



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

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

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Plaza Hidalgo No. 1, Cabecera Municipal, C.P. 54900  
En Tultitlán, Estado de México, a 29 de septiembre del año 2022

## SUMARIO

### AVISOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES:

Dirección de Servicios Públicos de Tultitlán, Estado de México.

1. Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos de Tultitlán, Estado de México; y
2. Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Tultitlán, Estado de México.

GACETA  
51  
VOLUMEN  
3  
SECCIÓN IV

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos Transformando Tultitlán



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

En el ejercicio de las atribuciones que me confieren los artículos 48 fracción XXIV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 47 fracción VIII del Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México para el año 2022, he tenido a bien a promulgar lo siguiente: "Manuales de Organización y de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, de Tultitlán, Estado de México."

Lo que tendrá entendido la Secretaria del Ayuntamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México, haciendo lo correspondiente para que se cumpla.

Dado en el Palacio Municipal, sitio en Plaza Hidalgo, numero 1 uno, Tultitlán, Estado de México, a los 29 veintinueve días del mes de septiembre del año 2022 dos mil veintidós.

LA PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO PARA EL PERIODO 2022-2024

  
LIC. ELENA GARCÍA MARTÍNEZ

  
PRESIDENCIA

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

  
LIC. ANAY BELTRAN REYES

  
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán @22\_24Tultitlan Seguimos Transformando Tultitlán  
www.tultitlan.gob.mx  
Seguimos Transformando Tultitlán


00000002

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán @22\_24Tultitlan Seguimos Transformando Tultitlán  
www.tultitlan.gob.mx  
Seguimos Transformando Tultitlán

1. Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos del Ayuntamiento de Tultitlán, Estado de México.

 <p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>	<p>Actualización: Enero 2022</p>	<p>Páginas: 48</p>
--	-------------------------------	--------------------------------------	--------------------

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE ORGANIZACIÓN



000000003

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

## HOJA DE EDICIÓN DE MANUAL

© H. Ayuntamiento de Tultitlán, México 2022-2024

Dirección de Servicios Públicos

Av. Hidalgo No. 1, Col. Centro.

Dirección de Servicios Públicos

Enero 2022

Impreso y hecho en Tultitlán, México

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



2

00000004

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>	 <p>Páginas: 48</p>
--	--	--

ÍNDICE	PÁGINA
Presentación	4
I Antecedente	5
II Base Legal	6
III Objeto y Atribuciones	9
IV Estructura Orgánica	25
V Organigrama	28
VI Objeto y Funciones por Unidad	29
VII Directorio	45
VIII Validación	47
IX Hoja de Actualización	48



00000005

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>		

### PRESENTACIÓN

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

Considerando que los principios que guían al presente Gobierno del Bienestar, y ahora con la premisa de continuar la transformación del municipio, 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 efficientar 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.



000000000

00000000

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>

## I. ANTECEDENTES

La Dirección de Servicios Públicos es la unidad administrativa encargada de atender de manera pronta, oportuna y eficaz la prestación de los servicios públicos en el municipio, con fundamento en las disposiciones normativas contempladas en diversos dispositivos, cuyo responsable se auxiliara de los departamentos y oficinas siguientes:

1. Dirección de Servicios Públicos.
2. Subdirección de Servicios Públicos
3. Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.
4. Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.
5. Unidad de Asuntos Jurídicos
6. Departamento de Imagen Urbana.
  - 6.1 Oficina de Bacheo y Pintura.
  - 6.2 Oficina de Alumbrado Público.
  - 6.3 Oficina de Parques y Jardines.
7. Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición final.
  - 7.1 Oficina de Panteones.
  - 7.2 Oficina de Recolección y Limpia.



00000007

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

## II. BASE LEGAL

Para llevar a cabo de manera adecuada las funciones encomendadas a la Dirección de Servicios Públicos, se enlista el fundamento legal vigente y aplicable.

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



000000005

0000000

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Elaboración: Febrero 2022	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	Páginas: 48

- Código Penal del Estado de México (Capítulo VIII, subtítulo sexto).
- Código de Biodiversidad del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México.
  - Ámbito Municipal:
- Plan Municipal de Desarrollo de Tultitlán 2022-2024.
- Bando Municipal de Tultitlán 2022-2024.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán 2022-2024.
  - Normatividades técnicas:
- 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 residuos peligrosos (competencia Federal).





00000000

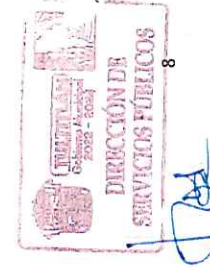
00000000

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

55. 2620.8900

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

- 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-042-SSA2-2017 Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de prevención y control de zoonosis relativa a perros y gatos.
- NOM-051-Z00-1995 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.



00000010

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 Elaboración: Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE ORGANIZACIÓN	 Páginas: 48
---	--	--

### III. OBJETO Y ATRIBUCIONES LEGALES

**Objeto:**

El manual de organización es un instrumento administrativo que se utiliza de apoyo para la correcta coordinación de todas las personas que forman parte de una estructura organizacional; está diseñado para difundir 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. 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...



00000011

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

55. 2620.8900

 <p>TULTITLÁN 2022 - 2024</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p>Páginas: 48</p>
 <p>TULTITLÁN 2022 - 2024</p>	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>

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

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

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



- 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



00000012

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

55. 2620.8900

 Elaboración: Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 Páginas: 48
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		

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

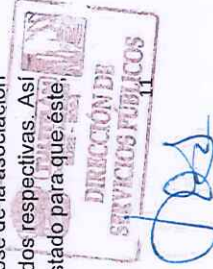
Las legislaturas estatales emitirán las normas que establezcan los procedimientos mediante los cuales se resolverán los conflictos que se presenten entre los municipios y el gobierno del estado, o entre aquéllos, con motivo de los actos derivados de los incisos c) y d) anteriores;

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

- b) Alumbrado público.
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; ...
- e) 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



00000013

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Páginas: 48</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>
<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>		

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:

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; ...



00000014

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022.</p>

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: ...

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: ...



00000015

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

 Elaboración: Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas: 48
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		

IV. Realizar actos no permitidos o sin las formalidades de la ley, que afecten sustancialmente el patrimonio del municipio, la prestación de servicios públicos o la función administrativa municipal; ...

Artículo 48.- El presidente municipal tiene las siguientes atribuciones: ...

VIII. Contratar y concertar en representación del ayuntamiento y previo acuerdo de éste, la realización de obras y la prestación de servicios públicos, por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos; ...

Artículo 79.- Los ayuntamientos podrán destinar recursos y coordinarse con las organizaciones sociales para la prestación de servicios públicos y la ejecución de obras públicas. Dichos recursos quedarán sujetos al control y vigilancia de las autoridades municipales ...

Artículo 125.- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes: ...

II. Alumbrado público;

III. Limpia, recolección, segregada, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos;

En la recolección segregada, con la finalidad de fomentar la economía circular y promover la valorización de los residuos sólidos urbanos, se observará la siguiente clasificación:

- a) Orgánicos
- b) Inorgánicos ...
- V. Panteones; ...



00090016

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p style="text-align: right;">Páginas: 48</p>
 <p style="text-align: left;">Elaboración: Febrero 2022</p>	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	

- 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:



00000017

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>

- I. Miembros del ayuntamiento;
  - II. Servidores públicos municipales;
  - III. Sus cónyuges, parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado y los colaterales hasta el segundo grado y los parientes por afinidad;
  - IV. A empresas en las cuales sean representantes o tengan intereses económicos las personas a que se refieren las fracciones anteriores.
- Artículo 131.-** El otorgamiento de las concesiones municipales se sujetará a las siguientes bases:
- I. Determinación del ayuntamiento sobre la imposibilidad de prestar por sí mismo el servicio, o a la conveniencia de que lo preste un tercero;
  - II. Realizar convocatoria pública en la cual se estipulen las bases o condiciones y plazos para el otorgamiento de la concesión;
  - III. Los interesados deberán formular la solicitud respectiva cubriendo los gastos que demanden los estudios correspondientes;
  - 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;



00000018

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		Páginas: 48
Elaboración: febrero 2022		

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 derivan de la concesión ó se preste irregularmente el servicio concesionado;
- 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:



00000019

00000000

 Elaboración: Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	 Páginas: 48
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		

- 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 fijan para que tenga vigencia la concesión.
- En el caso de las fracciones I y II segunda parte, para decretar la caducidad se oírá 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.
- 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; ...".



18

00000020

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan


www.tultitlan.gob.mx



Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p style="text-align: right;">Páginas: 48</p>
<p style="text-align: center;">Elaboración: Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	

**Bando Municipal de Tultitlán 2022.**

"... Artículo 40.- El Ayuntamiento podrá crear los órganos auxiliares o de enlace administrativo que considere necesarios para mejorar la prestación de los servicios públicos municipales; para vigilar y reportar al propio Ayuntamiento, sobre los asuntos a su cargo; así como para la integración de grupos de expertos que coadyuven con las Comisiones edilicias, en su caso, sobre los servicios públicos o aquellos relacionados con los acuerdos del propio Ayuntamiento.

Artículo 42.- El Ayuntamiento podrá, con el debido análisis y en función al Plan de Desarrollo Municipal, 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 43.- La Administración Pública Municipal es la estructura que contiene, agrupa y organiza los recursos técnicos, financieros, materiales y humanos para el cumplimiento de los fines del Municipio, actuando conforme a las atribuciones que le confieren las Leyes, este Bando, el Reglamento Orgánico y demás disposiciones normativas vigentes y de observancia general expedidas por este Ayuntamiento.

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

I. Administración centralizada integrada por: ...

8. Dirección de Servicios Públicos; ...

Artículo 62. Los servicios públicos que estarán a cargo de la Dirección de Servicios Públicos, con base en su organización, serán los siguientes:



00000021

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>		

- I. Jefatura de Imagen Urbana: propiciará el embellecimiento de la imagen urbana del Municipio, a través del bacheo y pintura, alumbrado público y parques y jardines;
- II. Oficina de Bacheo y Pintura: elaborará y actualizará la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica y materiales pétreos, en las calles y avenidas del municipio, considerando el balizamiento; además de mantener la infraestructura urbana municipal, debidamente pintada;
- III. Oficina de Alumbrado Público: realizará la instalación, cambio de materiales a las luminarias, operación, mantenimiento integral, para la debida prestación eficiente del servicio de alumbrado público, y contará permanentemente de un censo actualizado de luminarias;
- IV. Oficina de Parques y Jardines: administrará, rehabilitará y mantendrá integralmente en óptimas condiciones las áreas verdes, de recreación, parques y jardines, bajo puentes, así como calles, avenidas y vialidades, producirá, reproducirá y preservará especies arbóreas y arbustivas a través del vivero municipal, destinadas a la forestación y reforestación urbana;
- V. La Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final: procurará la limpieza y sanidad pública a través del buen funcionamiento de los panteones municipales, el manejo integral de los residuos urbanos y la prevención de enfermedades zoonóticas;
- VI. Oficina de Panteones: prestará el servicio de panteones para propiciar que el funcionamiento y mejoramiento de la infraestructura de los panteones operados por el municipio, estén en óptimas condiciones, y contará con un registro actualizado de fosas, inhumaciones, exhumaciones, y cremaciones que se realizan, además de supervisar los cementerios concesionados.
- VII. Oficina de Recolección y Limpia: establecerá las estrategias para atender la demanda ciudadana y mejorar la eficacia operativa, organizando y actualizando las rutas de recolección de residuos sólidos y realizará la limpieza de plazas, avenidas, calles, espacios públicos y áreas verdes, a través del barrido de calles con suciedad extrema, propiciando la eliminación de tiraderos clandestinos; recolectará triques, escombros y mejorará la limpieza, recolección y el manejo



00000022

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		Páginas: 48
Elaboración: Febrero 2022		

integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad en general incluyendo el sector privado y empresarial, así como vigilar el cumplimiento normativo del sirio de transferencia contratado;

VIII. Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria: evitará la existencia de perros y gatos callejeros, controlará la población canina y felina en el Municipio, aplicará la vacuna antirrábica, capturará y utilizará la eutanasia para animales, atención de agredidos, observación de animales, esterilizará, disminuirá la incidencia de zoonosis y gestionará la adopción; además administrar y vigilar el óptimo funcionamiento del Centro de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.

**Artículo 63.-** La Dirección de Servicios Públicos procurará la participación más amplia en el ejercicio de sus funciones que tiene encomendadas, a efecto de optimizar los recursos públicos que tiene a su cargo...

**Artículo 106.-** El servicio público es el conjunto de elementos personales y materiales, coordinados por la Administración Pública Municipal, destinados a atender y satisfacer una necesidad de carácter general. La creación, organización, administración y modificación de los mismos estará a cargo del Ayuntamiento.

**Artículo 107.-** Son funciones y/o servicios públicos municipales los que a continuación se señalan en forma enunciativa, más no limitativa:

- I. Seguridad Ciudadana, en los términos del artículo 21 de la Constitución Federal;
- II. Servicios de salud para los grupos vulnerables;
- III. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- IV. En todo el territorio municipal, la recolección de residuos sólidos urbanos, barrido de calles, avenidas y espacios comunes; mantenimiento y vigilancia a los panteones municipales; control de la sobrepoblación de perros y gatos a través



21

00000023

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Elaboración: Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	 Páginas: 48
---	---	--

de la esterilización, donación a particulares y/o Asociaciones Protectoras de animales previo cumplimiento del procedimiento respectivo, captura de animales en abandono y situación de riesgo, acciones de prevención y control de la rabia; mantenimiento a parques y jardines municipales, poda y derribe de árboles con previa autorización de la autoridad correspondiente, forestación y reforestación

través del vivero municipal; mantenimiento preventivo y correctivo (bacheo) a calles y avenidas urbanas; pintar bienes inmuebles y/o muebles en áreas de uso común o colectivo, balizado de banquetas y guarniciones, mejoramiento de la infraestructura municipal; mantenimiento y reparación al sistema de alumbrado público y sustitución de luminarias;

V. Obras de urbanización, mejoramiento de la imagen arquitectónica de poblados y centros urbanos, mantenimiento de la red vial pavimentada, así como la construcción y conservación de obras de interés social, de acuerdo con el Programa Anual de Obras Públicas;

VI. Mercados y centrales de abasto que serán administrados, operados, supervisados o controlados por el Ayuntamiento, quien podrá ubicar, reubicar y reordenar a los comerciantes de los mercados y tianguis en función del interés social y en los términos de los ordenamientos legales aplicables;

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

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



00000024

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**





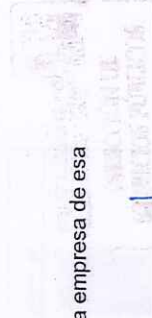
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>

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

**Artículo 108.-** Los servicios públicos municipales se prestarán con la máxima cobertura y calidad, considerando los recursos con los que cuente el Ayuntamiento, quien proporcionará las facilidades necesarias para que los ciudadanos participen y colaboren en estas tareas.

**Artículo 109.-** Los servicios públicos municipales deberán prestarse de la siguiente manera:

- I. Directa, cuando el Ayuntamiento sea el único responsable de su prestación;
- II. Por convenio, cuando el Ayuntamiento acuerde de esa manera con el Gobierno Estatal, o bien cuando se coordine con otros Ayuntamientos para su prestación;
- III. Tratándose de la asociación con Municipios de dos o más Estados para la más eficaz prestación de los servicios públicos, el Ayuntamiento deberá contar con la aprobación de la Legislatura;
- IV. Por colaboración, por parte del Ayuntamiento con la participación de los particulares;
- V. Por concesión administrativa, exceptuando el servicio de seguridad ciudadana y vialidad; y
- VI. Paramunicipal, cuando el Ayuntamiento, con la aprobación de la Legislatura, constituya una empresa de esa naturaleza para la prestación del servicio público de acuerdo a la legislación aplicable.





*[Handwritten signature]*

00000025

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

55. 2620.8900

 Elaboración: Febrero 2022.	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	 Páginas: 48
--	--	--

**Artículo 110.-** El Ayuntamiento promoverá y organizará de manera ordenada, la participación ciudadana voluntaria, individual y/o colectiva, quienes deberán obtener siempre, autorización expresa de la autoridad correspondiente, para procurar el buen funcionamiento, supervisión y control de los servicios públicos municipales.

**Artículo 111.-** Las usuarias o usuarios de los servicios públicos municipales sujetos al pago de un derecho, deberán realizarlo de manera exclusiva y puntual ante la Tesorería municipal....”.

EXHIBICIÓN DE  
 SERVICIOS PÚBLICOS  
 24  


000000026

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

#### IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. Dirección de Servicios Públicos.
2. Subdirección de Servicios Públicos.
3. Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.
4. Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.
5. Unidad de Asuntos Jurídicos.
6. Departamento de Imagen Urbana.
  - 6.1 Oficina de Bacheo y Pintura.
  - 6.2 Oficina de Alumbrado Público.
  - 6.3 Oficina Parques y Jardines.
7. Coordinación de Sanidad, Recolección y Disposición final.
  - 7.1 Oficina de Panteones.
  - 7.2 Oficina de Recolección y Limpia.
  - 7.3 Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.

Descripción de la base operativa:



00000027

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Elaboración: Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas: 48
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		

**Jefatura de Imagen Urbana:** propiciara el embellecimiento de la imagen urbana del Municipio, a través del bacheo y pintura, alumbrado público y parques y jardines.



- Oficina de Bacheo y Pintura: elaborará y actualizará la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica y material pétreos, en las calles y avenidas del Municipio, considerando el balizamiento; además de mantener la infraestructura urbana municipal, debidamente pintada.
- Oficina de Alumbrado Público: realizará la instalación, cambio de materiales a las luminarias, operación, mantenimiento integral, para la debida prestación eficiente del servicio de alumbrado público, y contará permanentemente de un censo actualizado de luminarias.
- Oficina de Parques y Jardines: administrará, rehabilitará y mantendrá integralmente en óptimas condiciones las áreas verdes, de recreación, parques y jardines, bajo puentes, así como calles, avenidas y vialidades; producirá, reproducirá y preservará especies arbóreas y arbustivas a través del vivero municipal, destinadas a la forestación y reforestación urbana.

**La Jefatura de sanidad Recolección y Disposición Final:** Procurará la limpieza y sanidad pública a través del buen funcionamiento de los Panteones municipales, el manejo integral de los residuos sólidos urbanos y la prevención de enfermedades zoonóticas.

- Oficina de Panteones: prestará el servicio de panteones para propiciar que el funcionamiento y mejoramiento de la infraestructura de los panteones operados por el municipio, estén en óptimas condiciones, y contará con un registro actualizado de fosas, inhumaciones, exhumaciones y cremaciones que se realizan, además de supervisar los cementerios concesionados.

00000028



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p align="center">Elaboración: Febrero 2022</p>

- Oficina de Recolección y Limpia: establecerá las estrategias para atender la demanda ciudadana y mejorar la eficacia operativa, organizando y actualizando las rutas de recolección de residuos sólidos y realizará la limpieza de plazas, avenidas, calles, espacios públicos y áreas verdes a través del barrido en calles con suciedad extrema, propiciando la eliminación de tiraderos clandestinos; recolectará triques, escombros y mejorará la limpieza, recolección y el manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad en general incluyendo el sector privado y empresarial, así como vigilar el cumplimiento normativo del sitio de transferencia contratado.
- Oficina de Control canino y salud pública veterinaria: evitará la existencia de perros y gatos callejeros, controlará la población canina y felina en el Municipio, aplicará la vacuna antirrábica, capturará y utilizará la eutanasia para animales, atención de agredidos, observación de animales, esterilizará, disminuirá la incidencia de zoonosis y gestionará la adopción; además administra y vigila el óptimo funcionamiento del Centro de Control Canino y Salud pública Veterinaria.

Con esta estructura y a partir del uso eficiente, racional y austero de los recursos destinados, se atienden las solicitudes de servicios públicos, hechas por los ciudadanos, con el fin de generar bienestar en la vida de cada uno de los habitantes del municipio.



000000000

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



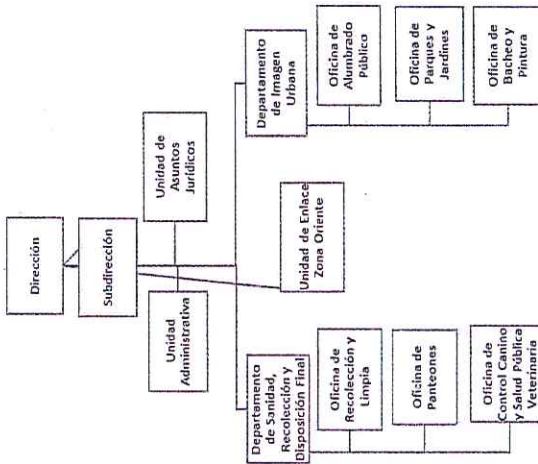
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

## V. ORGANIGRAMA



000000030

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 Elaboración: Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>  <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 Páginas: 48
---	---	--

## 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 de los servicios públicos municipales, proponiendo los proyectos necesarios acordes a la evolución y dinámica propia del área y las necesidades de la población.

**Funciones:**

- Proponer a la Presidenta o Presidente Municipal y organizar los programas de trabajo propios así como los proyectos y convenios necesarios para la prestación de los servicios públicos con autoridades y entidades circunvecinas, locales, estatales y federales para la atención y mejora del desarrollo conjunto de los servicios públicos.
- Coordinar, acordar y dar el seguimiento necesario a programas, proyectos y en su caso convenios con organizaciones sociales, empresas, instituciones educativas y otros actores de la sociedad civil a efecto de mejorar la calidad y cobertura de los servicios públicos municipales.
- Designar a la persona(s) que llevará los temas relacionados al acceso a la información pública, PBRM, Control Interno y Archivo de la Dirección.
- Estudiar y proponer la práctica de nuevas tecnologías e instrumentos administrativos y operativos a fin de sustentar mejoras en los servicios públicos
- Proponer y realizar en todo momento las acciones necesarias desde la Dirección de Servicios Públicos para el fomento, los cuidados y la preservación del medio ambiente.
- Ejecutar todas las acciones operativas y administrativas bajo los principios de eficacia, eficiencia y austeridad, priorizando el buen trato y el servicio de calidad a la ciudadanía.






29  
*[Handwritten signature]*

000000031

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

55. 2620.8900

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>
		<p>Páginas: 48</p>

- Dar seguimiento continuo al desarrollo de los programas, trabajo cotidiano y al buen uso de los recursos asignados, instrumentando las medidas necesarias para su control y sustentabilidad.
- Realizar cambios de puestos y funciones de personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos para eficientar y mejorar el servicio que se proporciona a la ciudadanía.
- Velar por la equidad e igualdad entre mujeres y hombres, así como vigilar que no se lleve a cabo ningún tipo de acto de violencia hacia las mujeres. En caso de que suceda, iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la persona(s) que resulten responsable(s).
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.
- Generar las condiciones necesarias para que las Coordinaciones puedan identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito a la Dirección.

### SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

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





00000032

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

55. 2620.8900





 Elaboración: Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>  <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 Páginas: 48
---	---	--

**Funciones:**

- Coadyuvar en el diseño y aplicación correcta del Proceso Administrativo Público de la Dirección de Servicios Públicos. Lo cual contempla la planeación, organización, dirección y control de las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección.
- Recepción y revisión de peticiones ciudadanas por parte de Oficialía Común de Partes, así como registro y canalización de dichas peticiones a la Coordinación correspondiente.
- Revisión de contestaciones elaboradas por las unidades administrativas para ser turnadas a firma por el Director.
- Generación de métricas de medición de actividades y recursos utilizados por las unidades administrativas de la Dirección.
- Colaboración, recepción, seguimiento y supervisión de planeaciones semanales de las diferentes unidades administrativas de la Dirección.
- Diseño, implementación y seguimiento de planeaciones modulares de las unidades administrativas de la Dirección.
- Concentrar y dar seguimiento a la información plasmada en los formatos PBRM que solicita la DIPPE.
- Seguimiento y contestación a las solicitudes ciudadanas de información pública.
- Representar a la Dirección de Servicios Públicos como enlace ante el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, asistiendo y supliendo al Director de Servicios Públicos en relación a este tema.
- Actualizar y dar seguimiento a los requerimientos que en materia de mejora regulatoria se le solicite a las unidades administrativas de la Dirección.
- Diseño e impartición de programas de capacitación genérica a personal adscrito a las unidades administrativas de la Dirección.
- Elaboración de proyectos integrales específicos que respondan a las necesidades inmediatas de las comunidades tultitlenses.
- Llevar un control e informar trimestralmente al superior jerárquico inmediato sobre los montos económicos recaudados por concepto de derechos y aprovechamientos a cambio de la prestación de un servicio.



00000033

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>
<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	
<p>Páginas: 48</p>	

- Facilitar los recursos necesarios para desplegar el sistema de mejora continua en cada una de las áreas que integran la Dirección.
- Dar seguimiento a la aplicación correcta del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólido Urbanos municipal.
- Generación y levantamiento de metodologías de trabajo para evaluar el desempeño del personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos en conjunto con Coordinadores y Jefes de área.
- Elaboración de metodologías de trabajo para el levantamiento de censos de infraestructura relacionados con los servicios públicos que se ofertan y que deben ser levantados por cada una de las unidades administrativas que integran la Dirección.
- Gestión en coordinación con la Dirección, de las redes sociales bajo un enfoque de comunicación política militante.
- Suplir al Director en los comités o comisiones que este determine, manteniéndolo informado en todo momento del desarrollo de los mismos.

#### UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS.

**Objetivo:** Respaldar, mediante la dotación de los recursos necesarios, el funcionamiento de los procesos operativos de las áreas de la Dirección, así como coadyuvar en la vigilancia de la correcta aplicación de los recursos con los que se cuentan.

#### Funciones:



- Proponer la creación de procedimientos y controles adecuados para el adecuado seguimiento a las tareas asignadas a la unidad administrativa.
- Planear conjuntamente con la dirección y las áreas los presupuestos sobre materiales, equipos y suministros propios de la dirección.



00000034

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

55. 2620.8900

 Elaboración: Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE ORGANIZACIÓN	 Páginas: 48
---	--	--

- Instrumentar y elaborar los controles administrativos internos para el adecuado seguimiento de las diferentes áreas de la dirección de servicios públicos, así como para la elaboración de los informes internos y a las diferentes áreas de la administración municipal.
- Crear procesos de captura sistemáticos y simplificados para la información indispensable de realimentación a las diferentes áreas de la dirección de servicios públicos.
- Elaboración de informes semanales, mensuales y los que sean requeridos así como información gráfica, ilustrada y textual de todo lo relacionado con la Dirección de Servicios Públicos.
- Llevar el control e informar a la Dirección sobre los pormenores administrativos y control de personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.
- Realizar seguimiento sobre el estado de bienes muebles, material y equipo diverso en forma permanente realizando los informes internos correspondientes.
- Colaborar con las áreas de la Dirección realizando los controles y trabajos inherentes a sus funciones.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

#### UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS

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



33



00000035

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		Elaboración: Febrero 2022
		Páginas: 48

**Funciones:**

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

**UNIDAD DE ENLACE DE SERVICIOS PUBLICOS 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:**

- Planear organizar y operar el otorgamiento de los servicios públicos en todo el territorio de la zona oriente de Tultitlán en forma eficiente y en coordinación con los diferentes departamentos de la dirección de servicios públicos priorizando la atención a las peticiones ciudadanas así como la calidad y eficiencia de los mismos.
- Establecer la planeación necesaria a fin de determinar objetivos y metas, necesidades de material equipo y insumos diversos que permitan la optimización operativa y administrativa en el otorgamiento de los servicios públicos.



00000036

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>
<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>		<p>Páginas: 48</p>

- Dar seguimiento puntual del desarrollo operativo en campo y su control administrativo como elaboración de reportes diarios, semanal y mensual para su entrega a la dirección de servicios para su integración correspondiente.
- Supervisar en campo el desarrollo de los trabajos operativos encomendados en coordinación con el personal designado de las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos.
- Vigilar en todo momento dentro de su ámbito de competencia la aplicación de leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes en la aplicación de los servicios públicos así como aquello que específicamente se solicite por parte de la administración municipal.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

#### DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA.

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

#### Funciones:

- Planear, controlar y supervisar la operación de los departamentos que integran la coordinación de imagen urbana.
- Planear y elaborar los planes operativos, los controles administrativos correspondientes, y los programas de aplicación de servicios y proyectos de las diferentes áreas que integran la coordinación.
- Planear y revisar el suministro de insumos para el desempeño de cada una de las áreas que integran la coordinación.
- Recibir y remitir a la Dirección de Servicios Públicos los oficios, peticiones y quejas de la ciudadanía u otras dependencias así como clasificar y atender las peticiones una vez ordenadas por la Dirección.

35



00000037

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

55.2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>

- Coordinar con la unidad administrativa de la Dirección de Servicios Públicos las actividades relativas a los recursos humanos adscritos a la coordinación, tales como altas y bajas, permisos y asistencia del personal.
- Vigilar el uso adecuado de materiales y suministros así como de los equipos bajo su cuidado y resguardo a fin de mantener la eficiencia operativa y el buen uso de los recursos.
- Realizar en coordinación con la unidad administrativa de la Dirección, los inventarios y recorridos para verificar físicamente el material y equipo bajo su custodia y responsabilidad informando a la Dirección de Servicios Públicos con la periodicidad establecida.
- Coordinar con las diferentes áreas y dependencias de la administración lo relativo al buen desempeño de las funciones propias de la coordinación donde se requiera dicho proceso a bien de facilitar las tareas propias de la Dirección de Servicios Públicos.
- Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que especialmente solicite la presidencia municipal y la Dirección de Servicios Públicos.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.
- Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito a la Dirección en coordinación con las jefaturas de área.

**DEPARTAMENTO DE SANIDAD, RECOLECCIÓN Y DISPOSICION FINAL.**

**Objetivo:**

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



00000038

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Elaboración: Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	 Páginas: 48
---	---	--



**Funciones:**

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



000000039

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

 Elaboración: Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	 Páginas: 48
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		

- Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal adscrito a la Dirección en coordinación con las jefaturas de área.

## OFICINA DE CONTROL CANINO Y SALUD PÚBLICA VETERINARIA.

### 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 de la a dirección de servicios públicas sobre la atención a la ciudadanía, la preservación de la salud pública veterinaria, el bienestar animal y la adecuada operatividad del centro de control canino.

### Funciones:

- Ofrecer servicios de alta calidad de alta calidad y eficiencia sobre la captura conforme a peticiones ciudadanas, donaciones voluntarias, vacunaciones, esterilizaciones y sacrificio humanitario de animales.
- Proponer y vigilar la aplicación de las normas sanitarias sobre enfermedades, bienestar animal, sacrificio humanitario y salud pública veterinaria bajo criterios de ética, respeto a las personas y a los animales y preservando el medio ambiente y la salud pública.
- Colaborar con diversas entidades locales, estatales y federales públicas, y organizaciones de la sociedad civil en materia de salud pública veterinaria, campañas y comités que se conformen y que le sean asignadas.
- Difundir entre la población los valores sobre respeto al medio ambiente, el cuidado responsable de mascotas, el no maltrato animal y restricción sobre desechos fecales en la vía pública.
- Procurar el adecuado mantenimiento a las instalaciones del centro, los materiales y el equipo asignado.
- Las demás que señalen como competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes.

38



00000040

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan




Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**





	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
<p align="center">Elaboración: Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	

- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

### OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO.

**Objetivos:** Planificar, cuantificar y organizar la instalación, mantenimiento y mejoras continuas del alumbrado público en todo el territorio municipal, priorizando mediante la optimización de los recursos existentes las avenidas principales, plazas públicas, áreas de escuelas centros de comercio, paradas de transporte y zonas consideradas estratégicas para mejora de la seguridad.

### Funciones:

- Elaboración de proyectos y programas para la obtención y aplicación de los recursos en la materia verificando el óptimo costo y el máximo beneficio.
- Planear y ejecutar metas y objetivos de trabajo para optimizar funciones administrativas y de operatividad.
- Coordinar y supervisar en todo momento los trabajos operativos, los cuidados del parque vehicular y los materiales de uso cotidiano para la adecuada optimización de los recursos.
- Revisar para su aprobación las instalaciones de alumbrado público en fraccionamientos y ampliaciones de avenidas de nueva creación en coordinación con la dirección de obras públicas municipales y las entidades constructoras.
- Elaborar los proyectos y presupuestos de alumbrado que solicite la ciudadanía en áreas con dominales y públicas.
- Elaborar el censo municipal de alumbrado público y actualizarlo cada dos años.
- Vigilar el adecuado control de los materiales, equipo, parque vehicular y suministros en almacenes, distribución a unidades operativas y su aplicación estableciendo las medidas pertinentes para su adecuada aplicación.



00000041

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas: 48</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>

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

#### OFICINA DE PARQUES Y JARDINES.

**Objetivo:** Planear, organizar el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes de calles, parques, plazas, avenidas, bulevares y otros sitios públicos.

#### Funciones:

- Coordinar y vigilar los trabajos de las cuadrillas, el parque vehicular, los materiales, equipo y suministros para una adecuada optimización de los recursos.
- Planificar la aplicación de los servicios de poda, saneamiento y en su caso derribes de árboles por representar un riesgo a las personas o su patrimonio, conforme a los recursos disponibles, temporada del año, estado de las áreas públicas y priorizando la atención a peticiones ciudadanas.
- Verificar en campo el desarrollo de los trabajos de podas, derribes y saneamiento, la plantación de árboles y plantas ornamentales, su desarrollo en el vivero municipal y áreas públicas.
- Establecer programas tendientes a la educación ambiental promoviéndolos en escuelas, parques y visitas guiadas al vivero municipal, la sierra de Guadalupe y otras áreas verdes en coordinación con el área de Ecología municipal y la coordinación estatal de sierra de Guadalupe.



00000042

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		Páginas: 48
Elaboración: Febrero 2022		

- Brindar mantenimiento a monumentos, maceteros y plazas públicas del territorio municipal para asegurar su mantenimiento así como proporcionar riego a las áreas verdes para preservar la sobrevivencia de plantas y la buena imagen urbana en el territorio municipal.
- Elaborar el censo de parques y jardines municipales y actualizarlo cada dos años.
- Coordinación permanente con las diversas áreas de la dirección de servicios públicos y aquellas que sean complementarias y de apoyo mutuo dentro de la administración municipal.
- Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas, así como aquello que específicamente solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

#### OFICINA DE RECOLECCION Y LIMPIA.

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

#### Funciones:

- Operar el servicio público de recolección, transporte, limpia y disposición final de los residuos sólidos recolectados a los centros de transferencia asignados.
- Vigilar la aplicación la aplicación de los procedimientos y controles para el adecuado seguimiento de las tareas asignadas al departamento.
- Organizar y ejecutar prioritariamente en términos de eficiencia y celeridad las peticiones y demandas ciudadanas en todo el territorio municipal, escuelas e instalaciones públicas.

41

*[Firma]*

00000048

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>		

- Supervisar en campo los trabajos operativos de recolección y transporte verificando que se desarrollen conforme a la planeación diaria y a las prioridades asignadas así como verificar en todo momento el buen uso de los recursos de trabajo y el trato digno y de calidad a la ciudadanía.
- Crear los procedimientos y controles necesarios para el buen desempeño del departamento así como la presentación de reportes diarios, semanales y mensuales del desarrollo de los trabajos a la coordinación de sanidad, recolección y disposición final.
- Coordinar con las diversas áreas de servicios públicos la recolección de residuos de poda, cadáveres de animales en vía pública, tierra y el apoyo a otras áreas de la administración municipal.
- Elaborar el censo municipal de generadores de residuos sólidos urbanos y mantener contacto con los mismos para generar información cuantitativa sobre el tema.
- En colaboración con las áreas competentes, elaborar y actualizar periódicamente el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos.
- Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes así como aquello que específicamente solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

#### OFICINA DE BACHEO Y PINTURA.

Objetivo: Planear con base a revisiones en campo y al estado físico de Las avenidas municipales y calles, el estado de la pintura de puentes, pasos peatonales, topes, juegos mecánicos, mamparas públicas para la ejecución operativa del departamento y los recursos materiales necesarias.



00000044

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 Elaboración: Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	 Páginas: 48
---	---	--

**Funciones:**



- Administrar y operar todas las acciones del departamento.
- Coordinar y vigilar el cumplimiento de los cargos que integran la estructura del departamento de bacheo y pintura.
- Integrar en orden de prioridad las peticiones ciudadanas, elaborar los proyectos correspondientes a su ejecución con eficiencia y calidad.
- Responsabilizarse del resguardo de los equipos y bienes del departamento, su mantenimiento y operatividad adecuada.
- Rendir los informes correspondientes sobre el avance y peticiones atendidas así como de los proyectos, uso de materiales y el personal a su cargo en forma semanal mensual y con la periodicidad establecida en la dirección de servicios públicos.
- Elaborar el censo municipal de bajo puentes que requieren mantenimiento por parte del área.
- Supervisar los trabajos de campo en forma permanente, elaborar los generadores sobre los trabajos realizados y la memoria fotográfica correspondiente.
- Coordinar el transporte de los materiales y la logística de movimientos desde las plantas productoras de asfalto, y el almacén hasta los sitios de su aplicación.
- Las demás que señalen como de su competencia las leyes, reglamentos y otras disposiciones jurídicas vigentes, así como aquello que específicamente solicite la presidencia municipal y/o la dirección de servicios públicos.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.



00000045

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

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas: 48	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	Elaboración: Febrero 2022

## OFICINA DE PANTEONES.

**Objetivos:** Realizar la planeación necesaria para el establecimiento de metas de servicio, su implementación operativa y administración.

**Funciones:**

- Administrar y supervisar todas las operaciones del departamento.
- Establecer la coordinación necesaria con el registro civil, ministerio público, IMSS y otras dependencias con quienes legalmente se tenga relación con el área.
- Coordinar y vigilar el cumplimiento de las funciones del personal asignado al departamento.
- Responsabilizarse y otorgar el mantenimiento necesario a los panteones de jurisdicción municipal.
- Establecer y actualizar el archivo de datos sobre la posesión de derechos sobre fosas, pagos de derechos y refrendos respectivos.
- Vigilar y coordinar la expedición en su caso de permisos sobre construcciones de obra civil, monumentos, esculturas etc. Dentro de las instalaciones de los panteones.
- Elaborar el censo municipal de fosas por panteón municipal, y tener un acercamiento con las personas encargadas de los panteones no municipales para que atiendan la normatividad municipal, estatal y federal en la materia.
- Responsabilizarse del resguardo, buen uso y cuidado del equipo y materiales asignados al departamento.
- Supervisar el desempeño del personal a su cargo cuidando que se desarrollen las actividades asignadas y propias que corresponden únicamente a los cargos dentro de los horarios laborales. Establecer los informes sobre el desarrollo operativo del departamento en la periodicidad establecida por la Dirección de Servicios Públicos.
- Realizar notificaciones a ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos en coadyuvancia con las áreas facultadas de la administración pública municipal.

44

*[Handwritten signature]*

00000646

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b></p>		<p>Elaboración: Febrero 2022</p>
<p align="right">Páginas: 48</p>		

## VII. DIRECTORIO

Cargo	Nombre de Servidor Público
Director	M.V.Z Mario Pontón Zúñiga
Subdirector	Mtro. Victor Daniel García García
Jefe de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final	C. Gerardo Sánchez González
Jefe de Departamento de Imagen Urbana	C. José Gustavo Juárez Molina
Jefe de Oficina de Control Camino y Salud Pública Veterinaria	M.V.Z. Jesús Olvera Montes
Jefe de Oficina de Alumbrado Público	C. Salvador Ovalle Ortiz
Jefe de Oficina de Parques y Jardines	C. Oscar Lucio Martínez Ballona
Jefe de Oficina de Panteones	C. Raquel Imelda Quintero González
Jefe de Oficina de Recolección y Limpia	C. Ramiro Soria Jiménez



00000047

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
--	--	--

Jefe de Oficina de Bacheo y Pintura	C. Luis Ángel Martínez González
Jefe de Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos	C. Adrián Castillo Pérez
Jefe de Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente	C. Fernando Ortiz Velázquez
Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos	Lic. Yuset Hernández García

46

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
TULTITLÁN, MÉXICO


*[Handwritten signature]*

00000048

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

55. 2620.8900



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Elaboración: Febrero 2022</p>
<p>Páginas: 48</p>	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>	

VIII. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO



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

Válido



Lic. Juan Armando Luna Ávila  
Contralor Municipal

00000049

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Elaboración: Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas: 48</p>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p>		

## IX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos deja sin efectos y derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente manual de organización, mismo que será publicado en la "Gaceta de Gobierno" para su difusión, así mismo, en la página WEB de <http://www.tultitlan.gob.mx>

Fecha de publicación febrero de 2022



00000050

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

2. Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos del Ayuntamiento de Tultitlán, Estado de México.

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



00000051

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 Páginas 452
--	---	--

## I. INTRODUCCIÓN

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

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



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



00000052

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

55. 2620.8900

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

## II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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



00000053

00000000

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas 452
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

### III. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

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

#### OBJETIVO

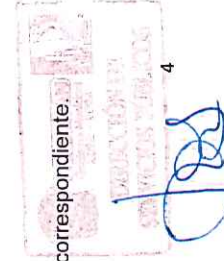
Mejorar la prestación de los servicios públicos a través del monitoreo, seguimiento y evaluación de las actividades que realizan las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

#### ALCANCE

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

#### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
- Bando municipal de Tultitlán 2022.
- Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Proyecto anual de actividades de la Dirección de Servicios Públicos.



00000054

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 Páginas 452
--	---	--

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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

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

### DEFINICIONES

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





00000055

00000000

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

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

**PBRM:** Presupuesto basado en resultados municipales.

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

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

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

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

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



00000650

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

- Un servicio de recolección y limpia de residuos sólidos urbanos de calidad, buscando que en el mediano plazo el municipio sea autosuficiente para el manejo de sus residuos sólidos urbanos.
- Un servicio de alumbrado público eficiente que permita reducir la delincuencia y generar confianza a la ciudadanía tultitlense para transitar sus calles y avenidas.
- Un servicio de mantenimiento adecuado de parques y jardines, que sirvan para fortalecer el tejido social de nuestras comunidades.
- Un servicio de bacheo y pintura a la altura de las exigencias de la ciudadanía tultitlense.
- Un servicio de atención a panteones municipales adecuado que facilite las necesidades que las personas requieran.
- Un servicio de control canino humano, en donde se atiende de manera adecuada las demandas ciudadanas relacionadas a las distintas poblaciones de animales.

#### POLÍTICAS LABORALES.

- Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense. Cumpliendo en todo momento con el Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán.
- 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.



00000057

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

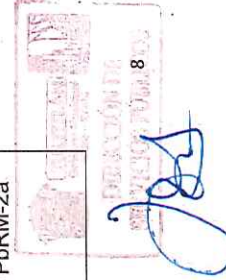
Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

La Dirección de Servicios Públicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual. Ante cualquier situación antes mencionada, se iniciará procedimiento sancionador correspondiente.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo de Actividades PbRM-2ª		Formato
Responsable	Actividad	
1	Secretarías de Departamentos de Imagen Urbana y Coordinación de Sanidad y Disposición Final Envían por correo electrónico, de manera trimestral, a la Secretaría de la subdirección de Servicios Públicos, la captura general de las actividades de los departamentos que conforman la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
2	Concentra la información de las actividades enviada por cada una de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2a
3	Organiza y cuantifica los PbRM-2a y manda el avance conjuntamente con los justificantes por correo electrónico al área correspondiente.	Formato PbRM-2a



00000058

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

4 Director y subdirector de Servicios Públicos	Evalúa por mes, los avances reportados en el formato PbRM-2ª.  En su caso, realiza adecuaciones a las planeaciones de trabajo de algún departamento para alcanzar las metas programadas en el formato PbRM-2ª.	Formato PbRM-2ª
5 Secretaria de la subdirección de Servicios Públicos	Genera archivo concentrado de seguimiento de los PbRM-2ª de todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.	Formato PbRM-2ª
6 Dirección de Servicios Públicos	Informa a la DIPPE trimestralmente los avances de las acciones realizadas a través del formato PbRM-2ª	Formato PbRM-2ª




00000059

00000000

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



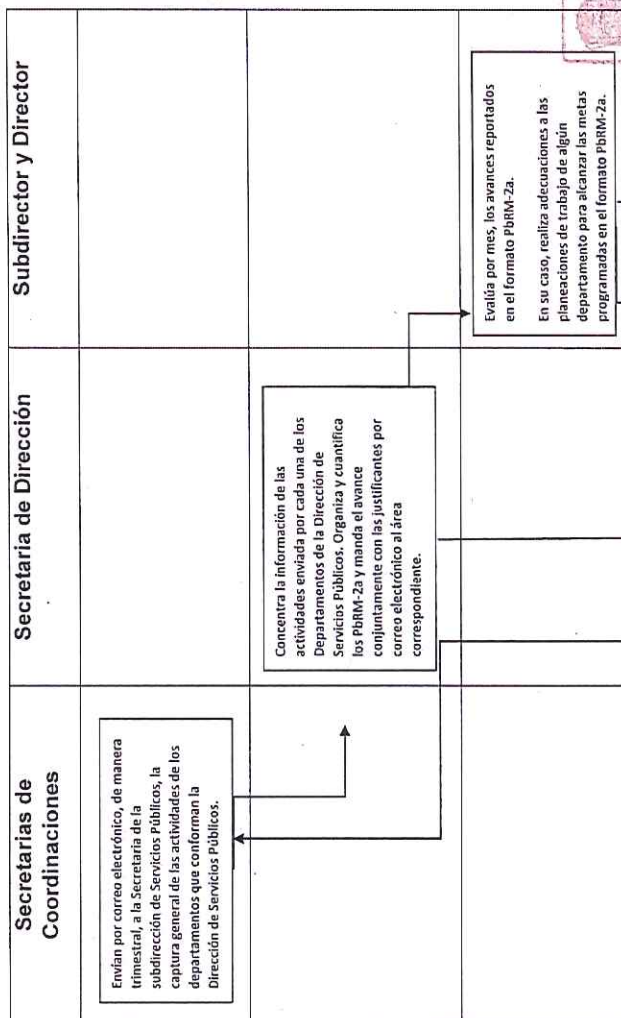
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

### DIAGRAMACIÓN



00000060

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

<p>Genera archivos de seguimiento de los PbrM-2a.</p>	<p>Informa a la DIPPE trimestralmente los avances de las acciones realizadas a través del formato PbrM-2a</p>
---	---





00000061

00000000

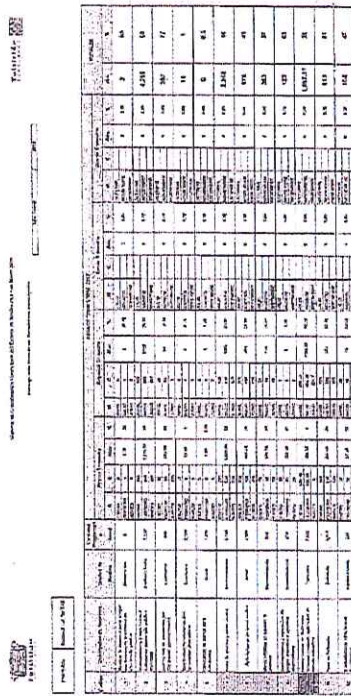
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### MEDICIÓN

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



TULTITLÁN  
2022-2024  
SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TULTITLÁN  
2022-2024  
SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TULTITLÁN  
2022-2024  
SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

000000662

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

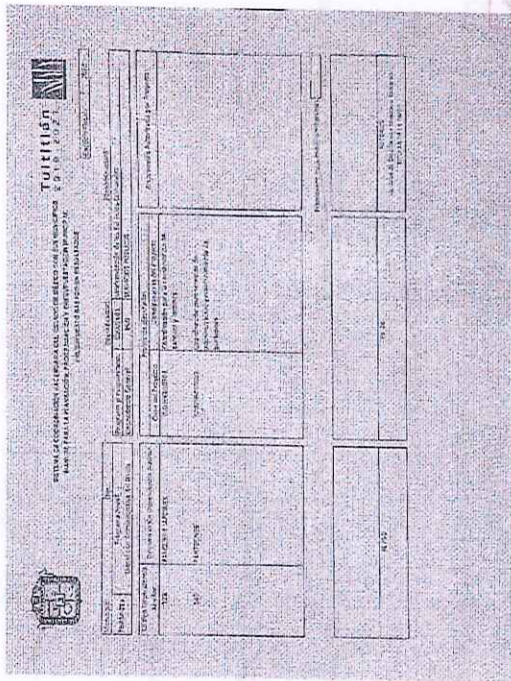
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

### FORMATOS

- Formatos PbRM-01a



13

00000063

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan




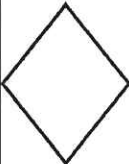

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



*[Handwritten signature]*

000000064

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

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



00000065

28000000

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Acceso a la información pública

**ÁREA:** Dirección de Servicios Públicos

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
- Bando municipal vigente de Tultitlán.



16

00000066

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### RESPONSABILIDADES

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

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

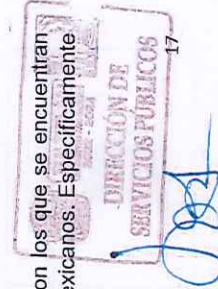
**Departamentos:** Áreas con toma de decisión y mando a nivel estratégico y operativo, encargadas de planear y coordinar actividades de un grupo determinado de departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos.

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

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

### DEFINICIONES

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



00000067

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

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

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

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

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

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

### INSUMOS

- Solicitudes de información ciudadana que ingresan por la plataforma SAIMEX.
- Información requerida por la plataforma institucional IPOMEX.
- Información pública con la que cuenta cada una de las áreas y que se puede convertir en información pública susceptible de ser solicitada por una persona en el marco de su derecho a la información.

### RESULTADOS

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



00000088

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		

- Actualización adecuada de la plataforma IPOMEX en relación a la información pública de oficio de la Dirección de Servicios Públicos.
- Contestación en tiempo y forma de todas y cada una de las solicitudes de información ciudadanas que ingresen por la plataforma SAIMEX relacionadas a la Dirección de Servicios Públicos.
- Formación de servidores públicos en temas de transparencia y rendición de cuentas.  
**POLÍTICAS LABORALES.**
- Para el tema de la transparencia y la rendición de cuentas se cumplirá cabalmente lo que establecen las normatividades en la materia.
- Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense. Cumpliendo en todo momento con el Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Dirección de Servicios Públicos serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Dirección de Servicios Públicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual. Ante cualquier situación antes mencionada, se iniciará procedimiento sancionador correspondiente.



000000089

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Desarrollo de Actividades		
Responsable	Actividad	Formato
1 Servidor Público Habilitado	Monitorea diariamente la plataforma SAIMEX para ubicar y canalizar solicitudes de información. Proporciona información necesaria a la Unidad de Transparencia municipal para actualizar la plataforma IPOMEX en torno a la información pública de oficio.	Plataforma SAIMEX e IPOMEX
2 Servidor Público Habilitado	Una vez que ingresa una solicitud de información ciudadana a la plataforma SAIMEX realiza oficio de petición al área que maneja la información requerida para solicitar contestación.	Plataforma SAIMEX. Oficio interno de petición de información.
3 Servidor Público Obligado	Da trámite en el periodo tiempo contemplado por la ley, al oficio de información pública solicitada por el servidor público habilitado para contestar a la solicitud de información pública ciudadana.	Oficio interno de contestación de información.
Servidor Público Habilitado	Carga la respuesta a la plataforma SAIMEX para dar contestación a la solicitud de información ciudadana.	Plataforma SAIMEX



00000070

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p>Actualización Febrero 2022</p>
<p align="right">Páginas 452</p>		

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



00000071

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

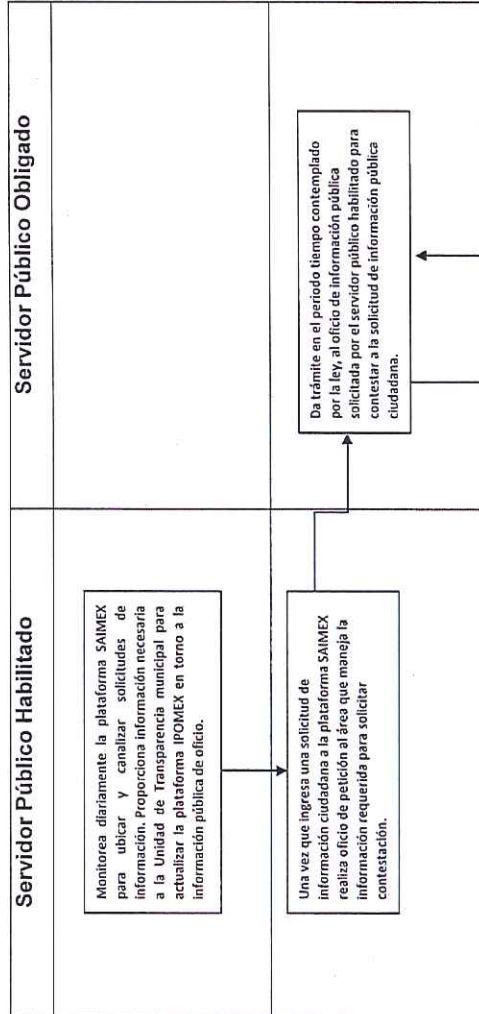
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DIAGRAMACIÓN



00000072

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan

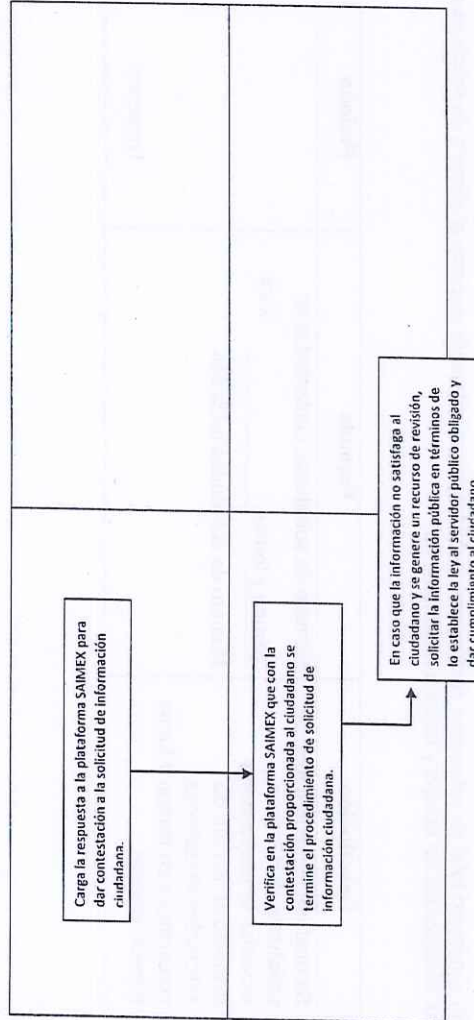
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



09000073

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### 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
<p>Se medirán el número total de solicitudes ciudadanas recibidas trimestralmente respecto al número de solicitudes ciudadanas contestadas en tiempo y forma trimestralmente.</p>	<p>Número de solicitudes contestadas en tiempo y forma <math>\times 100</math> Número de solicitudes recibidas</p>	<p>Trimestral</p>



*[Handwritten signature]*

00000074

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

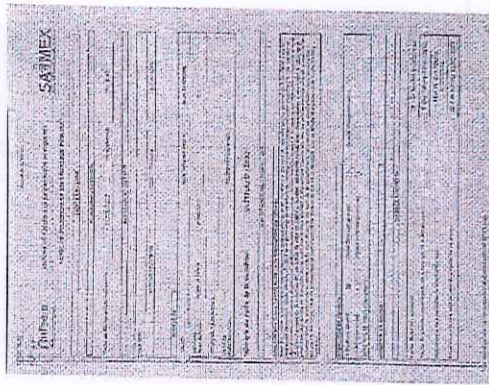
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### FORMATOS



- Oficios de plataforma del SAIMEX.



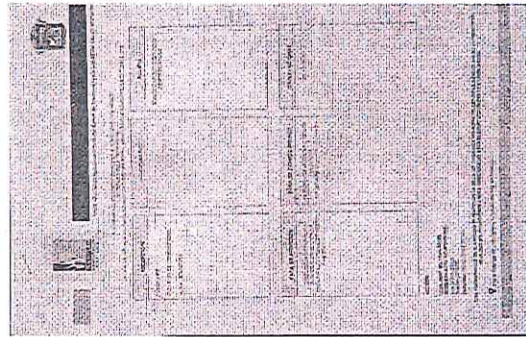
00000075

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



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






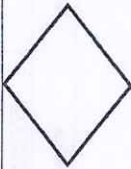

00000076

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

**SIMBOLOGÍA**



	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>



00000077

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

55. 2620.8900

 AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Páginas 452
 Actualización Febrero 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.



00000073

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

55. 2620.8900



▶ Seguimos **Transformando Tultitlán**

🐦 @22\_24Tultitlan

f Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de México.
- Bando Municipal vigente de Tultitlán.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.



*[Handwritten signature]*

000000079

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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

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





00000080

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

55. 2620.8900



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### 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.



31



00000081

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

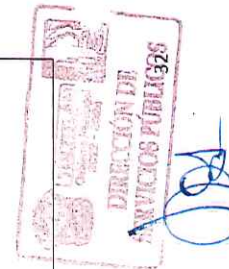
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ÁREA	ACTIVIDADES	OFICIOS Y FORMATOS
Oficialía de Partes	Recibe oficio de petición para ser remitida a la Dirección de Servicios Públicos, acompañado de un formato con un número de folio	El formato contiene los datos personales del peticionario, servicio solicitado y localidad-
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Dirección de Servicios Públicos	Recibe las peticiones, se entera de que servicio es el solicitado y lo canaliza a la Subdirección de Servicios Públicos.	Se entrega copia de la petición a la Subdirección para su ejecución.
Subdirección de Servicios públicos	Entrega copia de petición a la Jefatura de Departamento que le concierna e instruye se lleve a cabo su ejecución.	Copia de oficio de petición.
Dirección Ciudadano-	-Enlace -Recibe de la subdirección copia de las solicitudes, se captura la información y se está al pendiente del desarrollo de las mismas.	Concentración de solicitudes en una base de datos.



0000000000

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

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

Dirección Ciudadana- -Enlace	Después de 10 días de haberse recibido la petición en el Departamento responsable y si aún no se da respuesta, acudir a la Subdirección para dar seguimiento de contestación.	Copia de oficio de petición.
Dirección -Enlace Ciudadano-	Informa al Director acerca del avance, demora o aplazamiento de los servicios que ya deberían haberse realizado.	Tarjeta Informativa
Dirección -Enlace Ciudadano-	Lleva a cabo visitas personales a Particulares, Consejos, Delegaciones e Instituciones Educativas, con la intención de brindar los servicios con los que cuenta la Dirección. Atender peticiones y subsanar quejas y ver avances de los trabajos.	Formato se satisfacción de servicio. Formato para Instituciones Educativas.
Subdirección de Servicios Públicos	Proporcionar copia a la Unidad de Enlace Ciudadana de las respuestas de peticiones.	Oficio de respuesta ciudadana.
Dirección -Enlace Ciudadano-	Para el caso de queja por negativa, atraso o incumplimiento del servicio, atender personalmente al solicitante o hacerle una visita domiciliaria.	Formato de queja.



00000083

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>
	<p>Después del seguimiento correspondiente y una vez concluidos los procesos de operación, notificar al subdirector.</p>	<p>Dirección -Enlace Ciudadano-</p>
<p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>		



34



00000084

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

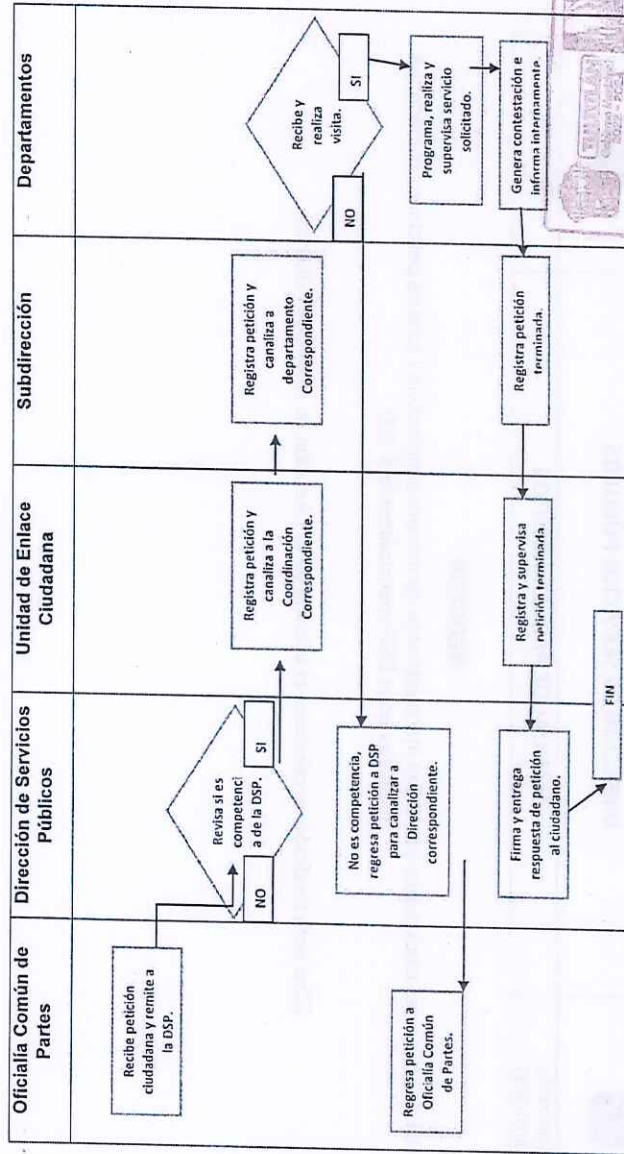
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

**DIAGRAMACIÓN**



00000085

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
		<p>Páginas 452</p>

### 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)



00000686

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

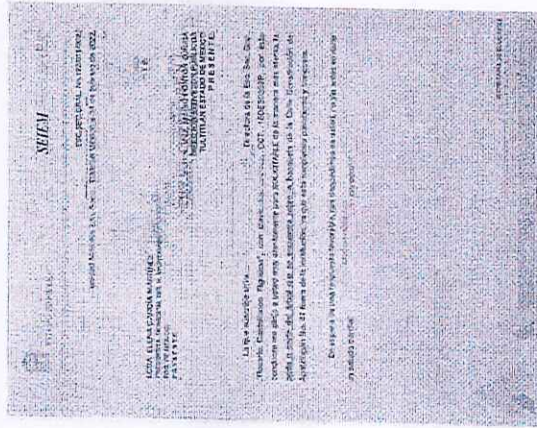
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### FORMATOS

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



00000087

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

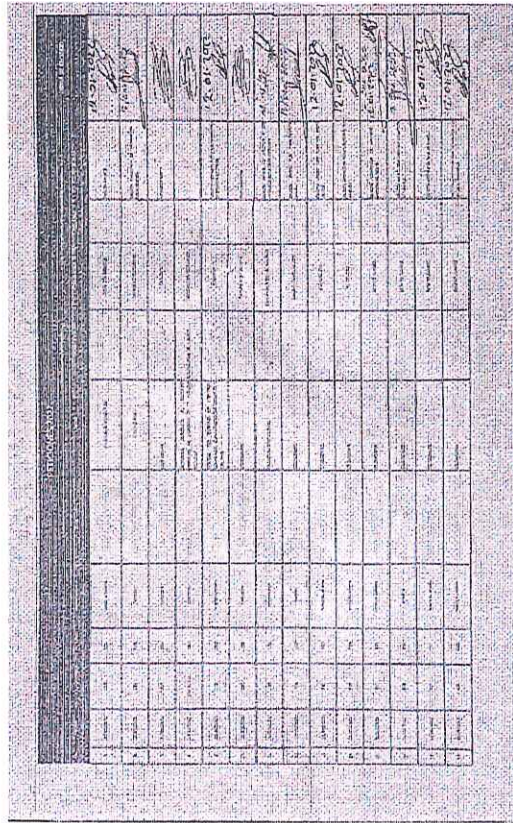
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- Base de datos peticiones (Digital)






00000038

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






55. 2620.8900



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

TULTITLÁN  
2022 - 2024  
DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
39



**SIMBOLOGÍA**

<p>Marca el inicio del procedimiento</p>	
<p>Cuadro de actividad</p>	
<p>Línea de flujo</p>	
<p>Decisión</p>	
<p>Final de procedimiento</p>	

00000089

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

55. 2620.8900

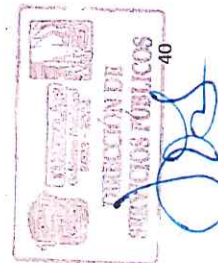
 AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Páginas 452
 Actualización Febrero 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN



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



000000000

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipio.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.



A1

00000001

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p style="text-align: right;">Páginas 452</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

-Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

-Bando municipal vigente de Tultitlán.

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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

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



00000092

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### DEFINICIONES

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

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

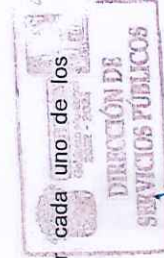
**Mejora continua:** herramienta administrativa que permite la optimización de los procesos y recursos con los que cuenta una organización.

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

- 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.



43

00000093

00000000

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

55. 2620.8900




Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>

### POLÍTICAS DE TRABAJO

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



00000094

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Descripción del Procedimiento	
NO	Actividad
1	<p>Responsable: Director de Servicios Públicos &amp; Subdirector de Servicios Públicos</p> <p>Actividad: Diseñan la propuesta de planeación estratégica y operativa que deben seguir las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.</p>
2	<p>Responsable: Subdirector de Servicios Públicos, Jefes de Departamentos y Oficinas</p> <p>Actividad: Se certiora de que la planeación estratégica y operativa es entendida y desplegada por el personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos a través de los Departamentos y oficinas.</p>
3	<p>Responsable: Director de Servicios Públicos, Subdirector de Servicios &amp; Jefes de Departamento</p> <p>Actividad: Revisan las planeaciones operativas semanales de las áreas adscritas de la Dirección de Servicios Públicos.</p>
4	<p>Responsable: Subdirector de Servicios Públicos</p> <p>Actividad: Supervisa y da seguimiento a las planeaciones operativas de las áreas</p>



00000095

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

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





46

00000096

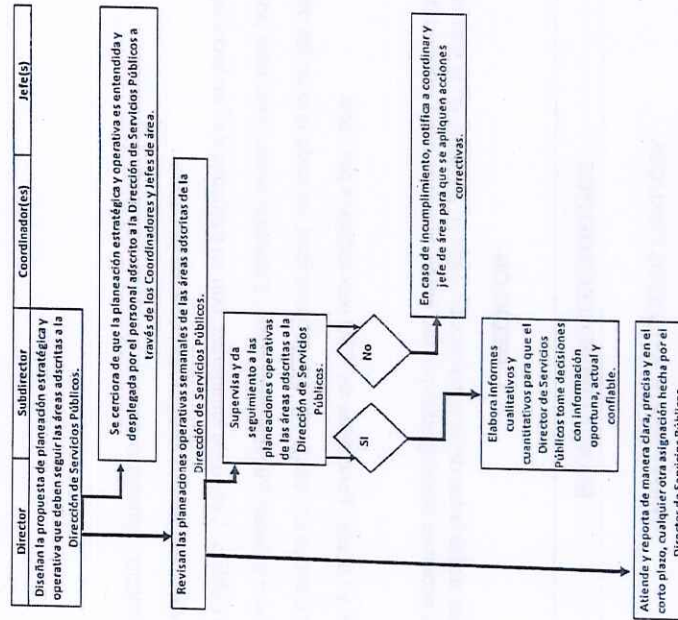
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900





 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

**DIAGRAMACIÓN**



00000097

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
		<p>Páginas 452</p>

### MEDICIÓN

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

Ejemplos:

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

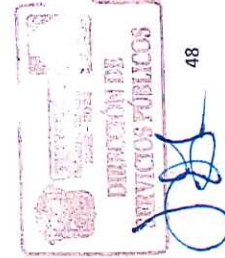
Departamento de Panteones: Censos de fosas, con su particularidad, en cada uno de los panteones municipales.

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

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

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



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



00000098

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

55: 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**FORMATOS**

-Formatos de Planeación.



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
ASIA, BACHIL Y PIRUKA  
PROGRAMA DE ACTIVIDADES, SERVICIOS Y PROYECTOS**

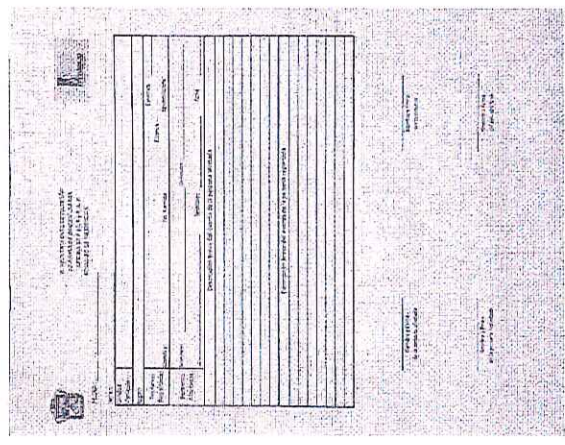
LINEAS	MANTES	PROYECTOS	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES
OP- de Jan- Noviembre 343433111	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Mantenimiento
OP- de Jan- Junio 343433117	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Mantenimiento
OP- de Jan- Junio 343433118	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Mantenimiento
OP- de Jan- Junio 343433114	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Programa de Mantenimiento de la infraestructura de la planta de agua potable, para el periodo de 2022-2024. Obras de mantenimiento de la planta de agua potable y el sistema de distribución.	Mantenimiento

  
 49

0000000000

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
		Páginas 452





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

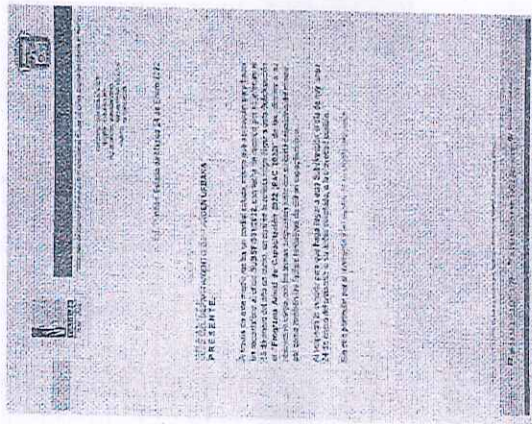
000000100

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

-Oficio de reporte de actividades a Dirección.



00000101

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 Páginas 452
--	---	--

-Bases de datos y métricas mensuales (digitales)

FECHA	NOMBRE DEL MAQUINISTA	HORARIO DE PRICIO	HORARIO DE TERMINO	CONTROL DE CARGAS REALIZADAS DE COMBUSTIBLE		TOTAL DE COMBUSTIBLE CONSUMIDO POR DIA (litros)	M <sup>3</sup> REALIZADOS	UBICACIÓN
				litros	litros			
6/1/2022		8:50	13:30	1	1	3 1/2	330	Adolfo Lopez Mateos
7/1/2022		7:40	13:30	1	1	3	2400	Adolfo Lopez Mateos
7/1/2022		9:00	13:30	1	1	1	532	Alborada Zona Oriente
7/1/2022		9:00	13:30	1	1	1	286	Alborada Zona Oriente
8/1/2022		8:00	13:35	1	1	0	500	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
10/1/2022		10:00	13:30	1	1	3	1150	Av. Mexiquense
10/1/2022		7:30	13:25	1	1	3	121	Av. Mexiquense
11/1/2022		7:45	13:30	1	1	4	170	Av. Mexiquense
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	3	1950	Av. Mexiquense
11/1/2022		8:00	13:20	1	1	3	600	Av. Mexiquense/Recursos Hidráulicos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	3	1779	Valle de las mariposas
11/1/2022		8:25	13:40	1	1	4	950	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
11/1/2022		8:00	13:30	1	1	3 1/4	300	Av. Mexiquense/Recursos Hidráulicos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	4	1170	Av. Mexiquense frente a central de abastos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	4	289.5	Av. Mexiquense frente a central de abastos
11/1/2022		8:20	13:30	1	1	4	289.5	Av. Mexiquense frente a central de abastos
11/1/2022		7:00	14:00	1	1	5	130	Av. Hidalgo
12/1/2022		8:00	13:30	1	1	3	130	Av. Mexiquense
12/1/2022		8:10	13:35	1/2	1/2	0		Destrampe y seccion
12/1/2022		8:10	13:35	1	1	2	420	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
12/1/2022		8:05	13:20	1	1	3	620	Av. Mexiquense/Villa Esmeralda
12/1/2022		7:47		1	1	2	230	Av. Mexiquense/Recursos Hidráulicos
12/1/2022				1	1	3	950	Av. Mexiquense

DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

000009102

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

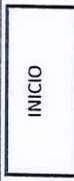


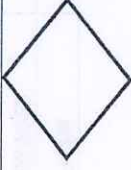

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

### SIMBOLOGIA



 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000103

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.

### DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.



54

00000104

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 Fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Leyes formales a nivel Municipal, Estatal y Federal.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.
- Bando Municipal De Tultitlan 2022-2024



55



00000105

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

### RESPONSABILIDADES

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

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

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



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

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



*[Handwritten signature]*

00000100

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### DEFINICIONES

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

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

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

### INSUMOS

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

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

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

### RESULTADOS

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



00000107

30100000

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

55. 2620.8900




Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>



### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Unidad de asuntos jurídicos realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Unidad de asuntos jurídicos.
- Los recursos e información con los que cuente la Unidad de asuntos jurídicos serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.
- La Unidad de asuntos jurídicos fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Unidad de asuntos jurídicos deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandatado en la documentación inherente a sus funciones.



00000108

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Descripción del Procedimiento		Actividad
NO	Responsable	
1	Director	Instruye al titular de la unidad de asuntos jurídicos el acompañamiento de un tema relevante para la Dirección o para el seguimiento de algún trámite solicitado por alguna de las unidades administrativas adscritas a la Dirección.
2	Subdirector, Coordinadores, Jefes	Solicitan al Director la intervención del titular de la unidad de asuntos jurídicos en temas relacionados con las actividades inherentes a sus áreas.
3	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos	Atiende la instrucción girada por su superior jerárquico; informa en todo momento al director del estudio de los asuntos jurídicos a los que les da seguimiento, se llevara el registro en el formato de asesoramiento jurídico y la bitácora digital de actividades jurídicas.
4	Director	Revisa, Retroalimenta y firma los documentos generados por la Unidad de Asuntos Jurídicos.
5	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos.	Lleva un control de expedientes en la bitácora digital de las labores para tener una trazabilidad de los mismos adecuada y de pronta consulta.
6	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos.	Cada mes se generara un informe de las actividades realizadas, se presentara ante la Dirección de Servicios Públicos.
7		FIN



00000100

101000010

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

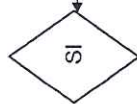
Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		<p>Páginas 452</p>

### DIAGRAMACIÓN

DIRECTOR	SUBDIRECTOR	DEPARTAMENTOS	OFICINAS	TITULAR DE LA UNIDAD
----------	-------------	---------------	----------	----------------------

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



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



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

Revisa y firma los documentos

Lleva un control de expedientes en el formato de asesoramiento jurídico y bitácora digital de actividades jurídicas.



00000110

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

**MEDICIÓN**

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

**FORMATOS**

- BITACORA DE ACTIVIDADES JURIDICAS



NÚM. DE FOLIO FECHA	SOLICITANTE	ÁREA DE ASESORAMIENTO	ASISTENCIA (ASERDIA, ACOMPAÑAMIENTO Y ELABORACIÓN)	ASUNTO	INFORMACIÓN ESTATUS ENTREGADA	FECHA

  
 DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
 61

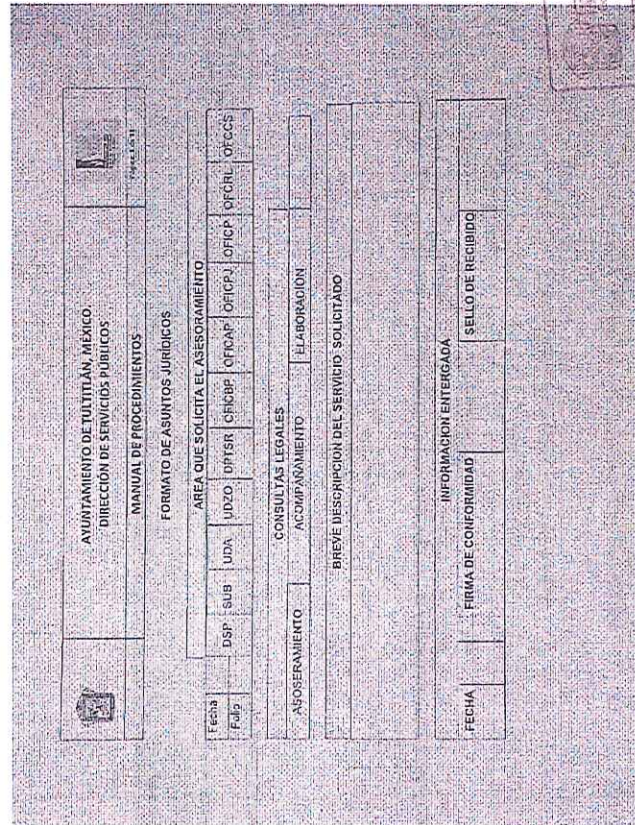
00000111

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**FORMATO DE ASUNTOS JURÍDICOS**




Formato de Asuntos Jurídicos. Incluye campos para: Área que solicita el asesoramiento (UDZO, DFTSR, CIBCE, OFGAP, OFCPJ, OFICP, OFCRL, OFCCS), Tipo de consulta (CONSULTAS LEGALES, ACOMPAÑAMIENTO, ELABORACIÓN), Breve descripción del servicio solicitado, y Sección de información entregada (Fecha, Firma de conformidad, Sello de recibido).




  
 62

00000112




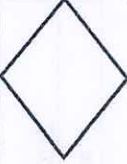

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.


 55. 2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

**SIMBOLOGIA**

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000113

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

55: 2620.8900




Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
Enero 2022	00	Se da de alta manual de procedimiento por creación de unidad administrativa.

### DISTRIBUCCION

-Todas las áreas de Servicios Públicos



00000114

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

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

**OBJETIVO**

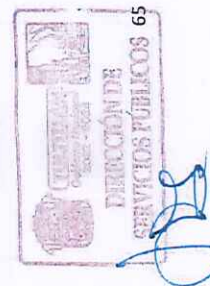
Asegurar el funcionamiento correcto mediante la metodología de la mejora continua del servicio público de la Oficina de alumbrado público, de bacheo y pintura, y de la Oficina de parques y jardines.

**ALCANCE**

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

**REFERENCIAS**




- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán.
- Bando Municipal 2022.



00000115

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
		<p align="center">Páginas 452</p>

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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



### DEFINICIONES

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

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



00000116

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

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

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

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

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

### INSUMOS

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

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

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

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

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

00000117

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

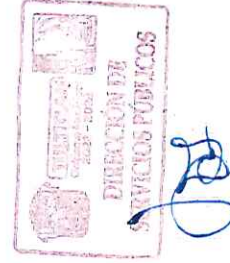
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### RESULTADOS

- Un servicio de alumbrado público de calidad, buscando que en el mediano plazo el municipio cuente con una infraestructura en términos de alumbrado del cien por ciento de colonias atendidas.
- Un servicio de atención a parques y jardines adecuado que permita ofrecer espacios públicos de calidad para las familias de Tultitlán.
- Un servicio de bacheo y pintura eficiente que permita mejorar la imagen urbana y la infraestructura vial del municipio.
- Un servicio de herrería de calidad que permita realizar trabajos óptimos y duraderos en beneficio de los y las tultitlenses.
- Trimestralmente se realizará una encuesta de satisfacción ciudadana, con la cual se medirá la eficacia de cada uno de los departamentos adscritos al Departamento de Imagen Urbana.



68

00000118

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### POLÍTICAS DE TRABAJO

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



00000119

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

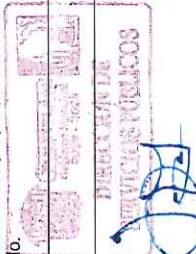
 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

			
AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS		Páginas 452	
Actualización Febrero 2022		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Planeación y control de actividades			
No	Responsable	Actividad Semanal	
1	Director de Servicios Públicos. Departamento de Imagen Urbana.	Realizan la planeación mensual, trimestral, semestral y anual de actividades de las áreas adscritas al Departamento.	
2	Subdirector y Jefe de Imagen Urbana.	Realizan la programación mensual, trimestral, semestral de las actividades de cada una de las oficinas adscritas al departamento, teniendo en cuenta los proyectos de trabajo que cada jefe de Oficina elabora.	
3	Jefe de Oficina	Proporciona sus proyectos de trabajo mensual, trimestral y semestral al Jefe de Imagen Urbana para alinearlos a la planeación elaborada en conjunción con el Director de Servicios Públicos.	
4		En el formato indicado, realiza la descripción de avance de actividades que por mes se vayan realizando en el departamento a su cargo.	
5	Secretarías de cada Oficina.	Envían vía correo electrónico los avances de actividades que cada Oficina va realizando a la Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.	
6	Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.	Lleva un control de los avances que cada una de las oficinas proporcionen en torno a las actividades que mensualmente van realizando.	



00000120

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

7	<p>Jefe de Imagen Urbana.</p>	<p>Realiza revisión y seguimiento mensual de los avances reportados por cada jefe de Oficina.</p>
8	<p>Director de Servicios Públicos. Jefe de Imagen Urbana.</p>	<p>Realizan una revisión y evaluación mensual de los avances reportados por cada jefe de Oficina. En su caso, proporcionan recomendaciones de mejora continua para eficientar las actividades que se realizan en cada Oficina.</p>
9	<p>Secretaría del Departamento de Imagen Urbana.</p>	<p>Envía los informes revisados por el Director y el Jefe, a la Secretaría de la Dirección para la elaboración del PBRM.</p>



*[Handwritten signature]*

00000121

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

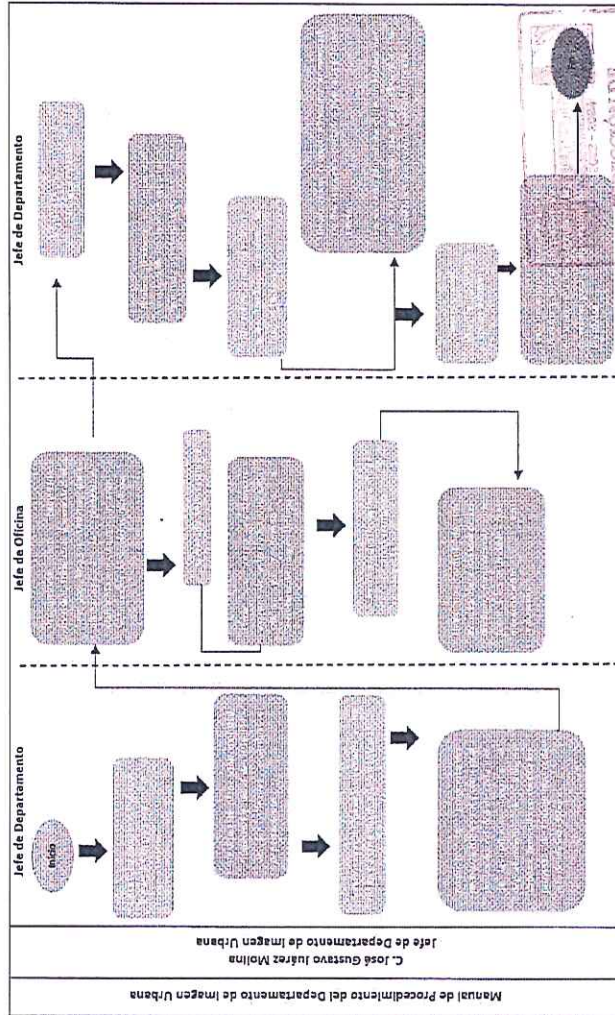
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	
<p style="text-align: right;">Páginas 452</p>		<p style="text-align: center;">Actualización Febrero 2022</p>

### DIAGRAMACIÓN



72

00000122

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Páginas 452</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

NO APLICA

MEDICIÓN

FORMATOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Reactivo	Aceptable	No aceptable	No sabe o no respondió	Porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con el servicio
1. ¿Cómo califica la calidad del servicio de bacheo en avenidas principales?				
2. ¿Los tramos de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpieza?				
3. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza?				
4. ¿Cuenta esta vivienda con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
5. ¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?				
6. Durante el último trimestre ¿Ha hecho uso de algún parque o jardín municipal?				

73

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
*[Handwritten signature]*

00000123

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>

7. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los parques y jardines?	8. El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ¿cuenta con el servicio de alumbrado público?	9. Los Espacios públicos cercanos a su vivienda ¿cuentan con el servicio de alumbrado público?	10. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público?	11. Durante el último año ¿Ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?	12. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?



74

00000124

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan


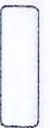



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>Páginas 452</p>
---	--	---	--------------------

**SIMBOLOGIA**

	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>



00000125

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

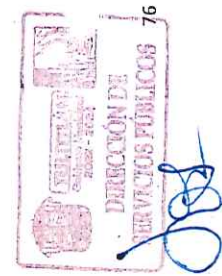
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p>Actualización Febrero 2022</p>
		<p>Páginas 452</p>

**REGISTRO DE EDICIONES**

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.

**DISTRIBUCIÓN**



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



00000100

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Planeación y control de actividades  
**ÁREA:** Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento correcto mediante la metodología de la mejora continua del servicio público del Departamento de Panteones, Departamento de Recolección y Limpia y del Departamento de Control Camino y Salud Pública Veterinaria.

### ALCANCE

Aplica a todo el personal de los Departamentos adscritos a la Coordinación de Sanidad y Disposición Final.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 7 y 19.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo (2022).
- Bando Municipal 2022-2024, Artículo 62 fracción V.



00000127

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** Dirigir, 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:** Planificar, coordinar, y evaluar las actividades que se realizan en las Jefaturas de oficina para la mejora de los servicios públicos municipales.

**Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.** Planificar, coordinar y organizar actividades, evaluar y dar seguimiento a las actividades y los servicios públicos que prestan las oficinas de Control Canino y Salud Pública Veterinaria, Recolección y Limpia y Panteones.

**Jefaturas de Oficina.** Planificar, controlar y supervisar al personal operativo que realiza diversas actividades diarias contempladas en sus procedimientos e instructivos de trabajo.

### DEFINICIONES

- **Mejora Continua:** metodología de trabajo orientada a aumentar la satisfacción de las personas físicas y morales que requieren algún servicio de los Departamentos adscritos a la Coordinación de Sanidad, Recolección y Disposición Final.

- **Servicio público de panteones:** actividad pública encargada de generar las condiciones necesarias para que la ciudadanía que así lo requiera acceda a un espacio de gestión municipal para la inhumación de restos áridos humanos.





00000128

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

55. 2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

- **Recolección de residuos sólidos urbanos:** actividad encargada de la recolección, segregación y traslado de los residuos sólidos urbanos generados por las personas habitantes del municipio de Tultitlán.
  - **Limpieza en calles, avenidas y espacios públicos:** actividad pública orientada a mantener una imagen pública adecuada de las calles, avenidas y espacios públicos mediante la limpieza diaria del espacio público municipal.
  - **Control Canino y Salud Pública Veterinaria:** actividad pública encargada de atender cualquier situación relacionada con población de perros y gatos con miras a coadyuvar en la salud pública de la ciudadanía.
- INSUMOS**
- Planes de trabajo semanal de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
  - Proyectos de trabajo de cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
  - Concentración general de actividades realizadas en cada una de las áreas que conforman la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
  - Recursos materiales y humanos con los que se cuentan en cada una de las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
  - Procedimientos e Instructivos de trabajo orientados a concretar las actividades que realizan las áreas adscritas a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.



00000129

08130000

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

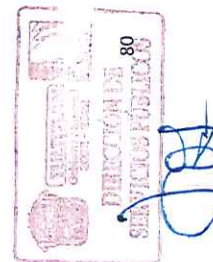
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### RESULTADOS

- Ofrecer un servicio de recolección y limpia de residuos sólidos urbanos de calidad, orientado a realizar un manejo integral de residuos sólidos urbanos, minimizando su generación y maximizando su aprovechamiento.
- Ofrecer un servicio integral panteones municipales de calidad y calidez, que considere la velación, exhumación, inhumación y reinhumación; orientado a conservar y modernizar sus instalaciones y manteniendo un espacio digno para la ciudadanía.
- Ofrecer un servicio de control canino y salud veterinaria, que considere vacunación antirrábica, desparasitación y programas de esterilización; orientado a prevenir enfermedades y a procurar el control y bienestar animal.

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Jefatura.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Jefatura serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.



00000130

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

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

### DESARROLLO DE ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		Actividad
NO.	Responsable	Actividad
1	Director de Servicios Públicos. Subdirector de Servicios Públicos	Realizan la planeación mensual, trimestral, semestral y anual de actividades de las áreas adscritas a la Jefatura.
2	Jefe de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa la programación mensual, trimestral, semestral de las actividades de cada uno de las jefaturas de oficina adscritas a la Coordinación, teniendo en cuenta los proyectos de trabajo que cada jefe de oficina elabora.
3	Jefe de Oficina	Proporciona sus proyectos de trabajo mensual, trimestral y semestral al Coordinador de Sanidad, y Disposición Final para alinearlos a la planeación elaborada en conjunción con el Director y Subdirector de Servicios Públicos.



00000131

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

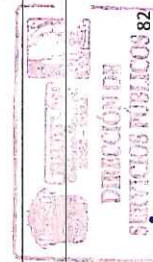
@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
4		En el formato indicado, realiza la descripción de avance de actividades que por mes se vayan realizando en la oficina a su cargo.
5	Secretarías de cada Oficina.	Envían vía correo electrónico a la secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, los avances de actividades que cada oficina va realizando.
6	Secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Lleva un control de los avances que cada una de las oficinas proporcione en torno a las actividades que mensualmente van realizando. Levanta minutas de trabajo con los jefes de oficina respectivos.
7	Jefe de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Realiza revisión y seguimiento mensual de los avances reportados por cada jefe de oficina. En caso de ser necesario, utiliza el escrito de incidentes para reportar alguna irregularidad en las actividades supervisadas.
8	Director de Servicios Públicos. Subdirector de Servicios Públicos	Realizan una revisión y evaluación mensual de los avances reportados por cada jefe de oficina. En su caso, proporcionan recomendaciones de mejora continua para eficientar las actividades que se realizan en cada departamento.
9	Secretaria de la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final	Envía los informes revisados por el Director y el Subdirector a la Secretaria de la Subdirección para la elaboración del PBRM.
10	FIN	



00000132

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

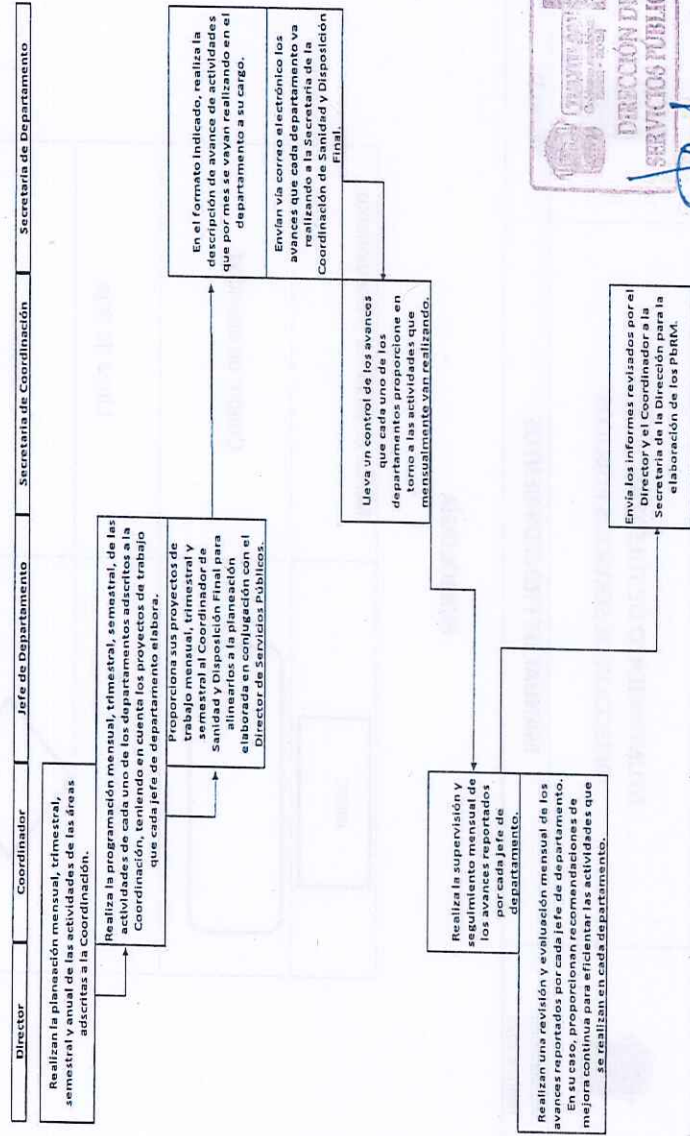
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas: 452

### DIAGRAMACIÓN



00000133

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan




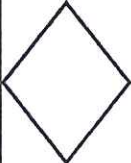

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**SIMBOLOGÍA**



 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000134

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### MEDICIÓN

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

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



00000135

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		
<p>20. El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ¿cuenta con el servicio de recolección de RSU?</p>		
<p>21. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza?</p>		
<p>22. Durante el último año ¿Ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?</p>		
<p>23. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?</p>		



00000130

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### FORMATOS

Minuta De Trabajo



#### Minuta de Trabajo

**INFORMACIÓN GENERAL**

Fecha:	
Lugar:	
Hora:	
Moderador:	

**OBJETIVO DE LA REUNIÓN**

--

**PARTICIPANTES**

Nombre y apellido	Carga	Firma

**TEMAS A TRATAR**

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Página 1 de 1



00000137

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán



@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



 Actualización Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 Páginas 452
--	---	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración.

#### DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.
- Áreas adscritas al Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.



00000139

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

Nombre del procedimiento: Gestión y concentración de información.

ÁREA: Unidad Administrativa

DEPENDENCIA: Servicios Públicos

#### OBJETIVO

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

#### ALCANCE

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

#### REFERENCIAS

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

Artículo 51.-Para cumplir con las funciones encargadas por ley, la estructura jerárquica administrativa de la Dirección de Servicios Públicos será la siguiente:



00000140

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

II. Unidad Administrativa de la Dirección de Servicios Públicos.

**Artículo 52.-** La Dirección de Servicios Públicos tendrá las siguientes facultades específicas:

- VIII. Estudiar y proponer la práctica de nuevas tecnologías e instrumentos administrativos y operativos a fin de sustentar mejoras en los servicios públicos;
- XVI. Ejecutar todas las acciones operativas y administrativas bajo los principios de eficacia, eficiencia y austeridad, priorizando el buen trato y el servicio de calidad a la ciudadanía;
- XVII. Dar seguimiento continuo al desarrollo de los programas, trabajo cotidiano y al buen uso de los recursos asignados, instrumentando las medidas necesarias para su control y sustentabilidad;
- XX. Respetar el derecho a la confidencialidad de los datos personales recabados ya sea por trámites inherentes al puesto o por cualquiera de otra índole de acuerdo a lo que señala la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;
- XXI. Cumplir con los lineamientos que establece el Código de Ética para las servidoras públicas o los servidores públicos del Municipio de Tultitlán, Estado de México y,
- XXII. Las demás que le señalen la Presidenta o el Presidente Municipal, las leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables.

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



00000141

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

55. 2620.8900




Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

**Artículo 88.** Son obligaciones de los servidores públicos:

- III. Asistir puntualmente a sus labores y no faltar sin causa justificada o sin permiso. En caso de inasistencia, el servidor público deberá comunicar a la institución pública o dependencia en que presta sus servicios, por los medios posibles a su alcance, la causa de la misma dentro de las 24 horas siguientes al momento en que debió haberse presentado a trabajar. No dar aviso, hará presumir que la falta fue injustificada;
- V. Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a las instrucciones de sus superiores jerárquicos y a lo dispuesto por las leyes y reglamentos respectivos;
- VI. Cumplir con las obligaciones que señalan las condiciones generales de trabajo;
- VII. Guardar la debida discreción de los asuntos que lleguen a su conocimiento con motivo de su trabajo;

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



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



00000142

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		

## RESPONSABILIDADES

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

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

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

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

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

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



00000143

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

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

Bando Municipal de Tultitlán 2022, Artículo 62 y 63.

#### DEFINICIONES

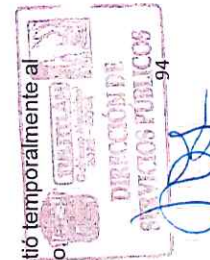
**Unidad Administrativa:** Establecer la disposición y coadyuvar las tareas administrativas con la Dirección de Servicios Públicos para así lograr los objetivos requeridos; proveer en forma ordenada y sistemática la información necesaria referente al marco jurídico, marco legal, estructura orgánica,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

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

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

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

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



00000144

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**Riesgo de trabajo:** Riesgos de trabajo son los accidentes o enfermedades a que están expuestos los servidores públicos en ejercicio o con motivo del trabajo.

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

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

### INSUMOS.

- ▲ Concentración de reportes de asistencias de personal adscrito.
- ▲ Revisión y control de cédulas vacacionales.
- ▲ Recepción y control de Incapacidades.
- ▲ Recepción y control de constancias de permanencia.
- ▲ Recepción de solicitudes de justificantes.
- ▲ Llenado de formato riesgo de trabajo (ISSEMyM)
- ▲ Control de plantilla general de personal.
- ▲ Concentración de bitácoras de combustible.
- ▲ Solicitudes internas de movimientos de personal.



00000145

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. ☎ 55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**RESULTADOS.**

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



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



00000140

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### POLÍTICAS.

- Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa, darán respuesta a todo tipo de tareas administrativas en tiempo y forma con un grado de calidad óptimo al mismo tiempo satisfacer las necesidades de trabajo extraordinario en forma confiable, comunicativa y participativa.
- Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa realizarán cualquier tipo de trabajo administrativo encomendado por la Dirección de Servicios Públicos, así como por las diferentes áreas del Ayuntamiento de forma eficiente y eficaz.
- Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad a la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa.
- Los recursos con los que cuente la Unidad Administrativa serán usados con honestidad, austeridad y eficacia.
- La Unidad Administrativa fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Unidad Administrativa deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento con lo mandado en la documentación inherente a sus funciones.



97

00000147

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán



www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO



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

  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 98  


00000148

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

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



00000149

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

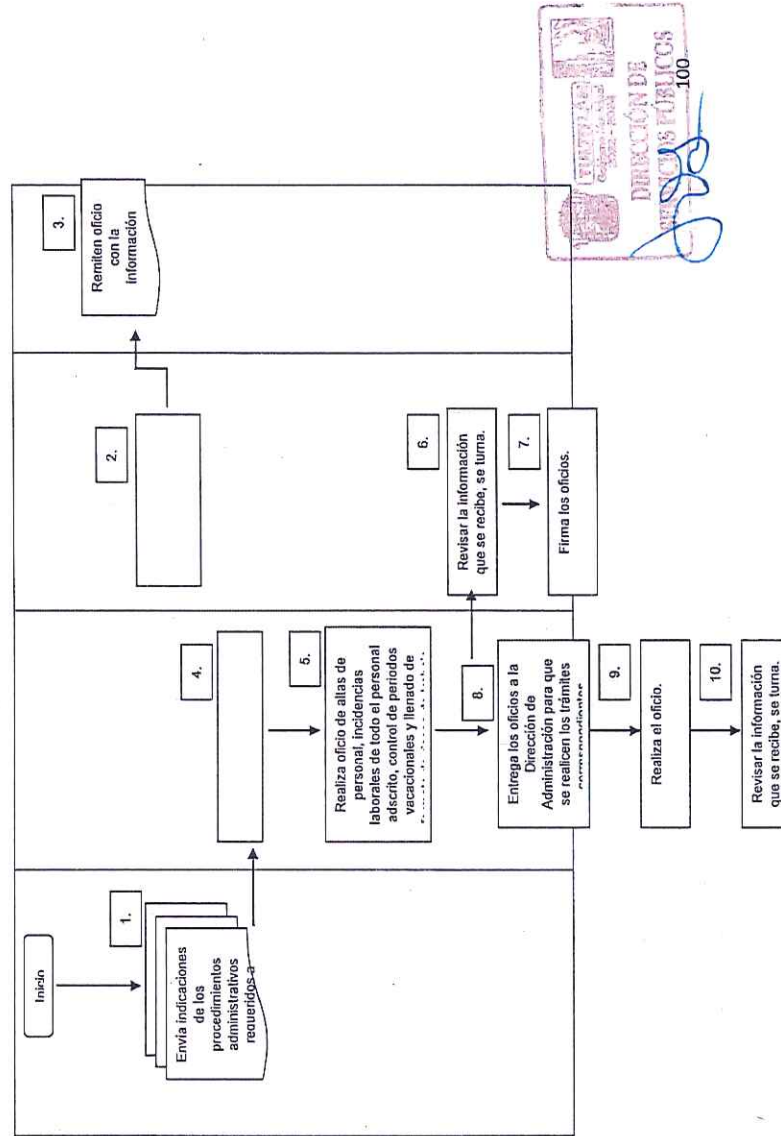
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DIAGRAMACIÓN



00000150

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

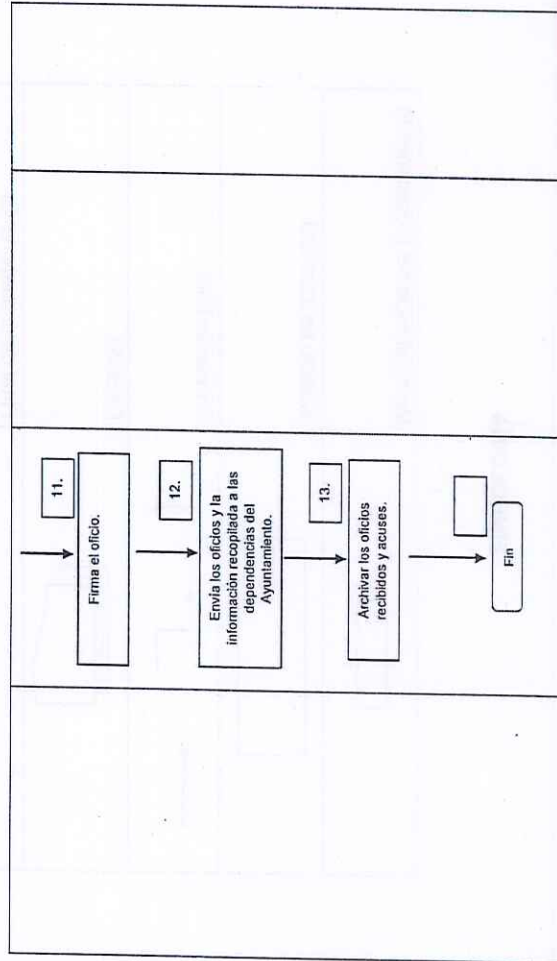
@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--




 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 101  
*[Handwritten signature]*

00000151

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan






 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### SIMBOLOGÍA

	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Líneas de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>





00000152

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

55. 2620.8900

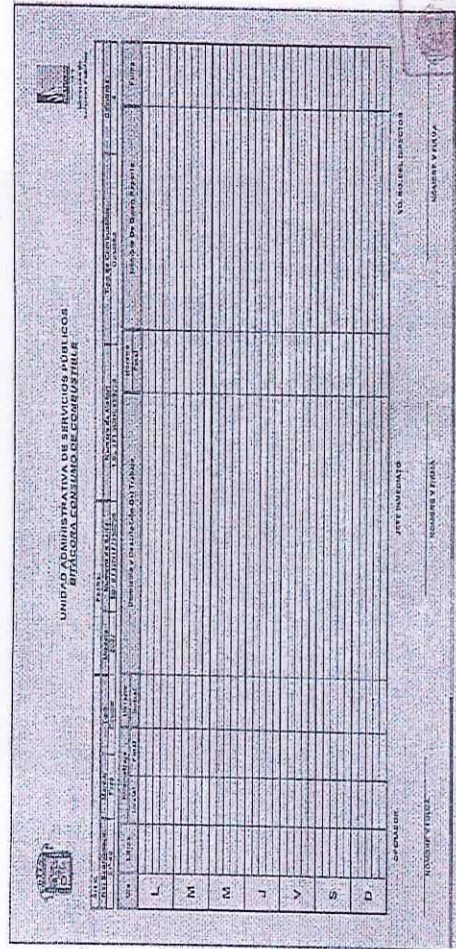


 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

MEDICIÓN  
FORMATOS

- No aplica.

Bitácora consumo de combustible



UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
BITÁCORAS CONSUMO DE COMBUSTIBLE

SECCIONALES

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

VEHICULO: \_\_\_\_\_

PROPOSITO: \_\_\_\_\_

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (LITROS): \_\_\_\_\_

RECORRIDO (KM): \_\_\_\_\_

CIUDADES VISITADAS: \_\_\_\_\_

OTROS DATOS: \_\_\_\_\_

JEFE PARTICIPATIVO: \_\_\_\_\_

NO. REGISTRO PARTICIPATIVO: \_\_\_\_\_

CIUDADES VISITADAS: \_\_\_\_\_

SECCIONALES

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

VEHICULO: \_\_\_\_\_

PROPOSITO: \_\_\_\_\_

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (LITROS): \_\_\_\_\_

RECORRIDO (KM): \_\_\_\_\_

CIUDADES VISITADAS: \_\_\_\_\_

OTROS DATOS: \_\_\_\_\_

JEFE PARTICIPATIVO: \_\_\_\_\_

NO. REGISTRO PARTICIPATIVO: \_\_\_\_\_

CIUDADES VISITADAS: \_\_\_\_\_

CELEBRACION DE SERVICIOS PUBLICOS  
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS  
103

00000153

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

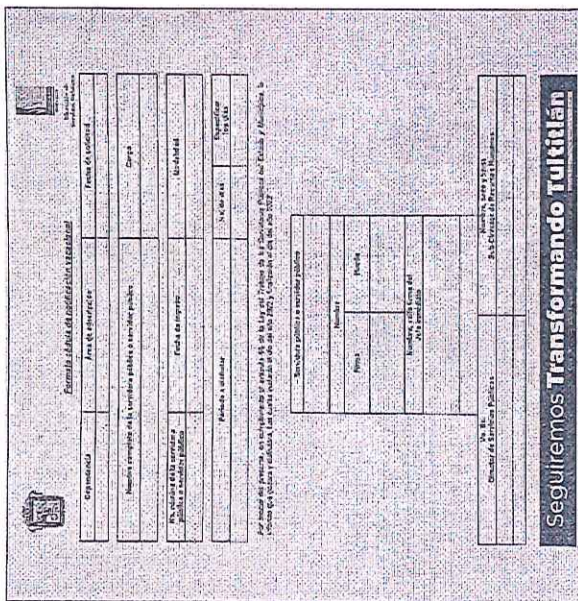
Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

Formato cédula de notificación vacacional



**Formato cédula de notificación vacacional**

Exemplar de cómo se debe llenar el formato

Nombre del empleado	Fecha de nacimiento	Fecha de validez
Nombre completo en la verificación pública o correo electrónico		Dirección
Nombre del empleado público o correo electrónico	Fecha de ingreso	Unidad
Posición o categoría	Número de acta	Identificación del AEA

Por medio del presente, se notifica a usted de acuerdo a la Ley del Poder Judicial de la Federación y el Estatuto del Estado de México, la fecha que deberá cumplir con el presente formato, para que se realice el trámite de vacaciones correspondientes.

Nombre del empleado	Fecha de nacimiento
Nombre del empleado público o correo electrónico	Fecha de ingreso
Posición o categoría	Número de acta
Identificación del AEA	

Se debe llenar en tinta o con un bolígrafo azul.

Nombre del Empleado Público: \_\_\_\_\_

Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_

Por medio del presente, se notifica a usted de acuerdo a la Ley del Poder Judicial de la Federación y el Estatuto del Estado de México, la fecha que deberá cumplir con el presente formato, para que se realice el trámite de vacaciones correspondientes.

**Seguiremos Transformando Tultitlán**



104

00000154

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Certificado de Incapacidad

Escaneando EDOMEX

Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios

FOLIO: E-011618

**CERTIFICADO DE INCAPACIDAD**

UNIDAD MEDICA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

HOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO: \_\_\_\_\_ INSTITUCIÓN PÚBLICA: \_\_\_\_\_

NOMBRE MEDICO: \_\_\_\_\_ CLAVE: \_\_\_\_\_ POR PADECIMIENTO ACTUAL: \_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO: \_\_\_\_\_ A PARTIR DE: \_\_\_\_\_ HASTA: \_\_\_\_\_ DÍAS INCAPACIDAD: \_\_\_\_\_

CLASIFICACIÓN DE INCAPACIDAD: \_\_\_\_\_ FIRMA DEL MÉDICO: \_\_\_\_\_ FIRMA DEL PACIENTE: \_\_\_\_\_

ESTE DOCUMENTO DEBE SER FIRMADO POR EL SERVIDOR PÚBLICO Y EL MÉDICO. EL SERVIDOR PÚBLICO DEBE FIRMAR EN LA PARTE DE ABAJO Y EL MÉDICO EN LA PARTE DE ARRIBA.



00000155

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Constancia de permanencia

Instituto de seguridad Social del Estado de México y Municipios

Constancia de permanencia

A quien corresponda.

Presente

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

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

Alientamente


Relaciones públicas

CUICUQUER DACTILOGRÁFICA O ENLETRADA EN VALORES ESTE DOCUMENTO LEGAL. EL INCUISORIO ORIGINAL AVILA SU FIRMADO  
CORPOCO DE VALIDACIÓN

  
 DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
106  


00000150

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

 55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



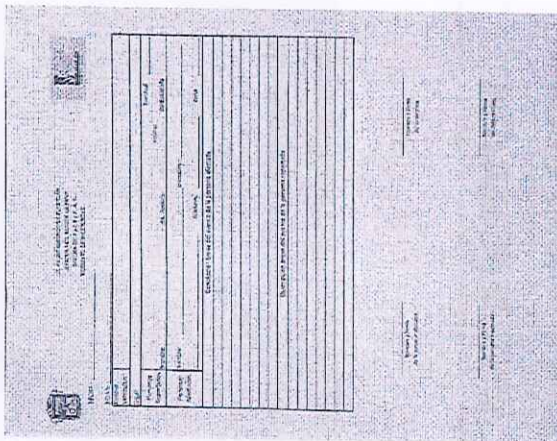
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Formato de incidencias





Formato de incidencias form with fields for: Nombre, Apellido, Sexo, Edad, Domicilio, Teléfono, Correo Electrónico, Fecha, Descripción de la incidencia, and other administrative details.



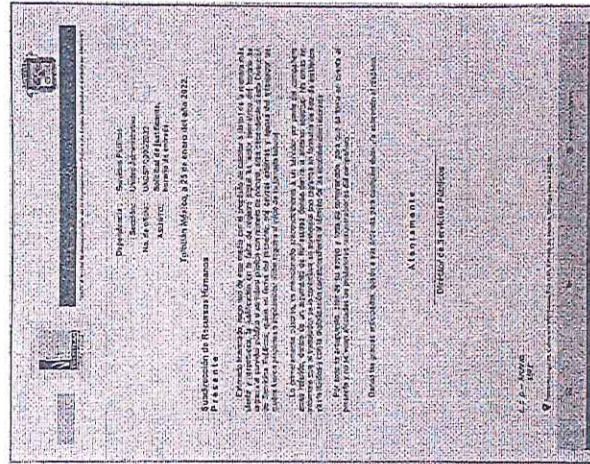
00000157

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

Solicitud de justificante



108



00000158

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán



@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Descripción
08/02/2022	00	Se actualiza manual de procedimiento por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

- Todas las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.



00000160

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Rehabilitación de vialidades urbanas con aplicación de mezcla asfáltica en caliente, colocación y retiro de reductores de velocidad  
**AREA:** Oficina de Bacheo y Pintura.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos.

#### OBJETIVO

Mejorar y facilitar las labores de administración y operación de la Oficina de Bacheo y Pintura en la realización de los trabajos y el buen funcionamiento del mismo, con el propósito de atender y mejorar la imagen urbana de todo el territorio del municipio de Tultitlán como, rehabilitación y mantenimiento de calles primarias y secundarias con la aplicación de mezcla asfáltica, la colocación o retiro de reductores de velocidad, contribuyendo a la seguridad de los habitantes del municipio.

#### ALCANCE

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

#### REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 126
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, Artículo 57, 58 y 59.
- Bando Municipal de Tultitlán Capitulo IX Artículo 62 y 63
- Trabajos de conservación rutinaria



N-CSV-CAR-2-02-003/16

00000161

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p style="text-align: right;">Páginas 452</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### RESPONSABILIDADES

#### Dirección de Servicios Públicos.

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

#### Subdirección

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

#### Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de bacheo y rehabilitación de avenidas y calles primarias y secundarias
- **Oficina de Bacheo y Pintura.**
- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima del bacheo, en lo que respecta a la Oficina.

#### La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos de la oficina.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente.
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido.

#### El jefe de la Oficina deberá.



112

00000162

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- Revisar la petición.
  - Comunicar la respuesta (a la secretaria) para primera contestación.
  - Canalizarla para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
  - Verificar la agenda y programar la petición.
  - Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajaran.
- El supervisor de cuadrilla deberá.**

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

#### DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y construidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa por Oficialía de Partes Común.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizara el trabajo o las razones del por qué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** Conjunto organizado de trabajadores de la Oficina de Bacheo y pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.



000000163

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos (peticiones) que recibe o entrega el de la Oficina de Bacheo y Pintura.

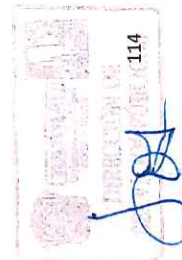
- **Mezcla asfáltica de ¾ a finos:** Producto obtenido de la incorporación y distribución uniforme de un material asfáltico en un pétreo.

#### INSUMOS

- Ingresar solicitud de petición por el ciudadano a la Dependencia de Oficialía de Partes Común, con nombre, dirección para recibir notificaciones, número telefónico móvil y local, asunto o solicitud especificando dirección exacta y referencias, fotos y firmas de los peticionarios; si lo considera necesario.
- Maquinaria.
- Personal.
- Herramientas.
- Mezcla asfáltica de ¾ a finos.

#### RESULTADOS

- Rehabilitación de vialidades urbanas.



00000164

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas: 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### POLÍTICAS DE TRABAJO

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



00000165

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

## DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
5	Subdirección	Turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
6	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
7	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión, visita de inspección y factibilidad.
8	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la primera contestación, informando que se realizaran los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual nos es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.

116



00000160

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la segunda contestación.
12	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la segunda contestación, informando que quedo "finalizado" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
14	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmada y sellada la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
15	Fin	



90009167

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

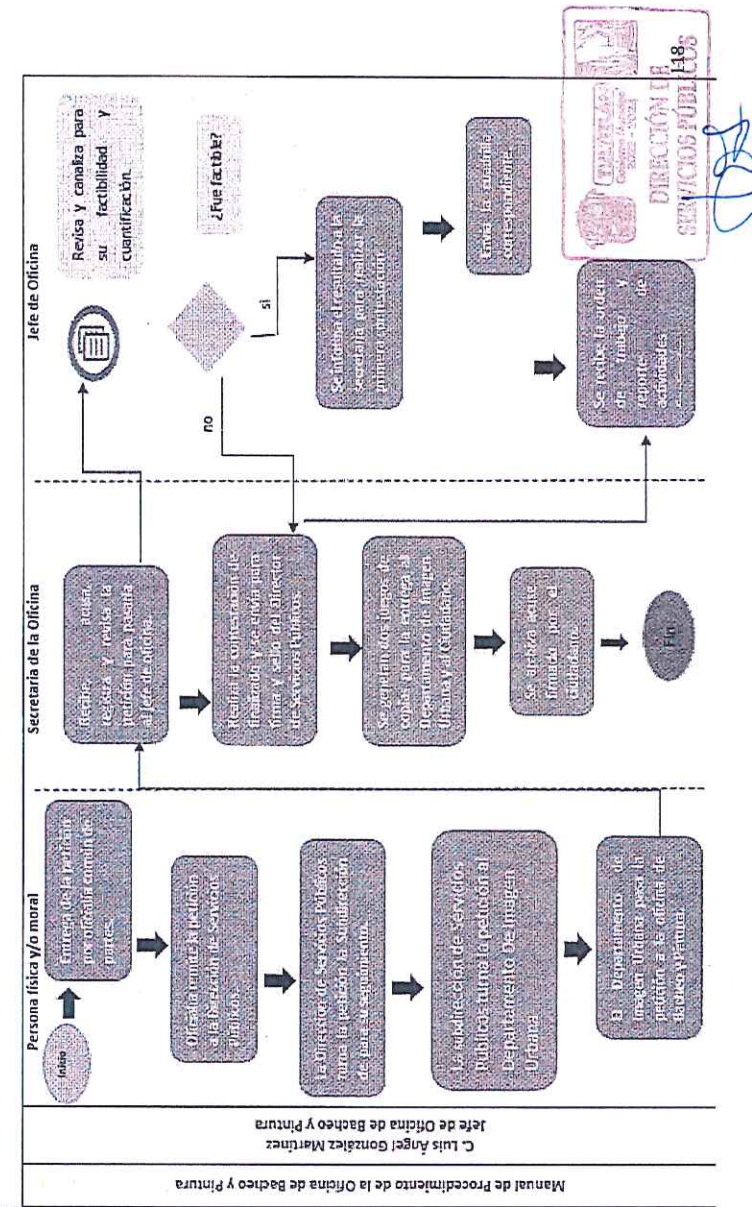
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p style="text-align: right;">Páginas 452</p>
	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### DIAGRAMACIÓN



00000168

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

### MEDICIÓN

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

N.º de Proyecto	Descripción de Activos	Unidad de Medida	Cantidad Propuesta	AVANCE TRIMESTRAL 2022																			
				Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre										
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC								
02202010022	Materia asfáltica aplicada en vialidades urbanas	TONELAJE	20000	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
02202010027	Rehabilitar vialidades urbanas	VALORES	624	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
119








00000169

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**SIMBOLOGIA**



<p>INICIO DE PROCEDIMIENTO</p>	
<p>CUADRO DE ACTIVIDAD</p>	
<p>LINEA DE FLUJO</p>	
<p>TOMA DE DECISIÓN</p>	
<p>FINAL DE PROCEDIMIENTO</p>	



00000170

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

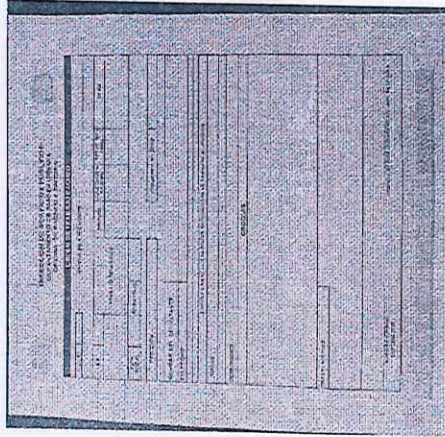
55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p>Páginas 452</p>

### FORMATOS INSTRUCTIVO



#### ORDEN DE TRABAJO

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

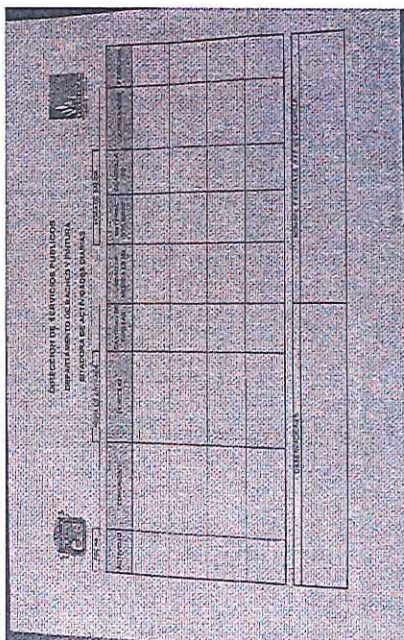


*[Handwritten signature]*

00000171

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA**



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



122



00000172

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

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección
- Departamento de Imagen Urbana
- Oficina de Bacheo y Pintura
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente



00000173

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales  
**AREA:** Oficina de Bacheo y Pintura.  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos.

**OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

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

**REFERENCIAS**

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 126
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo,
- Capítulo V, Artículo 57,58 y 59.
- Bando Municipal de Tultitlán Capítulo IX Artículo 62 y 63



00000174

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### RESPONSABILIDADES

#### Dirección de Servicios Públicos.

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

#### Subdirección

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

#### Departamento de Imagen Urbana.

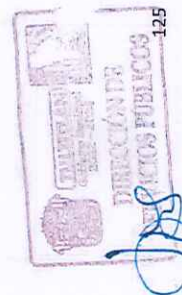
- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de pintura de guarniciones, señalamientos, puentes peatonales y vehiculares, así como reparación y pintura de juegos infantiles y ejercitadores.

#### Oficina de Bacheo y Pintura.

- Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima de la pintura de guarniciones marimbas topes etc.

#### La secretaria de la Oficina deberá.

- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos del departamento.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente.
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.



00000175

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

• Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido.  
**El jefe de la Oficina deberá.**

- Revisar la petición.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para primera contestación.
- Canalizarla para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajaran.

**El supervisor de cuadrilla deberá.**

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

#### DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y contruidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa por Oficialía de Partes Común.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizara el trabajo o las razones del por qué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** Conjunto organizado de trabajadores la Oficina de Bacheo y pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.

126



00000176

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en él, o los documentos (peticiones) que recibe o entrega a la Oficina de Bacheo y Pintura.

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

- Mejorar la imagen urbana del Municipio.

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores adscritos a la Oficina de Bacheo y Pintura.
- Los recursos materiales con los que cuenta la oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con ellos.
- La oficina fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
127



00000177

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

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


### DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
5	Subdirección	Turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
6	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
7	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión, visita de inspección y factibilidad.
8	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la primera contestación, informando que se realizarán los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual nos es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.


  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

00000178

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


 55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		<p>Páginas 452</p>

9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la segunda contestación.
12	Secretaria de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la segunda contestación, informando que quedo "finalizado" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
14	Secretaria de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmadas y selladas la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
15	Fin	



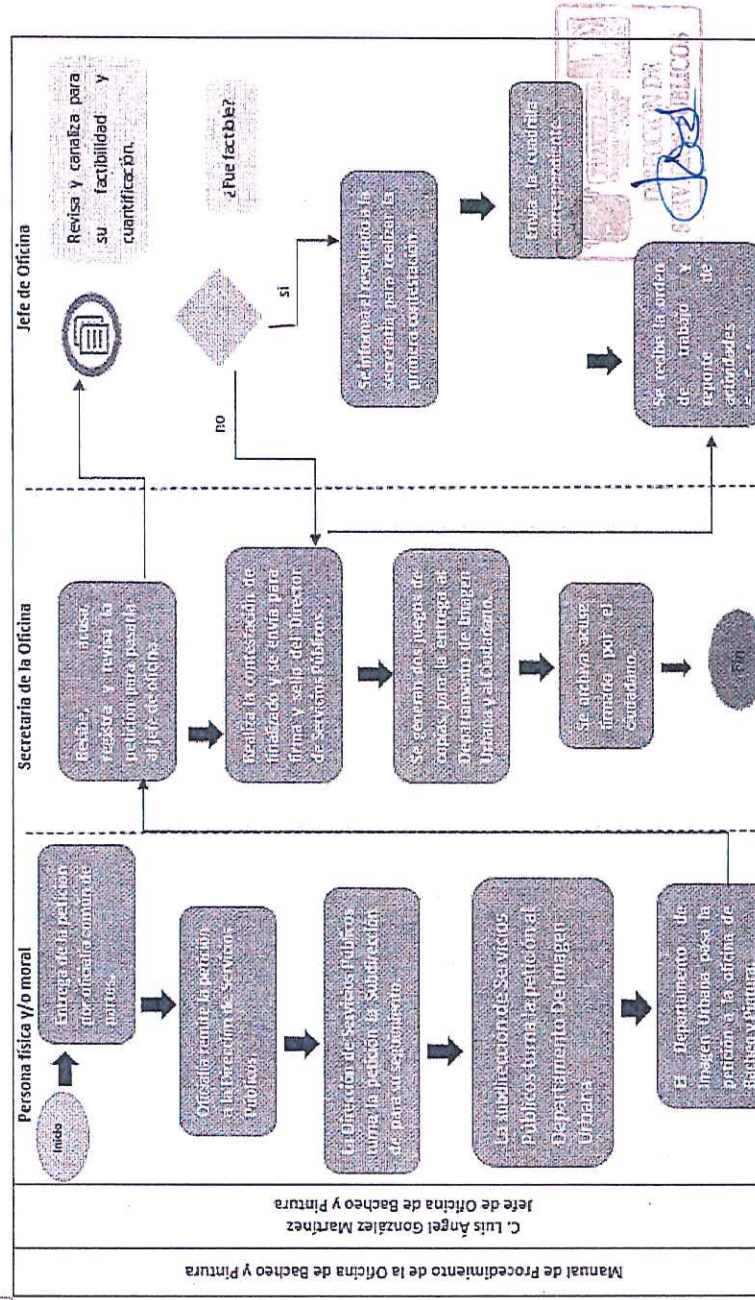
000000179

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

### DIAGRAMACIÓN



00000180

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

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

### MEDICIÓN

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



N° de Proyecto	Código	Descripción de Actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada	AÑO FISCAL 2022															
					Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre						
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
0000000001	10	Elaboración de estructura urbana de parques y jardines	PEZA	100	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	0%	0%	0%	0%
0000000001	11	Colocar la infraestructura urbana de parques y jardines	PEZA	270	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	0%	0%	0%	0%
0000000001	12	Pintar juegos infantiles, aparatos ejercitadores, marimbas, topes, guarniciones, puentes vehiculares y peatonales	OTRO	44,000	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	0%	0%	0%	0%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS






00000131

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

SIMBOLOGIA



	<p>INICIO DE PROCEDIMIENTO</p>
	<p>CUADRO DE ACTIVIDAD</p>
	<p>LINEA DE FLUJO</p>
	<p>TOMA DE DECISIÓN</p>
	<p>FINAL DE PROCEDIMIENTO</p>



00000182

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

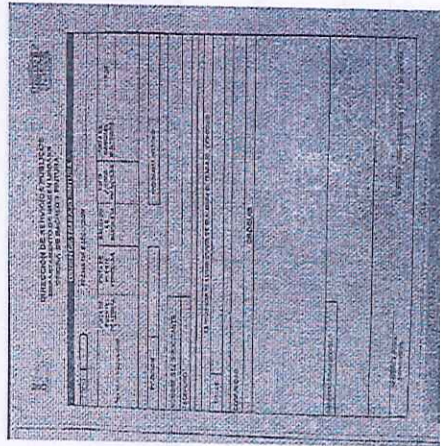
55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### FORMATOS INSTRUCTIVOS

#### ORDEN DE TRABAJO

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



Formulario de Orden de Trabajo con campos para: Nombre del solicitante, Domicilio, Teléfono, Tipo de servicio, Fecha de entrega, Firma del encargado de cuadrilla, y Observaciones.



00000183

28100000

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

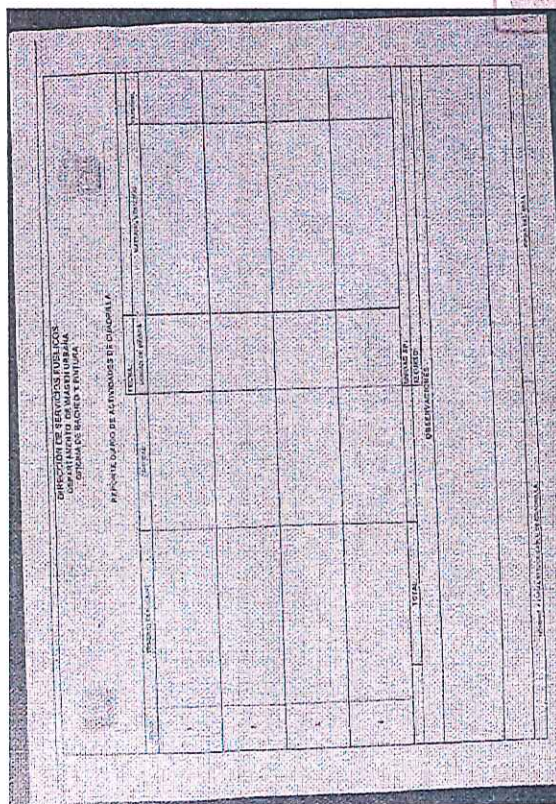
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

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



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PROPÓSITO: DIARIO DE ACTIVIDADES DE CUADRILLA



TOTAL

Observaciones

RECEPCIÓN DE 134  
SERVICIOS PÚBLICOS

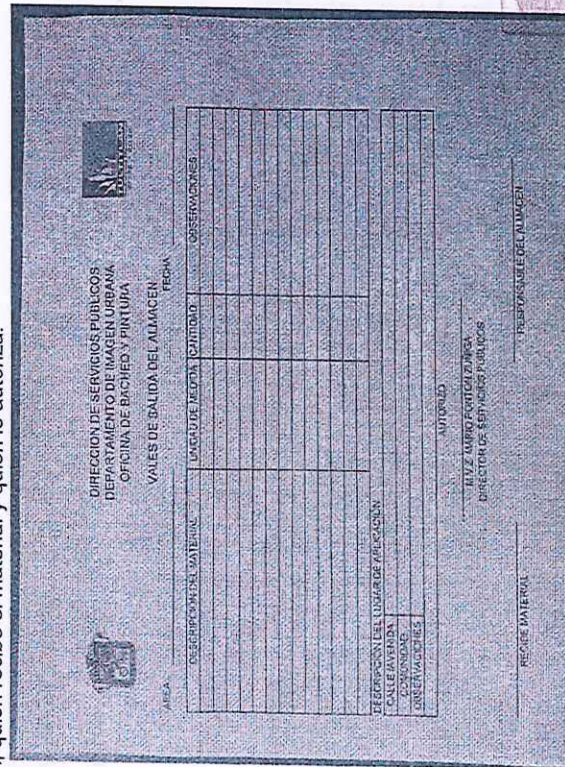
00000184



	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**VALES DE SALIDA**

El vale de salida se llena con el material que sale del almacén para las actividades programadas, va firmado por el encargado del almacén, quien recibe el material y quien lo autoriza.



Formulario de Vales de Salida del Almacén. Incluye campos para descripción del material, lugar de origen, cantidad, observaciones, descripción del lugar de aplicación, calle, número, colonia, y municipio. También incluye un espacio para el sello y firma de la autoridad (Tulz Muñoz Escobar, Jueves, Director de Servicios Públicos).



00000135

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

55. 2620.8900




Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

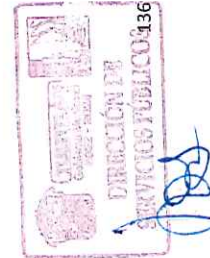
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
		<p align="center">Páginas 452</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos.
- Subdirección
- Departamento de Imagen Urbana
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente



00000136

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.

**AREA:** Oficina de Bacheo y Pintura.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos.

#### OBJETIVO

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

#### ALCANCE

Aplica para parques y jardines públicos del Municipio de Tultitlán, se excluye áreas condominiales, así como de competencia federal y estatal.

#### REFERENCIAS

- Constitución Política de los estados unidos mexicanos artículo 115 Fracción II.
- Constitución Política del estado libre y soberano de México artículo 126.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo.
- Capitulo V, Artículo 57, 58 y 59.
- Bando Municipal de Tultitlán Capitulo IX Artículo 62 y 63.



00000137

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### RESPONSABILIDADES

#### Dirección de Servicios Públicos.

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

#### Subdirección

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

#### Departamento de Imagen Urbana.

- Propone programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral del Servicio de Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines públicos del municipio de Tultitlán.
  - **Oficina de Bacheo y Pintura.**
  - Es el responsable de coordinar, supervisar y suministrar los insumos al personal operativo para la realización óptima en la Elaboración, reparación y colocación de infraestructura urbana de parques y jardines.
- La secretaria de la Oficina deberá.


- Recibir, acusar y registrar la petición en la base de datos del departamento.
- Entregarla al jefe para su revisión y posterior visita para el análisis de factibilidad.
- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente.
- Recibir del supervisor de cuadrilla la orden de trabajo y reporte de actividades.
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos para firma y sello.
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido.



00000188

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

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Páginas 452
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	

El jefe de la Oficina deberá.

- Revisar la petición.
- Comunicar la respuesta (a la secretaria) para primera contestación.
- Canalizarla para el análisis de factibilidad y cuantificación de insumos.
- Verificar la agenda y programar la petición.
- Enviar a la cuadrilla correspondiente al lugar donde trabajaran.

El supervisor de cuadrilla deberá.

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

#### DEFINICIONES

- **Imagen urbana:** diferentes elementos naturales y contruidos por el hombre que se conjugan para conformar el marco visual de los habitantes de una ciudad, rehabilitación, mantenimiento y embellecimiento.
- **Petición:** es el documento que realiza el ciudadano para pedir, solicitar o demandar algún servicio, el cual ingresa por Oficialía de Partes común.
- **Contestación:** documento que realiza la Secretaría de Oficina de Bacheo y Pintura para indicar la respuesta a su petición (resultado del diagnóstico de factibilidad), así como el día en que se realizara el trabajo o las razones del por qué no es posible atenderlo.
- **Cuadrilla:** conjunto organizado de trabajadores de Oficina de Bacheo y pintura que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.



00000189

00000189

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

- **Acuse de recibido o entregado:** poner sello, firma y hora en el o los documentos (peticiones) que recibe o entrega el departamento de Bacheo y Pintura.

#### INSUMOS

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

#### RESULTADOS

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

#### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Bacheo y pintura realizaran sus actividades cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía Tultitliense.
- 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.



00000190

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AVUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

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

### DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Ingresar su petición por Oficialía Común de Partes con nombre completo, domicilio del solicitante, firma, número telefónico móvil/particular y lugar donde se requiere el servicio.
2	Oficialía Común de Partes	Remite la petición al área correspondiente para su atención.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y acusa la petición del ciudadano y la turna a la Subdirección
5	Subdirección	Turna la petición al Departamento De Imagen Urbana
6	Departamento de Imagen Urbana	Remite la petición la oficina correspondiente para su seguimiento.
7	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe, acusa y registra en la base de datos de control de peticiones y la pasa al jefe para su revisión, visita de inspección y factibilidad.



00000191

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

8	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la primera contestación, informando que se realizaran los trabajos a la brevedad posible o en su caso el motivo por el cual nos es posible atenderlos por el momento. Posteriormente pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
9	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Canaliza la petición para su cuantificación y programación de trabajos de acuerdo a la agenda.
10	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Programa el servicio y la envía a la cuadrilla correspondiente para el servicio.
11	Jefe de la Oficina de Bacheo y Pintura	Recibe la orden de trabajo, reporte de actividades y se lo entrega a la secretaria para que realice la segunda contestación.
12	Secretaría de la Oficina de Bacheo y Pintura	Realiza la segunda contestación, informando que quedo "finalizado" su trabajo, posteriormente la pasa a firma y sello del director de Servicios Públicos.
14	Secretaría de la oficina de Bacheo y Pintura.	Una vez firmadas y selladas la contestación, Archiva el acuse, junto con la petición y primera contestación.
15	Fin	



00000192

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

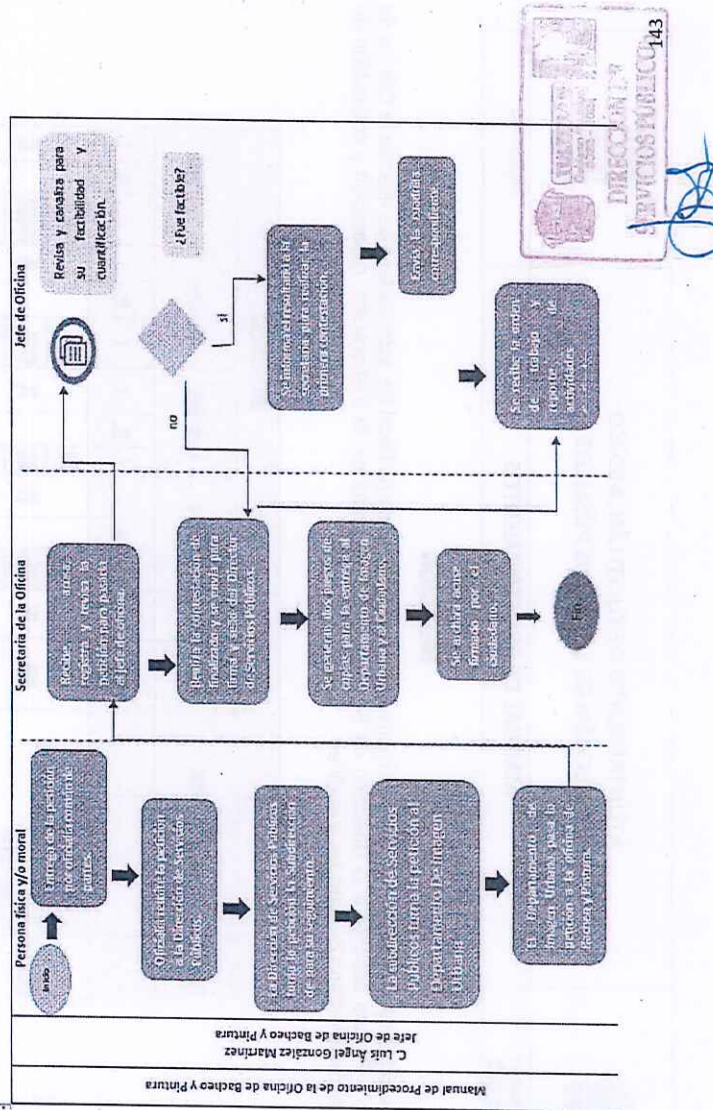
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Páginas 452
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
Actualización Febrero 2022	



### DIAGRAMACIÓN



00000193

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		

### MEDICIÓN

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

F. de Ingreso	Código	Descripción de Activos	Unidad de Medida	Cantidad Programada	AVANCE TRIMESTRAL 2022												
					Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
0202060101	01	Elaboración de infraestructura urbana de parques y jardines	PEZA	140													
0202060101	11	Colocar la infraestructura urbana de parques y jardines	PEZA	270													
0202060101	12	Primer pago de salarios, aportados jubilaciones, pensiones, horas extras, quincenas, pautas retributivas y prestaciones	OTRO	41,000													



144








00000194

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

SIMBOLOGIA

<p>INICIO DE PROCEDIMIENTO</p>	
<p>CUADRO DE ACTIVIDAD</p>	
<p>LINEA DE FLUJO</p>	
<p>TOMA DE DECISIÓN</p>	
<p>FINAL DE PROCEDIMIENTO</p>	



00000195

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

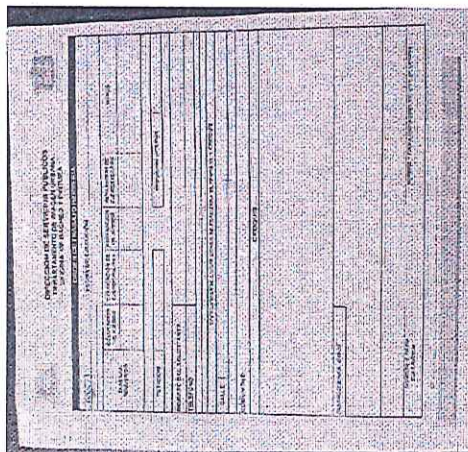
Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

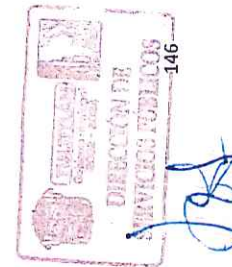
### FORMATOS INSTRUCTIVOS

#### ORDEN DE TRABAJO HERRERIA

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





Formulario de Orden de Trabajo Herrería con campos para: Nombre del solicitante, Domicilio, Teléfono, Tipo de servicio, Fecha de entrega, Firma del encargado de cuadrilla, y Firma del solicitante.



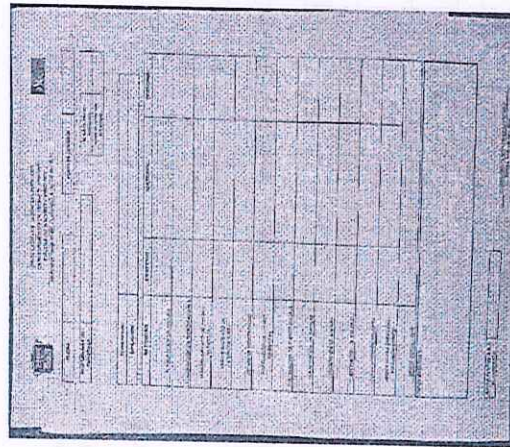
00000196

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

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



147

00000197

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2020	00	Se da de alta Manual por inicio de Administración

### DISTRIBUCIÓN

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



148

00000100

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas 452</p>
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

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

**OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

- Aplica a todos los ciudadanos del municipio de Tultitlán

**REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, artículos 48, 49 y 50.
- Bando Municipal 2022, Artículo 108, Artículo 109 fracción IV
- Niveles de Iluminación en México indicados por la Sociedad Mexicana de Ingeniería e Iluminación A.C.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.



149

00000100

00000000

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

55.2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

## RESPONSABILIDADES

### Dirección de Servicios Públicos.

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

### Subdirección de Servicios Públicos

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

### Departamento de Imagen Urbana.

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

### Oficina de Alumbrado Público.

- Es el responsable de coordinar y supervisar al personal operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y colocación de luminarias en todo el municipio.

### La Secretaría de la Oficina deberá.

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



150

00000200

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente
- Recibir de la cuadrilla la orden de trabajo del servicio realizado
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar tres juegos de copias y entregar a Dirección, Departamento de Imagen Urbana y Ciudadano
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido

**El Jefe de oficina deberá.**

- Realizar la petición
- 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 trabajan

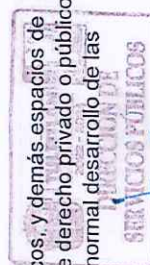
**EL supervisor deberá.**

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

### DEFINICIONES

**Alumbrado Público.**

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



151

00000201

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**Luminaria:**

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

**Lámpara:**

- Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía luminica.

**Vía Pública:**

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

**Poste:**

- Soporte destinado a sostener una o más luminarias.

**Brazo:**


- Parte del soporte que sostiene la luminaria.

**INSUMOS**

- Solicitud del ciudadano por oficio (Oficialía de partes común) de reparación de luminaria.-Llenado de formato en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, croquis de ubicación, fecha y firma del usuario.
- Reporte vía telefónica.



00000202

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas 452</p>
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

- Reporte generados por la Oficina de Alumbrado Público.
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta

### RESULTADOS



Cambiar Luminarias convencionales a tecnología tipo led, para ahorrar energía.

### POLÍTICAS DE TRABAJO

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



00300202

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas: 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

## DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación de Luminarias con grúa		Actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	Persona física y/o moral	Ingresar oficio al ciudadano por oficialía de partes común.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (libreta y medio magnético) para ser entregada al Titular del Departamento para su debida Atención.
4	Jefe de Oficina	Verifica si la petición es de instalación de poste o de luminaria y analiza si es procedente dar el servicio, en caso de no estar al alcance del Departamento se le informa al ciudadano.
5	Jefe de Oficina	Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material.
6	Secretaría de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar.
7	Jefe de Oficina	Asigna cuadrilla con unidad, para entregar vale de material.
8	Secretaría de la Oficina de Alumbrado Público	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.

154

00000204

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

9	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	Recibe petición y recoge el material con el vale en el Almacén autorizado
10	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad para retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo a la petición.
11	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó atendido.
12	El encargado de la cuadrilla	Entrega el material de desecho.
13	Encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en Bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control de la oficina
14	Jefe de Oficina	Revisa las Bitácoras y realiza informe de desahogo de peticiones.
15	Secretaria de la Oficina de Alumbrado Público	Realiza oficio e ingresa el documento a oficialía de partes común, para informar que el trabajo fue ejecutado.
16	Fin	



155

00000205

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

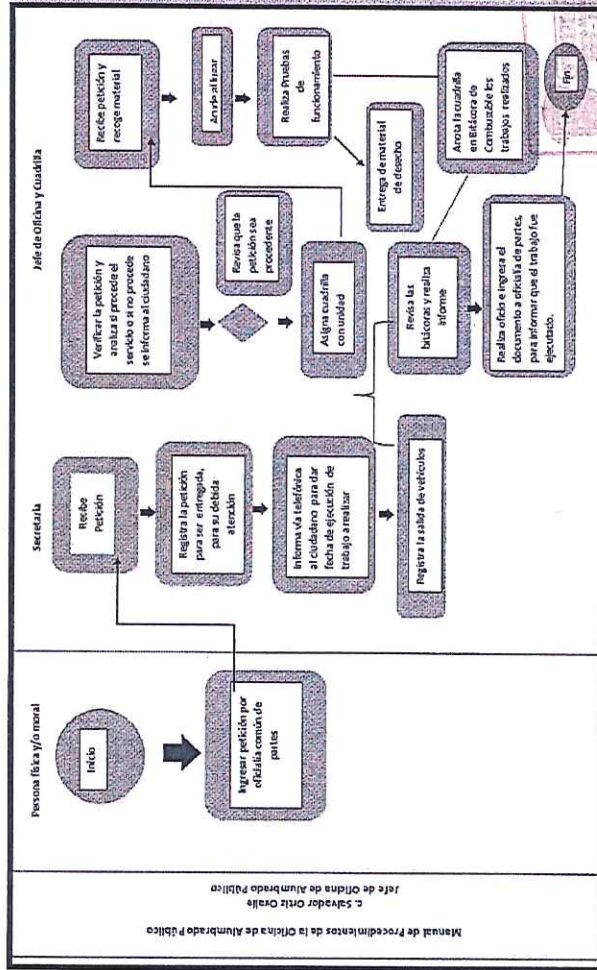
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b>  <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización          Febrero 2022</p>

**DIAGRAMA**





DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 156

00000200

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

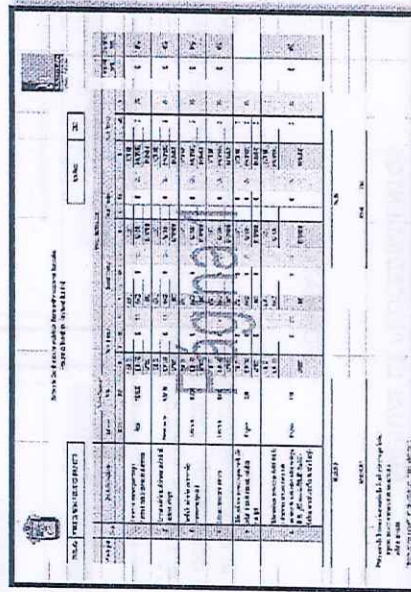
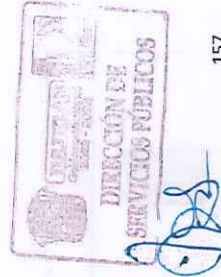
55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2022, por el Departamento de Alumbrado Público, así como el avance mensual, semestral y anual que se deben alcanzar de las metas programadas

Total de Luminarias Realizadas x 100  
Total de Luminarias Programadas

60000207

80200200

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**



www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**





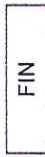








	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas 452

### SIMBOLOGÍA



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

  
 160  


00000210

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

55. 2620.8900

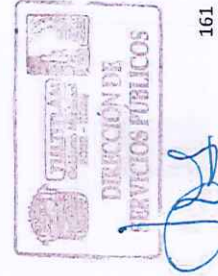
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se realizaron los siguientes cambios: referencias, responsabilidades, insumos, políticas, desarrollo, formatos, se quitó la bitácora de combustibles y demás formatos repetitivos

### DISTRIBUCIÓN

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



161

00300211

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

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

**OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

- Aplica a todos los ciudadanos del municipio de Tultitlán



**REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115 fracción III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal Capítulo 7, artículo 125 al 141.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, artículos 48, 49 y 50.
- Bando Municipal 2022, Artículo 108, Artículo 109 fracción IV
- Niveles de Iluminación en México indicados por la Sociedad Mexicana de Ingeniería e Iluminación A.C.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- Norma oficial Mexicana NOM-001-SEDE 2012, Instalaciones eléctricas (utilización)
- Norma oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.



00000212



	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p style="text-align: center;">Páginas 452.</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p style="text-align: center;">Actualización Febrero 2022</p>

### RESPONSABILIDADES

#### Dirección de Servicios Públicos.

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

#### Subdirección de Servicios Públicos

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

#### Departamento de Imagen Urbana.

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

#### Oficina de Alumbrado Público.

- Es el responsable de coordinar y supervisar al personal operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y colocación de luminarias en todo el municipio.

#### La Secretaria de la Oficina deberá.

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



163

00000218

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

- Hacer la contestación primera y segunda respectivamente
- Recibir de la cuadrilla la orden de trabajo del servicio realizado
- Llevar la contestación a la Dirección de Servicios Públicos, para firma y sello
- Sacar tres juegos de copias y entregar a Dirección, Departamento de Imagen Urbana y Ciudadano
- Archivar el expediente que contenga: petición, contestación y acuse de recibido

**El Jefe de oficina deberá.**

- Realizar la petición
- 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 trabajan

**EL supervisor deberá.**

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



164

00000214

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

## DEFINICIONES

### Alumbrado Público.

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

### Luminaria:

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

### Lámpara:

- Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

### Vía Pública:

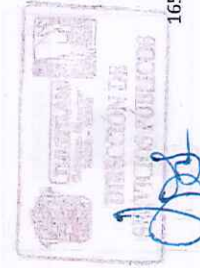
- Área para uso público, abierta para la circulación de los peatones, animales y vehículos.

### Poste:

- Soporte destinado a sostener una o más luminarias.

### Brazo:

- Parte del soporte que sostiene la luminaria.



00000215

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### INSUMOS

- Solicitud del ciudadano por oficio (Oficialía de partes común) de reparación de luminaria.-Llenado de formato en la Oficina de Alumbrado Público, el cual contiene: nombre, dirección, número telefónico, observaciones, croquis de ubicación, fecha y firma del usuario.
- Reporte vía telefónica.
- Reporte generados por la Oficina de Alumbrado Público.
- Parque vehicular
- Personal
- Herramienta

### RESULTADOS

Cambiar luminarias convencionales a tecnología tipo led, para ahorrar energía.

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina de Alumbrado Público.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Alumbrado Público serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- El Departamento de Imagen Urbana fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.



00000216

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

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

### DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento; Mantenimiento e instalación de Luminarias con escalera		Actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	Persona física y/o moral	Ingresar oficio al ciudadano por oficialía de partes común.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe peticiones por escrito.
3	Subdirección de Servicios Públicos Departamento de Imagen Urbana	Registra la petición (libreta y medio magnético) para ser entregada al Titular del Departamento para su debida Atención.
4	Jefe de Oficina	Verifica si la petición es de instalación de poste o de luminaria y analiza si es procedente dar el servicio, en caso de no estar al alcance del Departamento se le informa al ciudadano.
5	Jefe de Oficina	Revisa que la petición sea procedente y se cuente con el material.
6	Secretaría de la Oficina de Alumbrado Público	Informa vía telefónica al ciudadano, para dar fecha de la ejecución del trabajo a realizar.



167



00000217

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

7	Jefe de Oficina	Asigna cuadrilla con unidad, para entregar vale de material.
8	Secretaría de la Oficina de Alumbrado Público	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.
9	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	El chofer electricista pide el material al almacén y las escaleras de tijera o de extensión, para poder realizar la reparación
10	Operador de vehículo de la oficina de Alumbrado Público	Recibe petición y recoge el material con el vale en el Almacén autorizado
11	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad para retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo a la petición.
12	Cuadrilla de la Oficina de Alumbrado Público	Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó atendido
13	El encargado de la cuadrilla	Entrega el material de desecho.
14	El encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en Bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control de la oficina
15	Jefe de Oficina	Revisa las Bitácoras y realiza informe de desahogo de peticiones.
16	Secretaría de la Oficina de Alumbrado Público	Realiza oficio e ingresa el documento a oficialía de partes común, para informar que el trabajo fue ejecutado.
17		Fin

168

*[Handwritten signature]*

00000210

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

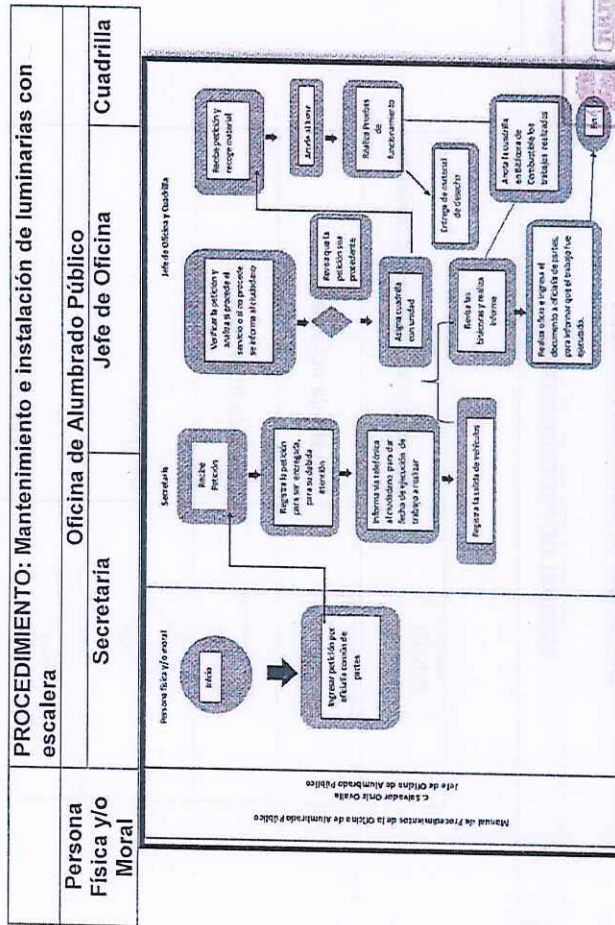
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

**DIAGRAMA**



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS** 69

00009210

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**




@22\_24Tultitlan

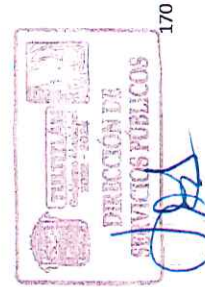
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

<p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
<p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000220

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>		<p>Páginas 452</p>
<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p>Actualización Febrero 2022</p>	

### MEDICIÓN

De los servicios programados durante el año 2022, por el Departamento de Alumbrado Público, así como el avance mensual, semestral y anual que se deben alcanzar de las metas programadas

Total de Luminarias Realizadas x 100  
Total de Luminarias Programadas

### FORMATOS INSTRUCTIVOS

Instructivo de Formato de Registro de Bitácora de Combustible

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

Comunidad de destino bitácora		Fecha		Municipio de destino		Municipio de origen		Categoría de bitácora	
Comunidad	Fecha	Municipio	Fecha	Municipio	Fecha	Municipio	Fecha	Municipio	Fecha
L									
M									
M									
J									
V									
S									
D									

Operador: \_\_\_\_\_ Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_ Yo, Sr. Director, Servicio Públicos  
 Nombre y Firma: \_\_\_\_\_ Nombre y Firma: \_\_\_\_\_



00000221

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán



@22\_24Tultitlan





Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
Actualización Febrero 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas 452

### CONTROL DE MATERIAL ELECTRICO

Una vez entregada la orden de trabajo realizado por la cuadrilla, se procede a realizar la salida de material eléctrico de los insumos utilizados.

**CONTROL DE MATERIAL ELÉCTRICO**  
SEDE: AVDA. SAN JUAN TULTITLÁN S/N. EN EL MANANTIAL DEL TORNADO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO. CARRILLO DEL TORNADO.

TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
DESCRIPCIÓN DE MATERIAL


DOMICILIO \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL MATERIAL ELÉCTRICO \_\_\_\_\_



**RAÚL RAMÍREZ RAMÍREZ ALBUCA**  
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

**JEFE DE OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO**  
\_\_\_\_\_






Pres. Municipal: M. Concepción Arce Martínez, Tultitlán, Estado de México. Ciudad: Puerto Salazar.

**173**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
*[Handwritten Signature]*

00000228

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

SIMBOLOGIA

<p>Marca el inicio del procedimiento</p>	
<p>Cuadro de actividad</p>	
<p>Línea de flujo</p>	
<p>Decisión</p>	
<p>Final de procedimiento</p>	

174





00000224

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

55. 2620.8900



 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08/02/2022	00	Se realizaron los siguientes cambios: referencias, responsabilidades, insumos, políticas, desarrollo, formatos, se quitó la bitácora de combustibles y demás formatos repetitivos

### DISTRIBUCIÓN

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



00060225

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Otorgamiento de derecho de uso de fosa municipal y panteón municipal.  
**DEPENDENCIA:** Servicios Públicos  
**ÁREA :** Oficina de Panteones

**OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

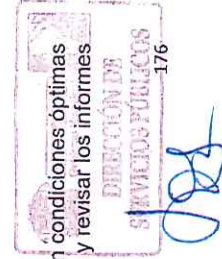
Aplica a la actividad de otorgar derecho de uso de fosa municipal, así como asignación de panteón de gestión municipal, a la ciudadanía radicada en el municipio de Tultitlán que así lo solicite.

**REFERENCIA**

- Ley General de salud, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Bando municipal 2022, artículos 62, inciso VI.
- Reglamento de Panteones
- Cédula de Mejora Regulatoria Permiso de Excavación para para Inhumación.

**RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.-** Planear, supervisar, controlar, organizar coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.



00000320

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

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

**Departamento de Sanidad y Disposición Final:** Planear y organizar actividades, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas a los servicios públicos de los panteones municipales.

**Oficina de Panteones:** Área responsable de llevar un registro de las fosas municipales ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos y jardineras, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

### DEFINICIONES

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

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

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

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

### INSUMOS

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

- Certificado médico de defunción.
- Copia de identificación oficial de la persona fallecida.
- Copia de identificación oficial de la persona que realiza el trámite.



00000227

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas: 452</p>
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		

\*Cuando ya se cuente con el derecho de uso de una fosa municipal, además de los documentos anteriores se anexarán:

- Copia del pago de refrendo actualizado.
- Copia del acta de defunción de la persona sepultada.
- Copia de identificación oficial del titular de la fosa.

Ciudadano presenta la documentación con los que acredita los requisitos en la oficina de la Oficina de Panteones en Calle General Mariano Escobedo, Colonia Centro, Tultitlán Estado de México, C.P.: 54900.

**NOTA:**

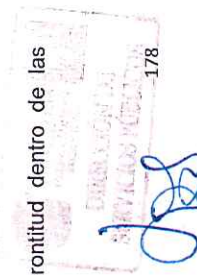
- El escombros y basura generados al término de la inhumación son responsabilidad de la familia y deberán retirarlo por sus propios medios.
- En un plazo no mayor a 10 días se tiene como obligación colocar una cruz con datos para identificar fosa y evitar sanciones.
- Los restos áridos y restos de ataúd deberán ser depositados dentro de la misma fosa.

**RESULTADOS**

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

**POLÍTICAS DE TRABAJO**

- Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Las órdenes de pago se realizan de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:30 horas.
- Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.



00000228

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

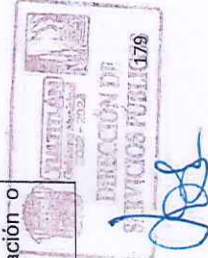
Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

-La Oficina de Panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.  
 -La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la oficina.  
 -Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

### DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento;		Actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	INICIO	
2	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita una fosa para inhumar o exhumar a un familiar e informa de los documentos que debe presentar por "Permiso de Excavación" y refrendo (refrendo cada 7 años).
3	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo y en caso de ser inhumación se le asigna panteón Municipal.
4	Jefe de la Oficina	Asigna derecho de uso de fosa municipal a los familiares para que puedan realizar el servicio de inhumación o exhumación.



00000228

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		



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

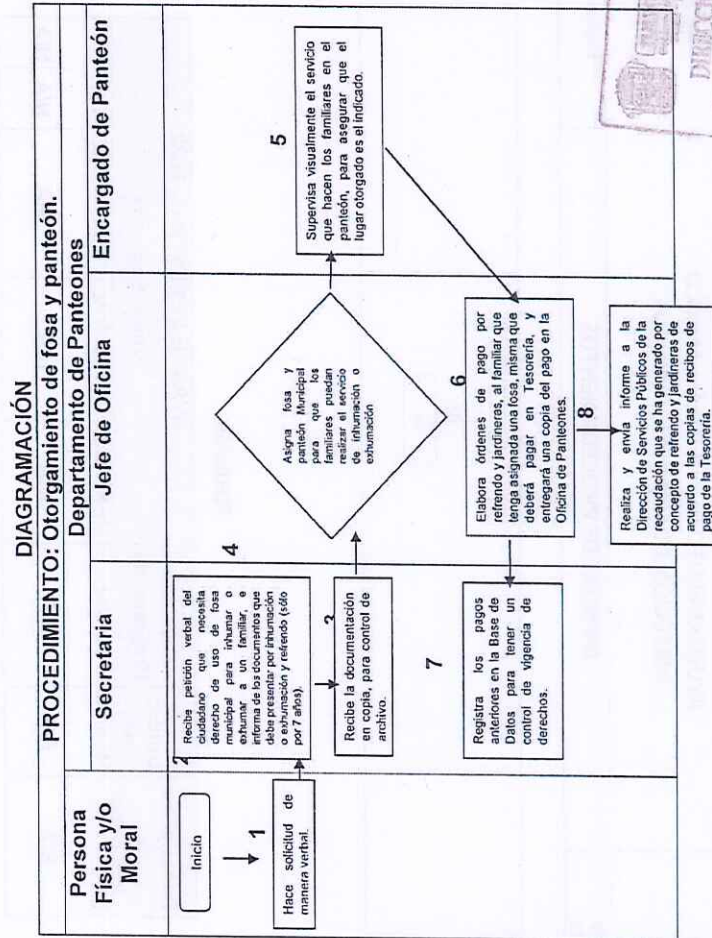


00000230

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--



00000231

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

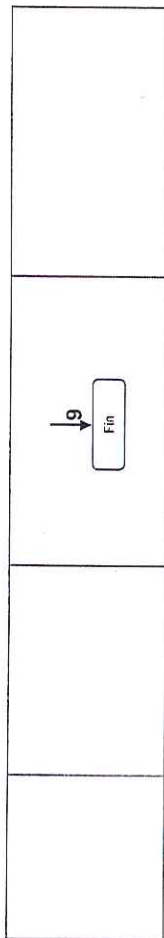
@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--



Medición

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



182

00000232

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan



 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**







	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### FORMATOS

#### PERMISO DE EXCAVACIÓN

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**OFICINA DE PANTONES**

Formato para el Expediente de Permiso de Excavación de Fosa, emitido por el Ayuntamiento de Tultitlán.

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

C. ENCARGADO DEL PANTÓN MUNICIPAL DE: \_\_\_\_\_

C. SIRVA SE USTED, CONCEDER PERMISO: \_\_\_\_\_

A EFECTO DE EXCAVAR UNA FOSA PARA EL CADÁVER QUE EN VIDA LLEVO POR NOMBRE: \_\_\_\_\_

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

NÚMERO TELEFÓNICO DEL TITULAR: \_\_\_\_\_

C. RAQUEL INEIDA QUINTERO GONZÁLEZ  
JEFA DE LA OFICINA DE PANTONES



TRAMITE VÁLIDE POR 030 DÍAS. Después Municipalidad, Tultitlán, Estado de Veracruz, Código Postal 54900.

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



00000233



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

**BASE DE DATOS DE INHUMACIONES**

INHUMACION DE SAN BARTOLO FEBRERO 2022			
No.	NOMBRE	FECHA Y MES DE INHUMACION	NÚMERO DE FOSEA NÚMERO DE SECCION
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			





**Instructivo del llenado de Base de Datos de Inhumaciones:** Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha y mes de inhumación, número de fosa y número de sección.






00000234

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

55. 2620.8900

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--



**SIMBOLOGÍA**

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



*[Handwritten signature]*

00000235

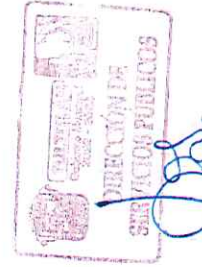
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

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





186

00000230

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

55. 2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Otorgamiento de fosa para cadáver de identidad desconocida

**DEPENDENCIA:** Servicios Públicos

**AREA:** Oficina de Panteones

**OBJETIVO**

Brindar la condonación de servicios (otorgamiento de fosa y ataúd) e inhumación para el cadáver de identidad desconocida.

**ALCANCE**

Llevar a cabo los trámites para la asignación de una fosa para el cadáver de identidad desconocida.

**REFERENCIA**

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución política del Estado de México
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de salud, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis.
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168.
- Bando municipal 2022, artículo 62, inciso VI.
- Reglamento de Panteones



187

00000237

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

### RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.-** Planear, supervisar, controlar, organizar coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

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

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

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

### DEFINICIONES

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

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

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

**Cadáver:** El cuerpo humano en el que se haya comprobado y declarado la pérdida de la vida.

**Identidad:** Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras.



00000238

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**Cadáver de identidad desconocida:** cuerpo humano declarado sin vida y sin rasgos o características que permitan conocer su identidad.

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

**RESULTADOS**



Inhumación de cadáver de identidad desconocida, en fosa común.

**POLÍTICAS DE TRABAJO**

- Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Las órdenes de pago se realizan de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:30 horas.
- Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes de la Fiscalía General de Justicia con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
- La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

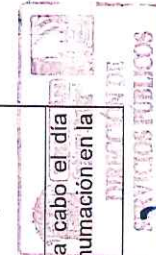


00000239

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

**DESARROLLO DE ACTIVIDAD**

Desarrollo del procedimiento:		Actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	INICIO	
2	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe oficios de petición elaborados por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México dirigidos a la Presidenta Municipal, Registro Civil, al Director de Servicios Públicos y al Jefe de la Oficina pidiendo la condonación de los gastos que genera la inhumación del desconocido, así como el Certificado de Defunción original.
3	Jefe de la Oficina	Entrega los oficios recibidos a las oficinas correspondientes, así como el llenado del trámite para obtener la orden de inhumación y el acta de defunción.
4	Encargado de panteón	Excava y sepulta en la fosa donde será inhumado el cadáver de identidad desconocida, para asegurar que el lugar otorgado es el indicado.
5	Jefe de la Oficina	Supervisa que la inhumación sea llevada a cabo el día acordado con la funeraria encargada de la inhumación en la fosa asignada por el encargado del panteón.

  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



190

00000240

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

55. 2620.8900



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

6	Secretaría de la Oficina de Panteones	Registra en la "Base de Datos de las Inhumaciones de cuerpos desconocidos" el número de la carpeta de investigación, nombre del Panteón Municipal, número de lote, número de fosa y el número de espiga que le fue asignado al cadáver desconocido inhumado.
7	Jefe de la Oficina	Envía el informe al Ministerio Público y a la Presidencia Municipal autorizado por el Director de Servicios Públicos donde indica el nombre del panteón, lote, fosa y número de espiga donde fue inhumado el cadáver.
8	Fin	



191

00000241

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

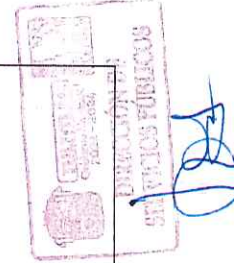
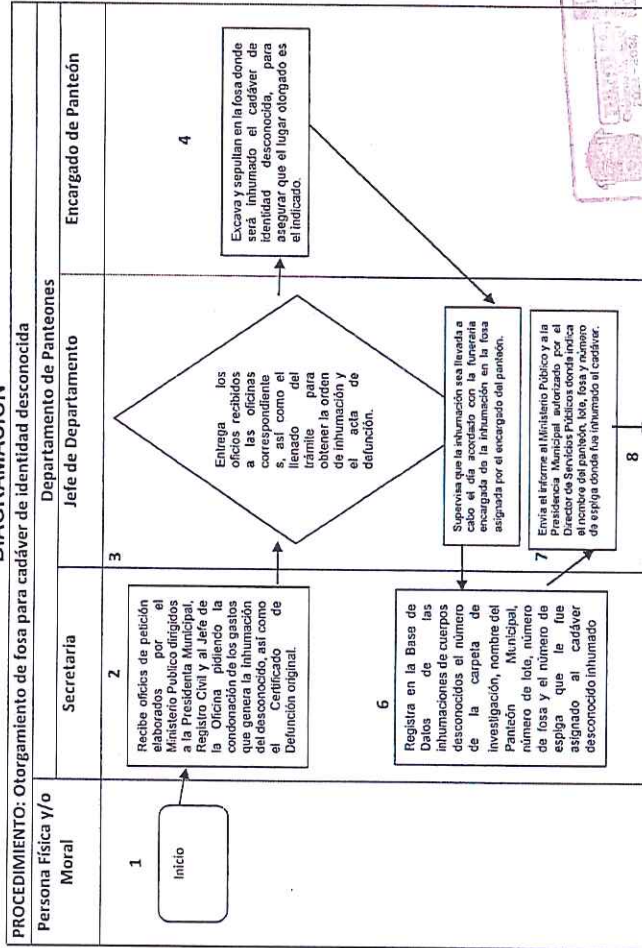
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)



Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### DIAGRAMACIÓN



00900242

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

MEDICIÓN

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



00000243

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

55. 2620.8900



▶ Seguimos Transformando Tultitlán

🐦 @22\_24Tultitlan

📘 Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### FORMATOS

#### BASE DE DATOS DE INHUMACIONES DE CUERPOS DESCONOCIDOS

#### INHUMACIONES DE CADÁVERES DESCONOCIDOS SOLIDARIDAD AÑO 2022

NO.	DATOS DEL DIFUNTO	FECHA DE DEFUNCIÓN	FECHA INHUMACIÓN	AÑO 2022		NO. CARPETA	OBSERVACIONES
				TOSA	ESPIGA		
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							

Instructivo del llenado de Base de Datos de las Inhumaciones de cuerpos desconocidos: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha de defunción, fecha de inhumación, fosa, espiga, No. de carpeta y observaciones.





194




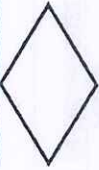

00000244

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000245

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. Teléfono: 55. 2620.8900

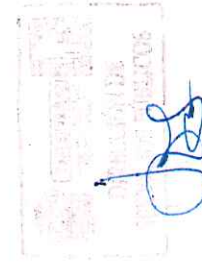
	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

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



196

00000246

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

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

**OBJETIVO**

Brindar la atención a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para realizar la exhumación de cadáver de identidad desconocida.

**ALCANCE**

Llevar a cabo los trámites correspondientes para realizar la exhumación de cadáveres ya reconocidos ante la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.

**REFERENCIA**

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución política del Estado de México
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley General de Salud, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Bando municipal 2022, artículos 62, inciso VI.
- Reglamento de Panteones



197

00000247

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Páginas: 452</p>

### RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.-** Planear, supervisar, controlar, organizar coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

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

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

**Oficina de Panteones:** Área responsable de llevar un registro de las fosas ocupadas y lugares disponibles en fosa común dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación para exhumación de restos áridos. El encargado del panteón supervisa que se lleve a cabo la exhumación el día señalado por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México con la funeraria correspondiente, en conjunto con las autoridades de sanidad protección civil y seguridad ciudadana.

### DEFINICIONES

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

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

**Cadáver:** El cuerpo humano en el que se haya comprobado y declarado la pérdida de la vida.

**Identidad:** Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras.



00000248

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**





	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**Cadáver de identidad desconocida:** Cuerpo humano declarado sin vida y sin rasgos o características que permitan identificar su identidad.

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

### INSUMOS

Oficios firmados por Ministerio Público.  
Acta de Defunción con Anotaciones Marginales.

### RESULTADOS

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

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes de la fiscalía general de justicia con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
- La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.



00000249

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento:		Actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	INICIO	
2	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe oficios de petición elaborados por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México dirigidos al Director de Servicios Públicos y al Jefe de la Oficina pidiendo la condonación de los gastos que genera la exhumación.
3	Jefe de Oficina	Envía contestación al Ministerio Público informando que no hay inconveniente para realizar la exhumación del cadáver ya reconocido.
4	Encargado de panteón	Ubica la fosa donde será exhumado el cadáver ya reconocido, para asegurar que el lugar es el indicado.
5	Encargado de panteón	Supervisa que la exhumación sea llevada a cabo el día acordado con la Fiscalía General de Justicia del Estado de México con la funeraria correspondiente, las autoridades de salubridad, Protección Civil y Seguridad Ciudadana.
6	Secretaría de la Oficina de Panteones	Registra en la "Base de Datos de exhumaciones de cadáveres de identidad desconocida" el número de la carpeta de investigación, nombre del Panteón al que será trasladado fecha y hora en que se realizó la exhumación.
7	Fin	

200

00000250

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**




@22\_24Tultitlan



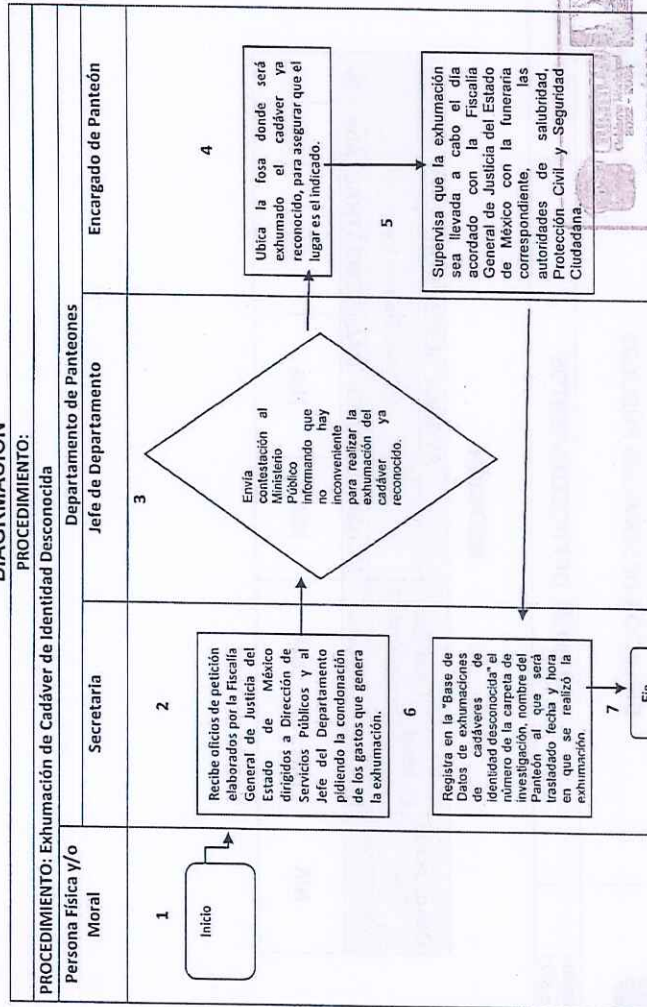
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

**DIAGRAMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO:**



00000251

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

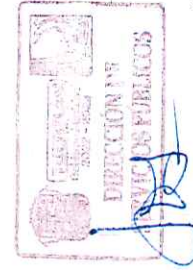
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 4/52</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**MEDICIÓN**

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



202

00000252

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)




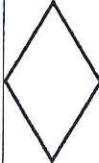

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p>Actualización Febrero 2022.</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		<p>Páginas 452</p>	



Instructivo del llenado de Base de Datos de Exhumación de Cadáveres de Identidad Desconocida: Se captura en la computadora un archivo donde indique el año, nombre del difunto, fecha de inhumación, fosa y espiga, fecha y hora de exhumación No. de carpeta y destino.

### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>

00000254



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**REGISTRO DE EDICIONES**

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.

**DISTRIBUCIÓN**



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

205



00000255

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Exhumación de Restos Áridos.

**DEPENDENCIA:** Panteones

**ÁREA:** Dirección de Servicios Públicos

**OBJETIVO**

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

**ALCANCE**

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

**REFERENCIA**

- Ley General de salud, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Bando municipal 2022, artículos 62, inciso VI.
- Reglamento de Panteones

**RESPONSABILIDADES**

**Dirección de Servicios Públicos.-** Planear, supervisar, controlar, organizar coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los informes de ocupación de los panteones municipales.

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



60000256

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

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

**Oficina de Panteones:** Área responsable de llevar un registro de las fosas ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son reifrendos, jardineras y planchas, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

#### DEFINICIONES

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

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

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

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

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

#### INSUMOS

Para el permiso de excavación:

Carta de cesión de derechos del uso de la fosa municipal al H. Ayuntamiento.

Formato de exhumación.

Recaudación de documentos:

- Documentos de identificación oficial:

- Carta de Pasante - original y 1 copia



00000257

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p style="text-align: right;">Páginas 452</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- Cartilla del Servicio Militar Nacional - original y 1 copia
- Cédula Profesional - original y 1 copia
- Credencial para votar vigente - original y 1 copia
- Pasaporte vigente - original y 1 copia
- Copia simple del pago de refrendo actualizado.
- Copia simple de identificación oficial del titular.
- Copia simple del acta de defunción de los restos áridos a exhumar.
- Copia simple de la carta de aceptación del panteón donde depositaran los restos áridos o del crematorio.
- Ciudadano presenta la documentación con los que acredita los requisitos en la oficina del Departamento de Panteones en Calle General Mariano Escobedo, Colonia Centro, Tultitlán Estado de México, C.P.: 54900.

**NOTA:**

- Queda estrictamente prohibido dejar escombros y basura al término de la exhumación.

**RESULTADOS**

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



00000258

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### POLÍTICAS DE TRABAJO


- Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- Servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades del Departamento.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
- La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de acoso o maltrato.





209

00000258

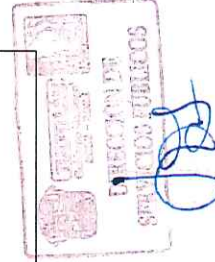
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

 55. 2620.8900

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas 452
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

### DESARROLLO DE ACTIVIDAD

Desarrollo del procedimiento:		Actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	INICIO	
2	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe petición verbal del ciudadano que realizara la exhumación de un familiar e informa de los documentos que debe presentar por permiso de exhumación. La secretaria genera "Carta de exhumación".
3	Secretaría de la Oficina de Panteones	Recibe la documentación en copia para control de archivo.
4	Jefe de la Oficina	Asigna el "Permiso de Excavación" para que puedan realizar el servicio de exhumación.
5	Encargado de panteón	Supervisa visualmente el servicio que contratan, para que la fosa sea realizada en el lugar que se les indica.
6	Secretaría de la Oficina de Panteones	Registra la exhumación de restos áridos en la "Base de Datos de los panteones municipales" para tener un control.
7	Fin	





210

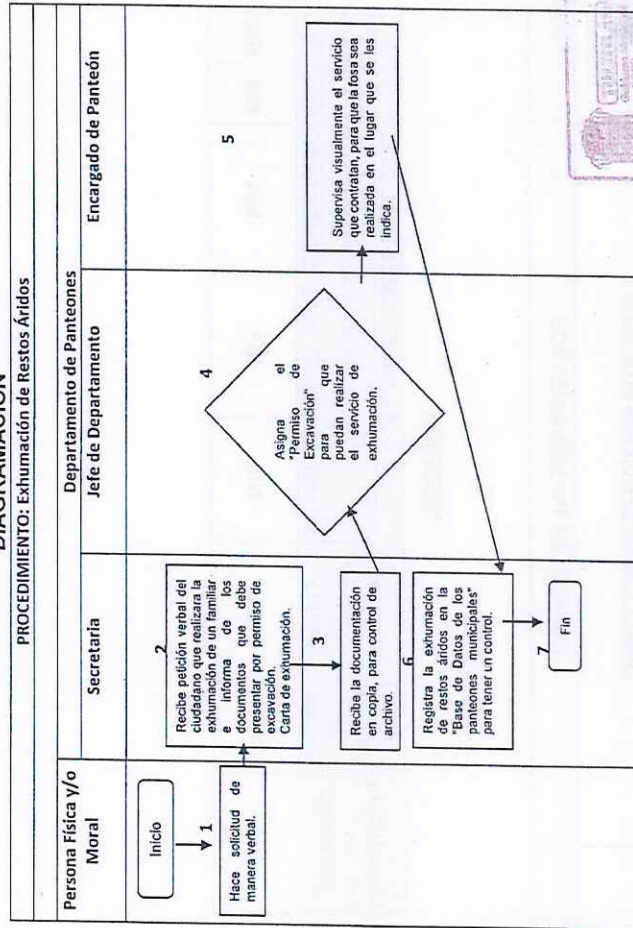
00000260

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

55. 2620.8900

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

**DIAGRAMACIÓN**  
PROCEDIMIENTO: Exhumación de Restos Áridos



211

00000261

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

MEDICIÓN

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



212

00000262

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

**FORMATOS**



**BASE DE DATOS DE LOS PANTEONES MUNICIPALES**

SERVICIOS PÚBLICOS		PANTEONES	
CONTROL DE CENSO DEL PANTEÓN	DE GRAMAS SAN PABLO	FECHA DE INICIACIÓN	VERSIÓN
NO. FCSA	SECC.	NOMBRE DEL DUEÑO	PAGO DE RETENIDO
1	1		
2	1		
3	1		
4	1		
5	1		
6	1		
7	1		
8	1		
9	1		
10	1		
11	1		
12	1		
13	1		
14	1		
15	1		
16	1		
17	1		
18	1		
19	1		
20	1		
21	1		



213

00000263

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

## PERMISO DE EXCAVACIÓN

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
OFICINA DE PANTONES**

Nota: Para más información sobre los procedimientos de atención al Ciudadano, contacte al Centro de Atención al Ciudadano.

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

C. ENCARGADO DEL PANTÓN MUNICIPAL DE: \_\_\_\_\_

C. SIRVASE USTED, CONCEDER PERMISO: \_\_\_\_\_

A EFECTO DE EXCAVAR UNA FOSA PARA EL CADÁVER QUEMADO EN VIDA LLEVO POR NOMBRE: \_\_\_\_\_

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

NÚMERO TELEFÓNICO DEL TITULAR: \_\_\_\_\_

C. RAQUEL IMEDIA QUINTERO GONZÁLEZ  
JEFA DE LA OFICINA DE PANTONES

TRAMITE VÍDEO POR LOS DÍAS \_\_\_\_\_

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



0000026

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### CARTA DE EXHUMACIÓN

**CARTA DE EXHUMACIÓN**

TULTITLÁN MÉXICO, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año 2022.

YO, \_\_\_\_\_ TITULAR DE LA FOSA EN EL ANTECÉDENTE  
MUNICIPAL \_\_\_\_\_ ESTADO AL. H. AYUNTAMIENTO DE  
TULTITLÁN EL DERECHO DE LA FOSA N.º \_\_\_\_\_ EN LA SECCIÓN \_\_\_\_\_ PERMITO DE  
DE \_\_\_\_\_ LOS \_\_\_\_\_ EXHUMACIÓN \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR: \_\_\_\_\_

**Instructivo de llenado del Formato de Exhumación:** Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del pago de refrendo), copia de credencial de INE, se elabora el permiso de excavación y el formato de exhumación, por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.



215






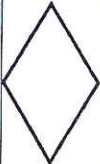

00000265

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



216

00000266

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

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





217

00000267

00000000

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

55. 2620.8900

 Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 Páginas 452
--	---	--

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Pago de Refrendo y/o Construcción de Jardinera  
DEPENDENCIA: Dirección de Servicios Públicos  
ÁREA: Oficina de Servicios Públicos

**OBJETIVO**

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

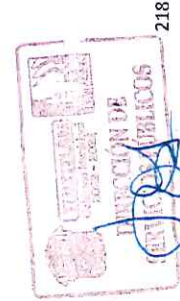
**ALCANCE**

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

**REFERENCIA**

- Ley General de salud, Título Décimo Cuarto, Artículo 347 al 350 Bis
- Reglamento de Salud Estado de México, Título Quinto, Artículo 152 al 168
- Código Financiero del Estado de México, Artículo 155
- Bando municipal 2022, artículos 62, inciso VI.
- Cedula de Mejora Regulatoria Pago de Refrendo
- Reglamento de Panteones



**RESPONSABILIDADES**



00000268

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**Dirección de Servicios Públicos.-** Planear, supervisar, controlar, organizar coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público de panteones del Municipio de Tultitlán, bajo los criterios de eficacia y revisar los Informes de ocupación de los panteones municipales.

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

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

**Oficina de Panteones:** Área responsable de llevar un registro de las fosas ocupadas y lugares disponibles dentro de los panteones municipales, así como la expedición de permisos de excavación y órdenes de pagos como lo son refrendos, jardineras y planchas, conservación de las áreas verdes dentro de los mismos.

### DEFINICIONES

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

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

**Refrendo:** Es el derecho de uso de una fosa municipal por 7 años.

**Jardinera:** Pequeña construcción en el parte superior de la fosa

**Plancha:** Base de cemento colocada sobre la fosa.

**Titular de fosa:** Persona que conserva los derechos de una fosa de uso municipal.



219

00000269

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### INSUMOS

Para solicitar orden de pago para el derecho de fosa de uso municipal:

- Copia de identificación oficial de familiar directo al sepultado.
  - Copia de acta de defunción de la persona sepultada.
  - Numero de fosa y sección (otorgados por el encargado del panteón)
- \*Para referendar el derecho de uso de fosa municipal:
- Copia del último pago de refrendo.
  - Copia de identificación oficial del titular de la fosa.

### RESULTADOS

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

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se atenderán las peticiones en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Las órdenes de pago se realizan de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:30 horas.
- Únicamente el titular del derecho de fosa municipal podrá referendar.
- El permiso de la construcción de lapida o jardinera tendrá una vigencia 30 días.
- Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades de la Oficina.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

220



00000270

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

- La Oficina de panteones fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres, no se tolerará ningún acto de maltrato, hostigamiento, acoso sexual o laboral.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la Ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Oficina.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.

**DESARROLLO DE ACTIVIDAD**



Desarrollo del procedimiento	
No.	Unidad Administrativa/Puesto
1	INICIO Secretaría del Departamento de Panteones
2	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita realizar pago de refrendo por el derecho de uso de fosa municipal, y/o construcción de jardinería (sólo por un periodo de 7 años).
3	Recibe la documentación en copia para control de archivo. Secretaría del Departamento de Panteones
4	Elabora "Orden de pago" por refrendo y/o jardinerías, al titular que tenga asignado el derecho de uso de fosa municipal, misma que deberá pagar en cajas de Tesorería Municipal y entregará una copia del pago al

221

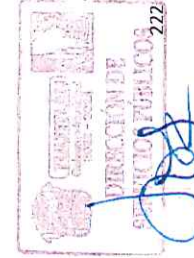
*[Handwritten signature]*

00000271

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

		Departamento de Panteones y otra copia al encargado del Panteón.
5	Encargado de Panteón	Recibe copia del pago para tener un control de vigencia de derechos.
6	Secretaria del Departamento de Panteones	Registra los pagos en la "Base de datos de vigencia de derechos".
7	Jefe del Departamento	Realiza y envía informe mensual a la Coordinación de Sanidad y Disposición Final de la recaudación que se ha generado por concepto de refrendo y jardineras de acuerdo a las copias de pago de la Tesorería Municipal.
8	Fin	



00000272

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

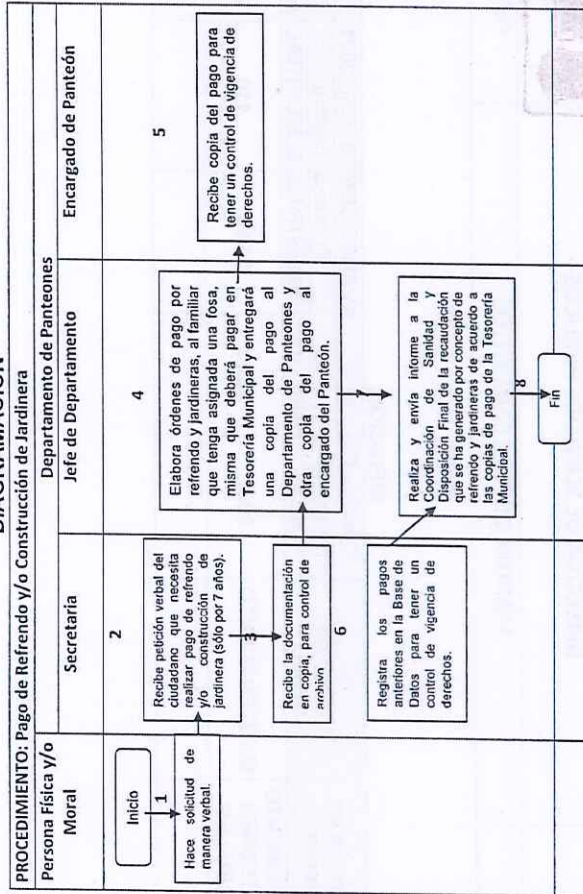
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

### DIAGRAMACIÓN



223

*[Handwritten signature]*

00000273

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

Descripción de Acciones	Unidad de Medida	Cantidad Programada ANUAL	MEDICIÓN				
			AVANCE SEMESTRAL 2021		%		
			MENSUAL	BIMESTRAL		Primer Semestre SEMESTRAL	
MANTENIMIENTO A PANTEONES MUNICIPALES	MANTENIMIENTO	220	18.33	36.66	110	220	100



00000274

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 Páginas 452
--	---	--

**FORMATOS**

**ORDEN DE PAGO**



H. AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN  
 MUNICIPIO DE TULTITLÁN  
 RFC: MTU200612R55  
 PLAZA HIDALGO #1 CENTRO DE TULTITLÁN, MÉXICO  
 LIQUIDACIÓN DE ADEUDO DE DIVERSOS



Personas Morales con Fines no Lucrativos  
 DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

NO. CONTRIBUYENTE:  
 NOMBRE:  
 DIRECCIÓN FISCAL:  
 RAZÓN SOCIAL:  
 RFC:

PERIODO	CONCEPTO	ACUENSO	ADJUDO SAHOC	RECAUDOS	ACT.	DESC. SAHOC	DESC. SUSCRIBIDOS	SUBTOTAL	SEURO
	REFRESCO DE PANTEONAL	356.00	\$0.00	\$0.00	0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$356.00
									\$356.00



**Instructivo de llenado de la Orden de pago:** Se realiza de acuerdo a los datos que presenta en las copias del acta de defunción (número de fosa y número de sección), copia de credencial de INE, se elabora la orden de pago, para que realicen el depósito a Tesorería Municipal, una vez realizado el pago, regresan para entregar una copia del recibo y por último se realiza un expediente con toda la documentación integrada para posteriores consultas y contar con un control.



00000275

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

55. 2620.8900

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 Páginas 452
--	---	--

BASE DE DATOS DE VIGENCIA DE DERECHOS



SERVICIOS PÚBLICOS		PANTIONES			
CONTROL DE CENSO DEL PANTEÓN DEL TESORO					
NO. FOSA	SECC.	NOMBRE DEL DIFUNTO	FECHA DE INHUMACIÓN	VISITA SI O NO	PAGO DE RETRIBUO
1	1				
2	1				
3	1				
4	1				
5	1				
6	1				
7	1				
8	1				
9	1				
10	1				
11	1				
12	1				
13	1				
14	1				
15	1				
16	1				
17	1				
18	1				
19	1				
20	1				
21	1				
22	1				
23	1				
24	1				
25	1				
26	1				
27	1				
28	1				
29	1				
30	1				
31	1				
32	1				
33	1				
34	1				
35	1				
36	1				
37	1				
38	1				

226




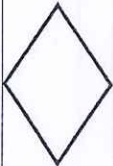



00000276

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000277

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambios
08 de Febrero 2022	00	Se actualiza procedimientos por inicio de administración.

### DISTRIBUCIÓN

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



00000278

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.

**ÁREA:** OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.

**DEPENDENCIA:** SERVICIOS PÚBLICOS.

### OBJETIVO

Mejorar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, en comunidades, vialidades, instituciones públicas y espacios públicos del Municipio de Tultitlán, para mantener la limpieza urbana que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

### ALCANCE

Aplica para el personal de la oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de recolección de residuos sólidos urbanos, así como a los habitantes del municipio de Tultitlán, que requieran el servicio dentro del territorio municipal.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal. Capítulo 7, Artículo 125 al 141.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo. Capítulo V, Artículo 48 al 50.

229



00000279

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
		<p align="center">Páginas 452</p>

- Bando Municipal 2022-2024; Artículo 62 fracción VII y 117.
- Cédula de Mejora Regulatoria de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

### RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** - Planear, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, bajo criterios de eficacia.

**Subdirección de Servicios Públicos.** - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.

**Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.** - Supervisar, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

**Oficina de Recolección y Limpia.** - Planear y supervisar la prestación del servicio de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.



- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción de la Oficialía de Partes Común para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.



00000280

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55.2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

## DEFINICIONES

- **Residuos Sólidos Urbanos.** Aquellos que se generan en las casas habitación, que resultan de las actividades domésticas por el uso y/o consumo de productos que al perder utilidad, son desechados en forma de empaques, envases, embalajes o cualquier otra forma; así como, los resultantes de la limpieza en lugares, instituciones o vías públicas; así como, aquellos que provienen de actividades comerciales, productivas o de servicios, con características domésticas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de manejo especial o peligrosos.
- **Recolección.** Acción de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otras áreas o instalaciones para su manejo integral.
- **Separación Primaria.** Acción de segregar los residuos sólidos municipales y de manejo especial en orgánicos e inorgánicos;
- **Herramientas de trabajo.** Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.
- **Orden de Trabajo.** Documento de apoyo que nos permite controlar las actividades descritas en el procedimiento. Al ser llenado con información de la actividad en cuestión se vuelve un registro relacionada a la actividad.

## INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección.
- Cuando aplique; Reporte debidamente registrado en relación de reportes ciudadanos.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud particular.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad y herramientas.



00000281

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

55. 2620.8900




Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>
		<p>Páginas 452</p>

## RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Reporte ciudadano atendido, que debe de contener la firma de la persona solicitante del servicio donde se plasme la conformidad del servicio realizado.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Mantener limpias las comunidades, vialidades, instituciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán.
- El aseo urbano que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

## POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y cantidad de residuos.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de los vehículos recolectores.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los residuos se entregarán en orgánicos e inorgánicos de conformidad con el programa de separación de residuos de acuerdo a la gradualidad y lugares donde aplique.
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante la Ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que guie el actuar del Departamento y de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento de Recolección y Limpia serán usados con honestidad, austeridad y eficiencia a efecto de optimizar los recursos.

232



00000282

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	Ingresar 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	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud, acuse de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios Públicos.
3	Subdirección De Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, acuse de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
4	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Recibe oficio de solicitud, acuse de recibido, registra para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
5	Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe oficio de solicitud, acuse de recibido, registra para dar atención, seguimiento y respuesta.
6	Jefe de la oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la petición, e instruye realizar una inspección del lugar; para determinar los recursos humanos y materiales necesarios. En caso contrario se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.
7	Supervisor de la oficina de Recolección y Limpia.	Determina qué equipo, material y cantidad de personal se requiere para el servicio.



00000283

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

8	Jefe de Oficina de Recolección y Limpia.	Programa la fecha para la atención del servicio solicitado.
9	Supervisor de la oficina de Recolección y Limpia.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
10	Operador del Vehículo Recolector y ayudantes.	Asisten al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado.
11	Operador del Vehículo Recolector.	Concluido el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando firma de algún ciudadano y evidencia fotográfica.
12	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Verifica que el servicio solicitado se cumpla en tiempo y forma; recibe bitácora de trabajo que establece que el servicio solicitado fue realizado.
13	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la orden de trabajo para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
14	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de la Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.
15	Jefe de Oficina de Recolección y Limpia.	Elaborar oficio de repuesta con soporte documental y lo envió a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, para su revisión.
16	Jefe del Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisar respuesta es procedente enviar a la Subdirección de Servicios Públicos de lo contrario a la Jefatura de Oficina para su corrección o complemento.
17	Subdirección De Servicios Públicos	Revisar respuesta y si es procedente enviar par firma del Director, de lo contrario
	Fin	



00000284

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



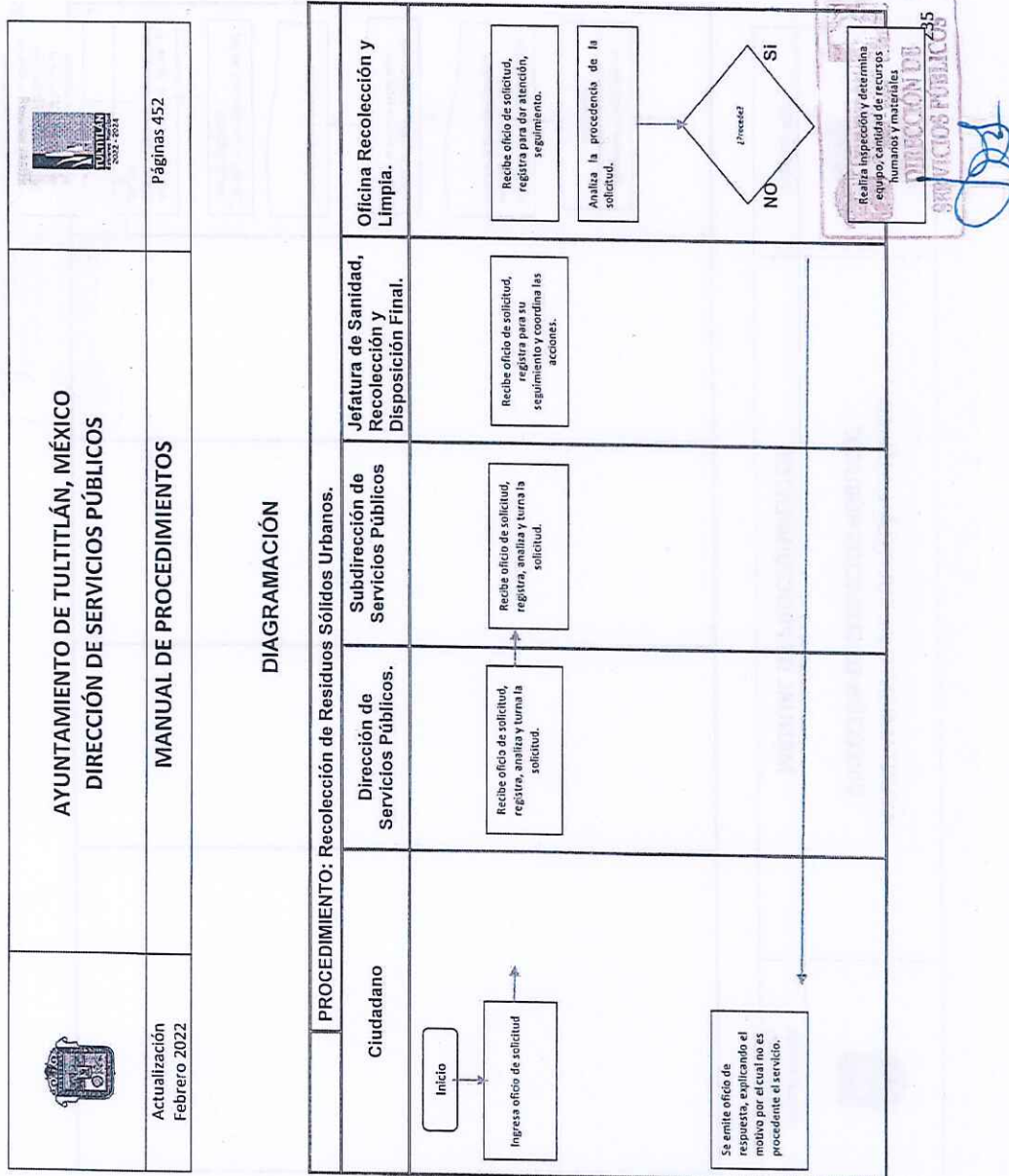
@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



08300285

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





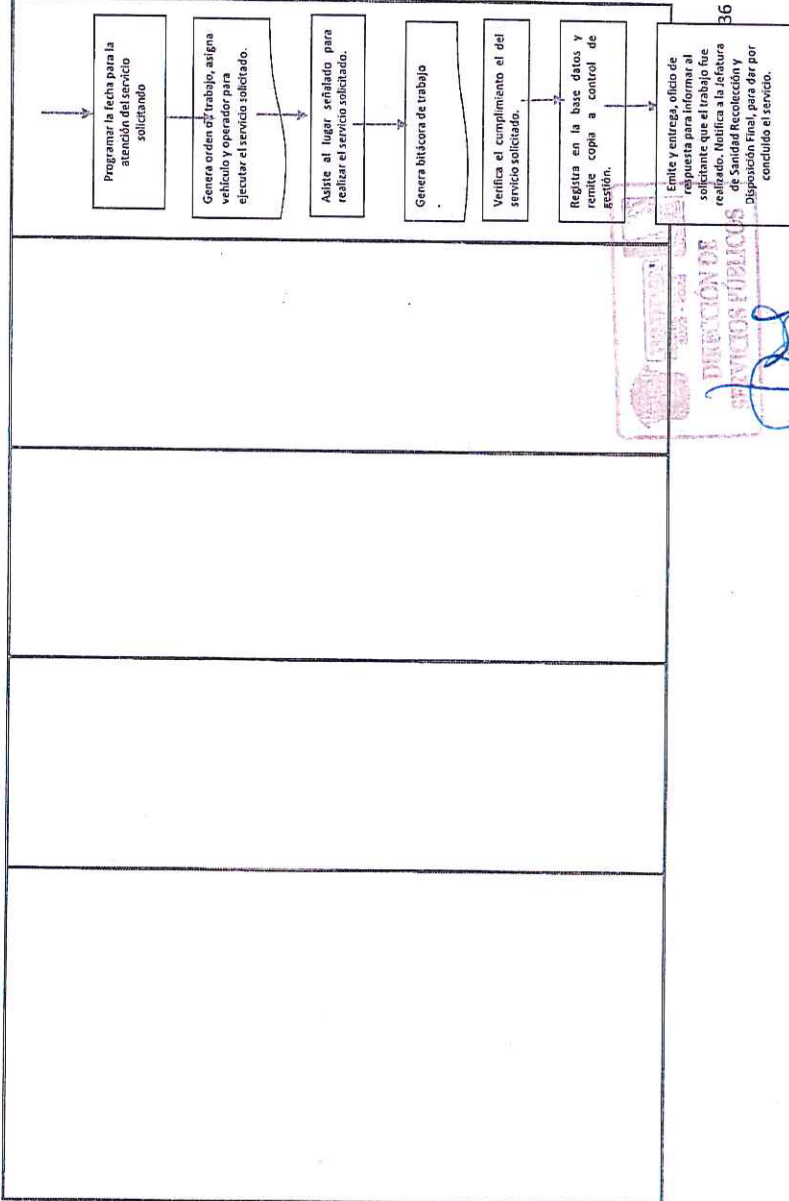

@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

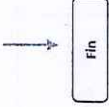
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;">  <pre> graph TD     A[Programar la fecha para la atención del servicio solicitando] --&gt; B[Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.]     B --&gt; C[Admite al lugar señalado para realizar el servicio solicitado.]     C --&gt; D[Genera bitácora de trabajo]     D --&gt; E[Verifica el cumplimiento del servicio solicitado.]     E --&gt; F[Registra en la base de datos y remite copia a control de gestión.]     F --&gt; G[Emite y entrega, oficio de respuesta para informar al solicitante que el trabajo fue realizado. Notifica a la Jefatura de Sanidad Recolección y Disposición Final, para dar por concluido el servicio.]                     </pre> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <p>36</p>  </div>		

00000286

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

				
---	--	--	--	--



237

00000287

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

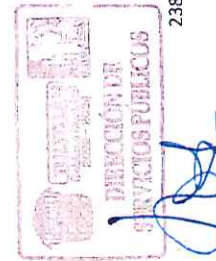
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

MEDICIÓN

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2022	AVANCE PROGRAMADO			
			PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE	PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE	PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE	PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE
			ABS	ABS	ABS	ABS
Recolección de residuos sólidos urbanos a comunidades	SERVICIOS	28,000	7,000	7,000	7,000	7,000
			25	25	25	25





00000288





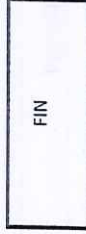
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



239

00000239

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

68860000

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

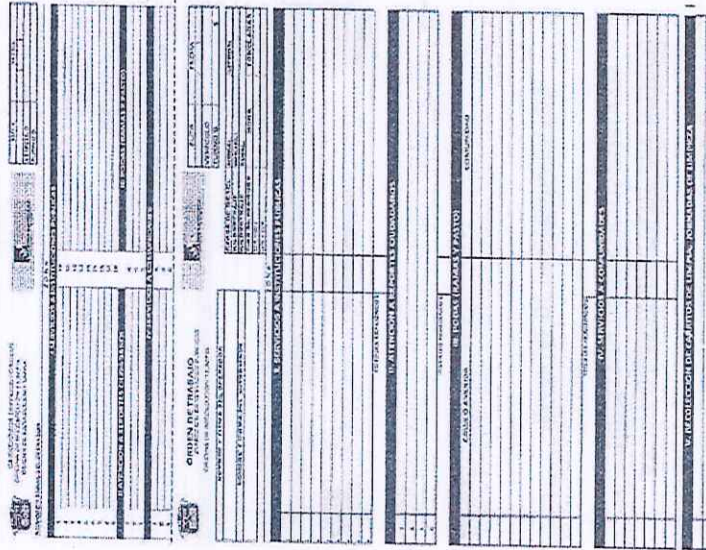
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Orden de Trabajo



00000291

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--



**Bitácora de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos (Anverso)**

FECHA	UBICACIÓN	TIPO DE RESIDUOS	OTROS DATOS
<small>FECHA</small> <small>INDICAR FECHA DE RECOLECCIÓN</small>	<small>UBICACIÓN</small> <small>INDICAR CALLE O AVENIDA</small>	<small>TIPO DE RESIDUOS</small> <small>INDICAR TIPO DE RESIDUOS (PAPAS, PLASTO, etc.)</small>	<small>OTROS DATOS</small> <small>INDICAR NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO</small>
<small>FECHA</small> <small>INDICAR FECHA DE RECOLECCIÓN</small>	<small>UBICACIÓN</small> <small>INDICAR CALLE O AVENIDA</small>	<small>TIPO DE RESIDUOS</small> <small>INDICAR TIPO DE RESIDUOS (PAPAS, PLASTO, etc.)</small>	<small>OTROS DATOS</small> <small>INDICAR NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR</small>


  
 242

00000292

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p>Páginas 452</p>

**Bitácora de Recolección De Residuos Sólidos Urbanos (reverso)**

FECHA	P. MUNICIPAL	P. COMERCIAL	P. INDUSTRIAL	P. OTROS	MÉTODO DE RECOLECCIÓN Y TIPO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	RESERVA DE ESPACIOS PÚBLICOS	OTROS
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>							

243

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



TULTITLÁN

MAYORALDOMINIO

00000298

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08 febrero 2022	00	Se modifica el Manual de Procedimientos por inicio de administración

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.



00000295

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** LIMPIEZA EN CALLES, VIALIDADES Y ESPACIOS PÚBLICOS.  
**ÁREA:** OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.  
**DEPENDENCIA:** SERVICIOS PÚBLICOS.

#### OBJETIVO

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

#### ALCANCE

Aplica para el personal de la Oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de limpieza en calles, vialidades y espacios públicos del Municipio de Tultitlán.

#### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal. Capítulo 7, Artículo 125 al 141.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo. Capítulo V, Artículo 48 al 50.
- Bando Municipal 2022-2024; Artículo 62 fracción VII y 117.



246

00000296

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

- Cédula de Mejora Regulatoria de Limpieza en Calles, Avenidas y Espacios Públicos.

### RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** - Planear, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, bajo criterios de eficacia.

**Subdirección de Servicios Públicos.** - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.

**Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.** - Planear, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos.

**Oficina de Recolección y Limpia.** - Planear, supervisar la prestación de la prestación servicio de Limpieza en Calles, Vialidades y Espacios Públicos, previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción de la Oficialía de Partes Común para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.



00000297

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

38300000

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DEFINICIONES

- **Recursos humanos necesarios.** Son los servidores públicos adscritos al departamento responsable encargados de realizar el servicio gratuito de limpieza de residuos sólidos.
- **Cuadrillas móviles.** Son grupos de servidores públicos de no más de 10 personas que se encargan de realizar el servicio gratuito de limpieza de residuos sólidos en un determinado lugar específico. Es obligación del jefe de Oficina de Recolección y Limpia asegurarse que las personas que integran las cuadrillas sean trasladadas al lugar de trabajo.
- **Carritos fijos.** Son contenedores móviles para basura manejados por un servidor público encargado de realizar el servicio de barrido de zonas específicas encomendadas por el jefe de la Oficina de Limpia y Recolección.
- **Herramientas de trabajo.** Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.

### INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección.
- Cuando aplique; reporte debidamente registrado en bitácora de reportes.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud.
- Vehículo recolector, equipo de seguridad, conos de seguridad, escobas, rastrillos, bieldos y palas para realizar la actividad.



00000298

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Reporte ciudadano atendido, que debe de contener la firma de la persona solicitante del servicio donde se plasme la conformidad del servicio realizado.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Mantener limpias comunidades, vialidades, instalaciones y espacios públicos del Municipio de Tultitlán. el aseo urbano que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y tamaño del espacio o superficie a limpiar.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y la ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de las cuadrillas móviles de barrido.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante la Ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que guie el actuar a la Oficina y de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Recolección y Limpia serán usados con honestidad, austeridad y eficiencia a efecto de optimizar los recursos.



00000299

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

- La Oficina de Recolección y Limpia fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso y/o abuso sexual.

**DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	Ingresa oficio de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos <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	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Subdirección de Servicios públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
4	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
5	Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para dar atención, seguimiento y respuesta.
6	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la petición, e instruye realizar una inspección del lugar; para determinar los recursos humanos y materiales necesarios. En caso contrario se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.



00000300

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

7	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Determina qué equipo, material y cantidad de personal se requiere para el servicio.
8	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Programa la fecha para la atención del servicio solicitado.
9	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
10	Cuadrilla Móvil.	Asiste al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado.
11	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Concluido el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando firma de algún ciudadano y evidencia fotográfica.
12	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la orden de trabajo para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
13	Secretaria de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de la Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.
14	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Elabora oficio de respuestas con soporte documental y lo envía a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final, para su revisión
15	Jefe de Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa respuesta y si es procedente envía a la subdirección de Servicios Públicos, de lo contrario a la Jefatura de Oficina para su corrección o complemento.
17	Subdirección de Servicios Públicos.	Revisa respuesta y si es procedente envía para firma del Director, de lo contrario.
	<b>Fin</b>	



00000301

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

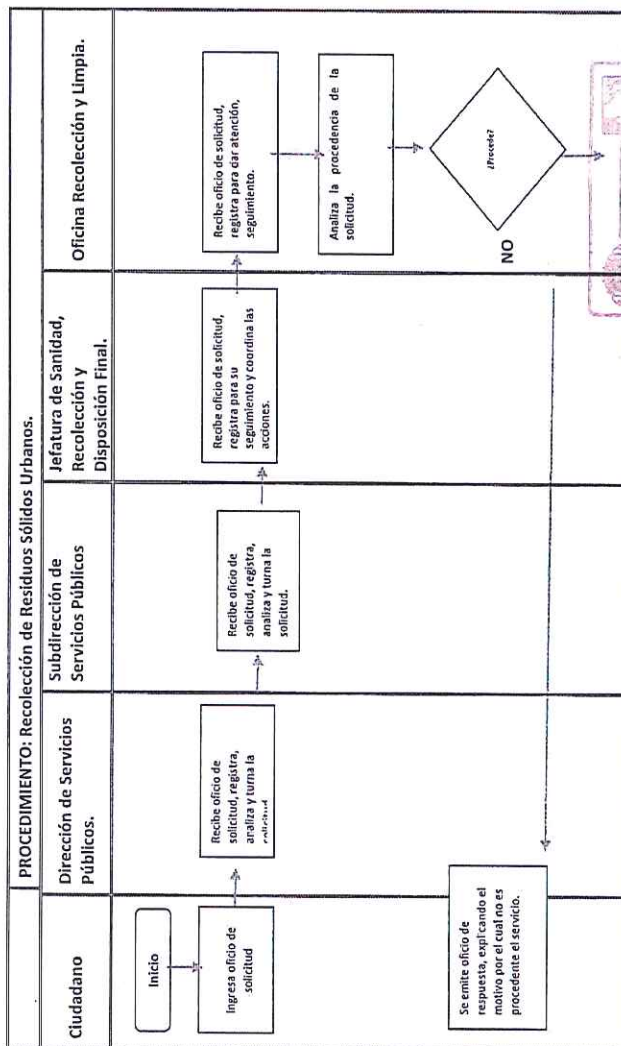
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### DIAGRAMACIÓN



00000302

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

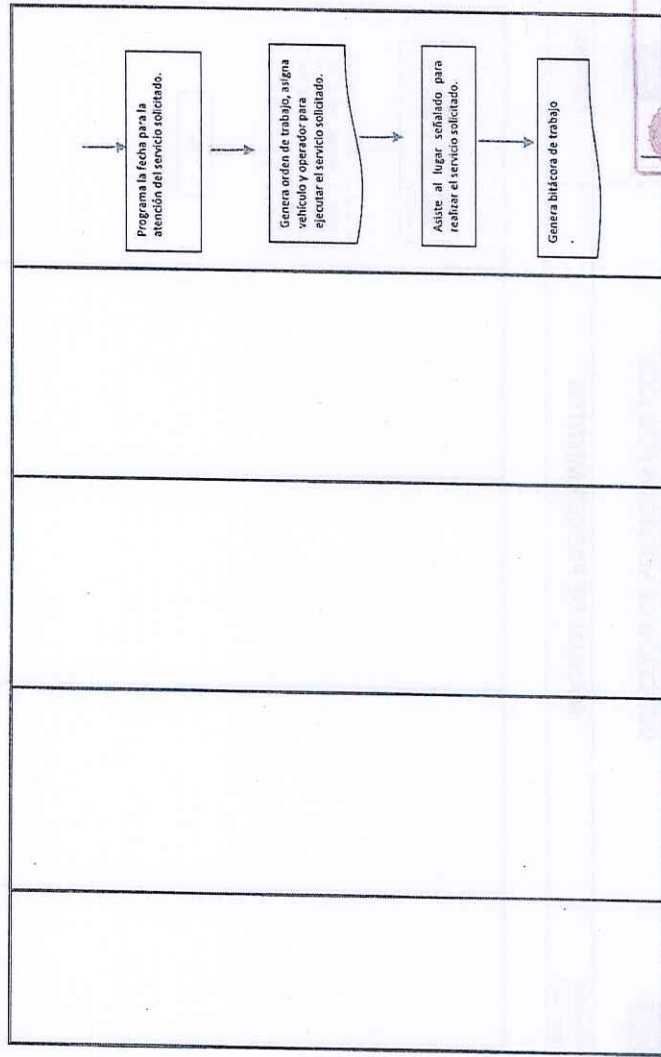


Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



  
 DIRECCIÓN DE 253  
 SERVICIOS PÚBLICOS  


00000303

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

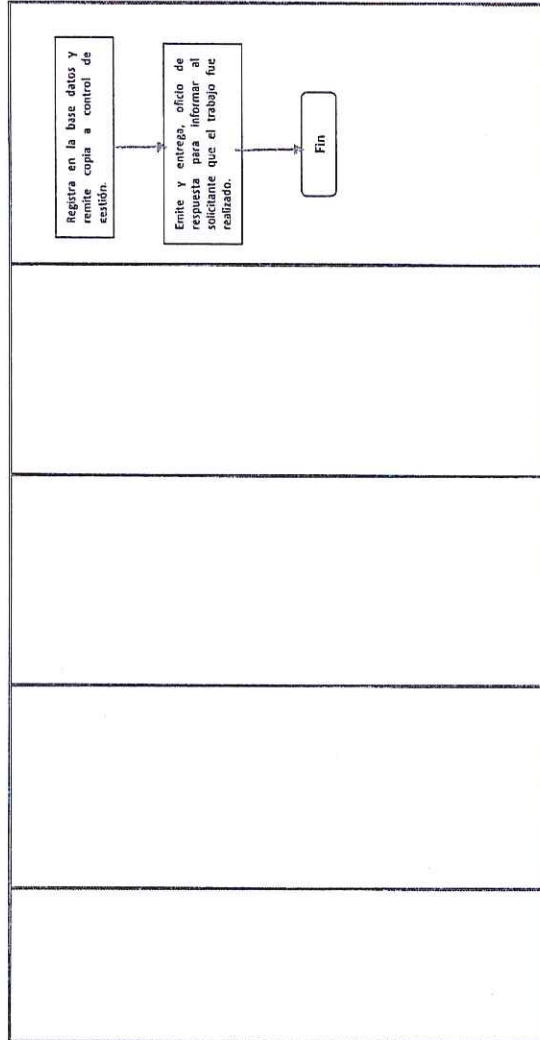
 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**



[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>





	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**MEDICIÓN**



Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	AVANCE PROGRAMADO									
		2022	PROGRAMADO O PRIMERO TRIMESTRE		PROGRAMADO O SEGUNDO TRIMESTRE		PROGRAMADO O TERCER TRIMESTRE		PROGRAMADO O CUARTO TRIMESTRE		
			ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	
Barrido manual de espacios públicos	m <sup>2</sup>	5,000,000	25	1,250,000	25	1,250,000	25	1,250,000	25	1,250,000	25






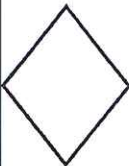

*[Handwritten signature]*

00000305

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### SIMBOLOGIA



 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>



00000306

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### FORMATOS

#### Bitácora De Barrido

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA**  
**SERVICIO LIMPIA**

**BITÁCORA DE CUADRILLA MÓVIL**

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE TERMINO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL VALAJADO (AVANZA, BUENAS, BUENAS, CHINA, ETC) \_\_\_\_\_

INICIO: \_\_\_\_\_ FIN: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESPACIO PÚBLICO (DESCRIBIR): \_\_\_\_\_

LUGAR: \_\_\_\_\_

ACTIVIDADES: \_\_\_\_\_

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

SUPERVISOR RESPONSABLE DE LA CUADRILLA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CALLE: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ NO. EXT: \_\_\_\_\_

TEL: \_\_\_\_\_

RAMIRO SORIA JIMENEZ  
JEFE DE OFICINA

257

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

*(Handwritten signature)*

00000307

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

80800000

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

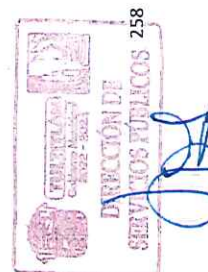
	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

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

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.



00000308

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS A PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICO COLECTIVAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O DE SERVICIOS.

**ÁREA:** OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.

**DEPENDENCIA:** SERVICIOS PÚBLICOS.

**OBJETIVO**

Aumentar la prestación servicio de recolección de residuos sólidos urbanos de calidad en los sectores comercial, industrial o de servicios del Municipio de Tultitlán, para conseguir el manejo integral de los residuos que se generan, mantener la salud pública y la preservación del medio ambiente en el municipio.

**ALCANCE**

Aplica para el personal de la Oficina de Recolección y Limpia encargados de la prestación del servicio público de recolección de residuos sólidos urbanos, así como a personas físicas o jurídico colectivas del municipio de Tultitlán, que requieran el servicio dentro del territorio municipal.

**REFERENCIAS**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción X.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal. Capítulo 7, Artículo 125 al 141.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracciones V y VI.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 164, fracciones I y II.



00000309

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo. Capítulo V, Artículo 48 al 50.
- Bando Municipal 2022-2024; Artículo 62 fracción VII y 117.
- Cédula de Mejora Regulatoria de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a personas físicas o jurídicas colectivas que realizan actividades comerciales, industriales o de servicios.

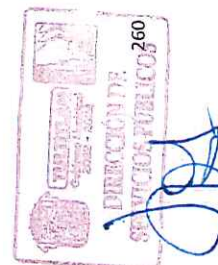
### RESPONSABILIDADES

**Dirección de Servicios Públicos.** - Planear, supervisar, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Empresas, bajo criterios de eficacia.

**Subdirección de Servicios Públicos.** - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.

**Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.** - Planear, supervisar, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Empresas.

**Oficina de Recolección y Limpia.** - Realizar la prestación servicio de recolección de residuos sólidos urbanos previa solicitud formal por escrito del servicio.



00000310

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas 452
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		

- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción de la Oficialía de Partes Común para su respuesta y seguimiento.
- Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
- Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.

## DEFINICIONES

- **Residuos Sólidos Urbanos.** Aquellos que se generan en las casas habitación, que resultan de las actividades domésticas por el uso y/o consumo de productos que al perder utilidad, son desechados en forma de empaques, envases, embalajes o cualquier otra forma; así como, los resultantes de la limpieza en lugares, instituciones o vías públicas; así como, aquellos que provienen de actividades comerciales, productivas o de servicios, con características domésticas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de manejo especial o peligrosos.
- **Recolección.** acción de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otras áreas o instalaciones para su manejo integral.
- **Separación Primaria.** Acción de segregar los residuos sólidos municipales y de manejo especial en orgánicos e inorgánicos;



00000311

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

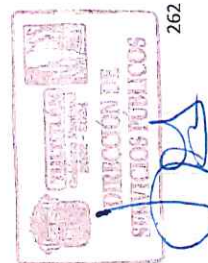
- **Residuos Peligrosos.** Todos aquellos residuos, en cualquier estado físico que, por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, o biológico infecciosas, representen un peligro para el equilibrio ecológico o el ambiente.
- **Residuos de Manejo Especial.** Aquellos 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.** Documento de apoyo que nos permite controlar los servicios que se realizan en una vez programados.

### INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio Solicitud escrita (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección.
- Formato de pago de derechos por concepto de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos industriales y comerciales.
- Programación mediante orden de trabajo para atender el servicio.
- Vehículo Recolector, cascos, guantes, goles, fajas, bieldos y palas para realizar la actividad.

### RESULTADOS

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



00000312

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan






Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y cantidad de residuos.
- La prestación del servicio se realizará en el día y ubicación solicitada la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de los vehículos recolectores.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los residuos se dispondrán de preferencia en orgánicos e inorgánicos.

Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante el personal de la empresa.



00000313

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

55. 2620.8900



▶ Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Físicas o jurídico colectivas.	Ingresan oficio de solicitud por Oficialía Común de Partes debiendo proporcionar los siguientes datos Nombre del solicitante Domicilio y número telefónico Ubicación del lugar donde se requiere el servicio.
2	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
4	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
5	Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para dar atención, seguimiento y respuesta.
6	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la petición y realiza una inspección del lugar, para determinar cantidad y tipo de residuos que se generan. En caso contrario se emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es procedente el servicio.

DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

264



00000314

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

7	Persona Físicas o Jurídico colectivas.	Entregan los documentos necesarios para elaborar expediente.
8	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Registra la razón social en el Sistema Integral de Recaudación y se genera la orden pago correspondiente y se canalizan los pagos a la tesorería municipal.
9	Personas Físicas o Jurídico Colectiva	Realizan el pago correspondiente y entregan copia del recibo de pago.
10	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Realiza el vale y para la programación de la prestación del servicio.
11	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado, de acuerdo al vale generado.
12	Operador del Vehículo Recolector y ayudantes.	Asisten al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando firma y sello; así como evidencia fotográfica.
13	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la bitácora de trabajo para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
14	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Archiva bitácoras de servicios
	Fin	



00000315

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



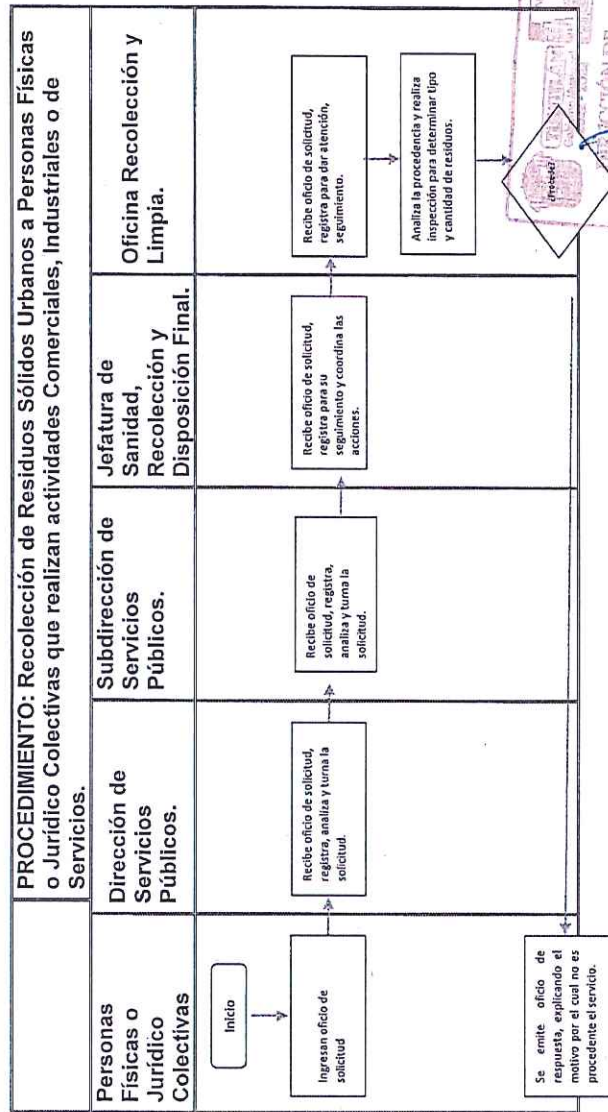
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022.</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
--	--	--

### DIAGRAMACIÓN



00000316

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

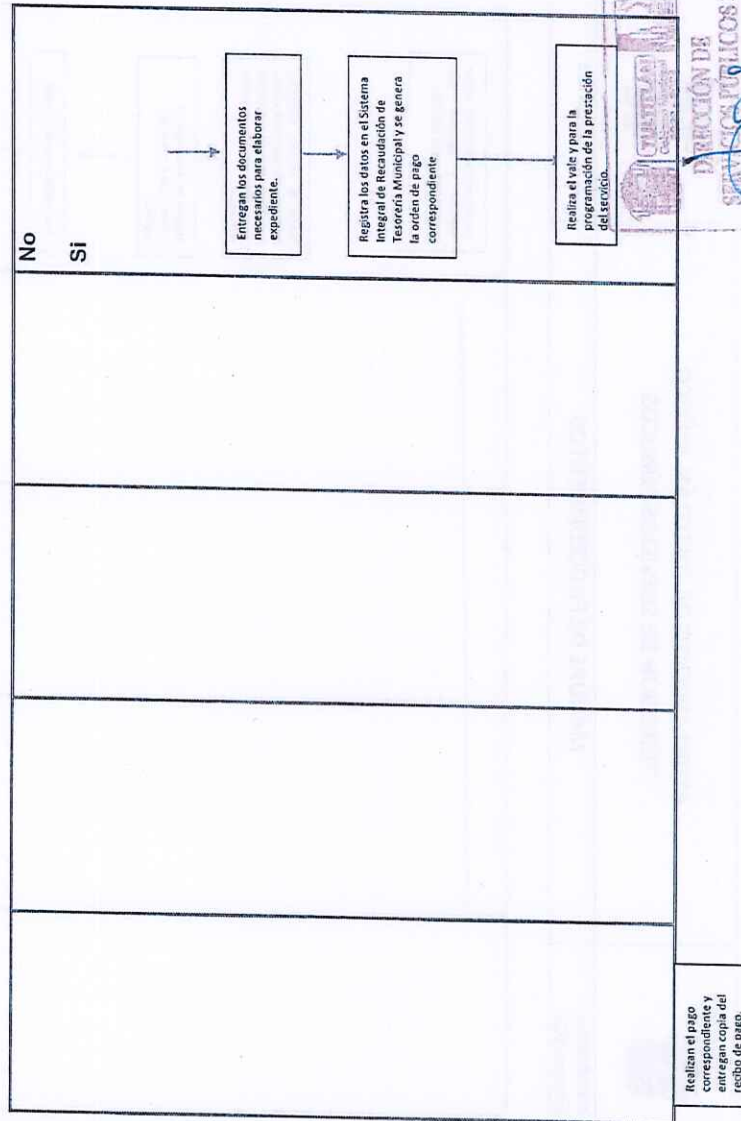


Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



00000317

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

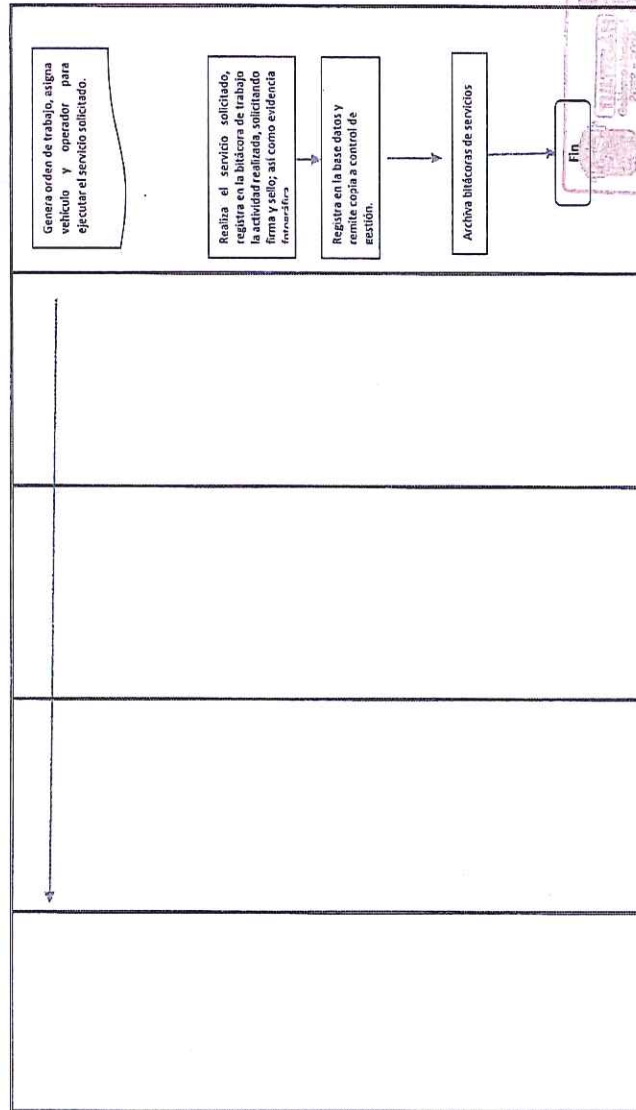


Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



268

*[Handwritten signature]*



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

TULTITLÁN  
ESTADO DE MÉXICO  
2022 - 2024

00000318

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

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**MEDICIÓN**

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2022	AVANCE PROGRAMADO							
			PROGRAMADO PRIMER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO SEGUNDO TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO TERCER TRIMESTRE ABS	%	PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE ABS	%
Recolección de residuos sólidos urbanos a empresas	M <sup>3</sup>	800	200	25	200	25	200	25	200	25



00000319

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



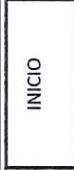


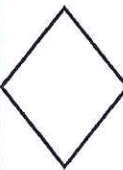

Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

### SIMBOLOGÍA

 <p>INICIO</p>	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
 <p>FIN</p>	<p>Final de procedimiento</p>





00000320

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

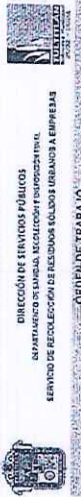
55. 2620.8900



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

## FORMATOS

### 1 Bitácora De Recolección De Residuos Sólidos A Empresas



**ORDEN DE TRABAJO**

No. 055/2022 Fecha: \_\_\_\_\_

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ P.E.A. \_\_\_\_\_

Nombre o Rucón Social: \_\_\_\_\_ C.N.A. \_\_\_\_\_

Dirección (Punto de generación): \_\_\_\_\_

**BITÁCORA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS**

Nombre del Operador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Número de vehículo: \_\_\_\_\_ SP. \_\_\_\_\_ Hora de ingreso: \_\_\_\_\_

Tipo de residuos que se recolectan

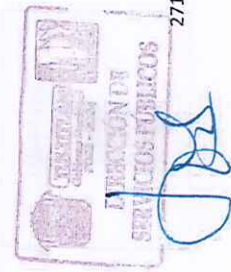
Inorgánicos		Orgánicos	
Vidrio	Plástico	Papel	Comestibles
Madera	Metales	Resaca	Alimentos
Cartón	Textil		
Alfalfa	Alfalfa		
Alfalfa	Alfalfa		
Alfalfa	Alfalfa		
Alfalfa	Alfalfa		
Alfalfa	Alfalfa		
Alfalfa	Alfalfa		

Cantidad de tiempo recolectado: \_\_\_\_\_ (TAJOSOS (s))

Dirección: \_\_\_\_\_

POR EL AYUNTAMIENTO

NOBRE Y FIRMA DEL OPERADOR \_\_\_\_\_ NOMBRE DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_



00000321

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08 febrero 2022	00	Se modificó el Manual de Procedimientos de Administración

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.



00000323

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

55500090

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** LIMPIEZA EN PREDIOS BALDIOS DE PROPIEDAD PRIVADA EN ZONA URBANO  
**ÁREA:** OFICINA DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA.  
**DEPENDENCIA:** SERVICIOS PÚBLICOS.

**OBJETIVO**

Mejorar la imagen urbana del Municipio de Tultitlán.

**ALCANCE**

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

**REFERENCIAS**




- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10, fracción IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 126.
- Ley Orgánica Municipal. Capítulo 7, Artículo 125 al 141.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Artículos 2.9 fracción VIII y 4.7 fracción VIII.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo. Capítulo V. Artículo 48 al 50.



00000324

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

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

- Bando Municipal 2022-2024; Artículo 62 fracción VII y 117.
- Cédula de Mejora Regulatoria Limpieza en Predios Baldíos de propiedad privada en zona urbana.

### RESPONSABILIDADES

- Dirección de Servicios Públicos.** - Planear, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación del servicio público de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, bajo criterios de eficacia.
- Subdirección de Servicios Públicos.** - Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.** - Planear, coordinar, dar seguimiento y realizar evaluaciones continuas al servicio público de Limpieza.
- Oficina de Recolección y Limpia.** - Realizar, supervisar la prestación de la prestación servicio de Limpieza en predios baldíos de propiedad privada en zona urbana previa solicitud formal por escrito a la Dirección de Servicios Públicos.
- Registrar en su control de gestión de peticiones la fecha a de recepción de la Oficialia de Partes Común para su respuesta y seguimiento.
  - Analizar la competencia y procedencia de la petición, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para atenderla.
  - Entregar la respuesta al ciudadano (a), antes del término que aplique.



00000325

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas 452
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

### DEFINICIONES

- **Recursos humanos necesarios.** Son los servidores públicos adscritos a la oficina responsable encargados de realizar el servicio de limpieza de residuos sólidos.
- **Cuadrillas móviles.** Son grupos de servidores públicos de no más de 10 personas que se encargan de realizar el servicio de limpieza de residuos sólidos en un determinado lugar específico. Es obligación del Jefe de Oficina de Recolección y Limpia asegurarse que las personas que integran las cuadrillas sean trasladadas al lugar de trabajo.
- **Herramientas de trabajo.** Instrumentos varios que permiten realizar las actividades de recolección.

### INSUMOS

- Solicitud por escrito para la prestación del servicio (aún y cuando el ciudadano haga una solicitud verbal o telefónica) para la prestación del servicio de recolección. Registro, control y captura de reportes.
- Cuando aplique; reporte debidamente registrado en bitácora de reportes ciudadanos.
- Croquis de la ubicación.
- Programación mediante orden de trabajo para atender una solicitud particular.
- Vehículo recolector, escobas, rastrillos, bieldos y palas para realizar la actividad.



00000326

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

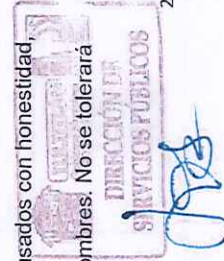
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo en donde se registren las actividades realizadas.
- Reporte ciudadano atendido, que debe de contener la firma de la persona solicitante del servicio donde se plasme la conformidad del servicio realizado.
- Evidencia fotográfica de los servicios realizados. Con la ubicación exacta del servicio.
- Mejorar el aseo urbano que mantenga la salud pública y contribuya a la preservación del medio ambiente en el municipio.

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Se podrá realizar una inspección por parte de la Oficina de Recolección y Limpia a efecto de verificar tipo y tamaño del espacio o superficie a limpiar.
- La prestación del servicio se realizará en la medida de lo posible en el día y la ubicación solicitada, la hora de llegada dependerá de la disponibilidad de las cuadrillas móviles de barrio.
- Solo se podrán recolectar residuos sólidos urbanos.
- Los servidores públicos adscritos a la Oficina de Recolección y Limpia realizarán sus labores cotidianas con respeto, honestidad y cordialidad ante la Ciudadanía.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía serán una premisa que guie el actuar a la Oficina y de la Dirección de Servicios Públicos.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Recolección y Limpia serán usados con honestidad, austeridad y eficiencia a efecto de optimizar los recursos.
- La Oficina de Recolección y Limpia fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso y/o abuso sexual.



00000327

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	 Páginas 452
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

NO.	PUESTO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Petición Ciudadana/ Reporte Ciudadano	Ingresar 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	Dirección de Servicios Públicos.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Sub dirección de Servicios Públicos.
3	Subdirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra, analiza y turna a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
4	Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para su seguimiento y coordina las acciones con la Oficina de Recolección y Limpia.
5	Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido, registra para dar atención, seguimiento y respuesta.
6	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Analiza la procedencia de la petición, e instruye realizar una inspección al lugar donde se requiere el servicio;  Si no es procedente emite oficio de respuesta, explicando el motivo por el cual no es posible realizar el servicio.


 DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS 278  


00000328

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan






Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

		Si es procedente, determina los recursos humanos y materiales necesarios para realizar el servicio.
7	Oficina de Recolección y Limpia.	Expide orden de pago para realizarse en la Tesorería Municipal y le indica al solicitante regresar a la Oficina de Recolección y Limpia con su recibo de pago a fin de programar su servicio.
9	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Programa la fecha para la atención del servicio solicitado.
10	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Genera orden de trabajo, asigna vehículo y operador para ejecutar el servicio solicitado.
11	Cuadrilla Móvil.	Asiste al lugar señalado en la orden de trabajo para llevar a cabo el servicio solicitado.
12	Supervisor de la Oficina de Recolección y Limpia.	Concluido el servicio solicitado, registra en la bitácora de trabajo la actividad realizada, solicitando la firma del ciudadano que solicito el servicio y evidencia fotográfica.
13	Capturista de la Oficina de Recolección y Limpia.	Recibe la orden de trabajo para su registro en la base datos y remite copia a control de gestión.
14	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de Oficina el cumplimiento del servicio solicitado.
15	Secretaría de la Oficina de Recolección y Limpia.	Informa al Jefe de Oficina el cumplimiento del servicio solicitado y prepara oficio de respuesta.
16	Jefe de la Oficina de Recolección y Limpia.	Elabora oficio de respuestas con soporte documental y lo envía a la Jefatura de Sanidad, Recolección y Disposición Final.



00000329

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

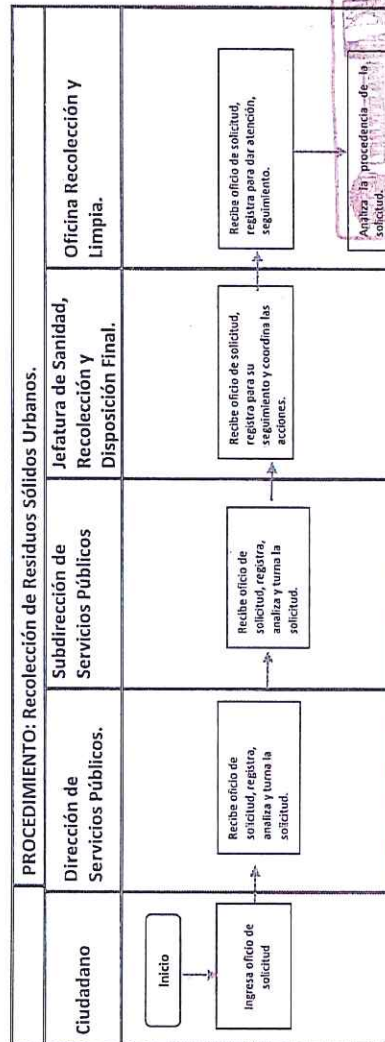
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

17	Jefe del Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.	Revisa respuesta y si es procedente envía a la subdirección de Servicio Públicos de lo contrario a la Jefatura de Oficina para su corrección o complemento
18	Subdirección de Servicios Públicos	Revisa respuestas y si es procedente envía para firmar de Director de lo contrario
<b>Fin</b>		

### DIAGRAMACIÓN



280

00000330

00000330

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

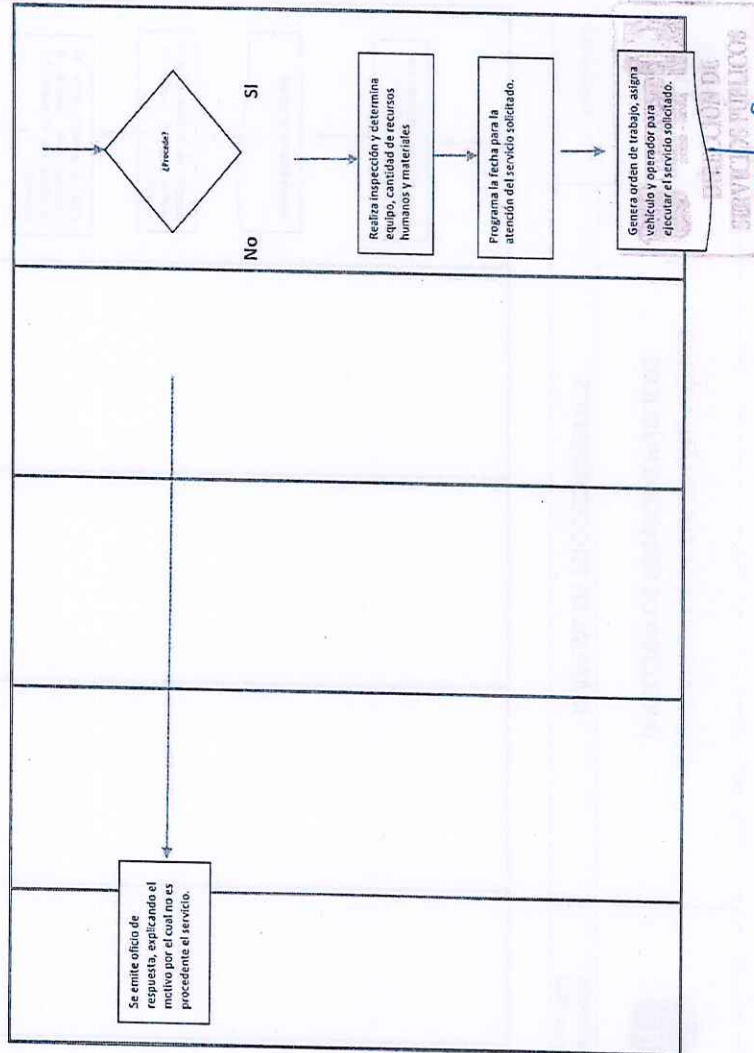


Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		<p>Actualización Febrero 2022</p>
<p>Páginas 452</p>		



281

00000331

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

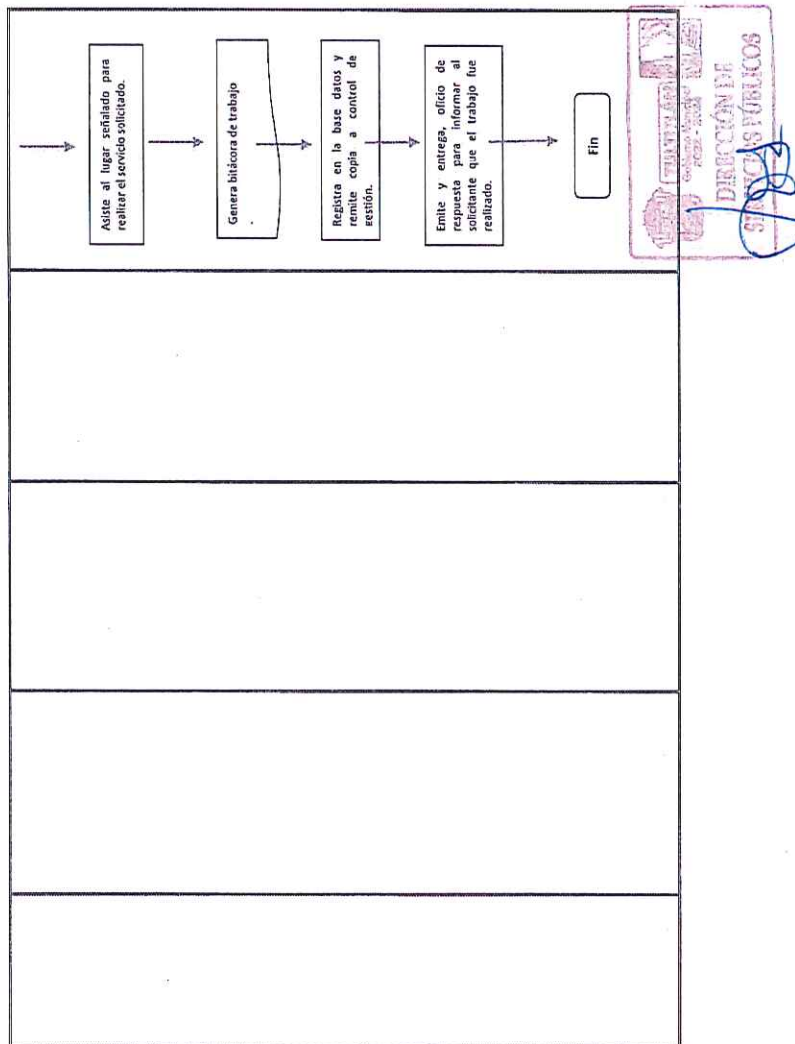


Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>



00000332

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

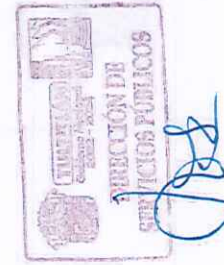
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**MEDICIÓN**

Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	2022 Programad o	AVANCE PROGRAMADO			
			PROGRAMAD O PRIMER TRIMESTRE ABS %	PROGRAMAD O SEGUNDO TRIMESTRE ABS %	PROGRAMAD O TERCER TRIMESTRE ABS %	PROGRAMADO CUARTO TRIMESTRE ABS %
Limpeza en predios, baldíos de propiedad privada en zona urbana	m <sup>2</sup>	0	0	0	0	0



283

**00000333**

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan




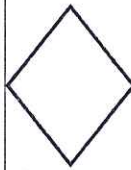
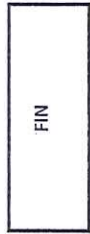
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Páginas 452
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

### SIMBOLOGIA

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



284

00000334

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



55. 2620.8900



 Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**


[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	Actualización Febrero 2022	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>		Páginas 452
		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		

## FORMATOS

### 1 Bitácora De Limpieza en predios, baldíos



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN Y LIMPIA**  
**SERVICIO LIMPIA**

**BITÁCORA DE LIMPIEZA EN PREDIOS, BALDÍOS DE PROPIEDAD PRIVADA EN ZONA URBANA**

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE TERMINO: \_\_\_\_\_

OFICIO DE ATENCIÓN  
LEGBITU: \_\_\_\_\_

INICIO: \_\_\_\_\_

TERMINO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ES PAJO (EMPRESA, PARRA, ZARAGOZA, ETC): \_\_\_\_\_

ÁREA A: \_\_\_\_\_

UBICACIÓN DEL PREDIO (CALLE, ALVARO): \_\_\_\_\_

UBICACIÓN DEL BALDÍO (CALLE, ALVARO): \_\_\_\_\_

ACTIVIDADES: \_\_\_\_\_

TOPOGRAFÍA (ALTIMETRIA, PLANO, ETC.): \_\_\_\_\_

OTROS: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

NOMBRE SUPERVISOR RESPONSABLE DE LA CUADRILLA: \_\_\_\_\_

CUIDADANÍA QUE VERIFICA LAS ACTIVIDADES: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CALLE: \_\_\_\_\_



NO. EXT: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

TEL: \_\_\_\_\_

RAMIRO SORIA JIMENEZ  
JEFE DE OFICINA

00000335

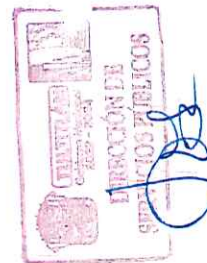
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	

### REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08 febrero 2022	00	Se integra al Manual de Procedimientos por inicio de Administración

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección De Servicios Públicos.
- Subdirección de Servicios Públicos.
- Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final.
- Unidad de Enlace de Servicios Públicos Zona Oriente.





286

00000336

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

55. 2620.8900



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo de las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX.
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal 2022
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, Artículos 48, 49 y 50.(2019)
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31 Fracciones XXII & XIII.



287

00000337

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

38800000

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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

### DEFINICIONES

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



00000338

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

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

### POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al Oficina de Parques y Jardines realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie al actual de los servidores públicos adscritos al departamento.
- Los recursos materiales son los que cuenta la oficina de parques y jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de lograr mejores resultados.
- La Oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de hostigamiento, acoso y abuso sexual.

  
 DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

00000339

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

55. 2620.8900


Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

- Las personas adscritas a la Oficina de Parques y Jardines deberá realizar su trabajo apegándose en todo momento a sus funciones.

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nombre de Procedimiento	Recepción de Peticiones	
Propósito	Programar y Ejecutar	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: Nombre, domicilio, colonia y teléfono del solicitante</li> </ul>	Solicitud
Oficialia de partes	<ul style="list-style-type: none"> <li>corre electrónico.</li> </ul>	Oficio
Dirección de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la petición por parte del ciudadano así mismo realizando un oficio canalizándolo a la Dirección de Servicios Públicos.</li> </ul>	Oficio
Departamento de imagen urbana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la petición , Canaliza y envía a la Departamento de Imagen Urbana</li> </ul>	Oficio
Oficina de Parques y jardines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la petición, canaliza y envía a la oficina de parques y jardines.</li> <li>Una vez que se recibe la Petición en la oficina de Parques y jardines, se realiza una supervisión; para determinar el</li> </ul>	Inspección

290



00000340

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

<p>grado de la actividad a realizar el servicio. Y se realiza contestación.          Se realiza una orden de trabajo que se envía a la las cuadrilla correspondiente para realizar el trabajo</p>	<p>Oficina de Parques y jardines</p>	<p>Conclusión</p>
<p>La cuadrilla realiza llenado de orden de trabajo donde indica si se encuentra como pendiente o concluido la petición del ciudadano</p>	<p>Cuadrilla de vivero municipal</p>	
<p>Se elabora el servicio así mismo mandándole la contestación de la petición archivándola en nuestro expediente.</p>	<p>Oficina de Parques y jardines</p>	

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



291

00000341

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

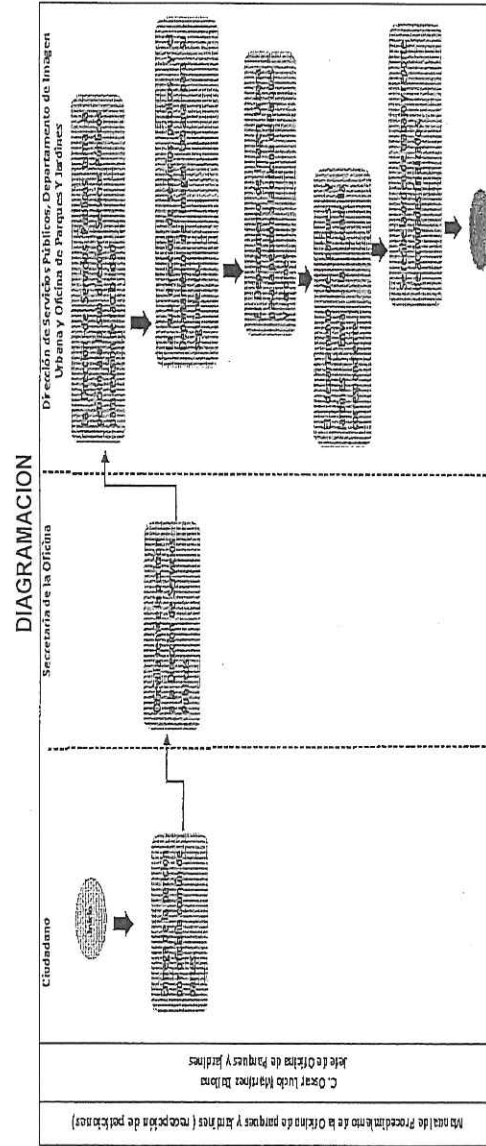
@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Páginas 452</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



**MEDICION**

MES	NUMERO DE PETICIONES INGRESADAS POR MES	NUMEROS DE PETICIONES REALIZADAS	PORCENTAJE TOTAL
ENERO 2022	32	15	70 %

00000342

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan






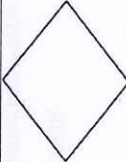

Seguimos **Transformando Tultitlán**

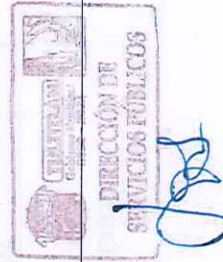
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### SIMBOLOGIA

	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>



00000343

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

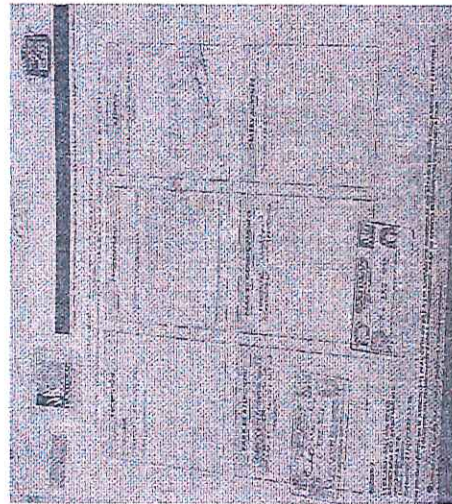
Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022.</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
--	--	--

## FORMATOS

### PETICION CIUDADANA

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





294

00000344

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

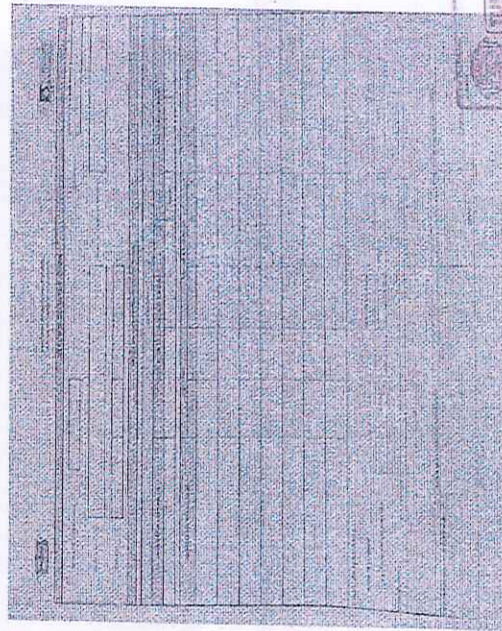
55. 2620.8900



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### FORMATO DE SUPERVISION

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



295

00000345

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

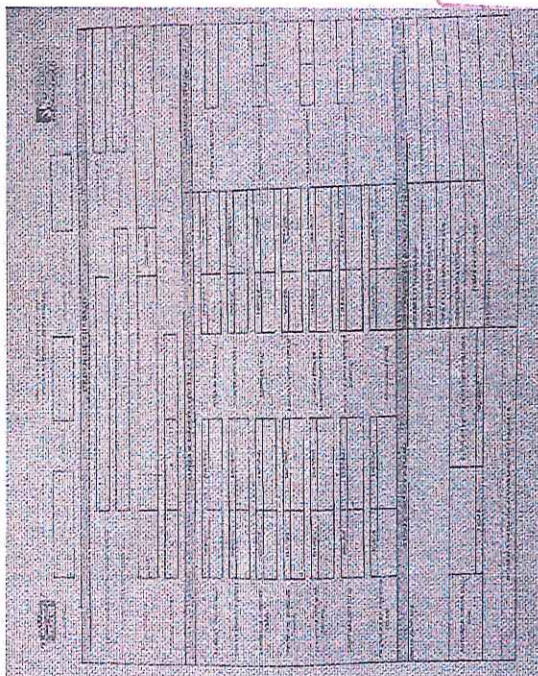
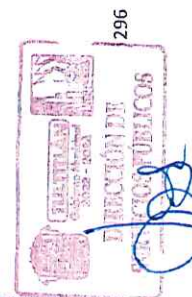
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### ORDEN DE TRABAJO

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

00000346

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

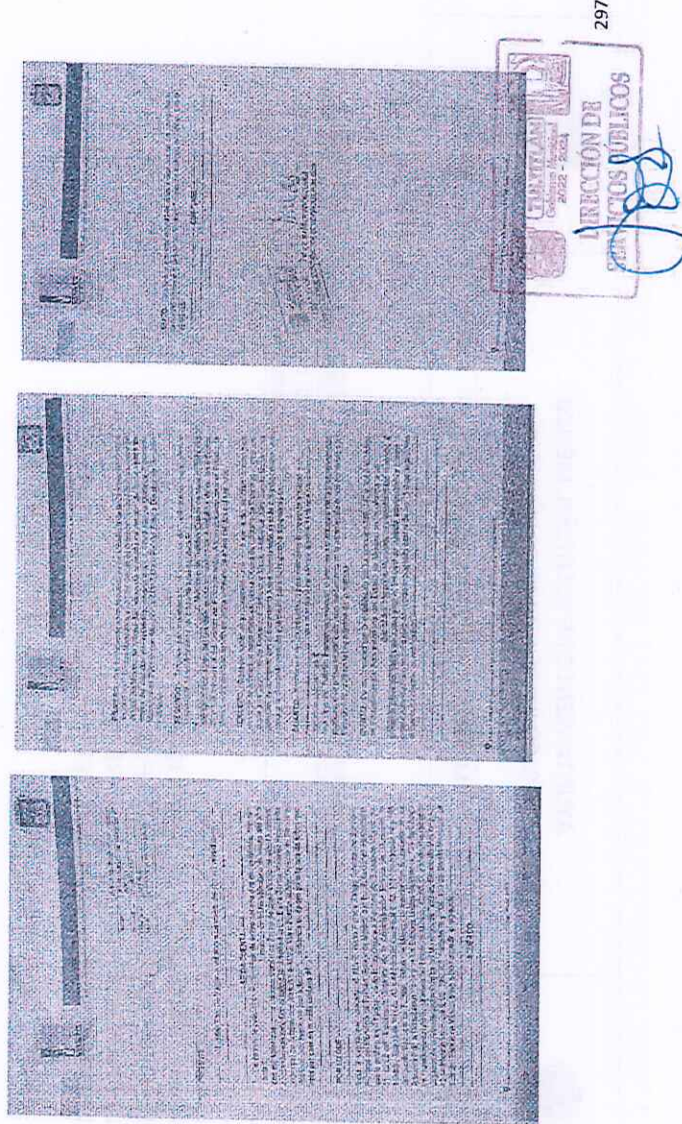
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

### CONTESTACION AL CIUDADANO

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



00000347

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
01/01/2019	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

### DISTRIBUCION



- DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
- SUB DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE



00000348

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

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022.</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
--	--	--

**NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:** Derribes de árboles  
**AREA:** Oficina de Parques y Jardines  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### OBJETIVO

Resguardar la seguridad, evitando algún tipo de accidente para los ciudadanos, mejorando la imagen urbana y evitar deterioro en la vía pública a causa de árboles con exceso de dimensiones.

#### ALCANCE

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

#### REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal 2022
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, Artículos 48, 49 y 50. (2019).
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31 Fracciones XXII & XIII.



00000349

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

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

## RESPONSABILIDADES

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

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

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

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



300

00000350

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### DEFINICIONES

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

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

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



301

00000351

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

## POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie al actual de los servidores públicos adscritos a la coordinación.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.



302

*[Handwritten signature]*

00000352

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan






Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	
<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Páginas 452
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
Actualización Febrero 2022	

## DESARROLLO

Nombre de Procedimiento	Derribe de árbol	
Propósito	Dar seguridad a los ciudadanos	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	Actividad	Documento
Ciudadano Ciudadano Ciudadano Oficialia Dirección de servicios públicos Departamento de imagen urbana. Oficina de Parques Oficina de Parques	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio.</li> <li>➤ Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.</li> <li>➤ Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido</li> <li>➤ Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sella de recibido.</li> </ul>	Solicitud Permiso Oficio y Permiso Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Oficio, Permiso y acuse Programación Conclusión

303



00000353

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Recibe el oficio de la dirección y revisa y envía Oficina De Parques Y Jardines.</li> <li>▲ Recibe el oficio de la Departamento de imagen urbana revisa se programa y se realiza contestación.</li> <li>▲ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general.</li> <li>▲ Si la poda o derribe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación que esta Oficina realizarlo.</li> </ul>	

304



00000354

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900. 55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

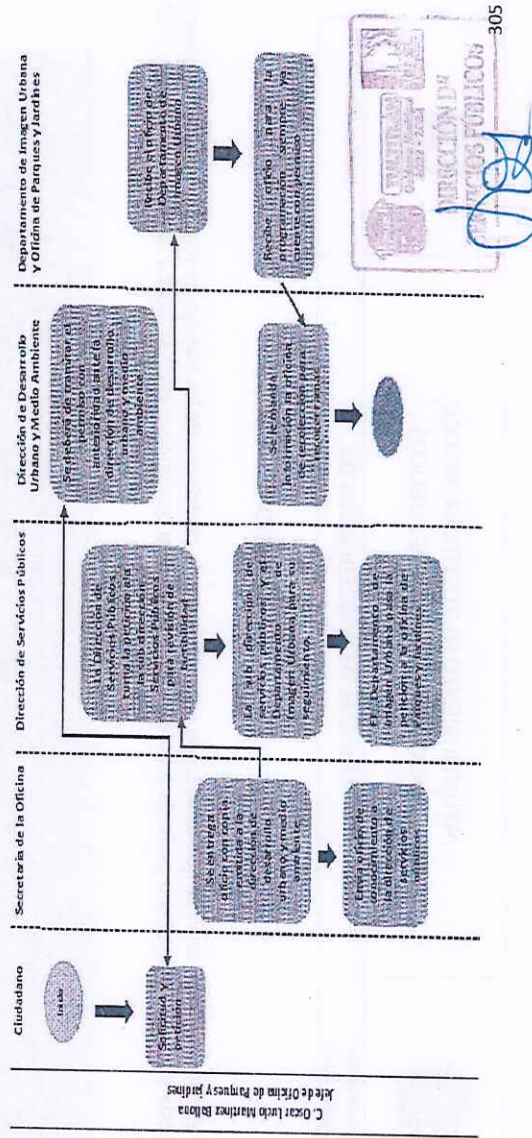
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Actualización Febrero 2022	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Páginas 452

### DIAGRAMA

<b>Nombre de Procedimiento</b> derribe de árbol	<b>Propósito</b> Mantener la seguridad de los ciudadanos
<b>Responsable del Procedimiento</b>	Oficina de Parques y Jardines



00000355

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

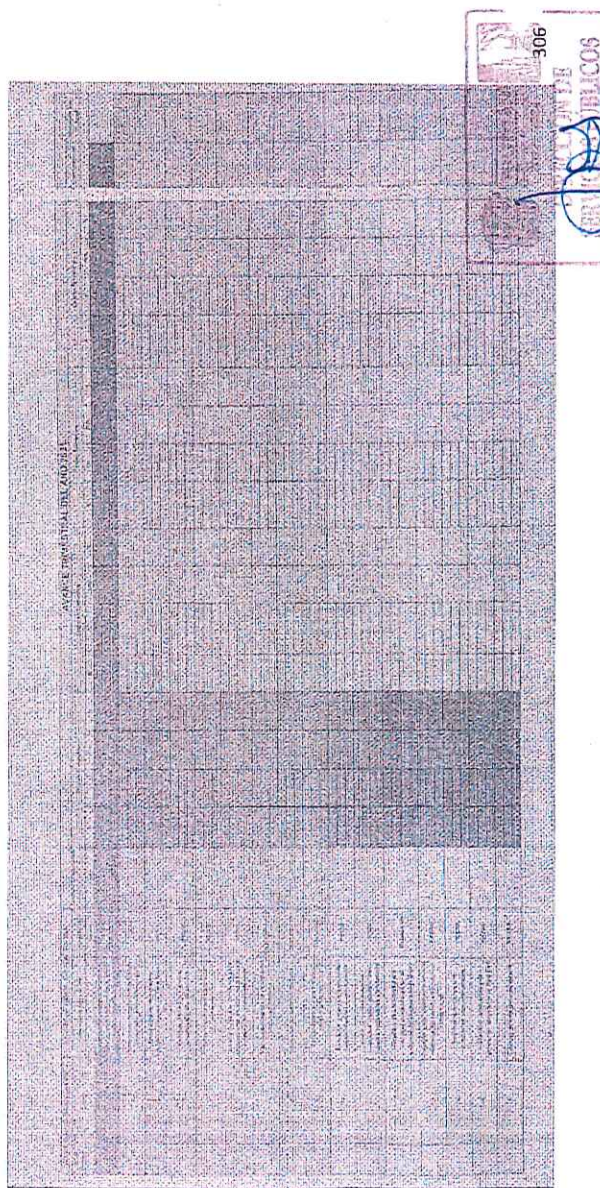
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
		<p>Páginas 452</p>

### MEDICION

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



00000356

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan


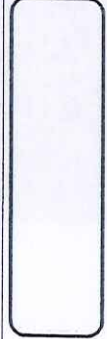

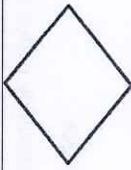

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**SIMBOLOGÍA**

	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>



00000357

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

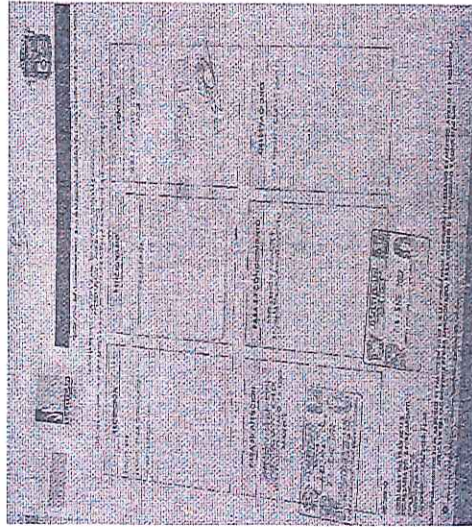
Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### FORMATOS

#### PETICION CIUDADANA

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



308

00000358

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

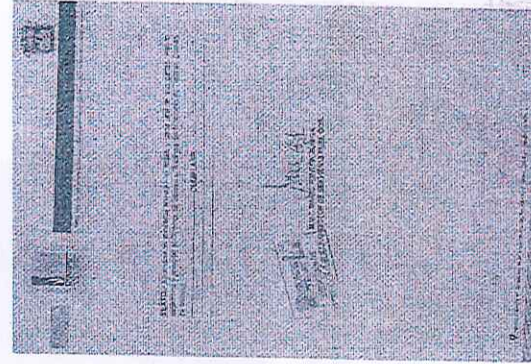
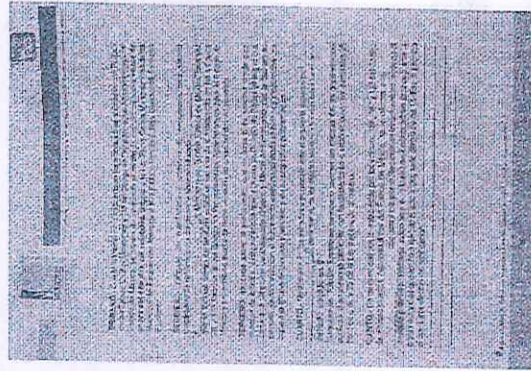
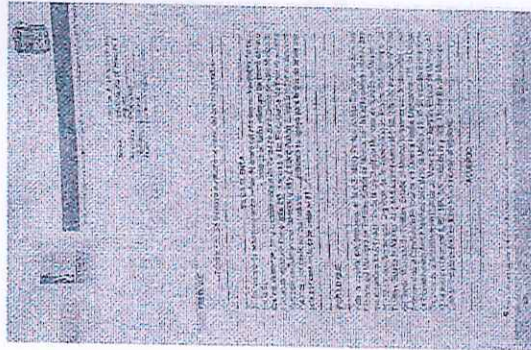
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### CONTESTACION AL CIUDADANO

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



DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS 309

*[Handwritten signature]*

00000359

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

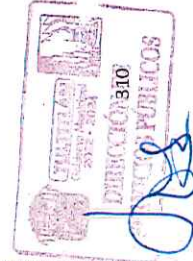
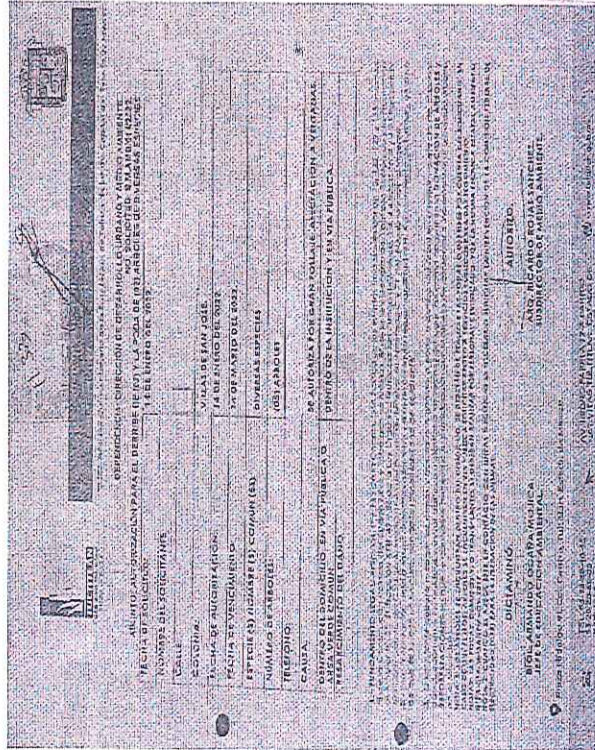
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

**PERMISO**

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



00000360

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

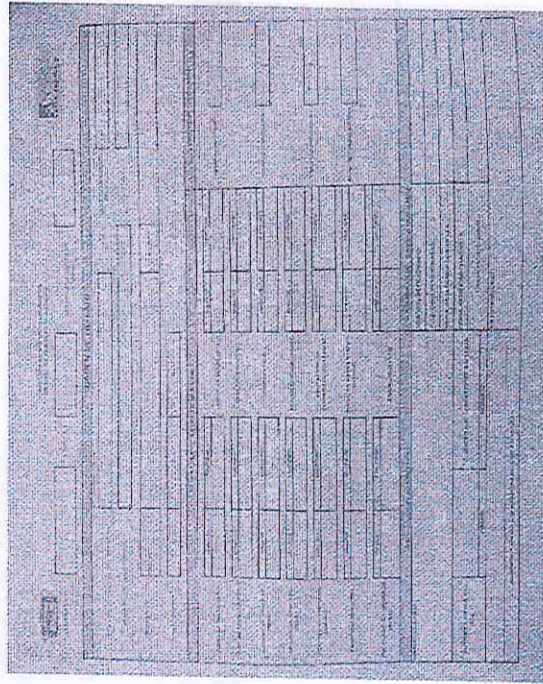
Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**ORDEN DE TRABAJO**

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



00000361

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

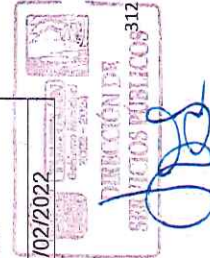
FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

### DISTRIBUCIÓN

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

### VALIDACIÓN

<p>C. Oscar Lucio Martínez Ballona Jefe de Oficina</p>	<p>C. José Gustavo Juárez Molina Jefe del Departamento de Imagen Urbana</p>	<p>M.V.Z. Mario Pontón Zúñiga Director de Servicios Públicos</p>
<p>Elaboró</p>	<p>Revisó</p>	<p>Autorizó</p>
<p>CÓDIGO</p>	<p>Revisión</p>	<p>Fecha</p>
<p>SP-OP-J02</p>	<p>00</p>	<p>08/02/2022</p>



00000362

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:** Poda de Árboles  
**AREA:** Oficina de Parques Y Jardines  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 Fracción IX.
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando Municipal 2022
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.



00000363

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

- Reglamento Orgánico de la Administración pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, Artículos 48, 49 y 50.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31 Fracciones XXII & XIII.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SemAGEM-DS-2017
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SemAGEM-DS-2017
- Libro Quinto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SEMARNAT-2011

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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



00000364

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### DEFINICIONES

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

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

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



00000365

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

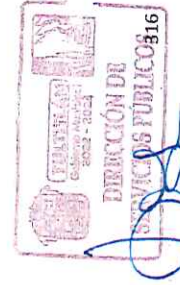
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al Oficina de Parques y Jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie al actual de los servidores públicos adscritos a la coordinación.
- Los recursos materiales con los que cuenta la Oficina de Parques y Jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- La Oficina de Parques y Jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas al departamento de parques y jardines deberá realizar sus funciones apegadas al cumplimiento de sus deberes.



00000366

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### DESARROLLO

Nombre de Procedimiento	Poda de árbol	
Propósito	Mantener los árboles en buen estado	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	Actividad	Documento u Observación
Ciudadano	Solicitud o petición por escrito, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio.	Solicitud
Ciudadano	Se deberá tramitar con anterioridad el permiso en la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Permiso
Ciudadano	Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido	Oficio y Permiso
Oficialía	Se entregará oficio con copia del permiso emitido por la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. a la Oficina Común de Partes; posteriormente se entrega copia a la Dirección de Servicios Públicos y sella de recibido	Oficio, Permiso y acuse
Dirección de servicios públicos	Envía el oficio a la Dirección de Servicios Públicos lo registra y sella de recibido.	Oficio, Permiso y acuse
Departamento de imagen urbana.	Recibe el oficio de la dirección y revisa y envía oficina de parques y jardines.	Oficio, Permiso y acuse
Oficina de Parques		Programación
Vivero municipal		Cuadrilla
Oficina de Parques		Conclusión

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
317  
*[Firma]*

00000367

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>
<p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe el oficio de la Departamento de Imagen Urbana revisa se programa y se realiza contestación.</li> <li>➤ Se programará de acuerdo a la fecha de ingreso, así como también tomando en cuenta la urgencia o contingencia de este en relación a los riesgos que pueda tener para la comunidad en general.</li> <li>➤ Se manda orden de trabajo a cuadrilla para realizar</li> <li>➤ Si la poda o derribe que se solicita se ubica en una propiedad privada, no es obligación de esta Oficina realizarlo.</li> </ul> </p>		



00000368

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

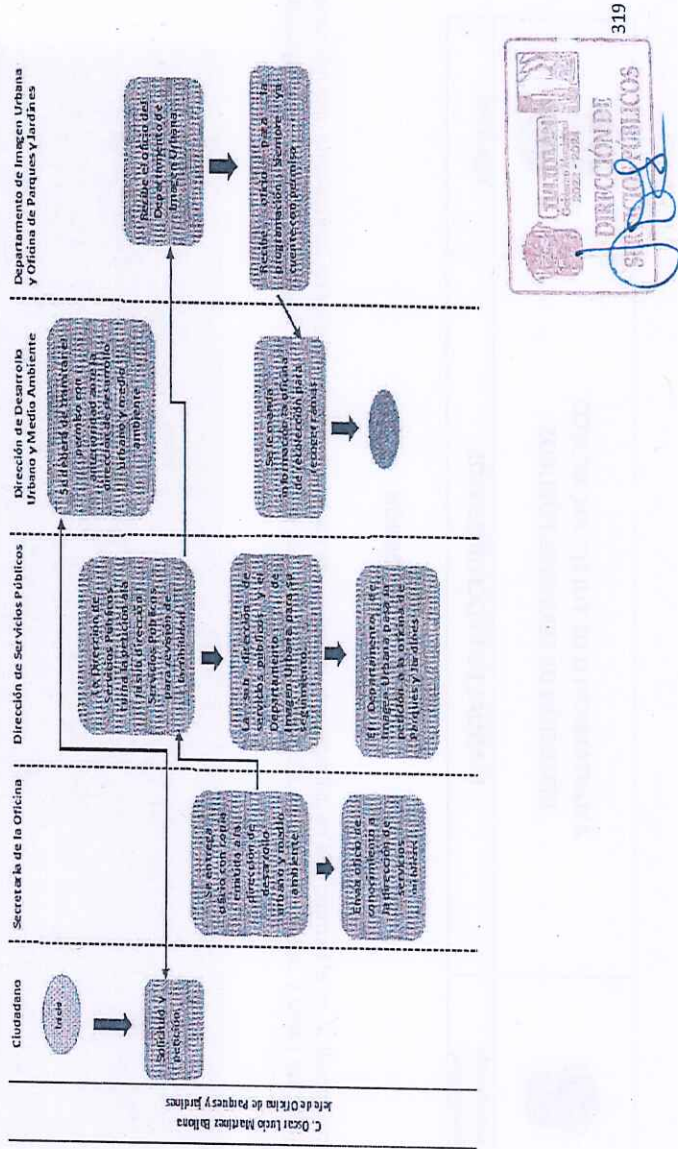
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

**DIAGRAMACION**



00000369

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

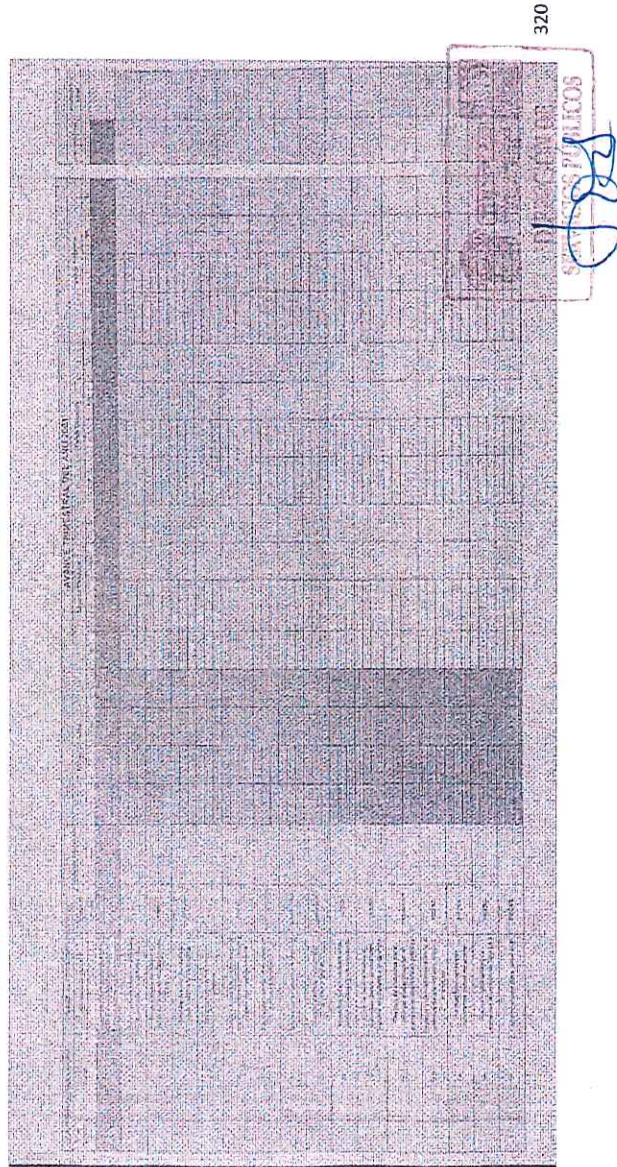
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### MEDICIÓN

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



00000370

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan






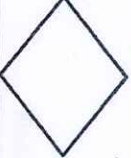

Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**SIMBOLOGÍA**

	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>



00000371

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

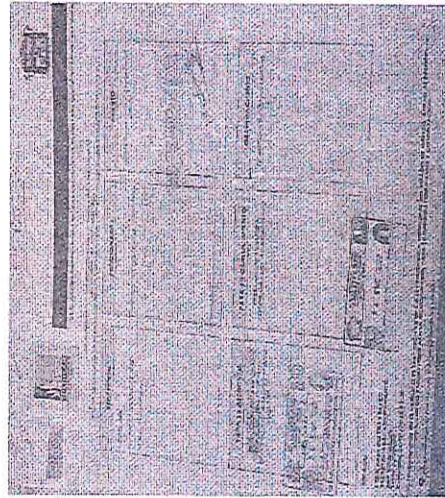
Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### FORMATOS

### PETICION CIUDADANA

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



00000372

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

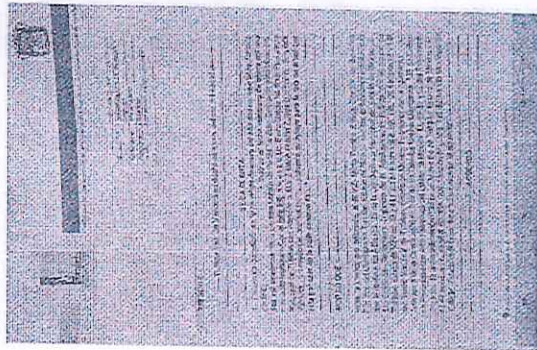
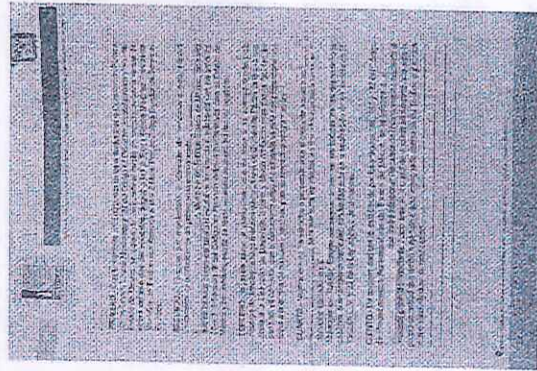
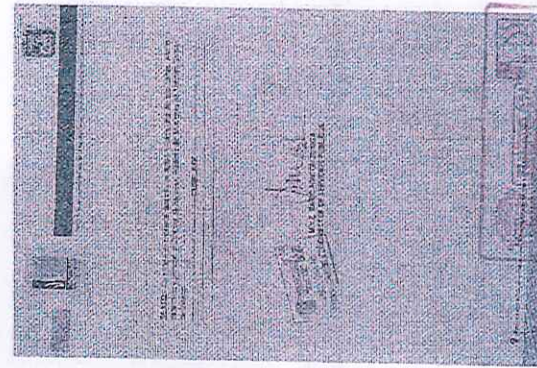
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### CONTESTACION AL CIUDADANO



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



00000373

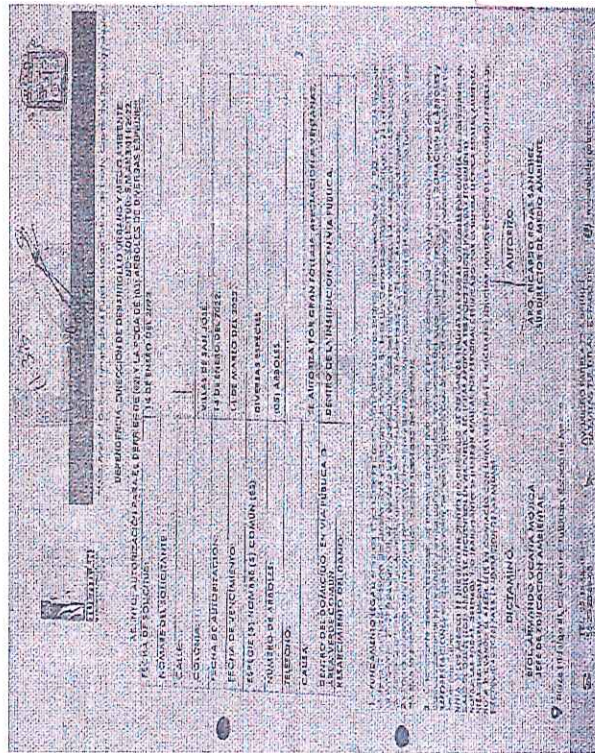
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		

**PERMISO**

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



00000374

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan







Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

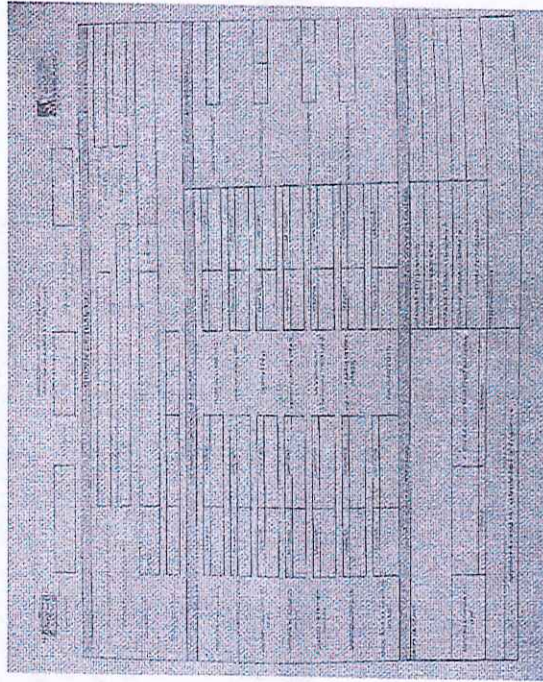
Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
		<p align="center">Páginas 452</p>

**ORDEN DE TRABAJO**

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



00000375

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

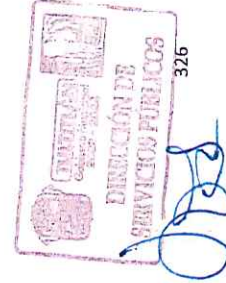
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000376

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan







Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**





	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
	<p align="center">Páginas 452</p>	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Poda de Pasto  
**AREA:** Oficina de Parques Y Jardines  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5.10 fracción IX.
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de Diciembre de 2001, sus Reformas y Adiciones.
- Bando municipal 2020 Capítulo.9 Artículo. 62,63 Título Séptimo Capítulo Único, Artículo 108 y 109 Fracción. IV
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Apartado III.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán de Mariano Escobedo, Capítulo V, Artículos 48, 49 y 50.(2019)
- Ley general del equilibrio ecológico y la protección al medio ambiente.
- Ley orgánica municipal del estado de México, artículo 31 fracciones XXII & XIII.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017



00000377

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

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

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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



00000378

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### DEFINICIONES

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

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

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

### POLÍTICAS DE TRABAJO

- Los servidores adscritos a la oficina de parques y jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe al actual de los servidores públicos adscritos a la coordinación.
- Los recursos materiales son los que cuenta el departamento de parques y jardines. será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más o menos.



329

00000379

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



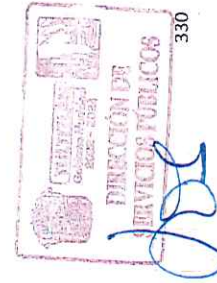
Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- La Oficina de parques y jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso, hostigamiento y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la oficina de parques y jardines deberá realizar su trabajo apegándose en todo momento a sus funciones.



00000380

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**




@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

**DESARROLLO**

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

TERMINA PROCEDIMIENTO



00000381

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

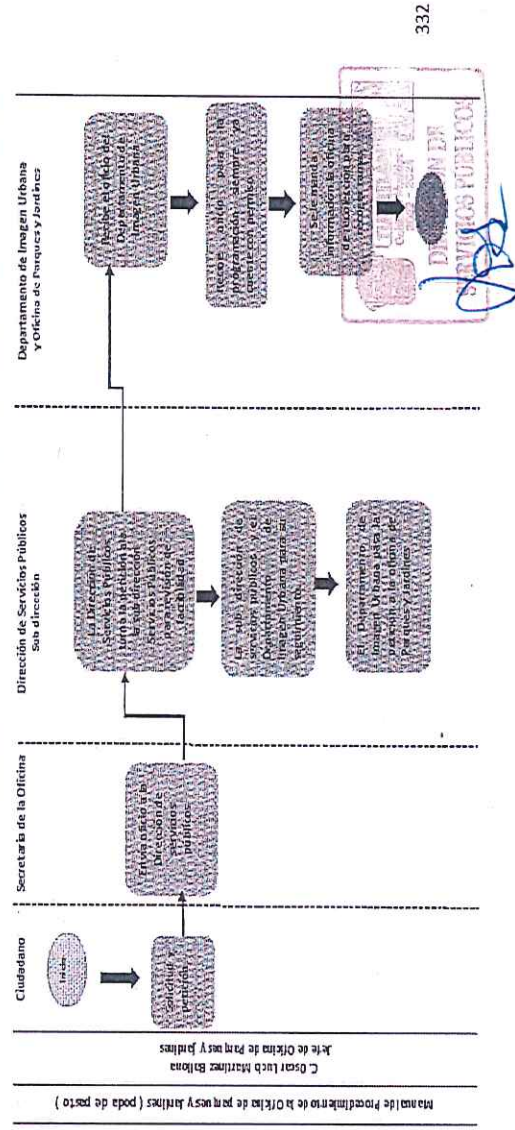
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

**DIAGRAMACION**



<p><b>Nombre de Procedimiento</b></p>	<p>Poda de pasto</p>	
<p><b>Propósito</b></p>	<p>Mantener las áreas verdes en condiciones agradables</p>	
<p><b>Responsable del Procedimiento</b></p>	<p>Oficina de Parques y Jardines</p>	
<p><b>Ciudadano</b></p>	<p>Oficialía Común de Partes</p>	<p>Dirección de Servicios Públicos Oficina de Parques y Jardines</p>



00000382

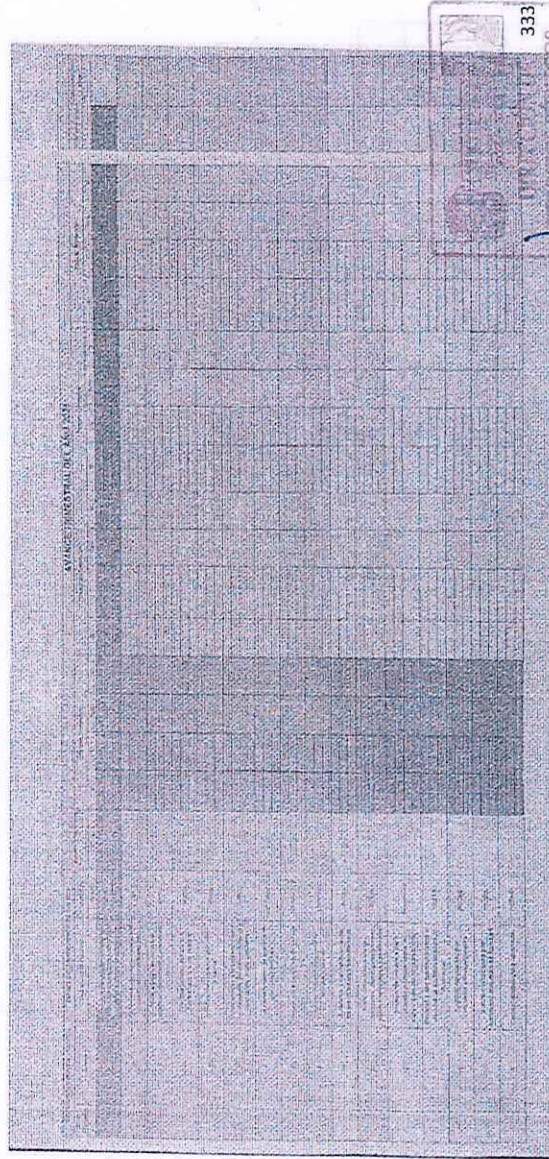
Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### MEDICION

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



00000383

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan








Seguimos **Transformando Tultitlán**

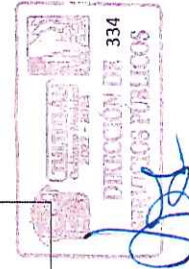
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**SIMBOLOGÍA**

<p>Marca el inicio del procedimiento</p>	
<p>Cuadro de actividad</p>	
<p>Línea de flujo</p>	
<p>Decisión</p>	
<p>Final de procedimiento</p>	



00000384

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

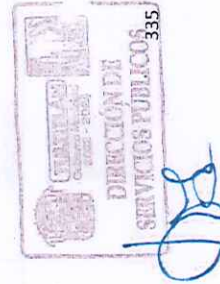
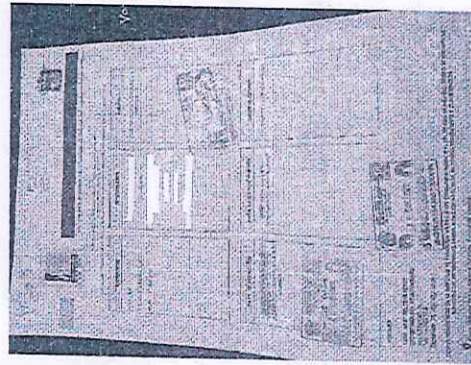


	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

### FORMATOS

#### PETICION CIUDADANA

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



00000385

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

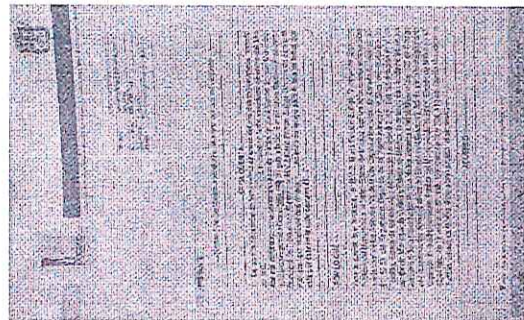
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

## CONTESTACION AL CIUDADANO

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



00000386

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

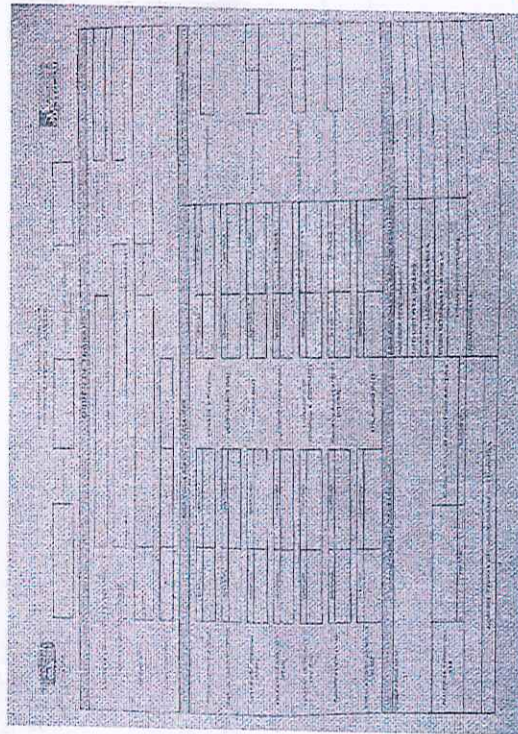
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas: 452</p>

### ORDEN DE TRABAJO

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




00000387

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### REGISTRO DE EDICIONES

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000388

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
		<p align="center">Páginas 452</p>

**NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:** Donación de Plantas  
**AREA:** Oficina de Parques y Jardines  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- Código Administrativo del Estado de México Libro Quinto, Capítulo Segundo De las Autoridades, Artículo 5. 10 fracción IX,
- Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de Diciembre de 2001, sus reformas y adiciones.
- Bando municipal 2020 capítulo.9 artículo. 62,63 título séptimo capítulo único, artículo 108 y 109 fracción. IV
- Constitución política de los estados unidos mexicanos, artículo 115, apartado III.
- Ley general del equilibrio ecológico y la protección al medio ambiente.
- Ley orgánica municipal del estado de México, artículo 31 fracciones XXII & XIII
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018- SeMAGEM-DS-2017



00000389

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

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

### RESPONSABILIDADES

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

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

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

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



00000390

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

### DEFINICIONES

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

### INSUMOS

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

### RESULTADOS

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

### POLÍTICA DE TRABAJO

- Los servidores adscritos al departamento de parques y jardines, realizan sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie al actual de los servidores públicos adscritos a la coordinación.



00000391

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



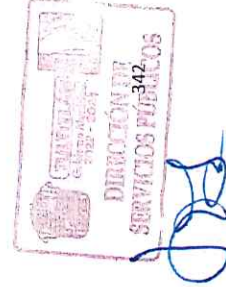
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>Páginas 452</p>
--	---------------------------------	---	--------------------

- Los recursos materiales son los que cuenta la oficina de parques y jardines será usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más o menos.
- La oficina de parques y jardines fomentara el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerara ningún acto de acoso hostigamiento o y abuso sexual.
- Las personas adscritas a la Oficina de parques y jardines deberá realizar su trabajo cumplimiento en todo momento la documentación inherente a sus funciones.



00000392

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### DESARROLLO

Nombre de Procedimiento	Donación de plantas en el vivero municipal	
Propósito	Embellecer y las áreas verdes	
Responsable del Procedimiento	Oficina de Parques y Jardines	
Responsable	Actividad	Documento u o Observación
Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud o petición, la cual puede ser por escrito, verbal, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio y teléfono del solicitante, área de la comunidad en donde se requiere del Servicio y copia del INE residente de Tultitlán</li> </ul>	Solicitud
Oficina de parques y jardines	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pasa petición al Oficina de parques y jardines.</li> </ul>	oficio
Oficina de Parques y Jardines	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se valora el área a reforestar, para estimar la cantidad de árboles o plantas que se requieren así como la especie adecuada para el lugar.</li> </ul>	Inspección
Vivero municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se llena y entrega un vale de donación de plantas o composta anexándole copia del INE con residencia de Tultitlán</li> </ul>	Vale Entrega física.



00000393

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Se recibe el vale por el encargado del vivero llenado y sellado con la autorización del jefe del departamento para la entrega de dicha donación.  
**TERMINA PROCEDIMIENTO**



00000394

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

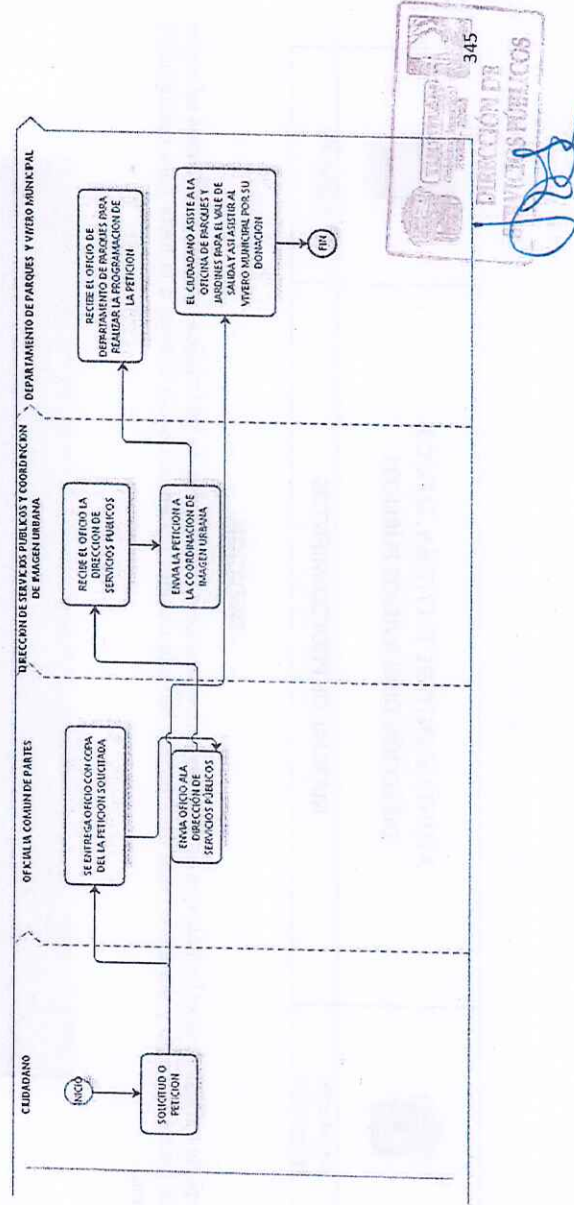
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

### DIAGRAMACION

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



00000395

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

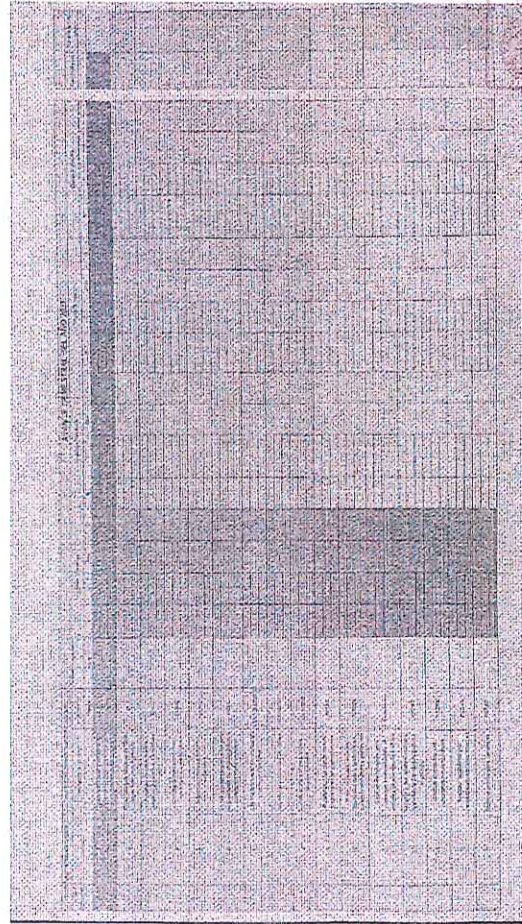
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

### MEDICION

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



00000396

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan






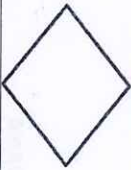

Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

**SIMBOLOGÍA**

	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Final de procedimiento</p>



00000397

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

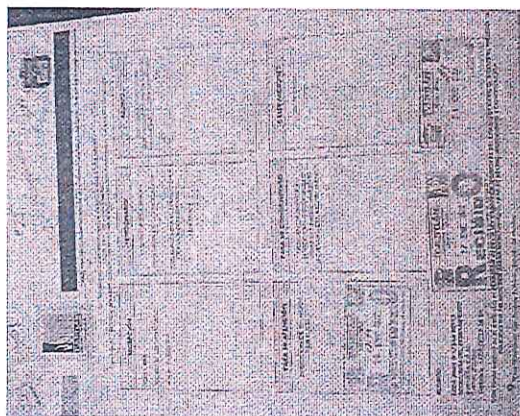
Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas: 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### FORMATOS

#### PETICIÓN CIUDADANA

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



00000398

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

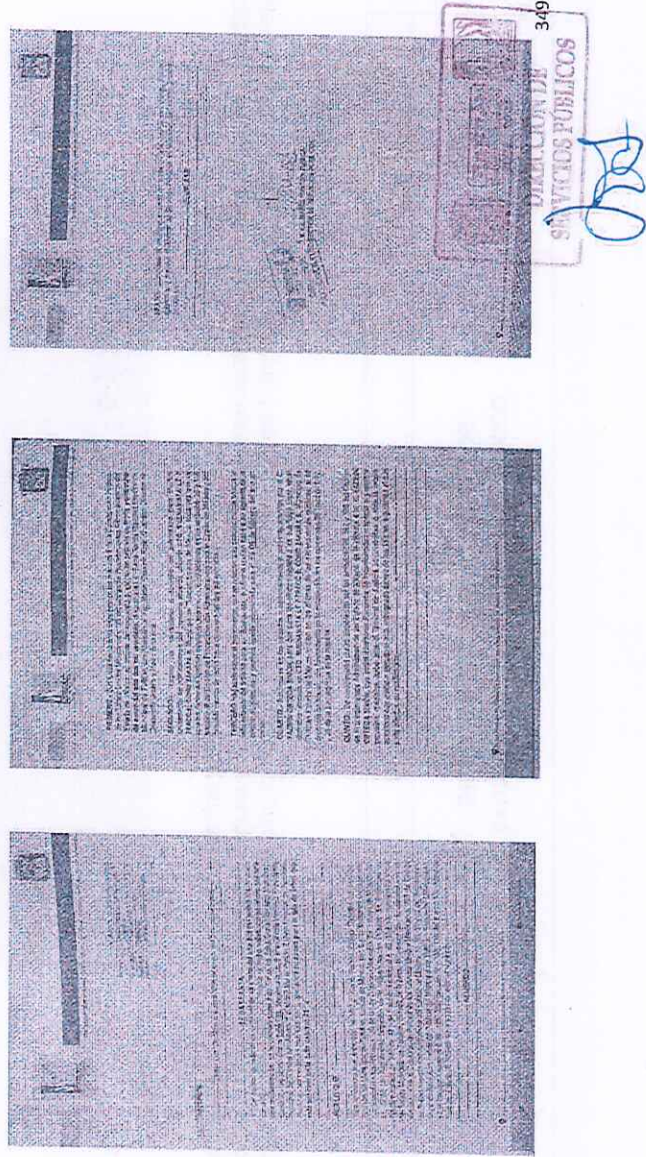
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### CONTESTACIÓN AL CIUDADANO

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



00000399

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan



 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**





	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

FECHA	REVISIÓN	CAMBIOS
08/02/2022	00	Se actualiza procedimiento por inicio de administración

**DISTRIBUCION**

- DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
- SUB DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
- DEPARTAMENTO DE IMAGEN URBANA
- UNIDAD DE ENLACE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE



00000401

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Disminuir la sobrepoblación de perros y gatos mediante la esterilización.

**ÁREA:** Oficina de Control Canino Y Salud Pública Veterinaria.

**DEPENDENCIA:** Dirección De Servicios Públicos

**OBJETIVO**

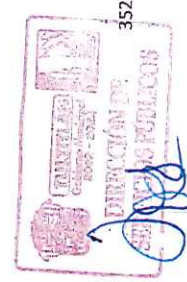
Controlar la sobrepoblación canina y felina mediante la esterilización.

**ALCANCE**

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

**REFERENCIA**

- o Norma Oficial Mexicana -NOM-042- "Prevención y Control de Enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- o Norma Oficial Mexicana - NOM-011 – "Para La Prevención Y control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.



00000402

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos se encargará de proveer insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.

Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.

El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.

La Oficina deberá programar las citas de las cirugías, así como la programación de las jornadas dentro del Centro de Control Canino y en las diferentes colonias del municipio.

### DEFINICIONES

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

### INSUMOS

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



00000403

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

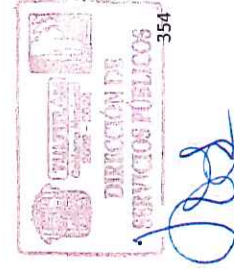
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

## RESULTADOS

Receta médica expedida por el médico veterinario  
Cuidados pos-operatorios

## POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos al Departamento realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- o Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o El Departamento fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o La recepción de mascotas citadas será a la hora indicada
- o El dueño de la mascota deberá presentar su credencial de Elector o INE
- o Los pacientes se entregarán a las 15:00 p.m.



00000404

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

## DESARROLLO

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

355

  
 DIRECCIÓN DE  
 SERVICIOS PÚBLICOS  


00000405

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

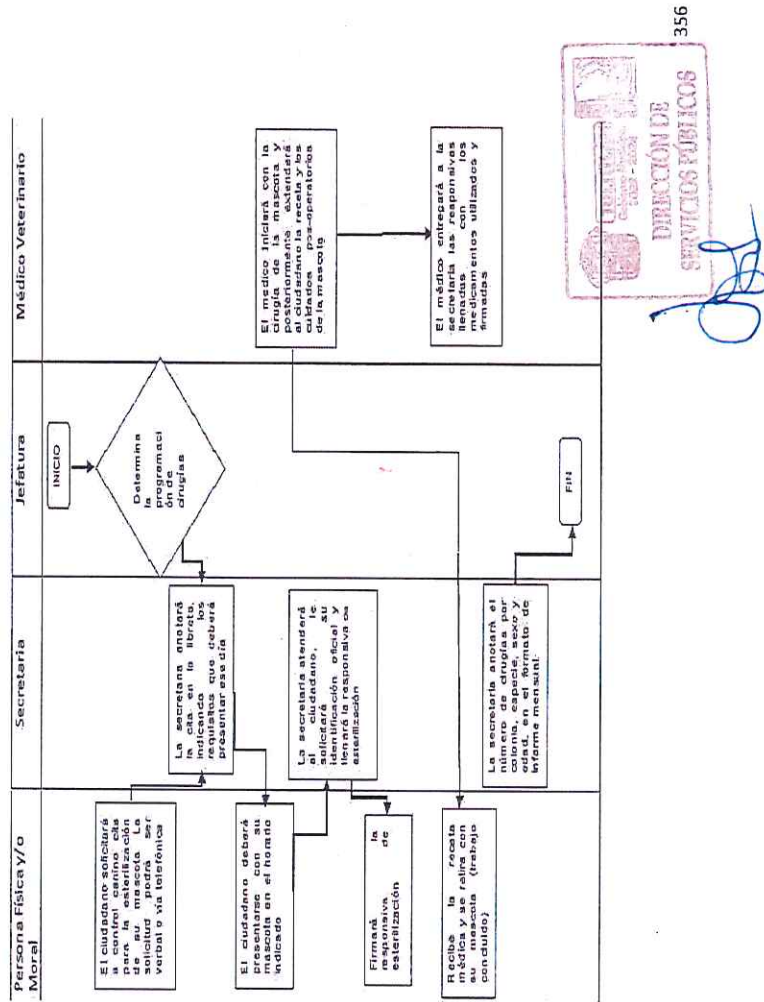
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DIAGRAMACIÓN



356



00000406

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
200	2244	200/2400x100= 8.33%



00000407

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

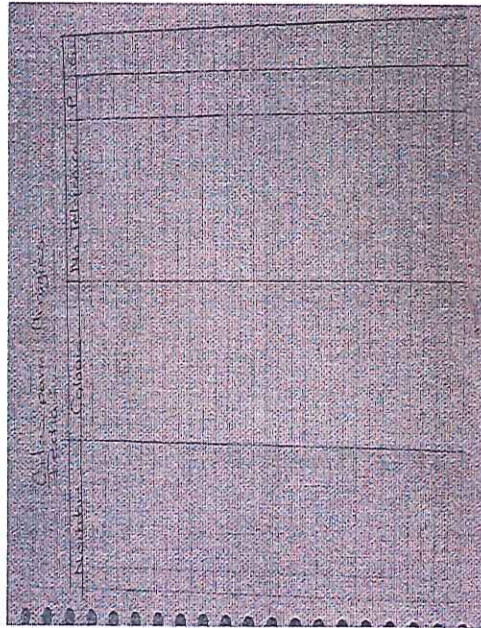
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Libreta de citas



00000408

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**





 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

Receta medica

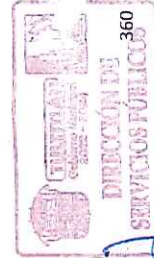
H. Ayuntamiento de Tultitlán 2016-2021  
 Central Centro y Salud Pública Valerentia  
 Blvd. Tultitlán Oriente s/n. Bq. S. San Miguel, Tultitlán, Mex.  
 No. Teléfono 56 89 54 517 29 29 03 03

Apellido \_\_\_\_\_  
 Nombre \_\_\_\_\_  
 Género \_\_\_\_\_  
 Edad \_\_\_\_\_  
 No. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_  
 Peso \_\_\_\_\_ Kg

FRASCO (S) DE PENICILINA DE 1200 000 U.  
 VIA INTRAMUSCULAR, CADA 24 HRS X 5 DIAS.  
 APLICAR \_\_\_\_\_

IVZ- JESUS OLIVERA MONTES  
 CEB. PROF. 9271926 UNAM



00000410

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



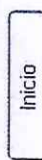



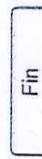
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**SIMBOLOGÍA**

Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000411

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

55.2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

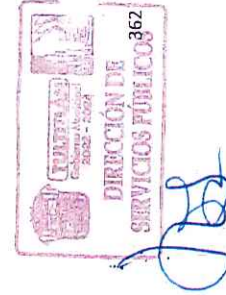
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero del 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000412

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**


 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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

### REFERENCIAS

- 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 – Proy-NOM-042-SSA2-2017 – Prevención y Control de Enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de Atención Canina"
- o Norma Oficial Mexicana –NOM-017-SSA2-2012 Para la Vigilancia Epidemiológica
- o Ley General de Salud.
- o Bando Municipal, Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública. Título Decimo Capítulo I Art. 149 de Tabulador III, Numeral 18.



00000413

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		

### RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente
- o El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o El Jefe de la Oficina dará indicaciones al personal para que ejecute la labor operativa y este se encargará de la observación clínica del animal, transcurrido el tiempo indicado por las Normas arriba mencionadas dará el diagnóstico final.

### DEFINICIONES

**Agresión:** Es la acción por la cual una persona es atacada por un animal (mordedura, rasguño, contusión o alguna otra similar), sea en forma espontánea o provocada, como resultado de algún estímulo nocivo o molesto, pudiendo ocasionar lesiones con solución de continuidad, en piel o mucosas.

**Rabia:** Enfermedad infecto-contagiosa, aguda y mortal, que ataca el sistema nervioso central, provocada por un virus del género lyssavirus y de la familia rhabdoviridae. Transmitida al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.

**Reservorio:** Cualquier animal donde normalmente vive y se multiplica el virus de la rabia cuya presencia puede constituir un riesgo para la salud pública.



00000414

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Páginas 452
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

**Observación Clínica:** Observar al animal por espacio de los 10 días subsiguientes a la agresión (válido únicamente para perros y gatos), la cual debe ser realizada por un Médico Veterinario Zootecnista o personal supervisado por él, informando el estado de salud del animal en relación con la enfermedad, al médico responsable de la atención de las personas expuestas.

### INSUMOS

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

### Resultados

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

### POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos a la Coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos a la Coordinación.



00000415

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- o Los recursos materiales con los que cuenta la Coordinación serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o La Coordinación fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas a la Coordinación deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o Atención de petición del ciudadano de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm
- o La persona lesionada señalará al animal agresor y dará sus datos personales
- o El solicitante firmará el reporte de trabajo realizado

### DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Desarrollo del procedimiento: Atención a la denuncia por mordedura actividad
1	Ciudadano	Solicita vía telefónica o verbal a control canino la atención por mordedura.
2	Secretaria	La secretaria recibe la solicitud o petición del ciudadano y le dará número de folio de reporte e informará al jefe de la oficina del servicio solicitado para su atención.
3	La oficina	El Jefe de Oficina deberá programar el servicio.



00000416

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

4	Secretaria	La secretaria llenará el reporte de trabajo con los datos del denunciante domicilio y número telefónico, se la entregará al chofer.
5	El chofer	El chofer se comunicará con el solicitante para informar que se trasladará al domicilio, ésta les señala que animal lo mordió para su captura, el chofer anotará los datos personales del lesionado y características del animal.
6	El chofer	El chofer entregará a la secretaria los formatos del servicio realizado, toma fotografía del animal y la hoja de captura del animal agresor ingresado.
7	Secretaria	La secretaria llenará el registro de entrada del animal en la bitácora, libro de agresores y captura digital.
8	El Médico Veterinario	El médico hará la observación clínica durante 10 días a partir de la fecha de la lesión al animal agresor.
9	Secretaria	La secretaria elaborará al final de la observación la hoja de reporte de salud del animal y se la entregará al médico para firma.
10	El Médico Veterinario	El médico veterinario firmará la hoja de reporte de la salud del animal y le será entregada únicamente a la persona lesionada.
11	Ciudadano	Recibirá la hoja de reporte de salud del animal y firmará el acuse de recibido, concluyendo así el proceso.
12	FIN	



00000417

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

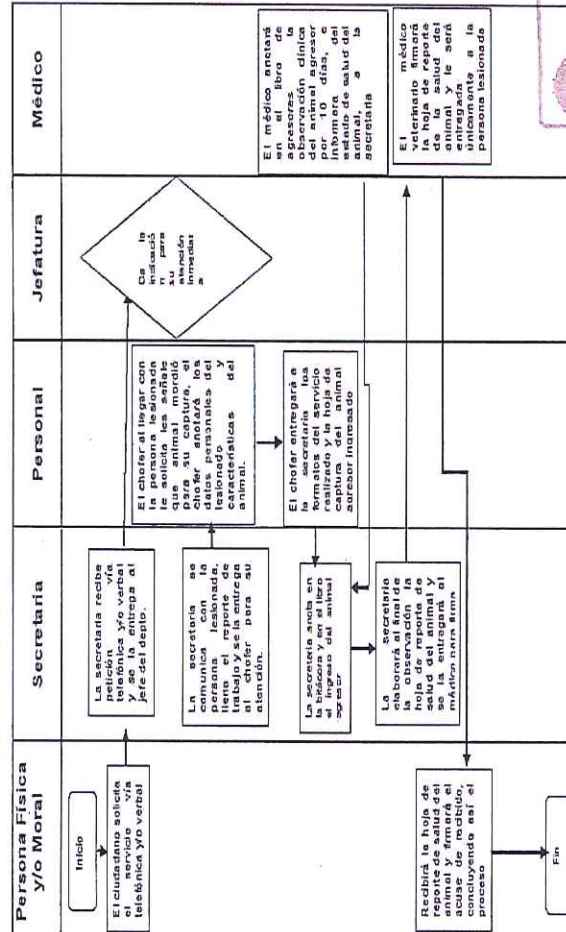
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

### DIAGRAMACIÓN



00000418

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

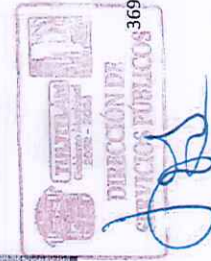
	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**MEDICIÓN**

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	100	$10/100 \times 100 = 10$

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- o Reporte del ciudadano lesionado anofado en la libreta de Solicitud de Servicio



00000419

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

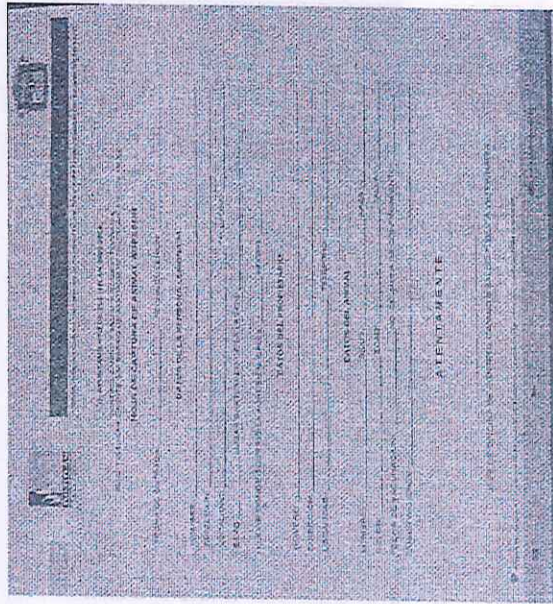
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Hoja de captura de animal agresor



00000421

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

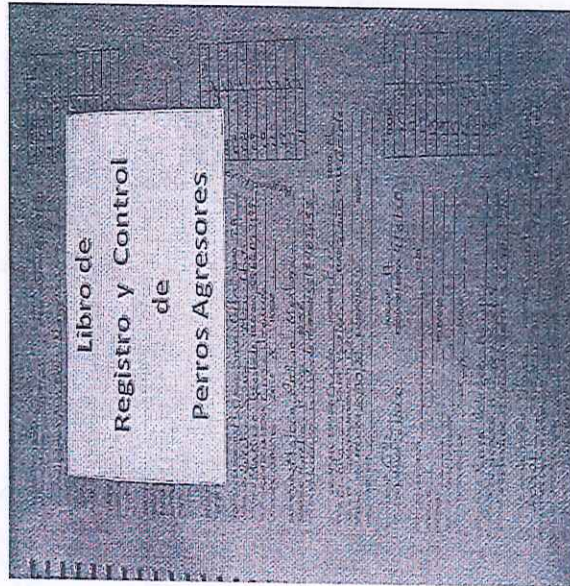
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Libro de registro y Control de Perros Agresores



00000423

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan








Seguimos **Transformando Tultitlán**

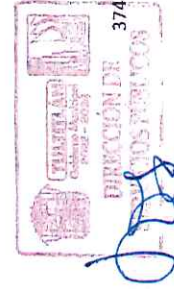
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000424

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero de 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000425

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

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

### OBJETIVO

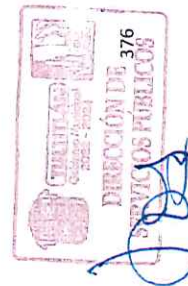
Reducir la población canina que deambula en la vía pública y pueda representar una molestia o peligro para la población.

### ALCANCE

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

### Referencias

- o Norma Oficial Mexicana – Proy-Nom-042-SSA2-2017 – Prevención Y Control De Enfermedades Especificaciones Sanitarias Para Los Centros De Atención Canina.
- o Norma Oficial Mexicana - Nom-011-SSA2-2011 – "Para La Prevención y Control de la Rabia Humana y en los Perros Y Gatos
- o Bando Municipal Capitulo IX – Dirección de Servicios Públicos, Art. 62, Fracción Octava Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria, Título Decimo Capitulo I Art. 149 de Tabulador III, Numeral 18.



00000426

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="right">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente
- o El Departamento de sanidad y disposición final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o El Jefe de Oficina programará el servicio, la secretaría llenará los formatos correspondientes y la cuadrilla realizará el retiro de caninos.

### DEFINICIONES

**Captura:** retener mediante técnicas autorizadas, a cualquier perro o gato que deambule sin dueño en la vía pública.

**Animal callejero:** al perro o gato sin dueño, que vive en la vía pública y representa un peligro para la salud pública.

**Animal en la calle:** al perro o gato que se encuentra fuera de la casa o patio, donde convive con su dueño, y puede representar una molestia para la población, al deambular en la vía pública.

### INSUMOS

- o Oficio de petición ingresado a la Oficialía Común de Partes
- o Reporte del ciudadano vía telefónica anotado en la libreta de solicitud de servicio
- o Solicitud de Servicio



00000427

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Páginas 452</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- Responsiva de reincidencia perro capturado
- Recibo de Pago

## RESULTADOS

- Contestación por escrito del servicio concluido a oficialía común de partes
- Reporte de trabajo firmado por el solicitante

## POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos a la Coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- El Departamento 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
- La recepción del reporte será por escrito, verbal y vía telefónica
- En un horario de 8:00 a 17:00 hrs., de lunes a viernes
- El ciudadano deberá estar presente en todo el recorrido



00000428

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**DESARROLLO**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano ingresa la petición por escrito a la oficina común de partes.
2	Secretaría	La secretaria recibe la petición por escrito y entrega al jefe de Oficina para su atención.
3	La Oficina	El jefe de oficina programa la petición para su atención.
4	Secretaría	La secretaria entrega al chofer el reporte de trabajo para su realización una vez contactada a la persona responsable de la petición.
5	Chofer	El chofer se presenta con el ciudadano que solicitó el servicio para su atención.
6	Ayudantes Generales	Los ayudantes generales inician el recorrido con la persona responsable de la solicitud para identificar a los animales que generan el problema y proceder a su captura.
7	Chofer	El chofer una vez concluido el servicio recaba la firma del ciudadano y anota las características de los animales.



00000429

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

		capturados, toma fotografía del animal y se los entrega a la secretaria.
8	Secretaria	La secretaria registra la entrada de los animales en la bitácora, así como la captura digital de confinamiento.
9	Secretaria	La secretaria elabora oficio de contestación de petición concluido e ingresa a oficialía común de partes
10	La oficina	El jefe de oficina autoriza el sacrificio humanitario de los animales no recuperados de redada en un lapso de 72 hrs.
11	Ciudadano	El ciudadano cuenta con un lapso de 72hrs. a partir de la captura, para poder recuperar a su mascota, si fue capturada en la redada.
12	Secretaria	La secretaria elabora orden de pago y se la entrega al ciudadano
13	Ciudadano	El ciudadano pagará la multa correspondiente al Bando Municipal, Capitulo IX – Dirección de Servicios Públicos, Art. 62, Título Decimo, Capitulo I Art. 149 del Tabulador III, Numeral 18 en la tesorería municipal y entregará copia del recibo de pago a la secretaria.



00000430

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

14	Ciudadano	El ciudadano deberá entregar una copia de su credencial del INE o IFE, mostrará certificado de vacunación antirrábica de su mascota y firmará un acta responsiva de reincidencia
15	Secretaría	Archiva acuse de recibido del oficio y acta responsiva.
16	Fin	



00000431

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



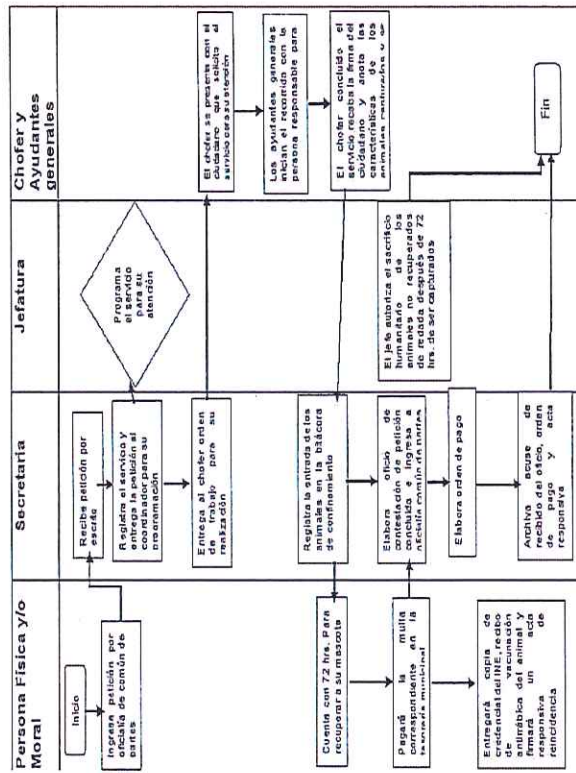
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DIAGRAMACIÓN



00000432

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan



www.tultitlan.gob.mx



Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Páginas 452</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**MEDICIÓN**

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
29	350	$29/350 \times 100 = 8.33\%$

383

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

*[Handwritten signature]*

00000433

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

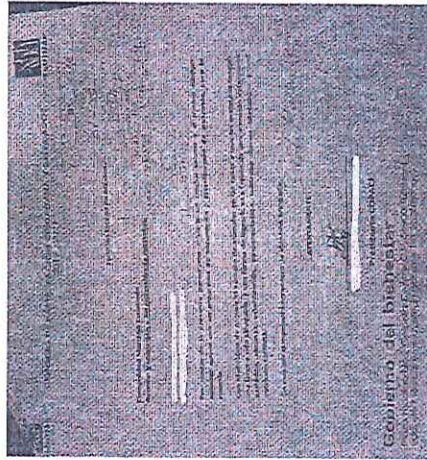
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

Oficio Recibido por oficialia común de partes



00000434

55200900

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



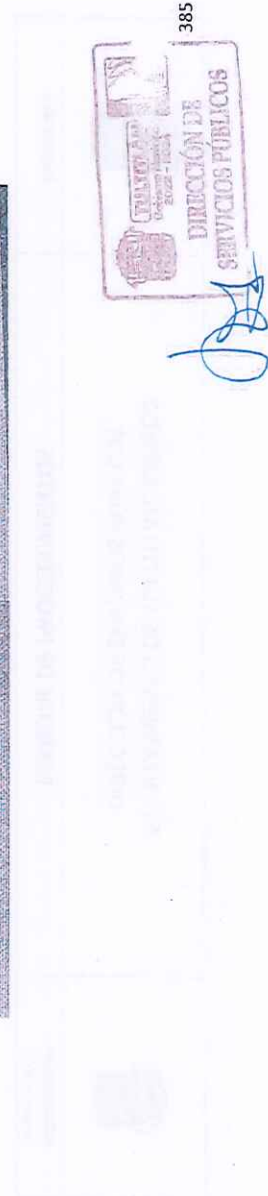
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>



Reporte ciudadano anotado en la libreta de solicitud de servicio



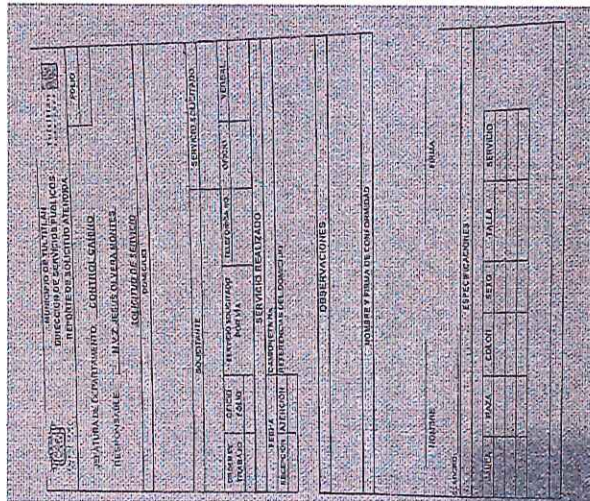
00000435

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

55. 2620.8900

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Solicitud de Servicio





Formulario de solicitud de servicio con campos para datos personales, laborales y de contacto.



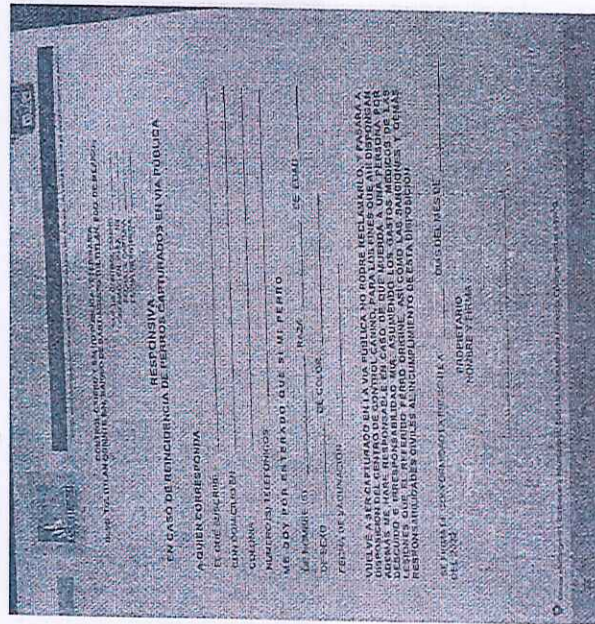
00000436

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

55. 2620.8900

	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>



Formato de reincidencia de perros capturados en vía pública

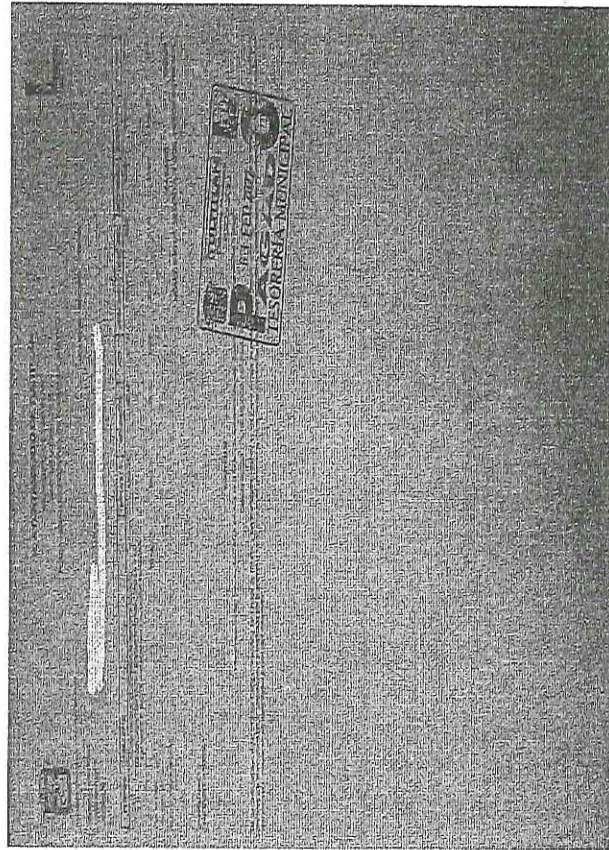


00000437

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Páginas 452</p>		<p>Actualización Febrero 2022</p>





Recibo de pago

388

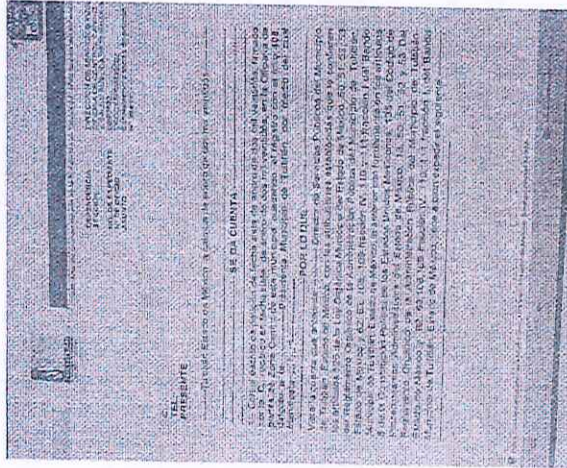
00000438

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>


Contestación por escrito del servicio concluido






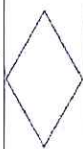
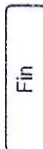
00000439

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		<p>Páginas 452</p>

### SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>





00000440

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

55. 2620.8900



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="right">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero del 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000441

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención por sospecha de rabia  
**ÁREA:** Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

#### OBJETIVO

Descartar que el animal este enfermo de rabia y proteger al ser humano y animales de una infección del virus rábico.

#### ALCANCE

Aplica todos ciudadanos del municipio de Tultitlán, Personas Física y/o Morales y Servidores públicos, Oficina de Control Canino e ISEM.

#### REFERENCIAS

- 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 – Proy-NOM-042-SSA-2017 – prevención y control de enfermedades especificaciones sanitarias para los centros de atención Canino
- o Norma Oficial Mexicana –NOM-017-Ssa2-2012- Para la Vigilancia Epidemiológica.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.



00000442

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### RESPONSABILIDADES

- o La Dirección De Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente
- o El Departamento de Sanidad Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o El médico veterinario Zootecnista llevará a cabo la observación clínica de la conducta del animal durante un periodo de 10 días, en caso de muerte súbita, se enviará el encéfalo al laboratorio para su diagnóstico.

### DEFINICIONES

**Rabia:** Enfermedad infectocontagiosa, aguda y mortal, que ataca el sistema nervioso central, provocada por un virus del género lyssavirus y de la familia rhabdoviridae. Transmitida al hombre o animales por la saliva de algún animal enfermo o material contaminado.

**Reservorio:** Cualquier animal donde normalmente vive y se multiplica el virus de la rabia y cuya presencia puede constituir un riesgo para la salud pública.

**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, aniso Coria y apetito pervertido.



00000443

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**Observación Clínica:** Observar al animal por espacio de los 10 días subsecuentes a la agresión (válido únicamente para perros y gatos), siempre que sea posible, hacerlo en confinamiento en jaulas y aislado. Es necesario que la observación la lleve a cabo un Médico Veterinario Zootecnista o personal supervisado por él, informando el estado de salud del animal en relación con la enfermedad, al médico responsable de la atención de las personas expuestas.

**Muerte súbita:** Es la parada cardiaca que se produce de forma abrupta, inesperada y repentina. Esta parada concluye con el fallecimiento del animal.

#### INSUMOS

- o Reporte del ciudadano
- o Libro de registro y control de perros agresores
- o Formato para envío de muestras

#### RESULTADOS

- o Resultado de diagnóstico del laboratorio Estatal

#### POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos a la Coordinación realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.



00000444

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

- o Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o El Departamento fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o En caso de ser positivo de rabia, se hará un cerco rábico a 5 km de donde fue localizado el animal
- o Todo animal capturado dentro del cerco rábico será sacrificado
- o Se remitirán al Centro de Salud que corresponda en caso de haber personas que tuvieron contacto con el animal sospechoso.


 DIRECCIÓN 1395  
 TULTITLÁN, PUEBLA  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

00000445

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

**Seguimos Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### DESARROLLO

Desarrollo Del Procedimiento: Atención Por Sospecha De Rabia		actividad
No.	Unidad Administrativa/Puesto	
1	Ciudadano	El ciudadano hace la denuncia puede ser verbal o vía telefónica, debiendo proporcionar los siguientes datos: nombre, domicilio, número telefónico.
2	Secretaría	La secretaria registra los datos del solicitante y elabora la hoja de reporte de trabajo.
3	La oficina	La oficina canaliza el servicio al personal para su pronta atención.
4	El chofer y la cuadrilla	El personal procede a la detención del animal sospechoso para su observación, el chofer llenará una hoja de captura del animal sospechoso con sus características y síntomas del animal.
5	Secretaría	La secretaria registrará la entrada del animal capturado sospechoso de rabia en la bitácora de confinamiento, en el libro de observación clínica y captura digital.
6	Jefe y/o médico veterinario	El médico realizará la observación clínica del animal, si el animal muere dentro de su periodo de observación, el médico le extraerá el encéfalo para su diagnóstico.



00000446

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

7	Secretaría	La secretaria elabora el cuestionario del monitoreo rábico para el envío a la jurisdicción sanitaria para su diagnóstico.
8	La oficina	La oficina recibe diagnóstico vía telefónica en caso de ser positivo de rabia.
9	Oficina	La oficina organizará un cerco rábico dentro del área focal en caso de ser positivo de rabia.
10	Cuadrilla	La cuadrilla realiza cerco rábico a 5km. A la redonda donde fue localizado el positivo de rabia.
11	Jefatura y/o médico veterinario	Los animales capturados del cerco rábico, serán sacrificados para monitoreo rábico.
12	Fin	

397



00000447

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



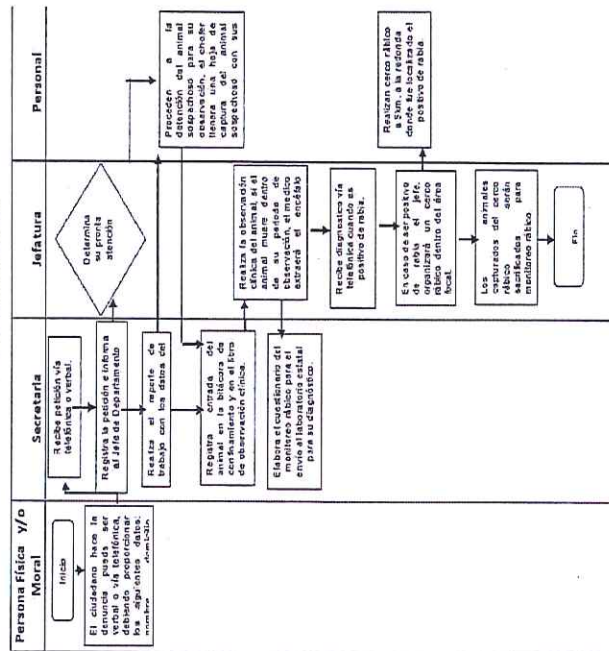
Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DIAGRAMACIÓN



398

*[Handwritten signature]*

00000448

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



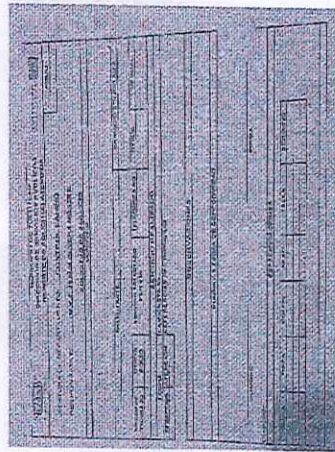
	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
1	1	$1/1 \times 100 = 100\%$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Solicitud de Servicio



00000449

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

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán

@22\_24Tultitlan

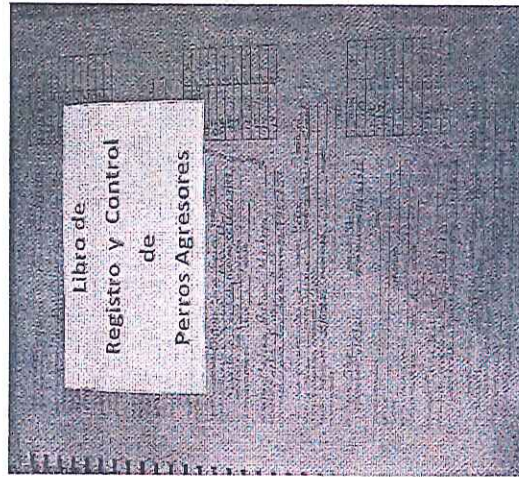
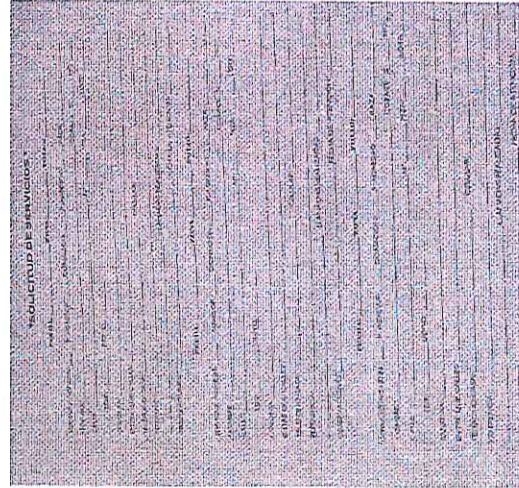
Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Libro de registro y control de perros agresores



00000450

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

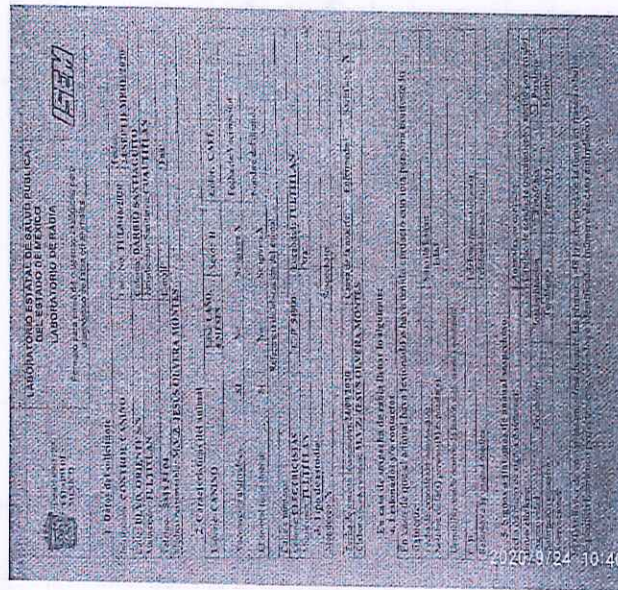
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

Envío de muestras biológicas



00000451

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan







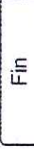
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Decisión</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000452

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero de 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000453

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Donación voluntaria de caninos y felinos  
**ÁREA:** Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.  
**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

**OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la entrega voluntaria de caninos y felinos en el Centro De Control Canino Y Salud Publica Veterinaria

**ALCANCE**

Aplica a todos los ciudadanos del municipio, personas físicas y morales

**REFERENCIAS**

- o Norma Oficial Mexicana –Proy- NOM-042- SSA2-2017– Prevención y Control de enfermedades especificaciones sanitarias para los centros de atención Canina
- o Código de la Biodiversidad del Estado de México, Libro Sexto y su Reglamento.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.

**RESPONSABILIDADES**

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente



00000454

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p align="center">Páginas 452</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>

- o El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o La Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria autoriza la recepción del animal y/o el servicio a domicilio, a la llegada del animal diagnosticará las condiciones de salud, para determinar la disposición final del mismo, el propietario de la mascota es el responsable de hacer la entrega voluntaria al Centro de Control Canino, o en caso de hacer el servicio a domicilio se hará el llenado de la hoja de reporte.

#### DEFINICIONES

**Donación voluntaria:** Es la actividad que llevan a cabo los propietarios de animales de compañía, que consisten en la entrega espontánea o por voluntad propia a las autoridades de centros de atención canina.

#### INSUMOS

- o Carta de Donación Voluntaria
- o Control jaulas de confinamiento entradas y salida

#### RESULTADOS

- o Evita que haya una sobrepoblación de perros en situación de calle.



00000455

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

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

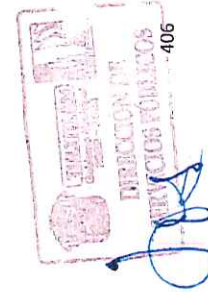
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

## POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos al Departamento realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- o Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o El Departamento fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o El horario de atención del Centro De Control Canino es de 8:00 am a 17:00 horas de lunes a viernes
- o El propietario podrá entregar a su mascota en el Centro de Control Canino y Salud Pública Veterinaria
- o El propietario deberá llenar el formato de entrega voluntaria de la mascota
- o El personal de Control Canino recolectará en el domicilio de los ciudadanos de Tultitlán a las mascotas de donación voluntaria
- o El propietario firmará el reporte de trabajo realizado



00000456

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

**DESARROLLO**

Desarrollo del procedimiento: Entrega Voluntaria De Canino Y Felinos	
No.	Actividad
1	Ciudadano entrega a su mascota en el centro de control canino.
2	La secretaria atiende personalmente al propietario de la mascota.
3	La secretaria entrega una carta responsiva de donación al ciudadano para su llenado (formato 01) y toma fotografía del animal.
4	El ciudadano llena una carta responsiva de la donación de su mascota, con sus datos personales y los datos de la mascota.
5	La secretaria recibe la petición vía telefónica y llena reporte de trabajo.
6	El chofer y la cuadrilla acuden al domicilio por el animal.
7	El ciudadano entrega a la mascota no deseada y firma reporte de trabajo (formato 02).
8	La secretaria registra la entrada de la mascota en la bitácora de entrada (formato 03) y captura digital
9	Programa la disposición final de la mascota.
10	Fin

407



00000457

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

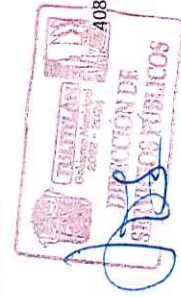
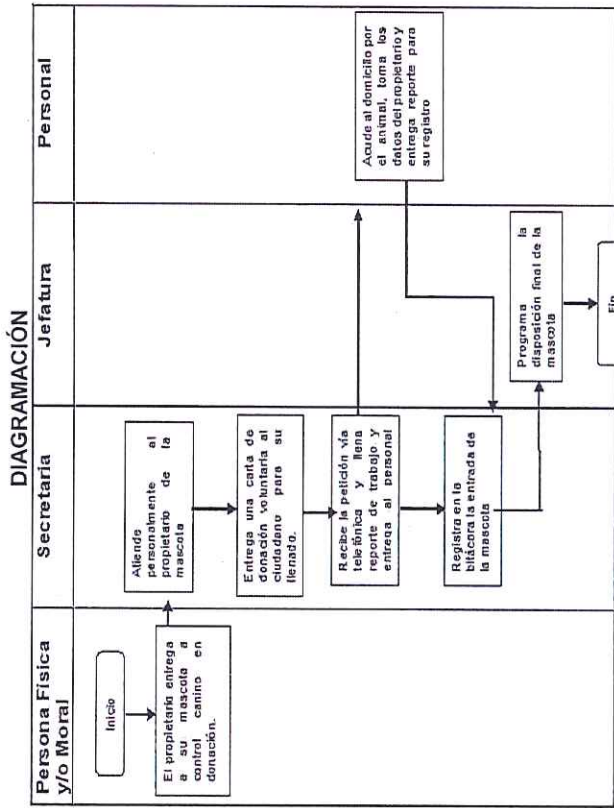
@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--



00000458

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
58	700	$58/700 \times 100 = 8.26\%$



409

00000459

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

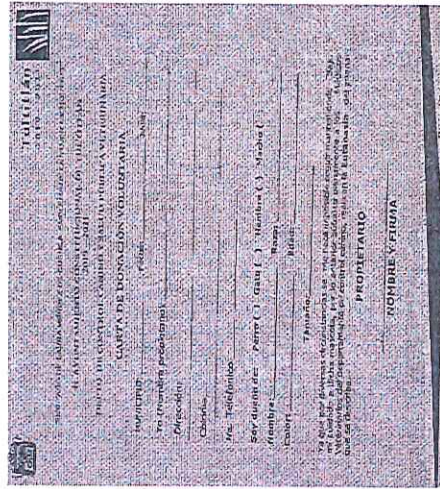
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Carta de donación voluntaria





00000460





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

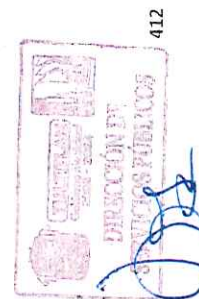
55. 2620.8900



 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### SIMBOLOGÍA

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



00000462

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### REGISTRO DE EDICIONES

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero de 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

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



00000463

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>
<p align="right">Páginas 452</p>		

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Prevención de rabia en caninos y felinos

**AREA:** Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.

**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

### OBJETIVO

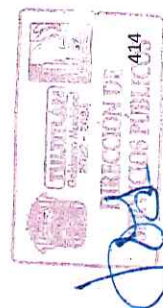
Prevenir la rabia en caninos y felinos por medio de la Inducción de la producción de anticuerpos específicos contra una determinada enfermedad a niveles protectores.

### ALCANCE

Evitar la propagación de la rabia en caninos y felinos dentro del territorio de Tultitlán

### REFERENCIAS

- o La norma oficial mexicana Proy-NOM-042-SSA2-2017 prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina
- o Norma Oficial Mexicana - NOM-011-SSA-2011 – "Para la Prevención y Control de la rabia humana y en los perros y gatos.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.



00000464

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- o El Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o El Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Control Canino Y Salud Publica Veterinaria realiza la revisión clínica previa a la vacunación.

### DEFINICIONES

**Vacunación:** A la administración de antígenos a un ser humano o a un animal, con la dosis adecuada, con el propósito de inducir la producción de anticuerpos específicos contra una determinada enfermedad, a niveles protectores.

### INSUMOS

- o Biológico
- o Se proporciona Certificado de vacunación



00000465

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

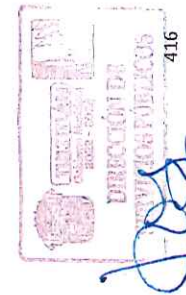
www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### POLÍTICAS

- Los servidores públicos adscritos al Departamento realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- El Departamento 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
- La aplicación de la vacuna es en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 17:00 p.m.
- El propietario deberá presentar a la mascota al centro de control canino



00000460

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Páginas 452
--	--	--

### DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: Prevención de rabia en caninos y felinos		
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presentará con su mascota al centro de control canino para su vacunación.
2	Secretaría	La secretaria llena el certificado de vacunación con los datos del propietario, de la mascota y del biológico utilizado.
3	Médico Veterinario	El médico realiza una serie de preguntas al propietario sobre la mascota antes de aplicarle la vacuna.
4	Ciudadano	El ciudadano recibe el certificado original de la vacuna.
5	Fin	



00000467

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

55. 2620.8900




Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

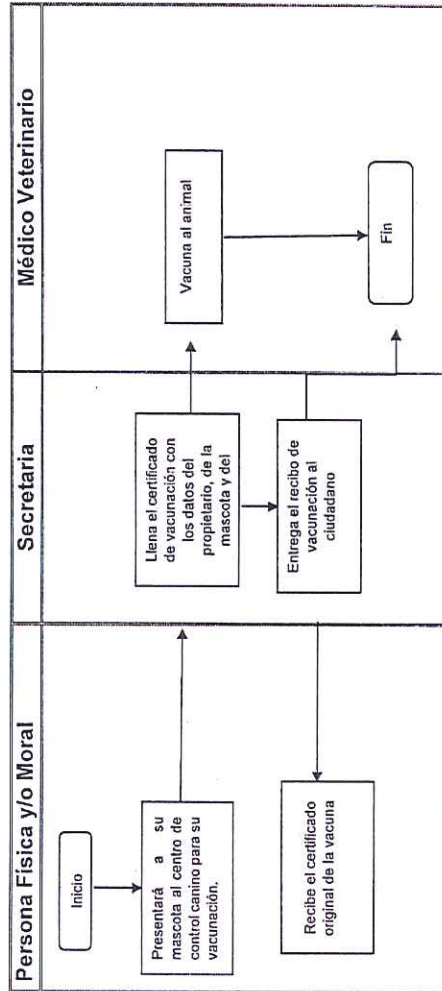
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p>Actualización Febrero 2022</p>
		<p>Páginas 452</p>

**DIAGRAMACIÓN**



  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
 4180  
*JDS*

00000468

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

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Páginas 452</p>
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>

MEDICIÓN

SOLICITUDES MENSUALES	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
83.3	1000	$83/1000 \times 100 = 8.33\%$



00000469

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

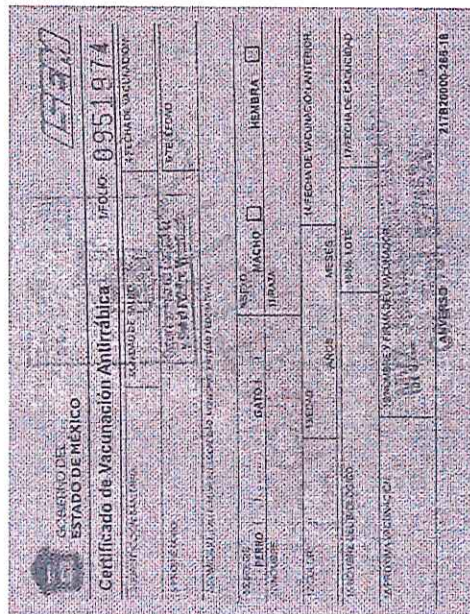
[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>Páginas 452</p>
---	---	---	--------------------

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Certificado de vacunación antirrábica



**GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO**  
**Certificado de Vacunación Antirrábica**

ESTADO DE MÉXICO  
SECRETARÍA DE SALUD  
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

IDENTIFICACIONES:  
NOMBRE: \_\_\_\_\_ SEXO:  HOMBRE  MUJER  
EDAD: \_\_\_\_\_ AÑOS  
MUNICIPIO: \_\_\_\_\_ LOCALIDAD: \_\_\_\_\_  
CARRERA: \_\_\_\_\_

FECHA DE VACUNACIÓN ANTERIOR: \_\_\_\_\_  
FECHA DE VACUNACIÓN: \_\_\_\_\_  
MATERIAL: \_\_\_\_\_  
LOTE: \_\_\_\_\_  
CANTIDAD: \_\_\_\_\_

OPORTUNIDAD DE VACUNACIÓN: \_\_\_\_\_  
CATEGORÍA DE VACUNACIÓN: \_\_\_\_\_  
CATEGORÍA DE CALIDAD: \_\_\_\_\_

ADVERSIDAD: \_\_\_\_\_



41820000-285-18



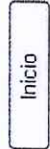



00000470

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

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
<p>Inicio</p> 	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
<p>Fin</p> 	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000471

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

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	
		Páginas: 452
Actualización Febrero 2022		

### REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero de 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

- o Dirección de Servicios Públicos
- o Subdirección de Servicios Públicos
- o Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final



422

00000472

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.



55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan





Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Presencia del virus rábico  
**ÁREA:** Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria  
**DEPENDENCIA:** Dirección de Servicios Públicos

### OBJETIVO

Determinar la prevalencia del virus de la rabia en el territorio municipal de Tultitlán.

### ALCANCE

Combatir y controlar el virus rábico en el municipio de Tultitlán.

### REFERENCIAS

- 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 Poy-NOM-042-SSA2-2017. Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.



00000473

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

### RESPONSABILIDADES

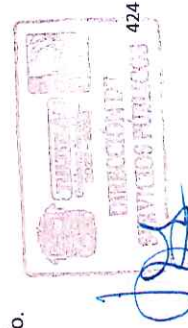
- o La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proveer los insumos, material, equipo y recursos humanos, así como mantener el parque vehicular en condiciones óptimas, dando la autorización a las requisiciones solicitadas, para llevar a cabo dicho servicio.
- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente.
- o El Departamento de Sanidad y Disposición Final es la responsable de dar agilidad a los trámites administrativos y supervisar que el servicio se proporcione con la mayor eficiencia a la ciudadanía.
- o El Médico Veterinario Zootecnista de la Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria será el responsable de la toma de muestra del animal la cual se envía al laboratorio para su diagnóstico.

### Definiciones

**Monitoreo Rábico:** Acción con el fin de retirar parte de un órgano, tejido o líquido del cuerpo humano o animal con fines de diagnóstico.

**Envío de Muestra:** Mecanismo de hacer llegar al laboratorio de manera adecuada, parte de un órgano o líquido corporal con fines de diagnóstico.

**Diagnóstico:** Técnica para identificar una enfermedad, mediante datos clínicos y pruebas de laboratorio.



00000474

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
 <p>Actualización Febrero 2022</p>		

### Insumos

- o Petición de la Oficina de control canino por escrito a la Jurisdicción Sanitaria.
- o Formato para envío de muestras

### RESULTADOS

- o Resultado del monitoreo rábico por el laboratorio estatal

### POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos al Departamento realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guie el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- o Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o El Departamento fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o Se extraerá el encéfalo a un 10% de los animales sacrificados para su monitoreo, dentro de los días de eutanasias.



00000475

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

## DESARROLLO

Desarrollo del procedimiento: presencia del virus rábico en el municipio.	
No.	Unidad Administrativa/Puesto
1	Oficina
2	oficina
3	Ayudante general
4	Médico Veterinario
5	Médico Veterinario
6	Médico Veterinario
7	Secretaría
8	Oficina
9	Fin



00000476

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



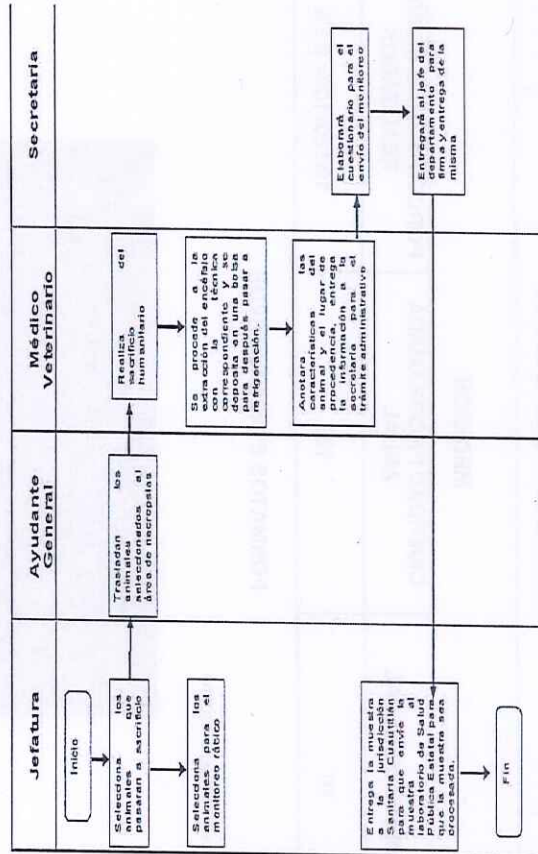
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

### DIAGRAMACIÓN



00000477

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

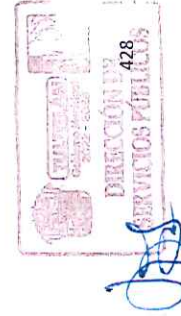
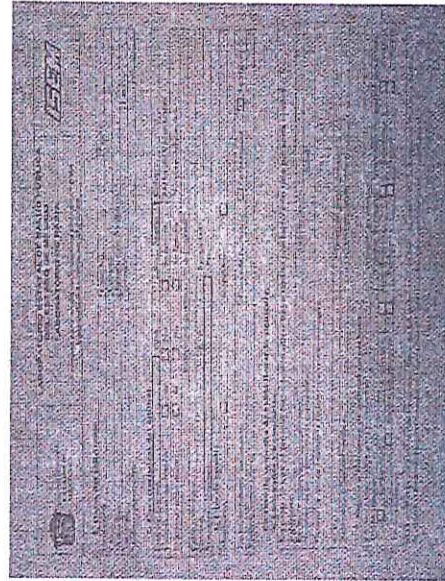
 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

MEDICIÓN

PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
10	120	$10/120 \times 100 = 8.3\%$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Envío de muestras monitoreo rábico



00000478

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



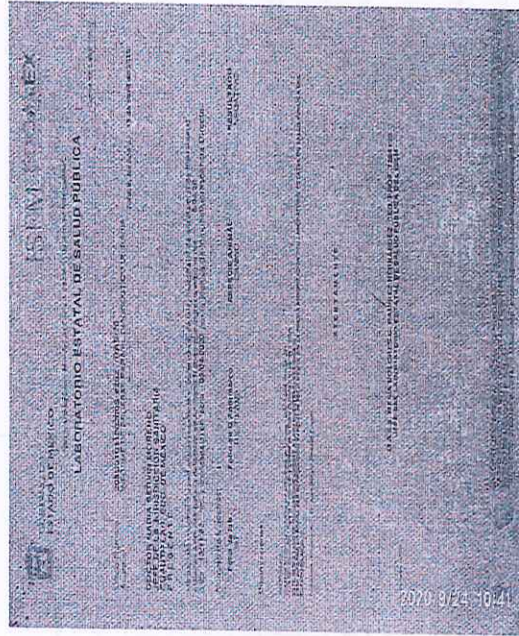
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

Resultado del laboratorio



00000479

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan






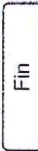
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Páginas 452</p>

### SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000480

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
Actualización Febrero 2022	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Páginas 452

### REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero del 2022	00	Se actualizaron procedimientos para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final



00000481

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Oportunidad de vida a las mascotas no deseadas o en situación de abandono  
**ÁREA:** Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.  
**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

#### OBJETIVO

Impulsar acciones institucionales de adopción canina y felina.

#### ALCANCE

Aplica a todo el municipio, Control Canino, Asociaciones Civiles Protectoras de animales

#### REFERENCIAS

- o Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-042-SSA2-2017. Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- o Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.



00000482

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**






@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Actualización Febrero 2022
		Páginas 452

### RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos y la Subdirección de Servicios Públicos se encargará de enviar las fotografías de las mascotas para su adopción.
- o Coordinación de Comunicación Social de la difusión en el portal del municipio de promover campañas institucionales de la adopción de caninos y felinos.
- o La Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria es el responsable de mantener a las mascotas hasta en el lapso de tiempo adecuado para ser adoptados.

### DEFINICIONES

**Adopción:** Es el proceso de tomar la responsabilidad de un animal previamente abandonado o dejado en un refugio de animales o en condición de calle.

**Campaña Institucional:** Es el evento que promueve el municipio de Tultitlán a través de medios electrónicos, impresos y visuales.

### INSUMOS

- o Solicitud de Adopción
- o Control de jaulas de confinamiento entradas y salidas



00000483

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán



@22\_24Tultitlan





Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

### RESULTADOS

- o Se entrega un certificado de adopción.
- o Los servidores públicos adscritos al Departamento realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.
- o Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o El Departamento fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones
- o Atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 horas.
- o Presentar original y copia de la credencial de elector o INE vigente



### POLÍTICAS



00000484

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

	<b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Páginas 452	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Actualización Febrero 2022

## DESARROLLO

**Desarrollo del procedimiento:** Oportunidad de vida a las mascotas no deseadas o en situación de abandono

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Jefe	Determina que animales tienen la viabilidad y oportunidad de ser adoptados.
2	Ciudadano	Acude a la Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria para la adopción de una mascota
3	Secretaría	Solicita la identificación oficial del ciudadano (INE o IFE), correo electrónico, núm. telefónico y datos en general.
4	Secretaría	La secretaria muestra las fotografías de animales existentes.
5	Ayudante general	el ayudante general muestra las mascotas al ciudadano
6	Ciudadano	Elige la mascota que más le guste, y deberá traer el medio de sujeción o transportadora para la mascota y llena su formato de adopción del centro de control canino (formato 01).
7	Secretaría	Ingresa al portal del gobierno del estado de México en la ventanilla electrónica única
8	Secretaría	Ingresa datos del ciudadano para el llenado del certificado de bienestar animal
9	Secretaría	Ingresa datos del animal para su registro de certificado de bienestar animal, imprime el certificado y se lo entrega al ciudadano.
10	El ayudante general	Saca a la mascota del área de confinamiento, y le hace entrega al ciudadano

435

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
*[Firma]*

00000485

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

11	Secretaria	Da de baja a la mascota, en la bitácora de ingresos y de la captura electrónica de animales (formato 02)
12	Fin	



00000486

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



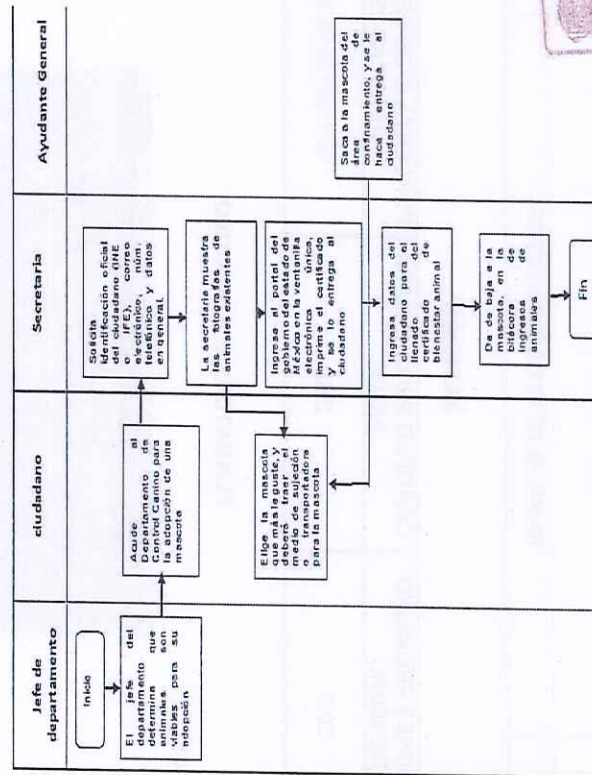
Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 <p>Páginas 452</p>
---	---	--

### DIAGRAMACIÓN



437

00000487

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán





@22\_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

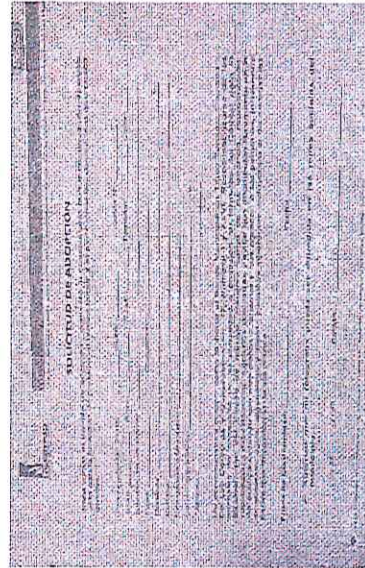
	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

**MEDICIÓN**

ADOPCIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
20.8	250	$20/150 \times 100 = 8.32\%$

**FORMATOS E INSTRUCTIVO**

Solicitud de adopción





00000488

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.




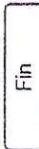
55. 2620.8900





	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

### SIMBOLOGÍA


Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000490

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>			

REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero de 2022	00	Se da de alta procedimiento para nueva administración

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final



00000491

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b>  <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 Páginas 452
--	--	--

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de caninos y felinos  
**ÁREA:** Oficina de Control Canino y Salud Pública Veterinaria.  
**DEPENDENCIA:** Dirección Servicios Públicos

#### OBJETIVO

Realizar la desparasitación a perros y gatos del municipio de Tultitlán para prevenir zoonosis parasitarias a los ciudadanos.

#### ALCANCE

Aplica a mascotas de personas con domicilio en Tultitlán.

#### REFERENCIAS

- o Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-042-SSA2-2017. Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.
- o Código para la Biodiversidad del estado de México, Libro Sexto.
- o Bando Municipal. Título Sexto, capítulo IX artículo 62 fracción VIII Oficina de Control Canino y Salud Pública.

#### RESPONSABILIDADES

- o La Dirección de Servicios Públicos y el Departamento de Sanidad, Recolección y Disposición Final se encargan a través de Comunicación Social de la difusión en el portal del municipio de la difusión de desparasitación de caninos y felinos.



00000492

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	
<p>Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Páginas 452</p>

- o Subdirección de Servicios Públicos. Planea y organiza la prestación de los distintos servicios públicos mediante la implementación de Programas Operativos Anuales y Emergente
- o La Oficina de Control Camino se encargará de realizar la desparasitación.

### DEFINICIONES

**Desparasitación:** eliminación de los parásitos de un organismo.

### INSUMOS

- o Desparasitante
- o Libreta de citas
- o Control de desparasitante

### RESULTADOS

- o Apoyar en la salud pública veterinaria de Tultitlán.

### POLÍTICAS

- o Los servidores públicos adscritos al Departamento realizarán sus labores cotidianas con prontitud, respeto, honestidad y cordialidad ante la ciudadanía tultitlense.
- o La transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía será una premisa que guíe el actuar de los servidores públicos adscritos al Departamento.



00000493

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**





@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 Actualización Febrero 2022	<p style="text-align: center;"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	 Páginas 452
--	---	--

- o Los recursos materiales con los que cuenta el Departamento serán usados con honestidad, austeridad y eficacia con la intención de hacer más con menos.
- o El Departamento fomentará el respeto e igualdad entre mujeres y hombres. No se tolerará ningún acto de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual.
- o Las personas adscritas al Departamento deberán realizar su trabajo cumpliendo en todo momento la documentación inherente a sus funciones.
- o Atención de desparasitación de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 17:00 horas en el Centro de Control Canino.
- o Presentar original de la credencial de elector o INE vigente con domicilio del municipio de Tultitlán.


444

*[Handwritten signature]*

60000494

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

	<p align="center"><b>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p>	<p align="center">Páginas 452</p>
<p align="center">Actualización Febrero 2022</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	

### DESARROLLO

**Desarrollo del procedimiento:** Medida de prevención para evitar zoonosis parasitarias de perros y gatos.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Jefe	Atenderá de las citas para la desparasitación.
2	Ciudadano (a)	Deberá solicitar vía telefónica y/o verbal, cita para desparasitar a sus mascotas.
3	Secretaria	Le indicará al ciudadano (a) el día y la hora de la cita programada (formato 01)
4	Ciudadano	Se presentará el día de la cita con su mascota y deberá mostrar su identificación oficial INE del municipio de Tultitlán y se registrará en la hoja de control de desparasitación.
5	El Medico	Hará una anamnesis del estado de salud del animal al propietario (a), pesará o estimará el peso de la mascota, llenará la hoja de control del Desparasitante suministrado y realizará la desparasitación.
6	Fin	

  
 DIRECCIÓN DE  
 SERVICIOS PÚBLICOS 495  


00000495

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

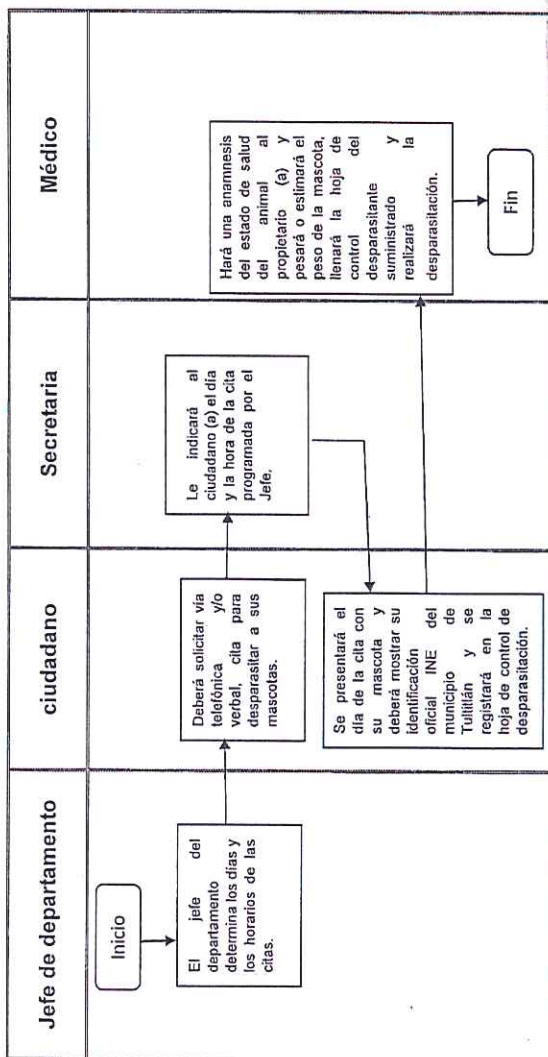
 Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### DIAGRAMACIÓN



SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
446



*[Handwritten signature]*

00000496

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

MEDICIÓN

DESPARASITACIONES PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD PROGRAMADA ANUAL	PORCENTAJE DE SERVICIOS REALIZADOS
167	2000	$167/2000 \times 100 = 8.3\%$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Agenda de citas para la desparasitación



RELACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, 447

00000497

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 @22\_24Tultitlan

 Seguimos **Transformando Tultitlán**





[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
---	--	--

### SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Determina el fin del procedimiento</p>



00000409

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22\_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	 <p>Páginas 452</p>
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		

### REGISTRO DE EDICIÓN

Fecha	Revisión	Cambio
08 de febrero de 2022	00	Se da de alta procedimiento para nueva administración

### DISTRIBUCIÓN



- Dirección de Servicios Públicos
- Subdirección de Servicios Públicos
- Departamento de Sanidad y Disposición Final



00000500

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

 <p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Actualización Febrero 2022</p>	<p>Páginas 452</p>
--	---------------------------------	---	--------------------

VALIDACIÓN

Elaboró



*M. V. Z. Mario Pontón Zúñiga*



M.V.Z. Mario Pontón Zúñiga  
Director de Servicios Públicos

Válido

*Lic. Juan Armando Luna Ávila*

Lic. Juan Armando Luna Ávila  
Contralor Municipal

00000501

	<p>AYUNTAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	
<p>Páginas 452</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Actualización Febrero 2022</p>

#### IV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos deja sin efectos y derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente manual de procedimientos, mismo que será publicado en la "Gaceta de Gobierno" para su difusión, así mismo, en la página WEB de <http://www.tultitlan.gob.mx>

Fecha de publicación Febrero de 2021



00000502

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22\_24Tultitlan



Seguimos **Transformando Tultitlán**

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

Seguimos **Transformando Tultitlán**

## MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL 2022-2024.

La Secretaria del Ayuntamiento, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 30, 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, 92 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; procede a difundir exhaustivamente las disposiciones de observancia general aprobadas por el Ayuntamiento Constitucional de Tultitlán, para el periodo 2022-2024, reunido en Sesión de Cabildo, para que comiencen su vigencia al día siguiente de su publicación, en el Periódico Oficial denominado "Gaceta Municipal" y en los estrados de esta dependencia, en formato físico o digital a través de la página web oficial del Ayuntamiento Constitucional 2022-2024, [www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx).

LA SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

RUBRICA

LIC. ANAY BELTRÁN REYES  
"SEGUIMOS TRANSFORMANDO TULTITLÁN"



00000503

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

 @22\_24Tultitlan

[www.tultitlan.gob.mx](http://www.tultitlan.gob.mx)

 Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**