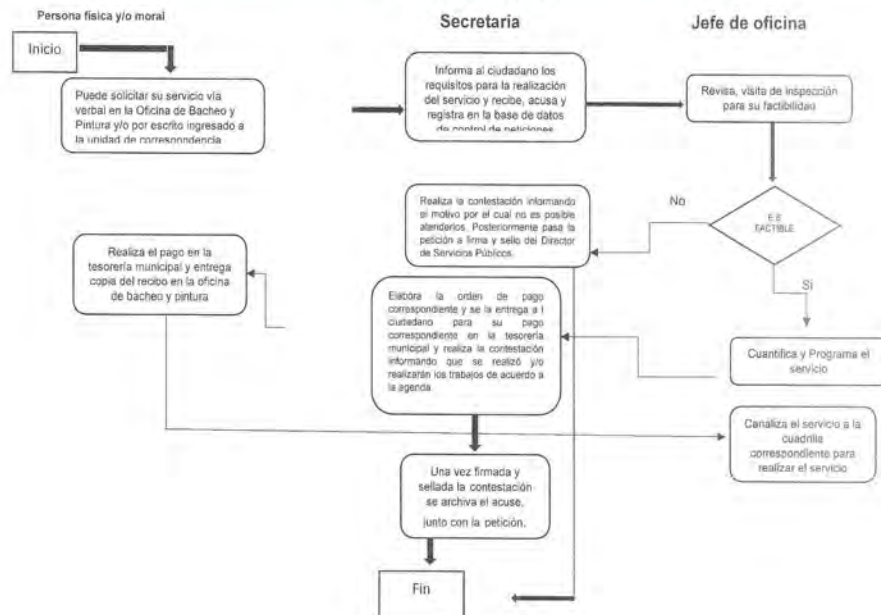
8.8 DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto Ciudadano	Actividad
1	Ciudadano	Hace su reporte vía telefónica se registra en "florete de control", y/o presencial en la oficina de Bacheo y Pintura y/o ingresa su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular, lugar donde se requiere el servicio
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.
3	Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
4	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Informa al ciudadano los requisitos para la realización del servicio y recibe, acusa y registra en la "base de datos de control de peticiones"
5	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza recorrido para realizar el "dictamen de factibilidad" y cuantificación del servicio y le informa a la secretaria para la elaboración de la orden de pago.
6	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Elabora la orden de pago y se la entrega al ciudadano.
7	Ciudadano	Realiza el pago en la Tesorería Municipal (la cual se tiene que realizar en 24 horas), y entrega copia a la Oficina de Bacheo y Pintura.
8	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía la cuadrilla correspondiente para el servicio.
9	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la "orden de trabajo" de las unidades de bacheo y pintura, "reporte de actividades" y se lo entrega a la secretaria para que realice la contestación al ciudadano.
10	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada por la Dirección de Servicios Públicos, "acuerdo de contestación" se archiva el acuse junto con la petición y/o archiva recibo de pago.
11	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8.10 MEDICIÓN

M3 RECOLECTADO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	12	$1/12 \times 100 = 8.33$



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8.11 FORMATOS

1. PETICIÓN

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

IDENTIFICACIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO
NOMBRE: Sr. DE SR. PATER: _____ MATR: _____	DIRECCIÓN: _____ MUNICIPIO: Tultitlán	TELÉFONO: _____

PLAZA SOLICITADA	PLAZA DE DESTINO	COMUNICACIÓN
_____	_____	_____

RECIBO POR SERVICIO PAGO DE PLAZA SOLICITADA  
 DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

LA ASISTENTE SOCIAL DE LA  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 RECIBIÓ DEL SEÑOR  
 \_\_\_\_\_

CON FECHA Y FIRMA DEL SEÑOR \_\_\_\_\_

EL SEÑOR \_\_\_\_\_

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo # 1 Colonia Municipal TULTITLÁN Estado de México Código Postal 54000 Tel: 01-55-5555-5555  
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx) @TULTITLAN06



2. BASE DE DATOS DE CONTROL DE PETICIONES





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Tabla con múltiples columnas que detallan procedimientos administrativos, incluyendo descripciones de servicios, responsables, y plazos.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Florete de control

Fecha de Recepción	Nombre del Ciudadano	Dirección Calle y Número	Núm. Telefónico	Queja Presentada
28/01/25	Lo Arriba Roberto	D. Avenida 24 Sur A. Patricangari	6519457719	Retiro de basura de las áreas residenciales
10/02/25	Eduardo Rodríguez Zapata	Bdo. Horizonte	2313.87533	Buena





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. Orden de pago



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. DICTAMEN DE FACTIBILIDAD





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6. ORDEN DE TRABAJO DE LAS UNIDADES DE BACHEO Y PINTURA

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

**ORDEN DE TRABAJO DE LAS UNIDADES DE BACHEO Y PINTURA**

FECHA SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ FECHA DE EJECUCIÓN: \_\_\_\_\_  
 TIPO DE UNIDAD: \_\_\_\_\_

TRABAJO REQUERIDO: \_\_\_\_\_

SE TRATA DE: RECONSTRUCCIÓN, TRASPASE DE ASFALTO, PAVIMENTO A SUELO, TRABAJOS DE RETRIFICACIONES, PROGRAMA INTERNO

PETICIÓN: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
 CALLE: \_\_\_\_\_  
 TELEFONO: \_\_\_\_\_

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

FECHA DE EJECUCIÓN	NOMBRE	LUGAR DE BACHEO	LUGAR DE TRASPASE



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8.12 SOMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**9 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.

**9.1 OBJETIVO**

Mantener en óptimas condiciones la infraestructura urbana de los parques, transitar de forma segura por las vías urbanas y calles peatonales del territorio municipal.

**ALCANCE**

Aplica desde la recepción, registro y canalización de solicitudes ciudadanas, hasta la ejecución de trabajos; incluye la inspección, diagnóstico, cuantificación y determinación.

**9.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 25, fracción I numerales 8, 28, 37, 68, 69 fracción IX incisos g), h), i), 70, 71, 72, 73, y 82.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 212, 213, fracción VII.
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículos 21.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**9.3 RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.**

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.**

- Propone 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.**

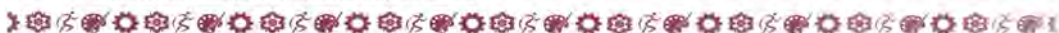
- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregar al jefe para su revisión.
- Hacer la contestación para el peticionario dando por concluido su servicio y/o en trámite.
- Entregar la contestación a la subdirección de Servicios Públicos para su revisión.
- Transferir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

**El Titular de la Oficina deberá.**

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

**Supervisores 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.





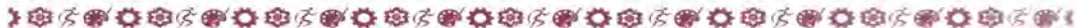
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente

- Proponer actividades de balizado de calles, avenidas e infraestructura urbana.

9.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** en el municipio de Tultitlán se entiende por imagen urbana, la mezcla de elementos naturales, construidos y de valor histórico, que forman parte del marco visual de las y los ciudadanos, que genera una percepción de confort, seguridad y habitabilidad de los espacios públicos de uso colectivo.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa a la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del por qué, no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores la Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en él o los documentos y/o peticiones que recibe o entregan a la Oficina de Bacheo y Pintura.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.5 INSUMOS

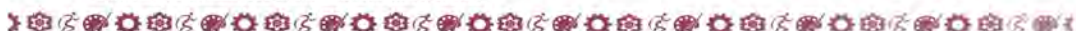
- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de la Unidad de Correspondencia, con nombre, dirección para recibir notificaciones, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud especificando dirección exacta con referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera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

9.6 RESULTADOS

- Mejorar la imagen urbana del Municipio.

9.7 POLÍTICAS

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

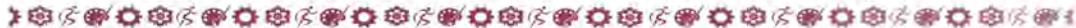




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

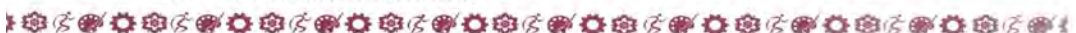
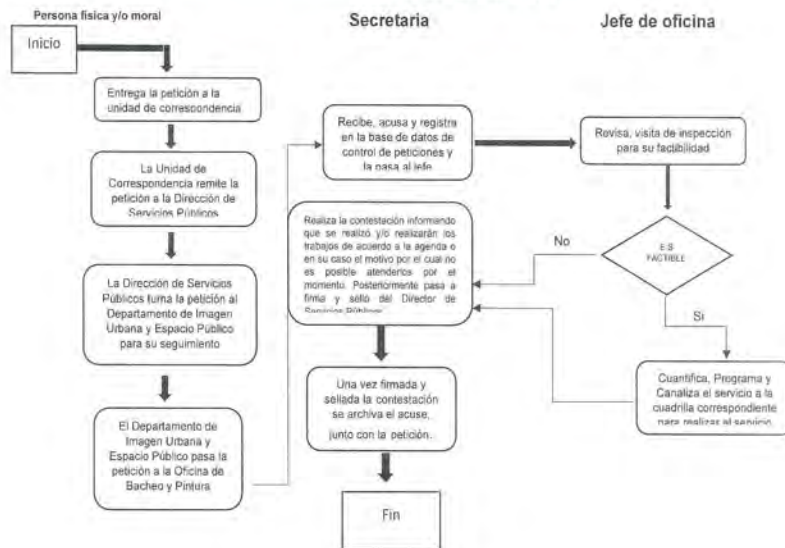
9.8 DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.
4	Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Remite la petición a la oficina correspondiente para su seguimiento.
5	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.
6	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
7	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
8	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la "orden de trabajo", "reporte diario de actividades" cuadrilla de pintura y se lo entrega a la secretaria para que realice la contestación.
9	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza el acuerdo de contestación, informando que quedó "concluido" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
10	Secretaría de la oficina de Bacheo y Pintura	Una vez firmadas y selladas la contestación, archiva el acuse, junto con la petición.
11	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.10 MEDICIÓN

LITROS DE PINTURA MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
4,000 litros	48,000 litros	$4,000/48,000 \times 100 = 8.33\%$



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.11 FORMATOS

1. PETICIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. BASE DE DATOS DE CONTROL DE PETICIONES



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. ORDEN DE TRABAJO PINTURA





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA DE PINTURA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7. ACUERDO DE CONTESTACIÓN

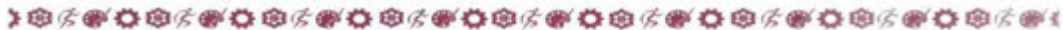




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**10 PROCEDIMIENTO: Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de áreas verdes urbanas**

AREA: Oficina de Bacheo y Pintura.

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos.

**10.1 OBJETIVO**

Mantener la infraestructura de los parques públicos en óptimas condiciones y de manera eficiente para satisfacer las necesidades de sus visitantes.

**ALCANCE**

Aplica desde la recepción, registro y canalización de solicitudes ciudadanas, hasta la ejecución de trabajos; incluye la inspección, diagnóstico, cuantificación y determinación.

**10.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los Artículos del 125 al 141.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México. Artículo 25, fracción I numerales 8, 28, 37, 68, 69 fracción IX incisos g), h), i), 70, 71, 72, 73, y 82.
- Reglamento Orgánico de la administración pública del municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 212, 213, fracción VII.
- Reglamento de Imagen Urbana, Artículos 40, 41, 42 y 43.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.**

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.**

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines públicos del municipio de Tultitlán.

**Oficina de Bacheo y Pintura.**

- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima en la elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.

**La secretaria de la Oficina Bacheo y Pintura deberá.**

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos del departamento.
- Entregar al jefe para su revisión.
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Hacer la contestación de trabajo concluido.
- Transferir la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido del peticionario.

**El Titular de la Oficina Bacheo y Pintura deberá.**

- Revisar la petición.
- Comunicar la respuesta a la secretaria para su contestación



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Canalizar para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajaran.

**Supervisores de cuadrilla deberá.**

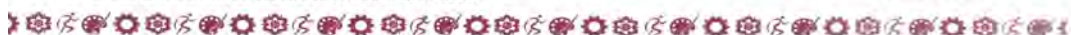
- Realizar la cuantificación de material e insumos necesarios para atender la petición.
- Llenar correctamente y en su totalidad el formato de orden de trabajo y reporte de actividades.
- Entregar los formatos antes mencionados en la oficina de bacheo para su vaciado.

10.4 DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** en el municipio de Tultitlán se entiende por imagen urbana, la mezcla de elementos naturales, construidos y de valor histórico, que forman parte del marco visual de las y los ciudadanos, que genera una percepción de confort, seguridad y habitabilidad de los espacios públicos de uso colectivo.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa por la Unidad de Correspondencia.
- **Contestación:** documento que realiza la secretaria de Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizará el trabajo o las razones del porqué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores de Oficina de Bacheo y Pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos y/o peticiones que recibe o entrega la Oficina de Bacheo y Pintura.

10.5 INSUMOS

- Solicitud de petición.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.





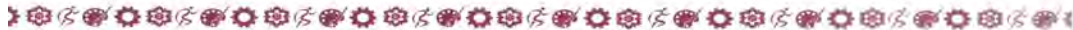
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.6 RESULTADOS

- Mejorar la imagen de parques y áreas públicas del Municipio de Tultitlán.

10.7 POLÍTICAS

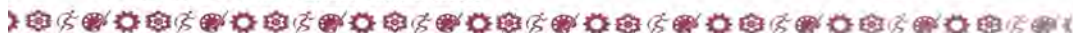
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura realizarán sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.8 DESARROLLO

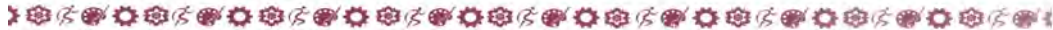
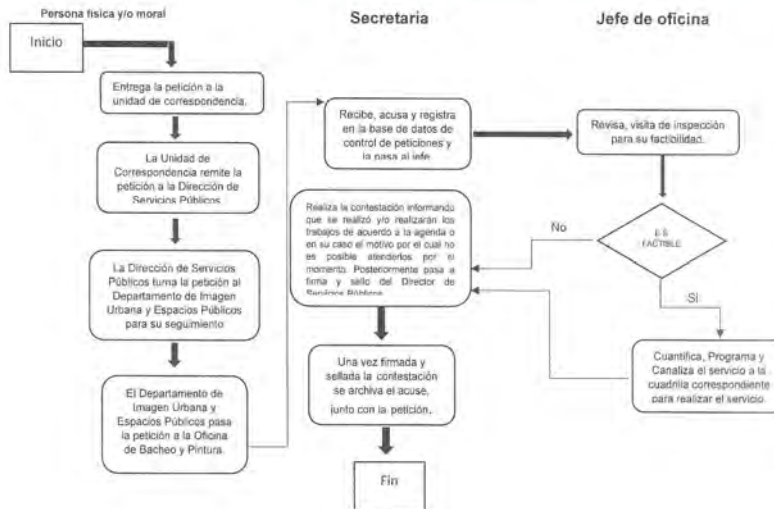
No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición a la Unidad de Correspondencia con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil o particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Unidad de Correspondencia	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna al Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos.
5	Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos	Remite la "petición" la oficina correspondiente para su seguimiento.
6	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.
7	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
8	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
9	Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la "orden de trabajo", "reporte de actividades" y se lo entrega a la secretaria para que realice la contestación.
10	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza el "acuerdo contestación", informando que quedó "concluido" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del Director de Servicios Públicos.
11	Secretaría de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación, archiva el acuse.
12	Fin	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.10 MEDICIÓN

CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
16	192	16/192x100= 8.33%





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.11FORMATOS

1. PETICIÓN



2. BASE DE DATOS DE CONTROL DE PETICIONES



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 3. ORDEN DE TRABAJO HERRERÍA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 4. REPORTE DIARIO DE CUADRILLA HERREROS










MUNICIPIO DE TULTITLÁN

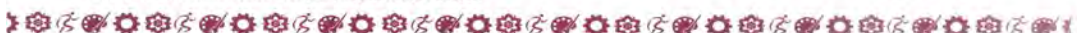
5. ACUERDO DE CONTESTACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**11 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO URBANO DE ILUMINACIÓN**  
**ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO**  
**DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS**

**11.1 OBJETIVO**

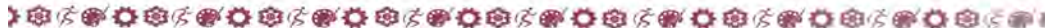
Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la sustitución, reparación y/o instalación de luminarias y/o postes, para el alumbrado público en calles y vialidades del territorio Municipal.

**ALCANCE**

Inicia con la petición ciudadana y termina con la realización del trabajo solicitado.

**11.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125 fracción II, III, V y VII.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212, 213, 214.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México 2026-2027, Artículos ,37, 69, 70, 71,83.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán, Artículos: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29,30, 31, 32,33, 34,34 Bis, 35.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.-Indicador Mundial 7.- Energía Asequible y No Contaminante



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**11.3 RESPONSABILIDADES**

**Titular de la Dirección de Servicios Públicos.**

- Establece los criterios para la conservación, mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público de las vialidades y los espacios públicos dentro del Municipio.

**Titular de la Coordinación Jurídica – Administrativa**

- Coadyuvar en los procedimientos jurídicos y administrativos.

**Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos**

- Propone programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral del servicio de alumbrado público e instalación del mismo en los lugares donde se requiera.

**Oficina de Alumbrado Público.**

- Es la responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y sustitución y/o instalación de luminarias led en todo el municipio

**El personal administrativo de la Oficina de Alumbrado Público deberá.**

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de reportes ciudadanos, los cuales pueden ser por medios digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio.
- Entregar al jefe para su revisión y posterior supervisión para el análisis de factibilidad para realizar las peticiones ciudadanas.
- Realizar el correspondiente acuerdo de contestación a cada petición ciudadana que ingresó por escrito en la Unidad de Correspondencia del Municipio.
- Recibir de la cuadrilla del personal operativo la orden de trabajo, del servicio realizado y a su vez registrar dicha información en la base de datos general de actividades realizadas por el personal operativo.
- Canalizar la contestación por escrito a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar dos juegos de copias y entregar al Ciudadano.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado.

**El Titular de la Oficina de Alumbrado Público deberá.**

- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público.

**EL supervisor deberá.**

- Realizar la cuantificación de material eléctrico e insumos necesarios para atender la petición y supervisar las actividades realizadas por el personal operativo.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente**

- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.4 DEFINICIONES

**Alumbrado Público.**

- Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona física y/o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

**Luminaria:**

- Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una o varias lámparas.

**Vía Pública:**

- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

**Base de concreto:**

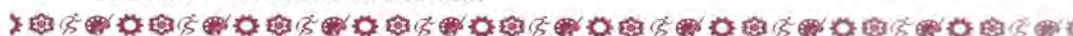
- Ancla para sujetar poste en la vía pública.

**Poste:**

- Soporte destinado a sostener una o más luminarias.

**Brazo:**

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.5 INSUMOS

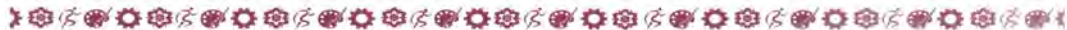
- Solicitud del ciudadano por oficio (Unidad de Correspondencia), digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio en el cual solicita instalación y/o reparación de luminaria.
- Llenado de formato de orden de trabajo en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, ubicación, fecha y firma del usuario
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta
- Material eléctrico

11.6 RESULTADOS

Contar con un sistema de iluminación pública que sea amigable con el medio ambiente permitiendo con esto un ahorro de energía, y un óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipal.

11.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que 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.
- La Oficina de Alumbrado Público fomentará el respeto e igualdad de género. No se tolerará ningún acto de acoso laboral, hostigamiento y/o acoso sexual.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

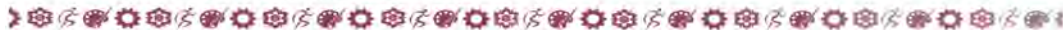




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.8 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) oficio por escrito en Unidad De Correspondencia.
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en Unidad De Correspondencia.
3	Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos	Registra la petición (medio magnético) para ser canalizada al Titular de la Oficina correspondiente para su debida atención.
4	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Verifica si la petición es de Instalación de poste o de luminaria led y reparación de luminarias, analiza si es procedente dar el servicio, en caso de que proceda la factibilidad de realizar el servicio solicitado en las peticiones ciudadanas se le informa al ciudadano por el medio correspondiente. Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material. Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar y a su vez hacer la correspondiente orden de trabajo a realizar con los datos del ciudadano y actividades a realizar, así como realizar el vale de material eléctrico necesario.
6	Supervisor	Supervisar las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.
7	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	Recibe orden de trabajo con la petición ciudadana y recoge el material eléctrico ya autorizado en el almacén.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

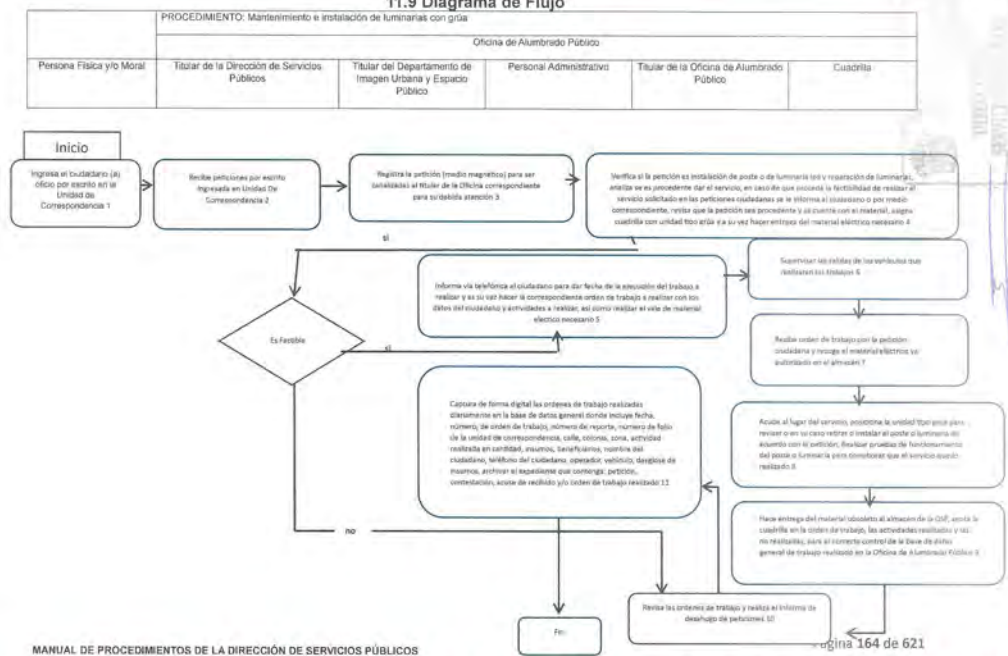
8	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa para revisar o en su caso retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo con la petición. Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó realizado.
9	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	Hace entrega del material obsoleto al almacén de la DSP, anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y las no realizadas, para el correcto control de la base de datos general de trabajo realizado en la Oficina de Alumbrado Público.
10	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
11	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos general (donde incluye fecha, Número de orden de trabajo, número de reporte, número de folio de la Unidad de Correspondencia, calle, colonia, zona, actividad realizada en cantidad, insumos, beneficiarios, nombre del ciudadano, teléfono del ciudadano, operador, vehículo, desglose de insumos), archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado.
12		Fin





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.9 Diagrama de Flujo



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.10 MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2026, por la Oficina de Alumbrado Público, así como el avance mensual, trimestral y anual que se deben alcanzar de las metas programada.

Total, de Luminarias Realizadas x 100

Total, de Luminarias Programadas

Sistema de Coordinación Macroregión del Estado de México con sus Municipios IGUAL PARA LA PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO DE ACCIÓN MUNICIPAL Presupuesto Basado en Resultados Municipal

Clave de Proyecto	Código	Descripción de las metas de la actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual 2026	AVANCE TRIMESTRAL 2026																Total Anual	Porcentaje de Avance
					Primer Trimestre				Segundo Trimestre				Tercer Trimestre				Cuarto Trimestre					
M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%					
01001001	1	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	8,400.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001002	2	Instalación de luminarias con grúa	Persona	18,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001003	3	Reparación de luminarias con grúa	Persona	2,400.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001004	4	Instalación de luminarias con grúa	Persona	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001005	5	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	1,600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001006	6	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	4,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001007	7	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001008	8	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001009	9	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
01001010	10	Mantenimiento y reparación de luminarias con grúa	Persona	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 Página 165 de 621



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.11 FORMATOS

1.- BITÁCORA DE COMBUSTIBLE

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

Se entrega bitácora de combustible al chofer electricista, donde anota los litros de combustible y los días que carga, así como los servicios que realiza de lunes a viernes en las comunidades asignadas.



Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Oficina de Alumbrado Público

Fecha: DEL 06 DE ABRIL AL 11 ABRIL DEL AÑO 2025

Departamento de Imagen Urbana		Oficina de Alumbrado Público		Fecha: DEL 06 DE ABRIL AL 11 ABRIL DEL AÑO 2025				
No. Económico:	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:	Tipo de Combustible:	Cilindros:	
SP-189	RAM 4500	Camioneta carga con parabombas y sonda luminosa	2004	3N6A155A30K403059	0H219LZ934	DIESEL	4	
Día	Litros	Kilometraje Inicial	Kilometraje Final	Horas Iniciales	Horas Finales	Domicilio y Descripción Del Trabajo	Nombre del Quié Reporta	Firma
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

Operador: \_\_\_\_\_ Jefe Inmediato: **C. Mario Alberto Venegas Juárez**  
 Nombre y firma: \_\_\_\_\_ Nombre y firma: \_\_\_\_\_  
 V.º, D.º, Titular de la Dirección de Servicios Públicos: **Mtro. Víctor Daniel García García**  
 Nombre y firma: \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.- 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.

2026 Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO**  
**ORDEN DE TRABAJO**

FECHA DEL REPORTE: 3/20/2025  
 NOMBRE DEL SOLICITANTE: Jaz Fenelita Lealida Garcia  
 DOMICILIO: V.º 19 de Abril, Altos  
 CANCELADO: Comandante Benito Juárez  
 TELEFONO: 56588888  
 FONIA: Centro

No. ORDEN DE TRABAJO: 131  
 FOLIO INTERIO: 530  
 No. DE OFICINA: 5656-36-001311

**TRABAJO PARA REALIZAR**

FECHA DE REALIZACIÓN DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

REPARACIÓN DE LAMPARAS	CAMBIO DE LAMPARAS	REPARACIÓN DE CERRILLAS DE CORTA
REPARACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS	REPARACIONES DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS	OTROS:
REPARACIÓN DE POSTES	INSTALACIONES DE REPARACIONES	

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS: \_\_\_\_\_ CANTIDAD: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL TRABAJO: \_\_\_\_\_ SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE, FIRMA Y LUGAR DE FIRMAR NOMBRE Y FIRMA

2026 Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México

**ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

MARIO ALBERTO VENEGAS JUÁREZ  
 JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO

OPERADOR:  
 NOMBRE Y FIRMA





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.- BASE DE DATOS GENERAL

Una vez revisada la orden de trabajo, se procede a hacer la captura digital de las actividades realizadas por calle, colonia, zona, actividad realizada, material eléctrico utilizado, nombre del peticionario, teléfono, encargado del trabajo realizado y desglose de material eléctrico instalado.

Folio de programación de presupuesto (por semana por año)	Fecha	Unidad	Número de orden de trabajo/orden	Número de orden de trabajo/parte métrica	Área donde se ejecuta el trabajo	Dirección	Colonia	ZONA	Cuadrante	Nombre de peticionario	Teléfono(s)	Número de Petición eléctrica	Número de partes nuevas	Reparar y dar mantenimiento a sistemas de abastecimiento público existente		Sustitución de luminarias por luminarias ahorradoras tipo LED		Instalación de luminarias tipo LED		Instalación de banderas a color	
														Servicio	Luminaria	Luminaria	Luminaria	Luminaria	Luminaria		
1	11-mar-20	Dp-003		447	Calle	Lago Palmar	Cuajavil	Centro	Cuadr 2	Rosalia Ortega	552311020			1	0	0	0	0	0	0	0
1	11-mar-20	Dp-003		447	Calle	Lago Palmar	Cuajavil	Centro	Cuadr 2	Rosalia Ortega	552311020			1	0	0	0	0	0	0	0
1	11-mar-20	Dp-003		447	Calle	Lago Palmar	Cuajavil	Centro	Cuadr 2	Rosalia Ortega	552311020			1	0	0	0	0	0	0	0
1	23-mar-20	Dp-003		447	Calle	Lago Negro	Cuajavil	Centro	Cuadr 2	Rosalia Ortega	552311020			1	0	0	0	0	0	0	0
1	11-mar-20	Dp-003		447	Calle	Estrella	Barra Blanca Comancha	Centro	Cuadr 1	Javier Salas	554222044			1	0	0	0	0	0	0	0
1	23-abr-20	Dp-003	02	02	Calle	Mane del Oro	Solidaridad Zita vico	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	551513394	SAIACA-26-00232	300	2	0	0	0	0	0	0	0
1	23-abr-20	Dp-003	02	02	Calle	Jacotillo	Solidaridad Zita vico	Sur	T-1	Blanca Estela Sanchez Rivera	551513394	SAIACA-26-00232	300	1	0	0	0	0	0	0	0
1	23-abr-20	Dp-003	02	02	Calle	Hacienda	Solidaridad Zita vico	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	551513394	SAIACA-26-00232	300	2	0	0	0	0	0	0	0
1	23-abr-20	Dp-003	02	02	Calle	San Remon de las	Solidaridad Zita vico	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	551513394	SAIACA-26-00232	300	1	0	0	0	0	0	0	0
1	23-abr-20	Dp-003	02	02	Calle	Chico	Solidaridad Zita vico	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	551513394	SAIACA-26-00232	300	1	0	0	0	0	0	0	0
1	23-abr-20	Dp-003	02	02	Calle	Castroo Hermanos	Solidaridad Zita vico	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	551513394	SAIACA-26-00232	300	1	0	0	0	0	0	0	0



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

**12.1 OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

- Inicia con la petición ciudadana y termina con la atención del trabajo solicitado.

**12.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III,
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126,
- Ley Orgánica Municipal Del Artículo 125 fracción II, III, V y VII.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212, 213, 214.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México 2026-2027, Artículos: 37, 69, 70, 71, 83.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán, Artículos: 7, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 34 Bis, 35.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.-Indicador Mundial 7.- Energía Asequible y No Contaminante



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**12.3 RESPONSABILIDADES**

**Titular de la Dirección de Servicios Públicos.**

- Establece los criterios para la conservación, mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público de las vialidades y los espacios públicos dentro del Municipio.

**Titular de la Coordinación Jurídica – Administrativa**

- Coadyuvar en los procedimientos jurídicos y administrativos.

**Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público**

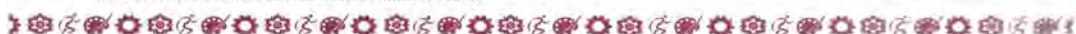
- Propone programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral del servicio de alumbrado público e instalación del mismo en los lugares donde se requiera.

**Oficina de Alumbrado Público.**

- Es la responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y sustitución y/o instalación de luminarias led en todo el municipio con escalera.

**El personal administrativo de la Oficina de Alumbrado Público deberá.**

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de reportes ciudadanos, los cuales pueden ser por medios: digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio.
- Entregar al jefe para su revisión y posterior supervisión para el análisis de factibilidad para realizar las peticiones ciudadanas.
- Realizar la contestación correspondiente a cada petición ciudadana que ingreso por escrito en la Unidad de Correspondencia del Municipio.
- Recibir de la cuadrilla del personal operativo la orden de trabajo, del servicio realizado y a su vez registrar dicha información en la base de datos general de actividades realizadas por el personal operativo.
- Canalizar la contestación por escrito a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Sacar dos juegos de copias y entregar al Ciudadano.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado.

**El jefe de la Oficina de Alumbrado Público deberá.**

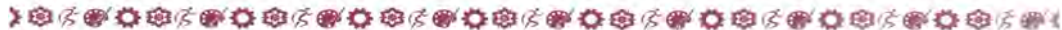
- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público con escalera.

**EL supervisor deberá.**

- Realizar la cuantificación de material eléctrico e insumos necesarios para atender la petición y supervisar las actividades realizadas por el personal operativo.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente**

- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público con escalera.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.4 DEFINICIONES

**Alumbrado Público.**

- Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

**Luminaria:**

- Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una o varias lámparas.

**Vía Pública:**

- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

**Mantenimiento:**

- Acciones técnicas, para restaurar y mejorar el mobiliario urbano de Alumbrado Público, con el uso de escalera.

**Instalación:**

- Acción de colocar nuevo mobiliario de alumbrado público





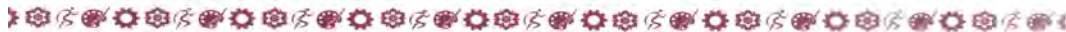
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.5 INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Unidad de Correspondencia), digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio en el cual solicita instalación y/o reparación de luminaria con escalera.
- Llenado de formato de orden de trabajo en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, ubicación, fecha y firma del usuario
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta
- Material eléctrico
- Escalera

12.6 RESULTADOS

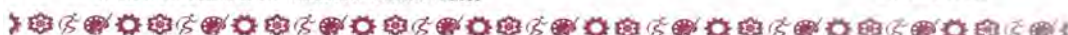
Cambiar Luminarias convencionales a tecnología tipo led, para el ahorro de energía, óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipal.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que 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.
- La Oficina de Alumbrado Público fomentará el respeto e igualdad de género. No se tolerará ningún acto de acoso laboral, hostigamiento y/o acoso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo, cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación de Luminarias con escalera.		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física y/o moral	Ingresa el ciudadano (a) oficio por escrito en Unidad De Correspondencia especificando el uso de escalera
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en Unidad De Correspondencia.
3	Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos.	Registra la petición (medio magnético) para ser canalizada al Titular de la Oficina correspondiente para su debida atención.
4	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Verifica si la petición es de Instalación de luminaria led y/o reparación de luminarias con escalera, analiza si es procedente dar el servicio, en caso de que proceda la factibilidad de realizar el servicio solicitado en las peticiones ciudadanas se le informa al ciudadano por el medio correspondiente. Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material. Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar y a su vez hacer la correspondiente orden de trabajo a realizar con los datos del ciudadano y actividades a realizar, así como realizar el vale de material eléctrico necesario.
6	Supervisor	Supervisar las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

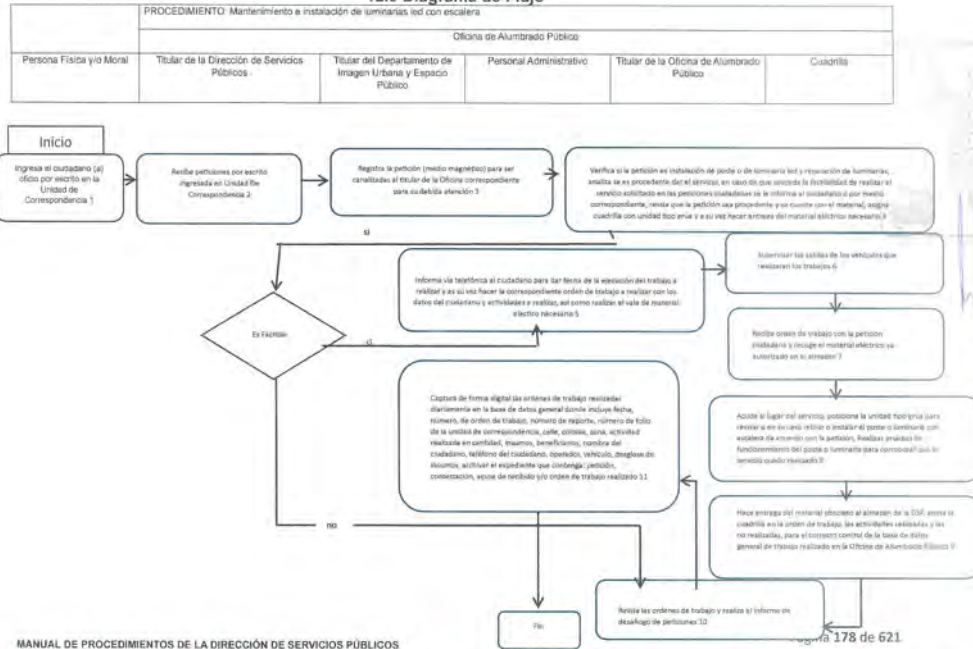
7	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	Recibe orden de trabajo con la petición ciudadana y recoge el material eléctrico ya autorizado en el almacén.
8	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa para revisar o en su caso retirar o instalar el poste o luminaria con escalera de acuerdo a la petición. Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó realizado.
9	Encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y las no realizadas, para el correcto control de la base de datos general de trabajo realizado en la Oficina de Alumbrado Público. Hace entrega del material obsoleto al almacén.
10	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
11	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos general (donde incluye fecha, número de orden de trabajo, número de reporte, número de folio de la Unidad de Correspondencia, calle, colonia, zona, actividad realizada en cantidad, insumos, beneficiarios, nombre del ciudadano, teléfono del ciudadano, operador, vehículo, desglose de insumos), archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado.
12		Fin



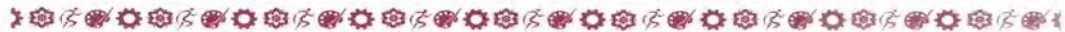


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.9 Diagrama de Flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.10 MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2026, por la Oficina de Alumbrado Público, así como el avance mensual, trimestral y anual que se deben alcanzar de las metas programada.

Total, de Luminarias Realizadas x 100  
 Total, de Luminarias Programadas

Sistema de Contabilidad Patrimonial del Estado de México con sus Municipios  
 MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL  
 Presupuesto Basado en Resultados Municipal

Código Proyecto	Código	Descripción de las metas de la actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual 2026	AVANCE TRIMESTRAL 2026												Total 2026	Porcentaje Total 2026
					Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre				
					M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%	M	Abs.	%		
10010001	1	Mantenimiento y reparación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010002	2	Instalación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010003	3	Reparación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010004	4	Instalación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010005	5	Reparación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010006	6	Instalación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010007	7	Reparación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010008	8	Instalación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010009	9	Reparación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10010010	10	Instalación de luminarias led con escalera en zonas de alumbrado público	Poste	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.11 FORMATOS

1.- BITÁCORA DE COMBUSTIBLE

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

Se entrega bitácora de combustible al chofer electricista, donde anota los litros de combustible y los días que carga, así como los servicios que realiza de lunes a viernes en las comunidades asignadas.

Departamento de Imagen Urbana		Oficina de Alumbrado Público		Fecha: DEL 06 DE ABRIL AL 11 ABRIL DEL AÑO 2026				
No. Económico:	Marca:	Tipo:	Modelo:	Número de Serie:	Número de Motor:			
SA-188	HAM 4000	El sistema y cable con problema a días	2024	3N5ADY5A796029009	0125GR72331			
Kilometraje		Horario		Domicilio y Descripción Del Trabajo		Horario	Maneja De Otros Registros	Firma
Día	Libros	Inicial	Final	Inicial	Final	Final		
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

Operador:   
 Nombre y firma:   
 Jefe inmediato:   
 C. Mario Alberto Venegas Juárez   
 Nombre y firma:   
 V. B. Titular de la Dirección De Servicios Públicos:   
 Mtro. Victor Daniel García García   
 Nombre y firma:



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.- 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.

2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO**  
**ORDEN DE TRABAJO**

NO. CONSECUTIVO: 181

FECHA DEL REPORTE: 03/04/2026

NOMBRE DEL SOLICITANTE: Jefe Empleado de la Oficina de Alumbrado Público

CONDICIÓN: Jefe de Servicios Públicos

COMUNIDAD: Comunidad de San Mateo

TÉLEFONO: 55555555

FECHA: 03/04/2026

NO. DE OFICIAL: M/JAC-26-00137

**TRABAJO PARA REALIZAR**

FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO: \_\_\_\_\_

REPARACIÓN DE LUCIERNOS: \_\_\_\_\_

REVISION DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS: \_\_\_\_\_

INSTALACION DE PORTES: \_\_\_\_\_

REPARACIONES DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS: \_\_\_\_\_

INSTALACIONES DE REPARACIONES: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES APLICADOS: \_\_\_\_\_

CANTIDAD: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL TRABAJO: \_\_\_\_\_

SOLICITANTE: \_\_\_\_\_

2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México

**ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

MARIO ALBERTO VENEGAS JUÁREZ  
 JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO

OPERADOR:  
 NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.-BASE DE DATOS GENERAL

Una vez revisada la omed de trabajo, se procede a hacer la captura digital de llas actividades realizadas por calle , colonia, zona, actividad realizada, material electrico utilizado, nombre del peticionario, telefono, encargado del trabajo realizado y desglose de material electrico instalado.

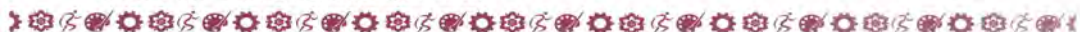
Fecha de programacion (en horas y minutos)	Fecha	Unidad	Numero de orden de trabajo/petición	Numero de orden de trabajo/petición	Área donde se ejecuta el trabajo	Direccion	Colonia	ZONA	Cuarto	Nombre de propietario(a)	Telefono(s)	Numero de Petición Oficial	Numero de petición interna	Registre y clasifique el material eléctrico instalado por actividad pública municipal			
														Servicio	Luminaria	Luminaria LED	Intensidad de luminaria (en Watts)
1	11-06-20	Sp-101	147	147	Cable	Lugar Faltos	Cuicuilco	Centro	Cuarto 2	Edificio antiguo	017211034			1	0	0	0
2	11-06-20	Sp-102	147	147	Cable	Lugar Faltos	Cuicuilco	Centro	Cuarto 1	Edificio antiguo	017211034			1	0	0	0
3	11-06-20	Sp-103	147	147	Cable	Lugar Faltos	Cuicuilco	Centro	Cuarto 1	Edificio antiguo	017211034			1	0	0	0
4	11-06-20	Sp-104	147	147	Cable	Lugar Faltos	Cuicuilco	Centro	Cuarto 1	Edificio antiguo	017211034			1	0	0	0
5	11-06-20	Sp-105	148	148	Cable	Trinidad	San Mateo de los Caballeros	Centro	Cuarto 1	Juan Sandoval	04422044			1	0	0	0
6	11-06-20	Sp-106	82	82	Cable	San Mateo de los Caballeros	San Mateo de los Caballeros	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	00101096	SAIACA-26-00202	001	2	0	0	0
7	11-06-20	Sp-107	82	82	Cable	San Mateo de los Caballeros	San Mateo de los Caballeros	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	00101096	SAIACA-26-00202	001	1	0	0	0
8	11-06-20	Sp-108	82	82	Cable	San Mateo de los Caballeros	San Mateo de los Caballeros	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	00101096	SAIACA-26-00202	001	2	0	0	0
9	11-06-20	Sp-109	82	82	Cable	San Mateo de los Caballeros	San Mateo de los Caballeros	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	00101096	SAIACA-26-00202	001	1	0	0	0
10	11-06-20	Sp-110	82	82	Cable	San Mateo de los Caballeros	San Mateo de los Caballeros	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	00101096	SAIACA-26-00202	001	1	0	0	0
11	11-06-20	Sp-111	82	82	Cable	San Mateo de los Caballeros	San Mateo de los Caballeros	Sur	Sur 2	Blanca Estela Sanchez Rivera	00101096	SAIACA-26-00202	001	1	0	0	0



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

12.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**13 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS SOLARES LED CON UN SISTEMA FOTOVOLTAICO INTEGRADO.**  
**ÁREA: ALUMBRADO PÚBLICO**  
**DEPENDENCIA: SERVICIOS PÚBLICOS**

**13.1 OBJETIVO**

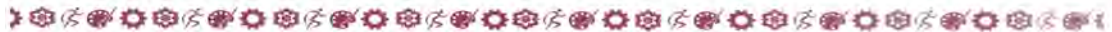
Asegurar el funcionamiento correcto, mediante la instalación y mantenimiento de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado en el Alumbrado Público en calles y vialidades del territorio Municipal.

**ALCANCE**

Inicia con la petición ciudadana y termina con la atención del trabajo solicitado

**13.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125 fracción II, III, V y VII.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México 211, 212, 213, 214.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México 2026-2027, Artículos:37, 39, 70, 71, 83.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán, Artículos: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29,30, 31, 32,33, 34, 35.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.-Indicador Mundial 7.- Energía Asequible y No Contaminante



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**13.3 RESPONSABILIDADES**

**Titular de la Dirección de Servicios Públicos.**

- Establece los criterios para la conservación, mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público de las vialidades del Municipio.

**Titular de la Coordinación Jurídica – Administrativa**

- Coadyuvar en los procedimientos jurídicos y administrativos

**Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos**

- Propone programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral del servicio de alumbrado público e instalación del mismo en los lugares donde se requiera.

**Oficina de Alumbrado Público.**

- Es el responsable de coordinar y supervisar al personal operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y colocación de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instaladas en todo el municipio.

**El personal administrativo de la Oficina de Alumbrado Público deberá.**

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la Oficina de Alumbrado Público.
- Entregar al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Realizar la contestación correspondiente a cada petición ciudadana que ingreso por escrito en la Unidad de Correspondencia del Municipio.
- Recibir de la cuadrilla de personal operativo la orden de trabajo del servicio realizado y a su vez registrar la información en una base de datos de actividades realizadas por el personal operativo.
- Canalizar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar dos juegos de copias y entregar a Dirección, Departamento de Imagen Urbana y Ciudadano
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado.

**El Titular de la Oficina de Alumbrado Público deberá.**

- Revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Comunicar la respuesta a la secretaria para primera contestación.
- Canalizarla para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado en el alumbrado público municipal.

**EL supervisor deberá.**

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

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente**

- Revisar y realizar posterior visita para el análisis de factibilidad, de la petición ciudadana.
- Comunicar la respuesta al personal administrativo para dar seguimiento a las peticiones ciudadanas.
- Canalizar la petición ciudadana para análisis de la factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde deberán realizar labores de mantenimiento y/o instalación de luminarias de led en la infraestructura del alumbrado público.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**13.4 DEFINICIONES**

**Alumbrado Público.**

- Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

**Luminaria:**

- Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una o varias lámparas.

**Luminaria solar:**

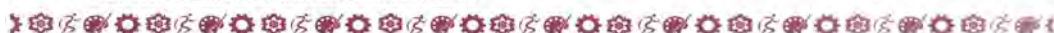
- Luminaria solar led con sistema fotovoltaico integrado.

**Vía Pública:**

- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

**Brazo:**

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.





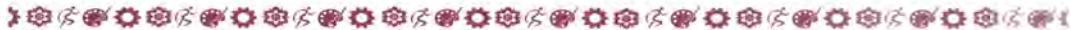
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**13.5 INSUMOS**

- Solicitud del ciudadano por oficio (Unidad de Correspondencia), digitales (plataforma digital por medio de códigos QR y correo institucional), reportes telefónicos, reportes personales y por medio de oficio en el cual solicita instalación y/o reparación de luminaria luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado instalado en el alumbrado público municipal.
- Llenado de formato de orden de trabajo en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, ubicación, fecha y firma del usuario.
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta
- Material eléctrico

**13.6 RESULTADOS**

Cambiar Luminarias con tecnología tipo led a luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado, para ahorrar energía, óptimo funcionamiento de la infraestructura del alumbrado público municipio.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**13.7 POLÍTICAS DE TRABAJO**

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que 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 acoso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de Alumbrado Público deberán realizar su trabajo cumplimentando en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

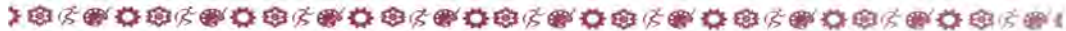




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

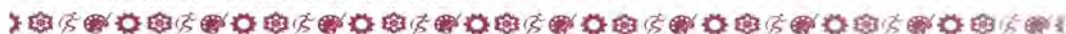
13.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación con grúa, de luminarias solares led con sistema fotovoltaico integrado		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física y/o moral	Ingresar el ciudadano (a) oficio por escrito en la Unidad de Correspondencia.
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito ingresadas en la Unidad de Correspondencia.
3	Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacios Públicos	Registra la petición (medio magnético) para ser canalizada al Titular de la Oficina correspondiente para su debida atención.
4	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Verifica si la petición es de instalación de luminaria, analiza si es procedente dar el servicio, en caso de no estar al alcance de la Oficina de Alumbrado Público se le informa al ciudadano. Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material. Asigna cuadrilla con unidad tipo grúa y a su vez hacer entrega del material eléctrico necesario.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar y a su vez hacer vale del material eléctrico necesario.
6	Supervisor (a)	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.
7	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Recibe petición y recibe el material eléctrico que se dota por parte del almacén general de la DSP.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad tipo grúa, para realizar la o instalación de luminaria led de acuerdo con la petición. Realiza pruebas de funcionamiento de la luminaria led para corroborar que el servicio quedó atendido.
9	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Publico	Entrega el material obsoleto al almacén general de la DSP. Anota la cuadrilla en la orden de trabajo, las actividades realizadas y las no realizadas para el control de la oficina.
10	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Revisa las ordenes de trabajo y realiza informe de desahogo de peticiones.
11	Personal Administrativo de la Oficina de Alumbrado Público	Captura de forma digital las ordenes de trabajo realizadas diariamente en la base de datos general, archivar el expediente que contenga: petición, contestación, acuse de recibido y/o orden de trabajo realizado.
12	Fin	





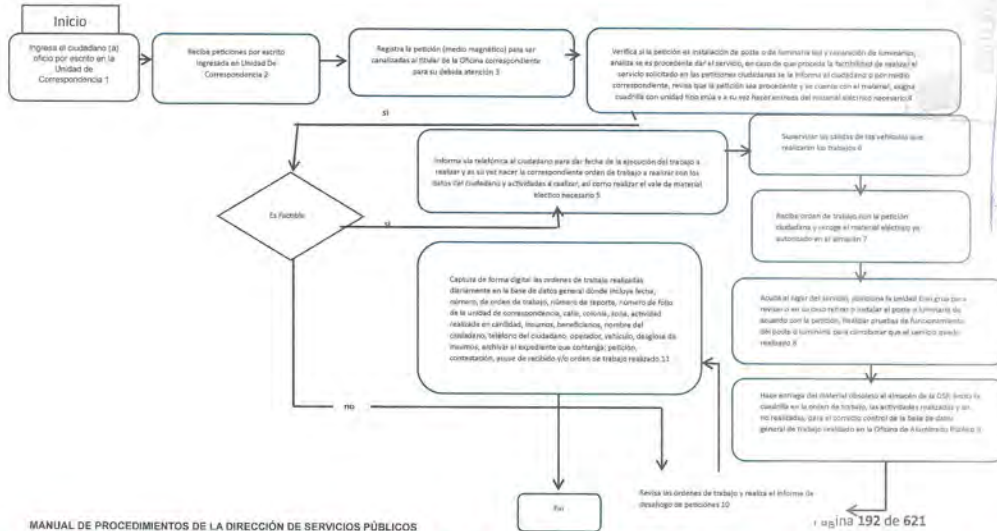
MUNICIPIO DE TLAXITLALÁN

13.9 Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento e instalación de luminarias con grise, de luminarias sodas led con sistema fotovoltaico integrado

Oficina de Alumbrado Público

Persona Física y/o Moral	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Personal Administrativo	Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Cuadrilla
--------------------------	---	---	-------------------------	--	-----------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Página 192 de 621



MUNICIPIO DE TLAXITLALÁN

13.10 MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2026, por la Oficina de Alumbrado Público, así como el avance mensual, trimestral y anual que se deben alcanzar de las metas programada.

Total, de Luminarias Realizadas x 100

Total, de Luminarias Programadas

Sistema de Coordinación Bimestral del Estado de México con sus Municipios  
 MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL  
 Presupuesto Baseable en Resultados Municipales

Clave de Proyecto	Código	Descripción de las metas de la actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual 2025	AVANCE TRIMESTRAL 2025																Total Anual	Porcentaje del Anual
					Primer Trimestre				Segundo Trimestre				Tercer Trimestre				Cuarto Trimestre					
					M	Abr.	May.	Jun.	M	Abr.	May.	Jun.	M	Abr.	May.	Jun.	M	Abr.	May.	Jun.		
01000001	1	Instalación de luminarias con grise	Fisica	4,800.00	1200	1200	1200	1200												4800	100%	
01000002	2	Mantenimiento de luminarias con grise	Fisica	10,000.00	2500	2500	2500	2500												10000	100%	
01000003	3	Reparación de luminarias con grise	Fisica	1,200.00	300	300	300	300												1200	100%	
01000004	4	Instalación de postes de iluminación	Fisica	400.00	100	100	100	100												400	100%	
01000005	5	Mantenimiento de postes de iluminación	Fisica	1,000.00	250	250	250	250												1000	100%	
01000006	6	Reparación de postes de iluminación	Fisica	400.00	100	100	100	100												400	100%	
01000007	7	Instalación de luminarias con sistema fotovoltaico integrado	Fisica	1,000.00	250	250	250	250												1000	100%	
01000008	8	Mantenimiento de luminarias con sistema fotovoltaico integrado	Fisica	1,000.00	250	250	250	250												1000	100%	
01000009	9	Reparación de luminarias con sistema fotovoltaico integrado	Fisica	400.00	100	100	100	100												400	100%	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Página 193 de 621





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

13.11 FORMATOS  
 1.- BITÁCORA DE COMBUSTIBLE

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

Se entrega bitácora de combustible al chofer electricista, donde anota los litros de combustible y los días que carga, así como los servicios que realiza de lunes a viernes en las comunidades asignadas.

Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos  
 Centro de Atención al Ciudadano del Consumidor

Departamento de Imagen Urbana		Oficina de Alumbrado Público		Fecha: DEL 06 DE ABRIL AL 11 ABRIL DEL AÑO 2026			
No. Económico: SR-189	Marca: RAM 4502	Tipo: Combustión externa con catalizador y grifería básica	Modelo: 2024	Número de Serie: 3N6433A39C629058	Número de Motor: 08215672381	Tipo de Combustible: GASOLINA	Cilindros:

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

Operador: \_\_\_\_\_ Jefe inmediato: **C. Mario Alberto Venegas Juárez** V. B. Titular de la Dirección De Servicios Públicos: **Mtro. Victor Daniel Garcia Garcia**  
 Nombre y firma: \_\_\_\_\_ Nombre y firma: \_\_\_\_\_ Nombre y firma: \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.- FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO

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

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

<b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
<b>OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>		
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>		
FECHA DEL REPORTE: 03/04/2026	No. ORDEN DE TRABAJO: 131	
NOMBRE DEL SOLICITANTE: Leticia Fernanda Gonzalez Garcia	FECHA INTERNO: 5/30	
COMUNIDAD: Villa de Guadalupe	No. DE OFICIAL: 54364-76-001117	
DIRECCIÓN: Comunidad de Guadalupe	ZONA: Centro	

TRABAJO PARA REALIZAR		
REPARACIÓN DE: ELECTRIKAL	CANALIZACION DE CABLES	INSTALACION DE EQUIPOS ELECTRICOS
REVISION DE INSTALACION ELECTRIKAL	REPARACION DE: INSTALACION ELECTRIKAL	03/30/26
PRELACION DE PUNTO	PRELACION DE: RELECTRIKAL	

DESCRIPCION DE MATERIALES APLICADOS	CANTIDAD

DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO:

RESPONSABLE DEL TRABAJO: \_\_\_\_\_ SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE, FIRMA Y CARGO DEL TRABAJADOR NOMBRE Y FIRMA

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

<b>ENUMERAR LAS CALLES DONDE SE REALIZO EL SERVICIO</b>	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	

OBSERVACIONES:

MARIO ALBERTO VENEGAS JUAREZ  
 JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO

OPERADOR: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 13.12 SIMBOLOGIA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## 14. NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: PODA Y DERRIBE DE ÁRBOLES

AREA: Oficina de Áreas Verdes Urbanas

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

### 14.1 OBJETIVO

Ejecutar acciones de poda y derribo de árboles en zonas urbanas mediante criterios técnicos y evaluación previa del estado fitosanitario, estructural y riesgo del arbolado, con la finalidad de prevenir accidentes, proteger la integridad de la población y de la infraestructura urbana, así como promover la sanidad, el desarrollo adecuado y la conservación del arbolado conforme a la normatividad ambiental vigente

### ALCANCE

Este procedimiento inicia cuando el ciudadano ingresa una petición de poda o derribo de árbol y concluye cuando las cuadrillas adscritas a la Oficina de Áreas Verdes Urbana ejecutan el servicio solicitado conforme a la normatividad ambiental vigente.

### 14.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SEMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 161 incisos I, II, III, IV, V y VI
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán 2026, Estado de México Capítulo VII, Artículo 69, fracción IX, incisos e, f.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

14.3 RESPONSABILIDADES

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.** Planear, organizar y coordinar las actividades de las Áreas Verdes Urbanas, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

**Oficina de Áreas Verdes Urbanas.** Es el área responsable de programar y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, como son: poda y derribe de árboles, en áreas verdes urbanas, que son de libre acceso y uso común.

**Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente.** Es responsable de programar y dar seguimiento a las actividades realizadas dentro de su ámbito territorial, así como integrar y entregar en tiempo y forma el informe mensual de actividades a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas para ser integrado al informe del programa basado en resultados municipal.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

14.4 DEFINICIONES

**Poda de árbol:** busca eliminar ramas secas, enfermas o mal orientadas, mejorando la luz, aireación y seguridad del ejemplar.

**Derribo de árbol:** Corte de un árbol desde la base, vivo o muerto

14.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso de la Coordinación Jurídica Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos permisos para poda y derribe de árboles con base a lo que establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, NTEA-019-SEMAGEM-DS-2017
- Programación semanal de actividades.
- Personal
- Parque vehicular
- Maquinaria
- Herramientas.

14.6 RESULTADOS

Reducir riesgos asociados a la caída de ramas o árboles en mal estado, disminuyendo la probabilidad de accidentes en las zonas intervenidas y protegiendo la integridad física de la población, así como de la infraestructura urbana; contribuir al mejoramiento de la condición fitosanitaria y estructural del arbolado urbano, favoreciendo su desarrollo adecuado y conservación, en estricto apego a la normatividad ambiental vigente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

14.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Áreas Verdes Urbanas de manera honesta.
- La oficina de Áreas Verdes Urbanas 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 Áreas Verdes Urbanas deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

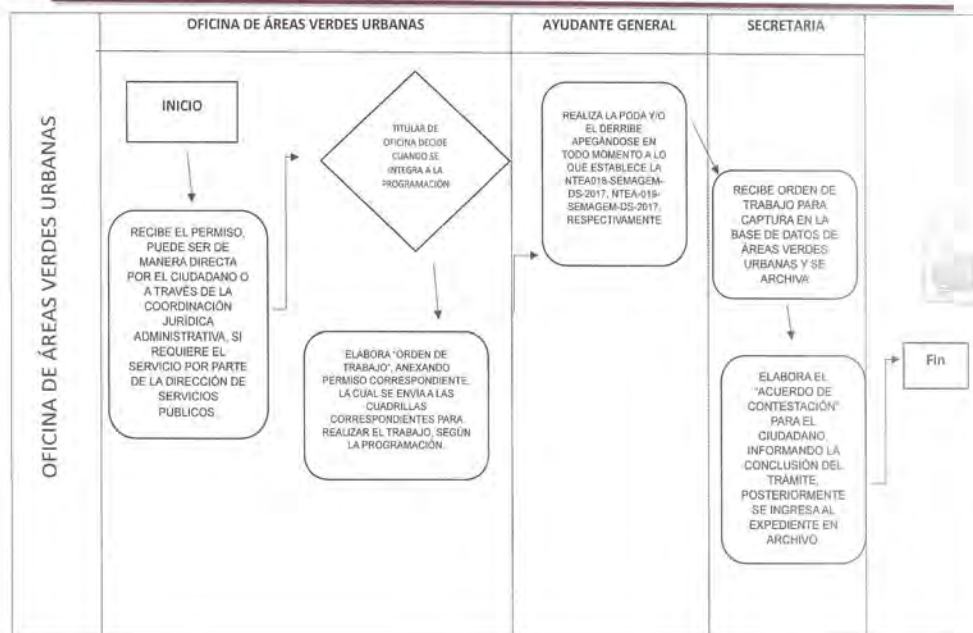
14.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

	Responsable	Actividad	Documento
1	Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Recibe el permiso, puede ser de manera directa por el Ciudadano o a través de la Coordinación Jurídica Administrativa, si requiere el servicio por parte de la Dirección de Servicios Públicos.	Permiso
2	Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Elabora "orden de trabajo", anexando permiso correspondiente, la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
3	Ayudante general	Realiza la poda y/o el derribe apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, NTEA-019-SEMAGEM-DS-2017, respectivamente.	Orden de trabajo
4	Secretaría	Recibe orden de trabajo para captura en la "base de datos de áreas verdes urbanas" y se archiva	Orden de trabajo
5	Secretaría	Elabora el "acuerdo de contestación" para el ciudadano, informando la conclusión del trámite; posteriormente se ingresa al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación

14.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN



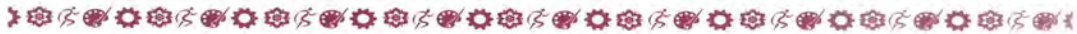


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

14.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (derribe y poda de árboles).

Clave de Proyecto	Código	Descripción de las obras de la actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual 2025	Primer Trimestre				Segundo Trimestre				Tercer Trimestre				Cuarta Trimestre	Subtotal	Porcentaje a la fecha
					U	At.	%	U	At.	%	U	At.	%	U	At.	%			
44200001	1	Manejo integral de áreas verdes urbanas	M2	1,760,000.00	1,760,000	1,760,000	100	1,760,000	1,760,000	100	1,760,000	1,760,000	100	1,760,000	1,760,000	100	100	100	
44200002	2	Plan de Arboles en áreas verdes urbanas	Arbol	2,000.00	2,000	2,000	100	2,000	2,000	100	2,000	2,000	100	2,000	2,000	100	100	100	
44200003	3	Plan de arboles en áreas verdes urbanas	Arbol	200.00	200	200	100	200	200	100	200	200	100	200	200	100	100	100	
44200004	4	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	50,000.00	50,000	50,000	100	50,000	50,000	100	50,000	50,000	100	50,000	50,000	100	100	100	
44200005	5	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	3,000.00	3,000	3,000	100	3,000	3,000	100	3,000	3,000	100	3,000	3,000	100	100	100	
44200006	6	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	10,000.00	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	100	100	
44200007	7	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	10,000.00	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	100	100	
44200008	8	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	10,000.00	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	100	100	
44200009	9	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	10,000.00	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	100	100	
44200010	10	Manejo integral de áreas verdes urbanas	Arbol	10,000.00	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	10,000	10,000	100	100	100	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

14.11 FORMATOS

1 PERMISO

Se recibió el permiso emitido por la la Coordinación Jurídica Administrativa de Servicios Públicos en la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, posteriormente se lleva a cabo una inspección, para checar la factibilidad u urgencia de la petición y en su caso, programar y ejecutar.

2026 Año del Bicentenario Mexicano en el Estado de México

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
NOMBRE DEL SOLICITANTE: PFC. JUAN CARLOS GARCÍA  
ASUNTO: PERMISO DE DERRIBO Y TRASPLANTE DE ARBOLES

PERMISO PARA PODA, DERRIBO Y TRASPLANTE DE ARBOLES

FOLIO DE DICTAMEN TÉCNICO: 001

FECHA DE SOLICITUD: 20 de marzo de 2025

NOMBRE DEL SOLICITANTE: MARIA GUILLERMO ROSALES  
DIRECCIÓN: ALVARO OBREGÓN, FRACC. 20 DE MARZO Y CEDAR LAGO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 20 de marzo de 2025

FECHA DE VENCIMIENTO: 20 de octubre de 2025

ESTADO DE PAGOS (SOLICITANTE): PAGO

NOMBRE DE ARBOLES: 2

TÍTULO DE PERMISO: PERMISO

CAUSA: INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIÓN

UBICACIÓN DEL ÁRBOL: VA-REBELCA

FIRMANTE LEGAL

MANEJO DE ARCHIVOS

www.tultitlan.gob.mx





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2 ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3 BASE DE DATOS DE ÁREAS VERDES URBANAS

Captura general de datos de los servicios realizados en atención a la ciudadanía por parte de áreas verdes urbanas por las cuadrillas, especificando fecha dirección y cantidad, esto para la medición de infomes mensuales PBRM

Fecha	Orden	Número de orden de trabajo	Área verde por reparar pública	Dirección	Cobertura	Zona	Puntos por parte de aspectos públicos, reportados por cuadrilla por	Puntos por parte de aspectos públicos, reportados por cuadrilla por	Servicio al área por parte de cuadrilla de la zona	Indicador de ejecución (siempre que se realice el servicio)
06/04/2026	SP-158	25	Parque	Fuente de Baco	Fuentes del Valle	Centro	0	21	1	0
07/04/2026	SP-158	51	Parque	Fuente de Baco	Fuentes del Valle	Centro	0	20	0	0
08/04/2026	SP-158	70	Parque	Fuente de Baco	Fuentes del Valle	Centro	0	6	0	0
15/04/2026	SP-158	108	Calle	Agustín García	Los Tlalpaes	Sur	0	8	0	0
16/04/2026	SP-158	205	Avenida	Independencia	Independencia	Centro	0	8	0	0
17/04/2026	SP-158	224	Avenida	Rayón Corona	Mariano Escobedo	Centro	0	1	0	0
17/04/2026	SP-158	225	Avenida	Eje 3	BUEX	Oriente	0	2	0	0
17/04/2026	SP-158	226	Avenida	Isaac Calo	San Pablo de Las Salinas	Oriente	0	2	0	0
20/04/2026	SP-158	251	Calle	Fraccionamiento Los Portales	Los Portales	Centro	0	0	0	0
21/04/2026	SP-158	267	Avenida	Avenida Hidalgo	Parque Industrial Cartagena	Centro	0	5	0	0
21/04/2026	SP-158	268	Calle	Verano	Los Agaves	Centro	0	1	0	0
22/04/2026	SP-158	289	Deportivo	Cartagena	Parque Industrial Cartagena	Centro	0	5	0	0





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

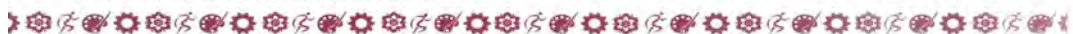
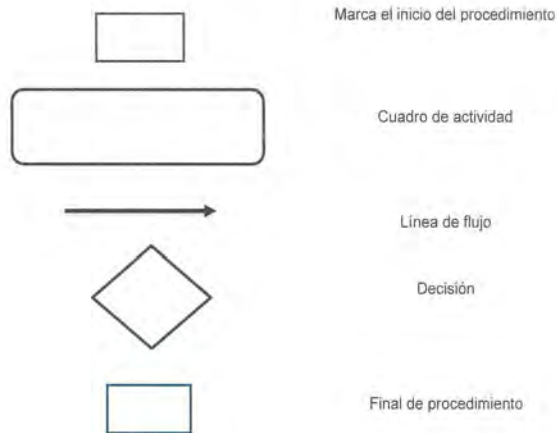
4 ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano de próxima programación o, a su vez se contesta para solicitar un permiso expedido por la Coordinación Jurídica Administrativa de Servicios Públicos.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

14.12 SIMBOLOGÍA





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**15 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES URBANAS**

**AREA:** Oficina de Áreas Verdes Urbanas

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**15.1 OBJETIVO**

Garantizar la conservación y mejora de las áreas verdes urbanas, mediante la ejecución oportuna y eficiente de actividades de poda de pasto, reforestación con especies adecuadas al entorno y la implementación de programas de riego adecuado. Todo ello con el propósito de mantener espacios seguros, funcionales y estéticamente agradables, promoviendo el equilibrio ecológico, la salud vegetal y el bienestar de la comunidad.

**ALCANCE**

Este procedimiento inicia cuando el ciudadano ingresa una petición de mantenimiento de áreas verdes urbanas o con el programa interno de la oficina y concluye cuando las cuadrillas adscritas a la Oficina de Áreas Verdes Urbana ejecutan el servicio solicitado, con forme a la normatividad ambiental vigente.

**15.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SEMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 161 incisos I, II, III, IV, V y VI
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán 2026, Estado de México Capítulo VII, Artículo 69, fracción IX, incisos e, f.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

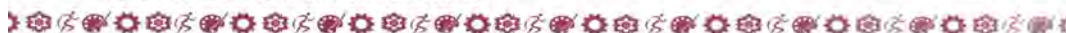
**15.3 RESPONSABILIDADES**

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.** Planear, organizar y coordinar las actividades de Áreas Verdes Urbanas, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

**Oficina de Áreas Verdes Urbanas.** Es el área responsable de coordinar, programar y supervisar al personal operativo que realiza las actividades contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo, como son: poda de pasto, reforestar, mantenimientos de parques, riego de áreas verdes urbanas, que son de libre acceso y uso común.

**Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente.** Es responsable de programar y dar seguimiento a las actividades realizadas dentro de su ámbito territorial, así como integrar y entregar en tiempo y forma el informe mensual de





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

actividades a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas para ser integrado al informe del programa basado en resultados municipal.

15.4 DEFINICIONES

**Poda de pasto:** Es la acción de cortar el césped alto, muerto o dañado.

**Reforestar:** Iniciar proyectos de reforestación en áreas urbanas o parques públicos para crear pulmones verdes.

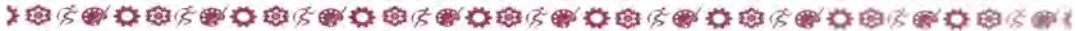
**Riego:** Es la aplicación artificial de agua al suelo para satisfacer las necesidades hídricas de las plantas

15.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Programación semanal de actividades.
- Personal.
- Material y Herramientas.

15.6 RESULTADOS

Contar con áreas verdes urbanas seguras, funcionales y estéticamente agradables, promoviendo el equilibrio ecológico, la salud vegetal y el bienestar de la comunidad.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

15.7 POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe al actual de los servidores públicos
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Áreas Verdes Urbanas serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.
- La Oficina de Áreas Verdes Urbanas fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberán realizar su trabajo apeándose en todo momento a sus funciones.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

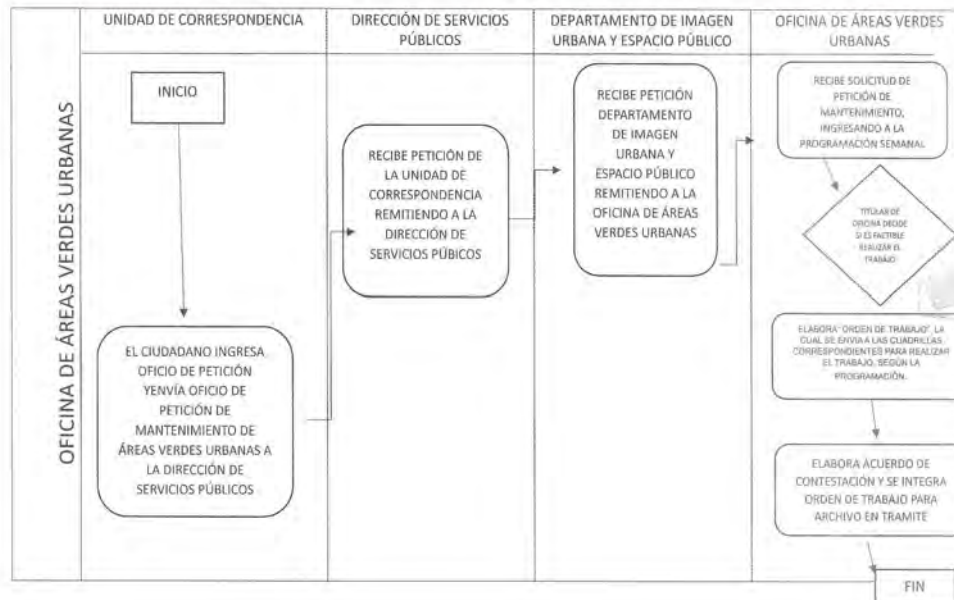
15.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Documento u Observación
1 Ciudadano	Ingresar "oficio de petición" para mantenimiento de áreas verdes urbanas, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, ubicación en donde se requiere el servicio.	Oficio de petición
2 Unidad de Correspondencia	Recibe el "oficio de petición" por parte del ciudadano, a su vez canalizan oficio a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
3 Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe "oficio de petición" de poda de pasto, riego y reforestación, canaliza y envía al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público, el cual remite a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas.	Oficio de petición
4 Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Recibe "oficio de petición" para verificar factibilidad de trabajos solicitados y así ingresar a la programación semanal.	Orden de Trabajo
5 Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Elabora "orden de trabajo", la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para realizar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
6 Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Posteriormente se elabora "acuerdo de contestación" y se integra orden de trabajo al expediente en archivo.	Acuerdo de contestación

15.9 DIAGRAMA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

15.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, reforestación y riego).



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

15.11 FORMATOS

1 PETICIÓN CIUDADANA

Se recibe oficio, por la Unidad de Correspondencia, donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, lo cual llega a la Dirección de Servicios Públicos y pasa al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público, posteriormente llega a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas para su registro y programación.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2 ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación informando al ciudadano para una programación.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3 ORDEN DE TRABAJO

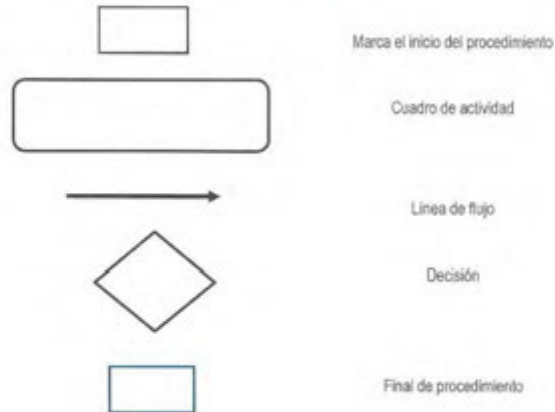
ORDEN DE TRABAJO: Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, vehículo, número de orden de trabajo, fecha de ejecución, nombre del solicitante, teléfono, dirección, servicio a realizar, indicando si queda concluido el servicio o pendiente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 15.12 SIMBOLOGÍA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## 16. PROCEDIMIENTO: PODA Y DERRIBE DE ÁRBOLES EN PROPIEDAD PRIVADA

AREA: Oficina de áreas Verdes Urbanas

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

### 16.1 OBJETIVO

Ejecutar acciones de poda y derribo de árboles en propiedad privada mediante criterios técnicos y evaluación previa del estado fitosanitario, estructural y riesgo del arbolado, con la finalidad de prevenir accidentes, proteger la integridad de la población y de la infraestructura privada, así como promover la sanidad, el desarrollo adecuado y la conservación del arbolado conforme a la normatividad ambiental vigente.

### ALCANCE

Este procedimiento inicia cuando el ciudadano ingresa una petición de poda o derribo de árbol en propiedad privada y concluye cuando las cuadrillas adscritas a la Oficina de Áreas Verdes Urbana ejecutan el servicio, previo a la donación en especie solicitada con forme a la normatividad ambiental vigente.

### 16.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III,
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Mexico Artículo 126.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 161 Incisos I, II, III, IV, V y VI
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán 2026, Estado de México Capítulo VII, Artículo 69, fracción IX, incisos e, f.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán

16.3 RESPONSABILIDADES

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

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.** Planear, organizar y coordinar las actividades de Áreas Verdes Urbanas, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.

**Oficina de Áreas Verdes Urbanas.** Es el área responsable de programar y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades, como es la poda y derribo de árboles, en propiedad privada.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

16.4 DEFINICIONES

**Poda de árbol:** busca eliminar ramas secas, enfermas o mal orientadas, mejorando la luz, aireación y seguridad del ejemplar.

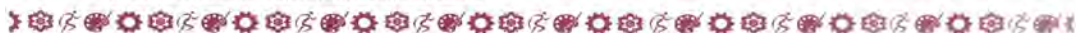
**Derribo de árbol:** Corte de un árbol desde la base, vivo o muerto

16.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso de la Coordinación Jurídica Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos permisos para poda y derribo de árboles con base a lo que establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017.
- Programación semanal de actividades.
- Personal
- Parque vehicular
- Maquinaria
- Herramientas.

16.6 RESULTADOS

Reducir riesgos asociados a la caída de ramas o árboles en mal estado, disminuyendo la probabilidad de accidentes y protegiendo la integridad física de la población, así como de la infraestructura privada; contribuir al mejoramiento de la condición fitosanitaria y estructural del arbolado en propiedad privada favoreciendo su desarrollo adecuado y conservación, en estricto apego a la normatividad ambiental vigente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

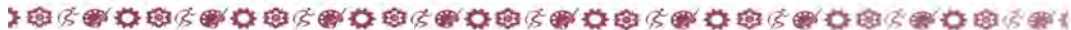
16.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Áreas Verdes Urbanas de manera honesta.
- La oficina de Áreas Verdes Urbanas 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 Áreas Verdes Urbanas deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

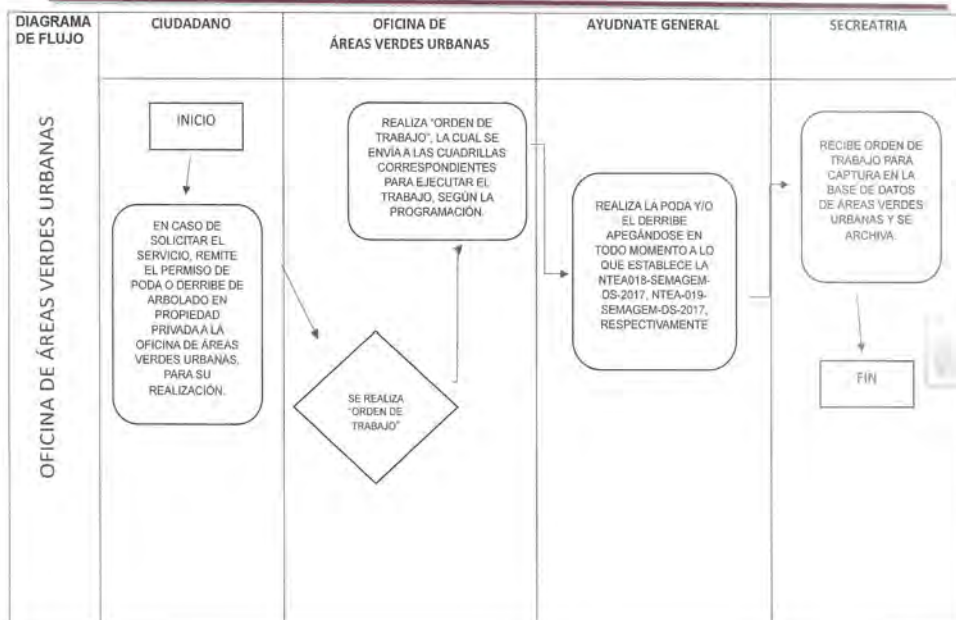
16.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

	Responsable	Actividad	Documento
1	Ciudadano	En caso de solicitar el servicio, remite el permiso de poda o derribe de arbolado en propiedad privada a la oficina de Áreas Verdes Urbanas, para su realización.	Permiso
2	Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Realiza "orden de trabajo", la cual se envía a las cuadrillas correspondientes para ejecutar el trabajo, según la programación.	Orden de trabajo
3	Ayudante general	Realiza la poda y/o el derribe apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA018-SEMAGEM-DS-2017, NTEA-019-SEMAGEM-DS-2017, respectivamente.	Orden de trabajo
4	Secretaría	Recibe orden de trabajo para captura en la "base de datos de Áreas Verdes Urbanas" y se archiva.	Orden de trabajo

16.9 DIAGRAMA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

16.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).

Clase de Proyecto	Descripción de la actividad	Ubicación	Cambio Presupuestal	FUENTES DE FINANCIAMIENTO																
				Presupuesto	Fondo	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J					
00000000	Trabajo de limpieza de áreas verdes	CP	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000
00000001	Trabajo de limpieza de áreas verdes	L.A.S.	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000



MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

16.11 FORMATOS

1 PERMISO

Se recibió el permiso emitido por la Coordinación Jurídica Administrativa de Servicios Públicos, a su vez la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, lleva a cabo una inspección para checar la factibilidad o urgencia de la petición, para programar y ejecutar.

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL

DEPENDENCIA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL

PERMISO PARA PODA, DERRIBO Y TRASPLANTE DE ÁRBOLES

FOJO DE DICTAMEN TÉCNICO: 0011

FECHA DE SOLICITUD: 16 de Mayo de 2025

NOMBRE DEL SOLICITANTE: MIGUEL ANGEL CHESTERA POZCO

DIRECCIÓN: AV. MORELOS # 105, COL. CENTRO, TLAXIILTLAN, TLA. 91000

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 16 de Mayo de 2025

FECHA DE VENCIMIENTO: 15 de Junio de 2025

FECHA DE EMISIÓN: 16 de Mayo de 2025

NOMBRE DE ASESORES: J. L. GARCÍA

TELÉFONO: 245 25 25 25

CAUSA: PODA Y DERRIBO DE ÁRBOLES

UBICACIÓN DEL ÁRBOL: AV. MORELOS # 105

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONFORME A LO PREVISTO EN EL REGLAMENTO INTERIOR DEL MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN, SE AUTORIZA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE PODA Y DERRIBO DE ÁRBOLES EN LAS ÁREAS VERDES URBANAS DEL MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN, EN LA UBICACIÓN INDICADA EN EL PRESENTE FORMATO, PARA EL DÍA 16 DE MAYO DE 2025, A LAS 10:00 HORAS DE LA MAÑANA, EN LA UBICACIÓN INDICADA EN EL PRESENTE FORMATO, PARA EL DÍA 16 DE MAYO DE 2025, A LAS 10:00 HORAS DE LA MAÑANA.

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2 ORDEN DE TRABAJO

Se entrega la orden de trabajo a la cuadrilla correspondiente indicando, 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3 BASE DE DATOS DE ÁREAS VERDES URBANAS

Captura general de datos de los servicios realizados en atención a la ciudadanía por parte de áreas verdes urbanas por las cuadrillas, especificando fecha dirección y cantidad, esto para la medición de informes mensuales PBRM

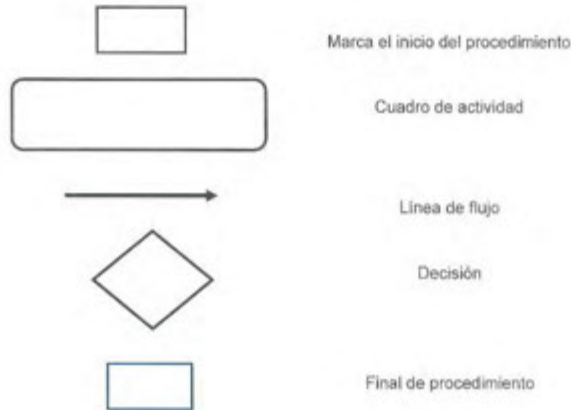
Fecha	Cantidad	Área verde en atención	Área verde en atención pública	Dirección	Calle	Zona	Presencia de especies exóticas invasoras, plagas, enfermedades, etc.	Presencia de especies nativas, especies protegidas, etc.	Indicador de estado de conservación	
06/04/2026	SP-150	25	Parque	Fuente de Baco	Fuertes del Valle	Centro	0	21	1	0
07/04/2026	SP-150	51	Parque	Fuente de Baco	Fuertes del Valle	Centro	0	20	0	0
08/04/2026	SP-150	70	Parque	Fuente de Baco	Fuertes del Valle	Centro	0	6	0	0
15/04/2026	SP-150	188	Calle	Agustín García	Los Tulepales	Sur	0	8	0	0
16/04/2026	SP-150	205	Avenida	Independencia	Independencia	Centro	0	8	0	0
17/04/2026	SP-150	224	Avenida	Rayón Corona	Mariano Escobedo	Centro	0	1	0	0
17/04/2026	SP-150	225	Avenida	Eje 3	MEX	Oriente	0	2	0	0
17/04/2026	SP-150	226	Avenida	Isaac Cobos	San Pablo de las Salinas	Oriente	0	2	0	0
20/04/2026	SP-150	251	Calle	Fraccionamiento los Portales	Los Portales	Centro	0	0	0	0
21/04/2026	SP-150	267	Avenida	Avenida Hidalgo	Parque Industrial Cartagena	Centro	0	5	0	0
24/04/2026	SP-150	268	Calle	Verano	Los Agaves	Centro	0	1	0	0
22/04/2026	SP-150	289	Depto	Cartagena	Parque Industrial Cartagena	Centro	0	6	0	0





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

16.12 SIMBOLOGÍA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

17 PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL VIVERO MUNICIPAL Y DONACIÓN DE PLANTAS

ÁREA: Oficina de Áreas Verdes Urbanas

DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos

17.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos del control interno del vivero y para la adecuada administración, producción, resguardo y distribución de plantas en vivero municipal con el fin de fomentar la reforestación, el mejoramiento de las áreas verdes urbanas y la participación ciudadana mediante la donación controlada de plantas de ornato.

ALCANCE

El procedimiento inicia con el registro de personas que entran al vivero, con la producción y recepción de plantas, y el manejo con las herramientas administrativas adecuadas para su correcto funcionamiento concluyendo con el cumplimiento de los procedimientos administrativos correspondientes.

17.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 161 incisos I, II, III, IV, V y VI
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán 2026, Estado de México Capítulo VII, Artículo 69, fracción IX, incisos e, f.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

17.3 RESPONSABILIDADES

- **Dirección de Servicios Públicos.** Planifica e instrumenta los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.
- **Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.** Planear, organizar y coordinar las actividades de Áreas Verdes Urbanas, Alumbrado Público, Bacheo y Pintura, así como dar seguimiento, realizando evaluaciones continuas de los servicios brindados.
- **Oficina de Áreas Verdes Urbanas.** Es el área responsable de coordinar, el procedimiento de administración del vivero municipal y donación de plantas de ornato, que se establezcan por parte del área, verificando que los requisitos sean los correctos para que se lleve a cabo la donación.

17.4 DEFINICIONES

**Donación de plantas:** es el acto mediante el cual una persona, institución o autoridad entrega de manera gratuita plantas a otra persona o entidad, con fines generalmente ambientales, sociales o comunitarios.

**Vivero municipal:** espacio gestionado por el gobierno local (ayuntamiento o municipalidad) dedicado al cultivo, cuidado y reproducción de diversas especies de plantas, árboles y arbustos



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

17.5 INSUMOS

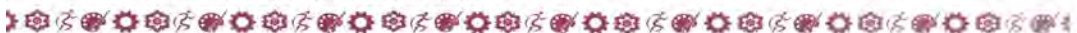
- Peticiones Ciudadanas
- Plantas y árboles
- Vale de donación
- Bitácora de entradas y salidas de vehículos
- Bitácora de entradas y salidas de ciudadanos
- Reglas de aplicación en el vivero municipal

17.6 RESULTADOS

Llevar una buena gestión del vivero municipal, donar plantas a la ciudadanía con miras a mantener una buena imagen urbana del territorio municipal y participar en la mejoría del medio ambiente.

17.7 POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe al actual de los servidores públicos adscritos a la coordinación.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Áreas Verdes Urbanas serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más o menos.
- La Oficina de Áreas Verdes Urbanas 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 Áreas Verdes Urbanas deberán realizar su trabajo cumplimiento en todo momento la documentación inherente a sus funciones.

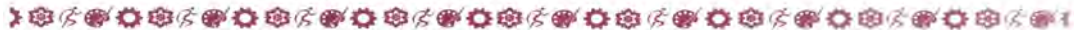




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

17.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES (CONTROL)

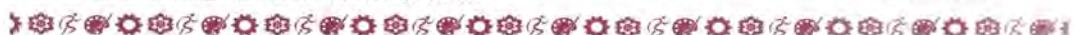
	Responsable	Actividad	Documento o Observación
1	Responsable del vivero municipal	Entrega semanalmente al encargado de la puerta del vivero los formatos de control: 1. "Entradas y salidas de vehículos". 2. "Entradas y salidas de ciudadanos".	
2	Encargado de la puerta de control	Solicita al personal y/o ciudadanía, se registre en el formato correspondiente.	Bitácora
3	Responsable del vivero municipal	Revisa los "Reglas de aplicación en el vivero municipal de Tultitlán" para valorar el ingreso de ciudadanos y/o personal de otras dependencias	
4	Titular de oficina de AVU	Recibe semanalmente por parte del responsable del vivero, los formatos 1. "Entradas y salidas de vehículos". 2. "Entradas y salidas de ciudadanos".	Copia de INE
5	Titular de oficina de AVU	Revisa que los formatos estén bien requisitados y los archiva en el expediente denominado "Carpeta de entradas y salidas de vehículos y ciudadanos".	Carpeta



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DESARROLLO DE ACTIVIDADES (DONACION PLANTAS)

	Responsable	Actividad	Documento o Observación
1	Ciudadano	Ingresar "oficio de petición" para donación de plantas de ornato la cual puede ser por escrito a la Unidad de Correspondencia y también el ciudadano puede acudir directamente al vivero municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere la donación, y copia del INE residente de Tultitlán.	Oficio de petición y/o visita al Vivero Municipal
2	Unidad de Correspondencia	La unidad de Correspondencia envía "oficio de petición" a la Dirección de Servicios Públicos	Oficio de petición
3	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe "oficio de petición" y lo turna al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público y éste a la Oficina de Áreas Verdes Urbana	Oficio de petición
4	Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Recibe "oficio de petición" y valora la solicitud de donación de plantas.	Oficio de petición
5	Responsable del vivero municipal	A partir de instrucción de titular de oficina de AVU, realiza "vale de donación", anexando copia del INE con residencia de Tultitlán y remite a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas.	Vale de donación
6	Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Recibe "vale de donación" para la captura y archivo en trámite.	Vale de donación





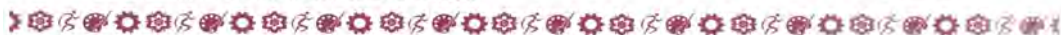
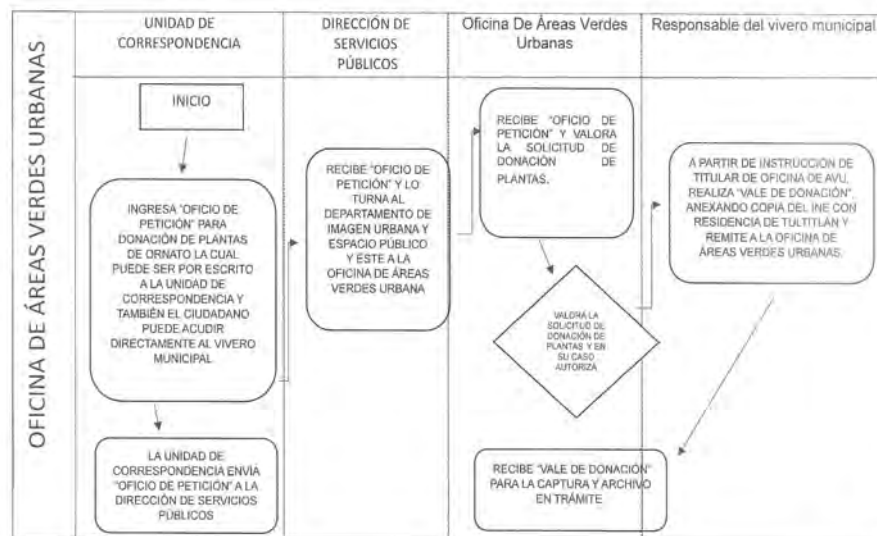
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

17.9 DIAGRAMA DE FLUJO  
 DESARROLLO DE ACTIVIDADES (CONTROL)



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DIAGRAMA DE FLUJO  
 DESARROLLO DE ACTIVIDADES (DONACION PLANTAS)





MUNICIPIO DE TLAXIILTÁN

17.10 MEDICIÓN

Reporte trimestral: es el formato donde se concentran los trabajos realizados mensualmente de (poda de pasto, derribe y poda de árboles).

Clave de Proyecto	Clave de Unidad de Medida	Descripción de la actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual 2026	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Total anual	Porcentaje (del total)
					M	%	M	%	M	%	M	%		
00000001	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000002	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000003	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000004	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000005	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000006	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000007	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000008	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000009	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%
00000010	01	Manejo de residuos sólidos	ton	1,500,000.00	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	375,000	25%	1,500,000	100%



MUNICIPIO DE TLAXIILTÁN

17.11 FORMATOS  
 1 OFICIO DE PETICIÓN

Se recibe oficio, de la Oficina de Correspondencia, donde describe nombre del solicitante, dirección y asunto, el cual es enviado a la Dirección de Servicios Públicos, pasa al Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público, posteriormente es canalizado a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas para su registro y programación.

OFICIO DE PETICIÓN  
 PRESENTA: [Nombre del solicitante]  
 EN FAVOR DE: [Beneficiario]  
 ASUNTO: [Descripción del asunto]  
 LIC. MICHAEL BARRÓN GUERRA, DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 [Firma y Sello]





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2 ACUERDO DE CONTESTACIÓN

Se realiza acuerdo de contestación al ciudadano para una programación

Formulario for 'ACUERDO DE CONTESTACIÓN' with fields for 'COLUMNA LA LEGISLACIÓN', 'OBJETIVO', 'PRELIMINAR', 'HECHOS', 'ACUERDO', and 'CONCLUSIÓN'. It includes a 'FIRMAS' section for 'MUNICIPIO DE TULTITLÁN' and 'CIUDADANO'.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3 REGLAS DE APLICACIÓN EN EL VIVERO MUNICIPAL DE TULTITLÁN

Formulario titled 'REGLAS DE APLICACIÓN EN EL VIVERO MUNICIPAL DE TULTITLÁN' with a list of 10 numbered rules regarding the municipal nursery. It includes a 'FIRMAS' section for 'MUNICIPIO DE TULTITLÁN' and 'CIUDADANO'.

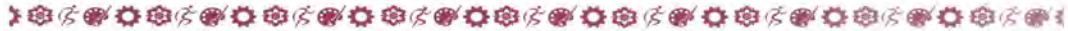




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4 VALE DE DONACIÓN DE PLANTAS

Después que llega la solicitud del ciudadano, donde requiere la donación de plantas de ornato, se elabora vale, anexando copia del INE del peticionario, posteriormente el ciudadano asiste al vivero municipal, con su vale para que se le haga entrega de lo solicitado, a su vez, se entregan los vales a la secretaria para que realice la contestación pertinente o de conclusión a la petición.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5 BITÁCORA DE REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE VEHÍCULOS

Se registra el registro diario de horarios de entradas y salidas el parque vehicular adscrito a esta Oficina

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 BITÁCORA DE CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE UNIDADES OFICIALES, VIVERO MUNICIPAL, AREAS VERDES Y ORGANIZAS

ESTADO DE MÉXICO, D.F. AÑO 2008

CRONOLOGÍA	Nº. Ecuaciones	Nombre del operador	Actividad	Cantidad de combustible al momento	Fecha	Hora de salida	Carga de combustible	Horómetro inicial	Hora de llegada	Quilómetros (km)
1	SP-42									
2	SP-68									
3	SP-72									
4	SP-80									
5	SP-83									
6	SP-98									
7	SP-111									
8	SP-138									
9	SP-158									
10	SP-174									
11	SP-184									
12	SP-190									
13	SP-199									
14	SP-206									
15	SP-208									

Nombre y firma encargado bitácora: \_\_\_\_\_  
 Nombre y firma de jefe de oficina: \_\_\_\_\_





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6 BITÁCORA DE REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE CIUDADANOS

En caso de que el ciudadano acuda directamente al vivero municipal se lleva un registro de entradas y salidas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS,  
 ENTRADAS Y SALIDAS VIVERO MUNICIPAL  
 AREA 1 VERDES URBANAS

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Consecutivo	Fecha	Nombre del quien ingresa	Asunto	Hora de entrada	Hora de salida	Hora de salida	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Lugar y firma encargado de bitácora \_\_\_\_\_  
 Lugar y firma Titular de bitácora \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7. INE (Instituto Nacional Electoral)

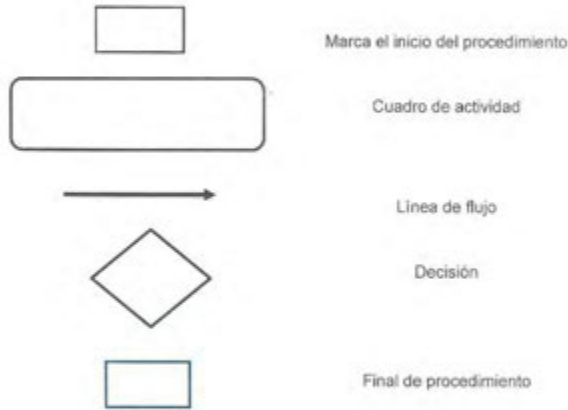
El ciudadano al ser notificado, que fue factible su donación debe acudir con copia de su credencial de elector con residencia de Tultitlán, para elaborar su vale y así realizar la donación solicitada.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 17.12 SIMBOLOGÍA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**18 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Seguimiento de Avance Programático  
**ÁREA:** Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### 18.1 OBJETIVO

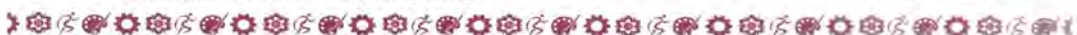
Revisar el avance de las metas programadas en cada uno de los Programas Presupuestarios de las áreas adscritas al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, mediante el análisis del grado de cumplimiento en los informes que entregan de manera mensual.

#### ALCANCE

La revisión del avance de las metas programadas, se inicia con la solicitud de los informes mensuales o trimestrales a las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas, y se concluye con la entrega del informe de Avance mensual o trimestral de metas físicas programadas a la Dirección de Servicios Públicos.

#### 18.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículos 18 párrafos 5 y 6, y 126
- Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19 fracción IV y VI.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

-Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 69 fracción IX Inciso a), b), c) y d), numerales 2 y 3.

-Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 29 fracción XXX 155 numeral 1.1.2, Artículo 162.

-Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

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

-Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.

18.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos

**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.** Planear, coordinar, evaluar y dar seguimiento a las actividades de las áreas adscritas al Departamento.

**Jefaturas de Oficina y Unidades Administrativas** Planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades diarias conducentes al avance de las metas proyectadas en sus formatos PbRM.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

18.4 DEFINICIONES

**Gestión para Resultados (GpR).** Es un modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión, utilizado para una adecuada administración de los recursos y rendición de cuentas de las dependencias gubernamentales, pone énfasis en los resultados más que en los procedimientos para identificar el ¿qué se hace?, ¿qué se logra? y ¿cuál es el impacto? en el bienestar de la población, lo que ayuda a crear valor público.

**Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM),** es un instrumento de la GpR, considera que las decisiones involucradas en el proceso presupuestario deben de incorporar de manera sistemática, las valoraciones sobre los resultados obtenidos y esperados en la aplicación de los recursos públicos.

Este proceso presupuestario sirve para organizar y asignar los recursos públicos, su objetivo es mejorar la calidad del gasto público y la rendición de cuentas, mediante la evaluación de los resultados obtenidos y esperados, para determinar la forma en que se deben ejercer los recursos públicos, utiliza distintas herramientas como la metodología del marco lógico (MML) y la construcción de matrices de indicadores de resultados (MIR) para vincular los recursos públicos asignados directamente con los resultados obtenidos, plantea que los Programas Presupuestarios deriven de un proceso secuencial alineado con la planeación - programación, el establecimiento de objetivos, metas e indicadores, a efecto de hacer más eficiente la asignación de recursos.

**Programa presupuestario.** Es el conjunto de acciones sistematizadas para resolver un problema vinculado a la población, identifica los bienes y servicios mediante los cuales logra su objetivo, así como a sus beneficiarios. Es la categoría programática





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos (Programa de estructura programática municipal).

El formato PbRM-01c "Programa Anual de Metas de actividad por Proyecto", tiene como propósito establecer las acciones sustantivas para cada proyecto, mismas que deberán reflejar la diferencia entre las cifras de cumplimiento alcanzado durante el ejercicio fiscal o año en curso y las programadas en el ejercicio fiscal o año siguiente.

Formato PbRM-02a "Calendarización de metas de actividad", el cual tiene por objeto calendarizar las metas de las acciones por trimestre para medir el grado de cumplimiento en cada período de tiempo, con el propósito de dar seguimiento a lo programado y tomar en su caso las medidas correctivas para evitar su desviación.

Formato PbRM-08c "Avance trimestral de metas físicas por proyecto" el cual tiene por objeto facilitar el seguimiento y evaluación de las metas de actividad dimensionando el cumplimiento según la programación comprometida, e identificar las posibles desviaciones.

**Meta.** Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar con los recursos necesarios, expresado en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados.

**Avance Programático.** Es un reporte de las metas alcanzadas dentro de los programas o proyectos realizados a una fecha determinada.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

18.5 INSUMOS

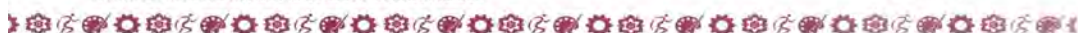
- Formatos PbRM-01c y PbRM-02a firmados y sellados de los programas presupuestarios de las áreas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.
- Informes mensuales de avance de metas programadas en cada una de las áreas que conforman la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.
- Base de datos para el registro de avance de las metas físicas proyectadas basado en el formato del PbRM-08c.

18.6 RESULTADOS

Informe de avance mensual o trimestral de metas físicas programadas por cada proyecto presupuestario de las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.

18.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, podrán enviar sus informes únicamente, tres días hábiles después de haber concluido un mes calendario.
- Los titulares de las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas adscritas a la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, tendrán que verificar los números reportados de sus informes con la persona titular de la Dirección de servicios públicos.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

18.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	Responsable	Actividad
1	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Solicita mediante oficio a las jefaturas de oficina y unidades administrativas el informe mensual o trimestral avance de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.
2	Titulares de las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas	Envían por oficio para su revisión el informe mensual o trimestral de avance de sus metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.
3	Secretarías de cada Jefatura de Oficina y de Unidades Administrativas	Envían por correo electrónico a la secretaria de la Jefatura de Departamento el archivo digital del informe de avance mensual o trimestral de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario.
4	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Revisa el avance mensual de las metas físicas por cada proyecto presupuestario, a fin de observar el grado de cumplimiento de las metas físicas programadas en cada proyecto presupuestario (en formato PbRM 2a)
5	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad	Para el caso del avance mensual, si la tendencia es demasiado alta o baja, se realiza minuta de trabajo con las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas para establecer



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

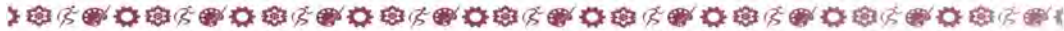
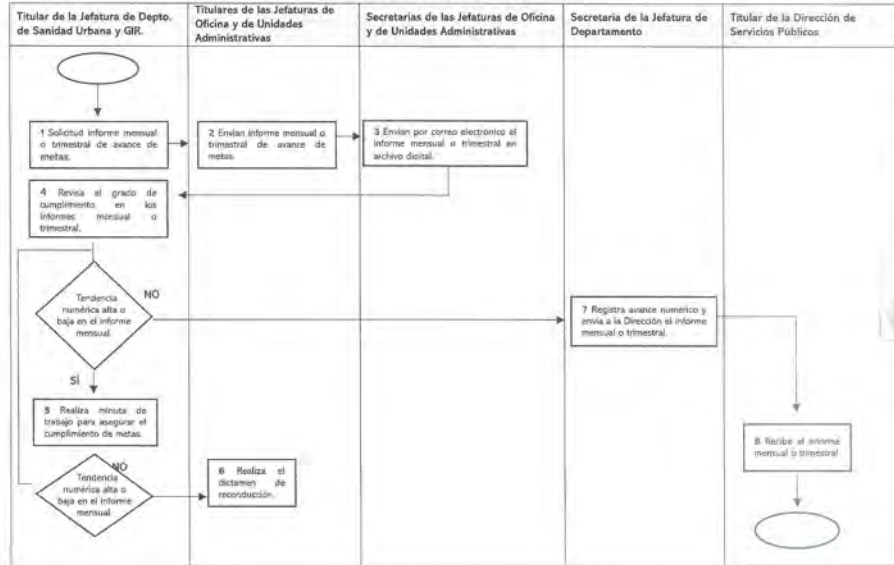
	Urbana y Gestión Integral de Residuos	estrategias, a fin de asegurar el cumplimiento de las metas que no se estén alcanzado. De lo contrario se procede a registrar los avances numéricos reportados.
6	Titulares de las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas	Para el caso del avance trimestral, si la tendencia es demasiado alta o baja, se realiza el "dictamen de reconducción". De lo contrario se procede a registrar los avances numéricos reportados.
7	Secretaría de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Registra el avance numérico de las metas físicas por proyecto presupuestario en el formato PbRM 08c (Avance trimestral de metas físicas por proyecto) y envía el informe mensual o trimestral a la Dirección de Servicios Públicos.
8	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe en el formato PbRM 08c, el informe de Avance mensual o trimestral de metas físicas programadas por cada proyecto presupuestario de las Jefaturas de Oficina y Unidades Administrativas adscritas a la Jefatura de Departamento.





MUNICIPIO DE TLAXIACO

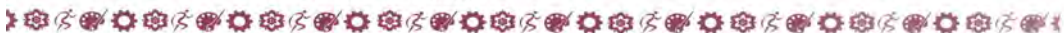
18.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TLAXIACO

18.10 MEDICIÓN

Código	Descripción de las Metas Físicas Programadas	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Cantidad Programada al 1er Trimestre	AVANCE TRIMESTRAL			
					Primer Trimestre			
					Mes	Cantidad	Absoluta	Porcentaje de cumplimiento
1					Enero			
					Febrero			
					Marzo			
2					Enero			
					Febrero			
					Marzo			
3					Enero			
					Febrero			
					Marzo			
4					Enero			
					Febrero			
					Marzo			





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

18.11 FORMATOS

1. Minuta de trabajo

Formato de minuta de trabajo, featuring a header with the municipality name, a title 'MINUTA DE TRABAJO', a grid for minutes, and a header for 'NOMBRE DE LA ACTIVIDAD'.

**MINUTA DE TRABAJO**

FECHA	HORA	ASISTENTES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD				
FECHA	ACTIVIDAD	PLAZOS	OTROS	OTROS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Formato de reconducción.

Formato de reconducción, a detailed form with multiple tables for tracking project milestones and activities.

**Formato de Reconducción**

Identificación del Proyecto al que se le aplicó (I)					Identificación del Proyecto al que se le aplicó (II)				





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Formato PbrM 08c

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SU INSTITUTO  
 CUO LA COORDINACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, VIGENTE.  
 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO GACERÁN REGISTRO ANUAL

Indice del:

Programa presupuestario:   
 Responsabilidad Gubernamental:   
 Responsabilidad Asignada:

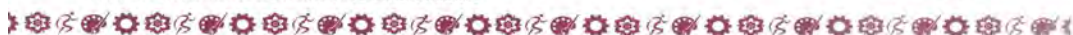
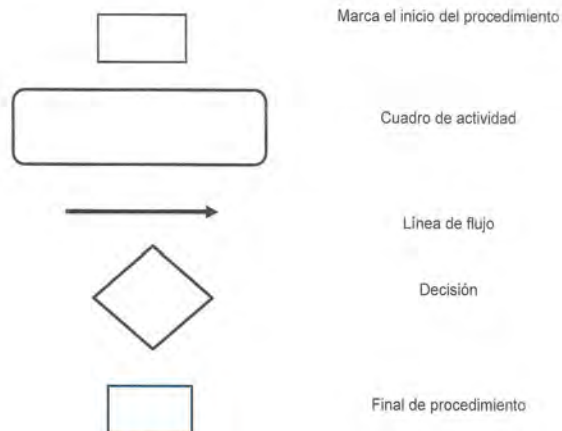
No.	Descripción de la actividad	PROGRAMACIÓN ANUAL		AVANCE TRIMESTRAL DE UNIDADES DE ACTIVIDAD						AVANCE ALUMBRADO ANUAL DE UNIDADES DE ACTIVIDAD					
		Programación Anual	Programación Mensual	Programada	Atendida	Valorada	Programada	Atendida	Valorada	Programada	Atendida	Valorada			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	

ELABORO:         ENVIÓ:         AUTORIZÓ:



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

18.12 SIMBOLOGÍA





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**19 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Supervisión de actividades Programadas  
**ÁREA:** Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**19.1 OBJETIVO**

Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas semanalmente por las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas adscritas Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, mediante supervisión en campo o en los centros de trabajo.

**ALCANCE**

La Supervisión de actividades Programadas, se inicia cuando las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas adscritas Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, entregan la programación de actividades semanales y se concluye cuando se documenta la supervisión en campo o en los centros de trabajo.

**19.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículos 18 párrafos 5 y 6, y 126
- Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19 fracción IV y VI.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 69 fracción IX Inciso a), b), c) y d), numerales 2 y 3.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 29 fracción XXX 155 numeral 1.1.2, Artículo 162.
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.

**19.3 RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.** Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos

**Subdirección de Servicios Públicos:** Coordinar y coadyuvar las actividades que se realizan en el Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos y de sus áreas adscritas.

**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.** Planear, coordinar, evaluar y dar seguimiento a las actividades de las áreas adscritas al Departamento.

**Jefaturas de Oficina y Unidades Administrativas.** Planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades diarias conducentes al avance de las metas proyectadas en sus formatos PbRM.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.4 DEFINICIONES

**Programación de Actividades Semanales.** Documento mediante el cual se describe la programación de acciones operativas a efecto de prestar servicios, realizar trámites y/o gestionar servicios.

**Supervisión en Campo.** Actividad que se realiza a efecto de verificar, inspeccionar, controlar y orientar de manera sistemática las actividades programadas de manera semanal para asegurar la máxima eficacia, calidad y cumplimiento de las metas.

19.5 INSUMOS

-Programación de Actividades Semanales de las Jefaturas de Oficina y de las Unidades Administrativas adscritas al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.

-Procedimientos y/o protocolos de trabajo de las Jefaturas de Oficina y de las Unidades Administrativas adscritas al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, orientados a explicar cómo se prestan los servicios en campo, trámites realizados en los centros de trabajo y/o gestiones de trabajo.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.6 RESULTADOS

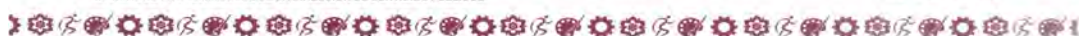
Supervisiones documentadas en campo a fin de:

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

Ofrecer un servicio integral panteones municipales de calidad, que considere los servicios de velación, cremación, exhumación, inhumación y re inhumación; orientado a administrar, conservar y modernizar las instalaciones de los panteones municipales para mantener espacios dignos para la población.

Ofrecer un servicio el bienestar animal, que considere servicios médicos veterinarios en jornadas de vacunación antirrábica, programas de esterilización, desparasitación, orientado a la prevención de enfermedades zoonóticas y el control de la sobrepoblación de caninos y felinos. Así como acciones de control animal como el resguardo de animales agresivos o agresores,

Ofrecer servicios para fortalecer el bienestar animal, que consideren la promoción de la adopción de animales abandonados o en situación de calle, la atención a denuncias de maltrato animal, la realización de campañas de concientización orientadas a procurar el trato digno de los animales (sus derechos como seres sintientes), su protección y su tutela responsable.



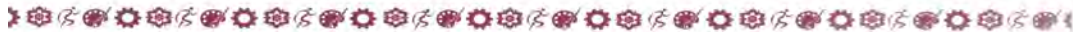


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

-Las programaciones de las actividades semanales, además de entregarse todos los días jueves, deberán especificar con claridad las ubicaciones de trabajo, actividades específicas y señalar si realizan por petición ciudadana, reporte ciudadano o si obedece al avance programático de las metas establecidas en el PbRM 02a.

-Las supervisiones se realizarán en horario de abierto, sin previo aviso a las personas titulares de las Jefaturas de Oficina y de las Unidades Administrativas adscritas al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, ni a su personal administrativo y/o operativo.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

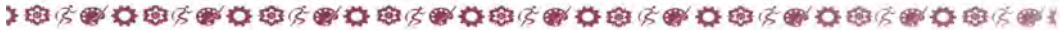
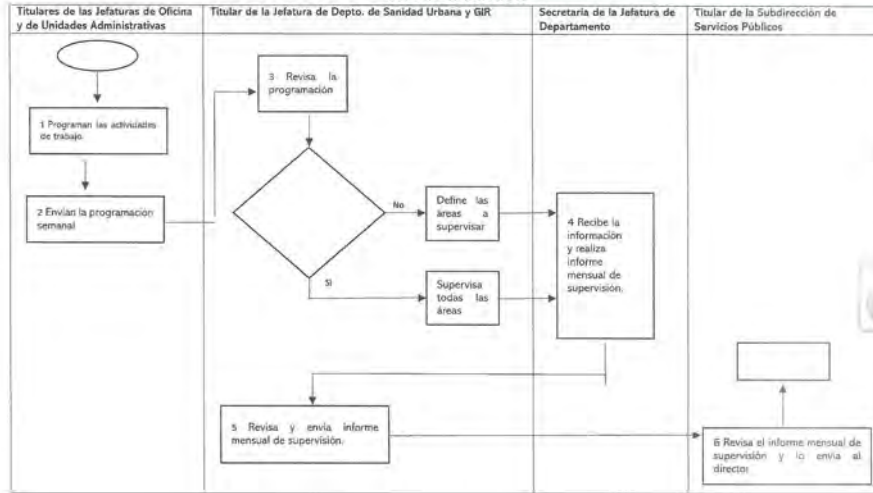
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NO.	Responsable	Actividad
1	Titulares de las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas	Programan las actividades semanales de trabajo de los servicios que prestan en sus jefaturas de Oficina en función a la demanda y/o cobertura establecida en el Plan Municipal de Desarrollo, avance programático de metas, peticiones, reportes u otros.
2	Titulares de las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas	Envían la programación semanal a la Jefatura del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.
3	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Revisa la programación de actividades semanales de trabajo de cada una las Jefaturas de Oficina y de Unidades Administrativas adscritas a la Jefatura de Departamento y define la programación de supervisión en campo, a efecto de verificar el cumplimiento de las actividades programadas.
4	Secretaría de la Jefatura de Departamento	Recibe la información recolectada en campo por el jefe de Departamento y realiza informe mensual de supervisión de actividades programadas.
5	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Revisa el informe mensual de supervisión de actividades programadas y envía mediante oficio al Titular de la Subdirección de Servicios Públicos
6	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Revisa el informe mensual de supervisión de actividades programadas de la Jefatura de Departamento e informa al Director de Servicios Públicos.
	FIN	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.10 MEDICIÓN

**Informe mensual de supervisión de actividades programadas.**

Cons.	Jefatura de Oficina	Actividades programadas	Fecha de programación	Lugar	Porcentaje de actividades realizadas
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.11 FORMATOS

1. Formato de supervisión de actividades programadas.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
 Departamento de Atención, Recepción y Atención al Ciudadano  
 FÓRMULARIO DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Fecha de Supervisión: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_  
 Calle: \_\_\_\_\_

**A. DATOS DEL SERVICIO PROGRAMADO**

Lugar o Comunidad donde se programa el servicio: \_\_\_\_\_  
 Nombre(s) del/los beneficiario(s): \_\_\_\_\_  
 Fecha en la que se programó el servicio (en servicios): \_\_\_\_\_  
 Actividad (en Programación): \_\_\_\_\_  
 Documento donde se verifica la información: \_\_\_\_\_




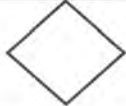

**B. DATOS DEL SERVICIO(ES) REALIZADO(S)**

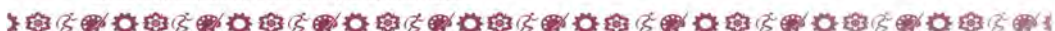
Fecha en la que se realizó el servicio o los servicios: \_\_\_\_\_  
 Lugar o Comunidad donde se realizó el servicio: \_\_\_\_\_  
 Nombre(s) del/los beneficiario(s): \_\_\_\_\_  
 Actividad (en Programación): \_\_\_\_\_  
 Documento donde se verifica la información: \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

19.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**20 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Otorgamiento de derecho de uso de fosa municipal o exhumación de restos áridos.

**DEPENDENCIA:** Servicios Públicos

**ÁREA:** Oficina de Panteones

#### 20.1 OBJETIVO

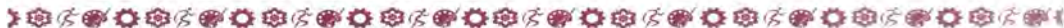
Describir como se realiza el otorgamiento del permiso de excavación para realizar la inhumación o exhumación de restos áridos, en una fosa de uso municipal.

#### ALCANCE

Inicia cuando el ciudadano solicita el permiso de excavación para la inhumación o exhumación de restos áridos dependiendo del servicio y finaliza con el informe mensual dirigido a los Titulares de la Coordinación Jurídica Administrativa y del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.

#### 20.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Ley General de Salud, Título Décimo Cuarto, Artículos 348 y 350 Bis.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125, fracción III.
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 160.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 163, fracción IV.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 69, fracción IX, inciso c.
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México Artículos 29,33 al 35, 73 al 78, 82, 83, 86, 87, 89 y 103.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 20.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos:** Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas, así mismo coadyuvar en el diseño y aplicación correcta de la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes áreas.

**Coordinación Jurídica Administrativa:** Recibir de manera mensual una base de datos de los trámites y servicios realizados, debidamente soportado con la documentación que se reciba para tal fin.

**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:** 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 el departamento.

**Oficina de Panteones:** Llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación.

#### 20.4 DEFINICIONES

**Fosa:** Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos.

**Panteones o cementerios:** Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

**Inhumación:** Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.

**Refrendo:** Es el derecho de permanecer por 7 años en la fosa.

**Temporalidad:** Se entiende como el goce de los derechos por la ocupación por 7 años de una fosa.

**Perpetuidad:** Es el derecho a conservar la inhumación por tiempo indeterminado los restos humanos y restos humanos áridos.

**Permiso de excavación:** El acto administrativo que emite la Oficina de Panteones.

**Exhumación:** Es la recuperación o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

#### 20.5 INSUMOS

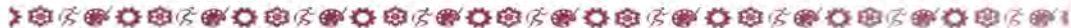
Para solicitar un permiso de excavación para inhumación se tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia del certificado médico de defunción.
- Copia de identificación oficial de la persona fallecida. (en caso de no contar con ella, copia de curp o acta de nacimiento)
- Copia de identificación oficial de la persona que realiza el trámite.
- Cuando ya se cuente con el derecho de uso de una fosa municipal, además de los documentos anteriores se anexarán:
  - Copia del pago de refrendo actualizado.
  - Copia de documento de defunción de la persona sepultada.
  - Copia de identificación oficial del titular de la fosa.
  - Formato "Solicitud de fosa" relleno correctamente.

Para el permiso de excavación para exhumación de restos áridos se tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:

- Carta de cesión de derechos del uso de la fosa municipal al H. Ayuntamiento.
- Copia simple del pago de refrendo actualizado.
- Copia simple de identificación oficial del titular.
- Copia simple del acta de defunción de los restos áridos a exhumar
- Copia simple de la carta de aceptación del panteón donde depositaran los restos áridos o del crematorio.

El ciudadano se presentará con los requisitos en la Oficina de Panteones en Calle Seis sin número, Colonia Parque Industrial Cartagena, Tultitlán Estado de México, C.P.: 54918.



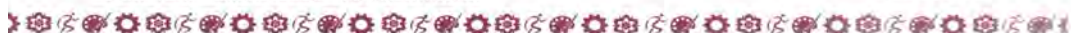
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 20.6 RESULTADOS

Permiso correspondiente para realizar la excavación de una fosa perteneciente al Panteón Municipal correspondiente.

#### 20.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Para el otorgamiento de una fosa en un panteón municipal se requiere radicar en el municipio de Tultitlán.
- El escombros y basura generados al término de la inhumación o exhumación de restos áridos será responsabilidad de la familia y deberán retirarlo por sus propios medios.
- La colocación de una placa con datos para la identificación en un plazo no mayor a 10 días.
- En caso de ser exhumación los restos áridos y restos de ataúd deberán ser depositados dentro de la misma fosa.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

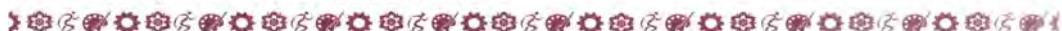
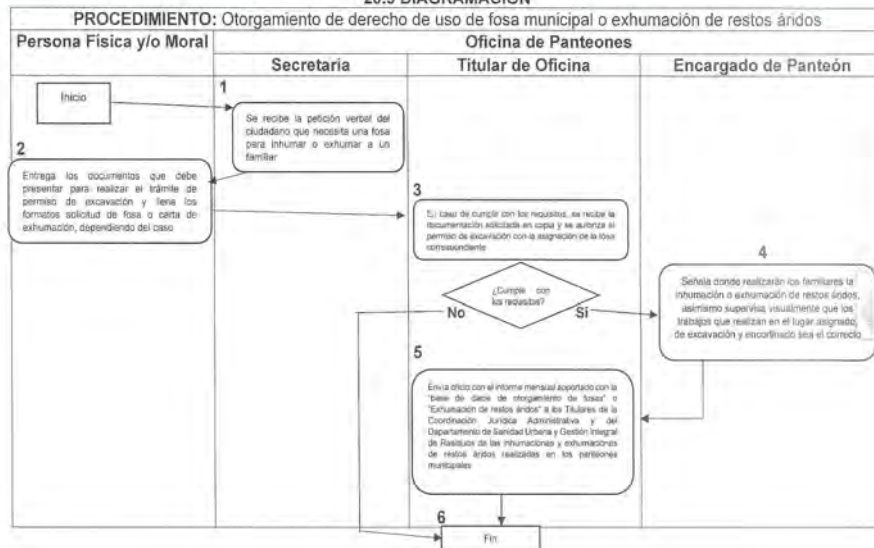
20.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento:		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Secretaría de la Oficina de Panteones	Se recibe la petición verbal del ciudadano que solicita una fosa para inhumar o exhumar restos áridos de su familiar, se le informa los documentos que debe presentar para realizar el trámite de permiso de excavación.
2	Ciudadano	Entrega los documentos que debe presentar para realizar el trámite de permiso de excavación y llena los formatos solicitud de fosa o carta de exhumación, dependiendo del caso.
3	Titular de la Oficina de Panteones	En caso de cumplir con los requisitos, se recibe la documentación solicitada en copia y se autoriza el "Permiso de Excavación de fosa" con la asignación de la fosa correspondiente.
4	Encargado de panteón	Señala donde realizarán los familiares la inhumación o exhumación de restos áridos, asimismo supervisa visualmente que los trabajos que realizan en el lugar asignado, de excavación y encortinado sea el correcto.
5	Titular de la Oficina de Panteones	Envía oficio con el informe mensual soportado con la "base de datos de otorgamiento de fosas" o "Exhumación de restos áridos" a los Titulares de la Coordinación Jurídica Administrativa y del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos de las inhumaciones y exhumaciones de restos áridos realizadas en los panteones municipales.
6	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

20.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

20.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada	AVANCE SEMESTRAL 2026				
			Primer Semestre				
			ANUAL	MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs. %
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

20.11 FORMATOS

1. "PERMISO DE EXCAVACIÓN DE FOSA"

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 OFICINA DE PLANEACIÓN  
 PERMISO DE EXCAVACIÓN DE FOSA

1. NOMBRE: \_\_\_\_\_

2. NOMBRE DEL PAQUETE ADMINISTRATIVO: \_\_\_\_\_

3. ASPECTO DEL ESTUDIO DEL PAQUETE ADMINISTRATIVO: \_\_\_\_\_

CONVENIMIENTO EN EL INTERÉS DE LOS REQUERIDOS DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 ESTADO DE MÉXICO, PÁRAMO ENTRE LOS CANCHES PERMISO A.C.

4. C. \_\_\_\_\_

APROPIADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN: \_\_\_\_\_

5. ASPECTO TÉCNICO DEL SERVICIO: \_\_\_\_\_

6. OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

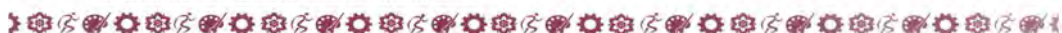
11. \_\_\_\_\_

NOTA:

- 1. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 2. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 3. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 4. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 5. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 6. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 7. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 8. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 9. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 10. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.
- 11. Este formato es de uso interno y no debe ser utilizado para fines de publicidad o de otro tipo.



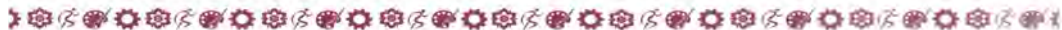
Instructivo de llenado del Permiso de Excavación:





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1. Se pone la fecha de la elaboración del permiso de excavación.
2. Se pone el nombre del Panteón Municipal asignado, de acuerdo con la residencia del finado.
3. Se pone el nombre del servidor Público a cargo del Panteón Municipal.
4. Se pone el nombre completo del familiar que será el titular del trámite.
5. Se pone el nombre de la persona finada.
6. Se pone el número telefónico del familiar titular.
7. Se indica si el permiso de excavación es para realizar inhumación o exhumación de restos áridos.
8. Se indica los datos de la fosa para la rehumación o exhumación de restos áridos, dependiendo del trámite.
9. Nombre y firma del titular de la Oficina de Panteones.
10. Nombre y firma de quien realiza el trámite.
11. Nombre y firma del solicitante del servicio.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

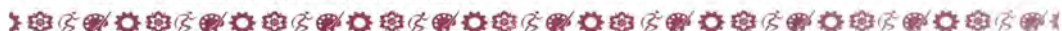
2. "SOLICITUD DE FOSA"

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 OFICINA DE PANTEONES  
 FORMATO SOLICITUD DE FOSA

FECHA:	1	
2	PERPETUIDAD <input type="checkbox"/>	TEMPORALIDAD <input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	3	
DOMICILIO:	4	
TELÉFONO:	5	
CORREO ELECTRÓNICO:	6	
PARENTESCO CON LA PERSONA A INHUMAR:	7	
PANTEÓN ASIGNADO:	8	
NOMBRE DE LA PERSONA A INHUMAR:	9	
CAUSA DEL DECESO:	10	

Instructivo del llenado de solicitud de fosa: El ciudadano rellena la hoja con lo solicitado

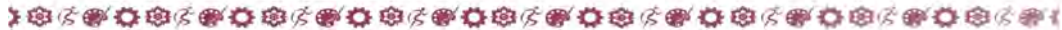
1. Se coloca la fecha de la elaboración del permiso de excavación.
2. Se coloca una seña en el tipo de fosa que corresponde





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Se coloca el nombre completo del familiar que será el titular del trámite.
4. Se coloca el domicilio del familiar solicitante.
5. Se coloca el número telefónico del familiar solicitante.
6. Se coloca el correo electrónico del familiar solicitante.
7. Se coloca el parentesco que tiene el familiar solicitante con la persona a inhumar.
8. Se coloca el nombre del panteón asignado para la inhumación.
9. Se coloca el nombre completo de la persona a inhumar.
10. Se coloca la causa del deceso de la persona a inhumar.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

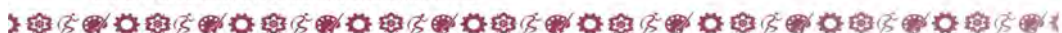
3. "BASE DE DATOS DE OTORGAMIENTO DE FOSAS"

INHUMACION DE EL TESORO

JUNIO				
No.	NOMBRE	FECHA Y MES DE INHUMACION	NUMERO DE FOSA	NUMERO DE SECCION

Instructivo del llenado de Base de Datos de Inhumaciones:

1. Se coloca el número consecutivo, de acuerdo con el llenado
2. Se coloca el nombre de la persona sepultada.
3. Se coloca el día y mes de la inhumación
4. Se coloca el número de fosa asignada por el encargado del panteón.
5. Se coloca el número de sección asignada por el encargado del panteón.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. "CARTA DE EXHUMACIÓN"

2026 Año de la Independencia Bicentenario de la Independencia Nacional

TULTITLÁN MÉXICO A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO 2026.

YO \_\_\_\_\_ TITULAR DE LA FOSA EN EL  
PANTEÓN MUNICIPAL \_\_\_\_\_ CECO AL N.º \_\_\_\_\_ ASUNTAMIENTO DE  
TULTITLÁN EL DERECHO DE LA FOSA A N.º \_\_\_\_\_ EN LA SECCIÓN \_\_\_\_\_ POR  
MOTIVO DE EXHUMACIÓN DE LOS RESTOS ÁRIDOS DE  
# \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR:  
# \_\_\_\_\_

# TELÉFONO: \_\_\_\_\_

www.tultitlan.gob.mx



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Instructivo de llenado del Formato de Exhumación: El titular de la fosa llena la carta de exhumación de la siguiente manera:

1. Se coloca la fecha de elaboración de la carta de exhumación.
2. Se coloca el nombre del titular de la fosa.
3. Se coloca el nombre del Panteón Municipal donde se encuentra el cuerpo a exhumar.
4. Se coloca el número de fosa de los restos áridos a exhumar
5. Se coloca la sección de fosa de los restos áridos a exhumar
6. Se coloca el nombre de la persona en restos áridos que llevo en vida.
7. Se coloca el nombre y firma del titular de la fosa
8. Se coloca el número telefónico del titular de la fosa.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. "OFICIO DE INFORME MENSUAL"

**Instructivo del llenado de Oficio Mensual:** Se realiza un oficio dirigido a los Titulares de la Coordinación Jurídica Administrativa y del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, donde se informa la cantidad de permisos otorgados, panteón asignado, dirección y nombre del titular del trámite.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

20.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**21 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Otorgamiento de fosa o exhumación de cadáver de Identidad Desconocida  
**DEPENDENCIA:** Servicios Públicos  
**ÁREA:** Oficina de Panteones

**21.1 OBJETIVO**

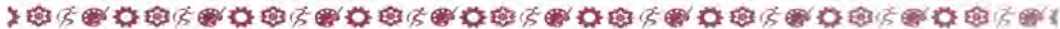
Describir como se realiza el trámite de inhumación o exhumación para un cadáver de identidad desconocida a solicitud de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

**ALCANCE**

Inicia cuando la Fiscalía General de Justicia del Estado de México hace una solicitud por oficio para la asignación de una fosa, o la exhumación de un cadáver de identidad desconocida y finaliza con el oficio dirigido a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México informando que la solicitud fue atendida.

**21.2 REFERENCIAS**

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125.
- Ley General en Materia de Desapariciones Forzada de Personas, Desaparición cometida por Particulares y del Sistema Nacional de búsqueda de Personas Artículos 70, 129,133 fracción II y 135.
- Ley en Materia de Desaparición Forzada de Personas y Desaparición Cometida por Particulares para el Estado Libre y Soberano de México Artículos 73 al 74.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 163
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 69, fracción IX, inciso c
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 97, 99, 100 y 102.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**21.3 RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos:** Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas, así mismo coadyuvar en el diseño y aplicación correcta de la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes áreas.

**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:** 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 el departamento.

**Oficina de Panteones:** Administrar y supervisar todas las operaciones que se lleven a cabo en los panteones municipales, llevando un registro puntual, detallado, actualizado conforme a lo que establece el Reglamento del Servicio de Panteones del municipio de Tultitlán, Estado de México.

**Encargado del panteón:** Mejorar, vigilar y controlar el funcionamiento del panteón o cementerio municipal a su cargo.

**21.4 DEFINICIONES**

**Fosa:** Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos;

**Panteones o cementerios:** Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

**Inhumar:** Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.

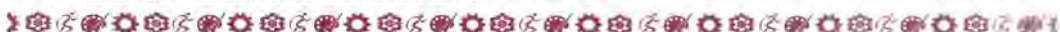
**Cadáver:** El cuerpo humano en el que se haya comprobado y declarado la pérdida de la vida.

**Identidad:** Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras.

**Cadáver de identidad desconocida:** cuerpo humano declarado sin vida y sin rasgos o características que permitan conocer su identidad.

**Exhumación:** Es la recuperación o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.

**Fosa común:** El lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados o no reclamados.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**21.5 INSUMOS**

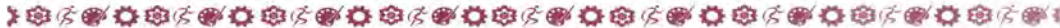
- Oficios de solicitud por Fiscalía General de Justicia del Estado de México.
- Acta de defunción. (con anotaciones marginales en caso de ser exhumación de restos áridos)
- Orden de inhumación.

**21.6 RESULTADOS**

- Inhumación de cadáver de identidad desconocida, en fosa común.
- Exhumación el cadáver de identidad desconocida, se entrega a representantes de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

**21.7 POLÍTICAS DE TRABAJO**

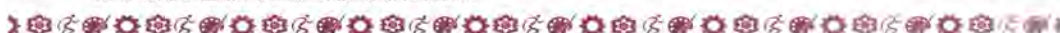
- Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes siempre y cuando los cadáveres de identidad desconocida sean hallados en el territorio del municipio de Tultitlán.
- El cuerpo de identidad desconocida debe ser inhumado con una ficha de identidad, que contenga el número de carpeta de investigación.
- La inhumación o exhumación de cadáveres desconocidos solo se realizarán bajo la orden oficial emitida por el Ministerio Público, quien tiene la disposición legal del cadáver hasta su destino final.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**21.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD**

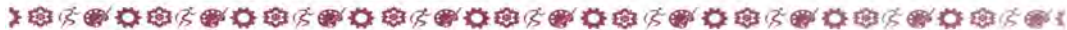
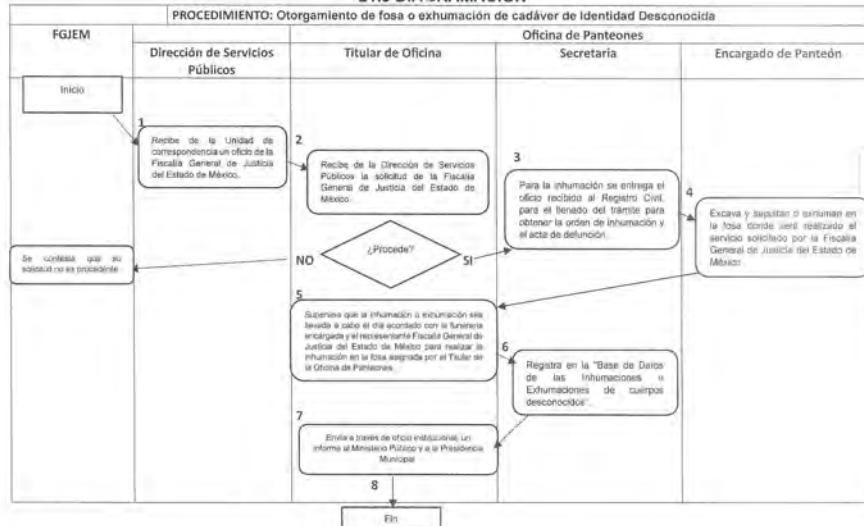
Desarrollo del procedimiento:		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios Públicos	Recibe de la Unidad de correspondencia un oficio de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, solicitando la condonación de los gastos que genera la inhumación o exhumación de cadáver de identidad desconocida, así como el Certificado de Defunción original, en caso de ser inhumación.
2	Titular de la Oficina de Panteones	Si los datos del cadáver no identificado indican que fue encontrado dentro del territorio municipal, la solicitud es procedente. De lo contrario se contesta que no procede.
3	Secretaría de la Oficina de Panteones	Para la inhumación se entrega el oficio recibido al Registro Civil, para el llenado del trámite para obtener la orden de inhumación y el acta de defunción.
4	Encargado de panteón	Excava y sepultan o exhuman en la fosa donde será realizado el servicio solicitado por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México
5	Titular de la Oficina de Panteones	Supervisa que la inhumación o exhumación sea llevada a cabo el día acordado con la funeraria encargada y el representante Fiscalía General de Justicia del Estado de México para realizar la inhumación en la fosa asignada por el Titular de la Oficina de Panteones.
6	Secretaría de la Oficina de Panteones	Registra en la "Base de Datos de las Inhumaciones o Exhumaciones de cuerpos desconocidos" el número de la carpeta de investigación, nombre del Panteón Municipal, número de sección, número de fosa y el número de espiga que le fue asignado al cadáver de identidad desconocida inhumado.
7	Dirección de Servicios Públicos	Envía a través de oficio institucional, un informe al Ministerio Público y a la Presidencia Municipal, donde se indique el nombre del panteón, sección, fosa y número de espiga donde fue inhumado el cadáver.
8	Fin	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

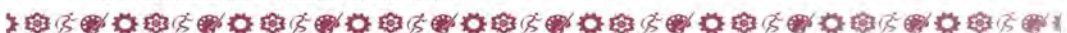
21.9 DIAGRAMACION



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

21.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada	AVANCE SEMESTRAL 2026				
			Primer Semestre				
			ANUAL	MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs. %
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

21.11 FORMATOS

1. "BASE DE DATOS DE INHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS"

INHUMACIONES DE CADÁVERES DESCONOCIDOS  
 SAN BARTOLO  
 AÑO 2026

NO.	DATOS DEL DIFUNTO	FECHA DE DEFUNCION	FECHA INHUMACION	FOSA	ESPIGA	NO. CARPETA	OBSERVACIONES
1	2	3	4	5	6	7	8
02							
03							
04							
05							

Instructivo del llenado de Base de Datos de las Inhumaciones de cuerpos desconocidos:

1. Se coloca el número consecutivo de la captura.
2. Se colocan el sexo del cuerpo de identidad desconocida.
3. Se coloca la fecha en que ocurrió el fallecimiento.
4. Se coloca la fecha en que es inhumado el cuerpo de identidad desconocida.
5. Se coloca el número de fosa donde fue asignado.
6. Se coloca el número de sección donde fue asignado.
7. Se coloca el número de carpeta que le asigna la Fiscalía General de Justicia del Estado De México.
8. Se llena en caso de existir alguna observación.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. "BASE DE DATOS DE EXHUMACIÓN DE CADÁVERES DE IDENTIDAD DESCONOCIDA"

EXHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS  
 AÑO 2026

NO.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACION	FOSA Y ESPIGA	FECHA Y HORA DE EXHUMACION	NO. CARPETA	DESTINO
1	2	3	4	5	6	7
02						
03						
04						

Instructivo del llenado de Base de Datos de Exhumación de Cadáveres de Identidad Desconocida:

1. Se coloca el número consecutivo de la captura.
2. Se colocan el nombre del cadáver a exhumar.
3. Se coloca la fecha en que ocurrió el fallecimiento.
4. Se coloca el número de fosa y sección donde fue asignado.
5. Se coloca la fecha y hora en que se realizó la exhumación.
6. Se coloca el número de carpeta que le asigna la Fiscalía General de Justicia del Estado De México.
7. Se coloca el nombre del panteón donde será rehumado el cuerpo, previamente reconocido por la Fiscalía General de Justicia del Estado De México.



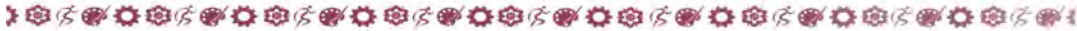


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. "OFICIO DE INFORME AL MINISTERIO PÚBLICO"



**Instructivo del llenado de Oficio de informe al Ministerio Público:** Se realiza un oficio dirigido al Agente del Ministerio Público solicitante donde se indica el nombre del panteón, sección, fosa y número de espiga donde fue inhumado el cadáver de identidad desconocida.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

21.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**22 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de órdenes de pago por Refrendo y/o Construcción de Jardinera  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos  
**ÁREA:** Oficina de Panteones

#### 22.1 OBJETIVO

Describir como se realiza el trámite para realizar los pagos de refrendo o construcción de jardinera.

#### ALCANCE

Inicia con la solicitud del ciudadano, el cual entrega la documentación solicitada y concluye con el informe que se envía al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de residuos.

#### 22.2 REFERENCIAS

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Código Financiero del Estado de México, Artículo 155, fracción I.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 163, fracción IV.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 69, fracción IX, inciso c, 70 y 73.
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 11, fracción XX y XXV, 12, fracción VII, 19, 20, 22, 32, 34, 39, 42 y 43, inciso b.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 22.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos:** Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:** 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 el departamento.

**Oficina de Panteones:** Expedir las órdenes de pago, derivadas por los derechos de los servicios prestados por los panteones municipales o panteones municipales bajo tutela de terceros. Los pagos se efectuarán en las Oficinas de la Tesorería Municipal o a través de la liga electrónica, en portal Digital en la página oficial del Ayuntamiento de Tultitlán.

#### 22.4 DEFINICIONES

**Fosa:** Es la excavación en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres y restos humanos o restos humanos áridos.

**Panteones o cementerio:** Inmueble propiedad Municipal destinada para prestar el servicio público para depositar cadáveres, restos humanos y áridos.

**Refrendo:** Es el derecho de uso de una fosa municipal por 7 años.

**Jardinera:** Pequeña construcción en el parte superior de la fosa

**Plancha:** Base de cemento colocada sobre la fosa.

**Titular de fosa:** Persona que conserva los derechos de una fosa de uso municipal.

**Orden de pago.** Es un documento administrativo oficial expedido por una dependencia del Ayuntamiento a favor de un contribuyente. Este documento detalla el trámite, servicio o impuesto solicitado, junto con su costo total, para que el ciudadano pueda realizar el pago en las cajas de la Tesorería.

#### 22.5 INSUMOS

- Para solicitar orden de pago para el derecho de fosa de uso municipal:
- Copia de identificación oficial de familiar directo al sepultado.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

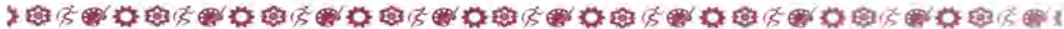
- Copia de documento de defunción de la persona sepultada.
  - Numero de fosa y sección (otorgados por el encargado del panteón)
- \*Para refrendar el derecho de uso de fosa municipal:
- Copia del último pago de refrendo.
  - Copia de identificación oficial del titular de la fosa.

22.6 RESULTADOS

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

22.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

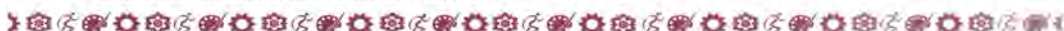
- Únicamente el titular del derecho de fosa municipal podrá refrendar.
- El permiso de la construcción de lapida o jardinera tendrá una vigencia 30 días.
- Las construcciones únicamente se realizarán en los panteones de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

22.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

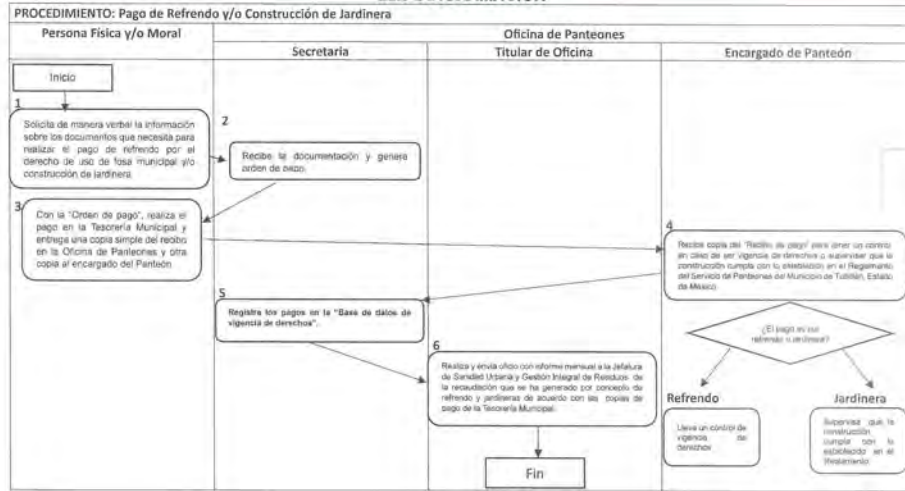
Desarrollo del procedimiento		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Solicita de manera verbal la información sobre los documentos que necesita para realizar el pago de refrendo por el derecho de uso de fosa municipal y/o construcción de jardinera.
2	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia simple, para control de archivo y elabora "Orden de pago" por concepto de refrendo y/o jardineras, al titular que tenga asignado el derecho de uso de fosa municipal.
3	Ciudadano	Con la "Orden de pago", realiza el pago en la Tesorería Municipal y entrega una copia simple del recibo en la Oficina de Panteones y otra copia al encargado del Panteón.
4	Encargado de Panteón	Recibe copia del "Recibo de pago" para tener un control, en caso de ser vigencia de derechos o supervisar que la construcción cumpla con lo establecido en el Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
5	Secretaría de la Oficina de Panteones	Registra los pagos en la "Base de datos de vigencia de derechos".
6	Titular de la Oficina de Panteones	Realiza y envía oficio con informe mensual a la Jefatura de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos de la recaudación que se ha generado por concepto de refrendo y jardineras de acuerdo con las copias de pago de la Tesorería Municipal.
7	Fin	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

22.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

22.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2026				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
PAGO REFRENDO	REFRENDO	2100	175	350	1,050	2,100	100





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

22.11 FORMATOS

1. "ORDEN DE PAGO"

MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 RFC: MTUC0612505  
 PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO  
 LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS

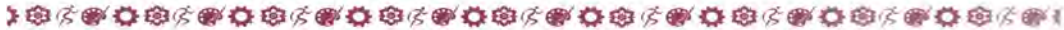
Patrimonio Municipal con Fines de Liquidación

**DATOS DEL CONTRIBUYENTE:**

NO. CONTRIBUYENTE: [REDACTED]  
 NOMBRE: [REDACTED]  
 DIRECCIÓN FISCAL: [REDACTED]  
 RAZÓN SOCIAL: [REDACTED]  
 RFC: [REDACTED]

PERIODO	IMPORTE	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AUG.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
RESUMIDO POR 7 AÑOS	821.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	821.17

**Instructivo de llenado de la Orden de pago:** Se realiza de acuerdo con 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. "BASE DE DATOS DE VIGENCIA DE DERECHOS"

SERVICIOS PÚBLICOS			PANTEONES		
CONTRO. DE CENSO DEL PANTEÓN: DEL TESORO					
1	2	3	4	5	6
NO. FOSA	SECC.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACIÓN	VISITA SI O NO	PAGO DE REFUNDO
2	1				

Instructivo del llenado de la base de datos de vigencia de derechos:

1. Se coloca el número de fosa que le asigno el encargado del panteón.
2. Se coloca el número de sección que le asigno el encargado del panteón.
3. Se coloca el nombre de la persona sepultada.
4. Se coloca la fecha en que falleció la persona sepultada.
5. Se coloca si la fosa es visitada.
6. Se coloca el periodo de pago y la fecha en que se realiza.

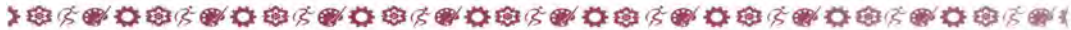




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 22.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**23 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Prestación del servicio de Velatorio Municipal

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**ÁREA:** Oficina de Panteones

#### 23.1 OBJETIVO

Describir la manera en que se prestará el servicio para ocupar instalaciones del Velatorio Municipal.

#### ALCANCE

Inicia cuando el ciudadano realiza la solicitud para la prestación del servicio de Velatorio Municipal y concluye con el informe que se envía a los Titulares de la Coordinación Jurídica Administrativa y del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de residuos.

#### 23.2 REFERENCIAS

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 125
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 163, fracción IV.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 69, fracción IX, inciso c, 70 y 73.
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 4 fracción I y II, 11, 19, 56, 57, 58 Y 37.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 23.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos:** Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

**Coordinación Jurídica Administrativa:** Recibir de manera mensual una base de datos de los trámites y servicios realizados, debidamente soportado con la documentación que se reciba para tal fin.

**Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos:** 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 el departamento.

**Oficina de Panteones:** Controlar, supervisar la organización, conservación, funcionamiento y administración de la prestación del servicio público municipal de panteones, velatorio.

### 23.4 DEFINICIONES

**Acto de velar:** Pasar la noche al acompañamiento de un difunto.

**Lugar donde se vela:** Espacio acondicionado para que familiares y amigos velen al difunto.

**Orden de pago:** Es un documento administrativo oficial expedido por una dependencia del Ayuntamiento a favor de un contribuyente. Este documento detalla el trámite, servicio o impuesto solicitado, junto con su costo total, para que el ciudadano pueda realizar el pago en las cajas de la Tesorería.

### 23.5 INSUMOS

- Copia del certificado de defunción.
- Copia de identificación oficial de la persona fallecida. (en caso de no contar copia de curp o acta de nacimiento)
- Copia de identificación oficial de la persona que realiza el trámite.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 23.6 RESULTADOS

Acceder al derecho de uso para velar a un difunto en el Velatorio Municipal.

### 23.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Respetar todos los bienes muebles e inmuebles que integran el velatorio, haciéndose responsable de la correcta utilización de estos.
- Ser responsable de las acciones u omisiones de los acompañantes y se hará cargo de los gastos que origine la subsanación de los desperfectos ocasionados.
- No podrán utilizarse los velatorios para uso distinto de aquel para el que están destinados.
- No podrá ceder la asignación del velatorio sin aprobación expresa de la Oficina de Panteones





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

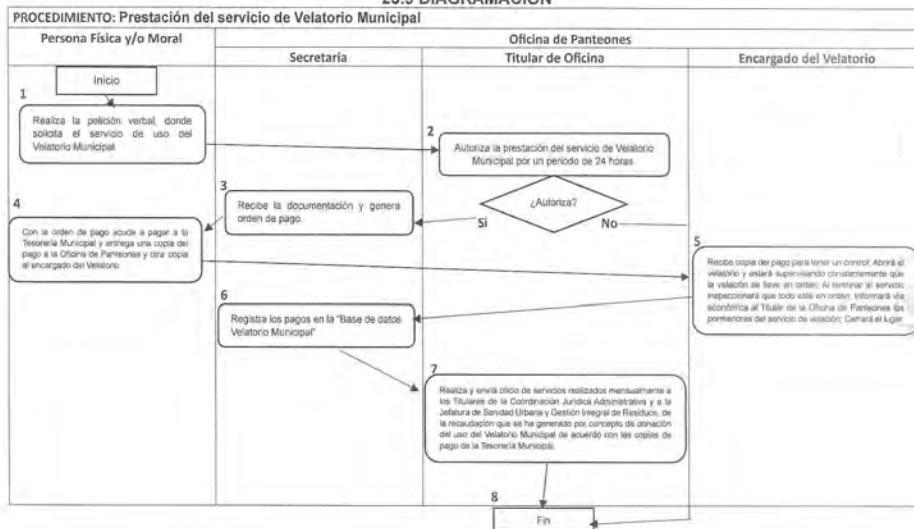
23.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Realiza la petición verbal, donde solicita el servicio de uso del Velatorio Municipal.
2	Titular de la Oficina de Panteones	Autoriza la prestación del servicio de Velatorio Municipal por un periodo de 24 horas.
3	Secretaria de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia simple para control de archivo, elabora la "Orden de pago" por donación del uso del Velatorio Municipal, misma que deberá pagar en cajas de Tesorería Municipal y entregará una copia del pago a la Oficina de Panteones y otra copia al encargado del Velatorio.
4	Ciudadano	Con el orden de pago, realiza el pago en la Tesorería Municipal y entrega una copia simple del recibo en la Oficina de Panteones y otra copia al encargado del Velatorio.
5	Encargado del velatorio	Recibe copia del pago para tener un control, Abre el velatorio y estará supervisando constantemente que la velación se lleve en orden; Al terminar el servicio inspeccionará que todo esté en orden; Informará vía económica al Titular de la Oficina de Panteones los pormenores del servicio de velación; Cerrará el lugar.
6	Secretaria de la Oficina de Panteones	Registra los pagos en la "Base de datos Velatorio Municipal"
7	Titular de la Oficina de Panteones	Realiza y envía oficio de servicios realizados mensualmente a los Titulares de la Coordinación Jurídica Administrativa y a la Jefatura de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos, de la recaudación que se ha generado por concepto de donación del uso del Velatorio Municipal de acuerdo con las copias de pago de la Tesorería Municipal.
8	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

23.9 DIAGRAMACIÓN



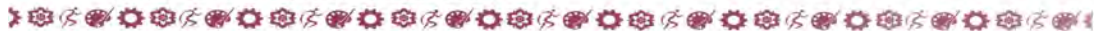


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

23.10 MEDICIÓN

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	AVANCE SEMESTRAL 2026				
			Primer Semestre				
			MENSUAL	BIMESTRAL	SEMESTRAL	Abs.	%
Prestar servicios de velación en el Panteón Municipal San Bartolo	Servicios	52	4.3	8.6	26	52	100

*[Firma manuscrita]*



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

23.11 FORMATOS

1. "ORDEN DE PAGO"



MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 RFC: MTU200812955  
 PLAZA HIDALGO 1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO  
 LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS



Percepciones Muebles con Fines de Liquidación

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE  
 NOMBRE  
 DIRECCIÓN FISCAL  
 DÍA/CLAVE FISCAL  
 RFC



**Instructivo de llenado de la Orden de pago:** Se realiza de acuerdo con los datos que presenta en las copias del acta de defunción, copia de credencial de INE, se elabora la orden de pago, para que realicen el depósito a Tesorería Municipal, una vez realizado el pago, regresan para entregar una copia del recibo y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.

*[Firma manuscrita]*





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. "RECIBO DE PAGO"



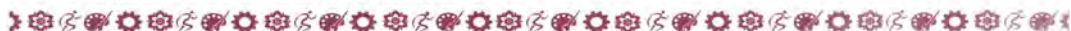
**Recibo de pago:** Documento oficial expedido por la Tesorería Municipal, donde indica que el contribuyente ha realizado el pago solicitado.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

23.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**24 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.  
**ÁREA:** Oficina de Recolección y Limpia.  
**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos.

#### 24.1 OBJETIVO

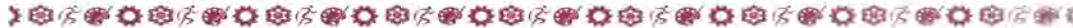
Atender peticiones ciudadanas, mediante la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, en comunidades, vialidades, instituciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán, para mantener la limpieza, mejorar la imagen urbana, procurar la salud pública y contribuir a preservar el medio ambiente.

#### ALCANCE

El proceso inicia, cuando la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia recibe petición de alguna persona ciudadana del municipio de Tultitlán, y concluye cuando se la persona Titular de la Dirección de Servicio Públicos firma el Acuerdo de Contestación con el soporte documental correspondiente, a fin de acreditar que la petición fue atendida.

#### 24.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, Artículo 10, fracción IV
- Ley General de Economía Circular, artículo 1 y 9
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 125, fracción III.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 164 fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII.
- Bando de Policía y buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículo 69, fracción IX, a)
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Artículo 25,26,27,28,29.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 24.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** - Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta de la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Público.

**Titular de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.** - Supervisar, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

**Oficina de Recolección y Limpia.** - Planear y supervisar la prestación del servicio de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción a la unidad correspondencia para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente** - Apoyará las logísticas para el eficiente desempeño en el servicio público de recolección de residuos sólidos urbanos.





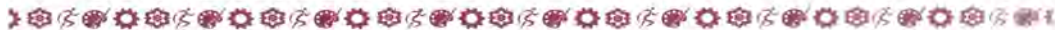
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

24.4 DEFINICIONES

- **Residuos Sólidos Urbanos.** Aquellos que se generan en las casas habitación, que resultan de las actividades domésticas por el uso y/o consumo de productos que al perder utilidad, son desechados en forma de empaques, envases, embalajes o cualquier otra forma; así como, los resultantes de la limpieza en lugares, instituciones o vías públicas; así como, aquellos que provienen de actividades comerciales, productivas o de servicios, con características domésticas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de manejo especial o peligrosos.
- **Recolección.** Acción de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otras áreas o instalaciones para su manejo integral.
- **Separación Primaria.** Acción de segregar los residuos sólidos municipales y de manejo especial en orgánicos e inorgánicos;
- **Herramientas de trabajo.** Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección
- **Orden de Trabajo.** Documento de apoyo que nos permite controlar las actividades descritas en el procedimiento. Al ser llenado con información de la actividad en cuestión se vuelve un registro relacionado a la actividad.
- **Vale de Servicio Programados.** Documento de apoyo que nos permite controlar los servicios que se realizan en una vez programada.

24.5 INSUMOS

- Oficio de Petición donde se solicita la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos.
- Cuando aplique; Reporte debidamente registrado en relación de reportes ciudadanos.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender la petición particular.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad y herramientas.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

24.6 RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Formato de "Peticiones para su Ejecución" que contenga la firma de la persona solicitante del servicio o alguna persona ciudadana donde se plasme la conformidad del servicio realizado.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Acuerdo de Contestación con el soporte documental que acredita que la petición fue atendida.
- 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.

24.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y cantidad de residuos.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de los vehículos recolectores.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los residuos se entregarán en orgánicos e inorgánicos de conformidad con el programa de separación de residuos de acuerdo a la gradualidad y lugares donde aplique.
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante la Ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que guie el actuar del Departamento y de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento de Recolección y Limpia serán usados con honestidad, austeridad y eficiencia a efecto de optimizar los recursos.

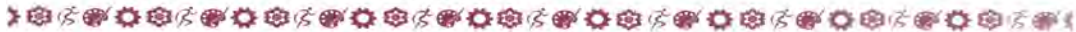




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

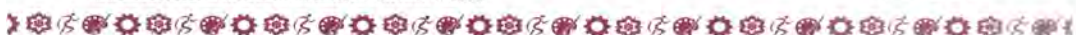
24.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Ciudadana	Ingresa "Oficio de Solicitud" por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del solicitante</li> <li>• Domicilio y número telefónico</li> <li>• Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.</li> </ul>
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos.	Recibe "Oficio de Petición", acusa de recibido, registra, analiza y turna al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.
3	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Recibe "Oficio de Petición", acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.
4	Titular de Jefatura de Departamento Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Recibe "Oficio de Petición", acusa de recibido, para su seguimiento y turna a la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia para su atención.
5	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe "Oficio de Petición", acusa de recibido, registra en base de datos de "Control de Peticiones"
6	Titular de la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia.	Programa la atención a la petición solicitada e instruye al supervisor atenderla.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

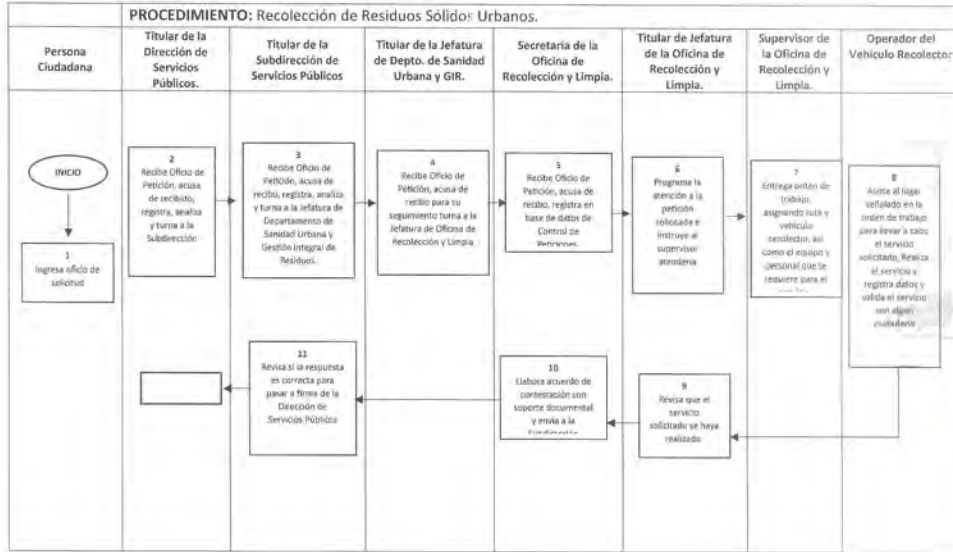
7	Supervisor de la oficina de Recolección y Limpia.	Entrega "Orden de Trabajo", asignando ruta y vehículo recolector, así como el equipo y personal que se requiere para el servicio. Además, entrega "Formato de Peticiones para su Ejecución".
8	Operador del Vehículo Recolector	Asiste al lugar señalado en la "Orden de Trabajo" para llevar a cabo el servicio solicitado. Concluido el servicio, registrá en la "Bitácora de Trabajo" la actividad realizada, y solicita el llenado del "Formato de Peticiones para su Ejecución" a algún ciudadano, posteriormente genera evidencia fotográfica.
9	Titular de la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia.	Revisa en "Bitácora de Trabajo" que el servicio solicitado se haya realizado en tiempo y forma, a fin de verificar que la petición fue atendida.
10	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Elabora el "Acuerdo de Contestación" con soporte documental y lo envía a la Subdirección de Servicios Públicos, para su revisión.
11	Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Revisa si la respuesta es correcta para pasar a firma a la Dirección de Servicios Públicos. De lo contrario se devuelve a la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia.
	Fin	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

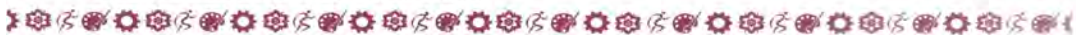
24.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

24.10 MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2026 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	25,900	6,475	25	6,475	25	6,475	25	6,475	25







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Orden de Trabajo

ORDEN DE TRABAJO		FECHA		TIPO	
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS		MUNICIPIO		TIPO	
MUNICIPIO Y FECHA DEL ORDEN		CATEGORÍA DE SERVICIO		ACTIVIDAD	
NOMBRE Y FECHA DEL SERVIDOR		DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		MATERIALES	
		NOMBRE DE SERVIDOR		TIPO DE MATERIALES	
<b>E. SERVICIOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>					
1.		10			
2.		11			
3.		12			
4.		13			
5.		14			
6.		15			
7.		16			
RESERVA REQUISITOS					
<b>B. SERVICIOS A ESPACIOS PÚBLICOS</b>					
RESERVA REQUISITOS					
<b>III. SERVICIO DE BARRIDO PERMANENTE EN CALLES Y AVENIDAS</b>					
CALLE O AVENIDA		CONDICIONES			
1.					
2.					
RESERVA REQUISITOS					
<b>IV. JORNADA DE LIMPIEZA Y POMA</b>					
CALLE O AVENIDA		CONDICIONES			
RESERVA REQUISITOS					
<b>V. REPORTES CIDADANOS</b>					
CALLE O AVENIDA		CONDICIONES			
RESERVA REQUISITOS					
<b>VI. SERVICIO A COMUNIDADES</b>					
1.					
2.					
3.					
<b>VII. EN APOYO A COMUNIDADES</b>					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
<b>VIII. BAJO PUENTES</b>					
RESERVA REQUISITOS					

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN

Página 324 de 621



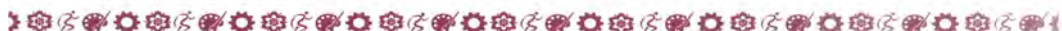
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. Bitácora de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos (hoja 1)

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS		FECHA		TIPO	
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIEZA		MUNICIPIO		TIPO	
BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS		CATEGORÍA DE SERVICIO		ACTIVIDAD	
SERVIDOR		DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		MATERIALES	
		NOMBRE DE SERVIDOR		TIPO DE MATERIALES	
<b>I. SERVICIOS A ESPACIOS PÚBLICOS</b>					
FECHA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FECHA DEL TRABAJADOR		
<b>II. SERVICIO DE BARRIDO PERMANENTE EN CALLES Y AVENIDAS</b>					
FECHA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FECHA DEL TRABAJADOR		
<b>III. JORNADA DE LIMPIEZA Y POMA</b>					
FECHA	ÁREA DE TRABAJO	NOMBRE Y FECHA DEL TRABAJADOR			
<b>V. REPORTES CIDADANOS</b>					
FECHA	COMUNIDAD	CALLE O AVENIDA	NOMBRE Y FECHA DEL TRABAJADOR		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN

Página 325 de 621







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. ACUERDO DE CONTESTACIÓN



"2026. Acuerdo de la vida municipal en el Estado de México"

MANTENER FORMATO TABARCA  
OFICIO

C. ROSA CONDE CANALES  
MELCHOR OCAMPO SIN PUEBLO  
SAN PABLO DE LAS SALINAS  
TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

PRESENTE  
Tulitlán, Estado de México, a veintidós de enero de dos mil veintiséis (2026) fecha en que se suscribe el presente acuerdo de contestación...

SE DA CUENTA  
Con el escrito de petición de fecha veintidós de Enero de dos mil veintiséis, firmado por la C. Rosa Conde Canales...

FORO LO QUE  
Vista la cuenta que antecede, el Sr. Víctor Daniel García García promotor y padre del Excmo. Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México...

ACUERDO

PRIMERO. - Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 40 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos...

SEGUNDO. - Tal y como se manifiesta en el domicilio del promotor para efectos de acuerdo de contestación del presente acuerdo...



"2026. Acuerdo de la vida municipal en el Estado de México"

TERCERO. - En este sentido se da contestación a su escrito de petición en atención a los puntos que están planteados...

CUARTO. - Mediante el presente se le pide al Sr. Víctor Daniel García García que presente el escrito de contestación...

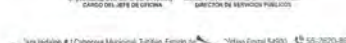
QUINTO. - De conformidad con lo establecido por los artículos 186, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México...

SEXTO. - Concluye el presente acuerdo de contestación y da fe de sus partes. Así lo ordenamos y prevenimos al Excmo. Director de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

CUMPLASE

RESPONSABLE DEL CONTENIDO  
C. PROMOTOR DEL OFICIO DE OFICINA

ROSA CONDE CANALES  
VICEDIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6. Formato de Peticiones para su Ejecución



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
OFICINA DE RECEPCIÓN Y LÍNEA  
FORMATO DE PETICIONES PARA SU EJECUCIÓN

Formulario for petition execution with fields for: FECHA DE REGISTRO OFICIAL, FECHA DE RECEPCIÓN, No. CONCEPTO INTERNO, NO. DE FOLIO DE OFICINA, NOMBRE DEL PETICIONARIO, DIRECCIÓN, ASUNTO, OBSERVACIONES.



FECHA DE RECIBO DE SERVICIO  
FECHA DE TRÁMITE DE SERVICIO

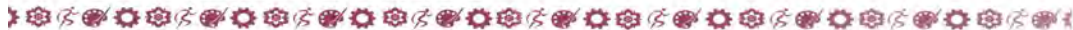
Formulario for service receipt and tracking with fields for: OPERADOR, NOMBRE DE LA VAJILLA, NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLICO, INDICAR ACTIVIDAD REALIZADA, BARRIO, CÓDIGO DE SERVICIO, CÓMO SE CUMPLIO EL SERVICIO, CÓMO PODRÍAMOS MEJORAR EL SERVICIO, NOMBRE DEL CEEJUVEN EN REVISADO, OBSERVACIONES, ROBRAL Y FIRMA DEL ENCARGADO, HOMBRE Y FIRMADO DE ENTREGA.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

24.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

**ÁREA:** Oficina de Recolección y Limpia.

**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos.

**25.1 OBJETIVO**

Atender peticiones ciudadanas, mediante la prestación del servicio de Limpia, en comunidades, vialidades, instituciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán, para mantener la limpieza, mejorar la imagen urbana, procurar la salud pública y contribuir a preservar del medio ambiente.

**ALCANCE**

El proceso inicia, cuando la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia recibe petición de alguna persona ciudadana del municipio de Tultitlán, y concluye cuando se la persona Titular de la Dirección de Servicio Públicos firma el Acuerdo de Contestación con el soporte documental correspondiente, a fin de acreditar que la petición fue atendida.

**25.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 128
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Ley General de Economía Circular, artículo 1 y 9.
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 125, fracción III.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículo 164 fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículo 69, IX, b)
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Artículo 25, 26, 27, 28, 29.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 25.3 RESPONSABILIDADES

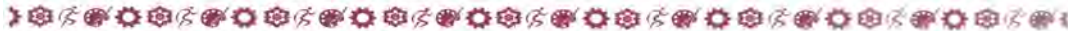
**Dirección de Servicios Públicos.** - Planear, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, bajo criterios de eficacia.

**Titular de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.** - Planear, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos.

**Oficina de Recolección y Limpia.** - Planear, supervisar la prestación de la prestación servicio de Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos, previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción a la unidad correspondencia para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente** – Apoyará en la ejecución las logísticas para el eficiente desempeño en el servicio público de limpieza urbana en vialidades de la zona oriente del municipio.



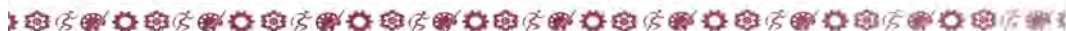
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 25.4 DEFINICIONES

- **Recursos humanos necesarios.** Son los servidores públicos adscritos al departamento responsable encargados de realizar el servicio gratuito de limpieza de residuos sólidos.
- **Cuadrillas móviles.** Son grupos de servidores públicos de no más de 10 personas que se encargan de realizar el servicio gratuito de limpieza de residuos sólidos en un determinado lugar específico. Es obligación del jefe de Oficina de Recolección y Limpia asegurarse que las personas que integran las cuadrillas sean trasladadas al lugar de trabajo.
- **Carritos fijos.** Son contenedores móviles para basura manejados por un servidor público encargado de realizar el servicio de barrido de zonas específicas encomendadas por el jefe de la Oficina de Limpia y Recolección.
- **Herramientas de trabajo.** Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.
- **Barrido manual** es la acción que realizan un grupo de personas de forma manual, residuos sólidos urbanos que se encuentran en las calles, vialidades y espacios públicos.
- **Barrido mecánico** es la acción realizada por medio de un equipo mecánico para realizar la limpieza de calles, vialidades y espacios públicos

### 25.5 INSUMOS

- Oficio de Petición donde se solicita la prestación del servicio de Limpieza, en cual se señale la ubicación
- Cuando aplique; reporte debidamente registrado en bitácora de reportes.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una petición particular.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad, conos de seguridad, escobas, rastrillos, biéldos y palas para realizar la actividad.





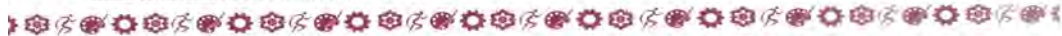
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

25.6 RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Acuerdo de Contestación con el soporte documental que acredita que la petición fue atendida.
- 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.

25.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

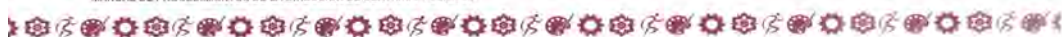
- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y tamaño del espacio o superficie a limpiar.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y la ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de las cuadrillas móviles de barrido.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

25.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Ciudadana	Ingresar "Oficio de Petición" ciudadana en la unidad correspondencia debiendo proporcionar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del solicitante</li> <li>• Domicilio y número telefónico</li> <li>• Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.</li> </ul>
2	Titular de la Dirección de Servicios Públicos.	Recibe "Oficio de Petición" ciudadana, acusa de recibido, registra, analiza y turna al Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.
3	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.	Recibe "Oficio de Petición" ciudadana, acusa de recibido, para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
4	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe "Oficio de Petición" ciudadana, acusa de recibido, registra en "base de datos Control interno de peticiones" para dar atención, seguimiento y respuesta.
5	Titular de Jefatura de la Oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia del "Oficio de Petición", e instruye realizar una supervisión del lugar; para determinar los recursos humanos y materiales necesarios.
6	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Realiza una inspección del lugar para determinar los recursos humanos y materiales necesarios.
7	Titular de Jefatura de la Oficina de Recolección y Limpia.	Asigna actividad a la Cuadrilla Móvil en "Planeación Semanal" para ejecutar el servicio solicitado.
8	Cuadrilla Móvil.	Asiste al lugar señalado en "Planeación Semanal" para llevar a cabo el servicio solicitado.





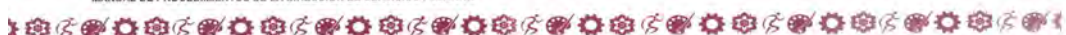
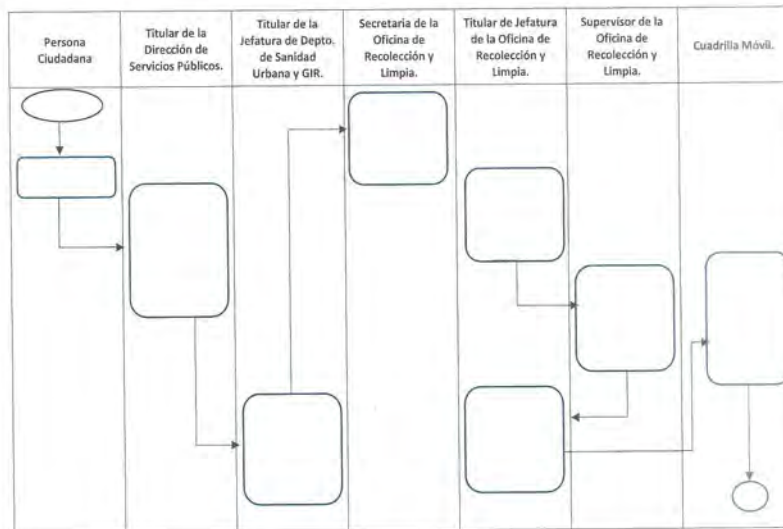
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9	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.
10	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la "Bitácora de Trabajo" e Informa al Titular de Jefatura de la Oficina de Recolección y Limpia el cumplimiento del servicio solicitado y realiza "Acuerdo de Contestación".
11	Titular de Jefatura de la Oficina de Recolección y Limpia.	Verifica la narrativa del "Acuerdo de Contestación" y lo envía a Subdirección de Servicios Públicos para su revisión.
12	Subdirección de Servicios Públicos.	Revisa "Acuerdo de Contestación" con soporte documental y si es correcto envía para firma del Director, de lo contrario lo devuelve para su corrección.
	Fin	



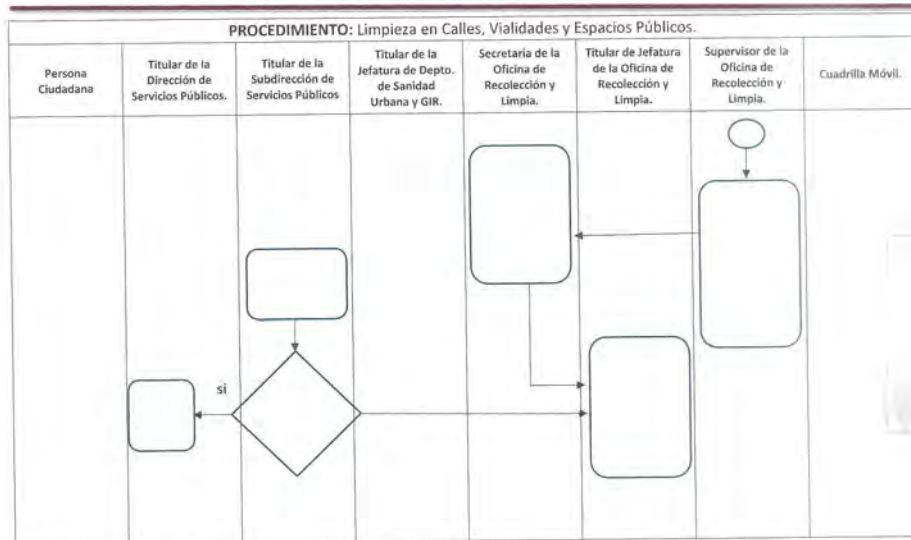
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

25.9 DIAGRAMACIÓN





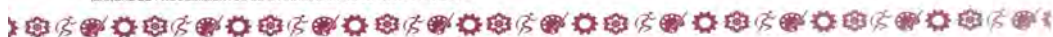
MUNICIPIO DE TULTITLÁN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

25.10 MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2026								AVANCE PROGRAMADO			
		Programado	PROGRAMADO O PRIMER TRIMESTRE		PROGRAMADO O SEGUNDO TRIMESTRE		PROGRAMADO O TERCER TRIMESTRE		PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE				
			ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%			
Barrido manual de espacios públicos	m <sup>2</sup>	5,200,000	1,300,000	25	1,300,000	25	1,300,000	25	1,300,000	25			







MUNICIPIO DE TLAXIACO

3. Planeación Semanal

**2026. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México**

**Planeación semanal de la Oficina de Recolección y Limpia**  
Semana correspondiente del 13 al 19 de abril del 2026

ACTIVIDAD	VIERNES 13	SÁBADO 14	DOMINGO 15	VIERNES 16	VIERNES 17	SÁBADO 18	
BARRIDO MANUAL (CUADRELA MOVIL)	SP-39	Puente Peatonal López Portillo Estación la Vidriera	Puente peatonal Seriana de Izcalli	Calle Álvaro obregón Calle Gómez farías calle 2 tramo de las vías hasta Miguel Hidalgo	Calle Álvaro obregón Calle Gómez farías calle 2 tramo de las vías hasta Miguel Hidalgo	Calle Álvaro obregón Calle Gómez farías calle 2 tramo de las vías hasta av. Hidalgo calle 5 Cartagena Industrial	
	OBSERVACIONES	1. Inspeccionar el estado de la actividad. 2. Verificar el cumplimiento de la actividad. 3. Reportar cualquier irregularidad. 4. Mantener el área limpia y ordenada. 5. Evitar el uso de químicos. 6. Utilizar equipo de protección personal. 7. Reportar cualquier incidente.	1. Inspeccionar el estado de la actividad. 2. Verificar el cumplimiento de la actividad. 3. Reportar cualquier irregularidad. 4. Mantener el área limpia y ordenada. 5. Evitar el uso de químicos. 6. Utilizar equipo de protección personal. 7. Reportar cualquier incidente.	1. Inspeccionar el estado de la actividad. 2. Verificar el cumplimiento de la actividad. 3. Reportar cualquier irregularidad. 4. Mantener el área limpia y ordenada. 5. Evitar el uso de químicos. 6. Utilizar equipo de protección personal. 7. Reportar cualquier incidente.	1. Inspeccionar el estado de la actividad. 2. Verificar el cumplimiento de la actividad. 3. Reportar cualquier irregularidad. 4. Mantener el área limpia y ordenada. 5. Evitar el uso de químicos. 6. Utilizar equipo de protección personal. 7. Reportar cualquier incidente.	1. Inspeccionar el estado de la actividad. 2. Verificar el cumplimiento de la actividad. 3. Reportar cualquier irregularidad. 4. Mantener el área limpia y ordenada. 5. Evitar el uso de químicos. 6. Utilizar equipo de protección personal. 7. Reportar cualquier incidente.	1. Inspeccionar el estado de la actividad. 2. Verificar el cumplimiento de la actividad. 3. Reportar cualquier irregularidad. 4. Mantener el área limpia y ordenada. 5. Evitar el uso de químicos. 6. Utilizar equipo de protección personal. 7. Reportar cualquier incidente.

Plaza Hidalgo # 1 Cabecera Municipal, Tlaxiaco, Estado de México, Código Postal 54900 ☎ 65-2620-8900  
www.tlaxiaco.gob.mx



MUNICIPIO DE TLAXIACO

4. Bitácora de Cuadrilla

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA  
SERVICIO LIMPIA  
BITÁCORA DE CUADRILLA**

FECHA:	HORA DE INICIO:	HORA DE TÉRMINO:	ZONA:
NOMBRE DE LA VIALIDAD (Avenida, Bulvar, Corredor, Calle, Etc.):		LONGITUD: M. ÁREA: M <sup>2</sup>	
PRECIO:		TERMINO:	
NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLICO (Desarrollo, Parque, Plaza, Civico, etc.):		ÁREA: M <sup>2</sup>	
LUGAR		ACTIVIDADES	
INDICAR EL CÍRCULO EL ÁREA TRABAJADA		INDICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS (Barrido, Limpieza, Respaldo, Anillado, Limp.)	
OBSERVACIONES:			
SUPERVISOR O RESPONSABLE DE LA CUADRILLA:		CIUDADANOS QUE VERIFICAN LAS ACTIVIDADES:	
NOMBRE:		NOMBRE:	
FIRMA:		CALLE:	
		NO. EXT:	
		FIRMA:	
		TEL:	

RAMIRO SORIA JIMENEZ  
JEFE DE OFICINA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. Acuerdo de Contestación

**"0275. Bienes de la edad municipal en el Estado de México"**

MANTENER FORASTO YAMASO  
 OFICIO

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**C. ROSA CONDE CAÑALES** *Secretaria Ejecutiva del Ayuntamiento del Ayuntamiento del Municipio de Tultitlán*  
**MELCHOR OCAMPO SIN PUEBLO**  
**SAN PABLO DE LAS SALINAS**  
**TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.** *Insurrección contra el Juzgado Civil, México, México, con la firma, nombre y firma por el procedimiento de la Insurrección en el Estado de México.*

**PRESENTE**

En Tultitlán, Estado de México, a veintinueve de enero de dos mil veintiocho (esta fecha no debe de exceder de los 15 días hábiles para emitir el acuerdo de contestación) y los 15 días hábiles siguientes a contar a día siguiente de la fecha del acto de la unidad de correspondencia, a los señores: **Forasto Yamaso** y **Alberto** (señores):

**SE DA CUENTA**

1. Con el acuerdo de proyecto de fecha anterior de Once de enero de mil veintiocho, firmado por la C. Rosa Conde Cañales, Insurrección en fecha veintinueve de enero de dos mil veintiocho en la Unidad de Correspondencia Zona Centro de este municipio, quedando registrado con el folio SA-24-60023, respecto al señalamiento anterior, surge del cual se solicita el ciudadano en su escrito de petición, por medio del cual se solicita: "... Que se le solicite el patrimonio especificando la pertenencia del terreno solicitado..."

**POR LO QUE**

Vista la cuenta que antecede, al Sr. Víctor Daniel García García, Insurrección y gerente del Centro de Atención al Ciudadano del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con su señalamiento, estableciendo que la comparecencia anterior, 129 acciones de la Ley, y de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 211, 212, 213 y 214 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, 43 y 44 fracciones numeradas 4, 5, 6, 8 y 9 fracción I, 36, 38, 39, y 90 del Estatuto del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México, en concordancia con lo establecido en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 130 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, tiene a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO**

**PRIMERO.** Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 219 fracción I y 130 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se ordena dar respuesta al escrito de petición de fecha anterior del Sr. Forasto Yamaso, mediante el presente acuerdo, ordenando la comparecencia al síndico que fuera asignado a nombre y nombre, a quien se dispuso el escrito de petición.

**SEGUNDO.** En virtud del cumplimiento del deber del síndico para efectos únicamente de notificación del presente acuerdo ubicado en Calle Melchor Ocampo s/n, Puerto San Pablo de las Salinas, Tultitlán, Estado de México, tel.

Para más información: # Cámara Municipal Tultitlán, Estado de México, Código Postal 64900. ☎ 55-3520-5900  
 www.tultitlan.gob.mx | Facebook: 103.307 | Twitter: @103.307 | Gobierno que Transparencia

**"0276. Bienes de la edad municipal en el Estado de México"**

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**02764875 (en abreviatura) folio 147 que se le solicitó el patrimonio del terreno ubicado en terreno de la Insurrección en el artículo 130 fracción II del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y por ende, se documentaron con anterioridad en el escrito de petición, firmado y registrado en la Unidad de Correspondencia Zona Centro con número de folio SA-24-60023.**

**TERCERO.** En caso de no haber contestado el escrito de petición de escrito, a la prima que se le solicite al Sr. Forasto Yamaso, se le solicite el patrimonio del terreno solicitado y que exista cobertura sobre la solicitud y lo que se le contenga el escrito.

En esta y sólo en esta que se le solicite al Sr. Forasto Yamaso, en caso de no haber contestado el escrito de petición, en los 15 días hábiles, que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para su ejecución y no más, en el acuerdo de **AFIRMATIVA FACTA**. En todo caso que no se ejecutó en el día anterior, el Sr. Forasto Yamaso se le solicite la obligación de contestar con anterioridad y mantener discretamente al síndico, para evitar todo tipo de responsabilidad jurídica por abreviatura.

Finalmente, peticionando los señalamientos, estos y nombres de comparecencias:

1. Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, **ARTÍCULOS FRACCIONES E INCISOS REFERENTES A LAS PROVISIONES DEL DEPARTAMENTO Y OFICIO QUE ESTÁ ENTRENADO EL SÍNDICO**, "Estatuto del municipio de Tultitlán 2025-2027, Estado de México"

2. Reglamento interno de cada Departamento y Oficio que está el acuerdo de contestación.

**CUARTO.** "Notificar personalmente o por conducto de la Dirección de Servicios Públicos a C. Rosa Conde Cañales para que realice la misma según lo que haya lugar".

**QUINTO.** De conformidad con lo establecido por las artículos 185, 187 y 188 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, de la misma a C. Rosa Conde Cañales que podrá promover recurso de impugnación respecto al presente acuerdo, ante el Tribunal de Justicia Intermediaria y ante la propia autoridad que emitió o sancionó el acto impugnatorio de los 15 días siguientes a que se le notifique sus notificaciones.

**SEXTO.** Cláusula del presente acuerdo en todas y cada una de sus partes.

A lo que sustenta y promueve el Centro de Atención al Ciudadano del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

**C O N C L U S I O N E S**

RESPONSABLE DEL CONTENIDO: Sr. For. ...

C. ROSA CONDE CAÑALES, OFICIO: SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 CARGO DEL JEFE DE OFICINA: MFR. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA, DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Para más información: # Cámara Municipal Tultitlán, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 64900. ☎ 55-3520-5900  
 www.tultitlan.gob.mx | Facebook: 103.307 | Twitter: @103.307 | Gobierno que Transparencia



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

25.12 SIMBOLOGIA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

**ÁREA:** OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.

**DEPENDENCIA:** DIRECCION SERVICIOS PÚBLICOS.

**26.1 OBJETIVO**

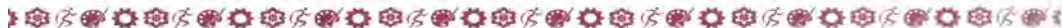
Describir las actividades para prestación de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos de calidad en los sectores comercial, industrial o de servicios del Municipio de Tultitlán, para conseguir el manejo integral de los residuos de manera adecuada a fin de mantener la salud pública y la preservar del medio ambiente en el municipio.

**ALCANCE**

La prestación servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en los sectores comercial, industrial o de servicios inicia cuando personas físicas o jurídico colectivas solicitan el servicio de recolección residuos sólidos urbanos y concluya cuando el servicio se registró en la base datos de control de peticiones.

**26.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Ley General de Economía Circular, artículo 1 y 9.
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 125, fracción III.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México: Artículo 164 fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículo 69 fracciones IX, numeral 2
- Reglamento de Limpia para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, Artículo 25,26,27,28,29



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**26.3 RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.** - Planear, supervisar, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Empresas, bajo criterios de eficacia.

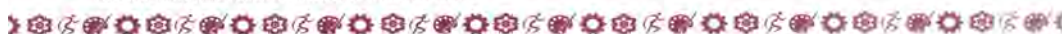
**Titular de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos.** - Planear, supervisar, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Empresas.

**Oficina de Recolección y Limpia.** - Programa y realiza operativamente la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos a Personas físicas y Jurídico Colectivas.

**Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente** - Poyara y ejecutar las logísticas para el eficiente desempeño en el servicio público de recolección de residuos sólidos urbanos.

**26.4 DEFINICIONES**

- **Residuos Sólidos Urbanos.** Aquellos que se generan en las casas habitación, que resultan de las actividades domésticas por el uso y/o consumo de productos que al perder utilidad, son desechados en forma de empaques, envases, embalajes o cualquier otra forma; así como, los resultantes de la limpieza en lugares, instituciones o vías públicas; así como, aquellos que provienen de actividades comerciales, productivas o de servicios, con características domésticas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de manejo especial o peligrosos.
- **Recolección.** acción de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otras áreas o instalaciones para su manejo integral.
- **Separación Primaria.** Acción de segregar los residuos sólidos municipales y de manejo especial en orgánicos e inorgánicos;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- **Residuos Peligrosos.** Todos aquellos residuos, en cualquier estado físico que, por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, o biológico infecciosas, representen un peligro para el equilibrio ecológico o el ambiente.
- **Residuos de Manejo Especial.** Aquellos que requieren sujetarse a planes de manejo específicos, con el propósito de seleccionarlos, acopiarlos, transportarlos, aprovechar su valor o sujetarlos a tratamiento o disposición final de manera ambientalmente adecuada y controlada;
- **Vale de Servicios Programados.** Documento de apoyo que nos permite controlar los servicios que se realizan en una vez programados.

26.5 INSUMOS

- Copia simple del INE del representante legal, hoja de Situación Fiscal vigente, comprobante de domicilio Solo una vez para elaborar expediente.
- Formato de pago de derechos por concepto de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos industriales y comerciales.
- Programación mediante orden de trabajo para atender el servicio.
- Vehículo Recolector, cascos, guantes, goggles, fajas, bieldos y palas para realizar la actividad.

26.6 RESULTADOS

- Otorgar Servicio de recolección de residuos sólidos urbanos de calidad al sector industrial, comercial y de servicios.
- Bitácoras de Recolección
- Evidencia fotográfica cuando aplique.



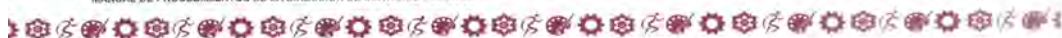
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

26.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección el Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos 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.
- Los residuos se dispondrán de preferencia en orgánicos e inorgánicos.

26.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Personas Físicas o jurídico colectivas.	Solicitan los requisitos para la prestación del servicio de manera presencial o vía telefónica, proporcionando los siguientes datos: Nombre del solicitante Domicilio y número telefónico Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Se llena formato de "Supervisión para Prestación de Servicio de Recolección a Empresas", se revisa los documentos, para saber el tipo de residuos sólidos urbanos a recolectar.
3	Titular de la Jefatura de Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Hace una supervisión donde se analiza la cantidad y tipo de residuos que se generan. Y determina si es procedente realizar el servicio.
4	Persona Físicas o jurídico colectivas.	En caso de ser procedente la prestación del servicio, se entregan los documentos para realizar el registro en la "Padrón de Empresas", y





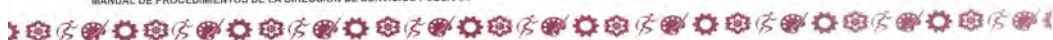
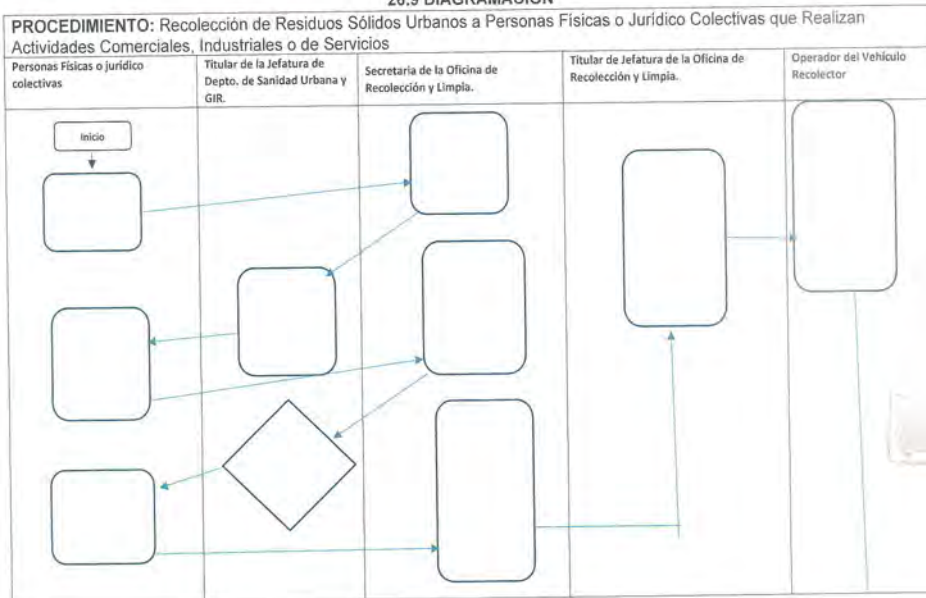
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

		elaborar expediente de lo contrario se explica por qué no se puede realizar la petición del servicio.
5	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Registra la razón social en el Sistema Integral de Recaudación SIAG para obtener número de contribuyente y se genera la "Orden Pago" correspondiente para canalizar los pagos a la tesorería municipal.
6	Personas Físicas o Jurídico Colectivas	Realizan el pago correspondiente y entregan copia del "Recibo de Pago" a la secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.
7	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Realiza el "Vale de Servicios Programados" y lo envía a la empresa en archivo PDF. Genera el documento "Orden de Trabajo" y "Bitácora de Trabajo"
8	Titular de la Jefatura de Oficina de Recolección y Limpia.	Programa el servicio, entrega "Orden de Trabajo" de acuerdo con el "Vale de Servicios Programados" y asigna vehículo recolector para realizar el servicio.
9	Operador del Vehículo Recolector	Asiste 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.
10	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la "Orden de Trabajo" y bitácora de recolección de residuos para su archivo



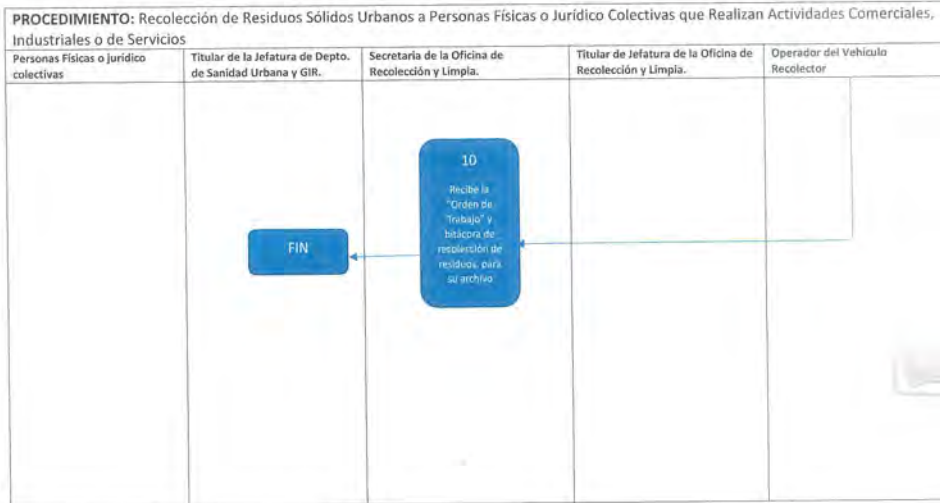
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

26.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

26.10 MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2026 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 <sup>3</sup>	2,500	625.00	25	625.00	25	625.00	25	625.00	25





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

26.11 FORMATOS

1. Supervisión para Prestación del Servicio de Recolección a Empresas

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

**SUPERVISIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN A EMPRESAS.**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre o Razón Social: (Persona Física o Jurídica civilizada)

Dirección: (Oficina de gerencia):

Teléfono: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES**

Para las revisiones técnicas anteriores, por lo dispuesto en el folio:

Inspección	Observaciones
Visión	Estado
Medida	Revisión
Medio	Revisión
Medio	Revisión
Medio	Revisión
Medio	Revisión

Apoyar con foto de prueba:

Dejados para el control y revisión del estado posterior:

FOR EL AYUNTAMIENTO FOR LA EMPRESA  
NOMBRE Y FIRMA NOMBRE DE QUIEN ATIENDE



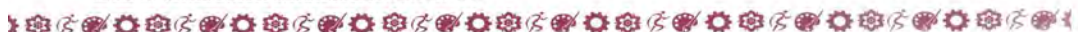
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Padrón De Empresas

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
DEPARTAMENTO DE SALUD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

**PADRÓN DE EMPRESAS**

No.	SECTOR EMPRESARIAL	RAZÓN SOCIAL	EMPRESA	RUC	DIRECCIÓN	PRESTACIONES DEL SERVICIO	DIRECCIÓN DEL SERVICIO	TOLCO (CUB)	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	COMUNIDAD
1	EMPRESA	15046	ALTO DE MENDOZA S.A. DE C.V.	15046011460	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
2	EMPRESA	15026	DEL REINO (SERVICIOS DE NEGOCIOS) S.A. DE C.V.	15026010448	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
3	EMPRESA	15003	GRUPA DEL AYUNTAMIENTO (SERVICIOS DE NEGOCIOS) S.A. DE C.V.	15003010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
4	EMPRESA	15002	CONSEJO MUNICIPAL (SERVICIOS DE NEGOCIOS) S.A. DE C.V.	15002010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
5	EMPRESA	15001	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15001010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
6	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
7	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
8	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
9	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
10	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
11	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
12	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
13	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
14	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
15	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
16	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
17	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
18	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
19	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL
20	EMPRESA	15000	INDUSTRIA DE CEMENTO S.A. DE C.V.	15000010000	AV. TULTEPEC Y AVENIDA INDUSTRIAL, CORTADERAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MEXICO, C.P. 54000	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL	54 00 00 00	CEBECIARON GALIENOS	INDUSTRIAL	INDUSTRIAL





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Orden De Pago

ALCAZAR DE TULTITLÁN  
 GOBIERNO MUNICIPAL  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS  
 SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Orden de Pago

El presente documento es un documento de pago que se genera automáticamente al momento de generar un orden de trabajo.

Concepto	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
Salario	1.00	Horas	100.00	100.00
Gratificación	1.00	Gratificación	100.00	100.00
Seguro	1.00	Seguro	100.00	100.00
Impuestos	1.00	Impuestos	100.00	100.00
<b>Total</b>	<b>4.00</b>			<b>400.00</b>

[Firma]



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. Orden de trabajo.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y COMISIÓN EJECUTIVA  
 SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS ORBITALES A EMPRESA

ÓRDEN DE TRABAJO

No. 117/2025 Fecha:

Municipio de Puebla: Teléfono: 8900

Nombre o Razón Social: 8900

Dirección (Fuente de generación): 8900

BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Nombre del Operador: Fecha: 20-09-20

Máquina utilizada: SP- Hora de ingreso:

Tipo de residuos que se recolectan:

(Ejemplo con sea 3)

Materiales		Residuos	
Vidrio		Papel	
Madera		Plástico	
Cartón		Metal	
Papel		Otros	
Plástico			
Metal			
Otros			

Cantidad de unidades recolectadas: (TAMBORES 6 m<sup>3</sup>) TAMBO

Observaciones:

POR EL AYUNTAMIENTO      POR LA EMPRESA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR      NOMBRE DE QUIEN ATIENDE

[Firma]







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**27 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Disminución de la sobrepoblación de caninos y felinos  
**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.  
**DEPENDENCIA:** Dirección De Servicios Públicos

### 27.1 OBJETIVO

Controlar la sobrepoblación canina y felina mediante la esterilización

### ALCANCE

Inicia cuando, se solicita agendar una cita para realizar la cirugía de esterilización, ya sea por vía telefónica o mediante el ingreso de una petición a la Unidad de Correspondencia, y finaliza en el momento de la entrega del animal esterilizado para su cuidado post operatorio.

### 27.2 REFERENCIA

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18.
- o Ley Federal de Sanidad Animal -- Artículo 19.
- o 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.
- o Código para La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.11 fracción X -- Artículo 6.18 Fracción II.
- o Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México -- Capítulo I, Artículo 2 fracción XI Capítulo XI Artículo 75.
- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México -- Artículo 165 fracción I

Página 360 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México --Artículo 13 fracción XXV -- Artículo 58- Artículo 69 fracción IX inciso d).
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán -- Título I Capítulo I Artículo 1, Capítulo II Artículo 2 fracción I, XIV, XX, XXXI Y XXXII --Título III, Capítulo I, Artículo 5 fracción I -- Artículo 12, Artículo 14 y Artículo 18.

### 27.3 RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos: Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos, Administrar las redes sociales de la Dirección de Servicios Públicos, con un contenido que destaque los beneficios otorgados a la ciudadanía; Autorizar, a los acuerdos de contestación de las peticiones que por escrito presente la ciudadanía o que le remitan las demás áreas;
- o Titular del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos: Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, a la Oficina de Panteones, Recolección y Limpia, a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal y a la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana; Recibir y valorar los oficios, peticiones y reportes de la ciudadanía u otras Dependencias relacionadas con las oficinas adscritas al departamento, así como clasificar e instruir la atención a las peticiones.
- o Titular de la Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente: Coadyuvar con los servicios en relación con el bienestar animal en las comunidades de la zona oriente del Municipio de Tultitlán; y Supervisar en campo los trabajos operativos que se desarrollen conforme a la programación diaria y a las prioridades asignadas, así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo.

Página 361 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos: Programar y ejecutar la logística para el eficiente desempeño de los servicios que otorga, entre los que destacan esterilizaciones, desparasitaciones, vacunas antirrábicas y consultas médicas veterinarias.

#### 27.4 DEFINICIONES

**Esterilización de animales:** Proceso por el cual se incapacita a un perro o un gato para reproducirse (ooforosalinghisterectomía, orquiectomía bilateral).

**Propietario o propietaria:** Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

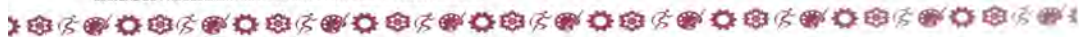
**Posionario o posesionaria:** Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

#### 27.5 INSUMOS

- Libreta de citas previa.
- Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.
- Formato "Registro de personas beneficiarias para esterilización de caninos y felinos".
- Medicamento.
- Responsiva de esterilización.
- Receta médica.

Página 362 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 27.6 RESULTADOS

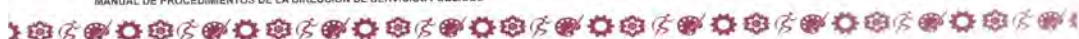
Procedimiento adecuado de esterilización para caninos y felinos.

#### 27.7 POLÍTICAS

- Los animales aptos para la cirugía deberán de contar con 6 meses cumplidos, en caso de ser hembras no estar lactando o en celo, tener certeza que se encuentran en buen estado, es decir, no enfermos, no bajos de peso ni con sobrepeso.
- No razas Pug (carlino)
- La recepción de los animales citados será el día y la hora indicada.
- La persona propietaria o posesionaria del animal deberá presentar su credencial del INE original.
- Los pacientes se entregarán a las 15:00 hrs.
- En el caso de las jornadas extramuros se deberá ingresar un oficio de petición a la Unidad de Correspondencia, con anterioridad.

Página 363 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



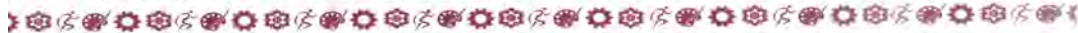


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

27.8 DESARROLLO 1

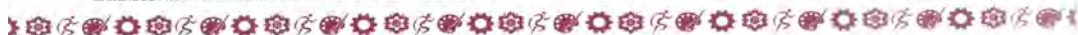
**Desarrollo 1 del procedimiento: Disminuir la sobrepoblación de caninos y felinos en el municipio, intramuros.**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Programa los días para las citas de esterilización por semana y entrega la relación al personal administrativo.
2	Persona propietaria o poseionaria	Solicita a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, la cita para la esterilización, vía telefónica o de manera presencial.
3	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Anota la cita en la "libreta de citas", indicando a la persona propietaria o poseionaria los requisitos que debe presentar el día de la cita.
4	Persona propietaria o poseionaria	Se presenta con su animal, el día y horario indicado.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Atiende a la persona propietaria o poseionaria, le solicita su identificación oficial INE y le proporciona la "responsiva de esterilización", en caso de que la persona propietaria o poseionaria aporte un donativo voluntario en especie, se registra en el "Registro de Material de Donación".
6	Persona propietaria o poseionaria	Requisita y firma la "responsiva de esterilización".



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Entrega los "cuidados post-operatorios" a la persona propietaria o poseionaria, que se encuentran al reverso de la "responsiva de esterilización".
8	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de caninos y Felinos	Realiza la recepción del animal, procediendo a la preparación para la cirugía.
9	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Realiza la cirugía del animal y extiende a la persona propietaria o poseionaria la receta médica.
10	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Al término de la jornada, revisa que el animal haya regresado a la conciencia.
11	Persona propietaria o poseionaria	Identifica y recibe a su animal, se le entrega su "receta médica" y se retira.
12	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Entrega al personal administrativo, las "responsivas de esterilización" debidamente requisitadas con los medicamentos utilizados y firmadas.
13	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Anota el número de cirugías realizadas en el "reporte de trabajo" de la jornada.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

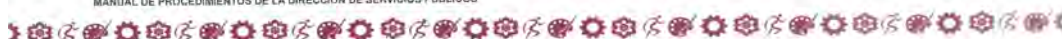
14	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza el llenado del "Registro de personas beneficiarias para esterilización de caninos y felinos" de manera digital.
15	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DESARROLLO 2

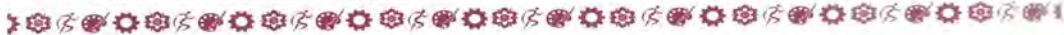
Desarrollo 2 del procedimiento: Disminuir la sobrepoblación de caninos y felinos en el municipio, extramuros.		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona peticionaria	Entrega su "oficio de petición" en la Unidad de Correspondencia solicitando una jornada de esterilización.
2	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Se comunica con la persona peticionaria para asignar la fecha de atención de la jornada solicitada.
3	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Envía a través del correo institucional ( <i>control.bienestar.animal@tultitlan.gob.mx</i> ) el "Registro de personas beneficiarias para la esterilización de caninos y felinos".
4	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Visita el lugar donde se va a realizar la jornada de esterilización, para conocer las condiciones en que se llevará a cabo.
5	Persona peticionaria	Regresa vía electrónica el "Registro de personas beneficiarias de esterilización de caninos y felinos" debidamente requisitado, antes de 48 horas de la realización de la jornada.
6	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y	En el lugar y día de la jornada, entrega la "responsiva de esterilización" a la persona propietaria o posesionaria, solicita su INE, verifica en el "Registro de personas beneficiarias de esterilización de caninos y felinos" su asistencia y entrega los





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Control de Caninos y Felinos	" cuidados post-operatorios" que se encuentran al reverso de la "responsiva de esterilización"
7	Persona propietaria o poseionaria	Requisita y firma la "responsiva de esterilización".
8	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza la recepción del animal procediendo a la preparación para la cirugía.
9	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Realiza la cirugía del animal.
10	Persona propietaria o poseionaria	Recibe a su animal y pasa al área post-operatoria a estimularlo para que reaccione de la anestesia.
11	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Revisa que el animal reaccione de la anestesia para que se pueda retirar.
12	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Entrega al personal administrativo las "responsivas de esterilización" debidamente requisitadas, con los medicamentos utilizados y firmadas.
13	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza el "reporte de trabajo" y anota el número de atenciones concretadas.
15	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y	Realiza el reporte complementario del "Registro de personas beneficiarias de esterilización de caninos y felinos" de manera digital.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

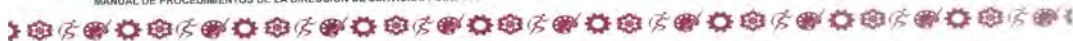
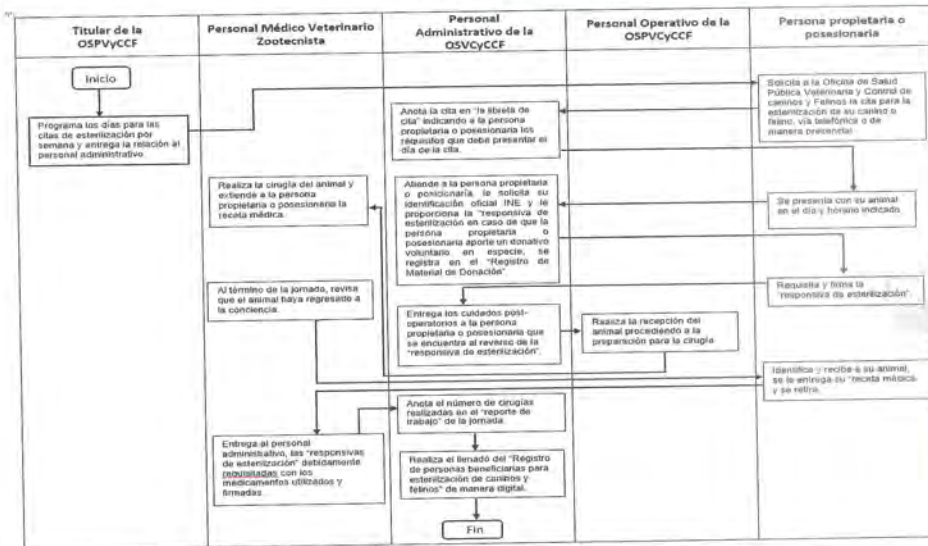
	Control de Caninos y Felinos	
16		Fin





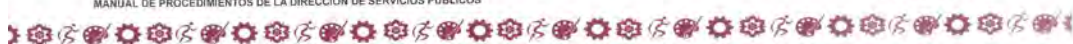
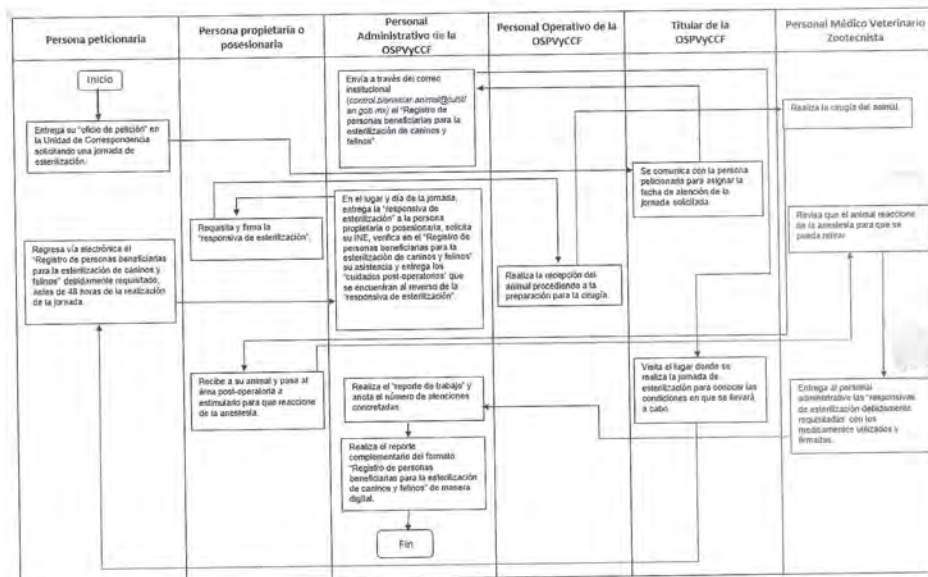
MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

27.9 DIAGRAMACIÓN 1



MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

DIAGRAMACIÓN 2





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

27.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
247	2950	$243/2910 \times 100 = 8.37\%$

Stamp: MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
Handwritten signature



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

27.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1.- Libreta de citas intramuros

Stamp: MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
Handwritten signature





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.- Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia

Formulario de solicitud de información pública. Incluye campos para: Identificación, Datos de contacto, Descripción de la solicitud, y un espacio para el expediente. Hay una sección de 'DELEGACIÓN MUNICIPAL' con un sello 'RECIBIDO' y una columna de 'FECHA DE RESPUESTA'.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.- Respuesta de esterilización

Formulario de 'RESPUESTA DE ESTERILIZACIÓN'. Incluye una sección de 'INSTRUCCIONES PARA UN PROPIETARIO RESPONSABLE CON LA SALUD DE SU PETALEA' y una lista de puntos de atención. Hay un espacio para el expediente y una columna de 'FECHA DE RESPUESTA'.









MUNICIPIO DE TULTITLÁN

27.12 SIMBOLOGÍA

Simbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el fin del procedimiento



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**28 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención a la denuncia por mordedura y sospecha de rabia.

**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**28.1 OBJETIVO**

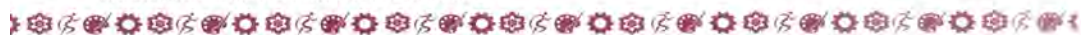
Dar atención inmediata a la captura del animal agresor, para prevenir mediante la observación clínica, la infección del virus rábico u otras enfermedades zoonóticas, de esta manera descartar que el animal este enfermo de rabia y proteger al ser humano y animales de una infección del virus rábico.

**ALCANCE**

Inicia con la solicitud de reporte que se realiza a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, ya sea por vía telefónica o de manera presencial y culmina con la recuperación o su disposición final, en el caso de este último se realiza la extracción y del encéfalo para su diagnóstico de la presencia del virus de la rabia.

**28.2 REFERENCIAS**

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- o Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- 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 Código para la Biodiversidad el Estado de México – Libro Sexto Artículo 6.2 fracción IX, Artículo 6.9 fracción III, Artículo 6.11 fracción III, Artículo 6.14 y Artículo 6.37.
- o Reglamento del Libro Sexto del Código De Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I, Artículo 2 Apartado XI).



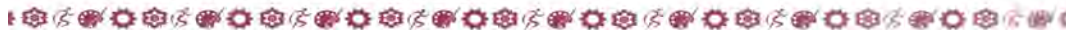


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México– Artículo 155 numeral 1.1.2.3- Artículo 156 fracción XII- Artículo 162 fracción II, III, IV y V
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 14- Fracción XXVI, Artículo 37, Artículo 69 Fracción IX inciso k), Artículo 125 Fracción I- Apartado F, Fracción I.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán, Estado de México - Título I Capítulo I Artículo 1, Fracción II- Artículo 2 fracción I, VIII, XXIII, XIV, XXV, XXX, XXXIII y XXXVII- Artículo 6- Fracción II, III.

28.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos: Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos, Administrar las redes sociales de la Dirección de Servicios Públicos, con un contenido que destaque los beneficios otorgados a la ciudadanía; Autorizar, a los acuerdos de contestación de las peticiones que por escrito presente la ciudadanía o que le remitan las demás áreas.
- El Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos: Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, a la Oficina de Panteones, Recolección y Limpia, a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal, y a la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana; Recibir y valorar los oficios, peticiones y reportes de la ciudadanía u otras Dependencias relacionadas con las oficinas adscritas al departamento, así como clasificar e instruir la atención a las peticiones.
- Titular de la Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente: Coadyuvar con los servicios en relación con el bienestar animal en las comunidades de la zona oriente del Municipio de Tultitlán; y Supervisar en campo los trabajos operativos que se desarrollen conforme a la programación diaria y a las prioridades asignadas, así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos: Llevar el registro y control de los animales bajo el resguardo del Centro de Bienestar Animal y de aquellos que se determine su disposición final debido a sus condiciones físicas o situación jurídica, lo cual procederá bajo el único método autorizado por la Norma Oficial Mexicana NOM-033-SAG/ZOO-2014; Resguardar, custodiar o retener temporalmente a los animales que por algún motivo se encuentren bajo un procedimiento jurídico o administrativo de alguna Dependencia gubernamental del orden Federal, Estatal o Municipal; Emitir las órdenes de pago correspondientes respecto de los servicios proporcionados en el Centro de Control y Bienestar Animal conforme a las tarifas autorizadas por el Ayuntamiento.
- 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 encargará de extraer y enviar el encéfalo al laboratorio para su diagnóstico.

28.4 DEFINICIONES

**Agresión:** Es la acción por la cual una persona es atacada por un animal (mordedura, rasguño, contusión o alguna otra similar), sea en forma espontánea o provocada, como resultado de algún estímulo nocivo o molesto, pudiendo ocasionar lesiones con solución de continuidad, en piel o mucosas.

**Animal agresor:** Es el que ataca a una persona de manera espontánea o provocada, ocasionando una lesión de continuidad en piel y mucosas.

**Animal sospechoso:** Animal infectado por el virus de la rabia, que presenta cambios de comportamiento, como pueden ser en el ladrido, en su agresividad, en la incoordinación, tendencia a huir o presentar hidrofobia, caída de mandíbula, tristeza, parálisis progresiva, anisocoria y apetito pervertido.

**Captura de animales:** Al retener, mediante técnicas autorizadas, a cualquier perro o gato que deambule por la calle, que huya después de una agresión; o retirarlo de un domicilio o lugar establecido, con previa denuncia de un particular o de la comunidad para entregarlo a las autoridades correspondientes.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**Lesión:** A la exposición por agresión de tipo grave que comprende heridas que se caracterizan además de la piel los planos profundos (epidermis, dermis, músculo, tendones, paquetes vasculares inclusive órganos) que ameritan intervenciones de sutura previa, asepsia, antisepsia y en caso de ser necesario utilizar sedación o anestesia y si lo amerita considerar el uso de antibiótico sistémico.

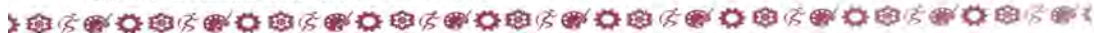
**Muerte súbita:** Es la parada cardíaca que se produce de forma abrupta, inesperada y repentina. Esta parada concluye con el fallecimiento del animal.

**Observación clínica de animales a partir de la agresión:** A mantener en cautiverio por espacio de 10 días como mínimo, a cualquier animal (perro o gato) sospechoso o que haya agredido a una persona, con o sin causa aparente, con el fin de identificar signos de rabia u otra enfermedad específica.

**Primer contacto con personas agredidas:** Es la actividad que algunos centros de control y bienestar animal llevarán a cabo al momento de registrar la denuncia de la agresión, cuando ingresa el animal para su observación, o bien si se acude al domicilio o sitio público donde se presentó el incidente.

**Rabia:** Enfermedad infectocontagiosa, aguda y mortal, que ataca el sistema nervioso central, provocada por un virus del género lyssavirus y de la familia rhabdoviridae. Transmitida al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.

**Sacrificio humanitario:** El sacrificio necesario con métodos humanitarios que se practica en cualquier animal de manera rápida, sin dolor ni sufrimiento innecesario, utilizando métodos físicos o químicos, efectuando por personal capacitado, atendiendo a las normas oficiales mexicanas y las normas técnicas estatales expedidas para tal efecto.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

28.5 INSUMOS

- Libreta de Solicitud de Servicio.
- Hoja de captura de animal agresor.
- Reporte de trabajo.
- Control jaulas de confinamiento entradas y salidas.
- Libro de Registro y Control de Perros Agresores.
- Formato para envío de muestras
- Hoja de observación clínica de perro agresor

28.6 RESULTADOS

Captura y resguardo del animal agresor para su observación clínica.

28.7 POLÍTICAS

- La atención a la solicitud de la persona peticionaria será de lunes a viernes de 9:00 am a 17:30 pm.
- Se realizará el primer contacto con la persona agredida y proporcionará sus datos personales y mostrará evidencia de la mordedura en caso de ser una parte visible; en caso de no ser así presentará un documento emitido de atención a la misma y poder proceder con la captura del animal agresor.
- La persona solicitante del servicio firmará el reporte de trabajo realizado.
- En caso de ser positivo de rabia, se hará un cerco rábico a 5 km de donde fue localizado el animal.
- Todo animal capturado dentro del cerco rábico procederá al sacrificio humanitario.
- Se remitirán al Centro de Salud que corresponda en caso de haber personas que tuvieron contacto con el animal sospechoso.

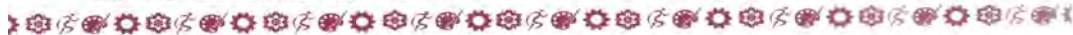




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

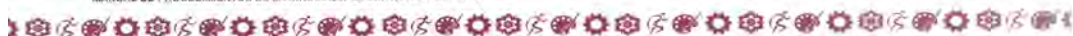
28.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Atención a la denuncia por mordedura y sospecha de rabia		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	actividad
1	Persona Solicitante	Solicita vía telefónica o de manera presencial, en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, la atención por mordedura de un animal.
2	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Recibe la solicitud de la persona solicitante y le proporciona un número de folio asignado en la libreta "Solicitud de servicios" e informa al titular de la oficina, para su atención.
3	Titular de la oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Canaliza el servicio al personal para su pronta atención.
4	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Llena el "reporte de trabajo" con los datos de la persona solicitante, domicilio y número telefónico y los datos de la persona lesionada, la cual entrega al personal operativo.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Se comunica con la persona solicitante para informar que se trasladarán al domicilio proporcionado, misma que debe señalar al animal que agredió.
6	Persona Agredida	Debe estar presente cuando el personal operativo llegue al lugar mencionado en la solicitud de servicio y mostrar evidencia de la lesión.
7	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Procede a la captura del animal y resguardo durante 10 días para su observación clínica, requisita el "reporte de trabajo", la "hoja de captura de animal agresor" y los demás formatos que sean solicitados.
8	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Entrega al personal administrativo el "reporte de trabajo", la "hoja de captura de animal agresor" y los demás formatos que sean solicitados del servicio realizado, además de tomar una fotografía al animal y asignar número de jaula dentro del confinamiento.
9	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Llena el registro de entrada del animal en el "Control jaulas de confinamiento entradas y salidas", y el "libro de registro y control de perros agresores".
10	Personal Médico Veterinario	Realiza la observación clínica del animal agresor durante 10 días, a partir de la fecha de la lesión. Si





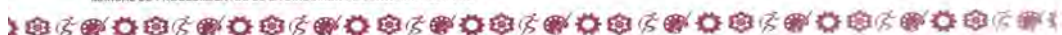
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Zootecnista	el animal muere dentro de su periodo de observación, el médico le extrae el encéfalo para su diagnóstico.
11	Persona Agredida	Transcurridos los 10 días de observación clínica podrá solicitar el "Resultado de observación clínica de perro agresor".
12	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Firma el "Resultado de observación clínica de perro agresor" y se le entrega únicamente a la persona lesionada. (En caso de ser solicitada por la persona lesionada).
13	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Elabora el "formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales" y lo envía al Laboratorio de Salud Pública Estatal, para su diagnóstico.
14	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Firma la acción realizada en el "formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales".
15	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Recibe el diagnóstico vía telefónica, en caso de ser positivo de rabia.
16	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Organiza un cerco rábico dentro del área focal en caso de ser positivo de rabia.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

17	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza cerco rábico a 5km, a la redonda donde fue localizado el positivo de rabia.
18	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Procede a realizar el sacrificio humanitario de los animales capturados del cerco rábico, para monitoreo rábico.
19	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	En el caso de ser negativo, recibe el diagnóstico mediante un "oficio enviado de la Jurisdicción Sanitaria de Cuautitlán".
20	Persona propietaria o posesionaria	Podrá recuperar a su animal una vez concluida la observación clínica, acreditando la propiedad del animal con un certificado de vacunación reciente, carnet de vacunas o 2 fotografías del animal dentro del domicilio acudiendo directamente a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.
21	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Determina la cantidad en UMAS a pagar para la recuperación del animal, basándose en el "tabulador de cuotas de recuperación".
22	Personal Administrativo de la Oficina de Salud	Elabora la "liquidación de pago" y se le entrega al propietario o posesionario.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	
23	Persona Propietaria o posesionaria	Realiza su pago de acuerdo al Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, en sus artículos 69 fracción IX inciso k) numeral 3, Artículo 125 Fracción I- Apartado F. Fracción I, en la tesorería municipal y entrega el "recibo de pago" al personal administrativo.
24	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Obtiene el "recibo de pago" de la persona propietaria o posesionaria y lo fotocopia para integrarlo al expediente.
25	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Procede a sacar al animal del área de confinamiento, para la entrega a su propietario o posesionario.
26	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Toma fotografía del animal con la persona propietaria o posesionaria para obtener evidencia de la entrega.
27	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Práctica el sacrificio humanitario a todos aquellos animales que no sean recuperados por la persona propietaria o posesionaria del mismo, debido a sus

*[Firma manuscrita]*



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

		condiciones tanto físicas como emocionales y/o situación jurídica administrativa y procede a registrar dicha actividad en la libreta de eutanasias.
28		FIN

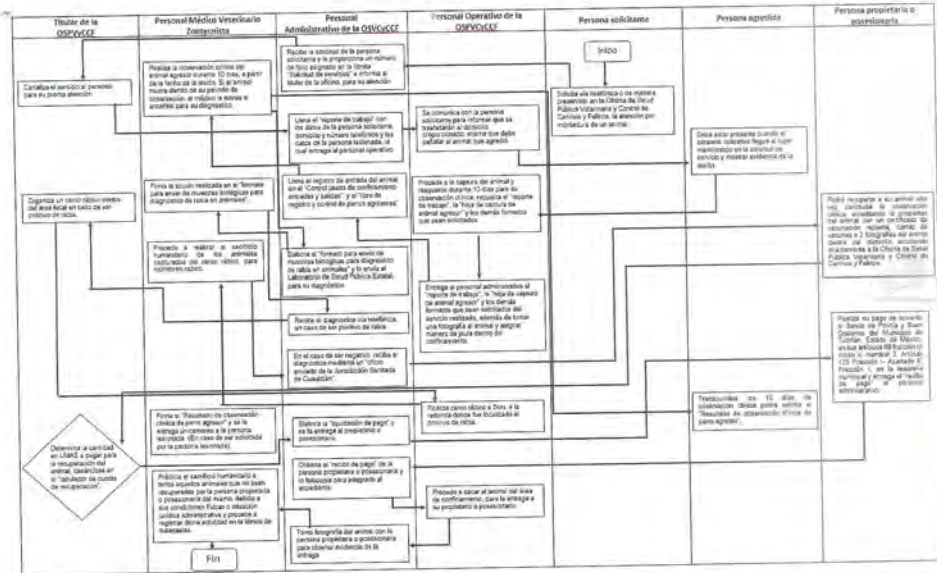
*[Firma manuscrita]*





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

28.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

28.10 MEDICIÓN CAPTURA DE PERRO AGRESOR

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

MEDICIÓN MONITOREO RABICO

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	0	1/0x100= 100%

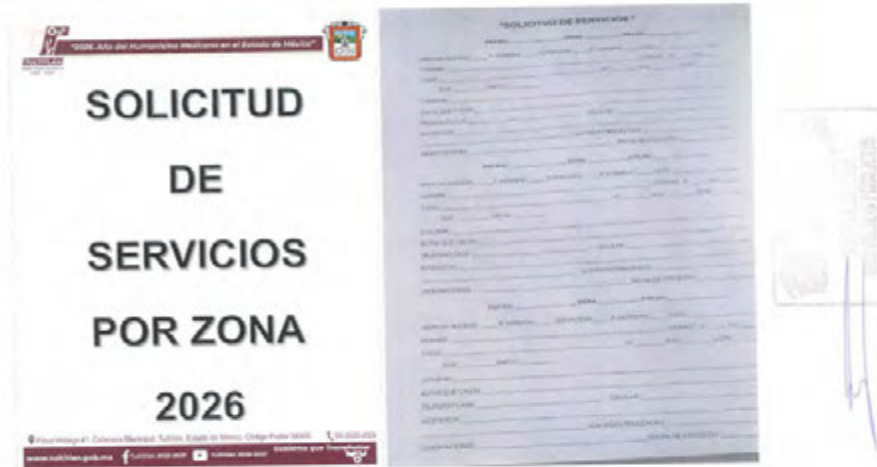




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

28.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1.- Libreta "Solicitud de Servicio"



Página 394 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.-Reporte de trabajo

MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL  
 RESPONSABLE: M.V.Z. JENI OLIVERA MONTES  
REPORTE DE TRABAJO

DENOMINACIÓN: \_\_\_\_\_

SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ SERVICIO SOLICITADO: \_\_\_\_\_

FECHA DE SOLICITUD	OFICIO SOLICITADO	SERVICIO SOLICITADO	TELÉFONO	HIS	OFICIO	VERBAL

SERVICIO REALIZADO: \_\_\_\_\_

FECHA DE ATENCIÓN: \_\_\_\_\_

REFERENCIAS DEL OFICIO: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DE CONFIRMACIÓN: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

CUERPO: \_\_\_\_\_ VESTIDO: \_\_\_\_\_

Especificaciones:

SEXO	RAZA	COLOR	EDAD	TALLA	SERVICIO

Página 395 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.- Hoja de captura de animal agresor

**2026 Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México**

**MUNICIPIO DE TULTITLÁN**

**OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CARNES Y FELINOS**  
**BULEVARD TULTITLÁN ORIENTE S/N, BARRIO DE SAN VICENTE TULTITLÁN, EDO. DE MÉXICO**

**HOJA DE CAPTURA DE ANIMAL AGRESOR**

FECHA DE ENTRADA \_\_\_\_\_ FECHA DE LESIÓN \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA PERSONA LESIONADA**

NOMBRE \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN \_\_\_\_\_  
 LOCALIDAD \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_  
 EDAD \_\_\_\_\_ LUGAR ANATOMICO DE LA LESIÓN \_\_\_\_\_  
 LUGAR DONDE OCURRIÓ LA AGRESIÓN: CALLE \_\_\_\_\_ VIVIENDA \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PROPIETARIO**

NOMBRE \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN \_\_\_\_\_  
 LOCALIDAD \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_

**DATOS DEL ANIMAL**

NOMBRE \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_ RAZA \_\_\_\_\_  
 COLOR \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ TALLA \_\_\_\_\_  
 FECHA DE VACUNACIÓN \_\_\_\_\_ NO. DE PULGA DE COMERCIALIZADO \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

ELABORÓ \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA \_\_\_\_\_

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 50960 @tultitlan\_gob\_mx  
 www.tultitlan.gob.mx Tultitlan 2023-2027 Tultitlan 2023-2027 Gobierno que Transforma



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4.- Control jaulas de confinamiento entradas y salidas.

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**DEPARTAMENTO DE SALUD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS URBANOS**

**OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CARNES Y FELINOS**

**CONTROL: JAULAS DE CONFINAMIENTO**

MES: \_\_\_\_\_

**ENTRADAS Y SALIDAS**

1. FECHA	2. COLONIA	3. RAZA O MISTO	4. JABLA OS	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD		8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA	12. FECHA	13. FECHA
						U	S				Entrada	Recepción	Adopción





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5.- Libro de registro y Control de Perros Agresores



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.- Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales

LABORATORIO ESTADAL DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO  
LABORATORIO DE RABIA  
Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales

**1. Datos del solicitante**  
Autorización: GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  
Municipio: TULTITLÁN  
Calle: CARRETERA FEDERAL  
Código Postal: 56100  
Teléfono: 5652 1234

**2. Características del animal**  
Especie: CANINO  
Sexo: M  
Edad: CAJE  
Color: Negro  
Mantilla: No  
Muestras: Sangre, Orina, Heces

**3. Tipo de muestra**  
Tipo de muestra: SANGRE  
Cantidad: 5 ml

**4. Consideraciones y comentarios**  
El tipo de muestra de rabia debe ser: SANGRE  
El tipo de muestra de rabia debe ser: SANGRE

**5. Datos de contacto**  
Nombre: CARLOS SANTILLANA  
Calle: CARRETERA FEDERAL  
Código Postal: 56100  
Teléfono: 5652 1234

OP-01-2016-0250





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7.- Resultado de observación clínica de perro agresor.

**"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"**

MUNICIPIO DE TULTITLÁN

OFICINA DE CONTROL CANINO  
 COMPLEJO DE LA SALUD  
 FECHA DE ENTRADA: 10/03/2026  
 FECHA DE SALIDA: 10/03/2026

**RESULTADO DE OBSERVACIÓN CLÍNICA DE PERRO AGRESOR**

A QUIEN CORRESPONDA:

SE ENTREGARÁ A LISTO QUE SI:  SÍ  NO

DE NOMBRE: BRUNO RAZA: CRUZADO SEXO: MACHO  
 DE EDAD: 3 AÑOS

DE RING: BRUNO TALLA: MEDIANA DE PESO: 15 KG

DE COLOR: MARRÓN FECHA DE VACUNACIÓN: 2023/01/15

PROPIEDAD DE: ESPIRIT NOMBRE BIOLÓGICO: BARBETA

Y DUEÑOS/A: ESPIRIT

CONDOMINIO EN: ESPIRIT

SE EXAMINÓ CLÍNICAMENTE EN ESTE CENTRO DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL, RESULTANDO NORMAL, EN 09 DE NOVIEMBRE DEL 2024.

Y ESTADÍSTICO: NO INDICADO

SE HA CUMPLIDO: SI DE OBLIGACIÓN EN ESTE CENTRO DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL DE TULTITLÁN

SE EXISTE LA PRESENTE A LOS: 10 DÍAS DEL MES DE: NOVIEMBRE DEL AÑO: 2024

A T E N T A M E N T E

*M.C. Juan Carlos García*  
 JEFE DE OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL

Puntos de contacto: Calle de la Salud, Col. Jardines de la Salud, Tultitlán, Estado de México, C.P. 54500  
 Teléfono: 55-2621-4999  
 www.tultitan.gob.mx | Facebook: Tultitlan 2024-2027 | Twitter: Tultitlan 2024-2027 | Gobierno que Transforma



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8.- Libreta de eutanasia

RAZA	EDAD	SEXO	FECHA	PROPIETARIO	CAUSA	FECHA DE EUTANASIA
CRUZADO	3 años	Machos	10/03/2026	ESPIRIT	Agresión	10/03/2026
CRUZADO	2 años	Fem	10/03/2026	ESPIRIT	Agresión	10/03/2026
CRUZADO	2 años	Fem	10/03/2026	ESPIRIT	Agresión	10/03/2026
CRUZADO	2 años	Fem	10/03/2026	ESPIRIT	Agresión	10/03/2026
CRUZADO	2 años	Fem	10/03/2026	ESPIRIT	Agresión	10/03/2026





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.- Tabulador de cuotas de recuperación

TABULADOR DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN POR LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, A TRAVÉS DE LA OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS.		
No. Prog.	SERVICIOS	COSTO
1	Liberación de perro agresor asegurado por reporte ciudadano	10 a 20 U.M.A.
2	Liberación de perro agresivo	5 a 20 U.M.A.
3	Liberación de animal capturado por deambular en vía pública	5 a 20 U.M.A.
4	Resguardo y custodia de animales en el Centro de Control y Bienestar Animal (por día) Sin responsabilidad sin responsabilidad en caso de muerte por enfermedad.	0,5 U.M.A.
5	Visto bueno para realizar espectáculos o eventos con animales	50 a 100 U.M.A.
6	Entrega voluntaria de animales al Centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán	
Tamaño	Peso aproximado	Costo
Chico	500 g a 10 kg	5 U.M.A.
Mediano	11 kg a 20 kg	10 U.M.A.
Grande	21 kg a 30 kg	15 U.M.A.
Gigante	Más de 31 kg	20 U.M.A.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

28.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**29 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención al retiro de caninos en la vía pública  
**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**29.1 OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

Inicia con la solicitud de reporte de animales agresivos, enfermos, lesionados o en situación de calle, que se realiza a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, ya sea por vía telefónica, de manera presencial y/o por medio de un oficio de petición y culmina con la recuperación o disposición final del animal.

**29.2 Referencias**

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3, 4 y 73.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- o Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- o Reglamento Federal de Sanidad Animal – Artículo 30 fracción III.
- o 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
- o Código para La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.2 fracción IX, Artículo 6.9 fracción III.
- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2025 – Artículo 155 numeral 1.1.2.3- Artículo 156 fracción XII- Artículo 162 fracción II, III, IV y V- Artículo 165 fracción II, III, IV y V



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículo 14- Fracción XXVI, Artículo 37, Artículo 69 fracción IX inciso k) numeral 3, Artículo 125 Fracción I- Apartado F, Fracción I.
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán, Estado de México -Título I Capítulo 1 Artículo 1, fracción II, Artículo 2 fracción I, II, V, VI, IX, XIII, XIV, XXXI y XXXII.

**29.3 RESPONSABILIDADES**

- o La dirección de servicios públicos: Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos, Administrar las redes sociales de la Dirección de Servicios Públicos, con un contenido que destaque los beneficios otorgados a la ciudadanía; Autorizar, a los acuerdos de contestación de las peticiones que por escrito presente la ciudadanía o que le remitan las demás áreas.
- o El Departamento de sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos: Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, a la Oficina de Panteones, Recolección y Limpia, a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal y a la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana; Recibir y valorar los oficios, peticiones y reportes de la ciudadanía u otras Dependencias relacionadas con las oficinas adscritas al departamento, así como clasificar e instruir la atención a las peticiones.
- o Titular de la Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente: Coadyuvar con los servicios en relación con el bienestar animal en las comunidades de la zona oriente del Municipio de Tultitlán; y Supervisar en campo los trabajos operativos que se desarrollen conforme a la programación diana y a las prioridades asignadas, así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo.
- o Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos: Recibir, previa valoración por su personal médico veterinario, a caninos y felinos lesionados y enfermos graves, que, por su grado de vulnerabilidad, son puestos a su disposición de manera voluntaria por la persona propietaria, posesionaria, o encargada, o bien por personas que encuentren estos animales en la calle; conforme lo establecido en el Bando y a la normatividad





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

aplicable en la materia; Llevar el registro y control de los animales bajo el resguardo del Centro de Bienestar Animal y de aquellos que se determine su disposición final debido a sus condiciones físicas o situación jurídica, lo cual procederá bajo el único método autorizado por la Norma Oficial Mexicana NOM-033-SAG/ZOO-2014; Resguardar, custodiar o retener temporalmente a los animales que por algún motivo se encuentren bajo un procedimiento jurídico o administrativo de alguna Dependencia gubernamental del orden Federal, Estatal o Municipal y Emitir las órdenes de pago correspondientes respecto de los servicios proporcionados en el Centro de Control y Bienestar Animal conforme a las tarifas autorizadas por el Ayuntamiento.

29.4 DEFINICIONES

**Animal:** Ser vivo no humano, pluricelular, sintiente, consciente, constituido por diferentes tejidos, con un sistema nervioso especializado que le permita moverse y reaccionar de manera coordinada ante los estímulos.

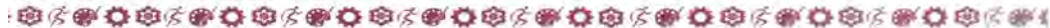
**Animal abandonado o en situación de abandono:** Es el que queda sin el cuidado o protección de sus propietarios o propietarias, poseedores o poseedoras, poniendo en riesgo su integridad física o vida, y que representa un riesgo para la salud pública.

**Animal agresivo:** Es el que debido a su comportamiento causa molestias e intimidación a las personas.

**Animal en la calle o de dueño irresponsable:** Animal que se encuentra fuera de la casa o patio, donde convive con su dueño o dueña y puede representar un riesgo para la población, al deambular en la vía pública.

**Animal en situación de calle:** Aquel animal que se encuentra fuera de la casa, que deambule en vía pública sin placa de identificación y el cual no tiene propietaria o propietario.

**Captura de animales:** Al retener, mediante técnicas autorizadas, a cualquier perro o gato que deambule por la calle que hulla después de una agresión; o retirarlo de un domicilio o lugar establecido, con previa denuncia de un particular o de la comunidad para entregarlo a las autoridades correspondientes.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**Propietario/propietaria:** Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

**Posesionario o posesionaria:** Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

29.5 INSUMOS

- Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas.
- Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.
- Libreta de solicitud de servicio.
- Libreta de eutanasia.
- Liquidación de Pago.
- Reporte de trabajo.
- Responsiva en caso de reincidencia de perros de captura en vía pública.

29.6 RESULTADOS

Custodia de animales en situación de calle que representan molestias o peligro a las personas que habitan dentro del territorio del municipio de Tultitlán.





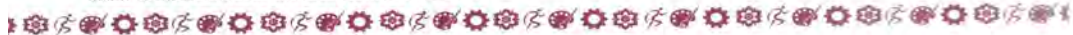
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

29.7 POLÍTICAS

- o La recepción del reporte podrá ser por escrito el cual se ingresará a la Unidad de Correspondencia del municipio, de manera presencial y/o vía telefónica en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos,
- o En un horario de 9:00 a 17:30 hrs., de lunes a viernes.
- o La persona solicitante del servicio deberá estar presente en todo el recorrido, el cual será el responsable de firmar el reporte de trabajo del servicio realizado.

Página 408 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

29.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona peticionaria	Ingresar la solicitud del servicio, ya sea vía telefónica, de manera presencial o a través de una petición ingresada a la Unidad de Correspondencia.
2	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza los "reportes de trabajo" en base a las solicitudes de servicios.
3	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Programa el orden en el que se atenderán las solicitudes de servicio y en el caso de las peticiones ingresadas a la Unidad de Correspondencia, se comunicará con la persona peticionaria para agendar el servicio.
4	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Entrega al operador el "reporte de trabajo" para su realización.
5	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Se comunica con la persona que solicitó el servicio para su atención.

Página 409 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Inicia el recorrido con la persona responsable de la solicitud para identificar a los animales que generan molestias, se encuentran lastimados, enfermos o en situación de calle y proceder a su captura.
7	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Una vez concluido el servicio recaba la firma de la persona solicitante y anota las características de los animales capturados en el "reporte de trabajo", toma fotografía del animal y lo ingresa al confinamiento asignando número de jaula, posteriormente se los entrega al personal administrativo.
8	Personal Administrativo Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Registra la entrada de los animales en el "Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas".
9	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Elabora la contestación al oficio de petición, informando a la persona peticionaria la fecha en que se realizará su servicio.
10	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	En el caso de la contestación de petición, una vez notificado a la persona peticionaria, archiva acuse de recibido del oficio al expediente del procedimiento.
11	Persona	En el caso de que el animal fuera capturado, la persona propietaria o posesionaria cuenta con un lapso de 72



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Propietaria o posesionaria	hrs. a partir de la captura para poder recuperar a su animal.
12	Persona Propietaria o posesionaria	Para la recuperación del animal, debe acreditar la propiedad del animal, entregando una copia de su credencial de identificación INE, muestra "certificado de vacunación antirrábica" de su animal y firma una "responsiva en caso de reincidencia de perros de captura en vía pública".
13	Titular de la oficina de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Determina la cantidad en UMAS a pagar por recuperar al animal basándose en el "tabulador de cuotas de recuperación".
14	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Elabora la "liquidación de pago" y se la entrega al propietario o posesionario.
15	Persona Propietaria o posesionaria	Realiza su pago de acuerdo al Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, en sus artículos 69 fracción IX inciso k) numeral 3, Artículo 125 Fracción I- Apartado F, Fracción I, en la tesorería municipal y entrega el "recibo de pago" al personal administrativo.
16	Personal	Obtiene el "recibo de pago" de la persona propietaria o posesionaria y lo fotocopía para integrarlo al expediente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	
17	Personal Operativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Procede a sacar al animal del área de confinamiento, para la entrega a su propietario o poseionario.
18	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Toma fotografía del animal con la persona propietaria o poseionaria para obtener evidencia de la entrega.
19	Personal Médico Veterinario Zootecnista	Realiza una revisión básica y proporciona un diagnóstico para determinar su disposición final, en el caso de los animales que son reportados como lesionados, enfermos o atropellados.
20	Personal Médico Veterinario Zootecnista	En el caso de los animales que por alguna razón su salud tanto física como emocional no se encuentre en buenas condiciones y muestren ya no tener una buena calidad de vida se procederá al sacrificio humanitario, el cual tendrá que registrar en la "libreta de eutanasia".
21	Titular de la oficina de la Oficina de Salud	Determina la disposición final del animal que se encuentra a resguardo dentro del Centro de Control y Bienestar Animal, mediante la promoción de la adopción



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

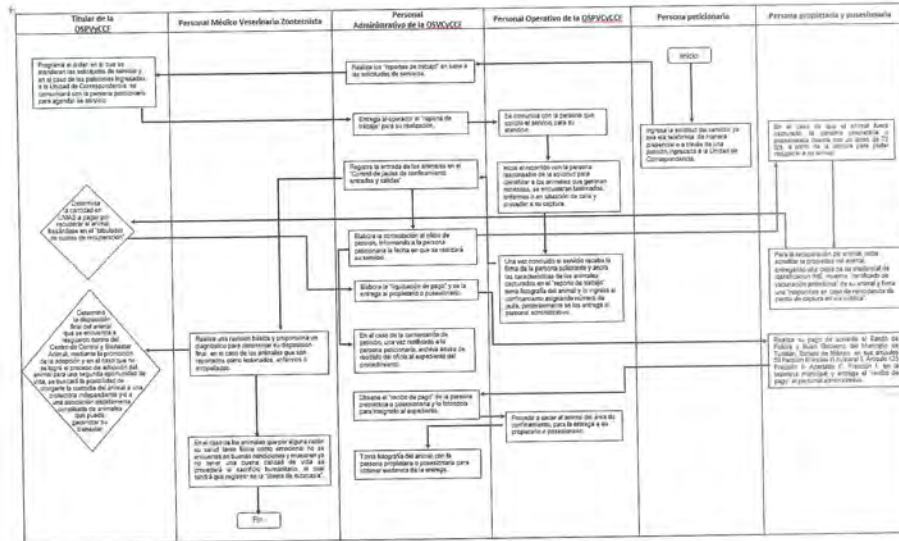
		y en el caso que no se logró el proceso de adopción del animal para una segunda oportunidad de vida, se buscará la posibilidad de otorgarle la custodia del animal a una protectora independiente y/o a una asociación debidamente constituida de animales que pueda garantizar su bienestar. En el caso de los animales que por alguna razón su salud tanto física como emocional no se encuentre en buenas condiciones y muestren ya no tener una buena calidad de vida se procederá al sacrificio humanitario, el cual tendrá que registrar en la "libreta de eutanasia".
21		Fin





MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

29.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

29.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
34	395	34/395x100=8.60%





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

29.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1.- Oficio de petición

Identificación	Descripción	Acción
Nombre (Apellido y Nombre) Puesto (Cargo, Grado, Nivel) Módulo (Calle, No.)	DESCRIBIR LA SITUACIÓN QUE MOTIVA LA PETICIÓN (Indicar el número de expediente) Indicar el número de expediente	Indicar el número de expediente



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2.- Libreta de solicitud de servicio

# SOLICITUD DE SERVICIOS POR ZONA 2026





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3.- Reporte de Trabajo

**MUNICIPIO DE TULTITLÁN**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA DE: **CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL**

RESPONSABLE: **M.V.Z. JESSICA OLVERA MONTES**

**REPORTE DE TRABAJO**

---

SERVIDOR O

---

SOLICITANTE

---

NOMBRE	OFICIO	SERVICIO SOLICITADO	TELÉFONO NO.	OFICIO	VERBAL

**SERVICIO REALIZADO**

FECHA: \_\_\_\_\_

RECEPCIÓN: \_\_\_\_\_ ATENCIÓN: \_\_\_\_\_ REFERENCIAS DEL DOMICILIO: \_\_\_\_\_

---

**OBSERVACIONES**

---

**NOMBRE Y FIRMA DE CONFIRMACIÓN**

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

ELABORÓ: \_\_\_\_\_ INGRESÓ: \_\_\_\_\_

**E SPECIFICACIONES**

FECHA	EJEC.	COLOR	SEXO	TALLA	SERVICIO



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4.- Control jaulas de confinamiento entradas y salidas.

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE SALUD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS URBANOS  
 OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS  
**CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO**  
**ENTRADAS Y SALIDAS**

MES: \_\_\_\_\_

1. FECHA	2. COLOMBIA	3. RAZÓN O MOTIVO	4. JAULA ID	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD	8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA	12. FECHA	13. FECHA
										Entrada	Retenido	Salidas





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5.- Certificado de vacunación

**CERTIFICADO INTERNACIONAL DE VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA**

Nombre de la Mascota: **8103359** Especie: **8103359**

Especie:  Canino  Felino  Equino  Bovino  Porcino  Aviar

Sexo:  Macho  Hembra RAZA: \_\_\_\_\_

Propietario: **MVZ. Jesús Olvera Montes**  
 Céd. Prof. **8271526**

Nombre: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
 Tel.: \_\_\_\_\_ Calle: \_\_\_\_\_  
 Colonia: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_  
 No. Lote: \_\_\_\_\_  
 Caducidad: \_\_\_\_\_

Logo: **Vibix Kirowax**

Logo: **Vibix Kirowax**

Logo: **OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL**

Firma y Sello: \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6.- Responsiva en caso de reincidencia de perros de captura en vía pública

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

OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL  
 SUBD. SALUD PÚBLICA Y ZOOLOGÍA DE SANITARIO TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO

AV. DE LA VÍA AL DESARROLLO  
 PASEO TULTITLÁN  
 CARRETERA FEDERAL  
 TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO

**RESPONSIVA EN CASO DE REINCIDENCIA DE PERROS DE CAPTURA EN VÍA PÚBLICA**

A QUIEN CORRESPONDA:  
 EL QUE SUSCRIBE: \_\_\_\_\_  
 CON DOMICILIO EN: \_\_\_\_\_  
 COLONIA: \_\_\_\_\_

¿QUISIERO SI REITERAR?  
 ME DOTÉ POR ENTREGA O QUE SI MI PERRO  
 DE NOMBRE (S) \_\_\_\_\_ RAZA \_\_\_\_\_ DE EDAD \_\_\_\_\_  
 DE SEXO \_\_\_\_\_ DE COLOR \_\_\_\_\_  
 FECHA DE INSCRIPCIÓN \_\_\_\_\_

VUELVE A SER CAPTURADO EN LA VÍA PÚBLICA NO PODRÉ RECLAMARLO Y PASARÁ A DISPOSICIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL Y BIENESTAR ANIMAL PARA LOS FINES QUE ANTES DE PONER A DISPOSICIÓN ME HARE RESPONSABLE EN CASO DE QUE MUERA O UNA PERDIDA POR DESPRECIO O IMPROBIDAD EN LA ADQUISICIÓN DE LOS GASTOS MENCIONADOS EN LAS LEYES QUE EL REFERIDO PERRO ORIGINE ADICIONALMENTE LAS SANCIONES Y OTRAS RESPONSABILIDADES CUANDO AL INCUMPLIMIENTO DE ESTA DISPOSICIÓN.

SE FIRMA DE CONFORMIDAD LA PRESENTE A LOS \_\_\_\_\_ DÍAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO 2025.

PROPIETARIO  
 \_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA

www.tultitlan.gob.mx | Teléfono 020-2027 | Teléfono 0205-2027 | Gobierno que Transforma





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7.- Liquidación de pago

8.- Recibo pagado



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9.- Contestación a oficio de petición





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10.- Libreta de eutanasia

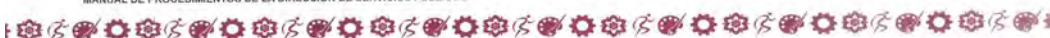


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

11.- Tabulador de cuotas de recuperación

**TABULADOR DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN POR LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, A TRAVÉS DE LA OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS.**

No. Prog.	SERVICIOS	COSTO
1	Liberación de perro agresor asegurado por reporte ciudadano	10 a 20 U.M.A.
2	Liberación de perro agresivo	5 a 20 U.M.A.
3	Liberación de animal capturado por deambular en vía pública	5 a 20 U.M.A.
4	Resguardo y custodia de animales en el Centro de Control y Bienestar Animal (por día) Sin responsabilidad sin responsabilidad en caso de muerte por enfermedad.	0.5 U.M.A.
5	Visto bueno para realizar espectáculos o eventos con animales	50 a 100 U.M.A.
6	Entrega voluntaria de animales al Centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán	
	<b>Tamaño</b>	<b>Peso aproximado</b>
	Chico	500 g a 10 kg
	Mediano	11 kg a 20 kg
	Grande	21 kg a 30 kg
	Gigante	Más de 31 kg
		<b>Costo</b>
		5 U.M.A.
		10 U.M.A.
		15 U.M.A.
		20 U.M.A.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 29.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**30 PROCEDIMIENTO:** Entrega voluntaria de caninos y felinos al Centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.  
**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### 30.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la entrega voluntaria de caninos y felinos enfermos, lastimados o atropellados, así como los animales no deseados, en el Centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán.

#### ALCANCE

Inicia cuando se solicita la entrega voluntaria de un canino o felino a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, culminando cuando el animal es ingresado al Centro de Control y Bienestar Animal.

#### 30.2 REFERENCIAS

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18.
- o Ley General de Salud.
- o Ley Federal de Sanidad Animal - Artículo 19.
- o 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.
- o Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.11 Fracción II y X
- o Reglamento del Libro Sexto del Código de Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I Artículo 2 Fracción XI - Capítulo IX Artículo 75.
- o Ley Orgánica Municipal del Estado de México.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- ◻ Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México -Artículo 165 Fracción I, II y III.
- ◻ Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México - Capítulo II Sección Tercera Artículo 14 Fracción XXV. -Capítulo VII Sección Primera Artículo 69 Fracción IX Inciso d, Sección segunda Artículo 73,
- ◻ Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán - Título I Capítulo II Artículo 2 Fracción XIV, XXIX y XXXIII - Título III Capítulo I Artículo 5 Fracción IV.

30.3 RESPONSABILIDADES

- ◻ Titular de la Dirección de Servicios Públicos se encarga de planear, organizar y dirigir el Programa anual de trabajo propuesto por la Oficina en el que se contempla el servicio de Donación voluntaria de caninos y felinos.  
  
Titular del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es el responsable de coordinar la correcta aplicación del servicio de Donación voluntaria de caninos y felinos como parte del Plan anual de trabajo presentado por la oficina.
- ◻ Titular de la Unidad de Enlaces de Servicios Públicos de Zona Oriente coadyuva con la Oficina para otorgar el servicio de Donación voluntaria de caninos y felinos cuando es solicitado en las comunidades de la zona oriente del municipio.
- ◻ Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos autoriza la recepción de los caninos y felinos lesionados y enfermos graves, previa valoración de su estado físico por su personal médico veterinario y que son puestos a disposición por la persona que solicita el servicio, así mismo emite la orden de pago correspondiente conforme a las tarifas de acuerdo al tabulador de cuotas de recuperación aprobado por el Ayuntamiento, cuando es el caso de la entrega voluntaria de animales al Centro de Control y Bienestar Animal. Una vez ingresado el canino o felino, se encarga de realizar el registro y control del animal bajo su resguardo, y determina su disposición final que procederá bajo el único método autorizado por la Norma Oficial Mexicana NOM-033-SAG/ZOO-2014.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.4 DEFINICIONES

**Entrega voluntaria de animales:** A la actividad que llevan a cabo los propietarios de animales de compañía, que consiste en la entrega espontánea o por voluntad propia a las autoridades del Centro de Control y Bienestar Animal.

**Posesionario/posesionaria:** Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

**Propietaria/propietario:** Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

**Tutela responsable:** La obligación de toda persona de salvaguardar el trato digno y respetuoso, el bienestar y el respeto de las condiciones favorables de nutrición, ambiente, salud, comportamiento y estado mental de cualquier animal que se encuentre bajo su cuidado, manejo y responsabilidad por cualquier circunstancia, evitando toda acción u omisión, directa o indirecta que constituya un acto de maltrato, crueldad y sufrimiento o cualquier acto prohibido en términos del presente reglamento, así como cualquier daño a las personas y sus bienes, a los animales y el entorno en el que vive el animal.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.5 INSUMOS

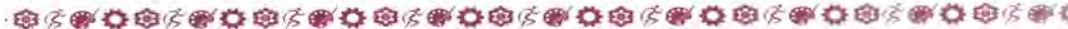
- o Identificación oficial con fotografía INE de la persona que solicita el servicio
- o Formato de donación y/o entrega voluntaria
- o Liquidación de adeudo diversos
- o Recibo pagado en la Tesorería municipal
- o Control jaulas de confinamiento entradas y salida
- o Reporte de trabajo

30.6 RESULTADOS

- o Ingreso del canino o felino al Centro de Control y Bienestar Animal.

30.7 POLÍTICAS

- o El servicio de Donación voluntaria de caninos y felinos podrá realizarse en un horario de atención de 9:00 a 16:30 horas de lunes a viernes en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.
- o La persona que solicita el servicio debe ser habitante del municipio de Tultitlán y contar con identificación oficial con fotografía INE que lo acredite.
- o La persona propietaria o posesionaria podrá entregar al animal en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.
- o La persona propietaria o posesionaria deberá llenar el formato de entrega voluntaria del animal.
- o En caso de tratarse de la Donación voluntaria de caninos o felinos no deseados, la persona que solicita el servicio deberá realizar el pago correspondiente en la Tesorería municipal.
- o El personal de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, en caso necesario recolectará en el domicilio de los ciudadanos de Tultitlán a los animales de donación voluntaria.
- o La persona propietaria o posesionaria firmará el reporte de trabajo realizado.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.8 DESARROLLO 1

Desarrollo 1 del procedimiento: Entrega voluntaria de caninos y felinos enfermos, lastimados o atropellados		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona propietaria o posesionaria	Acude a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos para entregar voluntariamente al animal bajo su custodia.
2	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza la valoración del animal enfermo, lastimado o atropellado y determina si es apto para su recepción.
3	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Entrega el formato de "Entrega voluntaria" a la persona para su llenado.
4	Persona propietaria o posesionaria	Requisita el formato de "Entrega voluntaria", con sus datos personales y los datos del animal bajo su custodia.
5	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Toma una fotografía al animal que ingresa al resguardo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6	Ayudante General de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Recibe al animal y le asigna una jaula dentro del confinamiento.
7	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Registra la entrada del animal en el formato "Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas".
8	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Programa la disposición final del animal entregado voluntariamente. Se registra la actividad en la "Libreta de eutanasias".
9	Fin	



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DESARROLLO 2

**Desarrollo 2 del procedimiento: Entrega voluntaria de caninos y felinos no deseados.**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona propietaria o poseionaria	Se presenta en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, con el animal o fotografías del mismo que entrega en donación voluntaria.
2	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Atiende personalmente a la persona propietaria o poseionaria del animal.
3	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Determina la cantidad en UMAS que pagará la persona propietaria o poseionaria a la Tesorería Municipal, de acuerdo al "Tabulador de cuotas de recuperación" aprobado por el Ayuntamiento.
4	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Solicita a la persona propietaria o poseionaria su identificación oficial con fotografía INE para constatar su residencia en el municipio de Tultitlán, e imprimir la "Liquidación de Pago" para Tesorería.
5	Persona propietaria o poseionaria	Llena el formato de "Entrega voluntaria" con sus datos personales y los datos del animal bajo su custodia.
6	Persona propietaria o poseionaria	Acude a pagar a la Tesorería municipal y regresa a entregar copia de su "Recibo pagado".
7	Personal administrativo de la Oficina de Salud	Toma una fotografía al animal que ingresa al resguardo del Centro de Control y Bienestar Animal.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	
8	Ayudante General de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	Recibe al animal y le asigna una jaula dentro del confinamiento.
9	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	En caso de que la persona propietaria o poseionaria no tenga la posibilidad de llevar al animal bajo su custodia a las instalaciones de Control y Bienestar Animal, el personal administrativo anota el servicio a realizar en la libreta "Solicitud de servicios" y llena el formato "Reporte de trabajo".
10	Operador y cuadrilla de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	Acuden al domicilio por el animal.
11	Persona propietaria o poseionaria.	Entrega al animal bajo su custodia, así como una copia simple de su "Recibo pagado", copia simple de su identificación oficial con fotografía INE y firma el formato "Reporte de trabajo".
12	Personal administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	Registra la entrada del animal en el "Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas".
13	Titular de la Oficina de la Oficina de Salud	Programa la disposición final del animal entregado en donación.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

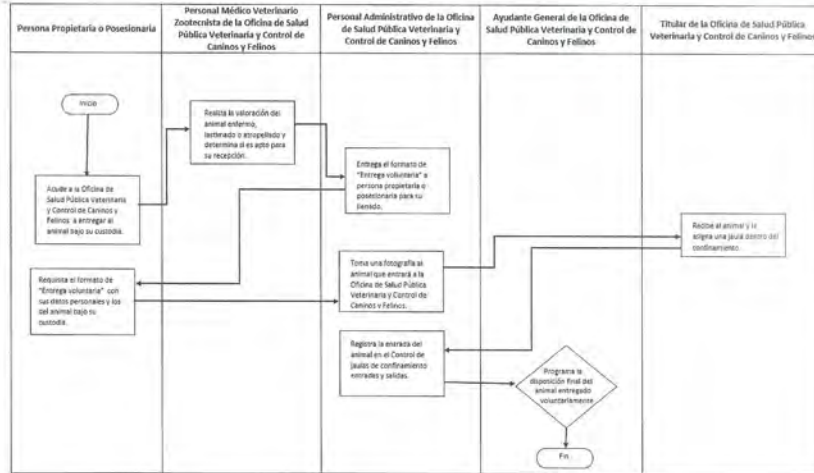
	Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	
14		Fin





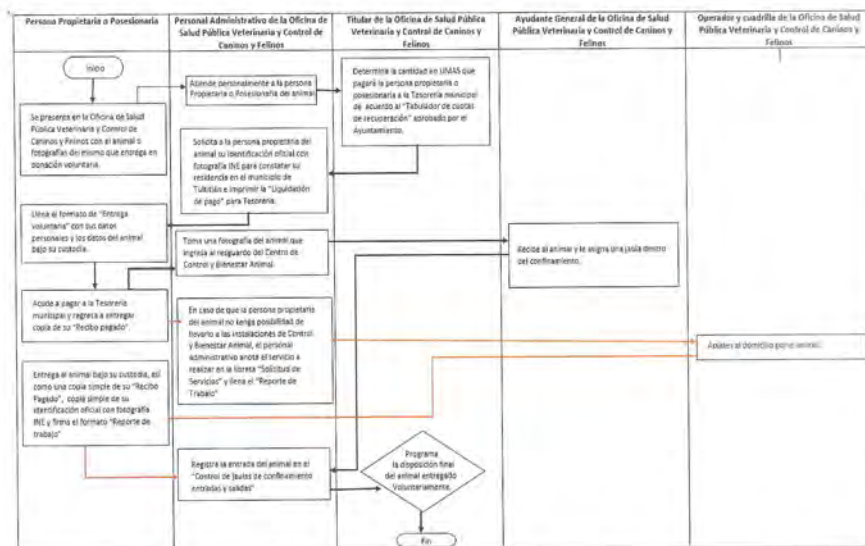
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.9 DIAGRAMACIÓN 1 - ENTREGA VOLUNTARIA DE CANINOS Y FELINOS ENFERMOS, LASTIMADOS O ATROPELLADOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DIAGRAMACIÓN 2 - ENTREGA VOLUNTARIA DE CANINOS Y FELINOS NO DESEADOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
8	100	8/100x100= 8%

*[Firma manuscrita]*



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1. Entrega voluntaria.



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2021 - 2027  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE SANIDAD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS  
 OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CARNES Y FIELTROS

FORMATO DE ENTREGA VOLUNTARIA

No Consensio: OSPEVCE/EV \_\_\_\_\_  
 No de Jale \_\_\_\_\_  
 En Tultitlán, Estado de México, siendo el día \_\_\_\_\_ de  
 fecha \_\_\_\_\_  
 Yo, \_\_\_\_\_  
 Con dirección para oír y recibir notificaciones en \_\_\_\_\_  
 con número de  
 teléfono \_\_\_\_\_ manifiesto bajo protesta de decir verdad que  
 soy dueño del animal \_\_\_\_\_ de nombre \_\_\_\_\_ de raza  
 \_\_\_\_\_ sexo \_\_\_\_\_ de color \_\_\_\_\_ de edad aproximada  
 \_\_\_\_\_ y de tamaño \_\_\_\_\_ el cual cuenta con un estado de  
 salud \_\_\_\_\_ debido a \_\_\_\_\_

Y que por  
 se me hace imposible seguir manteniendo bajo mi custodia a dicho animal, motivo  
 por el cual, asistido plenamente a los médicos veterinarios del Centro de Salud  
 Pública Veterinaria y Control de Carnes y FielTROS, realice la Disposición que  
 corresponda.

Lo anterior con fundamento en el artículo 2, fracción 3) del Reglamento del Libro  
 Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

HOMBRE Y FIRMA \_\_\_\_\_

*[Firma manuscrita]*





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Control jaulas de confinamiento entradas y salidas

Logo of the Municipality of Tultitlán

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN 2025-2027  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS  
OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS  
CONTROL JAULAS DE CONFINAMIENTO  
ENTRADAS Y SALIDAS

1. FECHA	2. COLONIA	3. RAZÓN O DESTINO	4. JAULA (S)	5. RAZA	6. COLOR	7. CANTIDAD		8. TAMAÑO	9. EDAD	10. TOTAL	11. FECHA			
						M	H				Entradas	Reparticiones	Salidas	

3. Libreta de eutanasia.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TLAXIILTÁN

4. Tabulador de cuotas de recuperación.

**TABULADOR DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN POR LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, A TRAVÉS DE LA OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS.**

No. Prog.	SERVICIOS	COSTO
1	Liberación de perro agresor asegurado por reporte ciudadano	10 a 20 U.M.A.
2	Liberación de perro agresivo	5 a 20 U.M.A.
3	Liberación de animal capturado por deambular en vía pública	5 a 20 U.M.A.
4	Resguardo y custodia de animales en el Centro de Control y Bienestar Animal (por día) Sin responsabilidad sin responsabilidad en caso de muerte por enfermedad.	0.5 U.M.A.
5	Visto bueno para realizar espectáculos o eventos con animales	50 a 100 U.M.A.
6	Entrega voluntaria de animales al Centro de Control y Bienestar Animal de Tlaxiiltán	

Tamaño	Peso aproximado	Costo
Chico	500 g a 10 kg	5 U.M.A.
Mediano	11 kg a 20 kg	10 U.M.A.
Grande	21 kg a 30 kg	15 U.M.A.
Gigante	Más de 31 kg	20 U.M.A.



MUNICIPIO DE TLAXIILTÁN

5. Orden de pago

EL AJUNTAMIENTO DE TLAXIILTÁN  
 GOBIERNO DE TLAXIILTÁN  
 PLAZA MEXICALCO 1, CIUDAD DE TLAXIILTÁN, PUEBLA, MÉXICO  
 LIQUIDACIÓN DE ADUANA DE ENEROS

FECHA DE EMISIÓN: 01/01/2024  
 NÚMERO DE EMISIÓN: 0001/2024  
 NOMBRE DEL PAGADOR: [ ]  
 NOMBRE DEL BENEFICIARIO: [ ]  
 NOMBRE DEL ABOGADO: [ ]

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MONEDA	TOTAL	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
001	IMPORTE TOTAL	1,000.00	MXN	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00

IMPORTE TOTAL: 1,000.00 MXN

IMPORTE TOTAL: 1,000.00 MXN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6. Recibo pagado.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7. Libreta Solicitud de Servicios.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8. Reporte de trabajo.

MUNICIPIO DE TULTITLÁN DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
OFICINA DE SALUD PÚBLICA, VETERINARIA Y CONTROL DE CAMBIOS Y TIENDAS					
RESPONSABLE: M.V.Z. EDUARDO MONTES					
REPORTE DE TRABAJO					
DOMINGO					
SOLICITANTE			SERVICIO SOLICITADO		
FECHA DE INICIO	OFICIO	SERVICIO SOLICITADO	TELÉFONO NO.	OFICIO	VEREDA
TERMINO	POLEO	FORO			
SERVICIO REALIZADO					
FECHA	CARBONETA No.				
REPORTE	ATENCIÓN	REFERENCIA DEL CÓDIGO			
OBSERVACIONES					
NOMBRE Y FIRMA DE COMPROBADO					
NOMBRE			FIRMA		
CLASIFICACIÓN			USUARIO		
ESPECIFICACIONES					
ALTA	BAJA	CODIGO	TIPO	TALLA	SERVICIO



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

30.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**31 PROCEDIMIENTO:** Prevención de rabia en caninos y felinos mediante la vacunación antirrábica.  
**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos  
**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

### 31.1 OBJETIVO

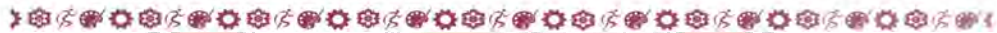
Prevenir la enfermedad de la rabia en caninos y felinos a través de la aplicación de la vacuna antirrábica.

### ALCANCE

Inicia cuando se solicita el servicio de aplicación del biológico antirrábico, y concluye al entregar el certificado universal de vacunación antirrábica a la persona peticionaria.

### 31.2 REFERENCIAS

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- o Ley General de Salud.
- o Ley Federal de Sanidad Animal - Artículo 19.
- o 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.
- o Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.11 Fracción X
- o Reglamento del Libro Sexto del Código de Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I Artículo 2 Fracción XI - Capítulo IX Artículo 75 Fracción III.
- o Ley Orgánica Municipal del Estado de México. –Artículo 124 Bis y 124 Ter.
- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2026 –Artículo 155 Numeral 1.1.2.3 –Artículo 165 Fracción I.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México - Capítulo II Sección Tercera Artículo 14 Fracción XXV –Capítulo VII Sección Primera Artículo 69 Fracción IX Inciso d.
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán - Título I Capítulo II Artículo 2 Fracción XXXIII y XLI - Título III Capítulo I Artículo 5 Fracción IV.

### 31.3 RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de planear, organizar y dirigir el Programa anual de trabajo propuesto por la Oficina en el que está proyectada la aplicación de vacuna antirrábica de caninos y felinos de manera permanente. Así mismo, autoriza los acuerdos de contestación de las peticiones de la ciudadanía referentes a la solicitud de jornadas de vacunación antirrábica.
- o El Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es el responsable de coordinar la correcta aplicación de la actividad de vacunación antirrábica de caninos y felinos como parte del Plan anual de trabajo presentado por la oficina, recibe las peticiones de la ciudadanía donde solicitan jornadas de vacunación antirrábica e instruye la atención de las mismas, da seguimiento para que la Oficina conteste en tiempo y forma los escritos de petición conforme al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- o La Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente coadyuva con la Oficina para la realización de jornadas de vacunación antirrábica de caninos y felinos en sus instalaciones y cuando el servicio es solicitado en las comunidades de la zona oriente del municipio.
- o La Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos programa y ejecuta la logística para el correcto desempeño del servicio de vacunación antirrábica a caninos y felinos. El personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos realiza la revisión clínica previa a la vacunación.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 31.4 DEFINICIONES

**Propietario o propietaria.** Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

**Posesionario o posesionaria.** Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

**Rabia.** A la enfermedad infectocontagiosa, aguda y mortal, que afecta al sistema nervioso central. Es provocada por un virus del género *lyssavirus* y de la familia *Rhabdoviridae*. Es transmitida por la saliva que contiene el virus de alguna persona o animal enfermo o por material contaminado de laboratorio.

**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.

#### 31.5 INSUMOS

- o Biológico antirrábico.
- o Certificado internacional de vacunación antirrábica.
- o Agenda del servicio de vacunación antirrábica.
- o Petición ciudadana por escrito donde solicita la realización de la jornada de vacunación antirrábica.
- o Acuerdo de contestación de la petición ciudadana en la que se solicita la realización de la jornada de vacunación antirrábica.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 31.6 RESULTADOS

- o Certificado de vacunación antirrábica.

#### 31.7 POLÍTICAS

- o La aplicación de la vacuna antirrábica a caninos y felinos se realizará en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.
- o La persona propietaria o posesionaria presentará al animal a la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, previa cita.
- o La persona propietaria o posesionaria deberá presentar a su animal clínicamente sano.
- o La persona propietaria o posesionaria acudirá con el canino o felino debidamente sujeto y resguardado con correa o transportadora según sea el caso.
- o La persona solicitante del servicio mediante petición ciudadana respetará la fecha y horario que el Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria le otorga para la realización de la jornada de vacunación antirrábica.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

31.8 DESARROLLO 1.- INTRAMUROS

**Desarrollo 1 del procedimiento: Prevención de rabia en caninos y felinos mediante la vacunación antirrábica.**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona propietaria o poseionaria	Podrá realizar una cita para vacunación en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos vía telefónica o presencial.
2	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Registra en la "Libreta de citas" los datos de la persona que solicita el servicio de vacunación para su canino o felino.
3	Persona propietaria o poseionaria	Se presenta con su animal en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos para su vacunación.
4	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza una serie de preguntas a la persona propietaria o poseionaria sobre el animal antes de aplicarle la vacuna y procede a la aplicación de ésta.
5	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Llena el "Certificado internacional de vacunación antirrábica" con los datos de la persona propietaria o poseionaria, del animal y del biológico utilizado.
6	Persona propietaria o poseionaria	Recibe el "Certificado internacional de vacunación antirrábica" original.
7		Fin



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DESARROLLO 2.- EXTRAMUROS

**Desarrollo 2 del procedimiento: Prevención de rabia en caninos y felinos mediante la vacunación antirrábica, extramuros**

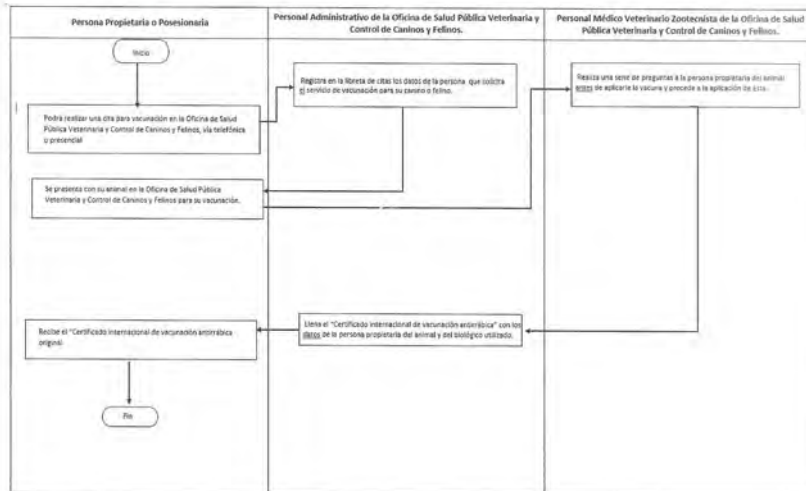
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona peticionaria	Ingresa su "Oficio de petición" a la Unidad de Correspondencia solicitando una jornada de vacunación antirrábica.
2	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Se comunica con la persona peticionaria para asignar la fecha de atención de la jornada de vacunación.
3	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Visita el lugar donde se realizará la jornada de vacunación para conocer las condiciones en que se llevará a cabo.
4	Persona propietaria o poseionaria	Se presenta con su animal en el lugar, día y horario asignado para la vacunación.
5	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza una serie de preguntas a la persona propietaria o poseionaria sobre el animal antes de aplicarle la vacuna y procede a la aplicación de ésta.
6	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Llena el "Certificado internacional de vacunación antirrábica" con los datos de la persona propietaria o poseionaria, del animal y del biológico utilizado.
7	Persona propietaria o poseionaria	Recibe el "Certificado internacional de vacunación antirrábica" original.
8	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Llena el "Reporte de trabajo" anotando el total de vacunas aplicadas.
9	Persona Peticionaria	Firma el "Reporte de trabajo" del servicio solicitado ya concluido.
10		Fin





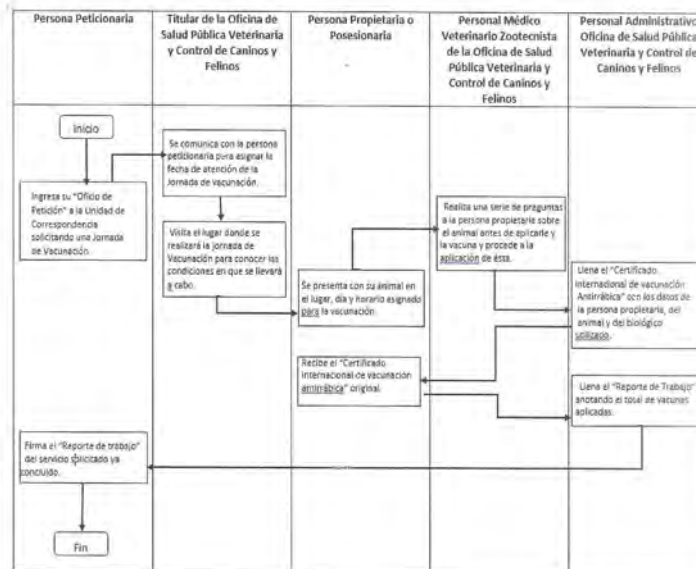
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

31.9 DIAGRAMACIÓN 1



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DIAGRAMACIÓN 2





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

31.10 MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
112.5	1350	$112.5/1350 \times 100 = 8.3$



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

31.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1. Libreta de citas.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Certificado internacional de vacunación antirrábica



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Oficio de petición ingresado a la Unidad de Correspondencia.

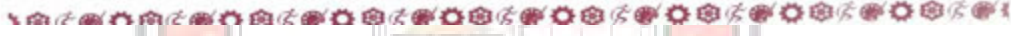




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. Reporte de trabajo.

MUNICIPIO DE TULTITLÁN		DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
UNIDAD DE: <u>SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FINANZAS</u>			
RESPONSABLE: <u>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</u>			
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA			
NOMBRE:			
CATEGORÍA:		NOMBRE DEL PUESTO:	
FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE VIGENCIA:	FECHA DE EXPIRACIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:
SERVICIO ASIGNADO:			
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:			
OBSERVACIONES:			
ANEXOS Y OTROS DETALLES:			
NOMBRE Y FIRMA DEL ELABORADOR:			
NOMBRE Y FIRMA DEL REVISOR:			
FECHA DE ELABORACIÓN:			
FECHA DE REVISIÓN:			
FECHA	NOMBRE	TIPO DE	FECHA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

31.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**32 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Monitoreo del virus rábico.  
**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**32.1 OBJETIVO**

Determinar la prevalencia del virus de la rabia en el territorio municipal de Tultitlán, mediante el monitoreo negativo de muestras encefálicas enviadas al Laboratorio estatal para su diagnóstico.

**ALCANCE**

Comienza con la aplicación de la eutanasia para obtener la muestra encefálica que será enviada al laboratorio para su análisis y finaliza con la recepción del resultado de monitoreo rábico por el Laboratorio Estatal.

**32.2 REFERENCIAS**

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18.
- o Ley General de Salud.
- o Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19
- o 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.
- o Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.11
- o Reglamento del Libro Sexto del Código de Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I Artículo 2 Fracción XI - Capítulo IX Artículo 75 Fracción IV.
- o Ley Orgánica Municipal del Estado de México.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2026 – Artículo 155 Numeral 1.1.2.3 - Artículo 156 Fracción I – Artículo 165.
- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México Capítulo II Sección Tercera Artículo 14 Fracción XXV y XXVI.–Capítulo VII Sección Primera Artículo 69
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán - Título I Capítulo II -Artículo 2 Fracción XIV Título III Capítulo II –Artículo 6 Fracción III.

**32.3 RESPONSABILIDADES**

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de planear, organizar y dirigir el Programa anual de trabajo propuesto por la Oficina en el que se contempla el Monitoreo negativo para la enfermedad de la rabia.
- o El Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es el responsable de coordinar la correcta aplicación de la actividad de Monitoreo negativo para la enfermedad de la rabia parte del Plan anual de trabajo presentado por la oficina.
- o La Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente coadyuva cuando la actividad de Monitoreo negativo para la enfermedad de la rabia tiene referencia en las comunidades de la zona oriente del municipio.
- o La Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos es responsable de llevar a cabo el monitoreo negativo para la enfermedad de la rabia, en cumplimiento con las medidas epidemiológicas para el control y prevención de la rabia humana y en los perros y gatos conforme a lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA2-2011, así mismo, el personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de será el responsable de la toma de muestra del animal la cual se envía al Laboratorio de Salud Pública Estatal para su diagnóstico y el personal administrativo deberá realizar el llenado de la documentación correspondiente para el envío de la muestra encefálica para su diagnóstico.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 32.4 DEFINICIONES

**Diagnóstico:** Técnica para identificar una enfermedad, mediante datos clínicos y pruebas de laboratorio.

**Envío de Muestra:** Mecanismo de hacer llegar al laboratorio de manera adecuada, parte de un órgano o líquido corporal con fines de diagnóstico.

**Eutanasia.** Al procedimiento empleado para terminar con la vida de los animales, por medio de la administración de agentes químicos o métodos mecánicos, que induzcan primero pérdida de la consciencia, seguida de paro cardiorrespiratorio, sin producirles dolor, con el fin de que éstos dejen de sufrir por lesiones o enfermedades graves e incurables, así como por dolor o sufrimiento que no puedan ser aliviados.

**Monitoreo Rábico:** Acción con el fin de retirar parte de un órgano, tejido o líquido del cuerpo humano o animal con fines de diagnóstico.

### 32.5 INSUMOS

- o Petición por escrito de la Oficina de Control y Bienestar Animal a la Jurisdicción Sanitaria de Cuautitlán.
- o Formato para envío de muestras.
- o Muestra encefálica para monitoreo.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 32.6 RESULTADOS

- o Determinar la presencia del virus rábico en las muestras encefálicas enviadas al Laboratorio de Salud Pública Estatal para su diagnóstico.

### 32.7 POLÍTICAS

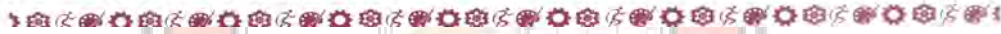
- o Se extraerá el encéfalo a un 10% de los animales sacrificados para su monitoreo, dentro de los días de eutanasias.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

32.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Monitoreo del virus rábico en el municipio.		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Selecciona los animales que pasarán a sacrificio humanitario los que no fueron recuperados por sus dueños, así como los donados y los que terminaron su observación clínica.
2	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Selecciona los animales para el monitoreo rábico.
3	Ayudante general de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Traslada a los animales seleccionados al área de eutanasia
4	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza el sacrificio humanitario.
5	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Anota los animales eutanasiados, en la "Libreta de eutanasia".



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

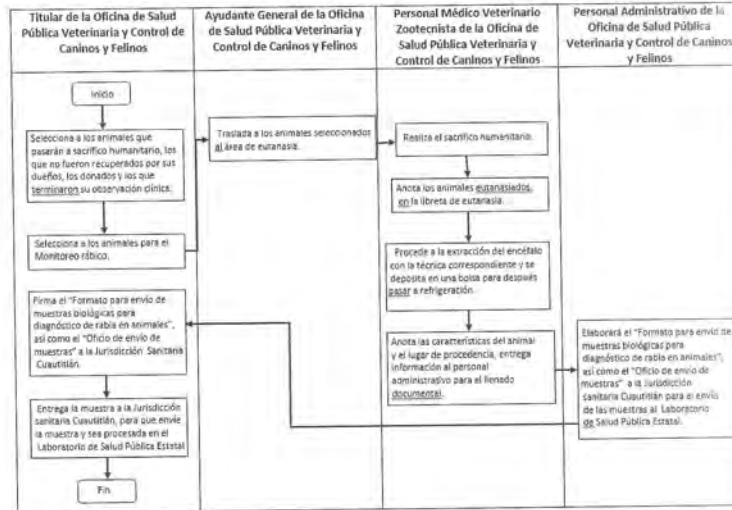
6	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Procede a la extracción del encéfalo con la técnica correspondiente y se deposita en una bolsa para después pasar a refrigeración.
7	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Anota las características del animal y el lugar de procedencia, entrega la información al personal administrativo para el llenado documental.
8	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Elaborará el "Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales", así como el "Oficio de envío de muestras" a la Jurisdicción Sanitaria Cuautitlán para el envío de las muestras al Laboratorio de Salud Pública Estatal.
9	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Firma el "Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales" y el "Oficio de envío de muestras" a la Jurisdicción Sanitaria Cuautitlán.
10	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Entrega la muestra a la Jurisdicción Sanitaria Cuautitlán, para que envíe la muestra y sea procesada en el Laboratorio de Salud Pública Estatal.
11	Fin	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

32.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

32.10 MEDICIÓN

PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	120	10/120x100= 8.3%





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

32.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1. Libreta de eutanasia



No.	Apellido	Nombre	Edad	Sexo	Raza	Color	Marca	Fecha de nacimiento	Fecha de eutanasia	Observaciones
1	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales.

<p>SECRETARÍA DE SALUD ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>LABORATORIO ESTATAL DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO LABORATORIO DE RABIA</p> <p>Formato para envío de muestras biológicas para diagnóstico de rabia en animales</p>														
	<p>1. Datos del solicitante:</p> <p>Ubicación: <input type="text"/> Calle No.: <input type="text"/> Municipio: <input type="text"/></p> <p>Código Postal: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/></p> <p>Profesión: <input type="text"/> Ocupación: <input type="text"/></p> <p>Nombre completo: <input type="text"/></p>														
<p>2. Características del animal</p> <table border="1"> <tr> <td>Especie</td> <td>Sexo</td> <td>Especie</td> <td>Color</td> </tr> <tr> <td>Visión: normal <input type="checkbox"/> / ciego <input type="checkbox"/></td> <td>M <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/></td> <td>Si gordo <input type="checkbox"/> Si magro <input type="checkbox"/></td> <td>Piel de Visión: <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>El caso de haber estado</td> <td>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></td> <td>Si gordo <input type="checkbox"/> Si magro <input type="checkbox"/></td> <td>Quemado de Herida: <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Color y estado: <input type="text"/> (E, F, G) <input type="text"/> (L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z)</p> <p>Edad: <input type="text"/> Tipo de crías: <input type="text"/></p> <p>Muñeca: <input type="checkbox"/> Inyectada: <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha de muerte: <input type="text"/> Causa de la muerte: <input type="checkbox"/> Defunción: <input type="checkbox"/> Inhumación: <input type="checkbox"/></p> <p>Existe otro caso: <input type="checkbox"/></p>				Especie	Sexo	Especie	Color	Visión: normal <input type="checkbox"/> / ciego <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	Si gordo <input type="checkbox"/> Si magro <input type="checkbox"/>	Piel de Visión: <input type="checkbox"/>	El caso de haber estado	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si gordo <input type="checkbox"/> Si magro <input type="checkbox"/>	Quemado de Herida: <input type="checkbox"/>
Especie	Sexo	Especie	Color												
Visión: normal <input type="checkbox"/> / ciego <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	Si gordo <input type="checkbox"/> Si magro <input type="checkbox"/>	Piel de Visión: <input type="checkbox"/>												
El caso de haber estado	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si gordo <input type="checkbox"/> Si magro <input type="checkbox"/>	Quemado de Herida: <input type="checkbox"/>												
<p>En caso de sospecha de rabia llenar lo siguiente:</p> <p>3. Situación de exposición:</p> <p>Exposición de que el animal haya interactuado o bien estado cercano por una persona con su mascota: <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha de exposición: <input type="text"/> Lugar de exposición: <input type="text"/></p> <p>Nombre de la persona que expuso: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/></p> <p>Exposición por medio de la carne cruda: <input type="checkbox"/></p> <p>Exposición por medio de la leche: <input type="checkbox"/></p> <p>Exposición por medio de la saliva: <input type="checkbox"/></p>															
<p>4. Sigue o estuvo de algún tratamiento:</p> <p>Fecha de inicio de tratamiento: <input type="text"/> Tipo de medicamento: <input type="text"/></p> <p>Nombre del medicamento: <input type="text"/> Dosis: <input type="text"/></p> <p>Fecha de suspensión: <input type="text"/> Lugar de suspensión: <input type="text"/></p> <p>Nombre del medicamento: <input type="text"/> Dosis: <input type="text"/></p> <p>Fecha de suspensión: <input type="text"/> Lugar de suspensión: <input type="text"/></p>															





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Oficio de envío de muestras.

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

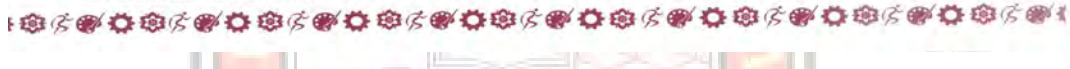
M.S.P. AGUILAR GARCÍA GREGORIO  
 ENCARGADO DE DESPACHO DE LA ASISTENCIA A EMPRESAS  
 TULTITLÁN  
 P.R.E.S.E.N.T.E

Por este medio, se le cita a usted a comparecer con los antecedentes para sustituir el  
 mismo, de la Oficina de Control de Durango y Uruapan, Jalisco.

Se le cita para que por el presente, comparezca a las 10:00 horas con hora de centro  
 de México.

ATENTAMENTE  
 Jefe de Oficina de Control y Vigilancia  
 ABRAHAM

www.tultitlan.gob.mx



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

32.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**33 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Servicio de consulta médica veterinaria y medicina preventiva en caninos y felinos.

**ÁREA:** Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.

**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

**33.1 OBJETIVO**

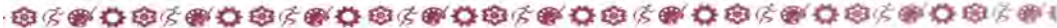
Otorgar servicios de consulta médica veterinaria, así como medicina preventiva para proteger a caninos y felinos de enfermedades zoonóticas y propias de su especie.

**ALCANCE**

Comienza con la solicitud de la consulta médica veterinaria o la aplicación de la desparasitación y la vacuna polivalente a los caninos y felinos, culminando con el tratamiento primario resultado de la consulta o el llenado del Control de desparasitación canina y felina, y la entrega del carnet de medicina preventiva de los animales atendidos.

**33.2 REFERENCIAS**

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18
- o Ley General de Salud.
- o Ley Federal de Sanidad Animal – Artículo 19, Artículo 21.
- o 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.
- o Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Sexto Capítulo II Artículo 6.11 Fracción X.
- o Reglamento del Libro Sexto del Código de Biodiversidad del Estado De México – Capítulo I Artículo 2 Fracción XI – Capítulo IX Artículo 75 Fracción III y IV.
- o Ley Orgánica Municipal del Estado de México Capítulo Sexto Bis Artículo 124 Ter.
- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México - Capítulo II Sección Tercera Artículo 14 Fracción XXV.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México 2026 – Artículo 155 Numeral 1.1.2.3 - Artículo 156 Fracción I – Artículo 165 Fracción I.
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán 2024 – Título I Capítulo 1 Artículo 2 fracción XIV - Título III Capítulo I - Artículo 5 Fracción V.

**33.3 RESPONSABILIDADES**

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de planear, organizar y dirigir el Programa anual de trabajo propuesto por la Oficina en el que está proyectada la consulta médica veterinaria, la desparasitación y la aplicación de vacuna polivalente de caninos y felinos de manera permanente. Así mismo, autoriza los acuerdos de contestación de las peticiones de la ciudadanía referentes a la solicitud de jornadas de desparasitación y vacunación polivalente de caninos y felinos.
- o El Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es el responsable de coordinar la correcta aplicación de la actividad de la consulta médica veterinaria, la desparasitación y vacunación polivalente de caninos y felinos como parte del Plan anual de trabajo presentado por la oficina, recibe las peticiones de la ciudadanía donde solicitan jornadas de desparasitación y vacunación polivalente e instruye la atención de las mismas, da seguimiento para que la Oficina conteste en tiempo y forma los escritos de petición conforme al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- o La Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente coordina con la Oficina para la realización de jornadas de desparasitación y vacunación polivalente de caninos y felinos en sus instalaciones y cuando el servicio es solicitado en las comunidades de la zona oriente del municipio.
- o La Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos programa y ejecuta la logística para el correcto desempeño del servicio de desparasitación y vacunación polivalente de caninos y felinos. El personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos realiza la revisión clínica previa a la vacunación.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 33.4 DEFINICIONES

**Anamnesis.** Proceso mediante el cual un profesional de la salud recopila información detallada y ordenada sobre la historia clínica de un paciente, a través de una entrevista estructurada.

**Desparasitación:** Eliminación de los parásitos de un organismo.

**Propietario/ Propietaria.** - Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad se podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe o podrá ser señalada por dos o más vecinos que lo corroboren.

**Posesionario/poseionaria.** - Toda aquella persona que tiene bajo su custodia o cuidado a un animal, por un periodo corto de tiempo, previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal bajo su custodia.

**Vacunación.** La administración de antígenos a un ser humano o a un animal, en la dosis que corresponda y con el propósito de inducir la producción de anticuerpos específicos contra una determinada enfermedad, a niveles protectores.

**Zoonosis.** A las enfermedades que de manera natural se transmiten entre los animales vertebrados y el ser humano.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 33.5 INSUMOS

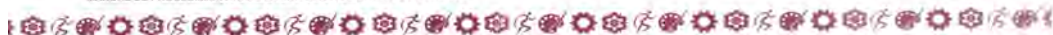
- o Biológico.
- o Desparasitante.
- o Libreta de citas.
- o Control del desparasitante.
- o Carnet de Medicina preventiva.
- o Petición ciudadana por escrito donde solicita la realización de la jornada de vacunación antirrábica.
- o Acuerdo de contestación de la petición ciudadana en la que se solicita la realización de la jornada de vacunación antirrábica.

### 33.6 RESULTADOS

- o Tratamiento primario para el canino o felino.
- o Servicio de medicina preventiva otorgado.
- o Carnet de medicina preventiva.

### 33.7 POLÍTICAS

- o Atención de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.
- o La persona propietaria o poseionaria se presentará con su identificación oficial con fotografía INE con domicilio en Tultitlán y su animal en la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos, previa cita.
- o La persona propietaria o poseionaria deberá presentar a su animal clínicamente sano.
- o La persona propietaria o poseionaria acudirá con el canino o felino debidamente sujeto y resguardado con correa o transportadora según sea el caso.
- o La persona solicitante del servicio mediante petición ciudadana respetará la fecha y horario que el Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos le otorga para la realización de la jornada de desparasitación y vacunación polivalente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

33.8 DESARROLLO 1

**Desarrollo 1 del procedimiento: Servicio de consulta médica veterinaria y medicina preventiva en caninos y felinos.**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona propietaria o posesionaria	Solicita vía telefónica o presencial la cita para consulta médica veterinaria, desparasitar y/o vacunar a su animal.
2	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	Programa la cita para la consulta médica veterinaria, desparasitación y/o vacunación polivalente en la "Libreta de citas"
3	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	Le indica a la persona que solicita el servicio el día y la hora de la cita programada.
4	Persona propietaria o posesionaria	Se presenta el día de la cita con su animal, debe mostrar su identificación oficial INE del municipio de Tultitlán para su consulta médica veterinaria. En el caso de la desparasitación y/o aplicación de vacuna polivalente, se registra en el "Formato de control de desparasitación canina y felina intramuros" y/o en el "Formato Control de vacunación polivalente canina intramuros" o "Control de vacunación polivalente felina intramuros", según sea el caso.
5	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud	Hace una anamnesis del estado de salud del animal a la persona propietaria o posesionaria, pesa o estima el peso del animal. En el caso de la consulta médica veterinaria, otorga al animal el tratamiento



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

	Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.	primario correspondiente. Para la desparasitación, llena el formato "Control de desparasitación canina y felina intramuros", con el desparasitante suministrado y realiza la desparasitación. Realiza el llenado del "Carnet de medicina preventiva" con los datos del propietario y el animal, así mismo registra la información del servicio otorgado; procede a aplicar la vacuna polivalente al animal.
6	Persona propietaria o posesionaria	Recibe el "Carnet de medicina preventiva" cuando se aplica la vacuna polivalente a su animal.
7		Fin





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DESARROLLO 2

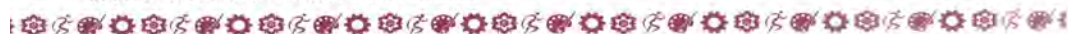
Desarrollo 2 del procedimiento: Servicio de medicina preventiva en caninos y felinos extramuros.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona Peticionaria	Entrega su "Oficio de solicitud" a la Unidad de Correspondencia, solicitando una jornada de desparasitación y vacunación polivalente.
2	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Se comunica con la persona peticionaria para asignar la fecha de atención de la jornada de desparasitación y vacunación polivalente.
3	Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Visita el lugar donde se realiza la jornada de desparasitación y vacunación para conocer las condiciones en que se llevará a cabo.
4	Persona propietaria o posesionaria	Se presenta con su animal en el lugar, día y horario asignado para la desparasitación y vacunación polivalente.
5	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Realiza una serie de preguntas a la persona propietaria o posesionaria sobre el animal antes de administrarle la desparasitación y/o la vacuna polivalente.
6	Persona propietaria o posesionaria	Llena con sus datos y los datos del animal el formato "Control de desparasitación canina y



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

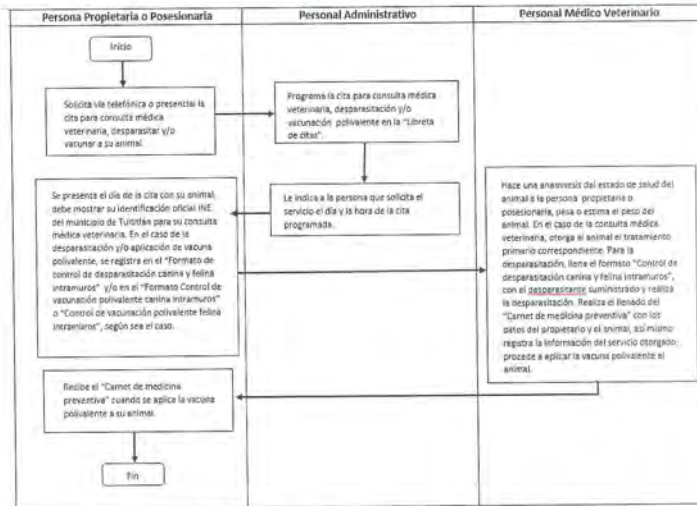
		felina extramuros" y el formato "Control de vacunación polivalente canina extramuros" o "Control de vacunación polivalente felina extramuros", según sea el caso.
7	Personal Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Administra la desparasitación al animal y/o la vacunación polivalente, y entrega el "Carnet de medicina preventiva" con los datos de la persona propietaria, los datos del animal y del servicio otorgado.
8	Personal Administrativo de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Llena el formato "Reporte de trabajo" anotando el total de desparasitaciones y vacunas polivalentes administradas.
9	Persona Peticionaria	Firma el reporte de trabajo del servicio solicitado ya concluido.
10		Fin



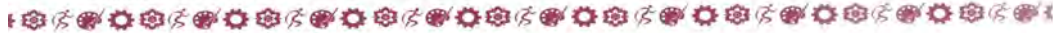


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

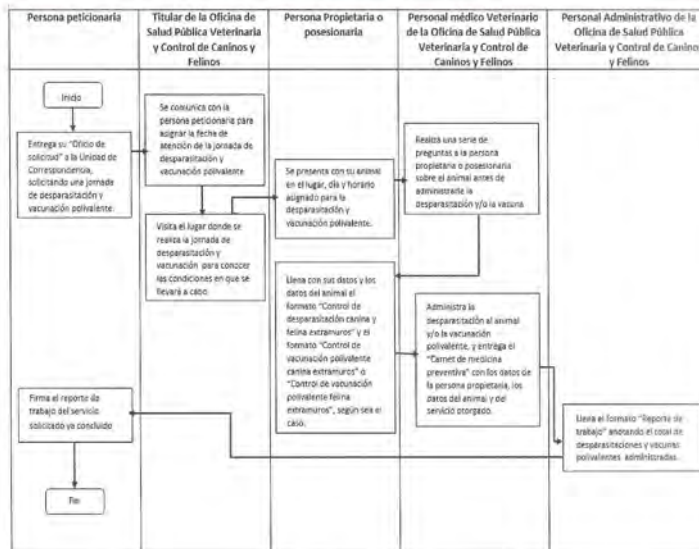
33.9 DIAGRAMACIÓN 1



DIAGRAMACIÓN 2



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

33.10 MEDICIÓN

DESPARASITACIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
233	2800	$209/2800 \times 100 = 8.32\%$

VACUNAS POLIVALENTES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
83	- 1000	$83/1000 \times 100 = 8.3\%$

ATENCIÓN MÉDICO VETERINARIA PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
21	250	$21/250 \times 100 = 8.4\%$



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

33.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1. Libreta de citas.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Control de desparasitación canina y felina intramuros.

**CONTROL DE DESPARASITACIÓN CANINA Y FELINA INTRAMUROS**

Mtz. JESÚS OLVERA MONTES  
 CED. PROF. 827 1526 UNAM

DATOS DEL PROPIETARIO					DATOS DE LA MASCOTA					
Nº.	FECHA	NOMBRE	CALLE Y NÚMERO	COLONIA	FOLIO DE IDENT.	FIRMA	ESPECIE	NOMBRE	PESO EN KG.	DOSES
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



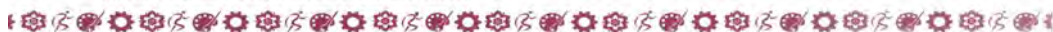
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Control de vacunación polivalente canina intramuros.

**AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN 2025 - 2027**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE SANIDAD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS  
 OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE ENFERMEDADES FELINAS  
**CONTROL DE VACUNACIÓN POLIVALENTE CANINA INTRAMUROS**

DATOS DEL PROPIETARIO				DATOS DEL ANIMAL			DATOS DE LA VACUNA		
Nº.	FECHA	NOMBRE	DIRECCIÓN (calle, número, colonia)	FOLIO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	EDAD	VACUNA	MARKA	EDOS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Mtz. JESÚS OLVERA MONTES  
 CED. PROF. 8271526 UNAM





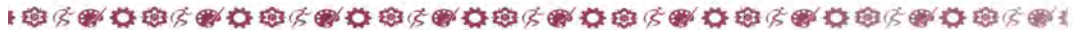
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. Control de vacunación polivalente felina intramuros.

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN 2025 - 2027  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE SALUD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS  
 OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS  
 CONTROL DE VACUNACIÓN POLIVALENTE FELINA INTRAMUROS

DATOS DEL PROPIETARIO				DATOS DEL ANIMAL			DATOS DE LA VACUNA			
No.	FECHA	NOMBRE	DIRECCIÓN (Calle, número, colonia)	RAZA DE IDENTIFICACIÓN	EDAD	INDICARE	EDAD	VACUNA	FECHA	OTRO
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

MUN. DE SAN VICENTE DE CAJALMONTES  
 C.E.D. PROF. GUILLERMO URIBARRI



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. Carnet de medicina preventiva.

**DATOS DEL MÉDICO VETERINARIO**

NOMBRE DE LA CLÍNICA

DIRECCIÓN DE LA CLÍNICA

ESPECIALIDAD PROFESIONAL

TELÉFONO

CORREO ELECTRÓNICO

WEB

**DATOS DE LA MASCOTA**

Especie

Raza

Sexo

Edad

Fecha de nacimiento

País

Estado

**MUNICIPIO DE INSTALACIÓN FELINA**

FECHA	TIPO DE CONTROL	ESTADO	FECHA DEL SIGUIENTE CONTROL

**RECOMENDACIONES DE VACUNACIÓN**

Recomendaciones de vacunación para felinos...

FECHA	TIPO DE VACUNA	ESTADO	FECHA DEL SIGUIENTE CONTROL

**REGISTRO DE VACUNACIÓN**

FECHA	TIPO DE VACUNA	ESTADO	FECHA DEL SIGUIENTE CONTROL

**REGISTRO DE VACUNACIÓN**

FECHA	TIPO DE VACUNA	ESTADO	FECHA DEL SIGUIENTE CONTROL







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8. Control de vacunación polivalente canina extramuros.

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN 2025 - 2027  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE SALUD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS  
 OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CARNES Y FELINOS  
**CONTROL DE VACUNACIÓN POLIVALENTE CANINA EXTRAMUROS**

FECHA: \_\_\_\_\_

No.	NOMBRE	DATOS DEL PROPIETARIO			DATOS DEL ANIMAL		
		DOMICILIO (calle, número, colonia)	FOJO DE IDENTIFICACIÓN	FIRMA	ACABRE	FOJO	VACUNA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

MVZ. JESUS OLVERA MONTES  
 CED. PROF. R271524 UNAM



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

9. Control de vacunación polivalente felina extramuros.

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN 2025 - 2027  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 DEPARTAMENTO DE SALUD URBANA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS  
 OFICINA DE SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CARNES Y FELINOS  
**CONTROL DE VACUNACIÓN POLIVALENTE FELINA EXTRAMUROS**

FECHA: \_\_\_\_\_

No.	NOMBRE	DATOS DEL PROPIETARIO			DATOS DEL ANIMAL		
		DOMICILIO (calle, número, colonia)	FOJO DE IDENTIFICACIÓN	FIRMA	ACABRE	FOJO	VACUNA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

MVZ. JESUS OLVERA MONTES  
 CED. PROF. R271524 UNAM





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

10. Reporte de trabajo.

MUNICIPIO DE TULTITLÁN DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
OFICINA DE: <b>SALUD PÚBLICA VETERINARIA Y CONTROL DE CANINOS Y FELINOS</b>					
RESPONSABLE: <b>M.V.Z. JESÚS OLIVERA MONTE</b>					
<b>REPORTE DE TRABAJO</b>					
DOMICILIO: _____					
EJECUTIVANTE: _____			SERVICIO SOLICITADO: _____		
NOMBRE DEL ORGANISMO: _____	OFICIO: _____	SERVICIO SOLICITADO: _____	TELEFONOS: _____	OFICIO: _____	VERBAL: _____
<b>EFECCIÓN REALIZADA</b>					
FECHA: _____					
CANTONETA No. _____					
RECEPCIÓN: _____					
ATENCIÓN: _____					
REFERENCIA DEL DOCUMENTO: _____					
OBSERVACIONES: _____					
NOMBRE Y FIRMA DE CONFIRMACIÓN: _____					
NOMBRE: _____ FIRMA: _____					
ELABORADO: _____ INGRESADO: _____					
<b>E SPECIFICACIONES</b>					
JUELA: _____	RAJAS: _____	COLORES: _____	SERIO: _____	TALLA: _____	SERVICIO: _____



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

33.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**34 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención y canalización de Reportes de maltrato Animal

**ÁREA:** Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal

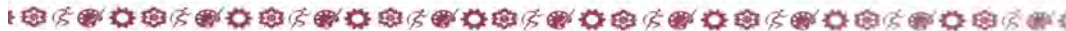
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### 34.1 OBJETIVO

Atender y canalizar las denuncias realizadas por la población o entidades gubernamentales en materia de maltrato animal dentro del territorio municipal para disminuir y controlar los casos de maltrato animal.

#### ALCANCE

La atención y la canalización al maltrato animal aplica desde la recepción de la denuncia realizada por el ciudadano hasta la finalización del procedimiento administrativo y la obtención de métricas estadísticas con el fin de medir y disminuir los casos de maltrato animal dentro del municipio de Tultitlán Estado de México.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 34.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, De los Derechos Humanos y sus Garantías Artículos, 3 párrafo 12, Artículo 4, Párrafo 6, Sección III De las Facultades del Congreso, fracción XXIX G, Párrafos adicionados en el DOF 02-12-2024.
- Ley Federal de Sanidad Animal, Capítulo I, Objeto de la Ley, Artículos 1, 2, 3, Capítulo II De la Importación, tránsito internacional y Exportación, Artículos 27, fracción VI.
- Ley General de Salud, Capítulo II Enfermedades Transmisibles Artículo 139 fracción III y Artículo 156, reformada DOF 16-03-2022
- Ley General de Equilibrio Ecológico y La Protección al Medio Ambiente, Capítulo III Flora y Fauna Silvestre, Artículo 86 Bis 2 Párrafo reformado DOF 19-01-2018.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, De los Principios Constitucionales, Los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 18 párrafos 9, 10, y 11 Última reforma POGG: 06 de marzo de 2026.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Sexto Bis, Artículos 24 Bis, 24 Ter, Capítulo Segundo de la Tesorería Artículo 96 Octies. Última reforma POGG: 09 de diciembre de 2025.
- Código De La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto De la Protección y Bienestar Animal.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México, Capítulo XV, De la Dirección de Servicios Públicos, Artículo 166. Publicado en la Gaceta Municipal, "Periódico Oficial del Gobierno de Tultitlán", el 30 de marzo de 2026
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán Estado de México, Capítulo XVII, De los Servicios Públicos, Artículo 69 fracción IX, Sección Tercera de la Población, Artículo 13 fracciones XXV, XXVI, XXVII. Sección Tercera, De las Sanciones, Artículo 127 Apartado D fracción V, Apartado F fracción II, aprobado en la Cuadragésima Séptima Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 19 de diciembre de 2025.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México Capítulo II, Glosario, Artículo 2 fracciones XXIV y XL, Título IV, Capítulo II Artículo, 17





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 34.3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección de Servicios Públicos es responsable de Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos, Administrar las redes sociales de la Dirección de Servicios Públicos, con un contenido que destaque los beneficios otorgados a la ciudadanía. Proponer acciones de mejora en los programas y proyectos, trabajo cotidiano y al buen uso de los recursos asignados, instrumentando las medidas necesarias para su control y sustentabilidad.
- La Coordinación Jurídica Administrativa es responsable de Iniciar, substanciar mediante la vía procesal adecuada y resolver el procedimiento administrativo común para sancionar las conductas que establecen las normas aplicables en la materia de maltrato animal.
- El Departamento de sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es responsable de Coordinar, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal, Recibir y valorar los oficios, y reportes de la ciudadanía u otras Dependencias relacionadas con las oficinas adscritas al departamento, así como clasificar e instruir la atención a las peticiones, Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito al departamento en coordinación con las Oficinas.
- La Oficina de Control y Bienestar Animal será responsable de Resguardar, custodiar o retener temporalmente a los animales que por algún motivo se encuentren bajo un procedimiento jurídico o administrativo de alguna Dependencia gubernamental del orden Federal, Estatal o Municipal, Programar y ejecutar la logística para el eficiente desempeño de los servicios que otorga, entre los que destacan esterilizaciones, desparasitaciones, vacunas antirrábicas y consultas médicas veterinarias.
- La Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal, es responsable de Atender los reportes y denuncias recibidas referentes al maltrato animal, dentro del territorio municipal, Dictaminar el maltrato animal a partir de la valoración en función de los cinco dominios que determinan el bienestar animal, a través de la actuación y atención de diligencias a denuncias ciudadanas recibidas, Realizar visitas domiciliarias respecto de las denuncias recibidas, referentes al maltrato animal dentro del territorio municipal, en coadyuvancia con personal de las Dependencias auxiliares involucradas en la materia, para hacer la valoración y dictaminación de casos de maltrato animal y enseguida hacer una invitación al trato digno y al mismo tiempo ofrecer atención médica veterinaria preventiva, Coadyuvar a dictaminar casos de probable maltrato animal en unidades económicas o



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

puestos fijos o semifijos que se encuentren en vías y áreas públicas que ofrezcan servicios diversos o comercialicen animales, mediante visitas de verificación coordinadas con la Dirección de Desarrollo Económico, Coadyuvar en los asuntos atención y canalización de reportes de maltrato animal, en las actividades del Consejo de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Tultitlán.

### 34.4 DEFINICIONES

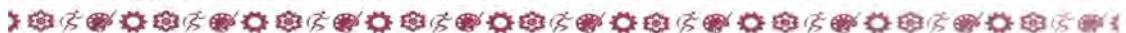
**Bitácora maltrato animal:** Documento que permite llevar un control detallado de eventos, operaciones o tareas realizadas en un periodo determinado

**Canalización de reportes de maltrato animal:** proceso mediante el cual las denuncias ciudadanas (hechos de crueldad, negligencia o abandono) son recibidas, evaluadas y dirigidas a las autoridades competentes (fiscalías, procuradurías ambientales, dependencias municipales) para su investigación y sanción, asegurando la atención médica del animal y la coordinación entre instituciones para proteger su bienestar, a través de líneas telefónicas, plataformas en línea y presenciales

**Caso legal por maltrato animal; denuncia ciudadana** que activa la intervención de autoridades (Fiscalías, Policía, PROFEPA), llevando a **investigaciones y vinculaciones a proceso**, con sentencias que van desde prisión y multas hasta la inhabilitación, y que se persiguen incluso **de oficio** en algunas jurisdicciones

**Concientización sobre el bienestar animal:** toma de conciencia sobre la responsabilidad humana de asegurar que los animales tengan una vida sana y digna, satisfaciendo sus necesidades físicas y mentales (salud, comodidad, alimentación, seguridad, ausencia de dolor y libertad para expresar comportamientos naturales), combatiendo el maltrato, el abandono y el tráfico, mediante la educación y la aplicación de leyes

**Crueldad animal.** causar sufrimiento o daño intencionalmente a un animal, ya sea por acción (tortura, mutilación) o por omisión (negligencia, abandono, privación de comida/agua/atención médica). Es un delito grave que puede manifestarse en animales de compañía, animales de granja, fauna silvestre o en espectáculos, y está vinculado a la violencia social, siendo denunciante ante autoridades competentes y especializadas en el tema.





MUNICIPIO DE TLAXIACO

**Dictamen de maltrato animal:** informe técnico-legal emitido por el titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal y veterinarios certificados que evalúan si un animal ha sido objeto de acciones u omisiones humanas que le causan daño, sufrimiento, estrés o ponen en riesgo su vida, tipificando las conductas (golpes, abandono, negligencia, explotación) para sustentar una denuncia penal o administrativa, y determinando la gravedad de las lesiones y el grado de crueldad.

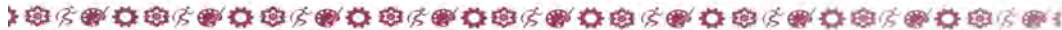
**Evidencia:** La evidencia es cualquier dato, hecho, objeto, señal, testimonio o experiencia que sirve para establecer la verdad de una proposición, afirmar la existencia de un hecho, refutar una acusación o demostrar la validez de una conclusión.

**Maltrato animal:** todo hecho, acto u omisión consciente que ocasiona dolor, sufrimiento y pone en peligro la salud y la vida del animal, así como la explotación excesiva en el desempeño de su trabajo.

**Poseedor del animal:** Persona que tiene el control y cuidado del animal en un momento determinado responsable de los daños que cause con o sin supervisión de su tenencia responsable.

**Rescate:** proceso diligente realizado por protección civil cuando la vida de un animal se encuentra en riesgo o con antelación por la autoridad competente mediante una orden expedida por un juez en colaboración de voluntarios o dependencias municipales o estatales de traslado, médicos veterinarios, hogares temporales, y voluntarios de seguimiento, todos los cuales colaboran asegurándose de que el animal en recuperación reciba la mejor alimentación, sus vacunas y desparasitaciones.

**Resguardo de animales:** se refiere a refugios, albergues y centros de rescate que ofrecen cuidado, rehabilitación y un espacio temporal a animales abandonados, maltratados o callejeros, con el objetivo final de encontrarles un hogar responsable a través de la adopción.



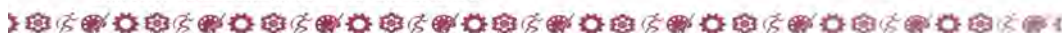
MUNICIPIO DE TLAXIACO

**Tutor:** persona que se compromete a cuidar el bienestar integral de una mascota durante toda su vida, cubriendo sus necesidades básicas de alimentación, salud (visitas al veterinario), espacio, ejercicio, afecto y socialización, además de asegurar su identificación y un entorno seguro, creando un vínculo basado en el respeto y la empatía, no en la humanización excesiva, para evitar que se convierta en un peligro para sí mismo o los demás.

**Valoración del bienestar animal:** proceso científico y ético para medir el estado físico y mental de un animal, usando **indicadores objetivos** (comportamiento, salud, condición corporal, etc.) para evaluar si se cumplen sus necesidades básicas (las **Cinco Libertades**), identificando signos de dolor, estrés o enfermedad, y mejorando así su cuidado y manejo en diversos entornos como la ganadería, zoológicos o animales de compañía, y ayudando a la gestión y cumplimiento normativo.

**Verificación de casos de maltrato animal:** Reportar a las autoridades competentes (fiscalías locales) con evidencia (fotos, videos, detalles), y consiste en inspecciones físicas para evaluar las condiciones del animal y el entorno, requiriendo a menudo que un dueño esté presente y aportando documentos como identificación oficial y cartillas de vacunación para que las autoridades (como a la dirección de Medio Ambiente Municipal o agencias especializadas) puedan confirmar el abuso y aplicar la ley.

#### 34.5 INSUMOS





MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

34.6 RESULTADOS

- o Contestación u oficio de caso substanciado y resuelto por la autoridad administrativa competente de los tres niveles de gobierno.

34.7 POLÍTICAS

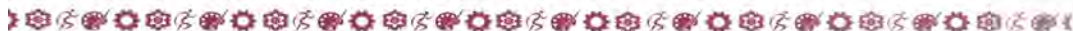
- o Para la atención de denuncias se deberán presentar las siguientes evidencias; dirección del poseedor y animal maltratado, evidencia fotográfica, o video en formato mp4, así como una breve narración de hechos para poder tipificar el maltrato animal. Toda información será anónima y estará resguardada bajo la ley de protección de datos.
- o La atención a denuncias de casos de maltrato animal se atenderá única mente y mediante canales de comunicación establecidos dentro del horario laboral lunes a viernes de 9:00am a 18:00pm.
- o El tiempo límite del desahogo del Procedimiento administrativo será conforme a los tiempos establecidos por de la vía legal substanciada.
- o La evidencia proporcionada por el denunciante y la obtenida durante la actuación será anónima y solo podrá modificarse y mostrarse mediante previa autorización de la Dirección de Servicios Públicos.



MUNICIPIO DE TLAXIILTLAN

34.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Denuncia mediante los canales de comunicación institucionales; (correo, línea telefónica, de manera presencial, u oficio), aportando la evidencia suficiente para su atención.
2	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal	Recibe, analiza y determina con la supervisión del titular de la UABAEAMA la procedencia de la denuncia para alimentar la "bitácora de maltrato" animal.
3	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal	Si es procedente el caso se dará de alta en la "bitácora de maltrato Animal" y si no lo es contará como denuncia recibida pero no atendida. finalmente, la bitácora se compartirá con la coordinación Jurídica en tiempo real.
4	Coordinación Jurídica administrativa	Revisa la "bitácora de maltrato animal", calendariza, y coordina la actuación de las diferentes dependencias, o unidades administrativas involucradas, así mismo decide la estrategia substancial del procedimiento legal, para informa al titular de la (UABAEAMA), al área de verificación, y en su caso a los elementos de seguridad ciudadana realizar la visita de verificación.
5	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal Verificador. Notificador	Durante la visita de verificación realizarán acto de molestia, presentación e identificación de servidores públicos, informe de motivo de visita, toma de evidencia fotográfica, condición y disponibilidad del denunciado para sacar al animal del maltrato en el cual lo mantiene y colaborar en el proceso legal.
6	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal	Si existe disponibilidad por parte del denunciado el titular del área realizara la "valoración" y la "dictaminación medico veterinaria" del animal conforme a los cinco dominios establecidos del Bienestar Animal, realizando una concientización e invitación al trato digno y respetuoso y ofreciendo la atención medico veterinaria preventiva gratuita por la OSPVCCF así mismo dictara acciones correctivas o preventivas para su solventación.

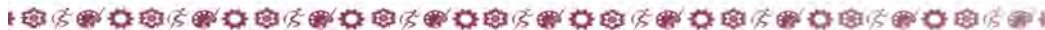




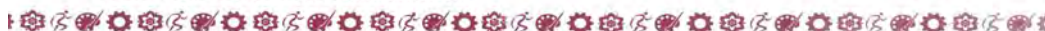
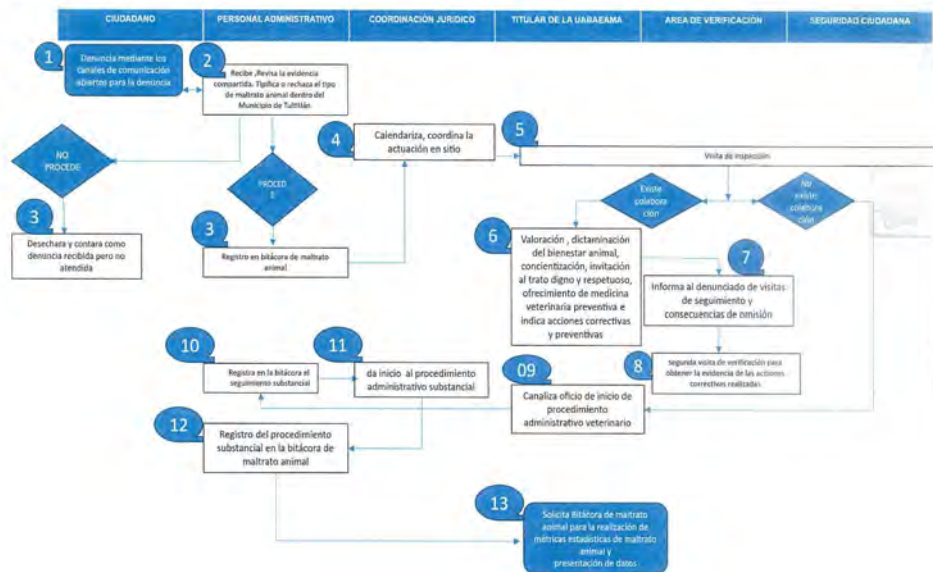
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7	Verificador	Informan al denunciado sobre la realización de una o varias visitas no programadas en donde se revisarán las acciones correctivas indicadas por el titular de la UABAEAMA durante la visita, e informarán al denunciado sobre la consecuencia de omisión, la notificación, la comparecencia o sanción económica conforme a la normatividad vigente.
8	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal Coordinación Jurídica y Verificador	Realizaran una segunda visita de verificación para obtener la evidencia de las acciones correctivas realizadas, con la información obtenida, el titular de la UABAEAMA generará oficio de cierre de procedimiento dirigido a la Coordinación Jurídica administrativa.
9	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal Coordinación Jurídica	En caso de haber omisión a los avisos, no colaboración, actos de crueldad, o sádicos hacia los animales por parte del denunciado, el titular de UABAEAMA canalizará mediante oficio a la Coordinación Jurídica administrativa, las evidencias proporcionadas por el ciudadano con la finalidad de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.
10	Personal Administrativo de la UABAEAMA	Registra envío de oficio para inicio de procedimiento administrativo en la bitácora de maltrato animal.
11	Coordinación Jurídica Dirección de Servicios Públicos	Recibe el oficio de inicio de procedimiento administrativo y de acuerdo a su competencia da seguimiento Substancial al maltrato animal mediante la vía legal más adecuada. El procedimiento se cierra hasta que haya una resolución de la dependencia competente a donde se giro la denuncia.

34.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

34.10 MEDICIÓN

Número de casos atendidos anualmente		
2025 (90 casos atendidos)	2026 (casos atendidos)	

34.11 FORMATOS

- o Oficio de contestación.
- o Bitácora de Maltrato Animal
- o Valoración y dictaminación del bienestar Animal



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1. Oficio de Contestación

**GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO**  
**MUNICIPIO DE TULTITLÁN**

**DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE**  
**SECCIÓN: SUBSECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE**  
**NO. OFICIO: 000/2025/03/AMBIEN/CONT/EST/OFICIO**

Tultitlán, Estado de México, a 12 de noviembre de 2025

**RECIBO**  
13 NOV 2025

**ENTRO: VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA**  
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS  
**PRESENTE.**

**AL: M.F.C. JOSÉ RAFAEL CÁNDIDO REYES**  
JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BIENESTAR ANIMAL.

Por medio de este conducto recibo un correo electrónico al respecto con atención al oficio de número 000/2025/03/AMBIEN/CONT/EST/OFICIO de fecha 07 de octubre del presente año, en el cual dice lo siguiente: "En caso de maltrato animal por falta de atención médica veterinaria, tenencia de movimiento, cantidad y condición insular de el canino, quien obra a disposición en calle Balda Anón, No. 29, Lt. 15, Colonia Villa Fontaine Municipio de Tultitlán, Estado de México", se informa lo siguiente:

Esta Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente es competente con respecto al tema y se informa lo siguiente: se procedió a realizar la inspección correspondiente el día 21 de octubre del presente año, por el C. Osvaldo Martínez García, inspector notificador y asesor, asistido a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente en cual se concluyó dicha y agendaron en el siguiente domicilio: calle Balda Anón, No. 29, Lt. 15, Colonia Villa Fontaine Municipio de Tultitlán, Estado de México. En el cual atendió una persona del sexo masculino, el cual dijo llamarse C. OSWALDO MONTIEL MARTÍNEZ, quien se identifica con credencial para votar con foto IDENTEX 154725384, a quien se indica que el motivo de la visita es debido a que existe una queja







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 34.12 SIMBOLOGÍA

Simbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el fin del procedimiento



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**35 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar eventos de promoción para la adopción de Animales  
**ÁREA:** Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal.  
**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

#### 35.1 OBJETIVO

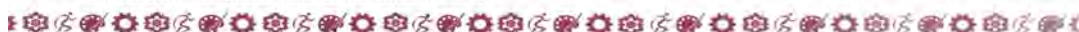
Impulsar acciones institucionales para fomentar la adopción canina y felina mediante eventos de promoción y medios de información visuales o electrónicos que impacten directamente en los ciudadanos y motiven a conceptualizar a los animales como seres sintientes optando por la adopción más no por la compra de ejemplares y estereotipos de raza.

#### ALCANCE

Aplica desde el momento que la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos resguarda y libera para la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal, los caninos y felinos con características y condiciones que permiten ser seleccionados para la adopción hasta que estos mismos animales son adoptados por los ciudadanos y se obtiene evidencia.

#### 35.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, De los Derechos Humanos y sus Garantías Artículos, 3 párrafo 12, Artículo 4, Párrafo 6. Sección III De las Facultades del Congreso, fracción XXIX. Párrafos adicionados en el DOF 02-12-2024.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Segundo, De los Principios Constitucionales, Los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 18 párrafos 9, 10, y 11 Última reforma POGG: 06 de marzo de 2026.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Sexto Bis, Artículos 24 Bis, 24 Ter, Última reforma POGG 09 de diciembre de 2025.
- Código De La Biodiversidad Del Estado De México, Libro Sexto De la Protección y Bienestar Animal, Capítulo X de los Animales Callejeros y Abandonados, Artículo 6.38 Última reforma POGG: 17 de diciembre de 2025.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán Estado de México. Capítulo XV, De la Dirección de Servicios Públicos, Artículo 166. Publicado en la Gaceta Municipal, "Periódico Oficial del Gobierno de Tultitlán", el 30 de marzo de 2026
- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán Estado de México, Capítulo XVII, De los Servicios Públicos, Artículo 69 fracción IX, Capítulo VII, De los Servicios Públicos, Artículo 69 fracción IX apartado d, aprobado en la Cuadragésima Séptima Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 19 de diciembre de 2025
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México Capítulo II, Glosario, Artículo 2 fracción IV, Título III Capítulo I, De las Funciones de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de caninos y felinos fracción VII.

35.3 RESPONSABILIDADES

- o Dirección de Servicios Públicos es responsable de administrar las redes sociales de la Dirección de Servicios Públicos, con un contenido que destaque los beneficios otorgados a la ciudadanía. Y Planear, organizar y dirigir los programas y proyectos propuestos por las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.
- o Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es responsable de 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 el departamento.
- o Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal es responsable de fomentar la adopción de caninos y felinos en coadyuvancia con las distintas Dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como personas y de la sociedad civil.
- o Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos es la responsable de resguardar, observar, dar medicina veterinaria preventiva y seleccionar caninos y felinos sanos, con comportamiento aceptable para ser promocionados en los eventos de promoción para la adopción.
- o Departamento de Comunicación Social es responsable de difundir entre la población, los medios de comunicación y la opinión pública las actividades, programas, acciones y resultados de la Persona Titular de la Presidencia Municipal, del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal, Coordinar la cobertura informativa, fotográfica y audiovisual de los eventos oficiales del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal, Proponer y coordinar la producción de campañas de difusión institucional y la elaboración de materiales audiovisuales, fotográficos o impresos.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.4 DEFINICIONES

**Adopción:** Es el proceso de tomar la responsabilidad de un animal previamente abandonado, dejado en un refugio de animales o en condición de calle.

**Animal en Adopción:** Aquel animal en condiciones de ser entregado a otra persona para que asuma la responsabilidad de su cuidado.

**Bienestar Animal:** El buen estado físico y mental de un animal en las condiciones en la que vive y muere.

**Evento de adopción:** Evento donde se combinan **infraestructuras físicas (animales listos para adopción, jaulas etc.), digitales** (plataformas electrónicas de recomendación de adopción), y promocionales (banderines, imágenes, trípticos) con una **estructura organizativa** sólida (personal capacitado, voluntarios, y protocolos claros) con una **estrategia de comunicación** efectiva para conectar animales con familias adecuadas, todo centrado en el bienestar animal y procesos transparentes de evaluación de adoptantes, de animales domésticos.

**Infraestructura y Estructura Operativa:** se refiere a espacios Físicos, Personal o Voluntarios, Recursos Financieros, y Protocolos necesarios para la realización mediante la programación de eventos de promoción para la adopción.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.5 INSUMOS

- o Solicitud de Adopción
- o Certificado de adopción.
- o Compromiso de esterilización.
- o Comprobante de vacunación antirrábica
- o Comprobante de vacunación polivalente.

35.6 RESULTADOS

- o Dar en adopción a caninos y felinos seleccionados para poderles brindar una segunda oportunidad de vida.

35.7 POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, igualdad de género, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o Los caninos Dados en adopción serán seleccionados, observados, con la medicina preventiva y reproductiva provenientes de la Oficina de Salud Publica Veterinaria y Control de Caninos y Felinos.
- o El trámite de adopción se realizará durante los eventos de promoción de la Adopción o en el centro de Control y Bienestar Animal de Tultitlán en horario laboral.
- o La fotografía de la adopción será estrictamente resguardada con responsabilidad por las dependencias involucradas y solo podrán publicarse en redes sociales cuando el adoptante lo haya autorizado mediante su firma en la solicitud de adopción.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.8 DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Realizar eventos de promoción para la adopción de animales		
No.	Puesto	Actividad
1	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Realizara con ayuda del Medico veterinario y el personal administrativo adjunto a la Oficina de Salud Publica Veterinaria y control de Caninos y Felinos, la disponibilidad de animales seleccionados y observados durante mínimo 3 meses para la adopción.
2	Titular de Comunicación Social	Programará un día por semana para tomar fotografías de los caninos y felinos seleccionados, por la Oficina de Salud Pública Veterinaria y control de Caninos y Felinos, mismos que tendrá que promocionar en las redes sociales mediante la página de Facebook llamada Tultitlán 2025-2027.
3	Titular de la Oficina de Salud Publica Veterinaria y control de Caninos y Felinos	Resguardara en área de quirófano o confinamiento a los animales seleccionados durante el tiempo que sea necesario para darlos en adopción intramuros o extramuros previéndolos de alimento y cuidados médicos veterinarios.
4	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Determinará la fecha y lugares donde se realizará el evento de promoción de la adopción con frecuencia semanal, con el objetivo de visualizar y organizar al personal operativo, material y equipo de promoción para la adopción.





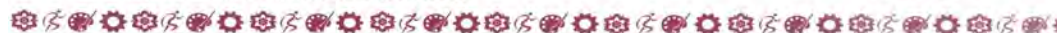
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Avisara al titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y control de Caninos y Felinos la fecha, especie y número de animales contemplados dentro de su programación para poder disponer de ellos, y trasladarlos en jaulas o transportadoras al sitio del evento de promoción de la adopción,
6	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Trasladará e instalará a los animales en el sitio programado contemplando que estos no sufran maltrato y se respeten los 5 dominios del bienestar animal, así mismo será el encargado de instalar el equipo, y materiales necesarios para realizar el evento.
7	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Sacará de las jaulas o transportadoras a los caninos para realizar rondines o paseos de promoción, informando a los ciudadanos interesados sobre las condiciones medicas veterinarias y los requisitos para la adopción, mientras que los felinos serán exhibidos y promocionados dentro su respectiva jaula.
8	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Realizara un filtro mediante un cuestionario oral, al momento en que un ciudadano tome la decisión de adoptar a un ser sintiente, revisando, en este las características caninas o felinas deseadas por el adoptante, la edad de las personas, el espacio mínimo requerido conforme a la ubicación del domicilio, número y tipo de animales que convivirán con el animal adoptado, y explicara la importancia de este cuestionario en referencia el maltrato animal, decidiendo seguir o abortar el trámite de adopción o el ciudadano después de ser concientizado e informado sobre los requisitos de adopción toma la decisión de seguir o abortar el trámite de adopción.
9	ciudadano	Llenara la "solicitud de adopción", "certificado de adopción", "compromiso de esterilización" en caso de que los animales tengan una edad menor a 5 meses, presentara la copia o el original de la



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

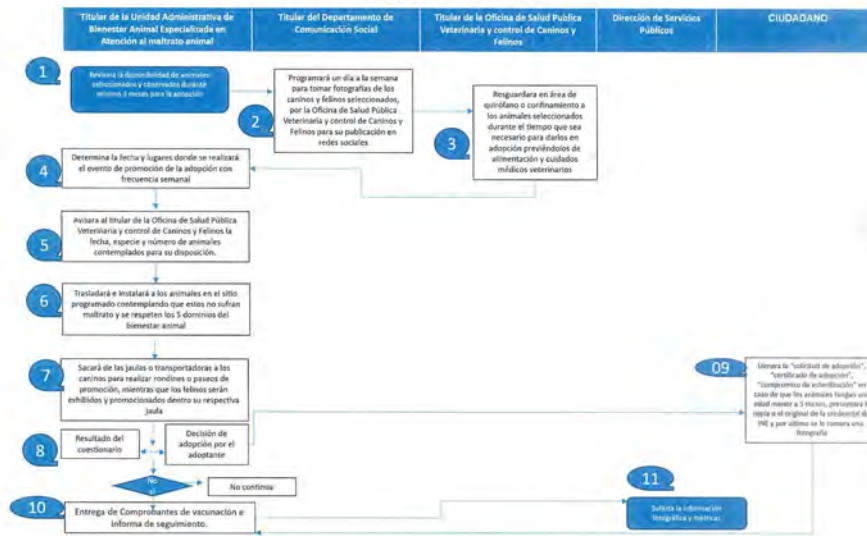
		credencial del INE y por último se le tomara una fotografía con el animal adoptado para archivo o con su debido consentimiento para la promoción de la adopción en redes sociales del Municipio de Tultitlán.
10	Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al maltrato animal	Entregará al ciudadano el "comprobantes de vacunación antirrábica" y "comprobante de vacuna polivalente" como evidencia de la medicina preventiva realizada e informa al ciudadano del seguimiento vía telefónica que se dará en un tiempo no programado para revisar el estado y el comportamiento del canino o felino adoptado.
11	Dirección de Servicios Públicos	Solicita la información fotográfica y métricas para la publicación en redes sociales.
Fin		





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.10 MEDICIÓN

Números de adopciones Anuales			
2025 (112)	2026 ( )		





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.11 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1. Solicitud de Adopción

COLEGIO MUNICIPAL DE TULTITLÁN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA  
SECRETARÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL  
SECRETARÍA DE TURISMO Y PROMOCIÓN CULTURAL  
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
SECRETARÍA DE ASESORIA JURÍDICA  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN  
SECRETARÍA DE TRANSACCIONES Y CONTRATACIÓN  
SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES  
SECRETARÍA DE RECURSOS HUMANOS  
SECRETARÍA DE ASISTENTE SOCIAL  
SECRETARÍA DE CULTURA Y DEPORTE  
SECRETARÍA DE TURISMO Y PROMOCIÓN CULTURAL  
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
SECRETARÍA DE ASESORIA JURÍDICA  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN  
SECRETARÍA DE TRANSACCIONES Y CONTRATACIÓN  
SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES  
SECRETARÍA DE RECURSOS HUMANOS  
SECRETARÍA DE ASISTENTE SOCIAL  
SECRETARÍA DE CULTURA Y DEPORTE

FORMATO DE ADOCIÓN

Por favor completar:

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Fecha de expedición: \_\_\_\_\_

Por favor completar:

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Fecha de expedición: \_\_\_\_\_



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Certificado de adopción.

Fecha: 17 de Abril del 2026

**Certificado de adopción**

El centro de Control de Bioterrorismo Animal certifica que el animal con los siguientes datos:

Color: Y Sexo: HEMERA Raza: CRULLO

Ejemplar: 3 MESES Color: CAFE

Por el momento ADOPCIÓN por:

**DALIA CERON SOLIS**

Elaborado: \_\_\_\_\_ Fecha expedición: \_\_\_\_\_





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. Comprobante de vacunación polivalente

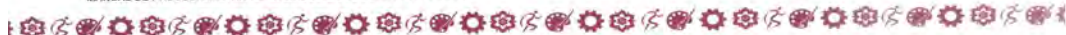
DATOS DEL MÉDICO VETERINARIO	DATOS DE LA MASCOTA
HOMBRE DE LA CLÍNICA	ESPECIE
HOMBRE DEL MÉDICO	SEXO
CÉDULA PROFESIONAL	HOMBRE
DOMICILIO	RAZA
TELÉFONO	SEÑAS PARTICULARES
CORREO ELECTRÓNICO	FECHA DE NACIMIENTO
NOTAS	COLOR
	PESO
	EDAD



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

35.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**36 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Capacitaciones de concientización sobre tenencia responsable de animales  
**ÁREA:** Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### 36.1 OBJETIVO

Realizar capacitaciones de concientización sobre tenencia responsable de animales en el territorio municipal de Tultitlán, para difundir los derechos de los animales y concientizar e inhibir el maltrato animal a partir de los cinco dominios del bienestar animal.

### ALCANCE

Aplica desde la asignación de fecha para la realización de campañas de concientización sobre tenencia responsable de animales hasta la implementación del total de sesiones contempladas en la carta descriptiva correspondiente.

### 36.2 REFERENCIAS

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 3, 4 y 73.
- o Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 18 párrafos 7,8 y 9
- o Código para la Biodiversidad del Estado de México Reglamento del Libro Sexto, Artículos del 6,1 al 8.5
- o Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 25 fracción I numeral 8, 37, 89 fracción IX.
- o Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal correspondiente.
- o Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 155, 156, 167.
- o Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 36.3 RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos gestiona el suministro de los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones, y protocolos solicitados, para llevar a cabo dichas campañas.
- o Subdirección de Servicios Públicos, planea, organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de programas operativos anuales.
- o El Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos es la responsable de supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o La persona titular de la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana, realiza campañas de tenencia responsable de animales, llevando registros documentales y gráficos de las actividades realizadas.

### 36.4 DEFINICIONES

**Capacitaciones:** Acciones ordenadas, sistematizadas y especializadas en una materia específica, enfocada en transmitir información y conocimiento con diferentes técnicas y metodologías pedagógicas.

**Concientización:** Acto del esfuerzo o labor que consiste en lograr que una persona o una colectividad se den cuenta de algo que los afecta.

**Animales Domésticos:** Son los animales de compañía, mascotas, abandonados, callejeros, gulas, exhibición o espectáculos, producción, abasto, monta, carga, tiro, así como los usados en deportes, terapia, experimentación, protección, rescate, adiestramiento, y cetrería.

**Propietaria o Propietario:** Es el derecho o facultad que tiene una persona de poseer un animal, esta propiedad podrá ser acreditada con cualquier documento que lo compruebe.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**Posesionaria o Posesionario:** Toda aquella persona que tiene bajo cuidado a un animal, por un periodo de tiempo corto determinado con previo consentimiento del propietario, mismo que adquiere todas las obligaciones y responsabilidades durante el tiempo que tenga al animal.

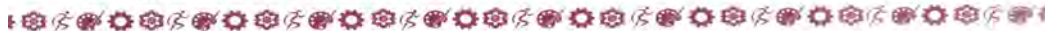
**Tenencia responsable de animales:** compromiso que adquiere una persona respecto a un animal para generarle condiciones de vida adecuadas con base en los cinco dominios del bienestar animal.

36.5 INSUMOS

- o Material impreso diverso relacionado a la tenencia responsable de animales.
- o Cartas descriptivas de las capacitaciones en tenencia responsable de animales.
- o Registro de campaña de concientización de maltrato hacia los animales

36.6 RESULTADOS

- o Población tultitlense capacitada en el tema de tenencia responsable de animales de compañía.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

36.7 POLÍTICAS

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

36.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Titular Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana (UACyCSU)	Realiza difusión en comunidades, instituciones públicas y de la administración pública municipal para difundir el tema de tenencia responsable de mascotas a través de capacitaciones en la materia.
2	Titular UAC y CSU y actores externos a la Dirección de Servicios Públicos	Se generan acuerdos documentados en minuta de trabajo, con autoridades auxiliares, titulares de instituciones públicas y/o titulares de dependencias municipales en donde se llevarán a cabo capacitaciones en el tema de tenencia responsable de mascotas.
3	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Conoce las fechas y acuerdos generados por la persona titular de la UACyCSU, y autoriza las capacitaciones.
4	Titular Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana	Cumple en tiempo y forma con las fechas acordadas en el punto 2; despliega integralmente las sesiones de la carta descriptiva de la capacitación y documenta las capacitaciones implementadas.
5	Titular Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana	Elabora y entrega oficio con reporte de actividades al despacho de la Dirección de Servicios Públicos al segundo día de haber terminado las sesiones contempladas en la carta descriptiva correspondiente.
	Director de Servicios Públicos	Sella de recibido el reporte mencionado en el punto 5.
FIN		



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

36.9 DIAGRAMACIÓN



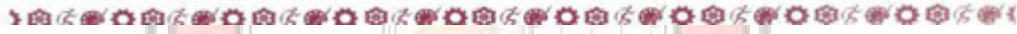




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

36.12 SIMBOLOGÍA

Simbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión
	Determina el fin del procedimiento



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**37 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención de Asuntos Jurídicos  
**ÁREA:** Coordinación Jurídica Administrativa  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**37.1 OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

Inicia cuando el titular de la Dirección de Servicios Públicos instruye al titular de la Coordinación Jurídica Administrativa 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 y concluye cuando se genera el oficio y/o expediente correspondiente para tener una trazabilidad de este y su pronta consulta.

**37.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley De Responsabilidades Administrativas del Estado de México Y Municipios
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 155 al 171
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Artículos 25 fracción I numeral 8, 28, 37, 69 fracción IX, 70, 71, 72, 73, 82 y 122 numerales 59 y 80
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán
- Reglamento de Limpia Para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, del Municipio de Tultitlán, Estado de México





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México.

37.3 RESPONSABILIDADES

**Titular de la 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.

**Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa:** Dar acompañamiento jurídico administrativo a los temas que así lo requieran y que estén vinculados a las acciones que llevan a cabo las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos y coordinar los procedimientos administrativos de las Dependencias Auxiliares de la Dirección de Servicios Públicos.

**Titulares de los 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.

**Titulares de las 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.

**Titulares de las 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.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

37.4 DEFINICIONES

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

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

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

**El procedimiento Administrativo:** Es un conjunto de actos y diligencias que realiza la administración pública para gestionar solicitudes, emitir autorizaciones y resolver conflictos, garantizando la legalidad y los derechos de los ciudadanos.

37.5 INSUMOS

-Reglamentos internos y 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 de instancias municipales y actores externos que tengan que ser atendidos por la Dirección de Servicios Públicos y que sean turnados a la Coordinación Jurídica Administrativa

37.6 RESULTADOS

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

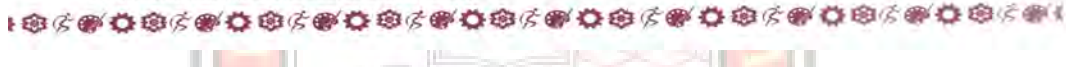




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

37.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Unidad de asuntos jurídicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe 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 mandado en la documentación inherente a sus funciones.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

37.8 DESARROLLO DE ACTIVIDAD

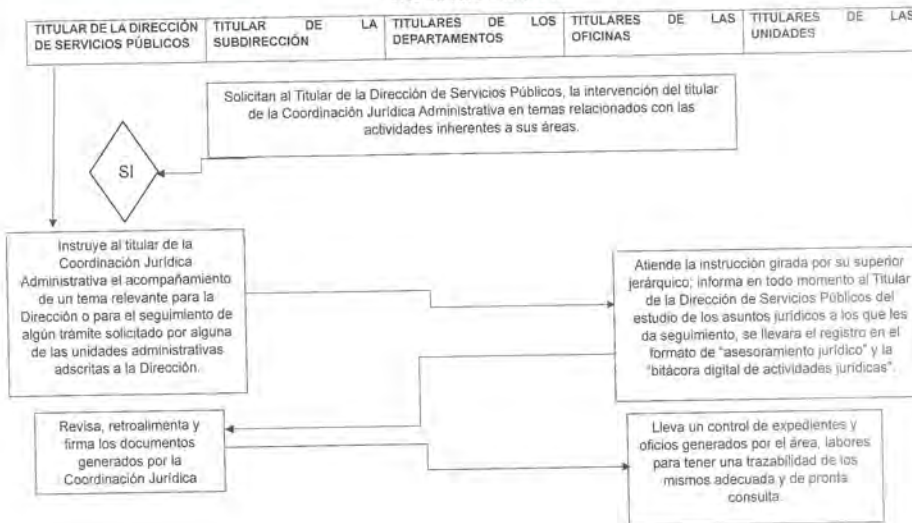
Descripción del Procedimiento			
NO	Responsable	Actividad	Formato
1	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Instruye al titular de la Coordinación Jurídica Administrativa el acompañamiento de un tema relevante para la Dirección o para el seguimiento de algún trámite solicitado por alguna de las unidades administrativas adscritas a la Dirección.	Bitácora digital de actividades jurídicas
2	Titulares de la Subdirección, de los Departamentos, Oficinas y Unidades	Solicitan al Titular de la Dirección de Servicios Públicos, la intervención del titular de la Coordinación Jurídica Administrativa en temas relacionados con las actividades inherentes a sus áreas.	Bitácora digital de actividades jurídicas
3	Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Atiende la instrucción girada por su superior jerárquico; informa en todo momento al Titular de la Dirección de Servicios Públicos del estudio 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".	Formato de asesoramiento jurídico
4	Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Revisa, retroalimenta y firma los documentos generados por la Coordinación Jurídica Administrativa.	Bitácora digital de actividades jurídicas
5	Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Lleva un control de expedientes y oficios generados por el área, labores para tener una trazabilidad de los mismos adecuada y de pronta consulta.	Archivo interno
7		FIN	





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

37.9 DIAGRAMACIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

37.10 MEDICIÓN

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

37.11 FORMATOS

1 BITACORA DE ACTIVIDADES JURIDICAS

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2 FORMATO DE ASUNTOS JURÍDICOS

AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO.  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FORMATO DE ASUNTOS JURÍDICOS

ÁREA QUE SOLICITA EL ASESORAMIENTO

Fecha	SEP	TUR	UDA	UCO	OPTSA	OFICOP	OFICAP	OFICPS	OFICP	OFICNL	OFICD
-------	-----	-----	-----	-----	-------	--------	--------	--------	-------	--------	-------

DOMINIOS LEGALES

ACOMPANAMIENTO      ELABORACIÓN

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO

INFORMACIÓN ENTREGADA

FECHA	FINA DE CONFORMIDAD	SELLO DE REGISTRO
-------	---------------------	-------------------



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

37.12 SIMBOLOGIA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**38 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Acceso a la información pública  
**ÁREA:** Coordinación Jurídica Administrativa  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### 38.1 OBJETIVO

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

### ALCANCE

El titular de la Coordinación Jurídica Administrativa monitorea diariamente la plataforma SAIMEX para ubicar y canalizar solicitudes de información, proporciona información necesaria a la de la Unidad municipal de acceso a la información pública y la protección de datos personales, para actualizar la plataforma IPOMEX y una vez que el ciudadano ingresa una solicitud de información a la plataforma SAIMEX realiza oficio de petición al área que maneja la información requerida para posteriormente realizar la contestación respectiva y carga la respuesta a la plataforma SAIMEX, en el supuesto que la información no satisfaga al ciudadano y se genere un recurso de revisión, se solicita la información pública en términos de lo establece la ley al servidor público obligado y dar cumplimiento al ciudadano.

### 38.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México Y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 155 al 171



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México, Artículos 25 fracción I numeral 8, 28, 37, 69 fracción IX, 70, 71, 72, 73, 82 y 122 numerales 59 y 60
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán
- Reglamento de Limpia Para el Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos, del Municipio de Tultitlán, Estado de México
- Reglamento del Servicio de Panteones del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Municipal de Protección y Bienestar Animal de Tultitlán Estado de México

### 38.3 RESPONSABILIDADES

**Titular de la 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.

**Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa:** Realizar la contestación respectiva y carga la respuesta a la plataforma SAIMEX, en el supuesto que la información no satisfaga al ciudadano y se genere un recurso de revisión, se solicita la información pública en términos de lo establece la ley al servidor público obligado y dar cumplimiento al ciudadano.

**Titulares de los 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.

**Titulares de las 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.

**Titulares de las 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.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 38.4 DEFINICIONES

El servicio público que prestará la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tultitlán son los que se encuentran contemplados en el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México en el artículo 69 fracción IX.

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

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

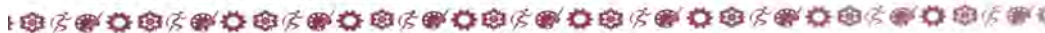
**SAIMEX:** Medio electrónico a través del cual se formulan las solicitudes de información pública y se interponen recursos de revisión.

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

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

#### 38.5 INSUMOS

- Solicitudes de información ciudadana que ingresan por la plataforma SAIMEX.
- Información requerida por la plataforma institucional IPOMEX.
- Información pública con la que cuenta cada una de las áreas y que se puede convertir en información pública susceptible de ser solicitada por una persona en el marco de su derecho a la información.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 38.6 RESULTADOS

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

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

#### 38.7 POLÍTICAS LABORALES.

- Para el tema de la transparencia y la rendición de cuentas se cumplirá cabalmente lo que establecen las normatividades en la materia.
- Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense. Cumpliendo en todo momento con el Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que 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.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

38.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo de Actividades			
	Responsable	Actividad	Formato
1	Servidor Público Habilitado/Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Monitorea diariamente la plataforma SAIMEX para ubicar y canalizar solicitudes de información.  Proporciona información necesaria a la de la Unidad municipal de acceso a la información pública y la protección de datos personales, para actualizar la plataforma IPOMEX en torno a la información pública de "oficio de petición"	Plataforma SAIMEX e IPOMEX
2	Servidor Público Habilitado/ Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Una vez que ingresa una solicitud de información ciudadana a la plataforma SAIMEX realiza oficio 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 plataforma SAIMEX" de información pública solicitada por el servidor público habilitado para contestar a la solicitud de información pública ciudadana.	Oficio interno de contestación de información
4	Servidor Público Habilitado/ Titular de la Coordinación	Carga la respuesta a la plataforma SAIMEX para dar contestación a la solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

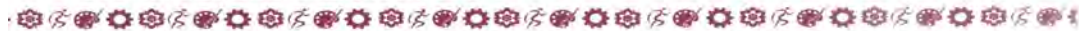
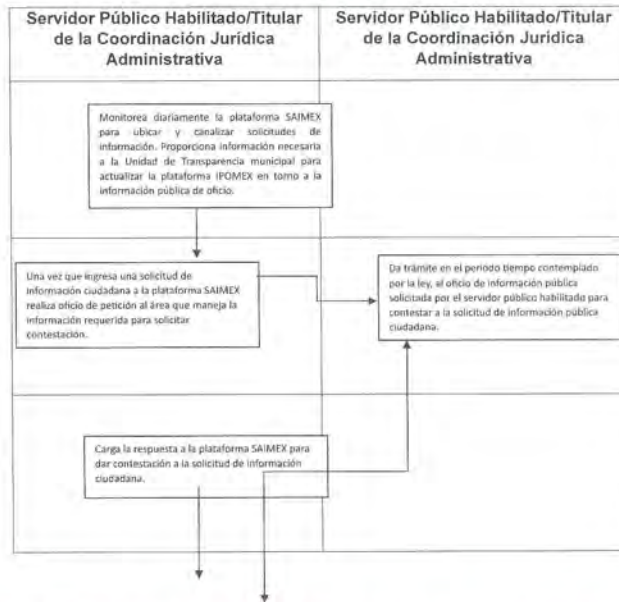
	Jurídica Administrativa		
5	Servidor Público Habilitado/ Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Verifica en la plataforma SAIMEX que con la contestación proporcionada al ciudadano se termine el procedimiento de solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX
6	Servidor Público Habilitado/ Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	En caso de 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



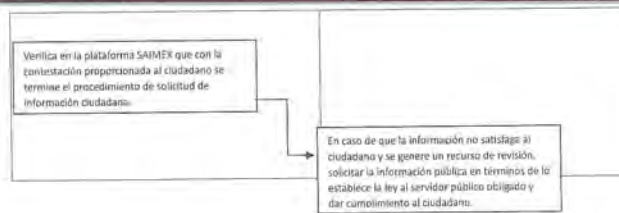


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

38.9 DIAGRAMACIÓN



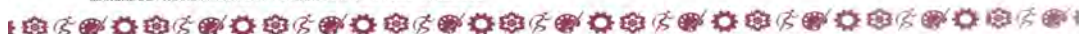
MUNICIPIO DE TULTITLÁN



38.10 MEDICIÓN

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

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

38.11 FORMATOS

- 01 oficios de plataforma del SAIMEX.

The image shows a screenshot of a web form titled 'SAIMEX' (Sistema de Atención al Ciudadano). The form is divided into several sections: 'DATOS PERSONALES', 'DATOS DE CONTACTO', 'DATOS DE LA SOLICITUD', and 'DATOS DE LA ENTIDAD'. It includes fields for name, address, phone number, email, and a description of the request. There are also checkboxes for '¿Es urgente?' and '¿Deseo recibir notificaciones?' and a section for '¿Cómo desea recibir el servicio?'. The form is presented in a clean, professional layout with a light blue and white color scheme.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- 02 oficios de petición y contestación de solicitud de información ciudadana.

The image shows a screenshot of a form for 'Solicitud de Información Ciudadana'. It features a grid with columns for 'ESTADO', 'FECHA DE RECEPCIÓN', 'FECHA DE RESPUESTA', and 'FECHA DE CANCELACIÓN'. Below the grid, there are sections for 'DATOS DE LA SOLICITUD' and 'DATOS DE LA ENTIDAD'. The form is designed to track the progress of a citizen's request for information.

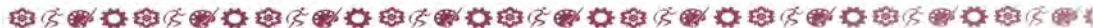




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

38.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**39 NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:** Permiso para poda o derribe de arbolado urbano  
**AREA:** Coordinación Jurídica Administrativa  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

**39.1 OBJETIVO**

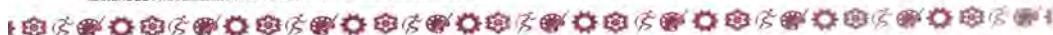
Establecer las medidas necesarias para la poda y derribe de árboles en áreas urbanas procurando la preservación y cuidado ambiental, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019 SeMAGEM-DS-2017 respectivamente

**ALCANCE**

Este procedimiento inicia cuando el ciudadano ingresa una petición de poda o derribe de árbol y concluye cuando la Coordinación Jurídica Administrativa Revisa y valida con visto bueno de la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos el permiso correspondiente para llevar a cabo la poda o derribe del arbolado que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019 SeMAGEM-DS-2017 respectivamente.

**39.2 REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Artículo 126.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 125 al 141
- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción XVIII.
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-015-SMA-DS2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDATU-2021,
- Reglamento Orgánico de la Administración pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán 2026, Estado de México
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tultitlán
- 

### 39.3 RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** Dar el visto bueno a los permisos, para llevar a cabo la poda o derribo del arbolado, mayor a tres metros que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017 respectivamente

**Coordinación Jurídica Administrativa.** Revisar y validar con visto bueno de la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos el permiso correspondiente para llevar a cabo la poda o derribo del arbolado, mayor a tres metros que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apegándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SeMAGEM-RS-2017 y NTEA-019 SeMAGEM-DS-2017 respectivamente

**Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público.** Planear, organizar y coordinar las actividades de la Oficina de Areas Verdes Urbanas, para ejecutar la poda o derribo del arbolado urbano, que cuente con el permiso correspondiente emitido por la Coordinación Jurídica Administrativa, adscrita a la Dirección de Servicios Públicos y con el visto bueno de la persona titular de la misma Dirección.

**Oficina de Áreas Verdes Urbanas.** Es el área responsable de programar y supervisar al personal operativo que realiza actividades de poda y derribo de árboles, en áreas verdes urbanas y propiedad privada, siempre y cuando se cuente con

Página 556 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

el permiso correspondiente emitido por la Coordinación Jurídica Administrativa, adscrita a la Dirección de Servicios Públicos y con el visto bueno de la persona titular de la misma Dirección.

**Unidad Administrativa de Servicios Públicos Zona Oriente.** Es responsable de programar, supervisar y dar seguimiento a las actividades realizadas dentro de su ámbito territorial, respecto a la ejecución de poda y derribo de árboles, en áreas verdes urbanas y propiedad privada, siempre y cuando se cuente con el permiso correspondiente emitido por la Coordinación Jurídica Administrativa, adscrita a la Dirección de Servicios Públicos y con el visto bueno de la persona titular de la misma Dirección.

### 39.4 DEFINICIONES

**Arbolado Urbano.** - Árboles que crecen dentro de los límites de la propiedad pública o privada en una población, municipio o ciudad considerando como suelo urbano.

**Árbol de riesgo.** - Individuo con potencial evidente de causar daño o de desplomarse, que afecten la vida, así como bienes muebles e inmuebles y el entorno.

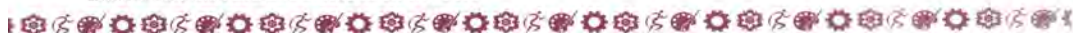
**Arbusto.** - Planta perenne generalmente de 1 a 5 metros de altura en su estado maduro, sin un tronco principal.

**Derribo.** - Corte de un árbol desde la base, vivo o muerto.

**Tocón.** - La parte del tronco del árbol que queda anclado al suelo después de su derribo.

Página 557 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

39.5 INSUMOS

- Peticiones Ciudadanas.
- Permiso de la Coordinación Jurídica Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos permisos para poda y derribe de árboles con base a lo que establece la norma NTEA018-SEMAGEM-DS-2017
- Programación semanal de actividades.
- Personal
- Parque vehicular
- Maquinaria
- Herramientas.

39.6 RESULTADOS

Permiso para Poda, Derribe, Trasplante y/o Sustitución del Arbolado.

39.7 POLÍTICAS LABORALES

- Los servidores adscritos a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos.
- Eficientar los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Áreas Verdes Urbanas de manera honesta.
- La oficina de Áreas Verdes Urbanas 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 Áreas Verdes Urbanas deberán realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.

Página 558 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

39.8 DESARROLLO DE ACTIVIDADES 1

	Responsable	Actividad	Documento
1	Ciudadano	Ingresar "oficio de petición" por escrito de poda o derribe de árbol, a la Unidad de Correspondencia Municipal, debiendo proporcionar los siguientes datos: Exposición de motivos de la solicitud de la poda o derribe del árbol (es), además del nombre, domicilio, teléfono del solicitante, comunidad, anexando copias simples de: - INE (Credencial para votar) • Correo electrónico para oír y recibir todo tipo de notificaciones; • Fotografía (s) a color del árbol o árboles según sea el caso; • Geocalización y/o coordenadas, del árbol o árboles según sea el caso;	Oficio de petición
2	Unidad de Correspondencia	Recibe el oficio de petición por parte del ciudadano, cerciorándose de que contenga los requisitos antes mencionados y lo remite a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe el "oficio de petición", revisa, canaliza y envía a la Coordinación Jurídica Administrativa en dado caso de que se requiera permiso y a la Oficina de Áreas Verdes Urbanas en el supuesto que no se requiera permiso para su ejecución.	Oficio de petición
4	Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Recibe y revisa el oficio de petición apegándose al siguiente criterio: 1. Si el oficio de petición carezca de algún requisito formal o no se adjunten los documentos respectivos se requerirá al promovente para que, en un plazo de tres días, corrija o complete el escrito o exhiba los documentos, apercibiéndole de que, en caso de no hacerlo, se tendrá por no presentado el escrito, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 2. Si el escrito de petición contiene los datos y requisitos necesarios, se turnará al notificador, inspector ejecutor, adscrito a la Coordinación Jurídica Administrativa, para que se apezone con el peticionario y se lleve a cabo el "Dictamen Técnico" y se elabora el acuerdo de contestación correspondiente;	Oficio de petición
5	Notificador, inspector ejecutor, adscrito a la Coordinación Jurídica Administrativa	Propone de forma semanal a la persona Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa, un itinerario de las vistas programadas para la elaboración de el "Dictamen Técnico" correspondiente, considerado la fecha de ingreso de la solicitud y la zona geográfica del municipio;	

Página 559 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





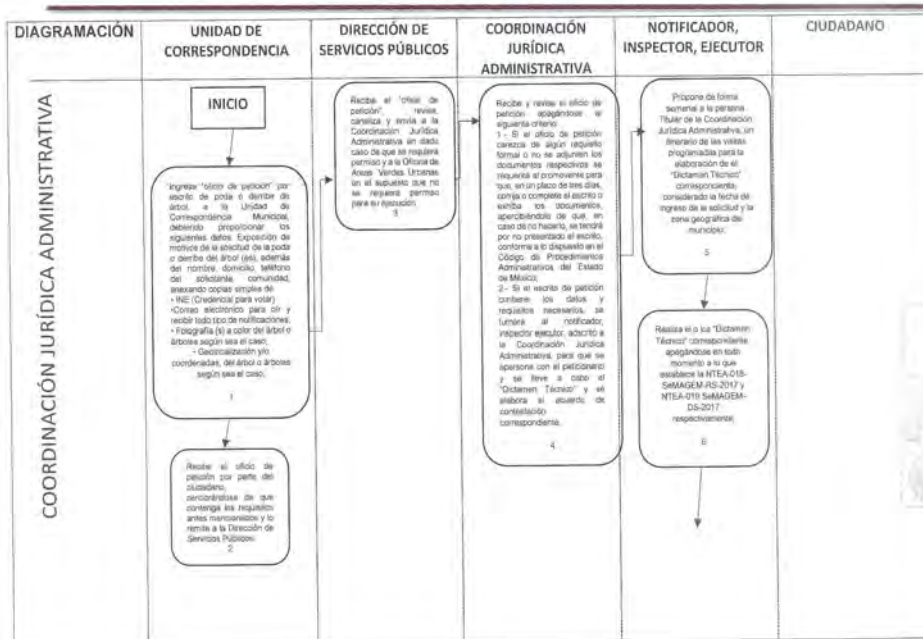
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6	Notificador, inspector ejecutor, adscrito a la Coordinación Jurídica Administrativa	Realiza el o los "Dictamen Técnico" correspondiente, apeándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SEMAGEM-RS-2017 y NTEA-019 SEMAGEM-DS-2017 respectivamente.	"Dictamen Técnico"
7	Notificador, inspector ejecutor, adscrito a la Coordinación Jurídica Administrativa	Entrega el o los "Dictamen Técnico" a la persona Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa, para su revisión, validación y cálculo por la compensación por concepto del rescaramiento del daño ecológico.	
8	Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Cita al ciudadano en las instalaciones que ocupa la Dirección de Servicios Públicos para informarle el resultado del "Dictamen Técnico" y cálculo por la compensación por concepto del rescaramiento del daño ecológico en caso de derribe.	
9	Ciudadano	Realiza compensación por concepto del rescaramiento del daño ecológico.	
10	Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Revisa y valida con visto bueno de la Persona Titular de la Dirección de Servicios Públicos el permiso correspondiente para llevar a cabo la poda o derribe del arbolado que se encuentra en la vía pública o predios particulares, apeándose en todo momento a lo que establece la NTEA-018-SEMAGEM-RS-2017 y NTEA-019 SEMAGEM-DS-2017 respectivamente.	
11	Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Remite el "Permiso de poda o derribe" de arbolado urbano, respectivamente a la Oficina de Areas Verdes Urbanas para su debida atención y seguimiento o al ciudadano según sea el caso.	

39.9 DIAGRAMACIÓN

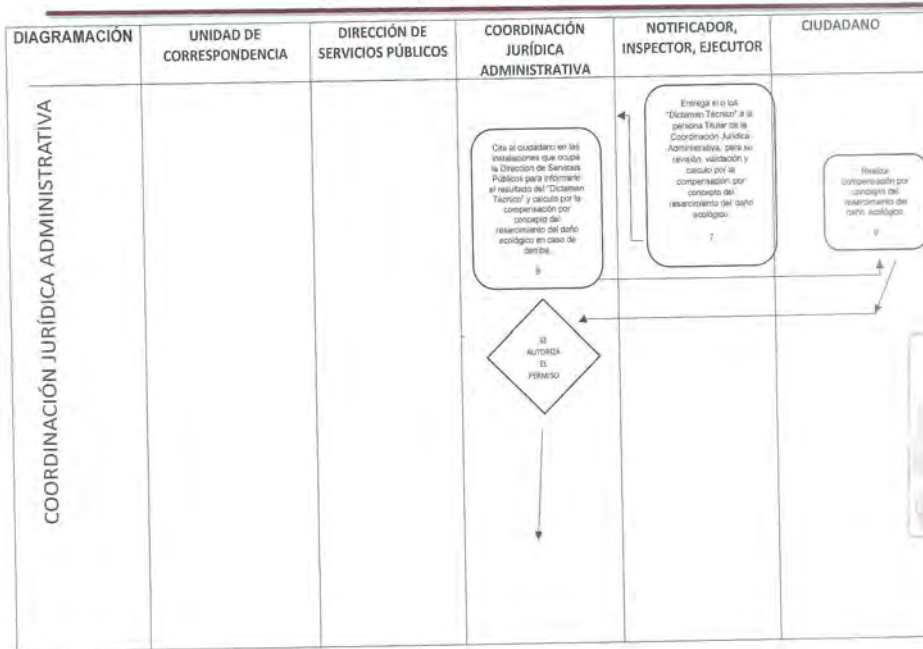


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

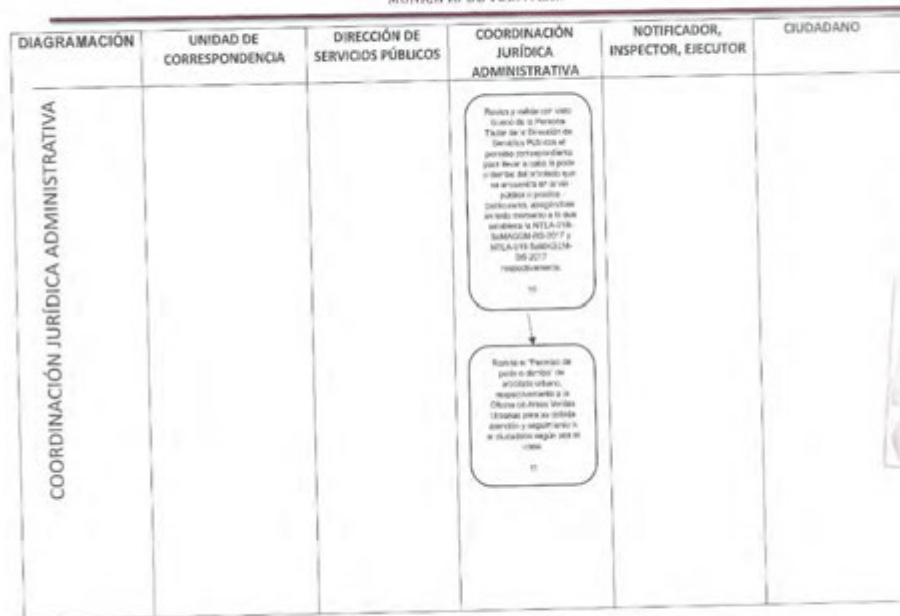




MUNICIPIO DE TLAXIILTÁN



MUNICIPIO DE TLAXIILTÁN







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3 DICTAMEN TÉCNICO

**2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México**

**SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México**

**SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**FECHA DE SOLICITUD:** 2026

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** 2026

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 2026

**TELÉFONO:** 55737080

**CAUSA:** PERMANTENIMIENTO DE ARBOLADO

**UBICACIÓN DEL ÁRBOL:** VIA PÚBLICA

**FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

**REVISÓ Y FIRMÓ:** E. Alejandro José Flores Martínez  
Especialista en Ejecución de Políticas  
Administrativas

**REVISÓ Y FIRMÓ:** PÉREZ VICTOR BARRIL GARCÍA  
BARRIL  
REGULAR EN LA DIRECCIÓN DE

**www.tultitlan.gob.mx** | **Twitter: @Tultitlan** | **Facebook: Tultitlan** | **YouTube: Tultitlan** | **Instagram: Tultitlan**



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4 PERMISO

**2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México**

**SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México**

**SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**FECHA DE SOLICITUD:** 2026

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** 2026

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 2026

**TELÉFONO:** 55737080

**CAUSA:** PERMANTENIMIENTO DE ARBOLADO

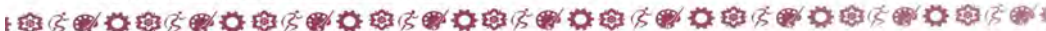
**UBICACIÓN DEL ÁRBOL:** VIA PÚBLICA

**FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

**REVISÓ Y FIRMÓ:** E. Alejandro José Flores Martínez  
Especialista en Ejecución de Políticas  
Administrativas

**REVISÓ Y FIRMÓ:** PÉREZ VICTOR BARRIL GARCÍA  
BARRIL  
REGULAR EN LA DIRECCIÓN DE

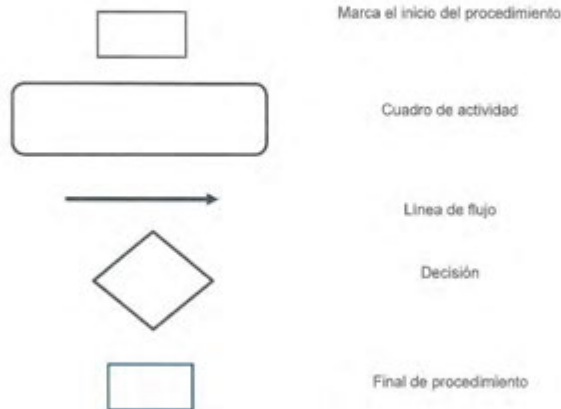
**www.tultitlan.gob.mx** | **Twitter: @Tultitlan** | **Facebook: Tultitlan** | **YouTube: Tultitlan** | **Instagram: Tultitlan**





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 39.12 SIMBOLOGÍA



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 39 Nombre del Procedimiento: Gestión, concentración y control de información administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

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

#### 39.1 OBJETIVO

Establecer el proceso para la recepción, revisión, registro, integración, control, resguardo y seguimiento de la documentación administrativa generada y recibida en la Dirección de Servicios Públicos, a través de la Unidad Administrativa, con la finalidad de garantizar su correcta gestión, trazabilidad, disponibilidad y control institucional.

#### ALCANCE

Aplica a toda la documentación administrativa generada y recibida en la Dirección de Servicios Públicos, incluyendo oficios, solicitudes, incidencias de personal, comisiones, incapacidades, cambios administrativos y cualquier trámite interno; el procedimiento inicia con la recepción formal de la documentación por parte de la Unidad Administrativa, su revisión para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y su registro en los controles administrativos correspondientes, continuando con su integración al expediente respectivo, elaboración y turno del trámite al área competente, así como el seguimiento de su atención; y concluye con la obtención del acuse de recepción, la integración definitiva y resguardo de la documentación en el expediente físico, la actualización de los registros administrativos y, en su caso, el cierre o continuidad del trámite hasta su resolución final.

#### 39.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México 126
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88, fracciones III, V, VI y VII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 155 y 169.
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, artículo 65.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán art 37





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 15, 25, 35, 70 y 71.

39.3 RESPONSABILIDADES

- **Dirección de Servicios Públicos:** Planifica e instrumenta a nivel estratégico y operativo, los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora continua de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica del área y las necesidades de la población.
- **Subdirección de Servicios Públicos:** Coadyuva en 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 asistir en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.
- **Coordinación Jurídica Administrativa:** Brinda asesoría jurídica en la elaboración, revisión y validación de documentos administrativos que así lo requieran, coadyuva en la interpretación y aplicación del marco normativo vigente, y, en su caso, interviene en la atención de asuntos legales derivados de la gestión administrativa, garantizando que las actuaciones se realicen conforme a derecho.
- **Departamentos:** Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.
- **Oficinas:** Áreas con toma de decisión y mando a nivel operativo, encargadas de coordinar, planear y supervisar a personal de campo que debe cumplir las actividades contempladas en sus respectivos manuales de procedimientos e instructivos de trabajo.
- **Unidades:** Áreas de apoyo a la Dirección encargadas de generar información específica y dar seguimiento a actividades puntuales encomendadas por su jerárquico superior inmediato, la toma de decisiones se limita a lo encomendado por su jefe en turno.
- **La Unidad Administrativa deberá:** Ejecutar el presente procedimiento, realizando la recepción, revisión, registro, integración, gestión, turno, control, resguardo y seguimiento de la documentación administrativa generada y recibida en la Dirección de Servicios Públicos.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

39.4 DEFINICIONES

- **Unidad Administrativa:** Área encargada de coordinar, ejecutar y controlar los procesos administrativos de la Dirección de Servicios Públicos, coadyuvando con la Dirección y Subdirección en el cumplimiento de los objetivos institucionales; asimismo, es responsable de integrar, organizar, sistematizar y proporcionar de manera ordenada la información relativa al marco jurídico, estructura orgánica y procedimientos administrativos, tanto en forma escrita como gráfica.
- **Listas de asistencia:** Documento administrativo con valor probatorio, en formato de reporte de asistencia, en el que se registra mediante firma autógrafa o medio autorizado la entrada y salida de las servidoras y los servidores públicos adscritos a las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.
- **Vacaciones:** Periodo de descanso obligatorio al que tienen derecho las servidoras públicas y los servidores públicos, consistente en dos periodos anuales de diez días laborables cada uno, cuyas fechas serán determinadas por la Dirección de Administración, pudiendo ejercer el primer periodo una vez cumplidos seis meses de servicio.
- **Incidencia administrativa:** Evento relacionado con la asistencia, conducta o desempeño de una servidora pública o servidor público que requiere registro, control o seguimiento por parte de la Unidad Administrativa.
- **ISSEMyM:** Organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de otorgar prestaciones de seguridad social a las servidoras públicas y los servidores públicos del Estado de México y Municipios, así como de contribuir a su bienestar económico, social y de salud.
- **Constancia de permanencia:** Documento oficial que acredita la asistencia temporal de una servidora pública o servidor público a una institución de salud, como el ISSEMyM, con el propósito de justificar una ausencia laboral durante su jornada de trabajo.
- **Incapacidad:** Periodo temporal en el que una servidora pública o servidor público se encuentra imposibilitado parcial o totalmente para desempeñar sus funciones, derivado de una condición médica debidamente certificada por la instancia competente.
- **Justificante de omisión de checado:** Documento administrativo mediante el cual una servidora pública o servidor público justifica la falta de registro de entrada o salida en los mecanismos de control de asistencia, derivado de causas justificadas, el cual deberá ser validado por la autoridad correspondiente.
- **Riesgo de trabajo:** Acontecimiento o condición derivada del desempeño de las funciones laborales que puede provocar un accidente o enfermedad a una servidora pública o servidor público, el cual deberá ser reportado y, en su caso, notificado a la instancia competente conforme a la normatividad aplicable.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- **Permiso por alumbramiento:** Autorización administrativa otorgada a la servidora pública o servidor público en los casos previstos por la normatividad aplicable, con motivo del nacimiento de un hijo o hija, a fin de justificar su ausencia laboral durante el periodo correspondiente.
- **Permiso por defunción:** Autorización administrativa otorgada a la servidora pública o servidor público para ausentarse de sus labores con motivo del fallecimiento de un familiar directo, conforme a las disposiciones laborales aplicables.
- **Lista de asistencia de personas sujetas a medidas en favor de la comunidad (imputados):** Documento administrativo mediante el cual se lleva el registro de asistencia, días y horas de cumplimiento de las actividades asignadas a personas sujetas a medidas en favor de la comunidad, remitidas por autoridad judicial competente, con la finalidad de dar seguimiento y acreditar el cumplimiento del mandato correspondiente.
- **Acuse:** Documento o evidencia mediante la cual se acredita la recepción de información o documentación por parte del área correspondiente.

39.5 INSUMOS.

- Documentación generada por las áreas de la Dirección.
- Solicitudes internas de trámites administrativos.
- Incidencias de personal (constancia de permanencia, incapacidad, justificante de omisión, riesgo de trabajo, permiso por alumbramiento, permiso por defunción, listas de asistencia, listas de asistencia de personas sujetas a medidas en favor de la comunidad (imputados), cedula vacacional, solicitud de cambio de horario, solicitud de cambio de área).
- Instrucciones de la Dirección, Subdirección, Coordinación Jurídica Administrativa.
- Formatos institucionales.

39.6 RESULTADOS.

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

- Documentación administrativa gestionada de manera ordenada y oportuna.
- Expedientes integrados y actualizados.
- Trámites administrativos atendidos y turnados conforme a procedimiento.
- Control documental físico y/o digital actualizado.

Página 572 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Evidencia documental mediante acuses de recepción.

39.7 POLÍTICAS.

- Las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad Administrativa deberán atender y dar seguimiento a todas las tareas administrativas encomendadas en tiempo y forma, garantizando un nivel óptimo de calidad, así como la correcta integración, gestión y control de la documentación correspondiente.
- La Unidad Administrativa será responsable de brindar atención a los requerimientos administrativos de la Dirección de Servicios Públicos y de las áreas del Ayuntamiento, actuando con eficiencia, eficacia, responsabilidad y sentido de servicio institucional.
- Las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad Administrativa deberán realizar sus funciones con prontitud, respeto, honestidad, responsabilidad y trato cordial hacia la ciudadanía tultitlense y demás personas servidoras públicas.
- Toda actividad administrativa deberá ejecutarse bajo criterios de orden, control, trazabilidad y sistematización, asegurando que la información generada sea confiable, verificable y disponible para su consulta cuando sea requerida.
- Ningún trámite administrativo será considerado formalmente recibido ni atendido sin su registro previo en los controles establecidos por la Unidad Administrativa.
- Toda documentación deberá integrarse a su expediente correspondiente, garantizando su resguardo físico y/o digital, así como su correcta organización para efectos de control, consulta y seguimiento.
- La Unidad Administrativa deberá asegurar que todo documento turnado a otras áreas cuente con su respectivo acuse de recepción, como evidencia del trámite realizado.
- La transparencia y rendición de cuentas serán principios rectores en el actuar de la Unidad Administrativa, garantizando el acceso a la información conforme a la normatividad aplicable.
- Los recursos humanos, materiales y tecnológicos asignados a la Unidad Administrativa deberán ser utilizados con criterios de honestidad, austeridad, racionalidad y eficiencia.
- La Unidad Administrativa promoverá el respeto, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y un ambiente laboral libre de violencia, por lo que no se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento o abuso en cualquiera de sus modalidades.

Página 573 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

➤ Las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad Administrativa deberán desempeñar sus funciones conforme a la normatividad vigente, así como a los procedimientos, lineamientos y disposiciones institucionales aplicables.

39.8 DESARROLLO

<b>Nombre de Procedimiento</b>		Gestión, concentración y control de información administrativa de la Dirección de Servicios Públicos
<b>Responsable del Procedimiento</b>		Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.
<b>Número.</b>	<b>Área</b>	<b>Actividad</b>
1.	Jefaturas de Departamento, Oficinas y Unidades	Generan y remiten a la Unidad Administrativa la documentación administrativa correspondiente (constancia de permanencia, Incapacidad, justificante de omisión, riesgo de trabajo, permiso por alumbramiento, permiso por defunción, listas de asistencia, listas de asistencia de personas sujetas a medidas en favor de la comunidad (imputados), cedula vacacional, solicitud de cambio de horario, solicitud de cambio de área).
2.	Unidad Administrativa	Recibe la documentación administrativa, verifica que cumpla con los requisitos establecidos, en su caso previene al área remitente para su corrección, registra la información en los controles administrativos correspondientes, integra la documentación al expediente respectivo y elabora el documento administrativo correspondiente.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Revisa y, en su caso, otorga el visto bueno a la documentación generada.
4.	Unidad Administrativa	Turna los oficios a la Subdirección de Recursos Humanos/Consejería Jurídica Municipal para su atención.

Página 574 de 621



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5	Sub Dirección de Recursos Humanos/ Consejería Jurídica Municipal	Recibe la documentación turnada para su trámite correspondiente.
6	Unidad Administrativa	Recaba el acuse de recepción, integra y resguarda la documentación en el expediente físico y/o digital correspondiente, actualiza los controles administrativos y da seguimiento al trámite hasta su conclusión.
7	Fin	

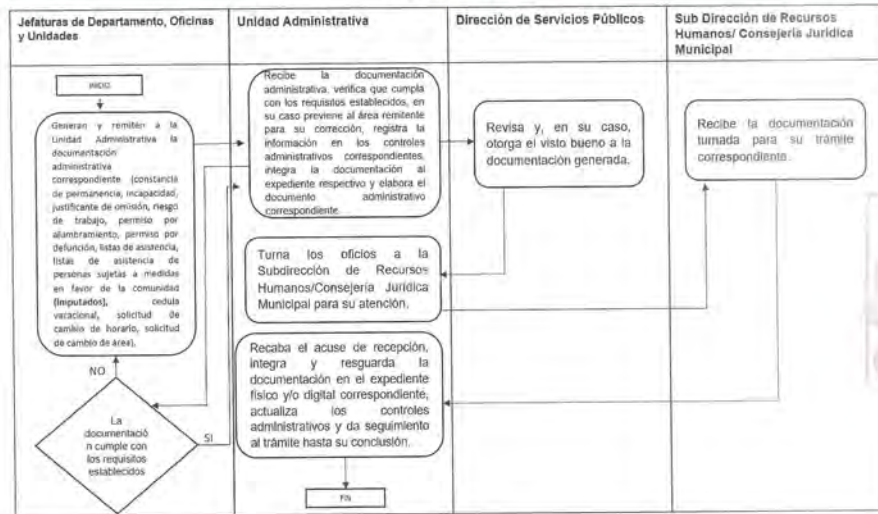
Página 575 de 621





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

39.9 DIAGRAMA



39.10 MEDICIÓN



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

39.11 FORMATOS

1. OFICIO DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS ANTE RECURSOS HUMANOS/ CONSEJERIA JURIDICA MUNICIPAL

**2026 Año del Humanoismo Mexicano en el Estado de México**

**OFICIO**

Asunto: **RECURSOS HUMANOS**

Fecha: **07 de febrero del 2024**

Lugar: **Tultitlán, Estado de México, 07 de febrero del 2024.**

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

Por medio del presente actúo en calidad de **abogado**, así mismo aprovecho para remitir **formato de solicitud** en original, con número de folio **1**, expedida por **Claudia de la Cruz** en calidad de **abogada**, **PROFESORA**, a favor de la **Integrada** **Área dependiente de la Dirección de Servicios Públicos**, por tal motivo, dicha **servidumbre pública** se expedirá a nombre por un periodo de **06 (SEIS) días**, comprendidos del **07/02/2024** al **08/02/2024**.

Dejando de la presente, en todo el día o su digno cargo para los efectos y trámites administrativos a los que haya lugar.

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

ATENTAMENTE Vc. Sr.

**SR. DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS** DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal: 54830. Tel: (55) 5750-0000  
 www.tultitlan.gob.mx | Facebook | Twitter | Teléfono: 555-1000 | Gobierno que Transforma





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN VACACIONAL

**Formulario de Notificación Vacacional**

UNIDAD MEDICA	SECTOR	CIERRE
NOMBRE		
CARGO		
FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RECEPCIÓN
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO		
CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO		
FECHA DE EMISIÓN		
FECHA DE VENCIMIENTO		
FECHA DE RECEPCIÓN		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. CERTIFICADO DE INCAPACIDAD

**Certificado de Incapacidad**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

FOLIO: E-054879

UNIDAD MÉDICA: SERVICIO: FECHA DE EMISIÓN:

NOMBRE SERVIDOR PÚBLICO: CLAVE ISSSEM: INSTITUCIÓN PÚBLICA:

NOMBRE MÉDICO: CLAVE: TURNO: POR PADECIMIENTO ACTUAL:

DIAGNÓSTICO: A PARTIR DE: HASTA: DÍAS INCAPACIDAD:

CLASIFICACIÓN DE INCAPACIDAD: FIRMA DEL MÉDICO FIRMA DEL PACIENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. CONSTANCIA DE PERMANENCIA

Coordinación de Servicios de Salud  
 Hospital Regional Toluca

### CONSTANCIA DE PERMANENCIA

NOMBRE COMPLETO DE LA UNIDAD MÉDICA Hospital Regional PPS Toluca		D/FECHA (DÍA, MES, AÑO) 10/02/2025 17:25 HRS.	
D/A LA ENTIDAD PÚBLICA A quien corresponde		Folio: HRT-V-2073802	
R/SE HACE CONSTAR QUE EL SERVIDOR PÚBLICO		Motive: N/A	
D/CON CLAVE EXTERNA H02842-13		D/PERMANECIO EN ESTA UNIDAD MÉDICA EN EL SERVICIO DE Pediatría	
Inicio a las 10-02-2025 17:25 HRS. Fin a las 10-02-2025 19:41 HRS.			
D/CON EL MÉDICO		Servidor público <input type="checkbox"/> Asesistente <input type="checkbox"/>	
RELACIONES PÚBLICAS			
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA			

NOTA: LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES INCAPACIDAD



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. REPORTE DE ASISTENCIA

H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

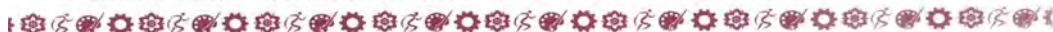
DEPARTAMENTO O ÁREA: UNIDAD ADMINISTRATIVA

REPORTE DE ASISTENCIA DEL PERÍODO DEL 10 DE FEBRERO AL 14 DE FEBRERO DEL 2025

Página 02 de 77

N.º	NOMBRE	CARGO	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
			DE 08:00 A 14:00	DE 14:00 A 18:00	DE 08:00 A 14:00	DE 14:00 A 18:00	DE 08:00 A 14:00	DE 14:00 A 18:00	DE 08:00 A 14:00	DE 14:00 A 18:00	DE 08:00 A 14:00	DE 14:00 A 18:00
1	PROCESADOR DE DATOS											
2	SERVICIO DE ASISTENCIA PÚBLICA											
3	PROCESADOR DE DATOS											
4	TRABAJO ADMINISTRATIVO											
5	OPERAÇÃO DE EQUIPO DE CÓMPUTO											
6	ALBERGUE PÚBLICO											
7	OPERACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS											

NOMBRE: \_\_\_\_\_ PUESTO: \_\_\_\_\_  
 FIRMA: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_  
 CARGO: \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6. REPORTE DE ACCIDENTE

Formulario de REPORTE DE ACCIDENTE. Incluye campos para: Datos personales (Nombre, Domicilio, Teléfono), Datos del accidente (Fecha, Hora, Lugar, Descripción), y Firmas (Autoridad Municipal, Autoridad del Seguro Social, Testigos). El formulario está dividido en secciones con encabezados como 'DATOS PERSONALES', 'DATOS DEL ACCIDENTE', 'TESTIGOS', 'FIRMAS', etc.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7. ACTA DE DEFUNCIÓN

Formulario de DATOS DE LA DEFUNCIÓN. Incluye campos para: Datos del difunto (Nombre, Edad, Sexo, Lugar de nacimiento), Causa de muerte (Tipo de muerte, Lugar de fallecimiento), y Detalles del funeral (Fecha y hora del funeral, Lugar del funeral). El formulario está dividido en secciones con encabezados como 'DATOS DEL DIFUNTO', 'CAUSA DE MUERTE', 'DETALLES DEL FUNERAL', etc.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

39.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

ÁREA: Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos

Dependencia: Dirección de Servicios Públicos.

40.1 OBJETIVO

Establecer el proceso para el control, registro, seguimiento y documentación de la asistencia, incidencias y desempeño del personal administrativo y operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, a través de la Unidad Administrativa, con la finalidad de garantizar el orden administrativo, la trazabilidad de la información y la correcta integración de expedientes laborales.

ALCANCE

Aplica a todo el personal administrativo y operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, independientemente de su tipo de contratación, desde el registro de asistencia hasta la integración y seguimiento de incidencias administrativas.

40.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México 126
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88, fracciones III, V, VI y VII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 155 y 169.
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, artículo 65.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán art 37
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México artículos 15, 25, 35, 70 y 71.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

40.3 RESPONSABILIDADES

- **Dirección de Servicios Públicos:** Planifica e instrumenta a nivel estratégico y operativo, los programas y las acciones tendientes a la prestación y mejora continua de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica del área y las necesidades de la población.
- **Subdirección de Servicios Públicos:** Coadyuva en las planeación estratégica y operativa de las áreas, da seguimiento y supervisa las actividades de campo, genera información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones de alto nivel, agiliza los procesos administrativos que requieren atención de la Dirección y coadyuva en la elaboración de proyectos específicos a implementarse por cada área.
- **Coordinación Jurídica Administrativa:** Brinda asesoría jurídica en la interpretación y aplicación del marco normativo aplicable en materia de control de personal, y coadyuva en la atención de asuntos que puedan derivar en responsabilidades administrativas, garantizando que las actuaciones se realicen conforme a derecho.
- **Departamentos:** Supervisan al personal a su cargo, detectan incidencias relacionadas con la asistencia, conducta y desempeño laboral, y coordinan la remisión de la información correspondiente a la Unidad Administrativa.
- **Jefaturas de Oficina:**
  - Supervisan al personal operativo a su cargo, registran y reportan incidencias administrativas, y remiten la documentación justificativa correspondiente a la Unidad Administrativa.
- **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.

40.4 DEFINICIONES

- **Seguimiento de actividades:** acción de verificar y monitorear que las actividades asignadas a un(a) servidor(a) público, relacionadas con su cargo, se lleven a cabo con diligencia y eficiencia.
- **Mecanismos de control administrativo:** conjunto de documentos administrativos que permiten dar seguimiento a las actividades realizadas por el personal administrativo y operativo, e incluyen posibles sanciones de carácter administrativo por el incumplimiento de las actividades asignadas.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

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

40.5 INSUMOS

- Listas de asistencia del personal administrativo y operativo de la Dirección de Servicios Públicos.
- Ordenes de trabajo de cuadrillas.
- Programación de trabajo de las jefaturas de oficina.
- Bitácoras de combustible de vehículos.

40.6 RESULTADOS

- Personal administrativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, comprometido a realizar las actividades encomendadas con la mayor disposición, empatía y eficacia, utilizando los materiales disponibles y gestionando su horario laboral de manera eficiente, eliminando tiempos muertos y evitando prácticas no contempladas en sus funciones específicas.
- Personal operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, comprometido a realizar las actividades encomendadas con la mayor disposición, empatía y eficacia, utilizando los materiales, herramientas y vehículos disponibles, gestionando su horario laboral de manera eficiente, eliminando tiempos muertos y evitando prácticas no contempladas en sus funciones específicas.
- Unidad administrativa de la Dirección de Servicios Públicos, responsable de mantener bases de datos, registros y evidencias del trabajo realizado por el personal operativo y administrativo, en el marco del horario laboral de cada servidor(a) público.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

40.7 POLÍTICAS.

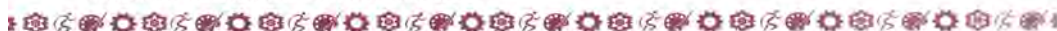
- Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa, darán respuesta a todo tipo de tareas administrativas en tiempo y forma con un grado de calidad óptimo, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de trabajo extraordinario en forma confiable, comunicativa y participativa.
- Los servidores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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

40.8 DESARROLLO

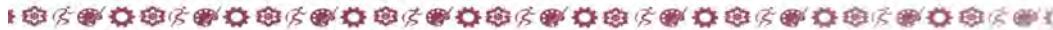
Número	Área	Actividad
1	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Revisa los listados de asistencia de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con la finalidad de identificar al personal que se presentó a laborar y detectar faltas, inasistencias o inconsistencias en el registro de asistencia.
2	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	En caso de detectar faltas o inasistencias injustificadas, levanta el "Acta Administrativa de Hechos por Inasistencia" y la notifica a la Dirección. En caso contrario, continúa con la verificación de las programaciones de trabajo.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y valida las programaciones semanales de trabajo remitidas por las áreas operativas y proporciona copia a la Unidad Administrativa para su seguimiento.
4	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Verifica, mediante supervisión en campo, revisión documental y recorridos en áreas administrativas y operativas, que la asignación de personal, el cumplimiento de actividades y el desempeño laboral correspondan a las programaciones autorizadas y a las funciones encomendadas.
5	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	En caso de detectar inconsistencias en el desempeño, conducta o cumplimiento de actividades del personal, levanta el Escrito de Incidencia y notifica al jefe inmediato correspondiente para su conocimiento y seguimiento.
6	Dirección de Servicios Públicos	Analizan las incidencias e inasistencias reportadas y, en su caso, instruyen la implementación de acciones correctivas a las áreas correspondientes.





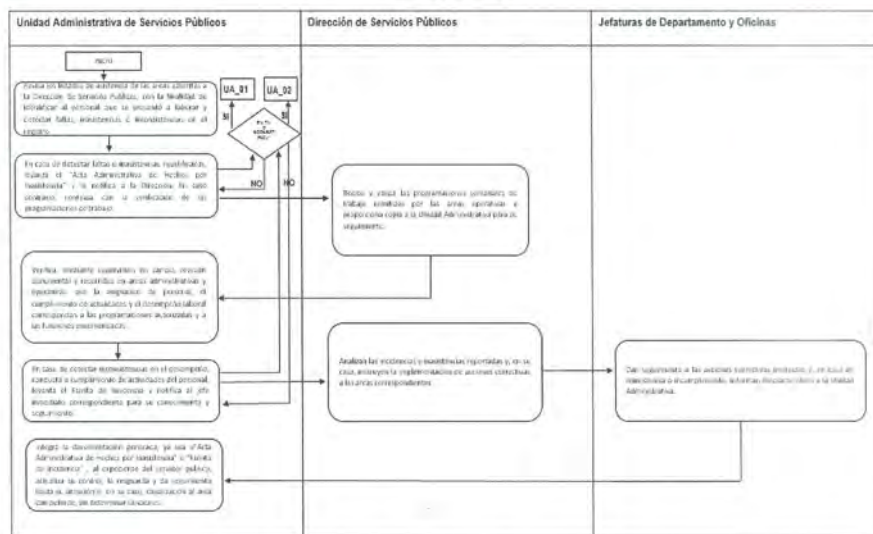
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7	Jefaturas de Departamento y Oficinas	Dan seguimiento a las acciones correctivas instruidas y, en caso de reincidencia o incumplimiento, informan mediante oficio a la Unidad Administrativa.
8	Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Integra la documentación generada, ya sea "Acta Administrativa de Hechos por Inasistencia" o "Escrito de Incidencia" al expediente del servidor público, actualiza su control, la resguarda y da seguimiento hasta su atención o, en su caso, canalización al área competente, sin determinar sanciones.
9	fin	

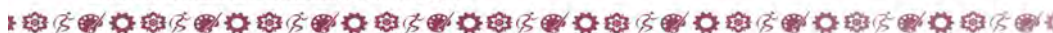


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

40.9 DIAGRAMA



40.10 MEDICIÓN







MUNICIPIO DE TULTITLÁN

40.12 SIMBOLOGÍA

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

41 PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN EXTERNA

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

41.1 OBJETIVO

Establecer el proceso para la identificación, gestión y seguimiento de las necesidades de capacitación del personal administrativo y operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, con la finalidad de fortalecer sus conocimientos, habilidades y competencias laborales, contribuyendo a la mejora del desempeño institucional y la calidad en la prestación de los servicios públicos.

ALCANCE

Aplica a todo el personal administrativo y operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos, comprendiendo desde el requerimiento por parte de la Unidad Administrativa a las áreas para la identificación y remisión de necesidades de capacitación, así como la detección de dichas necesidades por parte de las jefaturas, hasta el seguimiento de la capacitación impartida, la integración de la evidencia documental correspondiente y la actualización de los registros administrativos para su control y consulta.

41.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México 128
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, artículo 88, fracciones III, V, VI y VII
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 155 y 169
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, artículo 65.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán art 37
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículos 15, 25, 35, 70 y 71.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

41.3 RESPONSABILIDADES

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

- **Subdirección de Servicios Públicos:** Supervisar y evaluar la ejecución de las capacitaciones externas, asegurando que se alineen con las necesidades de la Dirección.
- **Coordinación Jurídica Administrativa:** Brinda asesoría en la identificación de necesidades de capacitación en materia normativa y jurídica, así como en la correcta aplicación del marco legal vigente en el desempeño de las funciones del personal.
- **Departamentos:** Coadyuvar en la detección de necesidades específicas de capacitación y proporcionar información relacionada con el desempeño del personal, conforme a las instrucciones de su superior jerárquico.
- **Unidades:** Coadyuvar en la detección de necesidades específicas de capacitación y proporcionar información relacionada con el desempeño del personal, conforme a las instrucciones de su superior jerárquico.
- **Jefaturas de Oficina:** Supervisan al personal operativo y administrativo, detectan necesidades de capacitación y apoyan en la integración de la información requerida para su gestión.
- **Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos:** Recibe, integra, gestiona y da seguimiento a las necesidades de capacitación, fungiendo como enlace con las áreas competentes para su programación, así como de integrar la evidencia documental y actualizar los registros administrativos correspondientes.

41.4 DEFINICIONES

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

41.5 INSUMOS

- Programas de capacitación de instituciones externas (Instituto Hacendario del Estado de México, ICATI, etc.)

Página 596 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Requerimientos de capacitación remitidos por la Subdirección de Servicios Públicos, la Coordinación Jurídico Administrativa, las Jefaturas de Departamento, Jefaturas de Oficina y Unidades adscritas a la Dirección de Servicios Públicos
- Recursos administrativos para gestionar las capacitaciones.

41.6 RESULTADOS

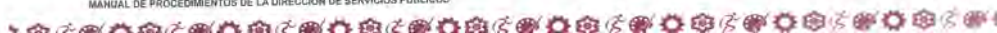
- Programas de capacitación emitidos por instituciones externas e internas (Instituto Hacendario del Estado de México, ICATI, entre otras), incluyendo modalidades presenciales y en línea.
- Diagnóstico de necesidades de capacitación elaborado por las áreas (Departamentos, Oficinas y Unidades)
- Requerimientos de capacitación del personal administrativo y operativo derivados de las actividades institucionales
- Información derivada del desempeño del personal e incidencias administrativas que evidencien áreas de oportunidad.

41.7 POLÍTICAS DE TRABAJO

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

Página 597 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TLAXIACO

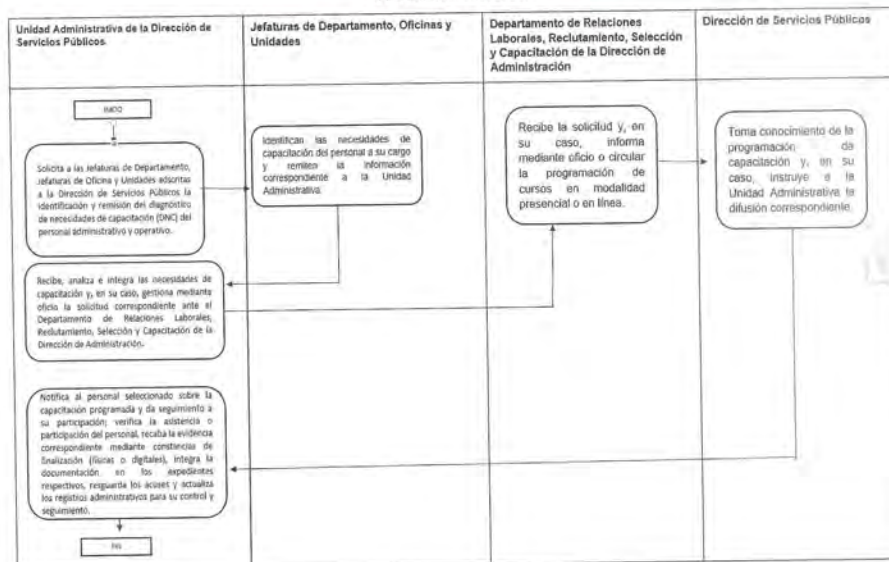
41.8 DESARROLLO

NO.	Responsable	Actividad
1	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos	Solicita mediante oficio a la Subdirección de Servicios Públicos, a la Coordinación Jurídico Administrativa, a las Jefaturas de Departamento, Jefaturas de Oficina y Unidades adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, la identificación y remisión de las necesidades de capacitación del personal administrativo y operativo a su cargo, para su debida integración y gestión.
2	Subdirección de Servicios Públicos, a la Coordinación Jurídico Administrativa, a las Jefaturas de Departamento, Jefaturas de Oficina y Unidades	Identifican las necesidades de capacitación del personal a su cargo y remi
3	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe, analiza e integra las necesidades de capacitación y, en su caso, gestiona mediante oficio la solicitud correspondiente ante el Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración.
4	Departamento de Relaciones Laborales, Reclutamiento, Selección y Capacitación de la Dirección de Administración	Recibe la solicitud y, en su caso, informa mediante oficio o circular la programación de cursos en modalidad presencial o en línea.
5	Dirección de Servicios Públicos	Toma conocimiento de la programación de capacitación y, en su caso, instr
6	Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos	Notifica al personal seleccionado sobre la capacitación programada y da seguimiento a su participación; verifica la asistencia o participación del personal, recaba la evidencia correspondiente mediante constancias de finalización (físicas o digitales), integra la documentación en los expedientes respectivos, resguarda los acuses y actualiza los registros administrativos para su control y seguimiento.
7	fin	



MUNICIPIO DE TLAXIACO

41.9 DIAGRAMACIÓN



41.10 MEDICIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

41.11 FORMATOS

1. CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN

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

## CONSTANCIA

a:

Por haber participado en el curso:  
**"METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTACIÓN"**

Reconociendo su esfuerzo profesional y compromiso con el servicio público, para lograr el fortalecimiento de la hacienda pública.  
 Con una duración de 3 horas.

Coordinadora de Profesionalización del Instituto Hacendario del Estado de México  
 Toluca, Estado de México, 25 de enero del 2025.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

41.12 SIMBOLOGÍA

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





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**42 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Salida de material diverso del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos

**AREA:** Unidad de Almacén

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### 42.1 OBJETIVO

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

#### ALCANCE

Comprende desde el llenado del vale de solicitud de material (**Formato ALMDSP**) por las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, pasando por la validación y autorización del material solicitado, hasta su surtido, entrega y firma de conformidad por el área solicitante.

#### 42.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 Fracción
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126
- Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios artículo 7 fracción VI
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México las que confiere los artículos del 125 al 144.
- Norma Oficial Mexicana NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales-Condiciónes de seguridad y salud en el trabajo
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México, artículo 155 numeral 1.4 y artículo 171.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán Artículo 37

Página 602 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 42.3 RESPONSABILIDADES

Dirección de Servicios Públicos. Área encargada de asegurar que los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que requieren las áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos sean dotados por el área de adquisiciones del Ayuntamiento de Tultitlán, así mismo y de ser requerido, la Dirección, brindará apoyo al personal de la Unidad de Almacén de Servicios Públicos en el seguimiento y control de materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos asignados a las distintas áreas, asegurando que su entrega se realice con base en solicitudes claras, precisas y debidamente documentadas.

Subdirección de Servicios Públicos Área encargada de elaborar y gestionar las requisiciones de materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos necesarios para la operatividad. Para tal efecto, deberá solicitar y verificar periódicamente los stocks de existencias disponibles en la unidad de almacén, a fin de asegurar el abastecimiento oportuno y la continuidad de las actividades."

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

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

Página 603 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 42.4 DEFINICIONES

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

#### 42.5 INSUMOS

"Vale de solicitud de material" previamente requisitado por el área solicitante Solicitud de materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que requieren sus cuadrillas de trabajo.

- Materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que requieren las cuadrillas de trabajo de la Dirección de Servicios Públicos.
- Base de datos física y digital de control y seguimiento de existencia de materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se encuentran bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos.
- Expedientes físicos de control, seguimiento y trazabilidad de la salida de materiales, insumos, herramientas, combustibles y demás artículos que están bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos.
- Expediente físico de cartas responsivas de asignación de maquinaria inventariable.

Página 604 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

#### 42.7 POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Unidad de Almacén desempeñar sus funciones con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad, conforme a los principios del servicio público.
- La transparencia y la rendición de cuentas en el manejo de los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se encuentran bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes de la Dirección de Servicios Públicos son valores fundamentales que guiarán el actuar de los servidores adscritos a la Unidad de Almacén.
- Los materiales, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos que se encuentran bajo resguardo del almacén general y demás almacenes existentes en la Dirección de Servicios Públicos deberán ser usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- El personal adscrito a la Unidad de Almacén deberá cumplir en todo momento con los registros, controles y documentación inherente a sus funciones.

Página 605 de 621

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

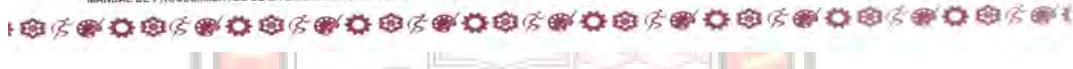




MUNICIPIO DE TULTITLÁN

42.8 DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Para la dotación de algún material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos bajo resguardo del almacén general y demás almacenes de la Dirección de Servicios Públicos, se deberá seguir lo siguiente:			
ÁREA	ACTIVIDADES	FORMATOS	
INICIA PROCEDIMIENTO			
1°	Áreas de la Dirección de Servicios Públicos	El titular del área solicitante llenará de manera clara, precisa e íntegra, el vale de solicitud de material (formato ALMDSP) debidamente requisitado, firmado por titular del área solicitante y por su jefe inmediato	Formato ALMDSP
2°	Departamentos de la DSP	El titular, revisa la solicitud de material realizada por la oficina correspondiente evalúa la pertinencia del material solicitado a partir de comparar la necesidad de material y la programación realizada por el área. Si es factible la solicitud y dotación el material, autoriza el vale y lo entrega a la Unidad de Almacén	Formato ALMDSP



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3°	Unidad de Almacén	El titular de la Unidad de Almacén recibe el vale de solicitud debidamente requisitado, lo sella y revisa en la base digital "Sistema Control de Almacén" la existencia y compara la necesidad de material y la programación realizada por el área.	Base digital "Sistema Control de Almacén"
4°	Dirección de Servicios Públicos	Si se generan las condiciones adecuadas de existencia y cantidad solicitada del material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos solicitados, se procederá a realizar la autorización de vale de solicitud de material, el cual deberá ser firmado por los titulares de la Unidad de Almacén y la Dirección de Servicios Públicos. Hasta en tanto un vale no sea autorizado por el titular del despacho de la Dirección de Servicios Públicos, no se podrá dotar ningún tipo de material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos del almacén.	Formato ALMDSP





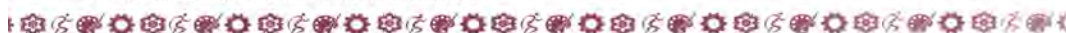
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5	Dirección de Servicios Públicos	Al momento de ser autorizado y firmado por el titular de la Dirección de Servicios Públicos, el ayudante general adscrito a la unidad de almacén entregará, el material solicitado al titular del área solicitante, quien firmará en la parte inferior del vale de solicitud de material la conformidad de entrega de lo solicitado.	Formato ALMDSP
6	Unidad de Almacén	El titular del almacén general de la Dirección de Servicios Públicos, al momento de recibir el vale de solicitud de material autorizado por el titular de la Dirección de servicios públicos, procederá a realizar los registros de salida en la base digital "Sistema Control de Almacén Kardex Digital	Formato ALMDSP Base digital "Sistema Control de Almacén" Kardex Digital
7	Áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	En caso de que haya alguna observación en cuanto a existencia y/o cantidad solicitada material, insumos, herramientas, consumibles y demás artículos solicitados, se procederá a realizar la respectiva observación al vale de solicitud de material para que el área solicitante realice las correcciones necesarias. Una vez realizadas las mismas, se entregará el material solicitado al titular del área solicitante.	Formato ALMSDSP



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8	Unidad de Almacén	El titular de la Unidad de Almacén de la Dirección de Servicios Públicos llevará un control físico de los vales de solicitud de material, archivándolos en carpetas "vales de salida de material", a fin de realizar las compulsas que sean requeridas.	Expediente Físico
9	Unidad de Almacén	Para el caso de maquinaria inventariable, el titular de la Unidad de Almacén seguirá todos los pasos previamente descritos y al momento de asignar un bien inventariable levantará una carta responsiva interna de la Dirección de Servicios Públicos a la persona que se le asigne dicha maquinaria, la cual quedará bajo resguardo del archivo de la Unidad de Almacén.	Carta responsiva de maquinaria inventariable
10	Unidad de Almacén	El titular de la Unidad de Almacén elaborará el Informe mensual de Ingreso de Materiales al Almacén general de la Dirección de Servicios Públicos, suministrados por el Almacén General de Administración con base en la verificación de los materiales recibidos con la requisición de los materiales solicitados, registrando la información en el <b>Kardex y sistemas digitales</b> . Posteriormente, el informe es remitido a la Dirección para su revisión y a la subdirección para su conocimiento y control, quedando archivado como respaldo del movimiento de entrada.	Base digital "Sistema Control de Almacén" Kardex Digital
11	Unidad de Almacén	El titular de la Unidad de Almacén elaborará un informe semestral remitido al titular de la Dirección de Servicios Públicos de las dotaciones de materiales suministradas a	Base digital "Sistema Control de Almacén" Kardex Digital





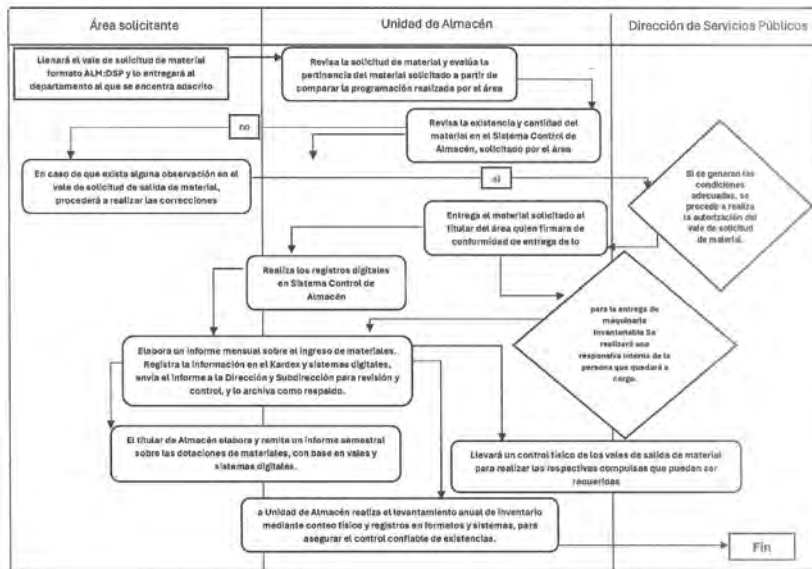
MUNICIPIO DE TULTITLÁN

		las áreas adscritas a esta dirección, con base en los vales de solicitud de material y bases digitales Kardex Digital y "Sistema Control de Almacén" del periodo comprendido.	
12	Unidad de Almacén	La Unidad de Almacén elaborará un levantamiento de inventario "Planeación de levantamiento de inventario anual de almacenes de la Dirección de Servicios Públicos (IAADSP)" mediante técnicas de observación directa, conteo físico y registro de la información en los formatos establecidos, asegurando la verificación y confiabilidad de los datos obtenidos, a fin de mantener un control eficiente de los inventarios a través del uso de registros físicos, Kardex y sistemas digitales con los que cuenta la unidad.	Base digital "Sistema Control de Almacén" Kardex Digital Kardex Físicos



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

42.9 DIAGRAMACIÓN





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

42.10 MEDICIÓN

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



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

42.11 FORMATOS

1. Vale de solicitud de material.

2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México

**TULTITLÁN**

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

ÁREA SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ FOLIO: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE DEL ÁREA: \_\_\_\_\_ FECHA Y HORARIO DE SOLICITUD: \_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO HORA  
FECHA Y HORA DE LIBERACIÓN DEL MATERIAL: \_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO HORA

SEAL DE RECIBO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN

Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	DOTACIÓN		PRESTAMO	DÍAS	OBSERVACIONES
			SOLICITADA	AUTORIZADA			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Área Solicitante: \_\_\_\_\_ Titular de la Dirección de Servicios Públicos  
Departamento que autoriza: \_\_\_\_\_ Titular de la Unidad de Almacén de la DGP

Nombre y firma de quien recibe: \_\_\_\_\_  
Descripción de la actividad con relación a la programación del área: \_\_\_\_\_

4.01. DGP

Plaza Hidalgo 81, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México. Código Postal 54000. 55-2620-8900  
www.tultitlan.gob.mx Tultitlán 2025-2027 Tultitlán 2025-2027 Gobierno que Transforma





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

2. Sistema Control de Almacén.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

3. Kardex digital

INVENTARIO ALMACEN 2 SERVICIOS PUBLICOS 2026						1/4/2026		6/4/2026	
NUMERO	CONTEXTO	UNIDAD	TOCK INICI	EXISTENCIA	NTREGAD	Canit	Area	Canit	Area
						1	CABLE DE 2+1	BOBINA	90
2	CABLE DUPLEX USO RUDO 14"	BOBINA	30	28	2				
3	BRAZO CON ALETA ROJA 1.80 CM	PZS	890	818	72			63	OAP
4	ABRAZADERA 3"	PARES	0	0	0				
5	ABRAZADERA 6"	PARES	64	63	1			1	OAP
6	LUMINARIA 60 W	PZS	1467	1467	0				
7	LUMINARIA 100 W	PZS	86	86	0				
8	ESCALERA DE EXTENCION 28 ESCALONES	PZS	6	6	0				
9	LUMINARIA IGOTO 100 W	PZS	2	2	0				
10	BASE DE CONCRETO DE 60X50X50 CM	PZS	251	248	3			3	OAP
11	BASE DE CONCRETO DE 70X60X50 CM	PZS	20	20	0				
12	BASE DE CONCRETO DE 50X40 CM	PZS	11	11	0				
13	POSTE METALICO DE 7 METROS	PZS	323	271	52	7	OAP		
14	KIT DE RETROFIT, PARA FAROLES DE 100 W	PZS	0	0	0				
15	REFLECTOR REDONDO DE 200 W	PZS	368	367	1				
16	LUMINARIA SOLAR DE 100 W	PZS	0	0	0				
17	GRASA DIELECTRICA	PZS	1997	1997	0				
18	TUBO AISLANTE TERMO CONTRACTIL	ROLLO	5	5	0				
19	ESCALERA DE ALUMINIO ANTIDERRAPANTE C	PZS	3	2	1			1	OAP
20	ESCALERA DE TIJERA DE FIBRA DE VIDRIO 7 F	PZS	2	2	0				
21	BLOCK LIGERO	PZS	2000	2000	0				





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

4. Kardex Fisicos

INVENTARIO ALMACEN 5 SERVICIOS PUBLICOS 2026					
NUMERO	CONTEXTO	UNIDAD	TOCA	EXISTENCIA	ENTRÉSABO
1	ESCOBA DE VILLO TIPO CEPILLO / MEDIANO /	P25	2772	2772	0
2	ESCOBA DE VILLO TIPO CEPILLO / CARCA PERICO /	P25	2628	2628	0
3	BASTIDOR TUBULAR GRANDE	P25	27	27	0
4	BASTIDOR MEDIANO	P25	174	174	0
5	SAPARCO CON MANGO DE FIBRA DE VIDRO 2 LB 2.5 KG	P25	24	24	0
6	FRAYFAMIN	P25	86	86	0
7	MONTE DE BICICLETAS 21 EN 28"	P25	33	33	0
8	COÑO DE BICICLETAS 21 EN	P25	11	11	0
9	COA PARA CAFETALERA	P25	465	465	0
10	AL AMBRO	ROLLOS	8	8	0
11	CLASCO DE PROTECCION AMARILLO	P25	48	48	0
12	CLASCO DE PROTECCION NEGRO CLASE K	P25	28	28	0
13	PALA CANGINAPPA CLASCO MANGO CORTO	P25	85	85	0
14	BASTIDOR RECTO DE 16 BIENTES REFORZADO MANGO FIBROSO	P25	170	170	0
15	FRANCO PARA SEQUELALICAYES DE VINO LORLEDO	P25	202	202	0
16	PALA ELABORADA PROMOCIONAL MANGO CORTO V'	P25	114	114	0
17	RASPADOR 4"	P25	38	38	0
18	PALA NEGROA MANGO LARGO	P25	73	73	0
19	PALA ESCURRAMAN	P25	24	24	0
20	AZADON LANE CON MANGO DE MAJERRA	P25	80	80	0
21	AZADON LANE MANGO CORTO 18"	P25	31	31	0
22	AZADON LANE FOLGADO 14 LB	P25	43	43	0
23	ARQUEAS	P25	154	154	0
24	MUNDO DE MADERA PARA ESCOBAS DE LIMPIEZA 48"	P25	4433	4433	0
25	MUNDO DE MADERA PARA ESCOBAS DE LIMPIEZA 36-48"	P25	494	494	0
26	HELO DE ALGODON	P25	11	11	0
27	FRILCO PARA PAPA E OYENTES	P25	272	272	0
28	MUNDO DE MADERA PARA COA AGAVERA 48"	P25	8	8	0
29	BARRIETA DE PUNTA 18 X 2.5 M	P25	8	8	0
30	BARRIETA DE PUNTA 1" X 2.5 M	P25	28	28	0
31	BARRIETA DE UNA 24 X 2.5 M	P25	7	7	0
32	EXTENSION FIBRA DE VIDRO 1.8 X 2.5 M /	P25	84	84	0
33	EXTENSION ITALIANA 1.8 X 2.5 M /	P25	8	8	0



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

5. Carta responsiva de maquinaria y herramienta inventariable

Dependencia: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 Sección: UNIDAD DE ALMACÉN  
 Consecutivo: UALMRESP. 0206  
 Asunto: CARTA RESPONSIVA

Tultitlán, Estado de México a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2026

Por medio del presente, el que suscribe, \_\_\_\_\_, servidor público con número de empleado \_\_\_\_\_, hago constar que en este acto recibo una \_\_\_\_\_ marca \_\_\_\_\_ modelo \_\_\_\_\_ con número de serie \_\_\_\_\_ y número de asignación \_\_\_\_\_, misma que quedará bajo mi responsabilidad, resguardo y cuidado.

Me comprometo a utilizar el equipo exclusivamente para los fines institucionales para los cuales me es asignado, haciendo un uso adecuado y responsable del mismo. De esta manera, me obligo a informar de manera oportuna a mi jefe inmediato cualquier falla, daño o desperfecto que presente el equipo, absteniéndome en todo momento de realizar reparaciones por cuenta propia o de enviarlo a reparación sin la autorización correspondiente.

En caso de incumplir con lo anteriormente señalado, acepto sujetarme a lo dispuesto en la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, conforme a lo establecido en los artículos 92 y 93, fracción VI.

RECIBE

Número de nómina \_\_\_\_\_  
 Cargo \_\_\_\_\_





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

6. Carpeta "vales de salida de material"



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Página 618 de 621



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

7. Informe mensual de Ingreso de Materiales al Almacén general de la Dirección de Servicios Públicos.



Dependencia: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.  
Sección: UNIDAD DE ALMACÉN.  
Consecutivo: UALAM/\_\_\_\_/2026.  
Asunto: Informe mensual de ingreso de material

Tultitlán, Estado de México a, \_\_ de \_\_\_\_\_, del 2026.

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA  
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
PRESENTE.

SR. H. C. EDUARDO CRUZ RIVERA MIRANDA  
TITULAR DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Por medio del presente, me permito informar a usted sobre el ingreso de materiales correspondiente al mes de \_\_\_\_\_ del presente año, en el almacén de Servicios Públicos.  
Durante dicho periodo, se registraron las entradas de diversos materiales destinados a las actividades operativas del área, mismos que fueron debidamente recibidos, verificados y registrados conforme a los procedimientos establecidos. Se adjunta al presente el informe detallado, en el cual se especifican las cantidades, descripciones y fechas de ingreso de cada uno de los materiales, para su revisión y conocimiento.  
Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional.

-5-

Atentamente

C. César Eduardo Cruz Pérez  
Titular de Unidad de Almacén



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DI...

Página 619 de 621





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

8. Informe semestral remitido al titular de la Dirección de Servicios Públicos de las dotaciones de materiales suministradas a las áreas adscritas a esta dirección.

Dependencia: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.  
Sección: UNIDAD DE ALMACÉN.  
Consecutivo: UALM/\_\_\_\_/2026.  
Asunto: Informe semestral de materiales dotados.

Tultitlán, Estado de México a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

MTO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA  
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
PRESENTE.

Por medio del presente, me permito remitir a usted el informe semestral correspondiente a las dotaciones de materiales suministrados a las áreas adscritas a esta Dirección durante el periodo comprendido de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ del presente año.

En dicho informe se detallan las cantidades, fechas de entrega y destino de los mismos proporcionando con la finalidad de mantener un adecuado control y seguimiento de los recursos materiales.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional.

Atentamente  
C. César Eduardo Cruz Pérez  
Titular de Unidad de Almacén



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

42.12 SIMBOLOGÍA



INICIO DE PROCEDIMIENTO



CUADRO DE ACTIVIDAD



LINEA DE FLUJO



TOMA DE DECISIÓN



FINAL DE PROCEDIMIENTO





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

II. DIRECTORIO

Cargo	Nombre completo
Titular de la Dirección de Servicios Públicos	Víctor Daniel García García
Titular de la Subdirección de Servicios Públicos	Edgar Esau Rivera Miranda
Titular de la Coordinación Jurídica Administrativa	Alejandro Israel López Martínez
Titular del Departamento de Imagen Urbana y Espacio Público	Luís Ángel González Martínez
Titular del Departamento de Sanidad Urbana y Gestión Integral de Residuos	Gerardo Sánchez González
Titular de la Oficina de Salud Pública Veterinaria y Control de Caninos y Felinos	Jesús Olvera Montes
Titular de la Oficina de Bacheo y Pintura	Bernabé Hernández Hernández
Titular de la Oficina de Panteones	Raquel Imelda Quintero González
Titular de la Oficina de Recolección y Limpia	Salvador Ovalle Ortiz
Titular de la Oficina de Áreas Verdes Urbanas	Xóchitl María Guadalupe Rodríguez López
Titular de la Oficina de Alumbrado Público	Mario Alberto Venegas Juárez
Titular de la Unidad Administrativa de Bienestar Animal Especializada en Atención al Maltrato Animal	Josué Mauricio Cancino Mejía
Titular de la Unidad Administrativa de Servicios Públicos	Misael Emmanuel Moreno Aguilar



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

Titular de la Unidad de Enlace de Servicios Públicos de Zona Oriente	Trinidad Bautista Valencia
Titular de la Unidad de Almacén	César Eduardo Cruz Pérez
Titular de la Unidad Administrativa de Concientización y Capacitación en Sanidad Urbana	Ariadne Selene Flores Pérez





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

III VALIDACIÓN

ELABORÓ

C. ALEJANDRO ISRAEL LÓPEZ MARTÍNEZ  
TITULAR DE LA COORDINACIÓN JURÍDICA ADMINISTRATIVA

VALIDÓ

MTRO. VÍCTOR DANIEL GARCÍA GARCÍA  
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

IV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Febrero 2022	Derogado
Febrero 2023	Derogado
Febrero 2025	Derogado
Abril 2026	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 <a href="http://www.tultitlan.gob.mx">http://www.tultitlan.gob.mx</a>



III. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO



# MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE ABRIL 2026



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE

---



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

H. Ayuntamiento de Tultitlán 2025-2027  
Gobierno que Transforma

Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente  
Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén,  
Tultitlán, Estado de México.

Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente

Segunda edición  
Abril 2026

Impreso y hecho en Tultitlán, Estado de México.  
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y  
cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



Página 2 de 43

---

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

ÍNDICE

PRESENTACIÓN. Pág. 5

I. ANTECEDENTES. Pág. 6

II. BASE LEGAL. Pág. 7

III. OBJETO Y ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE. Pág. 8

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA. Pág. 14

V. ORGANIGRAMA. Pág. 16

VI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA. Pág. 17

1. Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; Pág. 16

1.1. Subdirección de Desarrollo Urbano; Pág. 19

1.1.1. Departamento de Licencias de Construcción; Pág. 19

1.1.1.1. Oficina de Cuantificación; Pág. 21

1.1.1.2. Oficina de Obras de Alto Impacto; Pág. 21

1.1.1.3. Unidad de Permisos de Construcción; Pág. 22

1.1.1.4. Oficina de Operativos y Demoliciones; Pág. 23

1.1.2. Oficina de Tenencia de la Tierra; Pág. 23

1.1.2.1. Unidad Jurídica; Pág. 24



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

1.1.2.2. Unidad de Apoyo Técnico; Pág. 25

1.2. Subdirección de Medio Ambiente; Pág. 25

1.2.1. Coordinación de Educación Ambiental; Pág. 27

1.3. Coordinación Jurídica; Pág. 28

1.3.1. Unidad de Procedimientos Administrativos; Pág. 29

1.3.2. Unidad de Contencioso Administrativo y Amparo; Pág. 30

1.4. Departamento de Ordenamiento Territorial y Uso de Suelo; Pág. 30

1.4.1. Oficina de Uso de Suelo; Pág. 31

1.4.1.1. Unidad de Zonificación y Padrón; Pág. 32

1.4.2. Oficina de Topografía Alineamiento y Número Oficial; Pág. 32

1.4.2.1. Unidad de Cartografía; Pág. 33

1.5. Enlace Administrativo; Pág. 33

1.5.1. Unidad de Archivo; Pág. 35

1.6. Oficina General de Inspección y Notificación; Pág. 36

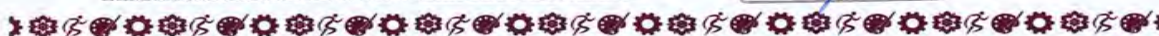
1.6.1. Unidad de Notificación y Ejecución; Pág. 37

1.6.2. Unidad de Inspección, Notificación, Ejecución de Medio Ambiente; Pág. 37

VII. DIRECTORIO. Pág. 39

VIII. VALIDACIÓN. Pág. 42

IX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN. Pág. 43





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Tultitlán 2025-2027 y su administración pública municipal se integra por personas honestas, con Titulares certificados y en general comprometidos en servir a la sociedad; y en ejecución de la mejora regulatoria, se cumple con la tarea de actualizar el Bando Municipal, la reglamentación, los manuales de organización y demás documentos administrativos.

En ese marco la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, presenta una nueva edición del Manual de Organización, el cual contiene información de la base legal, objeto, atribuciones y estructura orgánica actual de esta Dependencia.

Este documento está disponible para consulta de las personas servidoras públicas y de la ciudadanía que tengan interés en conocer los datos primordiales de esta Dirección; lo cual facilita la interacción entre las personas usuarias de trámites y servicios en materia de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y la autoridad municipal, siempre en observancia de la legalidad y transparencia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



Página 5 de 43



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## I. ANTECEDENTES

Tultitlán al ubicarse dentro de la Zona Metropolitana del Valle de México, cerca de la capital de la República, ha presentado un desarrollo urbano desbordado en las últimas décadas; como municipio conurbado, cuenta con uso de suelo predominantemente habitacional; más del 60% del territorio lo ocupan zonas habitacionales, 25% zonas industriales y productivas, y 15% las áreas verdes (áreas naturales protegidas o grandes zonas ejidales) en riesgo de invasión o reconversión para fines urbanos.

La población en el municipio presenta crecimiento acelerado que implica necesidad de vivienda, centros de trabajo locales, servicios públicos, transporte eficiente y ecológico, y otros requerimientos de la población ante la expansión de la mancha urbana; en este panorama la reciente construcción, por parte del Gobierno Federal, del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles y las vías de comunicación que conectan al mismo, principalmente el tren suburbano, impactan e impactarán favorablemente a Tultitlán, tanto en materia de movilidad, como en el valor de las propiedades de nuestro municipio, además del dinamismo económico por la instalación nuevos centros de distribución de mercancías que hacen uso de la terminal aérea.

La Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente que encuentra su existencia legal en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, en su artículo 96 Sexies y 96 Nonies, es una Dependencia fundamental que hace frente a una realidad social compleja en materia de desarrollo urbano en el territorio municipal.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



Página 6 de 43



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## II. BASE LEGAL

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO.
- LEY GENERAL DE ASENTAMIENTOS HUMANOS, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO URBANO.
- LEY GENERAL DEL CAMBIO CLIMÁTICO.
- LEY GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS.
- LEY GENERAL DE DESARROLLO FORESTAL SUSTENTABLE.
- LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y PROTECCIÓN AL AMBIENTE.
- LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.
- CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO.
- CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.
- CÓDIGO PARA LA BIODIVERSIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.
- REGLAMENTO DEL LIBRO QUINTO DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO.
- BANDO DE POLICÍA Y BUEN GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
- REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.
- PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO DE TULTITLÁN.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



Página 7 de 43



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

## III. OBJETO Y ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE

### OBJETO

La Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, tiene por objeto ejecutar las políticas en materia de reordenamiento urbano; asentamientos humanos; urbanismo; vivienda; conservación ecológica, biodiversidad y protección al medio ambiente para el desarrollo sostenible; aplicando la normatividad de dichas materias y vigilando su cumplimiento en el ámbito municipal.

### ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE

- LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

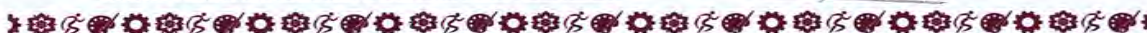
*Artículo 96. Sexies. El Director de Desarrollo Urbano o el Titular de la Unidad Administrativa equivalente, tiene las atribuciones siguientes:*

- I. Ejecutar la política en materia de reordenamiento urbano;*
- II. Formular y conducir las políticas municipales de asentamientos humanos, urbanismo y vivienda;*
- III. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de ordenamiento territorial de los asentamientos humanos, del desarrollo urbano y vivienda;*
- IV. Proponer el plan municipal de desarrollo urbano, así como sus modificaciones, y los parciales que de ellos deriven;*
- V. Participar en la elaboración o modificación del respectivo plan regional de desarrollo urbano o de los parciales que de éste deriven, cuando incluya parte o la totalidad de su territorio;*
- VI. Analizar las cédulas informativas de zonificación, licencias de uso de suelo y licencias de construcción;*
- VII. Vigilar la utilización y aprovechamiento del suelo con fines urbanos, en su circunscripción territorial;*
- VIII. Proponer al Presidente Municipal, convenios, contratos y acuerdos, y*
- IX. Las demás que le sean conferidas por el Presidente Municipal o por el Ayuntamiento y las establecidas en las disposiciones jurídicas aplicables.*

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



Página 8 de 43





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- BANDO DE POLICÍA Y BUEN GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

Artículo 38. La Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente es la dependencia responsable de planear, regular, ordenar y supervisar el desarrollo urbano del Municipio, así como de proteger, conservar y restaurar los recursos naturales y el equilibrio ecológico en el territorio municipal. Para ello, le corresponde autorizar, controlar y vigilar las construcciones privadas que se realicen dentro del Municipio, garantizar que el uso y aprovechamiento del suelo se ajuste a los planes, programas y disposiciones normativas aplicables, y promover el desarrollo urbano sostenible y la gestión ambiental integral.

Para el ejercicio de sus funciones, contará con las atribuciones y facultades conferidas en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; la Ley General de Asentamientos Humanos; Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano; la Ley Orgánica Municipal del Estado de México en los artículos 96 Sexies y 96 Octies, el Código Administrativo del Estado de México y sus respectivos Reglamentos; el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; la Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable; el Código para la Biodiversidad del Estado de México y su Reglamento; el Plan Municipal de Desarrollo Urbano; el Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México; así como la legislación Federal y Estatal que corresponda, de sus Reglamentos, Normas Técnicas Oficiales (NOM) y disposiciones administrativas de observancia general; así como aquellas que determine el Ayuntamiento, la persona titular de la Presidencia Municipal y las demás leyes y ordenamientos legales aplicables.

- REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

Artículo 173. Además de las atribuciones y obligaciones señaladas en los ordenamientos legales previstos en el artículo 38 del Bando, y de las señaladas en las disposiciones generales de este Reglamento, la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, tendrá las siguientes:

I. Suscribir conjuntamente con la Persona Titular de la Presidencia Municipal, convenios o cualquier otro instrumento jurídico con las personas; así como también con las diversas autoridades de los diferentes niveles de gobierno, en materia de desarrollo urbano y medio ambiente;

II. Firmar acuerdos, oficios, circulares, visitas de verificación, órdenes de recorrido e inspección, convenios y demás documentos propios de las actividades que ejerce la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

III. Suscribir licencias, permisos o autorizaciones propias de las actividades que ejerce la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, en términos de las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia;

IV. Aplicar las normas técnicas procedentes en materia de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;

V. Evitar la creación de asentamientos humanos irregulares, mediante la aplicación de las disposiciones legales en la materia;

VI. Evitar la construcción de cualquier obra sobre la vía pública con cualquier tipo de material de la naturaleza que sea, sin justificación alguna o permiso correspondiente para ello;

VII. Proponer a la Persona Titular de la Presidencia Municipal y al Ayuntamiento, los acuerdos de cambio de uso de suelo, densidad, intensidad y altura, y en el caso de generar un impacto significativo, conforme a las disposiciones legales aplicables e interés público;

VIII. Convenir con los diferentes órganos de gobierno, asociaciones y organizaciones sociales, empresas privadas y ciudadanos, la realización conjunta y coordinada de acciones de equilibrio ecológico y protección ambiental;

IX. Fomentar la regularización en todo tipo de obras de construcción, independientemente de su régimen de propiedad, sujetándose a la normatividad aplicable y dejando a salvo los derechos de terceros;

X. Fomentar de manera coordinada con las autoridades correspondientes, programas de regularización de la tenencia de la tierra;

XI. Ordenar que se inicien, resuelvan y ejecuten los procedimientos administrativos comunes, de oficio o a petición de parte, en todo tipo de construcciones e instalaciones que se realicen, pretendan realizarse o ya estén consolidadas en inmuebles o predios, cualquiera que sea su régimen jurídico de propiedad, excepto puestos comerciales;

XII. Solicitar a las autoridades federales y estatales la liberación del derecho de vía, coadyuvando en los trabajos correspondientes;

XIII. Elaborar proyectos de convenios de incorporación y afectación para integrar bienes inmuebles al patrimonio público y destinarlos a la apertura de vialidades, obras públicas y demás causas de utilidad pública, solicitando el acuerdo del Ayuntamiento respectivo y la autorización de la autoridad estatal en su caso;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

XIV. Elaborar la propuesta del Plan Municipal de Desarrollo Urbano y sus modificaciones, los planes de centros de población, zonificación y planes de administración de reservas territoriales;

XV. Fomentar la participación de la comunidad en la elaboración, ejecución, evaluación y modificación del Plan Municipal de Desarrollo Urbano;

XVI. Participar, en coordinación con las instancias federales y estatales, en la planeación y regularización de los centros urbanos involucrados en los procesos de conurbación;

XVII. Solicitar a las Dependencias Municipales, que coadyuven en la ejecución de los procedimientos administrativos, así como llevar a cabo la ejecución de la imposición de medidas de seguridad;

XVIII. Requerir a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, conforme a las normas aplicables la correcta instalación, identificación, mantenimiento, permanencia y depuración de cable muerto, así como también el retiro de cables, postes, registros y ductos dañados o en mal estado, que obstruyan la vía pública y dañen la imagen urbana;

XIX. Solicitar la colaboración de la Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad, a efecto de que, de acuerdo a sus facultades, se evite la violación de medidas de seguridad y el quebrantamiento de sellos que hubieren sido colocados por las personas servidoras públicas designadas, a fin de evitar la consolidación o permanencia de las construcciones y ejecución de actividades que se encuentran contraviniendo las disposiciones legales; y en su caso se remitan a los infractores ante la autoridad competente;

XX. Supervisar que se cumplan las disposiciones necesarias para regular el desarrollo e imagen urbana, coadyuvando con las Direcciones de Servicios Públicos, Obras Públicas, Desarrollo Económico y Seguridad Ciudadana y Vialidad;

XXI. Expedir los permisos de obra para la instalación y mantenimiento de ductos y líneas aéreas o subterráneas para suministrar servicios de telecomunicaciones, energía eléctrica, señalizaciones, aguas tratadas, gas, o cualquier otro servicio de naturaleza análoga;

XXII. Ordenar el retiro o cambio de lugar de estructuras, postes o instalaciones por cuenta de sus propietarios, por razones de seguridad o porque se modifique el ancho de las banquetas o se ejecute cualquier obra en la vía pública que lo requiera en un plazo



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

no mayor de cinco días hábiles, para tal efecto. Si no lo hicieron dentro del plazo establecido, la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente lo ejecutará a cargo y costa de los mismos propietarios y su monto constituirá un crédito fiscal;

XXIII. Celebrar convenios con la ciudadanía, para obtener el permiso de los mismos a efecto de que las autoridades municipales puedan hacer uso y modificación parcial y temporal de su inmueble y construcciones, en los casos de riesgos en materia de protección civil o por la ejecución de obras de utilidad pública;

XXIV. Emitir, en su caso, opinión favorable respecto a las solicitudes de proyectos a desarrollar o regularizar, en asentamientos humanos o construcciones que requieran las autoridades federales o estatales;

XXV. Emitir evaluación técnica de factibilidad, necesaria para la obtención del Dictamen de Giro, siempre y cuando la unidad económica cumpla con los requisitos establecidos en las disposiciones legales aplicables;

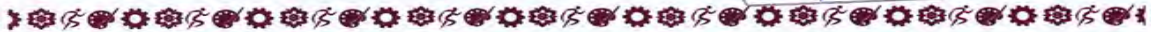
XXVI. Imponer sanciones, medidas de apremio o de seguridad, a las personas, unidades económicas industriales, comerciales, de servicios o de espectáculos públicos, que contravengan las disposiciones legales vigentes y aplicables en materia de desarrollo urbano y medio ambiente.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

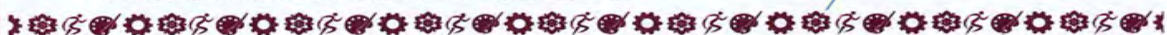
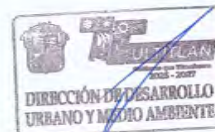
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1. Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.
  - 1.1. Subdirección de Desarrollo Urbano.
    - 1.1.1. Departamento de Licencias de Construcción.
      - 1.1.1.1. Oficina de Cuantificación.
      - 1.1.1.2. Oficina de Obras de Alto Impacto.
      - 1.1.1.3. Unidad de Permisos de Construcción.
      - 1.1.1.4. Oficina de Operativos y Demoliciones.
    - 1.1.2. Oficina de Tenencia de la Tierra.
      - 1.1.2.1. Unidad Jurídica.
      - 1.1.2.2. Unidad de Apoyo Técnico.
  - 1.2. Subdirección de Medio Ambiente.
  - 1.3. Coordinación Jurídica.
    - 1.3.1. Unidad de Procedimientos Administrativos.
    - 1.3.2. Unidad de Contencioso Administrativo y Amparo.
  - 1.4. Departamento de Ordenamiento Territorial y Uso de Suelo.
    - 1.4.1. Oficina de Uso de Suelo.
      - 1.4.1.1. Unidad de Zonificación y Padrón.
    - 1.4.2. Oficina de Topografía Alineamiento y Número Oficial.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

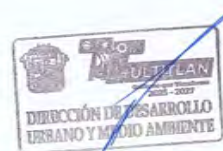
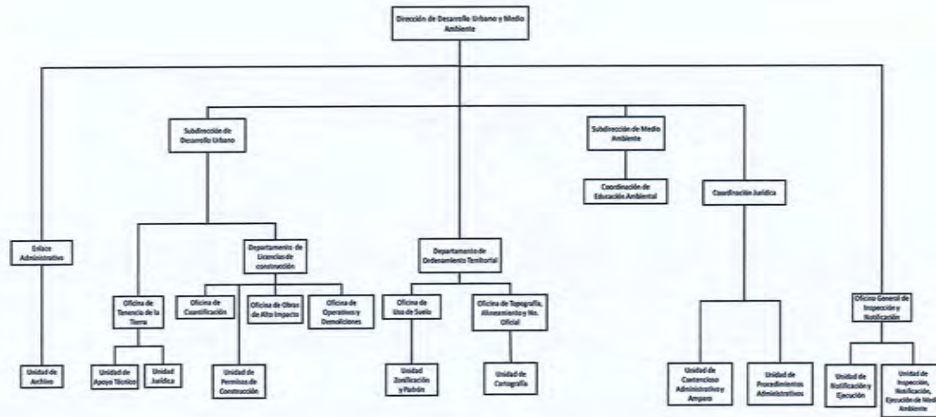
- 1.4.2.1. Unidad de Cartografía.
- 1.5. Enlace Administrativo.
  - 1.5.1. Unidad de Archivo.
- 1.6. Oficina General de Inspección y Notificación.
  - 1.6.1. Unidad de Notificación y Ejecución.
  - 1.6.2. Unidad de Inspección, Notificación, Ejecución de Medio Ambiente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

V. ORGANIGRAMA.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

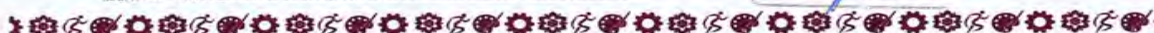
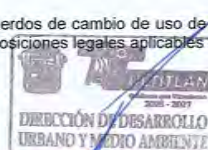
VI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

1. Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente

**Objetivo:** Hacer cumplir las atribuciones que le confieren la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano; el Libro Quinto y el Libro Décimo Octavo del Código Administrativo del Estado de México y sus correspondientes reglamentos; la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; la Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable; el Código para la Biodiversidad del Estado de México y su reglamento, el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México; así como la demás legislación federal y estatal que corresponda, sus reglamentos, normas oficiales mexicanas (NOM) y disposiciones administrativas de observancia general.

**Funciones:**

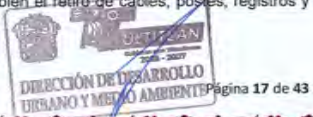
- Suscribir conjuntamente con la Persona Titular de la Presidencia Municipal, convenios o cualquier otro instrumento jurídico con las personas; así como también con las diversas autoridades de los diferentes niveles de gobierno, en materia de desarrollo urbano y medio ambiente;
- Firmar acuerdos, oficios, circulares, visitas de verificación, órdenes de recorrido e inspección, convenios y demás documentos propios de las actividades que ejerce la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Suscribir licencias, permisos o autorizaciones propias de las actividades que ejerce la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, en términos de las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia;
- Aplicar las normas técnicas procedentes en materia de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Evitar la creación de asentamientos humanos irregulares, mediante la aplicación de las disposiciones legales en la materia;
- Evitar la construcción de cualquier obra sobre la vía pública con cualquier tipo de material de la naturaleza que sea, sin justificación alguna o permiso correspondiente para ello;
- Proponer a la Persona Titular de la Presidencia Municipal y al Ayuntamiento, los acuerdos de cambio de uso de suelo, densidad, intensidad y altura, y en el caso de generar un impacto significativo, conforme a las disposiciones legales aplicables e interés público;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Convenir con los diferentes órganos de gobierno, asociaciones y organizaciones sociales, empresas privadas y ciudadanos, la realización conjunta y coordinada de acciones de equilibrio ecológico y protección ambiental;
- Fomentar la regularización en todo tipo de obras de construcción, independientemente de su régimen de propiedad, sujetándose a la normatividad aplicable y dejando a salvo los derechos de terceros;
- Fomentar de manera coordinada con las autoridades correspondientes, programas de regularización de la tenencia de la tierra;
- Ordenar que se inicien, resuelvan y ejecuten los procedimientos administrativos comunes, de oficio o a petición de parte, en todo tipo de construcciones e instalaciones que se realicen, pretendan realizarse o ya estén consolidadas en inmuebles o predios, cualquiera que sea su régimen jurídico de propiedad, excepto puestos comerciales;
- Solicitar a las autoridades federales y estatales la liberación del derecho de vía, coadyuvando en los trabajos correspondientes;
- Elaborar proyectos de convenios de incorporación y afectación para integrar bienes inmuebles al patrimonio público y destinarlos a la apertura de vialidades, obras públicas y demás causas de utilidad pública, solicitando el acuerdo del Ayuntamiento respectivo y la autorización de la autoridad estatal en su caso;
- Elaborar la propuesta del Plan Municipal de Desarrollo Urbano y sus modificaciones, los planes de centros de población, zonificación y planes de administración de reservas territoriales;
- Fomentar la participación de la comunidad en la elaboración, ejecución, evaluación y modificación del Plan Municipal de Desarrollo Urbano;
- Participar, en coordinación con las instancias federales y estatales, en la planeación y regularización de los centros urbanos involucrados en los procesos de conurbación;
- Solicitar a las Dependencias Municipales, que coadyuven en la ejecución de los procedimientos administrativos, así como llevar a cabo la ejecución de la imposición de medidas de seguridad;
- Requerir a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, conforme a las normas aplicables la correcta instalación, identificación, mantenimiento, permanencia y depuración de cable muerto, así como también el retiro de cables, postes, registros y ductos dañados o en mal estado, que obstruyan la vía pública y dañen la imagen urbana;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Solicitar la colaboración de la Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad, a efecto de que, de acuerdo a sus facultades, se evite la violación de medidas de seguridad y el quebrantamiento de sellos que hubieren sido colocados por las personas servidoras públicas designadas, a fin de evitar la consolidación o permanencia de las construcciones y ejecución de actividades que se encuentran contraviniendo las disposiciones legales; y en su caso se remitan a los infractores ante la autoridad competente;
- Supervisar que se cumplan las disposiciones necesarias para regular el desarrollo e imagen urbana, coadyuvando con las Direcciones de Servicios Públicos, Obras Públicas, Desarrollo Económico y Seguridad Ciudadana y Vialidad;
- Expedir los permisos de obra para la instalación y mantenimiento de ductos y líneas aéreas o subterráneas para suministrar servicios de telecomunicaciones, energía eléctrica, señalizaciones, aguas tratadas, gas, o cualquier otro servicio de naturaleza análoga;
- Ordenar el retiro o cambio de lugar de estructuras, postes o instalaciones por cuenta de sus propietarios, por razones de seguridad o porque se modifique el ancho de las banquetas o se ejecute cualquier obra en la vía pública que lo requiera en un plazo no mayor de cinco días hábiles, para tal efecto. Si no lo hicieren dentro del plazo establecido, la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente lo ejecutará a cargo y costa de los mismos propietarios y su monto constituirá un crédito fiscal;
- Celebrar convenios con la ciudadanía, para obtener el permiso de los mismos a efecto de que las autoridades municipales puedan hacer uso y modificación parcial y temporal de su inmueble y construcciones, en los casos de riesgos en materia de protección civil o por la ejecución de obras de utilidad pública;
- Emitir, en su caso, opinión favorable respecto a las solicitudes de proyectos a desarrollar o regularizar, en asentamientos humanos o construcciones que requieran las autoridades federales o estatales;
- Emitir evaluación técnica de factibilidad, necesaria para la obtención del Dictamen de Giro, siempre y cuando la unidad económica cumpla con los requisitos establecidos en las disposiciones legales aplicables; e
- Imponer sanciones, medidas de apremio o de seguridad, a las personas, unidades económicas industriales, comerciales, de servicios o de espectáculos públicos, que contravengan las disposiciones legales vigentes y aplicables en materia de desarrollo urbano y medio ambiente.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**1.1 Subdirección de Desarrollo Urbano**

**Objetivo:** Apoyar a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente en hacer cumplir las atribuciones que le confieren la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano; el Libro Quinto y el Libro Décimo Octavo del Código Administrativo del Estado de México y sus correspondientes Reglamentos; así como la demás legislación federal y estatal que corresponda, de sus reglamentos, normas oficiales mexicanas (NOM) y disposiciones administrativas de observancia general.

**Funciones:**

- Suscribir acuerdos, oficios, circulares, mesas de trabajo, y demás documentos que le instruya la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Apoyar a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente en la supervisión del crecimiento urbano y desarrollo de los centros de población del Municipio, mediante la aplicación de las normas en materia de desarrollo urbano;
- Suscribir en conjunto con la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, las licencias, constancias, cédulas, permisos o autorizaciones de las áreas a su cargo, previa verificación de que cumplen con las disposiciones legales vigentes y aplicables en materia de desarrollo urbano; y
- Fomentar de manera coordinada con las autoridades correspondientes, programas de regularización de la tenencia de la tierra.

**1.1.1 Departamento de Licencias de Construcción**

**Objetivo:** Realizar los trámites de licencias de construcción en sus diversos tipos conforme a la normatividad de la materia.

**Funciones:**

- Emitir conjuntamente con la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, previo pago de los derechos correspondientes; la siguiente documentación: Licencia de construcción de obra nueva; licencia de ampliación, modificación o reparación que afecte elementos estructurales de una obra existente; licencia demolición parcial o total; licencia por excavación o relleno; licencia construcción de bardas; licencia por modificación del proyecto de una obra autorizada; licencia de construcción e



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

instalación de estaciones repetidoras y antenas para radiocomunicaciones; licencia para la construcción de estructuras que tengan como fin la colocación de anuncios publicitarios; permisos de obra para la ejecución de obras subterráneas o áreas en la vía pública para la instalación, mantenimiento de o retiro de ductos o líneas para conducción de la energía eléctrica, telefonía inalámbrica, telecomunicaciones gasoductos, oleoductos, y de televisión por cable además de fluidos, así como para la instalación de usos publicitarios que requieran de elementos estructurales; prórrogas de licencias de construcción; constancia de terminación de obra y constancia de suspensión voluntaria de obra;

- Emitir conjuntamente con la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, permisos de obra para la instalación y mantenimiento de líneas aéreas o subterráneas para suministrar servicios de telecomunicaciones, energía eléctrica, señalizaciones, aguas tratadas, gas de fluido líquido o gaseoso, o cualquier otro servicio de naturaleza análoga de acuerdo al proyecto ejecutivo integral debidamente requisitado, que presente el solicitante, avalado por la Dependencia que norme su actividad y de conformidad con las leyes federales y estatales, normas oficiales, reglamentos, lineamientos y especificaciones en la materia;

- Verificar que las obras o proyectos de infraestructura que se desarrollen en el Municipio no generen un impacto negativo en el desarrollo urbano, en materia de movilidad o ecológica;

- Promover el uso eficiente del agua de lluvia, mediante obras de captación de agua pluvial, (separación de drenaje pluvial y sanitario, cisternas de almacenamiento, registros ecológicos, pozos de absorción, etc.), que deberán incluirse en los proyectos ejecutivos de obra nueva, previo a la emisión de la licencia de construcción;

- Promover el uso de energías limpias, mediante obras que aprovechen la energía solar, que deberán incluirse en los proyectos ejecutivos de obras públicas y privadas;

- Verificar que las empresas públicas y privadas que presten servicios de radio y telecomunicaciones o análogas, a través de líneas de conducción aérea o subterránea no afecten la imagen urbana del Municipio, respetando las disposiciones legales en la materia, que deberán incluirse en los proyectos ejecutivos, solicitando la firma del experto en la materia, debidamente certificado, al momento de hacer la solicitud de expedición de permiso o permanencia, y en su caso proponer acuerdos encaminados al cumplimiento de dichas normas;

- Verificar que las construcciones que pretendan realizar las empresas dedicadas a la distribución y venta de hidrocarburos (gas L.P, subterráneo o ductos), garanticen la seguridad de los habitantes del Municipio, mediante la correcta aplicación de las leyes, normas,





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

especificaciones y reglamentación en la materia, por lo que sus proyectos ejecutivos deberán estar debidamente requisitados y firmados por el Director Responsable de Obra, D.R.O o en su caso por el especialista corresponsable en la materia;

- Promover en edificaciones consolidadas, los pozos de absorción para mitigar la falta de área libre ajardinada y permeable;
- Promover el uso de la bicicleta como sistema de transporte seguro no contaminante e incluir en los proyectos de obra nueva, espacios disponibles para aparca bicicletas; y
- Proporciona a la Coordinación Jurídica, la información técnica que le sea requerida con el fin de tener datos precisos que identifiquen las construcciones y con esto dar certeza al momento de iniciar el procedimiento administrativo común y resolver el mismo, con el uso de la ciencia, tecnología o cualquier otra área del conocimiento.

1.1.1.1 Oficina de Cuantificación

**Objetivo:** Comprobar el cumplimiento de los requisitos y cuantificar los derechos a pagar en los proyectos que se le presenten para los trámites de licencias y permisos de construcción.

**Funciones:**

- Recibir, revisar y registrar los expedientes ingresados, verificando que los documentos que contengan cumplan con los requisitos establecidos, para cada uno de los diferentes trámites que se realizan en el Departamento de Licencias de Construcción;
- Realizar la cuantificación de la obra en cada uno de los expedientes a su cargo, a los que se deberá aplicar los costos establecidos conforme a la normatividad; y emitir la orden de pago correspondiente a cada trámite.

1.1.1.2. Oficina de Obras de Alto Impacto

**Objetivo:** Atención a obras de impacto estatal.



Página 21 de 43



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**Funciones:**

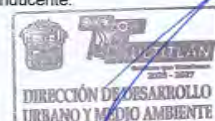
- Recibir, revisar y registrar los expedientes de obras que requieran la Evaluación de Impacto Estatal, conforme a lo normatividad de la materia;
- Realizar la cuantificación de la obra en cada uno de los expedientes a su cargo, a los que se deberá aplicar los costos establecidos conforme a la normatividad;
- Emitir la orden de pago correspondiente a cada trámite; y
- Coadyuvar con la Coordinación Jurídica en la elaboración de convenios con personas, para la regularización de las obras previstas en este artículo.

1.1.1.3. Unidad de Permisos de Construcción

**Objetivo:** Tramitar permisos de construcción.

**Funciones:**

- Elaborar los permisos de obra para la ejecución de obras subterráneas o aéreas en la vía pública para la instalación, mantenimiento o retiro de ductos o líneas para conducción de la energía eléctrica, telefonía inalámbrica, telecomunicaciones, gasoductos, oleoductos, y de televisión por cable además de fluidos, así como para la instalación de usos publicitarios y torres de telecomunicaciones que requieran de elementos estructurales;
- Recibir, revisar y registrar los expedientes ingresados, verificando que los documentos que contengan cumplan con los requisitos establecidos, para cada uno de los diferentes trámites que se realizan en la Unidad de Permisos de Construcción; y
- Previa instrucción del Departamento de Licencias de Construcción, solicitar el retiro o cambio de lugar de estructuras, postes o instalaciones por cuenta de sus propietarios, por razones de seguridad o porque se modifique el ancho de las banquetas o se ejecute cualquier obra en la vía pública que lo requiera en un plazo no mayor de cinco días hábiles, para tal efecto. De lo contrario informar en tiempo y forma a la Persona Titular de la Dirección a efecto de que determine lo conducente.



Página 22 de 43





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**1.1.1.4. Oficina de Operativos y Demoliciones**

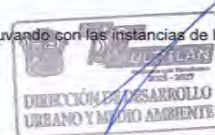
**Objetivo:** Ejecutar materialmente las medidas de seguridad, sanciones y demás trabajos de su competencia, que impliquen demoliciones y retiro de materiales.

**Funciones:**

- Girar los oficios necesarios, a fin de solicitar apoyo a las diferentes Dependencias de la Administración Pública Municipal, a efecto de que coadyuven con la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente para llevar a cabo la ejecución de medidas de seguridad consistentes en demolición total o parcial, retiro de cualquier tipo de material que obstaculice la vía pública, demoliciones en área común, predios municipales o por cualquier tipo de convenio, ordenamiento judicial o resolución administrativa;
- Ejecutar materialmente las resoluciones de los procedimientos administrativos comunes, así como de la imposición de medidas de seguridad;
- Disponer del personal, las herramientas, materiales o maquinaria con que cuente el Departamento, para llevar a cabo los trabajos de demolición, retiro de cualquier tipo de materiales, liberación de vía pública, o los que sean encomendados por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente o la Coordinación Jurídica;
- Ejecutar, previo mandato fundado y motivado, el retiro de cualquier tipo de construcción, estructura metálica construcción provisional con cables, lazos, elementos metálicos, postes, esqueletos metálicos, techumbres metálicas, estructuras de madera, estructuras de anuncios, tejabanos y armaduras o cubiertas de hormigón o de cualquier otro elemento u instalación, no comercial, que obstruya la vía pública o áreas de uso común; y
- Informar por escrito a las autoridades cuando no sea material o técnicamente posible ejecutar las tareas encomendadas, debido a las limitaciones o carencias de personal, de herramientas, equipos o maquinaria con que cuente el Departamento; asimismo cuando deban evitarse riesgos graves para terceras personas, o sus bienes; así como peligro insalvable para las personas servidoras públicas bajo su mando.

**1.1.2. Oficina de Tenencia de la Tierra**

**Objetivo:** Conocer de la materia de tenencia de la tierra en el ámbito municipal, coadyuvando con las instancias de los gobiernos federal y estatal.



Página 23 de 43



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**Funciones:**

- Fomentar los programas de regularización de la tenencia de la tierra, en coordinación con las autoridades estatales o federales competentes para ello;
- Intervenir en la prevención, control y solución de los asentamientos humanos irregulares, en los términos de la legislación aplicable y de conformidad con los planes o programas de Desarrollo Urbano y de zonas metropolitanas, en el marco de los derechos humanos;
- Coadyuvar en la autorización de la subdivisión de áreas remanentes, fusiones o relotificaciones, que al efecto expida el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social, el Instituto Nacional del Suelo Sustentable y demás autoridades competentes en la materia;
- Intervenir en la localización de la zona de urbanización y su reserva de crecimiento, observando las normas técnicas que emplea la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales;
- Solicitar la autorización para la apertura, prolongación, modificación e incorporación a la traza urbana municipal, de las vías públicas existentes y futuras; y
- Prevenir la consolidación de asentamientos humanos en zonas de riesgo, así como de zonas restringidas o identificadas como áreas no urbanizables por disposición contenidas en leyes de carácter estatal.

**1.1.2.1 Unidad Jurídica**

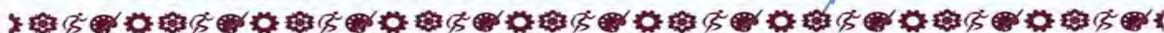
**Objetivo:** Brindar sustento legal a las actividades de la Oficina de Tenencia de la Tierra.

**Funciones:**

- Asistir jurídicamente en todo momento a la persona titular de la Oficina de Tenencia de la Tierra;
- Elaborar y rubricar los documentos por los que se dé contestación a los oficios suscritos por otras Dependencias de la Administración Pública Municipal;
- Elaborar y rubricar los de puntos de acuerdo que la Oficina de Tenencia de la Tierra proponga a la Dirección para su presentación al Ayuntamiento;



Página 24 de 43





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Elaborar los convenios que le competen a la Oficina de Tenencia de la Tierra y que por su naturaleza tenga que celebrar la Dirección.

**1.1.2.2. Unidad de Apoyo Técnico**

**Objetivo:** Ejecutar trabajos de topografía e informáticos que requiera la Oficina de Tenencia de la Tierra.

**Funciones:**

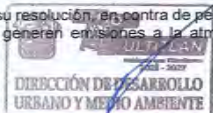
- Coadyuvar con la Oficina de Tenencia de la Tierra, en todos los trabajos técnicos requeridos; y
- Realizar la migración de la cartografía física municipal a formato digital, para el uso de sistemas de información geográfica;

**1.2. Subdirección de Medio Ambiente**

**Objetivo:** Coadyuvar con la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; la Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable; el Código para la Biodiversidad del Estado de México y su Reglamento, el Bando Municipal vigente; así como la demás legislación federal y estatal que corresponda, sus reglamentos y normas oficiales mexicanas (NOM).

**Funciones:**

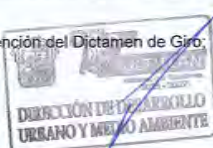
- Firmar licencias ambientales municipales, visto bueno de descarga de aguas residuales, registros de emisiones a la atmósfera y registro para transporte de residuos de manejo especial en los términos de las disposiciones aplicables al medio ambiente de carácter federal, estatal, municipal, y de las normas técnicas correspondientes;
- Suscribir dictámenes y opiniones técnicas en materia de medio ambiente, solicitadas por las autoridades federales y estatales;
- Acordar la apertura de un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y estar en posibilidad de determinar la conveniencia o no de iniciar el procedimiento administrativo común, de oficio o a petición de parte, a efecto de comprobar que se cumpla con la normatividad en materia de protección al medio ambiente;
- Instruir el inicio de procedimiento administrativo común, así como substanciarlo hasta su resolución, en contra de personas, unidades económicas industriales, comerciales, de servicios o de espectáculos públicos, que generen emisiones a la atmósfera, manejen



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

residuos peligrosos o de manejo especial, contaminación por ruido, vibraciones, energía térmica, radiaciones electromagnéticas, lumínicas, olores perjudiciales, en los términos que establecen los ordenamientos legales en la materia y que estén a cargo del Municipio o que contravengan las disposiciones legales vigentes y aplicables en materia de protección al medio ambiente o a quien impida al personal autorizado el acceso a lugares sujetos a inspección ambiental, en los términos previstos en las normas aplicables;

- Vigilar la correcta aplicación de la normatividad en la generación, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos, de manejo especial e industriales no peligrosos;
- Instruir a la Persona Titular de la Coordinación de Educación Ambiental su participación en el impulso a la preservación y aprovechamiento ecoturístico del área natural protegida, parque estatal Sierra de Guadalupe;
- Solicitar a la Persona Titular de la Oficina General de Inspección y Notificación que se realice la verificación de los centros de acopio, transferencia o de cualquier otra denominación, de residuos sólidos;
- Requerir que la Oficina General de Inspección y Notificación, verifique que las personas, al tramitar sus licencias ambientales municipales, visto bueno de descarga de aguas residuales o registros de emisiones a la atmósfera en los términos de las disposiciones aplicables al medio ambiente de carácter federal, estatal y municipal, cumplan con los requisitos respectivos en sus instalaciones o establecimientos, así como también que cuenten con la Evaluación de Impacto Estatal y Manifestación de Impacto Ambiental, en su caso, además de contar con las licencias o permisos municipales correspondientes;
- Fomentar la regularización de las personas que no cuenten con sus permisos o licencias en materia de medio ambiente correspondientes;
- Elaborar propuestas de convenios y estrategias relacionadas con el equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente, previa autorización de la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Convenir con los diferentes órganos de gobierno, asociaciones y organizaciones sociales, empresas privadas y ciudadanía, la realización conjunta y coordinada de acciones de equilibrio ecológico y protección ambiental;
- Dar seguimiento a la aplicación de recursos materiales, humanos y presupuesto conforme a los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;
- Emitir la evaluación técnica de factibilidad de impacto sanitario, necesaria para la obtención del Dictamen de Giro;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

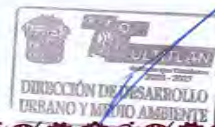
- Imponer y aplicar las sanciones derivadas de toda actividad que vaya en contra de los ordenamientos aplicables en materia ambiental, previa resolución fundada y motivada, emitida por la Persona Titular de la Subdirección de Medio Ambiente;

### 1.2.1. Coordinación de Educación Ambiental

**Objetivo:** Llevar a cabo las actividades de educación ambiental conforme a la normatividad de la materia.

**Funciones**

- Realizar y llevar a cabo jornadas de sensibilización y capacitación de separación de residuos sólidos urbanos en comunidades del Municipio, como parte del "Programa de Separación de Residuos Sólidos Urbanos en Comunidades";
- Organizar y llevar a cabo la logística de actividades, conferencias y talleres de educación ambiental;
- Promover, fomentar, coordinar y difundir la cultura ambiental o acciones tendientes a la preservación del medio ambiente;
- Fomentar el uso de tecnología de energía renovable y para el ahorro del agua en la población comercio e industria;
- Fomentar el consumo racional, reúso, reciclaje y disposición final responsable de utensilios plásticos o unicef de un solo uso;
- Identificar las áreas a reforestar dentro del área natural protegida parque estatal Sierra de Guadalupe;
- Promover convenios con la PROBOSQUE y Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible del Estado de México para llevar a cabo reforestaciones;
- Coordinar y ejecutar reforestaciones y entrega de árboles a petición de la ciudadanía; y
- Realizar informes de las actividades de reforestación.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

### 1.3. Coordinación Jurídica

**Objetivo:** Coordinar las actividades jurídicas de la Dirección y sus oficinas, para dar legalidad y fundamentación a los actos administrativos correspondientes.

**Funciones:**

- Coordinar a las áreas adscritas a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, en el cumplimiento del marco jurídico de la materia;
- Asesorar jurídicamente en todo momento a la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, en los asuntos de su competencia;
- Emitir opinión jurídica y resolver las consultas que le sean planteadas por la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente o cualquiera de las personas Titulares de sus Dependencias Auxiliares;
- Formular y rubricar los escritos por los que se dé contestación a los juicios y procedimientos, en los que la personas Titular de la Dirección y de sus Dependencias Auxiliares, sean parte, promoviendo y actuando en las distintas etapas procesales, interponiendo todos los medios y recursos legales que correspondan; asimismo firmar los demás documentos que el mismo titular le instruya;
- Aperturar un período de información previa, anterior al acuerdo de inicio del procedimiento con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y estar en posibilidad de determinar la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, de oficio o a petición de parte, a efecto de comprobar que se cumpla con la normatividad en materia de desarrollo urbano y medio ambiente y que las personas cuenten con la respectiva licencia o permiso correspondiente, para realizar sus actividades en dichas materias;
- Elaborar los puntos de acuerdo, que la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, presente al Ayuntamiento;
- Revisar que los acuerdos, convenios o cualquier otro instrumento legal que suscriba la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, estén apegados a derecho;
- Validar y elaborar los convenios que le corresponda celebrar a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente o cualquiera de sus Dependencias Auxiliares en el ámbito de su competencia;
- Iniciar, substanciar y resolver conforme a derecho, el procedimiento administrativo común;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Por indicación de la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, solicitar a las autoridades federales y estatales la liberación del derecho de vía, coadyuvando en los trabajos correspondientes; asimismo elaborar proyectos de convenios de incorporación y afectación para integrar bienes inmuebles al patrimonio público y destinarlos a la apertura de vialidades, obras públicas y otras causas de utilidad pública, solicitando el acuerdo de Ayuntamiento respectivo;
- Integrar y resguardar los expedientes que contengan los juicios o procedimientos en los que la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente sea parte; y
- Requerir a las Dependencias Auxiliares de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, información técnica con el objeto de tener datos precisos que identifiquen las construcciones y con esto dar certeza al momento de iniciar el procedimiento administrativo común y resolver el mismo.

**1.3.1. Unidad de Procedimientos Administrativos**

**Objetivo:** Tramitar el procedimiento administrativo común en materia de desarrollo urbano.

**Funciones:**

- Substanciar los procedimientos administrativos comunes, que se hayan iniciado de oficio o a petición de parte, que sean competencia de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Recibir y radicar las peticiones y demás promociones para su respectivo acuerdo y en su caso señalar fecha y hora para las diligencias que en derecho procedan;
- Elaborar los citatorios de garantía de audiencia de los procedimientos de su competencia;
- Redactar los acuerdos, diligencias, actas de garantía de audiencia y las demás resoluciones de la competencia de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Desahogar la garantía de audiencia de los procedimientos de su competencia; e
- Integrar y resguardar los expedientes que contengan los procedimientos en los que la Dirección sea parte.



Página 29 de 43

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**1.3.2. Unidad de Contencioso Administrativo y Amparo**

**Objetivo:** Litigar en los juicios contenciosos administrativos y juicios de amparo en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente sea parte.

**Funciones:**

- Contestar y dar seguimiento a las demandas, juicios o procedimientos ante los tribunales administrativos, judiciales, estatales o federales, donde sea parte la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Recibir las promociones para su integración en su expediente respectivo y seguimiento;
- Elaborar las promociones que tengan que integrarse en los juicios en que sea parte la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Desahogar las diligencias inherentes a los juicios en los que sea parte la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; e
- Integrar y resguardar expedientes que contengan los juicios en los que la Dirección sea parte.

**1.4. Departamento de Ordenamiento Territorial y Uso de Suelo**

**Objetivo:** Conocer de la materia del uso de suelo en todo lo relativo a trámites y al Plan de Desarrollo Urbano Municipal.

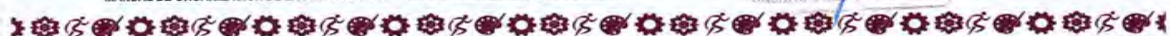
**Funciones:**

- Emitir conjuntamente con la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente previo pago de los derechos correspondientes, la siguiente documentación: Licencia de Uso de Suelo; Cédula de Zonificación; Constancia de Alineamiento y número oficial y las demás que señalen las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia;
- Participar en la regulación del uso de la nomenclatura, expedir números oficiales, así como autorizar y vigilar la colocación y mantenimiento de la nomenclatura de vialidades públicas dentro del territorio municipal;



Página 30 de 43

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Proponer conjuntamente con la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente cambios de Uso del Suelo, en base al dictamen técnico de factibilidad respectivo, al Ayuntamiento y al Comité de Planeación para el Desarrollo Urbano;
- Dar aviso a las instancias competentes de los cambios de uso de suelo autorizados por el Ayuntamiento;
- Vigilar y controlar la utilización del suelo con fines urbanos;
- Coordinar a las Personas Titulares de las Oficinas de Uso de Suelo y Topografía, Alineamiento y Número Oficial, respectivamente;
- Desarrollar el proyecto de actualización del Plan de Desarrollo Urbano Municipal, en términos de la normatividad de la materia;
- Coordinar y asignar las diligencias o actuaciones en las que intervengan las personas con cargo de topógrafos adscritos; y
- Coordinarse con la Dirección de Desarrollo Económico, respecto a información de zonificación y licencia municipal de uso de suelo.

**1.4.1. Oficina de Uso de Suelo**

**Objetivo:** Tramitar las licencias de uso de suelo.

**Funciones:**

- Recibir, revisar y registrar los expedientes ingresados, verificando que los documentos que contengan cumplan con los requisitos establecidos, para cada uno de los diferentes trámites que se realizan en la Oficina de Uso de Suelo;
- Determinar el monto de los derechos que correspondan a cada tramite conforme a la normatividad en la materia;
- Elaborar las Licencias de Uso de suelo, posterior a pago de derechos;
- Elaborar Dictámenes Técnicos y opiniones favorables en materia de uso de suelo y desarrollo urbano; y
- Colaborar en la revisión y análisis del Plan Municipal de Desarrollo Urbano vigente para su actualización periódica.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**1.4.1.1 Unidad de Zonificación y Padrón**

**Objetivo:** Tramitar las Cédulas Informativas de Zonificación.

**Funciones:**

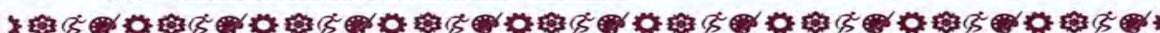
- Recibir, revisar y registrar la documentación necesaria para el trámite de Cédulas Informativas de Zonificación solicitadas por la ciudadanía;
- Integrar el expediente físico o electrónico que corresponda a cada tramite;
- Realizar la cuantificación de derechos y generar las órdenes de pago correspondientes a Cédulas Informativas de Zonificación, Constancias de Alineamiento, Números Oficiales y Licencias de Uso de Suelo;
- Integrar y actualizar los padrones de trámites realizados para su debida validación y registro de pagos ante la Tesorería Municipal; y
- Elaborar reportes trimestrales correspondientes a los tramites de Cédulas Informativas de Zonificación, Constancias de Alineamiento, Números Oficiales y Licencias de Uso de Suelo.

**1.4.2. Oficina de Topografía Alineamiento y Número Oficial**

**Objetivo:** Tramitar las Constancias de Alineamiento y Número Oficial.

**Funciones:**

- Integrar expedientes para la emisión de Constancias de Alineamiento y asignación de Números Oficiales, revisando que la documentación de ingreso sea correcta, así como la cuantificación de pago de derechos y su elaboración;
- Dictaminar técnicamente el trazo de vialidades para coadyuvar en el proceso de su apertura;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Identificar las restricciones y derechos de vía, de acuerdo con el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y las disposiciones estatales y federales procurando el respeto de las mismas en los proyectos que autorice la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; y
- Supervisar las diligencias de campo para verificar la congruencia entre las medidas físicas y la documentación técnica.

**1.4.2.1. Unidad de Cartografía**

**Objetivo:** Realizar el trabajo especializado de levantamientos y mediciones.

**Funciones:**

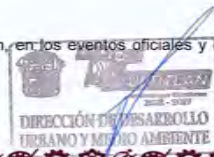
- Auxiliar técnicamente a la Oficina de Topografía en la ejecución de levantamientos de campo y mediciones de precisión;
- Realizar la revisión y actualización de la cartografía municipal, migrando la información técnica a formatos digitales para el control interno del Departamento de Ordenamiento Territorial y Uso de Suelo;
- Operar equipo tecnológico especializado, incluyendo estaciones totales, GPS y drones, bajo metodologías de medición actualizadas; y
- Procesar la información obtenida en campo para generar los archivos técnicos que requiera el Departamento de Ordenamiento Territorial y Uso de Suelo.

**1.5. Enlace Administrativo**

**Objetivo:** Realizar los trabajos relativos a la administración de los recursos humanos y materiales de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.

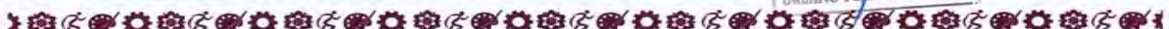
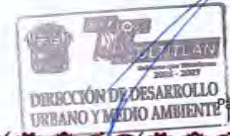
**Funciones:**

- Coordinar a las personas Titulares de las Dependencias Auxiliares de la Dirección, en los eventos oficiales y demás actividades institucionales;



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Instrumentar actas administrativas, por incidencias, acciones u omisiones cometidas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión del personal adscrito a la Dirección, a solicitud expresa de la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección de Administración las altas, bajas, remociones o renunciaciones de las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección;
- Actualizar el padrón de las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Procurar la conservación, mantenimiento e intendencia de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Solicitar el abastecimiento de los recursos materiales de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Proponer y solicitar capacitaciones para el personal adscrito a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Solicitar los nombramientos de las personas servidoras públicas de la Dirección, a petición expresa de la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Coordinar a las personas que presten el servicio social y prácticas profesionales en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente;
- Supervisar y llevar un registro de las listas de asistencia, faltas, vacaciones y demás incidencias, informando a la Subdirección de Recursos Humanos;
- Verificar que el personal adscrito a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente cumpla con los horarios establecidos para el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, así como también con los mecanismos que implemente la Subdirección de Recursos Humanos para el control de asistencia como el registro por biométricos;
- Controlar y supervisar el uso del parque vehicular que está asignado a la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, mediante las bitácoras que cada área con vehículo asignado deberá entregar en tiempo y forma;





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

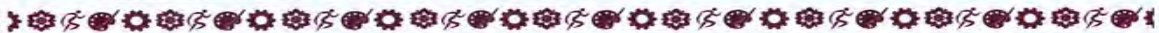
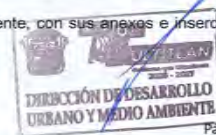
- Recibir la correspondencia, las peticiones ciudadanas, así como los oficios de las diversas autoridades locales y federales, remitida por la Unidad de Correspondencia de la Secretaría del Ayuntamiento, controlando y registrando los mismos;
- Turnar la correspondencia recibida a las Dependencias Auxiliares de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, y verificar que se dé respuesta en tiempo y forma, y
- Verificar que cada Dependencia Auxiliar de la Dirección se avoque a registrar, escanear y archivar la correspondencia; así como las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y contestaciones a los oficios de las diversas autoridades.

**1.5.1. Unidad de Archivo.**

**Objetivo:** Llevar a cabo todas las actividades necesarias para el resguardo y utilización de los expedientes que se integran en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.

**Funciones:**

- Recibir, coser, conformar, inventariar y archivar los expedientes, carpetas o documentos físicos, digitales o de cualquier otra naturaleza de que las diferentes áreas envíen para su resguardo;
- Resguardar los expedientes o archivos físicos, digitales o de cualquier otra naturaleza de las diferentes áreas, y llevar un control de los mismos para su correcta vigilancia;
- Proporcionar los expedientes que estén bajo su resguardo a las Dependencias Auxiliares de la Dirección únicamente con el formato de préstamo autorizado;
- No permitir el acceso de personas no autorizadas al archivo;
- Presentar mensualmente a la persona con cargo de Enlace Administrativo, un informe de entrada y salida de expedientes existentes;
- Vigilar que cualquier documento, expediente o archivo prestado sea devuelto íntegramente, con sus anexos e inserciones, en su caso, en el plazo señalado en el formato de préstamo; y



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

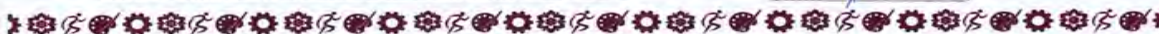
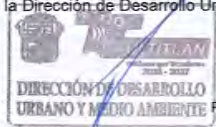
- Realizar la transferencia de expedientes al Archivo Municipal, cuando sea procedente y con las formalidades establecidas en las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas vigentes y aplicables en la materia.

**1.6. Oficina General de Inspección y Notificación**

**Objetivo:** Concentrar las actividades de inspección y notificación en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.

**Funciones:**

- Dirigir y coordinar a las personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras, ejecutoras adscritas a la Dirección, así como asignar las actuaciones a cada una;
- Elaborar y revisar que las notificaciones, razones de notificación, visitas de verificación, ordenes de recorrido, actas circunstanciadas, invitaciones y demás diligencias que realicen personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras y ejecutoras adscritas, cumplan las formalidades legales y se registren en la plataforma informática estatal correspondiente;
- Realizar recorridos programados o a petición de parte, para detectar la construcción de obras o estructuras irregulares y las que pretendan restringir, la vía pública, áreas verdes, de uso común, estacionamientos, con mallas ciclónicas, maceteros, postes, cadenas, plumas, jardineras, o cualquier otro elemento urbano que impida el libre tránsito vehicular o peatonal, con excepción puestos comerciales, fijos o semifijos, sin autorización o permiso correspondiente para ello; una vez detectados, deberá informar a la Coordinación Jurídica para que se acuerde lo procedente;
- Vigilar que, en las obras suspendidas o clausuradas, no continúen los trabajos de construcción e informar de ello a la Persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y a la Coordinación Jurídica para que se acuerde lo procedente; y en su caso, solicitar el auxilio de la fuerza pública a efecto de remitir a los posibles infractores ante las autoridades competentes, cuando ello sea posible, en respeto a los derechos humanos de los ciudadanos;
- Dar seguimiento a la situación legal, mediante reuniones colegiadas con las áreas de la Dirección, de todas las obras irregulares detectadas, particularmente aquellas que se realicen en predios de más de quinientos metros cuadrados, conjuntos urbanos, y cualquiera que requiera evaluación de impacto estatal; informando a la persona Titular de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente las incidencias que se susciten en dicho seguimiento; y





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

- Instruir al personal adscrito a la Oficina la entrega de informes y demás documentos que procedan a las Dependencias de la Administración Pública Municipal, así como también en los diversos niveles de gobierno que los requieran legalmente.

**1.6.1. Unidad de Notificación y Ejecución**

**Objetivo:** Dirigir las actividades de inspección y notificación en materia de desarrollo urbano.

**Funciones:**

- Coordinar a las personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras y ejecutoras adscritas a la Dependencia; así como asignar las actuaciones a cada una;
- Supervisar que las notificaciones, razones de notificación, visitas de verificación, ordenes de recorrido y actas circunstanciadas que realicen las personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras y ejecutoras adscritas a la Dependencia cumplan con las formalidades legales;
- Instruir a las personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras y ejecutoras adscritas a la Dependencia, la realización de las siguientes tareas: practicar visitas de verificación e inspección en materia de medio ambiente; vigilar que las notificaciones se practiquen con las formalidades de ley; ejecutar las resoluciones del procedimiento administrativo común, observando que esta se realice conforme a lo ordenado; asentar en actas circunstanciadas las diligencias practicadas; coadyuvar con las demás áreas administrativas en la entrega de documentos en las Dependencias de la Administración Pública Municipal, así como también en los diversos niveles de gobierno;
- Registrar toda la documentación requerida en la plataforma informática estatal correspondiente; y
- Actuar como notificador, inspector, verificador y ejecutor.

**1.6.2. Unidad de Inspección Notificación y Ejecución de Medio Ambiente**

**Objetivo:** Dirigir las actividades de inspección y notificación en materia de medio ambiente.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**Funciones:**

- Dirigir y coordinar a las personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras y ejecutoras adscritas a la Unidad; así como asignar las actuaciones a cada una;
- Supervisar y revisar que las notificaciones, razones de notificación, visitas de verificación, ordenes de recorrido y actas circunstanciadas que realicen las personas servidoras públicas con cargos de notificadoras, inspectoras, verificadoras y ejecutoras adscritas, cumplan con las formalidades legales;
- Instruir a las personas servidoras públicas con cargos de Notificadoras, Inspectoras, Verificadoras y Ejecutoras adscritas a la Unidad, la realización de las siguientes tareas: practicar visitas de verificación e inspección en materia de medio ambiente; vigilar que las notificaciones se practiquen con las formalidades de ley; ejecutar las resoluciones del procedimiento administrativo común, observando que esta se realice conforme a lo ordenado; asentar en actas circunstanciadas las diligencias practicadas; participar en eventos de reforestación y educación ambiental; coadyuvar con las demás áreas administrativas en la entrega de documentos en las Dependencias de la Administración Pública Municipal, así como también en los diversos niveles de gobierno;
- Registrar toda la documentación requerida en la plataforma informática estatal correspondiente; y
- Actuar como notificador, inspector, verificador y ejecutor.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

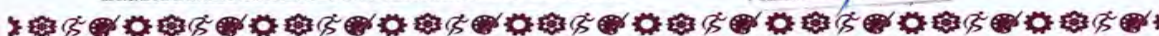
VII. DIRECTORIO

NOMBRE Y CARGO	TELÉFONO	DIRECCIÓN
ING. GERARDO ADALBERTO OLVERA RODRÍGUEZ. DIRECTOR DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.	555888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
ING. SEVERIANO SAAVEDRA RODRÍGUEZ. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
ING. ITZEL ARELI ALVÁREZ JIMENEZ. JEFE DE OFICINA DE CUANTIFICACIÓN.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
ING. JUAN PABLO GONZÁLEZ LÓPEZ. OFICINA DE OBRAS DE ALTO IMPACTO.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. JULIO CESAR LUNA MERLIN JEFE DE UNIDAD DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
LIC. OSCAR ISRAEL RODRIGUEZ SALINAS JEFE DE OFICINA DE OPERATIVOS Y DEMOLICIONES.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. BERENICE ARACELI URBIETA DOMINGUEZ. JEFA DE OFICINA TENENCIA DE LA TIERRA.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
LIC. JUDITH GONZALEZ CANALES. JEFE DE UNIDAD JURÍDICA.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.



MUNICIPIO DE TULTITLÁN

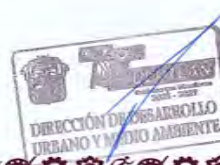
ING. DEBORA YULISSA BASALDUA ISLAS. JEFE DE UNIDAD DE APOYO TÉCNICO.	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
LIC. RODOLFO CORREA MORALES. SUBDIRECTOR DE MEDIO AMBIENTE.	55 58885710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
BIOL. ARMANDO OCAÑA MUJICA COORDINADOR DE EDUCACION AMBIENTAL.	555888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
LIC. LUIS HIDALGO HERNÁNDEZ. COORDINADOR JURÍDICO.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
LIC. GABRIELA QUINARD SAENZ. JEFE DE UNIDAD DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	55 5888 4845	Calle Mariano Escobedo, esquina con Juan de Dios Peza, Tultitlán Centro (frente al mercado municipal).
LIC. JORGE IVAN SOLANO ALARCON. JEFE DE UNIDAD DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y AMPARO.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
ARQ. JESÚS MANUEL BURGOS BARRERA. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y USO DE SUELO.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
ARQ. DAVID JORVY GUERRERO NUÑO. OFICINA DE USO DE SUELO.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. MIRANDA BARRAGAN MARTÍNEZ. JEFA DE UNIDAD DE ZONIFICACIÓN Y PADRÓN	55 5888 5710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

C. MAXIMINO GONZALEZ SALAS. JEFE DE UNIDAD DE CARTOGRAFÍA.	55 58885710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. LILIANA SAUCEDO RIOS ENLACE ADMINISTRATIVO.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. NORMA ANGELICA ROMERO SAMOSA. JEFE DE UNIDAD DE ARCHIVO.	55 58885710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
LIC. ALFONSO RAMÍREZ VILLELA. JEFE DE OFICINA GENERAL DE INSPECCIÓN Y NOTIFICACIÓN.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. MAURO ALEXIS PÉREZ VERTTI GUTIÉRREZ. JEFE DE UNIDAD DE NOTIFICACIÓN Y EJECUCIÓN.	55 5888 4845	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.
C. CESAR GILBERTO DÍAZ TREJO. JEFE DE UNIDAD DE INSPECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEDIO AMBIENTE.	55 58885710	Calle General Mariano Escobedo, número 1, Barrio Belén, Tultitlán, Estado de México.

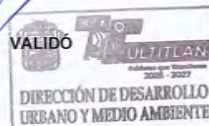


MUNICIPIO DE TULTITLÁN

VIII. VALIDACIÓN

ELABORÓ

LIC. LUIS HIDALGO HERNÁNDEZ.  
 COORDINACIÓN JURÍDICA.



ING GERARDO ADALBERTO OLVERA RODRÍGUEZ.  
 DIRECTOR DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.





MUNICIPIO DE TULTITLÁN

**IX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN**

El presente Manual de Organización de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, deja sin efectos y deroga las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente Manual de Organización, mismo que será publicado en la "Gaceta del Gobierno" para su difusión, asimismo, en la página web de <https://tultitlan.gob.mx/>.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
13 FEBRERO 2025	ELABORACIÓN POR NUEVA ADMINISTRACIÓN 2025-2027.
17 DE ABRIL 2026	ADECUACIÓN A REFORMA DEL REGLAMENTO ORGANICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, APROBADA EL DÍA 26 DE MARZO DEL 2026.

**IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE.**



# AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN 2025 - 2027

**ANA MARÍA CASTRO FERNÁNDEZ**  
**PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**

**BARDO MAURILIO HERNÁNDEZ MALDONADO**  
**PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL**

**STEFANI ITZEL JIMÉNEZ MARTÍNEZ**  
**SEGUNDA SÍNDICA MUNICIPAL**

**PATRICIA MIRANDA ÁVILA**  
**PRIMERA REGIDORA**

**GUSTAVO CONTRERAS MONTES**  
**SEGUNDO REGIDOR**

**RAQUEL IMELDA QUINTERO GONZÁLEZ**  
**TERCERA REGIDORA**

**EDGAR SALAS YÁÑEZ**  
**CUARTO REGIDOR**

**LOURDES CATALINA RAMÍREZ PADILLA**  
**QUINTA REGIDORA**

**PERLA RAMÍREZ CORTES**  
**SEXTA REGIDORA**

**MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ HERNÁNDEZ**  
**SÉPTIMA REGIDORA**

**MARIANA VANESSA RUIZ LEDESMA**  
**OCTAVA REGIDORA**

**DIANA ITZEL RODRÍGUEZ ESPINOZA**  
**NOVENA REGIDORA**

**GERARDO LAZCANO RANGEL**  
**DÉCIMO REGIDOR**

**MAURICIO BÁRCENAS CEDILLO**  
**DÉCIMO PRIMER REGIDOR**

**NICOLASA VALENTE RAMÍREZ**  
**DÉCIMA SEGUNDA REGIDORA**

**JOSÉ ALFREDO CONTRERAS SUAREZ**  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

