H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad®
2019 - 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

Julio 2021

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2019-2021.
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 53 66 38 00, Extensiones 3939, 3940.

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Julio de 2021.
Impreso y hecho en Tlalnepantla Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

Índice

	Página
1. Presentación	6
2. Objetivo General	6
3. Procedimientos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	7
➢ Atención a Trámites y Servicios en Materia de Servicios Públicos	7
➢ Dirigir los Programas que ofrece la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	14
➢ Seguimiento a Peticiones de Servicios Públicos	20
Enlace Administrativo	**30**
➢ Actualización del Resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	30
➢ Integración del Programa Anual de Adquisición de Bienes o Servicios	38
➢ Gestiones Administrativas y Movimientos de Personal que labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	47
➢ Reparación y Mantenimiento de los Vehículos a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	57
➢ Suministro de Bienes y Servicios para las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	64
Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades	**78**
Coordinación de Iluminación	**78**
➢ Desrame de Árboles que Afectan el Servicio de Alumbrado Público	78
➢ Instalación de Luminarias para el Servicio de Alumbrado Público	91
➢ Mantenimiento a los Postes Metálicos del Alumbrado Público (Aplicación de Pintura)	104
➢ Reparación del Alumbrado Público Municipal	117
➢ Reposición de Luminarias del Alumbrado Público	130
➢ Sustitución de Postes de Alumbrado Público Caídos en la Vía Pública	143

Coordinación de Espacios Públicos **156**

- Derribo de Árboles Previamente Autorizados por la Autoridad Competente 156
- Encalado de Árboles en Áreas Verdes Municipales 167
- Forestación y Reforestación de Áreas Verdes Municipales 177
- Labores de Poda del Arbolado Urbano 187
- Mantenimiento en Áreas Verdes Municipales 197
- Recolección de Árboles Caídos en la Vía Pública 207
- Recolección de Residuos Verdes en la Vía Pública 217
- Riego con Agua Tratada en Áreas Verdes Municipales 227
- Construcción, Mantenimiento y Pintura de Rampas Peatonales 237
- Instalación de Señalamientos Informativos 249
- Mantenimiento a Monumentos Históricos y Fuentes 260
- Mantenimiento a Puentes Peatonales y Vehiculares 271
- Mantenimiento de Juegos Infantiles en Espacios Públicos 282
- Reparación de Barandales y Escalones en Puentes Peatonales 293
- Reparación de Malla Ciclónica de Espacios Públicos 304
- Reposición de Nomenclatura de Calles 315

Departamento de Bacheo y Señalización Vial **326**

- Mantenimiento a Topes con Mezcla Asfáltica 326
- Reparación de la Carpeta Asfáltica que presenta Baches 335
- Balizamiento y Pasos Peatonales en Vialidades Principales 345
- Eliminación de Grafiti del Mobiliario Urbano 359
- Encalado de Bardas y Dovelas del Equipamiento Urbano 372
- Señalización de Topes y Cruceros de la Vía Pública 385
- Trabajos de Pintura en Guarniciones de la Vía Pública 398

Departamento de Panteones **411**

- Adquisición de un Osario en Panteones Municipales 411

- Búsqueda de Información en los Registros, así como Ubicación de Lotes en Panteones Municipales 420
- Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de Fosa en Refrendo (no perpetuidades) 426
- Expedición de Constancia de Exhumación de Restos Humanos Áridos en Panteones Municipales 435
- Expedición de Constancia de Inhumación de Cadáveres de Personas Desconocidas o no Reclamadas en Panteones Municipales 444
- Expedición de Constancia de Inhumación de Cadáveres en Panteones Municipales 453
- Expedición de Constancia de Inhumación de Restos Humanos Áridos o Cremados en Panteones Municipales 462
- Expedición de Constancia de Mantenimiento por Uso de Fosa en Panteones Municipales 471
- Expedición de Constancia de Mantenimiento por Uso de Osario en Panteones Municipales 479
- Expedición de Constancia de Refrendo por Uso de Fosa 488
- Expedición de Permiso de Colocación de Placa de Identificación o Construcción de Gavetas 497
- Expedición de Permiso para el Uso de Velatorios Municipales 506

Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas **513**

- Mantenimiento Menor a Escuelas Públicas Municipales 513

Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos **523**

Departamento de Recolección **523**

- Eliminación de Tiraderos de Basura Clandestinos de la Vía Pública 523
- Jornadas de Recolección de Triques en Comunidades 532
- Recolección de Animales Muertos en Vías y Zonas Públicas 541
- Recolección de Escombro en la Vía Pública (hasta 10 costales) 550
- Recolección de Residuos Sólidos por Falta del Servicio 559
- Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a Particulares 569

Departamento de Barrido **579**

- Barrido, Papeleo y Retiro de Propaganda en Calles, Avenidas y Espacios Públicos 579
- Jornada de Limpieza en Comunidades 588

Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento **597**

- Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal 597

4. Simbología 609

5. Registro de Ediciones 609

6. Distribución 610

7. Validación del Manual 611

1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, establece cada uno de los pasos a seguir en la realización de sus funciones, prestación de servicios públicos y trámites que brinda la Dirección. Describe con precisión las actividades a desarrollar, las responsabilidades, objetivos, alcances y políticas de cada uno de los procedimientos de las Coordinaciones y Departamentos.

Los Procedimientos son la sucesión cronológica de una serie de operaciones interrelacionadas entre sí, dependientes una de otra y que mediante una forma determinada de ejecución permiten prestar un servicio con el objetivo de precisar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades, evitando duplicidad y, detectar omisiones.

Por lo anterior la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano a efecto de propiciar y mejorar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo armónico y productivo, el uso eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y financieros ha elaborado el siguiente Manual de Procedimientos, con la finalidad de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizan en cumplimiento de sus atribuciones.

Su objetivo es: precisar responsabilidades operativas y administrativas en la ejecución, control y evaluación de las actividades de la Dirección, así como registrar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que efectúan las áreas administrativas, normar las acciones de las Coordinaciones y Departamentos, obtener mayor aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas. Es referencia para orientar al personal de nuevo ingreso para facilitar su conocimiento en las actividades y funciones del área al que fue asignado, así como de la normatividad aplicable.

El Manual consta de siete apartados: Presentación, Objetivo General, Contenido de los Procedimientos de la Dependencia divididos por las unidades administrativas a la que pertenecen, Simbología, Registro de Ediciones, Distribución y Validación del Manual. Los procedimientos que conforman este manual se componen de: nombre del procedimiento, objetivo, alcance, referencias, responsabilidades, definiciones, insumos, resultados, políticas, descripción de actividades, diagrama de flujo, medición, formatos e instructivos y, Validación del Procedimiento

2. Objetivo General

Mejorar los servicios públicos que proporciona la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano mediante los procedimientos y delimitación de responsabilidades operativas en su ejecución, control y evaluación de actividades de las unidades administrativas, además de homologar criterios y funciones previamente autorizadas en el Manual de Procedimientos, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

3. Procedimientos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

Atención a Trámites y Servicios en Materia de Servicios Públicos

I. Objetivo

Mejorar la atención a trámites y servicios que proporciona la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, mediante la coordinación, planeación y seguimiento de programas y reportes por la falta de servicios, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y mejorar el entorno urbano.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, siendo las Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y personal administrativo que tiene a su cargo la atención al ciudadano por la falta de servicios en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III; incisos b, c, e y g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones II, III, V, VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Primero, artículo 1; y Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 7 y 8. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; y Capítulo X, artículos 275 y 276. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz. 2019-2021. Gaceta Municipal, 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es la responsable de otorgar los servicios públicos de acuerdo con la estructura orgánica vigente de la Dirección, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México y Leyes aplicables.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibir, autorizar e instruir la atención de las solicitudes a la falta de servicios públicos, de acuerdo con los programas de mantenimiento y conservación permanente, de recursos materiales e insumos ya establecidos en apego a la normatividad aplicable.

El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibir y atender las peticiones del Ciudadano por la falta o queja en materia de servicios públicos.
- Dar seguimiento a la solicitud del ciudadano, e informar a la Directora.
- Canalizar a los Departamentos los reportes para su atención, en conjunto con el Auxiliar del Departamento de Atención Ciudadana, deberá:
- Buscar respuesta en base de datos del reporte e informa al ciudadano el estatus de su solicitud.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de los procedimientos establecidos.
- Reenviar reporte que no haya sido atendido al Departamento para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.
- Orientar a la ciudadanía para solicitar, recibir, turnar aquella petición que sea solicitada por la falta del servicio.

El Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

- Recibir, verbalmente, vía telefónica o medios electrónicos las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales.
- Llevar un registro de los reportes y turnarlos a las Dependencias de la Administración pública.
- Dar seguimiento a las peticiones turnadas y verificar que exista respuesta y confirmar con los ciudadanos si fue atendida su solicitud.

Los Servidores Públicos adscritos de las áreas operativas, deberán:

- Son los responsables de atender los trabajos en materia de servicios públicos.
- Realizar los trabajos de acuerdo con los programas establecidos en apego a la normatividad y recursos disponibles asignados a las Coordinaciones y Departamentos.

V. Definiciones

- **Área operativa:** Se refiere al Departamento y/o Coordinación que ejecuta los trabajos en campo.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, vía telefónica o a través de las redes sociales con el cual, el servidor público procede para su atención y seguimiento.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.

- **Unidad de Atención:** Es el área Administrativa que tiene la responsabilidad de dar seguimiento a los trámites y servicios de los servicios públicos e informarle al ciudadano.

VI. Insumos

- Reporte ciudadano del trámite o servicio levantado por el Departamento de Atención Ciudadana, vía telefónica o electrónicamente.

VII. Resultados

- Atención al trámite o servicio (reporte) solicitado por el ciudadano.

VIII. Políticas

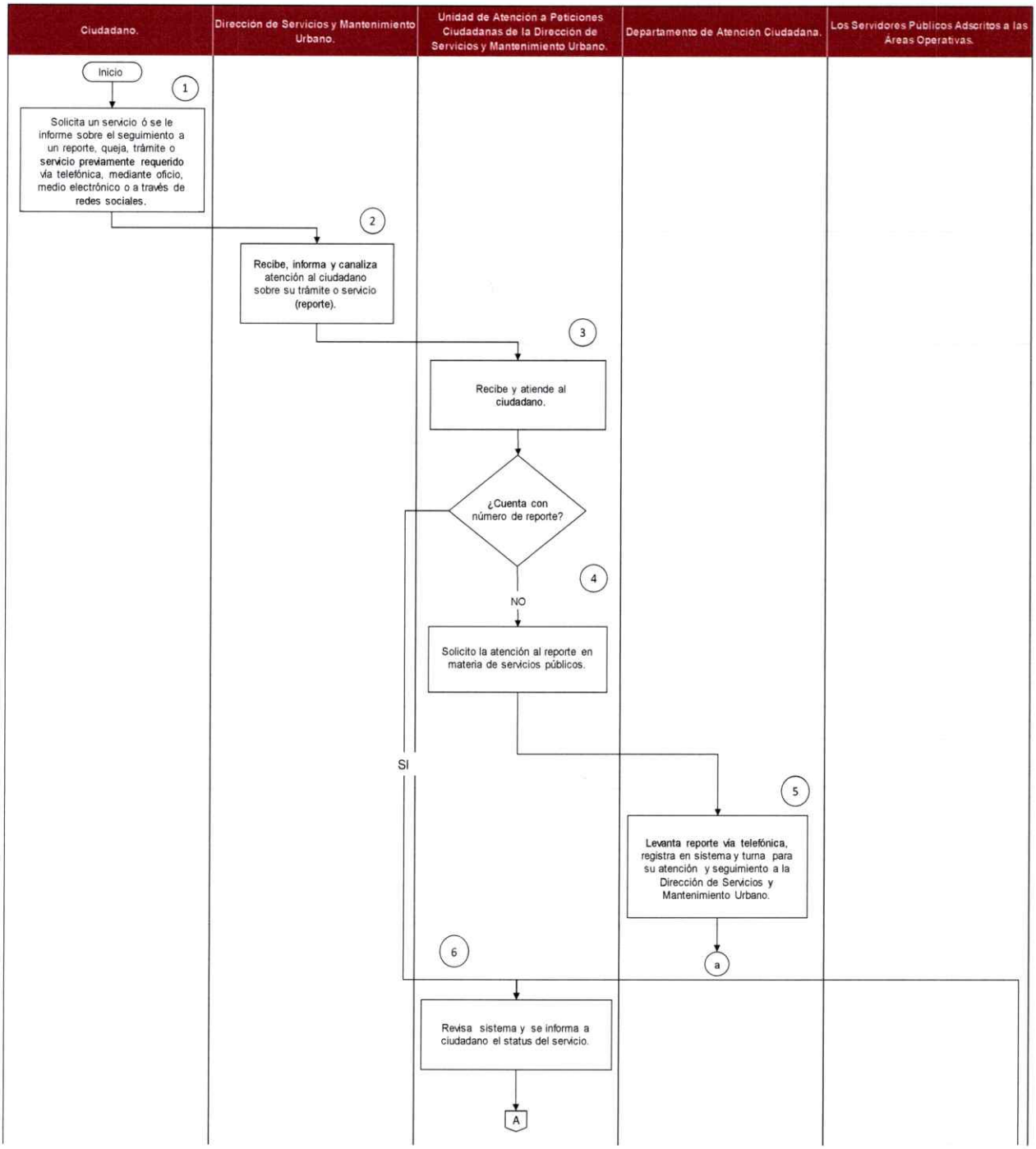
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- Los reportes se solicitan a través del Departamento de Atención Ciudadana vía telefónica al 555366-4450 y redes sociales.
- La atención a los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los medios humanos y materiales lo cual puede ser motivo de no realizarse el servicio.
- Escuchar al ciudadano de manera atenta y respetuosa para saber qué servicios presentan deficiencia o la falta de estos.
- Tomar los datos del ciudadano para estar en contacto con él para dar seguimiento.
- Elaborar informe del seguimiento y conclusión de las solicitudes.

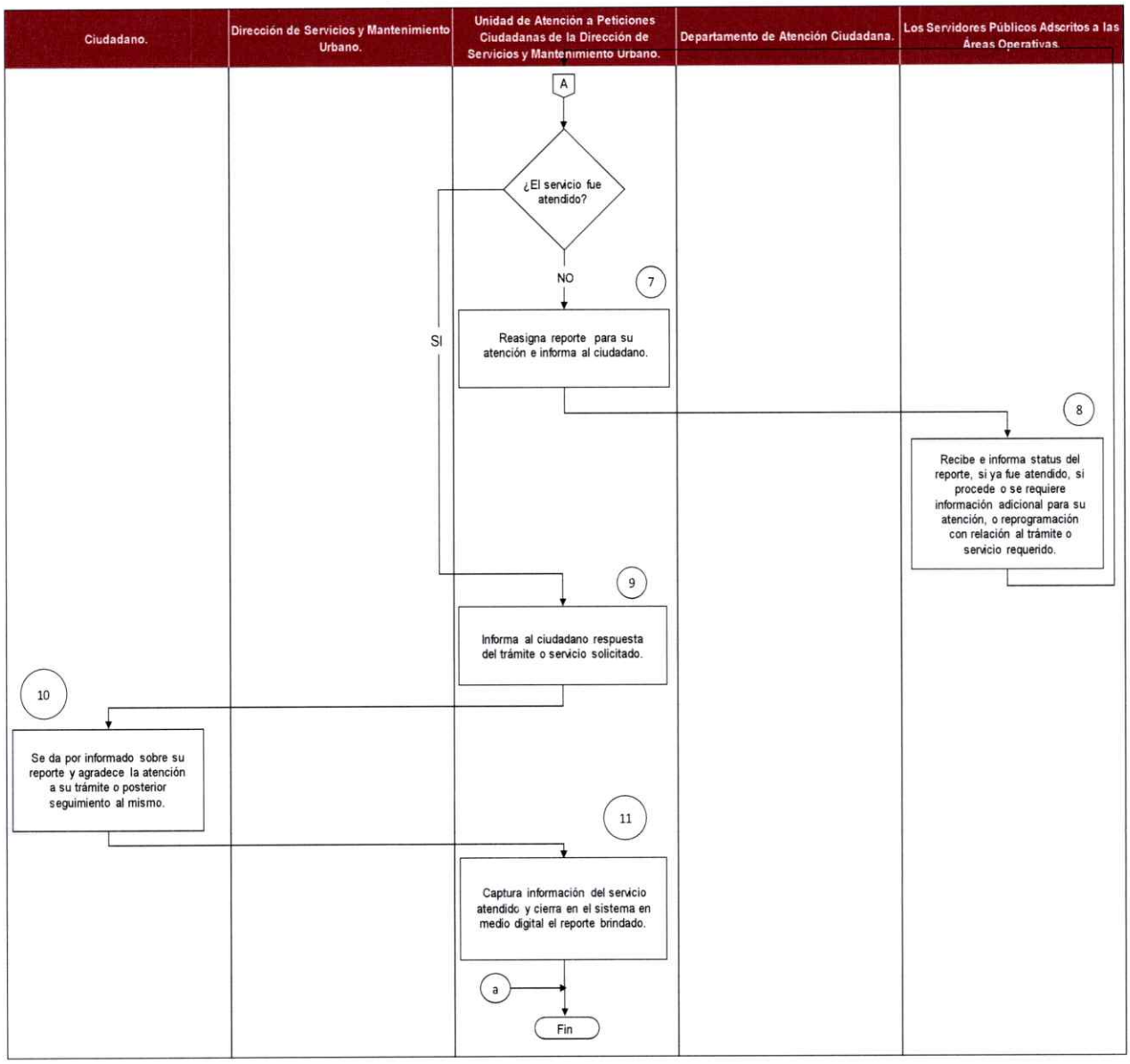
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita un servicio o se le informe sobre el seguimiento a un reporte, queja, trámite o servicio previamente requerido vía telefónica, mediante oficio, medio electrónico o a través de redes sociales.
2	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, informa y canaliza atención al ciudadano sobre su trámite o servicio (reporte).
3	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y atiende al ciudadano. ¿Cuenta con número de reporte? **No:** Solicito la atención al reporte en materia de servicios públicos. **Si:** Revisa sistema y se informa a ciudadano el estatus del servicio.
4	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Solicito la atención al reporte en materia de servicios públicos.
5	Departamento de Atención Ciudadana.	Levanta reporte vía telefónica, registra en sistema y turna para su atención y seguimiento a Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Revisa sistema y se informa al ciudadano el estatus del trámite o servicio. ¿El servicio fue atendido? **No:** Reasigna reporte para su atención e informa al ciudadano. **Si:** Recibe respuesta del servicio solicitado.
7	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Reasigna reporte para su atención e informa al ciudadano.
8	Los Servidores Públicos Adscritos a las Áreas Operativas.	Recibe e informa estatus del reporte, si ya fue atendido, si procede o se requiere información adicional para su atención, o reprogramación con relación al trámite o servicio requerido.
9	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Informa al ciudadano respuesta del trámite o servicio solicitado.
10	Ciudadano.	Se da por informado sobre su reporte y agradece la atención a su trámite o posterior seguimiento al mismo.
11	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Captura información del servicio atendido y cierra en el sistema en medio digital el reporte brindado.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano.
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Departamento de Atención Ciudadana.
Los Servidores Públicos Adscritos a las Áreas Operativas.
A
¿El servicio fue atendido?
NO
7
SI
Reasigna reporte para su atención e informa al ciudadano.
8
Recibe e informa status del reporte, si ya fue atendido, si procede o se requiere información adicional para su atención, o reprogramación con relación al trámite o servicio requerido.
9
Informa al ciudadano respuesta del trámite o servicio solicitado.
10
Se da por informado sobre su reporte y agradece la atención a su trámite o posterior seguimiento al mismo.
11
Captura información del servicio atendido y cierra en el sistema en medio digital el reporte brindado.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a trámites y servicios en materia de servicios públicos.	Mide la Atención a los trámites y servicios en materia de servicios públicos.	[Atención a los trámites y servicios en materia de servicios públicos atendidos. / Atención a los trámites y servicios en materia de servicios públicos recibidos.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

- No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Dirigir los Programas que ofrece la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

I. Objetivo

Mejorar la administración de los programas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, mediante los procesos de planeación, ejecución, conducción, supervisión y su cumplimiento permanente, para la eficiente operación de los servicios públicos municipales.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, siendo las Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y personal administrativo que tiene a su cargo la elaboración y seguimiento de los programas de la Dependencia del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción III; incisos b, c, e y g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139, fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones II, III, V, VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Primero, artículo 1; Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 7 y 8. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2021. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de noviembre 2020, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; y Capítulo X, artículos 275 y 276. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 42 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz. 2019-2021. Gaceta Municipal, 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es la responsable de otorgar los servicios públicos de acuerdo con la estructura orgánica vigente de la Dirección, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México y Leyes aplicables.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibir, analizar, planear e instruir la operación de los servicios públicos municipales como es: Alumbrado público, Mantenimiento a parques y jardines, Accesibilidad Urbana, Bacheo y balizamiento, Panteones, Mantenimiento a escuelas, y Limpia, recolección y tratamiento de residuos sólidos.
- Coordinar la aplicación de programas municipales para la eficiente prestación de los Servicios Públicos entre otros.

Los Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberán:

- Recibir, analizar y turnar, los programas, proyectos u oficios para su atención y seguimiento.
- Recibir y revisar con los servidores públicos las respuestas y programas propuestos.

Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, y/o Enlace administrativo, deberán:

- Atender, recibir, elaborar y turnar, los programas, proyectos u oficios para su atención y seguimiento.
- Integrar documentos en forma mensual y/o trimestral sobre las actividades realizadas por la Dirección.
- Organizar, implementar y vigilar la aplicación de programas municipales, para la eficiente prestación de los servicios públicos.
- Atender las peticiones del Ciudadano por la falta o queja en materia de servicios públicos.

V. Definiciones

- **Coordinación:** Establecer mecanismos de relación entre el presupuesto con el Plan de Desarrollo Municipal y de conexión y difusión con las dependencias e instituciones involucradas en la ejecución de acciones que permitan entregar los resultados que la población espera, es decir llevar a cabo acciones que identifiquen el valor público que se otorga.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Evaluación:** Al proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia, eficiencia, calidad, resultados e impacto con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas, de conformidad con lo señalado en el artículo 10 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- **Programa presupuestario (Pp):** Al conjunto de acciones sistematizadas dirigidas a resolver un problema vinculado a la población que operan los sujetos evaluados, identificando los bienes y servicios mediante los cuales logra su objetivo, así como a sus beneficiarios.

- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- **Trabajo de campo:** Al conjunto de actividades para recabar información en el área de influencia o geográfica donde opera el programa presupuestario, mediante la aplicación de encuestas o entrevistas a la población objetivo e inspecciones directas, incluyendo el acopio de toda información para la mejor evaluación del programa.
- **Trabajo de administración:** Al conjunto de actividades para el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública, incluyendo la información que proporcione el sujeto evaluado responsable de los programas sujetos a evaluación.

VI. Insumos

- Oficios de las Dependencias de la Administración Municipal.
- Plan de Desarrollo Municipal, programas, PbR's, Manuales de Organización y Procedimientos.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.

VII. Resultados

- Programas de trabajo de mantenimiento y conservación de la infraestructura y equipamiento.
- Informes de trabajo para Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Instituto Municipal de Planeación, Oficialía Mayor, etc.

VIII. Políticas

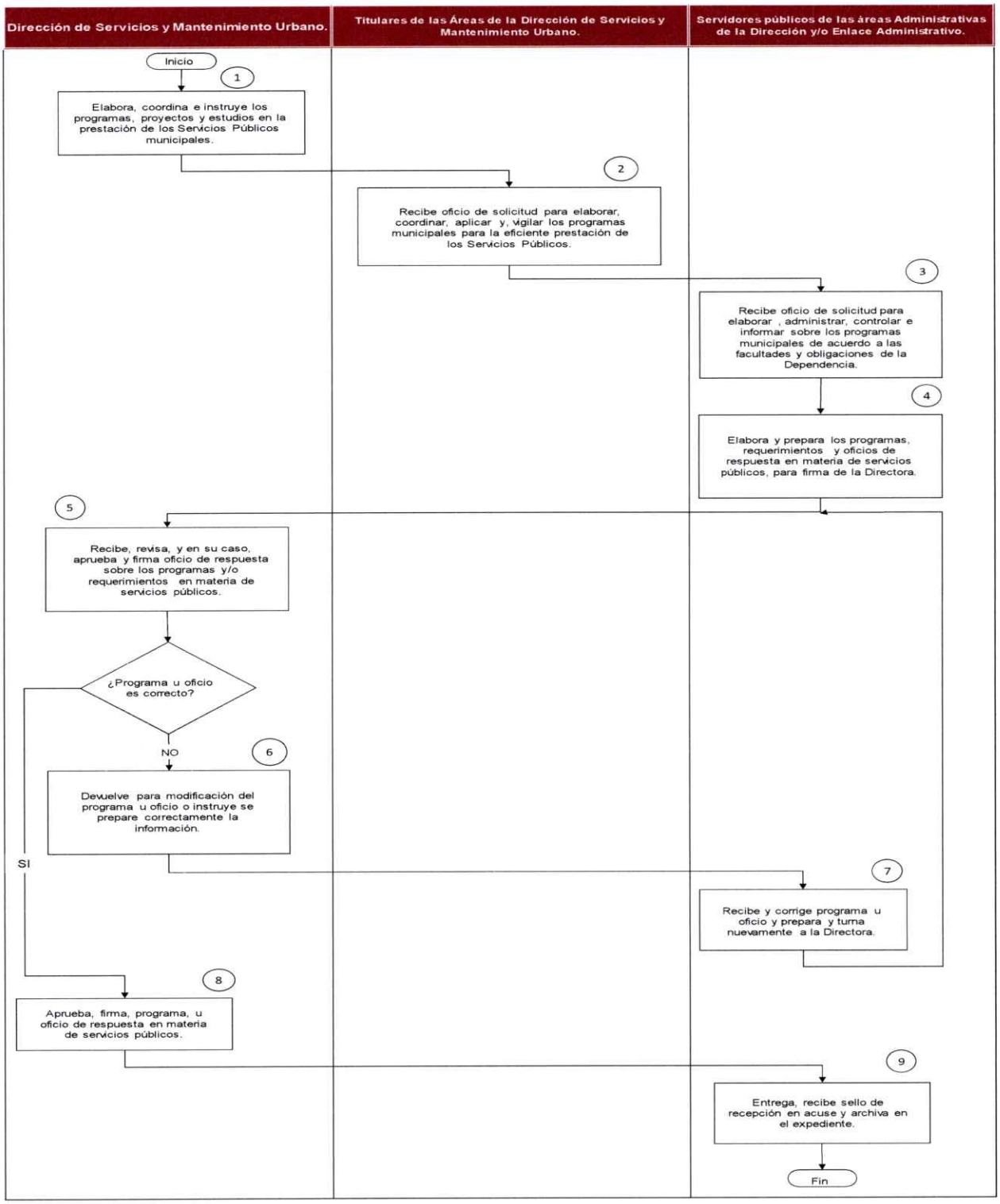
- Horario de oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- La atención a los trabajos está sujetos a la disponibilidad de los medios humanos y materiales lo cual puede ser motivo de no realizarse el servicio.
- Conocer los procedimientos y normatividad para desarrollar los programas y/o proyectos.
- Elaborar programas y darle seguimiento hasta su conclusión.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Elabora, coordina e instruye los programas, proyectos y estudios en la prestación de los Servicios públicos municipales.
2	Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio de solicitud para elaborar, coordinar, aplicar y vigilar los programas municipales para la eficiente prestación de los servicios públicos.
3	Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, y/o Enlace Administrativo.	Recibe, oficio de solicitud para elaborar, administrar, controlar e informar sobre los programas municipales de acuerdo con las facultades y obligaciones de la Dependencia.
4	Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, y/o Enlace Administrativo.	Elabora y prepara los programas, requerimientos y oficios de respuesta en materia de servicios públicos, para firma de la Directora.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbanos.	Recibe, revisa y en su caso aprueba y firma oficio de respuesta sobre los programas y/o requerimientos en materia de servicios públicos. ¿Programa u oficio es correcto? **No:** Devuelve para modificación del programa u oficio o instruye se prepare correctamente la información. **Si:** Aprueba, firma, programa u oficio de respuesta en materia de servicios públicos.
6	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbanos.	Devuelve para modificación del programa u oficio o instruye se prepare correctamente la información.
7	Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, y/o Enlace Administrativo.	Recibe y corrige programa y oficio y prepara y turna nuevamente a la Directora.
8	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbanos.	Aprueba, firma, programa y oficio de respuesta en materia de servicios públicos.
9	Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, y/o Enlace Administrativo.	Entrega, recibe sello de recepción en acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Procedimiento para Dirigir los programas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Mide los procedimientos para dirigir los programas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	[Procedimiento, Administración y desarrollo de los programas de la DSMU atendidos. / Procedimiento, Administración y desarrollo de los programas de la DSMU recibidos.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

- No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Seguimiento a Peticiones de Servicios Públicos

I. Objetivo

Atender las peticiones de servicios urbanos, mediante el seguimiento a escritos, oficios, y correos electrónicos, recibidos a través del Departamento de Atención Ciudadana, de las Dependencias y Organismos internos y/o externas, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI'S), Asociaciones Civiles, Particulares y medios electrónicos, para dar respuesta y satisfacción del servicio al ciudadano que lo requiera.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, siendo las Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y personal administrativo que tiene a su cargo la atención elaboración y seguimiento de los programas de la Dependencia del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III; incisos b, c, e y g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones II, III, V, VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios Título Primero, Capítulo I, artículo 1, Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Primero, artículo 1; y Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 7 y 8. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal para el Ejercicio Fiscal 2021, Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de noviembre 2020, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; y Capítulo X, artículos 275 y 276. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz. 2019-2021. Gaceta Municipal, 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es la responsable de brindar los servicios públicos de acuerdo con la estructura orgánica vigente de la Dirección, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México y Leyes aplicables.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibir, planear, coordinar, evaluar, los oficios para su atención y seguimiento para la eficiente y eficaz prestación de los servicios urbanos.
- Revisar la correspondencia para dar respuesta y seguimiento a solicitudes giradas por otras Dependencias internas y externas; así como de peticiones ciudadanas.
- Evaluar el desempeño de las áreas que integran la Dirección, en la ejecución de sus programas y proyectos.
- Instruir y turnar a la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Limpia, Coordinación de Iluminación y Coordinación de Espacios Públicos, Enlace Administrativo y Departamentos de acuerdo con sus facultades y atribuciones los trabajos de mantenimiento y conservación para su atención.

Las Subdirecciones de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberán:

- Proponer los programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral de los servicios públicos y mantenimiento al equipamiento urbano.
- Supervisar, coordinar, controlar los programas anuales que forman parte del presupuesto así como los planes de desarrollo en materia de servicios públicos.
- Recibir y turnar a los mandos medios, las peticiones de los ciudadanos que solicitan en su comunidad.

La Coordinación o Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberán:

- Reportar y ejecutar los trabajos programados, así como dar respuesta y seguimiento a oficios turnados por la Dirección.
- Recibir e instruir a los servidores públicos, administrativos y operativos, las solicitudes y peticiones de los ciudadanos que solicitan en su comunidad.
- Informar el seguimiento de los trabajos programados y dar respuesta a las solicitudes y quejas ciudadanas.

Los Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibir y elaborar respuesta de los oficios, trámites y servicios asignados.
- Con la instrucción de los mandos Medios y Superiores dar respuesta y seguimiento a oficios turnados de otras Dependencias.
- Orientar a la ciudadanía para recibir, solicitar, turnar aquella petición que sea solicitada por la falta del servicio.

- Participar en la formulación y seguimiento de las acciones de Mejora Regulatoria, Transparencia, Trámites y Servicios, Agenda para el Desarrollo Municipal, otros.
- Registrar el Archivo en trámite.

Los Servidores Públicos de las áreas operativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Ejecutar los trabajos de los programas anuales de mantenimiento y conservación.
- Atender las quejas y reportes ciudadanos que fueron asignados por sus superiores.
- Reportar los trabajos de mantenimiento y conservación que les competan en materia de servicios públicos, de acuerdo con sus facultades y atribuciones a su Departamento o Coordinación.

El Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, deberá:

- Recibir, verbalmente, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, reportes y oficios de personas físicas o morales.
- Llevar un registro y turnarlas a las Dependencias de la Administración Pública Municipal.
- Verificar que exista respuesta a los requirentes de la información solicitada.

V. Definiciones

- **Coordinación:** Establecer mecanismos de relación entre el presupuesto con el Plan de Desarrollo Municipal y de conexión y difusión con las dependencias e instituciones involucradas en la ejecución de acciones que permitan entregar los resultados que la población espera, es decir llevar a cabo acciones que identifiquen el valor público que se otorga.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Evaluación:** Al proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia, eficiencia, calidad, resultados e impacto con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas, de conformidad con lo señalado en el artículo 10 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- **Programa presupuestario (Pp):** Al conjunto de acciones sistematizadas dirigidas a resolver un problema vinculado a la población que operan los sujetos evaluados, identificando los bienes y servicios mediante los cuales logra su objetivo, así como a sus beneficiarios.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Trabajo de campo:** Al conjunto de actividades para recabar información en el área de influencia o geográfica donde opera el programa presupuestario, mediante la aplicación de encuestas o entrevistas a la población objetivo e inspecciones directas, incluyendo el acopio de toda información para la mejor evaluación del programa.
- **Trabajo de administración:** Al conjunto de actividades para el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública, incluyendo la información que proporcione el sujeto evaluado responsable de los programas sujetos a evaluación.

VI. Insumos

- Oficios de las Dependencias internas y externas.
- Peticiones de la ciudadanía, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI'S), Asociaciones Civiles y Particulares.

VII. Resultados

- Respuesta a oficios sobre peticiones ciudadanas.
- Atención a oficios girados por otras Dependencias.

VIII. Políticas

- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- La atención a los trabajos está sujetos a la disponibilidad de los medios humanos y materiales lo cual puede ser motivo de no realizarse el servicio.
- Conocer los procedimientos y normatividad para dar respuesta a oficios de otras Dependencias.

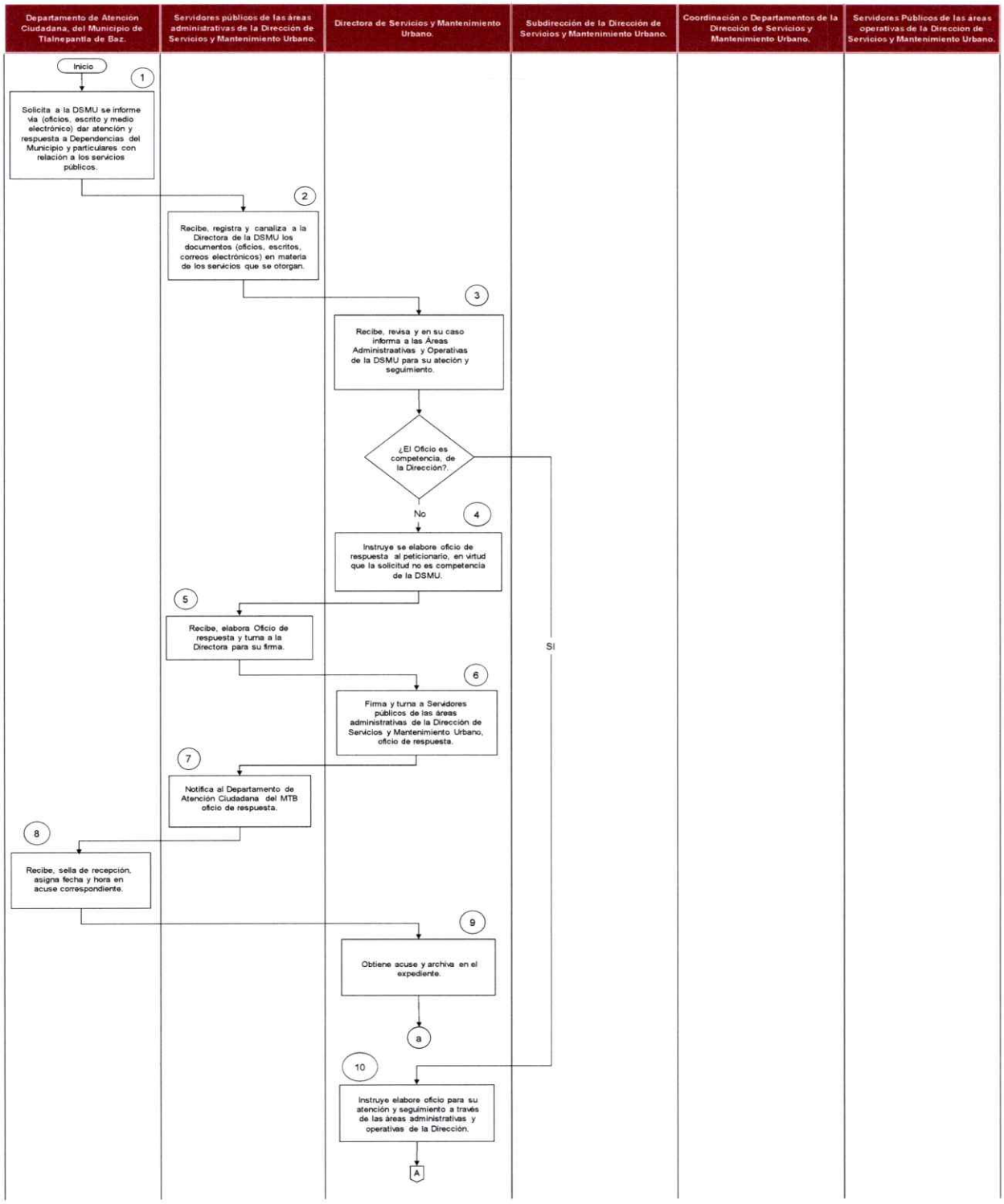
IX. Descripción de Actividades

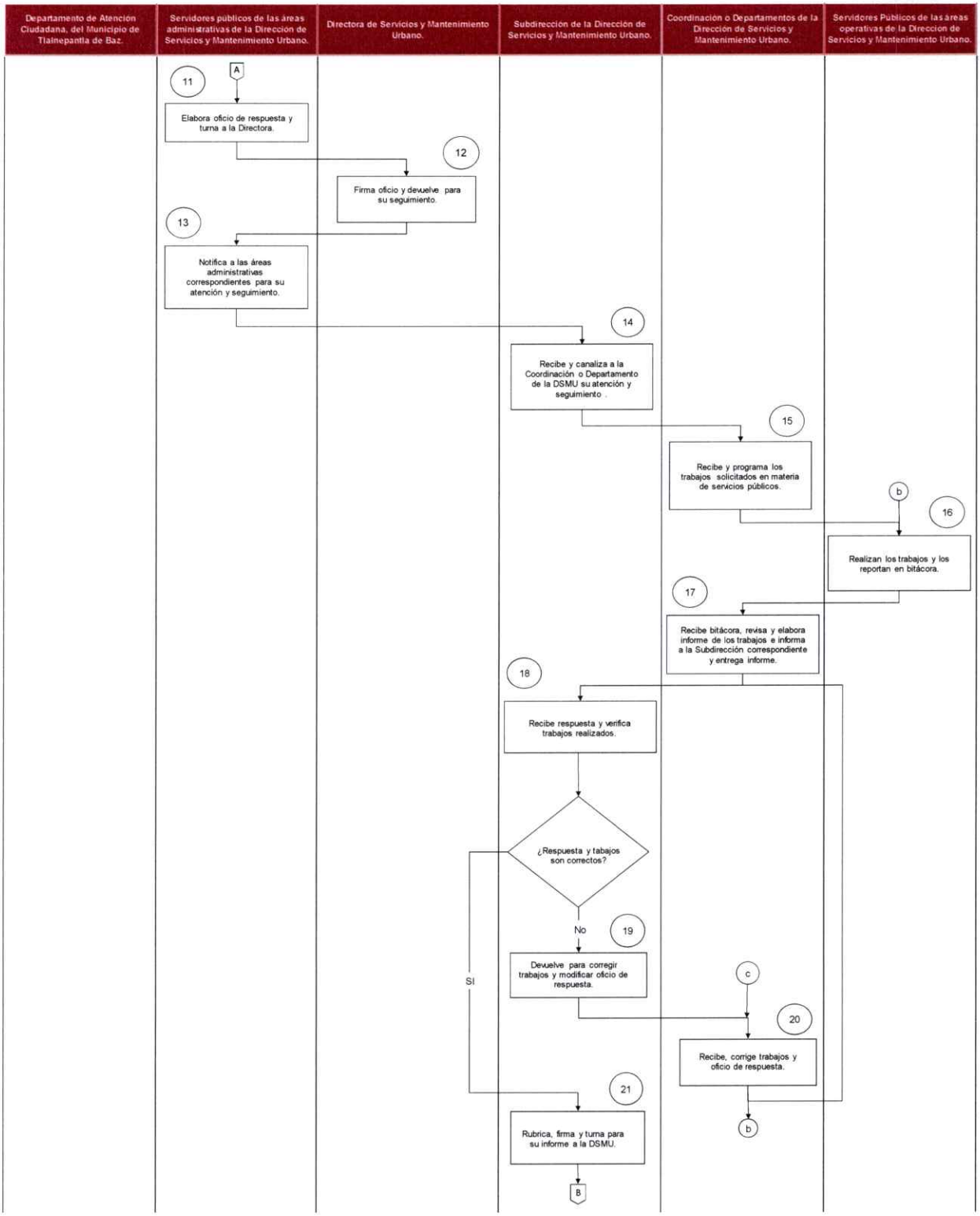
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Solicita a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano se informe vía (oficio, escrito, y medios electrónicos) dar atención y respuesta a Dependencias del Municipio y particulares con relación a los servicios públicos.
2	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra y canaliza a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, los documentos (oficios, escritos y correos electrónicos en materia de los servicios que se otorgan).
3	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, revisa y en su caso informa a las áreas administrativas y operativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su atención y seguimiento. ¿El Oficio es competencia, de la Dirección? **No:** Instruye, se elabore oficio de respuesta al peticionario. **Si:** Dicta respuesta para su atención a las Áreas Administrativas y Operativas de la Dirección.
4	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Instruye, que se elabore oficio de respuesta al peticionario, en virtud que la solicitud no es competencia de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
5	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, elabora oficio de respuesta y turna a la directora para su firma.
6	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma y turna a Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, oficio de respuesta.
7	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Notifica al Departamento de Atención Ciudadana oficio de respuesta.
8	Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
9	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.
10	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Instruye elabore oficio para su atención y seguimiento a través de las áreas administrativas y operativas de la Dirección.

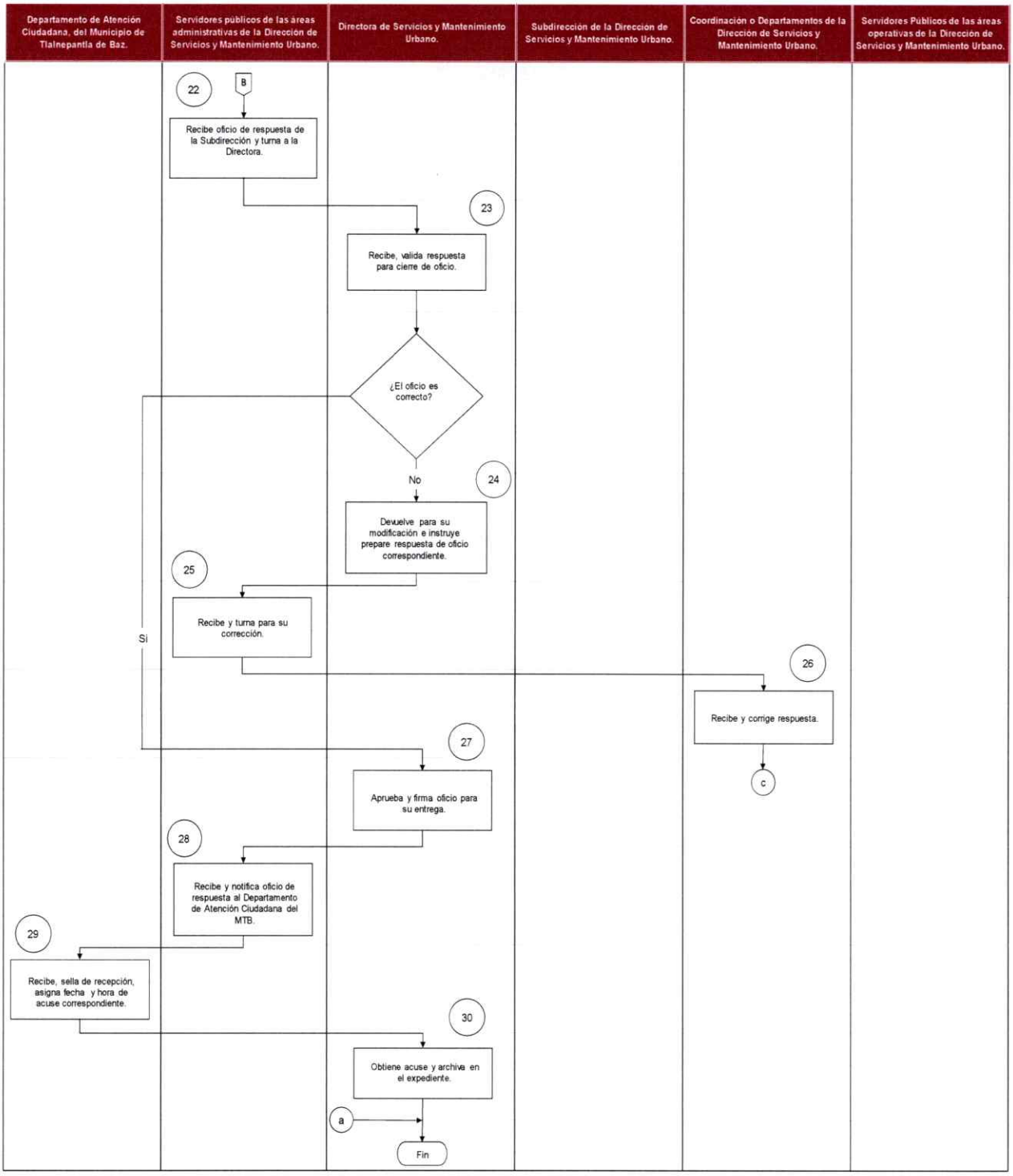
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Elabora oficio de respuesta y turna a la Directora.
12	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma oficio y devuelve para su seguimiento.
13	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Notifica a las Áreas Administrativas correspondientes su atención y seguimiento.
14	Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y canaliza a la Coordinación o Departamento de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su atención y seguimiento.
15	Coordinación o Departamento de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y programa los trabajos solicitados en materia de servicios públicos.
16	Personal Operativo de las Áreas operativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Realizan los trabajos y los reportan en bitácora.
17	Coordinación o Departamento de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe bitácora, revisa y elabora informe de los trabajos e informa a la Subdirección correspondiente y entrega informe.
18	Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta y verifica trabajos realizados. ¿Respuesta y trabajos son correctos? **No:** Devuelve para corregir trabajos y modificar oficio de respuesta. **Si:** Rubrica, firma y turna para su informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
19	Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para corregir trabajos y modificar oficio de respuesta.
20	Coordinación o Departamento de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, corrige trabajos y oficio de respuesta.
21	Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Rubrica, firma y turna para su informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
22	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio de respuesta de la Subdirección y turna a la Directora.
23	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, valida respuesta para cierre de oficio. ¿El oficio es correcto? **No:** Devuelve para su modificación e instruye prepare respuesta del oficio correspondiente. **Si:** Recibe, aprueba y turna firma documento y devuelve oficio para su entrega.
24	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para su modificación e instruye prepare respuesta del oficio correspondiente.
25	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y turna para su corrección.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
26	Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y corrige respuesta.
27	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Aprueba y firma oficio para su entrega.
28	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y notifica oficio de respuesta a Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
29	Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
30	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Departamento de Atención Ciudadana, del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Coordinación o Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos de las áreas operativas de la Direccion de Servicios y Mantenimiento Urbano.
11
A
Elabora oficio de respuesta y turna a la Directora.
12
Firma oficio y devuelve para su seguimiento.
13
Notifica a las áreas administrativas correspondientes para su atención y seguimiento.
14
Recibe y canaliza a la Coordinación o Departamento de la DSMU su atención y seguimiento .
15
Recibe y programa los trabajos solicitados en materia de servicios públicos.
b
16
Realizan los trabajos y los reportan en bitácora.
17
Recibe bitácora, revisa y elabora informe de los trabajos e informa a la Subdirección correspondiente y entrega informe.
18
Recibe respuesta y verifica trabajos realizados.
¿Respuesta y tabajos son correctos?
No
19
Devuelve para corregir trabajos y modificar oficio de respuesta.
SI
c
20
Recibe, corrige trabajos y oficio de respuesta.
b
21
Rubrica, firma y turna para su informe a la DSMU.
B


Departamento de Atención Ciudadana, del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Coordinación o Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos de las áreas operativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
22
B
Recibe oficio de respuesta de la Subdirección y turna a la Directora.
23
Recibe, valida respuesta para cierre de oficio.
¿El oficio es correcto?
No
24
Devuelve para su modificación e instruye prepare respuesta de oficio correspondiente.
25
Recibe y turna para su corrección.
Si
26
Recibe y corrige respuesta.
c
27
Aprueba y firma oficio para su entrega.
28
Recibe y notifica oficio de respuesta al Departamento de Atención Ciudadana del MTB.
29
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
30
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Seguimiento a peticiones de Servicios Públicos.	Mide el seguimiento institucional a peticiones de Servicios Públicos.	$\left[\frac{\text{Seguimiento a peticiones de servicios públicos atendidos.}}{\text{Seguimiento a peticiones de servicios públicos recibidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

- No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Actualización del Resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

I. Objetivo

Mantener actualizados los bienes muebles patrimoniales a resguardo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, mediante el control, registro, ubicación y vigencia, siendo firmados por los usuarios, para salvaguardar y preservar los bienes a cargo de los servidores públicos adscritos a la Dirección.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, siendo la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público, Coordinación de Iluminación, Coordinación de Espacios Públicos, Subdirección de Limpia y Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, así como a la Coordinación de Patrimonio Municipal, Contraloría Municipal y personal responsable asignado por el Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Sexto; artículo 123. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal del Trabajo. Título Primero, artículo 1. Diario Oficial de la Federación, 1° de abril de 1970, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 al 5. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos para el Registro y Control del Inventario y la Conciliación y Desincorporación de Bienes Muebles e Inmuebles para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 11 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 15 fracciones IX, XIII, XVI, XVII, XVIII, XIX y XX. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Enlace Administrativo es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano planear, instruir, autorizar, evaluar y establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, materiales (bienes muebles), financieros y capital humano, en conjunto con la Coordinación de Patrimonio Municipal del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Establecer las políticas y procedimientos necesarios para la administración de los recursos materiales, financieros y capital humano asignados a la unidad administrativa.
- Instruir a las unidades administrativas de la Dependencia la actualización, vigilancia y conservación del patrimonio Municipal en concordancia con la Coordinación de Patrimonio Municipal, así como por nueva adquisición, reposición o desgaste.
- Establecer, promover y evaluar el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario, equipo y vehículos que sean utilizados por el personal que labora en la Dependencia.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibir, analizar e instruir al Servidor público responsable de actualizar los bienes de la DSMU a fin de verifique los inventarios físicos de los bienes muebles asignados a las áreas de la Dirección.
- Coadyuvar con la Coordinación de Patrimonio Municipal en el levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la Dirección.
- Hacer del conocimiento de la Coordinación de Patrimonio Municipal, las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes.

El Servidor público responsable de actualizar los bienes de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Revisar los registros de inventarios del personal que labora en las áreas de la Dirección y su buen funcionamiento y mantenimiento de mobiliario y equipo asignado.
- Realizar y verificar, juntamente con las Titulares de las Áreas los inventarios de bienes e informar su situación de la actualización y estado físico.
- Solicitar a la Coordinación de Patrimonio Municipal, la emisión de la placa o etiqueta adherible que contenga el número de inventario del bien mueble por nueva adquisición, reposición o desgaste.
- Requerir a la Coordinación de Patrimonio Municipal, la recepción de los bienes muebles que ya no son útiles o funcionales para el servicio al cual están destinados y se proceda a su baja.

Los Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberán:

- Recibir, revisar, actualizar e informar sobre los inventarios de bienes proporcionados a su Área y asignados a los servidores públicos adscritos.
- Vigilar la correcta conservación y mantenimiento del patrimonio municipal y en su caso recopilar la firma del resguardo de los bienes muebles patrimoniales de los servidores públicos responsables.

La Coordinación de Patrimonio Municipal: Es el área responsable de llevar a cabo la organización, vigilancia y administración del Patrimonio Municipal; coordinar y actualizar permanentemente el inventario de bienes muebles, inmuebles y archivo que forman parte de dicho patrimonio.

V. Definiciones

- **Activo Fijo:** Conjunto de bienes tangibles que utiliza la Administración Pública Municipal en el desarrollo de sus actividades.
- **Activo no Circulante:** Al constituido por el conjunto de valores y derechos de realización o disponibilidad con un tiempo superior a un año, como inversiones financieras mayores a un año, los bienes muebles, agrícolas y forestales, activo biológico y bienes inmuebles.

- **Bien Inmueble:** Recurso físico que, por su naturaleza de uso o consumo, no puede trasladarse de un lugar a otro.
- **Bien Mueble:** Objeto que, por su naturaleza de uso o consumo, puede ser trasladado de un lugar a otro ya sea por sí mismo, o por efecto de una fuerza exterior, es todo aquello que se conoce como: mobiliario, mesas, sillas, libreros, anaqueles, equipo de oficina en general, equipo de transporte, semovientes, entre otros.
- **Bienes Muebles de Bajo Costo:** A los objetos que por su naturaleza de uso pueden ser trasladados de un lugar a otro, y cuyo costo al momento de su adquisición o incorporación es inferior a 35 salarios mínimos pero mayor a 17 del área geográfica "C".
- **Bien Patrimonial:** Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.
- **Control Interno:** Función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes propiedad de las entidades fiscalizables, a través de un conjunto de procedimientos basados en la normatividad vigente.
- **Destino o Uso de Bienes Municipales:** Asignación que se realiza a los bienes muebles e inmuebles en base a las necesidades y requerimientos de las diferentes Unidades Administrativas.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Donación:** Contrato por virtud del cual una persona llamada donante, transfiere, en forma gratuita, una parte de sus bienes presentes, a otra llamada donataria.
- **Enajenación:** Acto que realizan las entidades fiscalizables para trasmitir la propiedad y el dominio de sus bienes muebles e inmuebles, a título oneroso.
- **Entidad Fiscalizable:** Los municipios del Estado, organismos públicos descentralizados y Fideicomisos públicos de carácter municipal.
- **Inventario de Bienes Inmuebles:** Es el documento en donde se registran todos los bienes inmuebles propiedad de las entidades fiscalizables, el cual deberá contener todas las características de identificación, tales como: nombre, zona, ubicación, medidas y colindancias, tipo de inmueble, superficie construida, uso, medio de adquisición, situación legal, valor y todos los demás datos que se solicitan en la cédula correspondiente.
- **Inventario de Bienes Muebles:** Registro de los bienes muebles con un costo igual o mayor a 35 salarios mínimos del área geográfica "C" para los ejercicios anteriores y a partir del 01 de enero de 2013 los bienes muebles cuyo costo unitario de adquisición sea igual o superior a 35 días de salario mínimo general.
- **Órgano Superior:** Al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- **Órgano De Control Interno:** A la contraloría municipal y a los órganos de control interno de las entidades fiscalizables.
- **Resguardo:** Control de bienes y valores para evitar que se realicen con ellos actividades no permitidas o fraudulentas.
- **Resguardatario:** Servidor público que tiene bajo su uso, custodia y responsabilidad los bienes propiedad de la entidad fiscalizable, cuyo compromiso ha quedado registrado en el resguardo del bien.
- **S.P. responsable de los Bienes Muebles de la DSMU:** Servidor Público responsable de los Bienes Muebles de la DSMU.
- **Unidades Administrativas:** Áreas que forman parte de una estructura administrativa en las entidades fiscalizables.

VI. Insumos

- Solicitud de resguardo a patrimonio cuando el bien adquirido forma parte de los bienes muebles patrimoniales del Municipio mediante factura.
- Credencial del Ayuntamiento del resguardatario.

VII. Resultados

- Bienes muebles patrimoniales controlados e inventariados.
- Se cuenta con un inventario de los bienes muebles debidamente resguardados.

VIII. Políticas

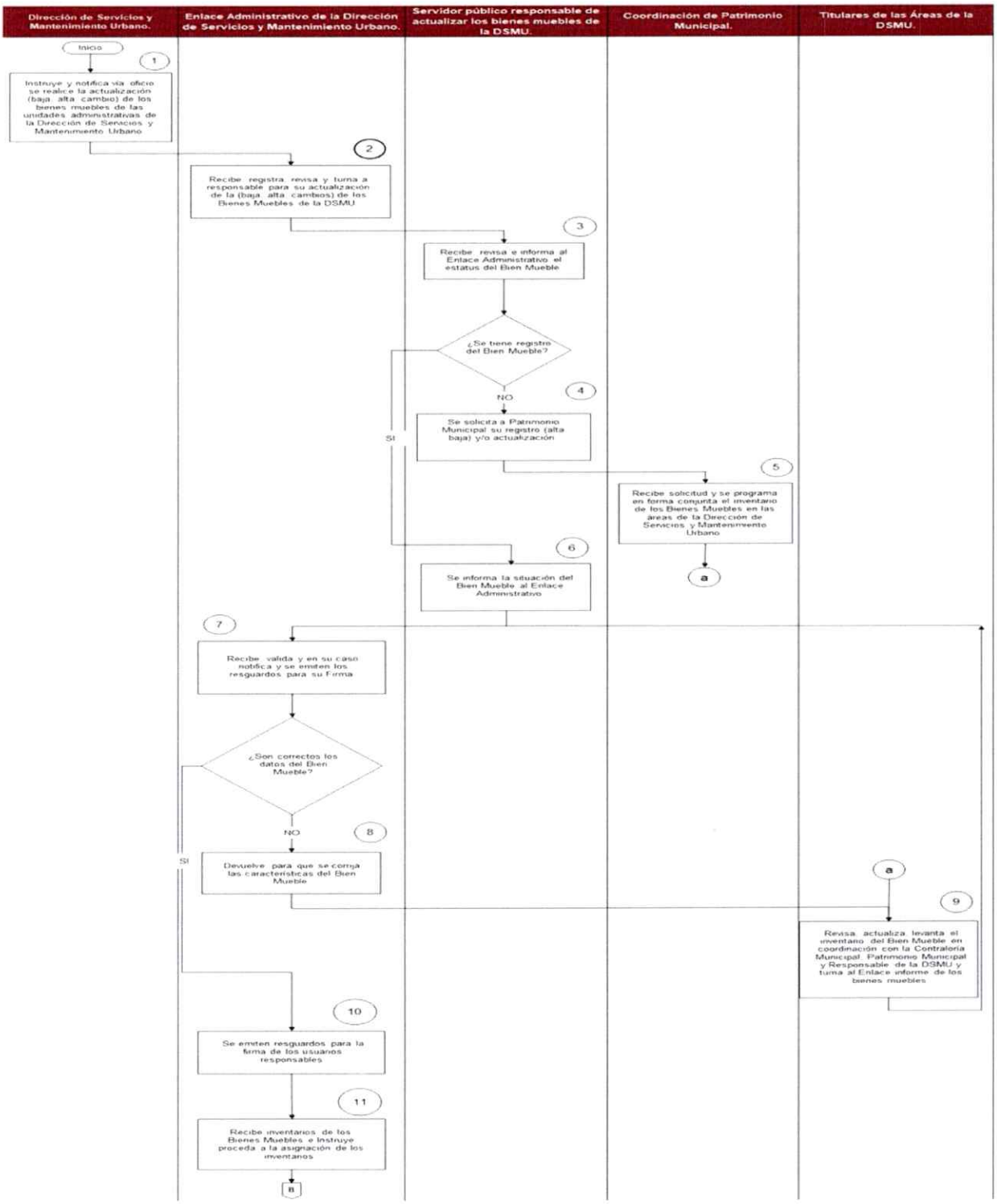
- Actualizar los inventarios (bajas y altas) de la Dependencia en apego a la normatividad aplicable.
- Mantener actualizados los bienes muebles, equipo y vehículos que sean asignados a los servidores públicos que laboran en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- Se emite resguardo interno para recabar firma del usuario, del bien inmueble asignado.

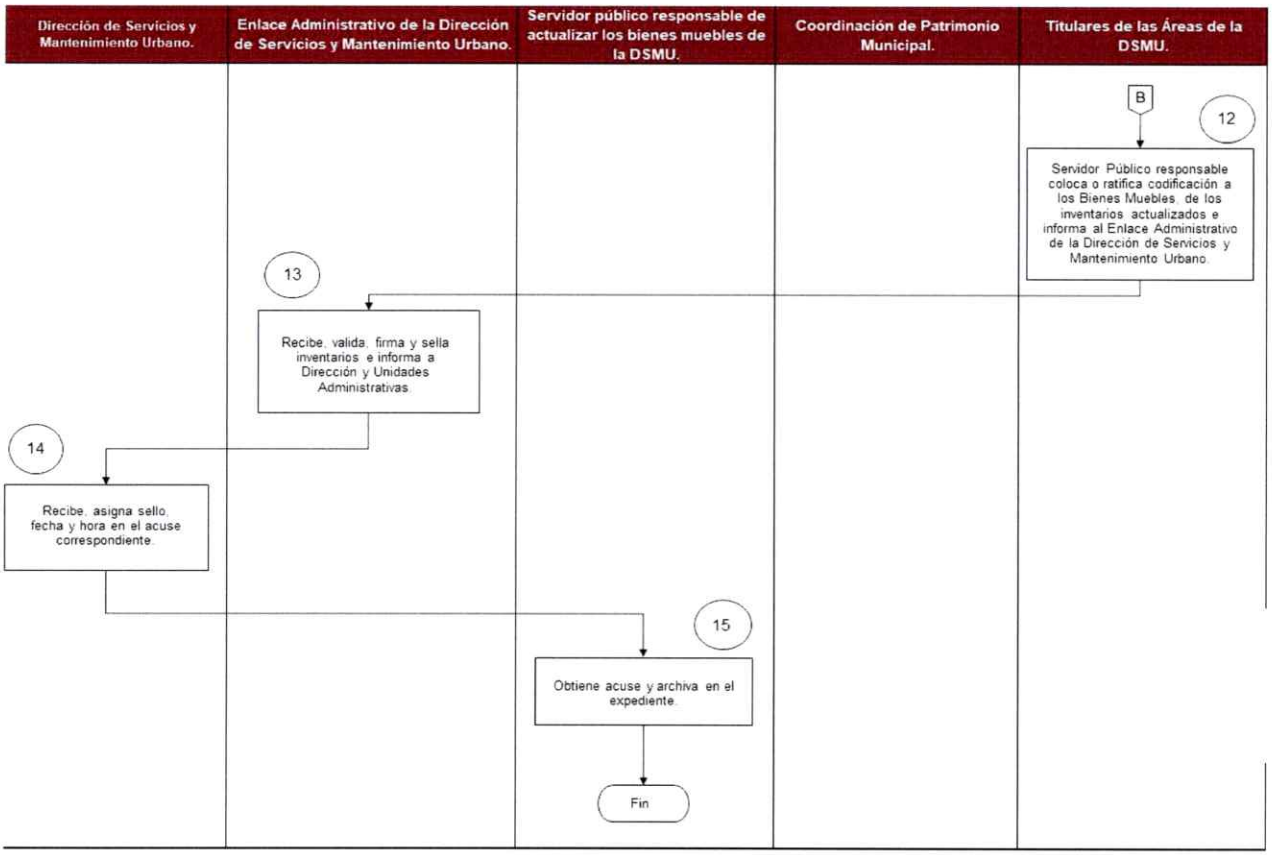
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Instruye y notifica vía oficio se realice la actualización (baja, alta, cambio) de los bienes muebles de las unidades administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
2	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra y turna para su actualización (baja, alta, cambio) de los bienes muebles de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
3	Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la DSMU.	Recibe, revisa e informa al Enlace Administrativo el estatus del bien mueble patrimonial de la Dirección. ¿Se tiene registro del Bien Mueble? **No:** Se solicita a Patrimonio Municipal su registro de alta, baja y/o actualización. **Si:** Se informa de la situación del Bien Mueble al Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
4	Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la DSMU.	Se solicita a Patrimonio Municipal su registro de alta, baja y/o actualización.
5	Coordinación de Patrimonio Municipal.	Recibe solicitud y se programa en forma conjunta el inventario de los Bienes Muebles en las áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
6	Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la DSMU.	Se informa la situación del Bien Mueble al Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
7	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, valida y en su caso notifica y se emiten los resguardos de los servidores públicos solicitados. ¿Son correctos los datos del Bien Mueble? **No:** Devuelve para que se corrija las características del Bien Mueble. **Si:** Se emiten los resguardos para la firma de los usuarios responsables del bien mueble.
8	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para que se corrija las características del Bien Mueble.
9	Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Revisa, actualiza, levanta el inventario del Bien Mueble en coordinación con la Contraloría Municipal, Patrimonio Municipal y Responsable de la DSMU y turna al Enlace informe de los bienes muebles.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Se emiten resguardos para la firma de los usuarios responsables.
11	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe inventarios de los Bienes Muebles e instruye proceda a la asignación y verificación física de los inventarios.
12	Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Servidor Público responsable coloca o ratifica codificación a los Bienes Muebles, de los inventarios actualizados e informa al Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, valida, firma inventarios e informa vía oficio a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y Unidades Administrativas.
14	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, asigna sello, fecha y hora en el acuse correspondiente.
15	Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la DSMU.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo





XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Actualización del resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Mide la Actualización y resguardo de Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	[Actualización y resguardo de Bienes Muebles Patrimoniales actualizados. / Actualización y resguardo de Bienes Muebles Patrimoniales solicitados.] X100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Enlace Administrativo

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

RESGUARDO INTERNO

DEPENDENCIA: _____ FECHA: _____

CONS.	PZAS	N°.INV	DESCRIPCIÓN	MARCA Y MODELO	SERIE	OBSERVACIONES

USUARIO RESPONSABLE

SUBDIRECCIÓN DE LIMPIA Z.O.
FIRMA Y SELLO

AUTORIZACIÓN

ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA DSMU
FIRMA Y SELLO

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Lic. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Integración del Programa Anual de Adquisición de Bienes o Servicios

I. Objetivo

Elaborar el programa anual con base a resultados, acorde con la normatividad vigente, mediante su elaboración, programación y desarrollo de sus recursos humanos, materiales y financieros a cargo de las áreas dependientes de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para evaluar su seguimiento periódico, dictaminación, reconducción y resultados que brinda en materia de servicios públicos a la población del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, siendo la Subdirección de Servicios Comunitarios, Coordinación de Iluminación, Coordinación de Espacios Públicos, Subdirección de Limpia y Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Tesorería Municipal, Oficialía Mayor e Instituto Municipal de Planeación, así como personal responsable asignado.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 26 A; Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción V inciso a; y Título Séptimo, artículo 134 párrafo segundo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Octavo, artículo 139. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero, artículo 1; Capítulo Segundo, artículo 14 fracciones II, VI, IX y X. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre del 2001, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal para el Ejercicio Fiscal 2021. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de noviembre 2020, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 15 fracciones I, II. III, IV. V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2019-2021. Gaceta Municipal 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Enlace Administrativo es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, planear, instruir, autorizar, evaluar y establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, materiales, financieros y capital humano, en coordinación con la Tesorería Municipal e Instituto Municipal de Planeación.

La Directora de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Planear la elaboración del Presupuesto Anual con base a resultados, basado en los programas, metas y acciones anuales con base en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Autorizar el Programa Anual apegado al presupuesto de la dependencia, en base al Plan de Desarrollo Municipal.
- Autorizar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas.
- Evaluar la aplicación de los recursos humanos y materiales para otorgar los servicios públicos.
- Asegurar los cumplimientos de metas, objetivos e indicadores del Programa anual vigente, vigilando y aprobando sus avances y Resultados

Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano: Es el área responsable de realizar los trámites y gestiones administrativas y financieras necesarias para elaborar el programa de adquisición de bienes y servicios, ejerciendo el presupuesto correspondiente, sustentado la no afectación de metas en solicitudes de transferencia, traspaso y recalendarización de recursos presupuestales ante el Instituto Municipal de Planeación.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Coadyuvar en la elaboración del Presupuesto Anual de Egresos basado en los programas, metas y acciones anuales con base en el Plan de Desarrollo Municipal juntamente con el director y titulares de cada área administrativa.
- Gestionar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas a ejecutar conforme a los tiempos requeridos y sujeto a la normatividad aplicable.
- Formular y elaborar el Programa Anual apegado a lo establecido al presupuesto de egresos de la Dirección, con programas, metas y acciones, en base al Plan de Desarrollo Municipal, juntamente con los titulares de cada unidad administrativa.
- Verificar que la aplicación del ejercicio fiscal sea conforme a la naturaleza del gasto, previa aprobación y rúbrica del titular de la dependencia u órgano desconcentrado en los formatos y documentos vigentes para la comprobación de este.
- Vigilar la aplicación correcta de los recursos para su mejor aprovechamiento.

La Tesorería Municipal: Es la Dependencia que proporciona a cada Dependencia el Techo presupuestal, para determinar el presupuesto de cada uno de los proyectos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
El Instituto Municipal de Planeación: Proporciona la estructura programática, la normatividad y la asesoría para la integración del programa anual.

V. Definiciones

- **Área Administrativa:** Coordinación Administrativa, Dirección de Administración y Finanzas o su equivalente en dependencias y entidades públicas, responsable de la dirección, coordinación, ejecución y consolidación de información en el ejercicio del gasto público.
- **Asignación Presupuestaria:** Importe destinado a cubrir las erogaciones previstas en programas, subprogramas y proyectos, necesarias para el logro de los objetivos y metas programadas. Estas se dividen en asignación original y asignación modificada.
  Avance Programático: Es un reporte de las metas alcanzadas dentro de los programas o proyectos realizados a una fecha determinada.
- **Calendario de Metas:** Instrumento de programación y presupuestación a través del cual se establecen fechas y períodos de avance físico, en los que deben cumplirse las metas programadas por las dependencias y organismos auxiliares.
- **Dictamen de Reconducción y Actualización:** Documento a que se refiere el artículo 38 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, que sustenta la modificación de los programas como
- consecuencia de la publicación, modificación o actualización del Plan Nacional de Desarrollo o en su caso, el Plan de Desarrollo del Estado de México.

- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Ejercicio Fiscal:** Período que comprende del primero de enero al treinta y uno de diciembre.
- **Estructura Programática:** Conjunto de categorías y elementos programáticos que sirven para vincular los propósitos de las políticas públicas derivadas del Plan de Desarrollo Municipal, con la misión de la administración municipal definida por sus atribuciones legales, así como para dar orden y dirección al gasto público y conocer el rendimiento esperado de la utilización de los fondos públicos.
- **Formatos PbRM:** Documentos diseñados por la Secretaría para anotar sistemáticamente la información de los programas a cargo de las dependencias generales y auxiliares y su correspondiente cuantificación en términos físicos y presupuestarios, lo que permite integrar el anteproyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio correspondiente y la mecánica para su ejercicio, control y evaluación una vez que ha sido autorizado por las instancias correspondientes.
- **Gestión para Resultados (GpR):** Modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que pone énfasis en los resultados y no en los procedimientos. Identificando el qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población a lo cual denominan valor público que ocurre cuando se generan las condiciones orientadas a que todos los miembros de la sociedad disfruten de oportunidades; es decir cuando se aportan respuestas efectivas y útiles a las necesidades o demandas presentes y futuras de la población.
- **Manual para la Programación y Presupuestación Municipal:** Documento básico para la formulación e integración del anteproyecto del presupuesto de egresos a través de formatos, instructivos e indicaciones técnicas para su llenado, a fin de facilitar el análisis y procedimiento de las asignaciones presupuestales.
- **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** Herramienta de planeación estratégica y evaluación del PbR para entender y mejorar la lógica interna y el diseño de los programas presupuestarios. Comprende la identificación de los objetivos de un programa (resumen narrativo), sus relaciones causales, los indicadores, medios de verificación y los supuestos o riesgos que pueden influir en el éxito o fracaso del programa presupuestario, la construcción de la matriz de indicadores permite focalizar la atención y los esfuerzos de una dependencia o entidad pública, así como retroalimentar el proceso presupuestario.
- **Plan de Desarrollo Municipal:** Instrumento de planeación que define los propósitos y estrategias para el desarrollo del Municipio y establece las principales políticas públicas y líneas de acción que el gobierno municipal toma en consideración para elaborar los programas que se derivan de este documento rector.
- **Presupuesto Basado en Resultados (PbR):** Instrumento de la GpR, que consiste en un conjunto de actividades y herramientas orientados a que las decisiones involucradas en el proceso presupuestario incorporen, sistemáticamente, consideraciones sobre los resultados obtenidos y esperados de la aplicación de los recursos públicos, y que motiven a las dependencias y entidades a lograrlos, con el objeto de mejorar la calidad del gasto público y la rendición de cuentas.
- **Programa Anual:** Instrumento que permite traducir los lineamientos generales de la planeación del desarrollo económico y social del estado, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y especialidad de las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros.
- **SIMAT:** Sistema Informático utilizado por la Tesorería Municipal, Oficialía Mayor, la Subdirección de Recursos Materiales, los Enlaces Administrativos de Dependencias y el Instituto municipal de Planeación, para la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de los programas y proyectos municipales, cuidando la racionalidad de recursos y el cumplimiento de metas institucionales. El Enlace Administrativo adscrito a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano lo hará exclusivamente para su Dependencia.

VI. Insumos

- Requisición de Bien y/o Servicio.
- Programa Anual de las Unidades Administrativas de la DSMU.
- Techo presupuestal de cada uno de los proyectos de la DSMU, que proporciona la Tesorería Municipal.
- La estructura programática que proporciona el Instituto Municipal de Planeación.

VII. Resultados

- La Integración del programa anual en base a Resultados

VIII. Políticas

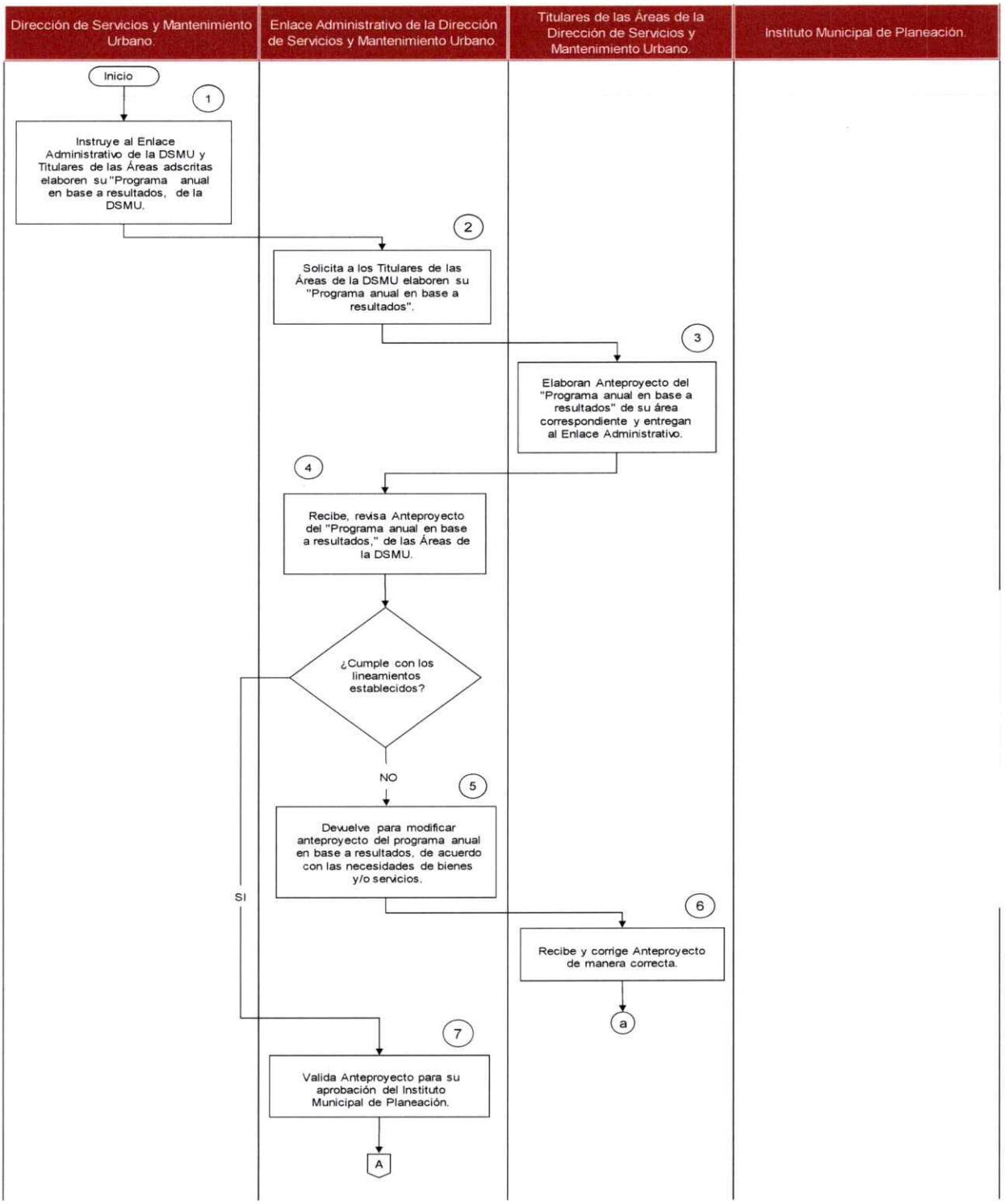
- Mantener comunicación y colaboración con los titulares de las áreas dependientes de la Dirección y Enlaces Administrativos adscritos.
- Tramitar la provisión de los bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.
- Que las dependencias y áreas adscritas a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano cuenten con los bienes y servicios indispensables para su operación.
- Establecer criterios de eficiencia operativa para facilitar las actividades diarias de las áreas, bajo los criterios de brindar una atención de calidad a la ciudadana.

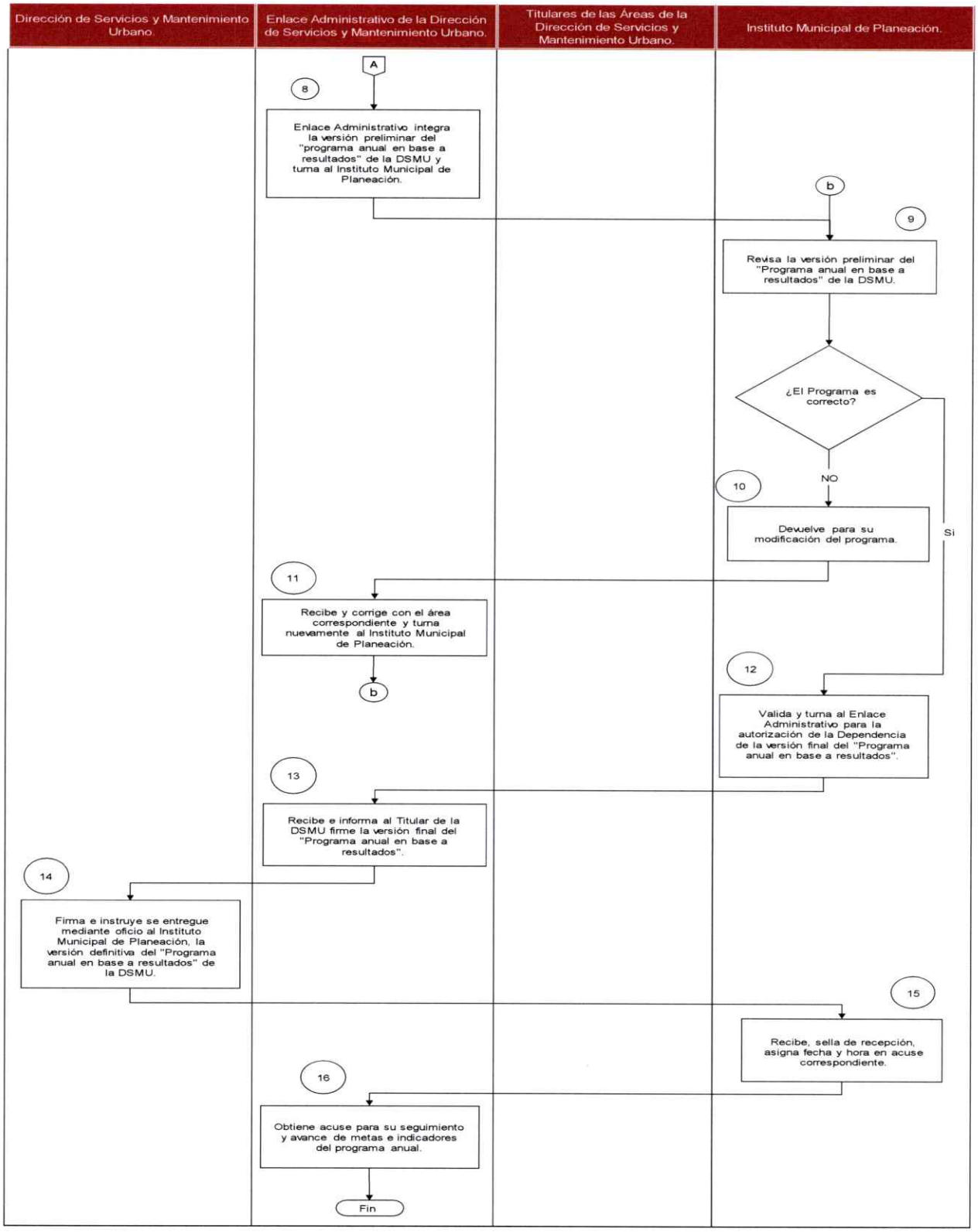
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Instruye al Enlace Administrativo de la DSMU y Titulares de Adscritas, elaboren su Programa anual en base a resultados de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
2	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Solicita a los Titulares de las Áreas de la DSMU elaboren su Programa anual en base a Resultados
3	Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Elaboran Anteproyecto del Programa anual en base a resultados de su área correspondiente y entregan al Enlace Administrativo.
4	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, revisa Anteproyecto del Programa anual en base a resultados de las Áreas de la DSMU. ¿Cumple con los lineamientos establecidos? **No:** Devuelve para modificar anteproyecto del programa anual en base a resultados, de acuerdo con las necesidades de bienes y/o servicios. **Si:** Valida Anteproyecto para enviar para su aprobación al Instituto Municipal de Planeación.
5	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para modificar anteproyecto del programa anual en base a resultados, de acuerdo con las necesidades de bienes y/o servicios.
6	Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y corrige Anteproyecto de manera correcta.
7	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Valida Anteproyecto para su aprobación del Instituto Municipal de Planeación.
8	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Enlace Administrativo integra la versión preliminar del programa anual de en base a resultados de la DSMU y turna al Instituto Municipal de Planeación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Instituto Municipal de Planeación.	Revisa la versión preliminar del Programa anual en base a resultados de la DSMU. ¿El Programa es correcto? **No:** Devuelve para su modificación del programa. **Si:** Revisa, Valida y turna al Enlace Administrativo de la DSMU para su autorización de la Dependencia de la versión final del programa anual.
10	Instituto Municipal de Planeación.	Devuelve para su modificación del programa.
11	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y corrige con el área correspondiente y turna nuevamente al Instituto Municipal de Planeación.
12	Instituto Municipal de Planeación.	Valida y turna al Enlace Administrativo para la autorización de la Dependencia de la versión final del Programa anual.
13	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e informa al Titular de la DSMU firme la versión final del Programa anual en base a Resultados
14	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma e instruye se entregue mediante oficio al Instituto Municipal de Planeación, la versión definitiva del Programa anual en base a resultados de la DSMU.
15	Instituto Municipal de Planeación.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Obtiene acuse para su seguimiento y avance de metas e indicadores del programa anual.

X. Diagrama de Flujo

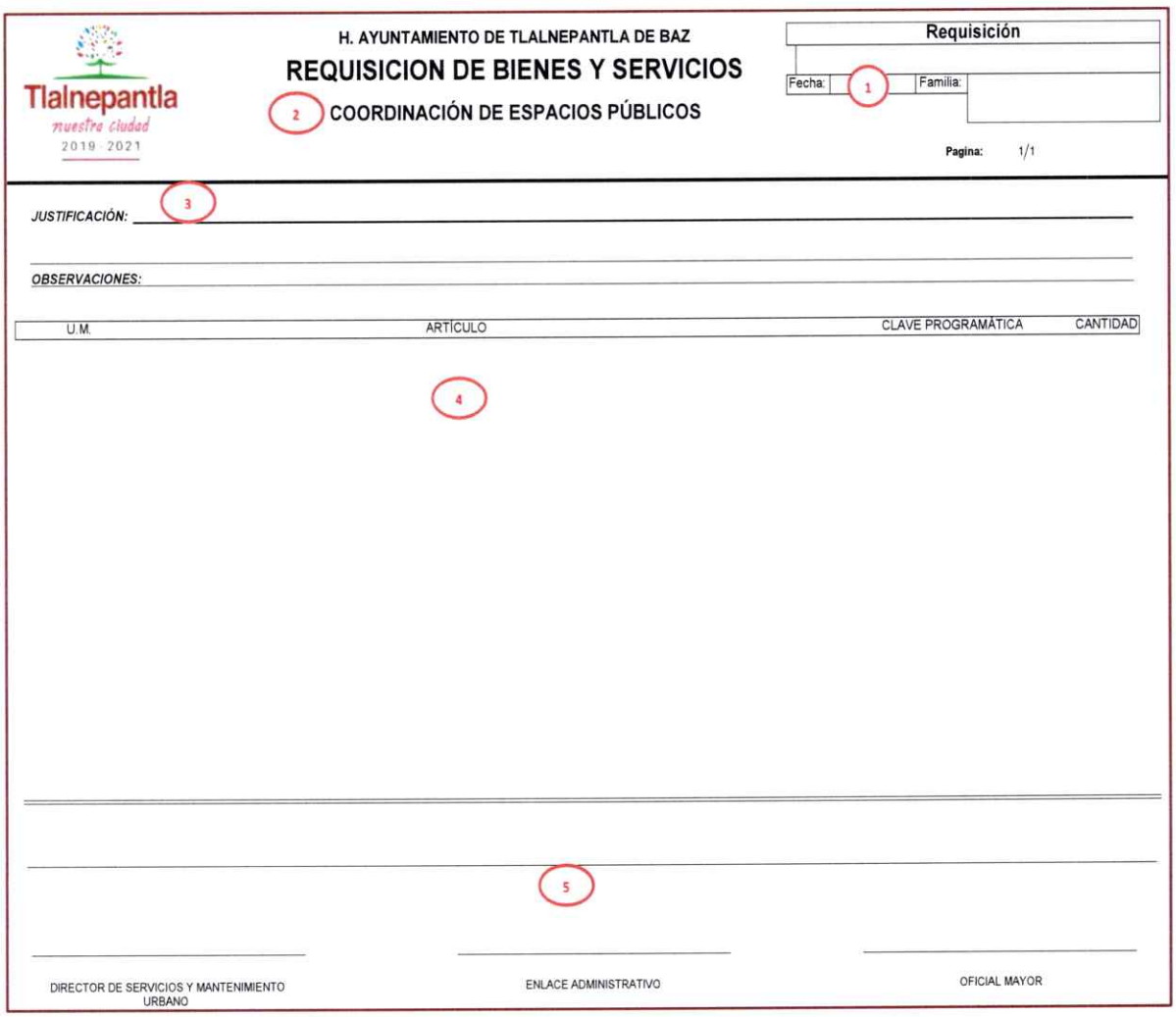



Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Instituto Municipal de Planeación.
A
8
Enlace Administrativo integra la versión preliminar del "programa anual en base a resultados" de la DSMU y turna al Instituto Municipal de Planeación.
b
9
Revisa la versión preliminar del "Programa anual en base a resultados" de la DSMU.
¿El Programa es correcto?
NO
Si
10
Devuelve para su modificación del programa.
11
Recibe y corrige con el área correspondiente y turna nuevamente al Instituto Municipal de Planeación.
b
12
Valida y turna al Enlace Administrativo para la autorización de la Dependencia de la versión final del "Programa anual en base a resultados".
13
Recibe e informa al Titular de la DSMU firme la versión final del "Programa anual en base a resultados".
14
Firma e instruye se entregue mediante oficio al Instituto Municipal de Planeación, la versión definitiva del "Programa anual en base a resultados" de la DSMU.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse para su seguimiento y avance de metas e indicadores del programa anual.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Integración del programa anual en base a resultados de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Mide la Integración del programa anual en base a resultados de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	[Integración del programa anual en base a resultados proyectados. / Integración del programa anual en base a resultados autorizados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

REQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

2 COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

Requisición

Fecha: 1 Familia:

Pagina: 1/1

JUSTIFICACIÓN: 3

OBSERVACIONES:

U.M.	ARTÍCULO	CLAVE PROGRAMÁTICA	CANTIDAD

4

5

DIRECTOR DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

ENLACE ADMINISTRATIVO

OFICIAL MAYOR

Instructivo

DSMU-PAA-01 Requisición de Bienes y Servicios (Programa Anual en base a resultados).

Información Requerida	Instrucción
Fecha.	Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento.
Nombre del Departamento.	Se pondrá el nombre del Departamento solicitante.
Descripción.	Se anotará para justificar en que se ocupará el material solicitado por el área.
Materiales solicitados.	Se anotarán los materiales requeridos, unidad y cantidad.
Firma de autorización.	Se pasará a firma de la directora de área, Enlace Administrativo y Oficial Mayor.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Lic. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Gestiones Administrativas y Movimientos de Personal que Labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

I. Objetivo

Realizar los trámites de todo el personal adscrito a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, mediante la aprobación de la directora para las gestiones, de altas, bajas, remuneraciones, solicitudes de vacaciones, justificaciones, incidencias y contratación de nuevo personal para regular y autorizar los procesos administrativos normativos de su situación laboral.

II. Alcance

Aplica a la Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, siendo la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Iluminación, Coordinación de Espacios Públicos, Subdirección de Limpia y Departamentos, así como personal responsable asignado de la de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Sexto, artículo 123. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal Del Trabajo. Título Primero, artículos 1, 2 y 3. Diario Oficial de la Federación, 1º de abril de 1970, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 18. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero artículos 1 al 11; Título Tercero, Capítulo I, artículos 45 al 48. Capítulo II, artículos 49 al 53; Capítulo III, artículos 54 al 58; Capítulo IV, artículos del 59 al 70; Capítulo V, artículos 71 al 85; Capítulo VI, artículos 86 al 88; Capítulo VII, artículo 89; Capítulo VIII, artículos 90 y 91; y Capítulo IX, artículos 92 al 97. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 al 5. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI y artículo 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 15 fracciones I, III, y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Enlace Administrativo es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, planear, instruir, autorizar, evaluar y establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, en coordinación con la Oficialía Mayor del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Evaluar y autorizar las políticas y procedimientos necesarios para la administración de los recursos financieros, materiales y capital humano asignados de cada unidad administrativa.
- Establecer un control interno de personal integrando la base de datos de los miembros que conforman la plantilla de la dependencia.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Ejecutar un control interno del personal, integrando la base de datos de los miembros que conforman la plantilla de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- Proponer a los titulares de las dependencias u órganos desconcentrados a la que se encuentre adscrito, las políticas y procedimientos necesarios para la administración de los recursos materiales, financieros y capital humano asignados a la unidad administrativa.
- Rendir a los titulares de las dependencias u órganos desconcentrados los informes sobre la aplicación de los recursos y materiales, financieros y capital humano.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Servidor público responsable de los movimientos de personal, deberá:

- Elaborar, integrar y orientar a los servidores públicos en los trámites y procesos administrativos que requiera.
- Registro y control de Archivo del personal adscrito a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

V. Definiciones

- **Dependencia:** A la unidad administrativa prevista en los ordenamientos legales respectivos que, estando subordinada jerárquicamente a una institución pública, tenga un sistema propio de administración interna.
- **Movimientos de personal:** Procesos administrativos internos relacionados con la situación laboral del personal adscrito a cada área de la Dirección clasificados en:
- **Movimiento de Alta:** Nueva Creación; Sustitución, Licencia; Promoción.
- **Movimiento de Baja:** Renuncia, Terminación, Promoción, Jubilación, Cambio de Adscripción, Licencia, Defunción.
- **Movimiento de Cambio:** Categoría, Tipo de plaza, Adscripción, Gratificación, Compensación.
- **Servidor Público:** A toda persona física que preste a una institución pública un trabajo personal subordinado de carácter material o intelectual, o de ambos géneros, mediante el pago de un sueldo.
- **Trabajo de campo:** Al conjunto de actividades para recabar información en el área de influencia o geográfica donde opera el programa presupuestario, mediante la aplicación de encuestas o entrevistas a la población objetivo e inspecciones directas, incluyendo el acopio de toda información para la mejor evaluación del programa.
- **Trabajo de administración:** Al conjunto de actividades para el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública, incluyendo la información que proporcione el sujeto evaluado responsable de los programas sujetos a evaluación.

VI. Insumos

- Solicitud de movimiento de personal de las Dependencias y documentación correspondiente.
- Oficios de las Áreas internas y externas que solicitan realizar los trámites correspondientes a su situación laboral de los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

VII. Resultados

- Autorizar los movimientos del personal (alta, baja, cambio, permiso, vacaciones, otros) que labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, así como los de nuevo ingreso.

VIII. Políticas

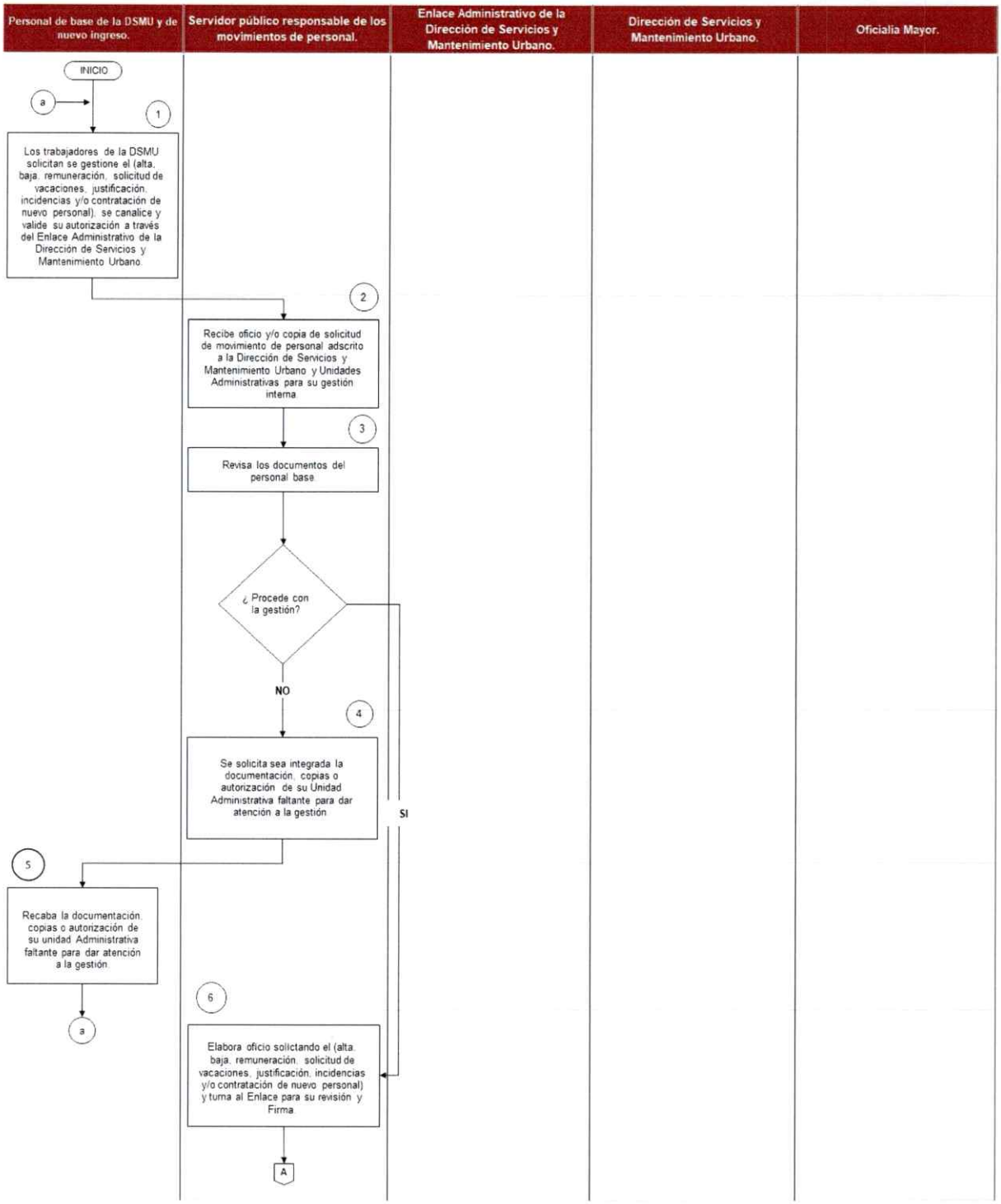
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- Contar con la documentación personal del trabajador para poder auxiliarlos en los trámites que se soliciten.
- Mantener estrecha comunicación y colaboración entre titulares de las Áreas Administrativas, funcionarios de las Dependencias y el Enlace Administrativo adscrito.

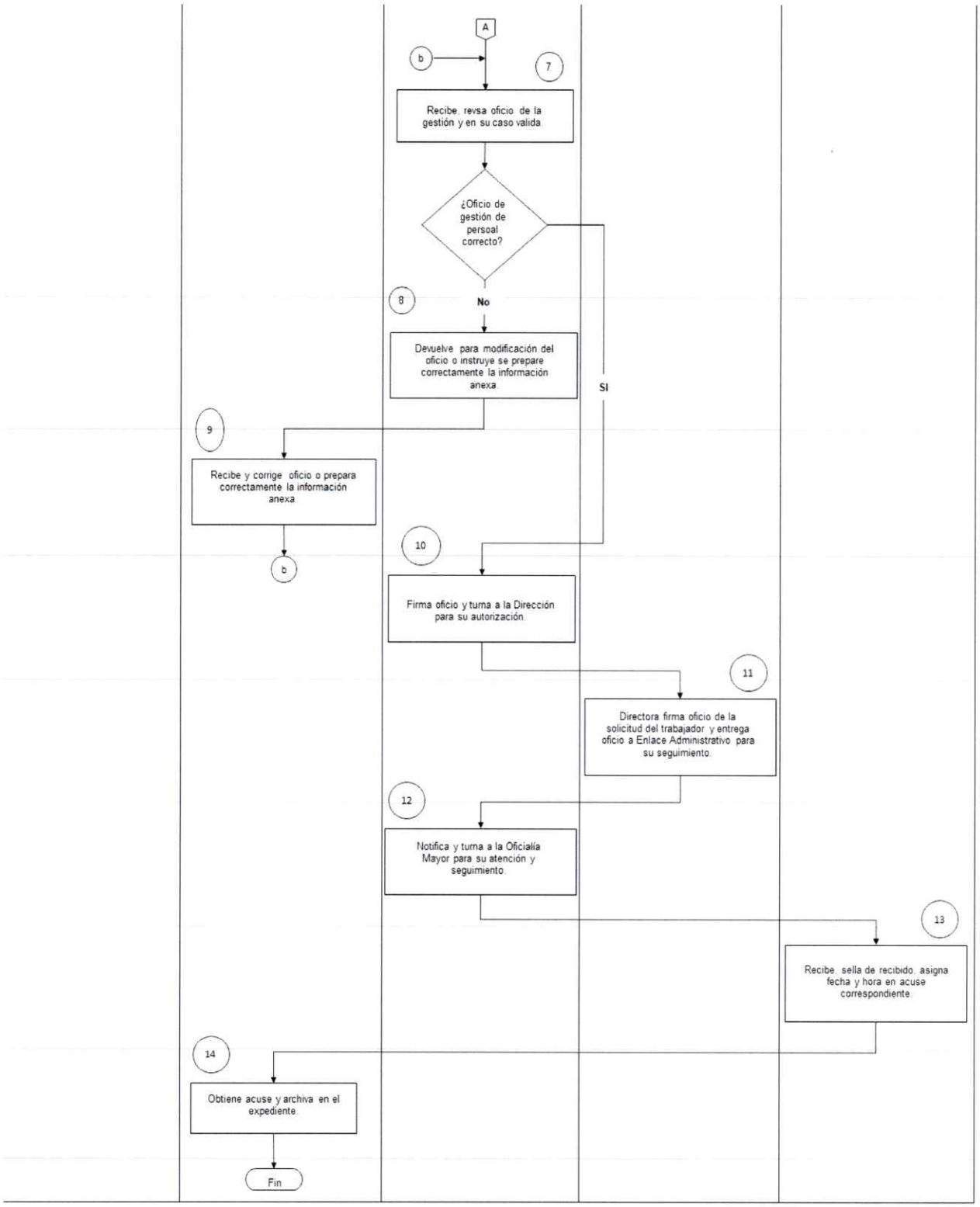
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Personal de base de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y de nuevo ingreso.	Los trabajadores de la DSMU solicitan se gestione el (alta, baja, remuneración, solicitud de vacaciones, justificación, incidencia y/o contratación de nuevo personal), canalice y valide su autorización a través del Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
2	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Recibe oficio y/o copia de solicitud de movimiento de personal adscrito a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y Unidades Administrativas para su gestión interna.
3	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Revisa los documentos del personal base. ¿Procede con la gestión? **No:** Se solicita sea integrada la documentación, copias o autorización de su Unidad Administrativa faltante para dar atención a la gestión. **Si:** Elabora oficio solicitando el (alta, baja, remuneración, solicitud de vacaciones, justificación, incidencia y/o contratación de nuevo personal) y turna al Enlace para su revisión y firma.
4	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Se solicita sea integrada la documentación, copias o autorización de su Unidad Administrativa faltante para dar atención a la gestión.
5	Personal de base de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y de nuevo ingreso.	Recaba la documentación, copias o autorización correspondiente y solicita nuevamente su gestión.
6	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Elabora oficio solicitando el (alta, baja, remuneración, solicitud de vacaciones, justificación, incidencia y/o contratación de nuevo personal) y turna al Enlace para su revisión y firma.
7	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, revisa oficio de la gestión y en su caso lo valida. ¿Oficio de gestión de personal correcto? **No:** Devuelve para modificación del oficio o instruye se prepare correctamente la información anexa. **Si:** Enlace Administrativo firma oficio y turnar a la Dirección para su validación y autorización.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para modificación del oficio o instruye se prepare correctamente la información anexa.
9	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Recibe y corrige oficio o prepara correctamente la información anexa.
10	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Enlace Administrativo firma oficio y turnar a la Dirección para su validación y autorización.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Directora firma oficio de la solicitud del trabajador y entrega oficio a Enlace Administrativo para su seguimiento.
12	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Notifica y turna a la Oficialía Mayor para su atención y seguimiento.
13	Oficialía Mayor.	Recibe sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Obtiene acuse del oficio y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




A
b
7
Recibe, revsa oficio de la gestión y en su caso valida.
¿Oficio de gestión de persoal correcto?
No
8
Devuelve para modificación del oficio o instruye se prepare correctamente la información anexa.
SI
9
Recibe y corrige oficio o prepara correctamente la información anexa.
b
10
Firma oficio y turna a la Dirección para su autorización.
11
Directora firma oficio de la solicitud del trabajador y entrega oficio a Enlace Administrativo para su seguimiento.
12
Notifica y turna a la Oficialía Mayor para su atención y seguimiento.
13
Recibe, sella de recibido, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Gestiones Administrativas y movimientos de personal que labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Mide las Gestiones Administrativas y movimiento de personal.	$\left[\frac{\text{Gestiones administrativas movimientos de personal atendidas.}}{\text{Gestiones administrativas y movimientos de personal recibidas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

FORMATO DE MOVIMIENTO DE PERSONAL

FECHA: (1)
A PARTIR DE: (2)

ALTA	BAJA	CAMBIO
NUEVA CREACIÓN ☐ SUSTITUCIÓN ☐ REINGRESO ☐ (3)	RENUNCIA ☐ TERMINACIÓN ☐ PROMOCIÓN ☐ JUBILACIÓN ☐ CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN ☐ LICENCIA ☐ DEFUNCION (4) ☐	CATEGORIA ☐ TIPO DE PLAZA ☐ ADSCRIPCIÓN ☐ GRATIFICACIÓN ☐ COMPENSACIÓN ☐ (5)

OBSERVACIONES: (6)

TIPO DE PUESTO DEL PERSONAL

(7) FUNCIONARIO ☐ CONFIANZA ☐ SINDICALIZADO ☐

NOMBRE: (8)	R.F.C. (9)
CATEGORIA: (10)	No. DE COBRO: (11)
ADSCRIPCIÓN: (12)	
SUELDO MENSUAL: (13)	GRATIFICACIÓN: (14) / COMPENSACIÓN: (15)
TARJETA DE ASISTENCIA: (16)	HORARIO LABORAL: (17)
I.S.S.E.M.Y.M: (18)	CLAVE: (19)
SUSTITUCIÓN: (20)	No. DE COBRO: (21)
FECHA DE BAJA: (22)	ADSCRIPCIÓN: (23)
SUELDO MENSUAL: (24)	GRATIFICACIÓN: (25) / COMPENSACIÓN: (26)

DIRECTORA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO ÁREA SOLICITANTE (27) C.	OFICIAL MAYOR V°B° (28) C.	SUBDIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO TRAMITA (29) C.

Instructivo
DSMU-MP-01 Movimiento de personal.

Información Requerida	Instrucción
Fecha.	Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se realiza el llenado del documento.
A partir del.	Fecha en que se aplicara el ingreso a laborar.
Alta.	Tipo de movimiento.
Baja.	Motivo por el cual se realizó la baja del personal a sustituir.
Cambio.	Solicitud de trámite a realizar como el cambio de categoría, tipo de plaza, adscripción, gratificación o compensación.
Observaciones.	Anotar los nombres del personal que causa baja, así como el del que ocupara la plaza para laborar, categoría, adscripción y motivo de la baja.
Tipo de puesto del personal.	Se marcará la casilla dependiendo el tipo de plaza disponible a ocupar (Lista de raya, confianza, funcionario y/o sindicalizado).
Nombre.	Se anotará el Nombre de la persona que ingresará a laborar.
CURP.	Se anotará la Clave Única de Registro de Población de la persona que ingresará a laborar.
No. de empleado.	Se anotará el número de identificación asignado por parte de la Oficialía Mayor.
Clave de cobro.	Se pondrá la clave en número del departamento o área de adscripción.
Clave de ISSEMyM.	Se colocará el número asignado por parte del servicio médico otorgado por el ingreso a este Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
Categoría.	Se pondrá el cargo institucional que ocupará la persona.
Adscripción.	Se pondrá el área donde el personal prestará sus servicios.
Sueldo mensual bruto.	Anotar el sueldo otorgado de acuerdo con el tabulador.
Gratificación mensual.	Se anotará la gratificación otorgada de acuerdo con el tabulador.
Compensación mensual.	Se pondrá la compensación otorgada de acuerdo con el tabulador.
Registro de asistencia.	Se pondrá el sitio asignado en donde registrará entrada y salida a través del sistema biométrico para el control de asistencia.
Horario laboral.	Se colocará el horario en que el trabajador prestará sus servicios, basándose en las jornadas laborales establecidas en la Ley de Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
Sustitución.	Se pondrá el nombre de la persona que causó baja en el servicio público.
No. de empleado.	Se anotará el Número de identificación asignado por parte de la Oficialía Mayor.
Fecha de Baja.	Se pondrá la fecha en que causó baja el personal a sustituir.
Adscripción.	Se pondrá el área donde el personal prestará sus servicios.
Sueldo mensual bruto.	Anotar el sueldo otorgado de acuerdo con el tabulador.
Gratificación mensual.	Se anotará la gratificación otorgada de acuerdo con el tabulador.
Compensación mensual.	Se pondrá la compensación otorgada de acuerdo con el tabulador.
Director de la Dependencia solicitante.	Se pondrá en nombre del Titular de la Dependencia y se turnará para su firma.
Oficial Mayor.	Se pondrá en nombre del Titular de la Oficialía Mayor y se turnará para su firma.
Subdirección de Capital Humano.	Se pondrá en nombre del Titular de la Subdirección de Capital Humano y se turnará para su firma.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Lic. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reparación y Mantenimiento de los Vehículos a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

I. Objetivo

Incrementar el mantenimiento preventivo, correctivo y reparaciones mecánicas, mediante los controles y seguimiento de las solicitudes de reparación, autorizados por la Administración Municipal del parque vehicular de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su óptimo funcionamiento.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a los titulares de las áreas de la Dirección, Subdirecciones, Coordinaciones y Departamentos adscritas, así como los servidores públicos que por sus funciones tiene asignado un vehículo propiedad del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 15 fracciones III, VIII, IX y XVII. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Enlace Administrativo es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Instruir, autorizar y evaluar los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, materiales, y financieros, en coordinación con el Departamento de Control Vehicular y Taller Municipal.

La Directora de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- La Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano autoriza las solicitudes de reparación de vehículos y su costo aplicable a cada orden de reparación, así como de las reparaciones ejecutadas en el Taller Municipal y en talleres externos.
- Informar a la Contraloría Interna Municipal y a la Coordinación de Patrimonio Municipal, de aquellos vehículos que se encuentren en corralones, talleres externos o a disposición de autoridad judicial o administrativa que le reporten sus unidades administrativas.
- Evaluar los controles de mantenimiento preventivo del parque vehicular asignado a la Dirección.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Elaborar la orden de reparación y supervisa, respectivamente, la reparación de vehículos y su costo aplicado.
- Revisar que las solicitudes de reparación de vehículos sean respaldadas mediante el Memorándum elaborado en el Sistema Integral Municipal Administrativo (SIMA), con la firma del titular respectivo.
- Con autorización de la Dirección, dictar las políticas técnicas de mantenimiento preventivo de las unidades propiedad del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Verificar juntamente con las dependencias competentes el buen funcionamiento y mantenimiento del equipo y vehículos que sean utilizados por el personal que labora en la Dirección.

- Hacer del conocimiento de la Coordinación de Patrimonio Municipal, de las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes.

El Taller Municipal, deberá:

- Realizar las reparaciones mecánicas que avale el Departamento de Control Vehicular.

V. Definiciones

- **Bien Patrimonial:** Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.
- **Mantenimiento vehicular:** Dar servicio a los vehículos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Parque vehicular:** Vehículos con los que cuenta el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Resguardo:** Control de bienes y valores para evitar que se realicen con ellos actividades no permitidas o fraudulentas.
- **SIMA:** Sistema Integral Municipal Administrativo.

VI. Insumos

- Memorándum de Orden de reparación.
- Orden de salida.
- Credencial del trabajador.

VII. Resultados

- Realizar las reparaciones vehiculares autorizadas.

VIII. Políticas

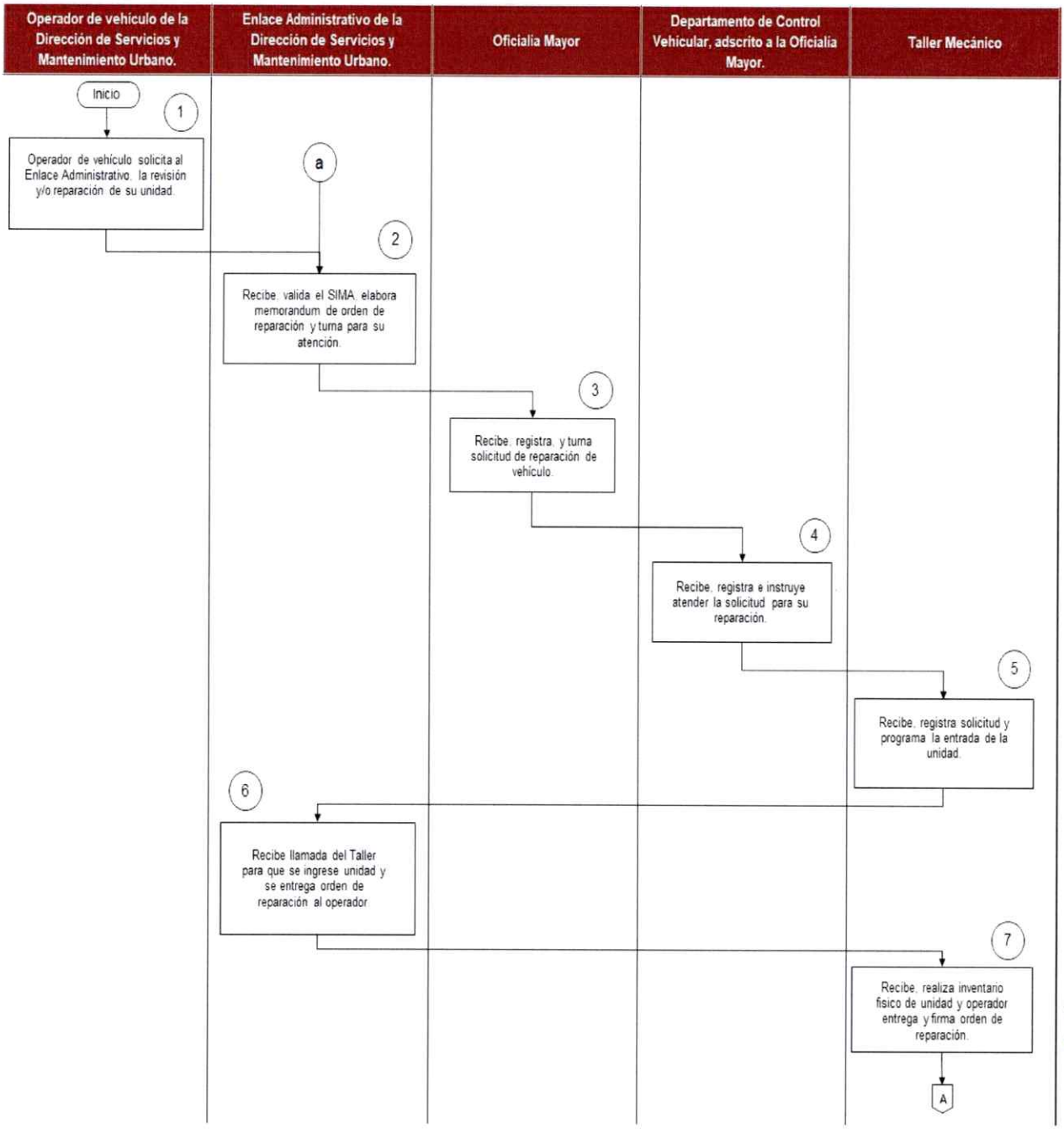
- Elaborar orden de reparación para ingresar la unidad al taller Municipal.
- Realizar inventario físico de la unidad al ingresar vehículo a taller municipal o externo.

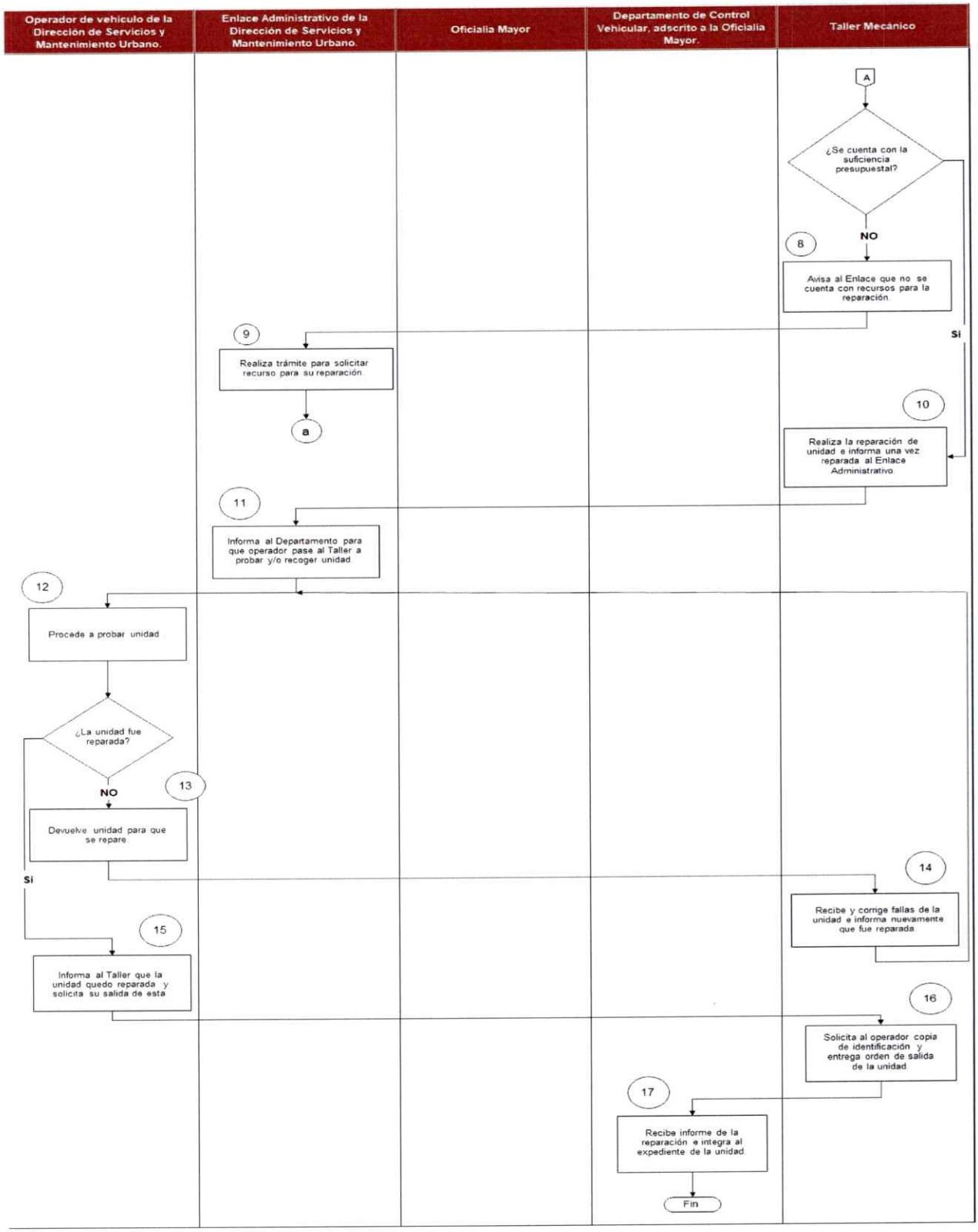
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Operador de vehículo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Operador de vehículo solicita al Enlace Administrativo, la revisión y/o reparación de su unidad.
2	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, valida el Sistema Integral Municipal Administrativo (SIMA), elabora memorándum de orden de reparación y turna para su atención.
3	Oficialía Mayor.	Recibe, registra y turna solicitud de reparación de vehículo.
4	Departamento de control vehicular, adscrito a la Oficialía Mayor.	Recibe, registra e Instruye atender la solicitud para su reparación.
5	Taller mecánico.	Recibe registra solicitud y programa la entrada de la unidad.
6	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe llamada del Taller para que se ingrese unidad y se entrega memorándum de orden de reparación al operador.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Taller mecánico.	Recibe unidad realiza inventario físico de unidad y operador entrega y firma memorándum de orden de reparación. ¿Se cuenta con la suficiencia presupuestal? **No:** Avisa al Enlace que no se cuenta con recursos para la reparación. **Si:** Realiza la reparación de la unidad e informa una vez reparada al Enlace Administrativo.
8	Taller mecánico.	Avisa al Enlace Administrativo que no se cuenta con recursos para la reparación.
9	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Realiza trámite para solicitar recursos para su reparación.
10	Taller Municipal.	Realiza la reparación de la unidad e informa una vez reparada al Enlace Administrativo.
11	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Informa al Departamento para que el operador pase al Taller a probar y/o recoger unidad.
12	Operador de vehículo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Procede a probar la unidad. ¿La unidad fue reparada? **No:** Devuelve unidad para que se repare. **Si:** Informa al taller que la unidad quedo reparada y solicita su salida de esta.
13	Operador de vehículo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve unidad para que se repare nuevamente por el taller mecánico.
14	Taller mecánico.	Recibe y corrige fallas de la unidad e informa nuevamente que fue reparada.
15	Operador de vehículo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Prueba unidad e informa al Taller que la unidad quedo reparada y solicita su salida de esta.
16	Taller mecánico.	Solicita al operador copia de su credencial expedida por el Municipio y entrega orden de salida de la unidad.
17	Departamento de Control vehicular, adscrito a la Oficialía Mayor.	Recibe informe de la reparación e integra al expediente de la unidad.

X. Diagrama de Flujo




Operador de vehículo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Oficialía Mayor
Departamento de Control Vehicular, adscrito a la Oficialía Mayor.
Taller Mecánico
A
¿Se cuenta con la suficiencia presupuestal?
NO
8
Avisa al Enlace que no se cuenta con recursos para la reparación.
Si
9
Realiza trámite para solicitar recurso para su reparación.
a
10
Realiza la reparación de unidad e informa una vez reparada al Enlace Administrativo.
11
Informa al Departamento para que operador pase al Taller a probar y/o recoger unidad.
12
Procede a probar unidad.
¿La unidad fue reparada?
NO
13
Devuelve unidad para que se repare.
Si
14
Recibe y corrige fallas de la unidad e informa nuevamente que fue reparada.
15
Informa al Taller que la unidad quedo reparada y solicita su salida de esta.
16
Solicita al operador copia de identificación y entrega orden de salida de la unidad.
17
Recibe informe de la reparación e integra al expediente de la unidad.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación y Mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Mide la reparación y mantenimiento de los vehículos a cargo de la DSMU.	[Reparación y mantenimiento vehicular atendidos. / Reparación y mantenimiento vehicular solicitados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO
SUBDIRECCIÓN DE LIMPIA
MEMORANDUM DE SERVICIO

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Asunto: _____

SUBDIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES

1

Fecha:
No. Memorandum:

P R E S E N T E :

Por medio del presente, reciba un cordial saludo, al mismo tiempo me permito solicitar de la manera más atenta, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda a fin de que se realice la reparación del siguiente vehículo:

NO. SERIE _____ No. ECONOMICO 2 _____ PLACAS _____

MODELO _____ MARCA _____ TIPO _____

DEPENDENCIA 3 _____ _____ _____

Detalle de los servicios solicitados

ORDEN DE INSPECCION [X] VERIFICACION AMBIENTAL [ ]

DESCRIPCION SOBRE MECANICA / ACCESORIOS / CARROCERIA

MECANICA: SERVICIO 4

ACCESORIOS:

CARROCERIA:

5

Instructivo
DSMU-EA-MDS-01 Memorándum de Servicio.

Información Requerida	Instrucción
Fecha.	Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento.
Datos de la unidad.	Se pondrá el modelo, año, número económico, serie, tipo y placas que tiene asignada la unidad.
Dependencia.	Se anotará el nombre de la Dependencia a que pertenece la unidad.
Mecánica.	Se describirá de manera general la reparación o servicio que se requiere realizar a la unidad.
Firmas de validación.	Se pasará a firma para su validación del servicio solicitado.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Lic. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Suministro de Bienes y Servicios para las Áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

I. Objetivo

Mantener el suministro de bienes y servicios, mediante la elaboración, revisión, validación y aprobación de las requisiciones en apego al presupuesto asignado a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para la correcta operación de los servicios públicos.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a los titulares de las áreas de la Dirección, Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y Enlace Administrativo adscrito, en coordinación con la Oficialía Mayor, Instituto Municipal de Planeación y la Tesorería Municipal, así como los servidores públicos que por sus funciones tiene asignado su atención y seguimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 26 A; Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción V inciso a; y Título Séptimo artículo 134 Párrafo Segundo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, artículo 139. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero, artículo 1; y Capítulo Segundo artículo 14 fracciones II, VI, IX y X. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre del 2001, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal para el Ejercicio Fiscal 2021, Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de noviembre 2020, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 15 fracciones I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2019-2021. Gaceta Municipal 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Enlace Administrativo es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, Instruir, autorizar y evaluar los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, materiales, y financieros, en coordinación con la Oficialía Mayor e Instituto Municipal de Planeación.

La Directora de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Autorizar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas.
- Planear la elaboración del Presupuesto Anual de Egresos basado en los programas, metas y acciones anuales con base en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Autorizar el Programa Anual apegado al presupuesto de egresos de la dependencia, en base al Plan de Desarrollo Municipal.
- Evaluar la aplicación de los recursos, no afectar metas ya establecidas por traspasos, transferencias o recalendarizaciones de recursos presupuestales para bienes y servicios irreductibles.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Gestionar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas a ejecutar conforme a los tiempos requeridos y sujeto a la normatividad aplicable, ejerciendo el presupuesto correspondiente, sustentando la no afectación de metas de sus programas y proyectos.
- Coadyuvar en la elaboración del Presupuesto Anual de Egresos basado en los programas, metas y acciones anuales con base en el Plan de Desarrollo Municipal juntamente con el director y titulares de cada área administrativa.
- Elaborar, juntamente con el titular de la dependencia o entidad a la que se encuentre adscrito, el Programa operativo apegado a lo establecido en el Presupuesto de Egresos, así como sus programas, metas y acciones, en base al Plan de Desarrollo Municipal.
- Presentar al director, el control y seguimiento de los recursos materiales y consumibles que soliciten las unidades administrativas de la Dirección.
- Vigilar la aplicación correcta de los recursos para su mejor aprovechamiento.

Oficialía Mayor: Es la Dependencia que establece los lineamientos y estrategias para la entrega de los bienes y servicios requeridos para liberar la requisición en los tiempos y formas establecidos.

Instituto Municipal de Planeación: Es la Dependencia que aprueba las transferencias, traspasos y recalendarizaciones presupuestales, de acuerdo con oficio girado por el titular de la Dependencia solicitante en el que sustenta no afectar sus metas.

V. Definiciones

- **Requisición:** Pedido de ciertos bienes o servicios mediante un formato diseñado exclusivamente para ello.
- **SIMA:** Sistema Integral Municipal Administrativo, Informático utilizado por la Tesorería Municipal, la Oficialía Mayor, la Subdirección de Recursos Materiales, los Enlaces Administrativos de Dependencias y el Instituto Municipal de Planeación, para la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de los programas y proyectos municipales, cuidando la racionalidad de recursos y el cumplimiento de metas institucionales. El Enlace Administrativo adscrito a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano lo hará exclusivamente para su dependencia.

VI. Insumos

- Requisición de Bien y/o Servicio.
- Solicitud de traspaso presupuestal, de Recalendarización Presupuestal, de Suficiencia Presupuestal y, Cotización de artículos.
- Resguardo a patrimonio cuando el bien adquirido forma parte de los bienes muebles patrimoniales del Municipio mediante factura.

VII. Resultados

- Las requisiciones de bienes y servicios autorizadas.
- Los traspasos presupuestales, la Recalendarización Presupuestal, la Suficiencia Presupuestal y, la cotización de artículos autorizados.
- La entrega de los insumos solicitados.

VIII. Políticas

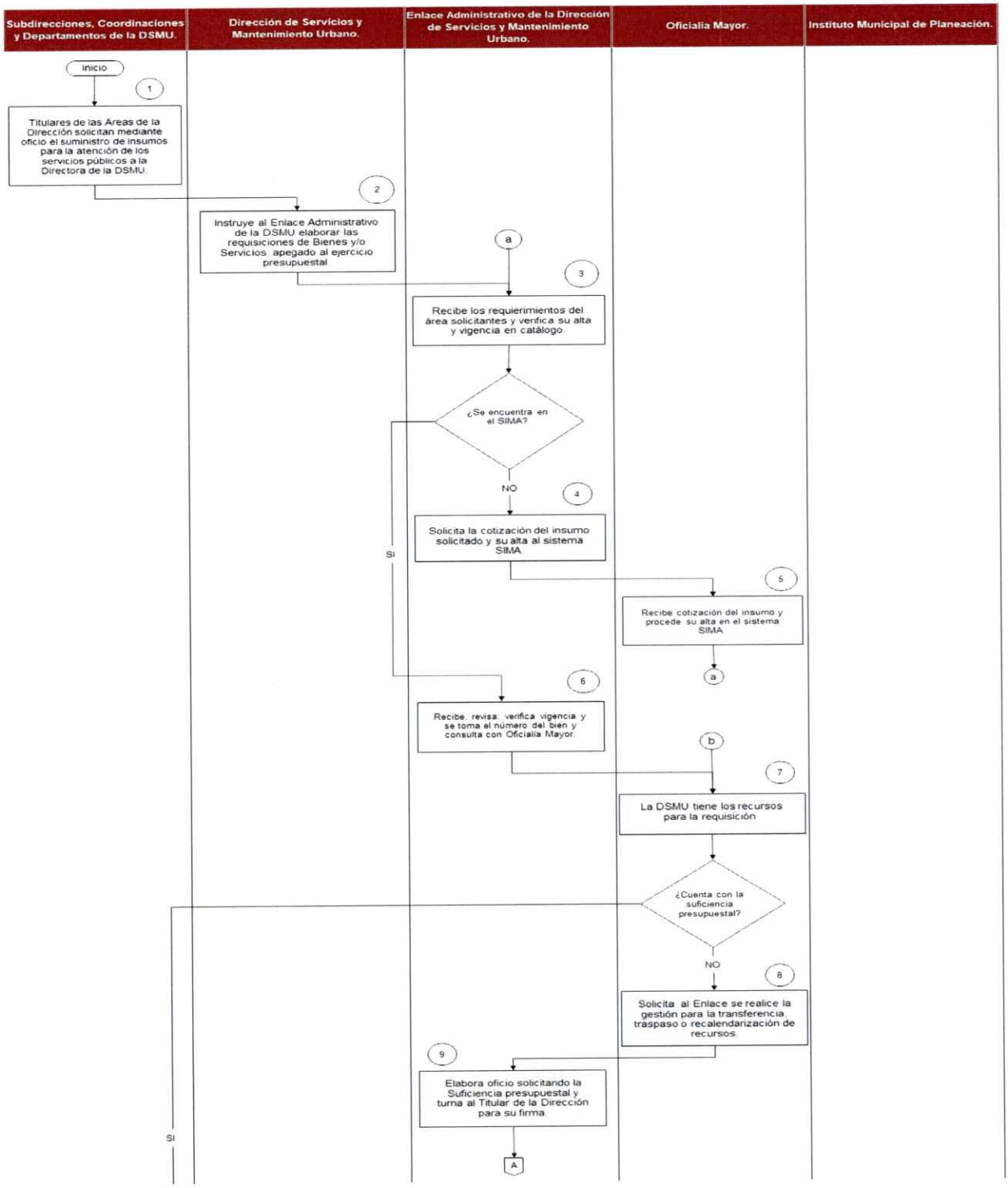
- Mantener comunicación y colaboración con los titulares de las áreas dependientes de la Dirección y Enlaces Administrativos adscritos.
- Tramitar la provisión de los bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.
- Que las dependencias y áreas adscritas a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano cuenten con los bienes y servicios indispensables para su operación.

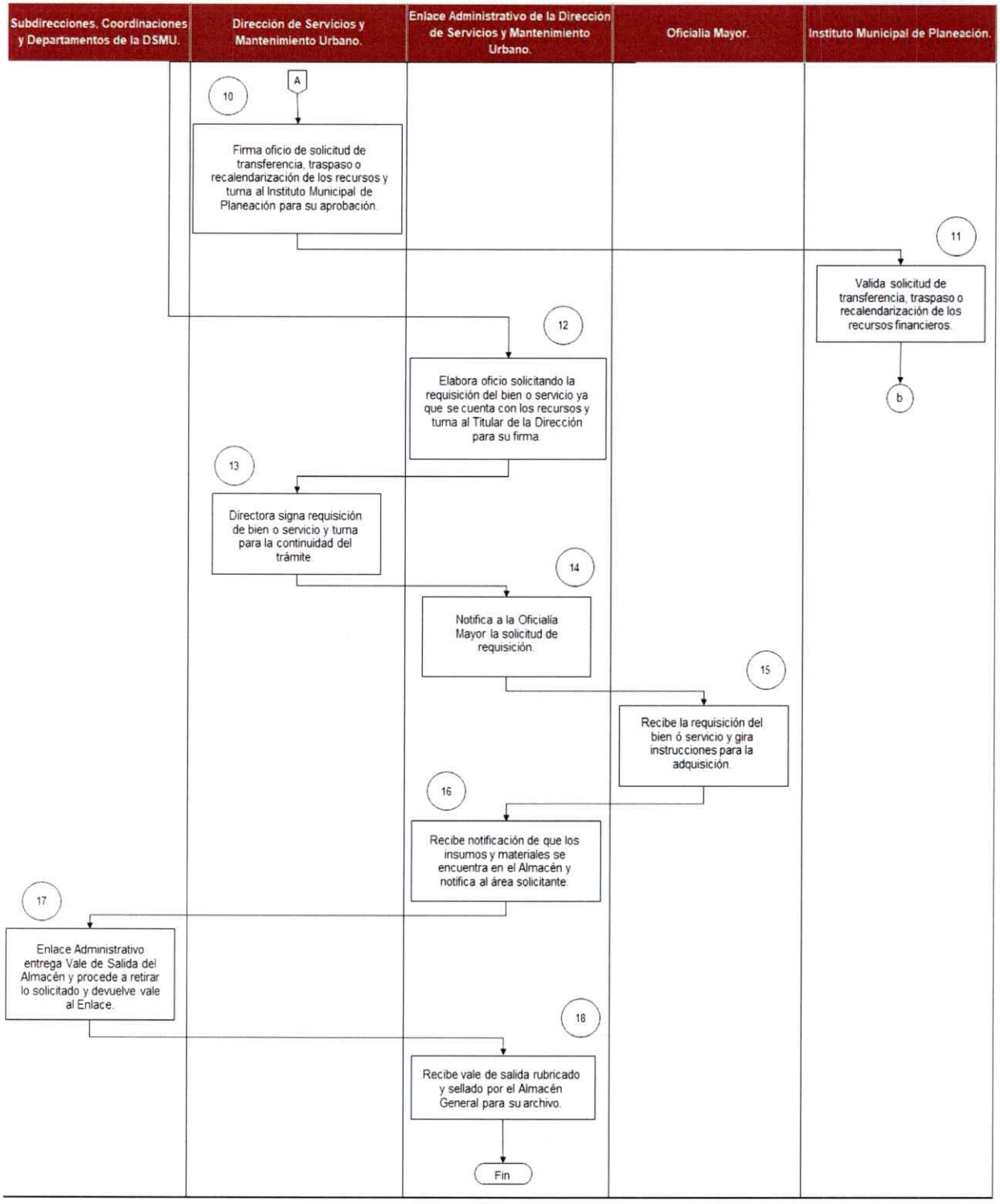
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección, Coordinación y Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Titulares de las áreas de la Dirección, solicitan mediante oficio el suministro de insumos para la atención de los servicios públicos a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
2	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Instruye al Enlace Administrativo de la DSMU elaborar las requisiciones de Bienes y/o Servicios, apegado al ejercicio presupuestal.
3	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe los requerimientos del Área solicitante y verifica su alta y vigencia en catálogo. ¿Se encuentra en el SIMA? **No:** Solicita la cotización del insumo solicitado y su alta en el sistema SIMA. **Si:** Recibe, revisa y verifica vigencia y se toma el número del bien y consulta con Oficialía Mayor.
4	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Solicita la cotización del insumo solicitado y su alta en el sistema SIMA.
5	Oficialía Mayor.	Recibe cotización del artículo y procede a realizar su alta en el sistema SIMA.
6	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, revisa y verifica vigencia y se toma el número del bien y consulta con Oficialía Mayor.
7	Oficialía Mayor.	Cuenta con los recursos ¿Se cuenta con la suficiencia? **No:** Solicita se realice la gestión para la transferencia, traspaso o recalendarización de recursos con la aprobación del Instituto Municipal de Planeación. **Si:** Se elabora la requisición de los insumos solicitados y firma oficio de solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos y turna al Instituto Municipal de Planeación para su aprobación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Oficialía Mayor.	Solicita se realice la gestión para la transferencia, traspaso o recalendarización de recursos con la aprobación del Instituto Municipal de Planeación.
9	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Elabora oficio solicitando la suficiencia presupuestal y turna al Titular de la Dirección para su firma.
10	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Se elabora la requisición de los insumos solicitados y firma oficio de solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos y turna al Instituto Municipal de Planeación para su aprobación.
11	Instituto Municipal de Planeación.	Valida solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos financieros.
12	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Elabora oficio solicitando la requisición del bien o servicio ya que se cuenta con los recursos y turna al Titular de la Dirección para su firma.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Directora signa requisición de bien o servicio y turna para la continuidad del trámite.
14	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Notifica a la Oficialía Mayor la solicitud de requisición.
15	Oficialía Mayor.	Recibe la requisición del bien o servicio y gira instrucciones para la adquisición.
16	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe notificación de que los insumos y materiales se encuentran en el Almacén y notifica al área solicitante.
17	Subdirección, Coordinación y Departamentos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Enlace Administrativo entrega Vale de Salida del Almacén y procede a retirar lo solicitado y devuelve vale al Enlace.
18	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe vale de salida rubricado y sellado por el Almacén General para su archivo.

X. Diagrama de Flujo




Subdirecciones, Coordinaciones y Departamentos de la DSMU.
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Oficialia Mayor.
Instituto Municipal de Planeación.
A
10
Firma oficio de solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos y turna al Instituto Municipal de Planeación para su aprobación.
11
Valida solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos financieros.
b
12
Elabora oficio solicitando la requisición del bien o servicio ya que se cuenta con los recursos y turna al Titular de la Dirección para su firma.
13
Directora signa requisición de bien o servicio y turna para la continuidad del trámite.
14
Notifica a la Oficialia Mayor la solicitud de requisición.
15
Recibe la requisición del bien ó servicio y gira instrucciones para la adquisición.
16
Recibe notificación de que los insumos y materiales se encuentra en el Almacén y notifica al área solicitante.
17
Enlace Administrativo entrega Vale de Salida del Almacén y procede a retirar lo solicitado y devuelve vale al Enlace.
18
Recibe vale de salida rubricado y sellado por el Almacén General para su archivo.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	[Suministro de bienes y servicios para las áreas de la DSMU solicitados. / Suministro de bienes y servicios para las áreas de la DSMU recibidos.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

OFICIALÍA MAYOR

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE COTIZACIONES

NÚMERO DE OFICIO O SOLICITUD	FECHA	SOLICITUD DE		TRÁMITE	HOJA
		COTIZACION	VIGENCIA	ORDINARIO:	1 DE 1
ÁREA SOLICITANTE : **DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO**					NUMERO DE CONTROL

PARTIDA No.	DESCRIPCION DEL BIEN Y/O SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIDA O TAMAÑO	MODELO O No. DE PARTE	TIPO	COLOR	CLASE/ FAMILIA	NÚMERO DE BIEN *SIMA*	PARTIDA PRESUPUESTAL

ATENTAMENTE

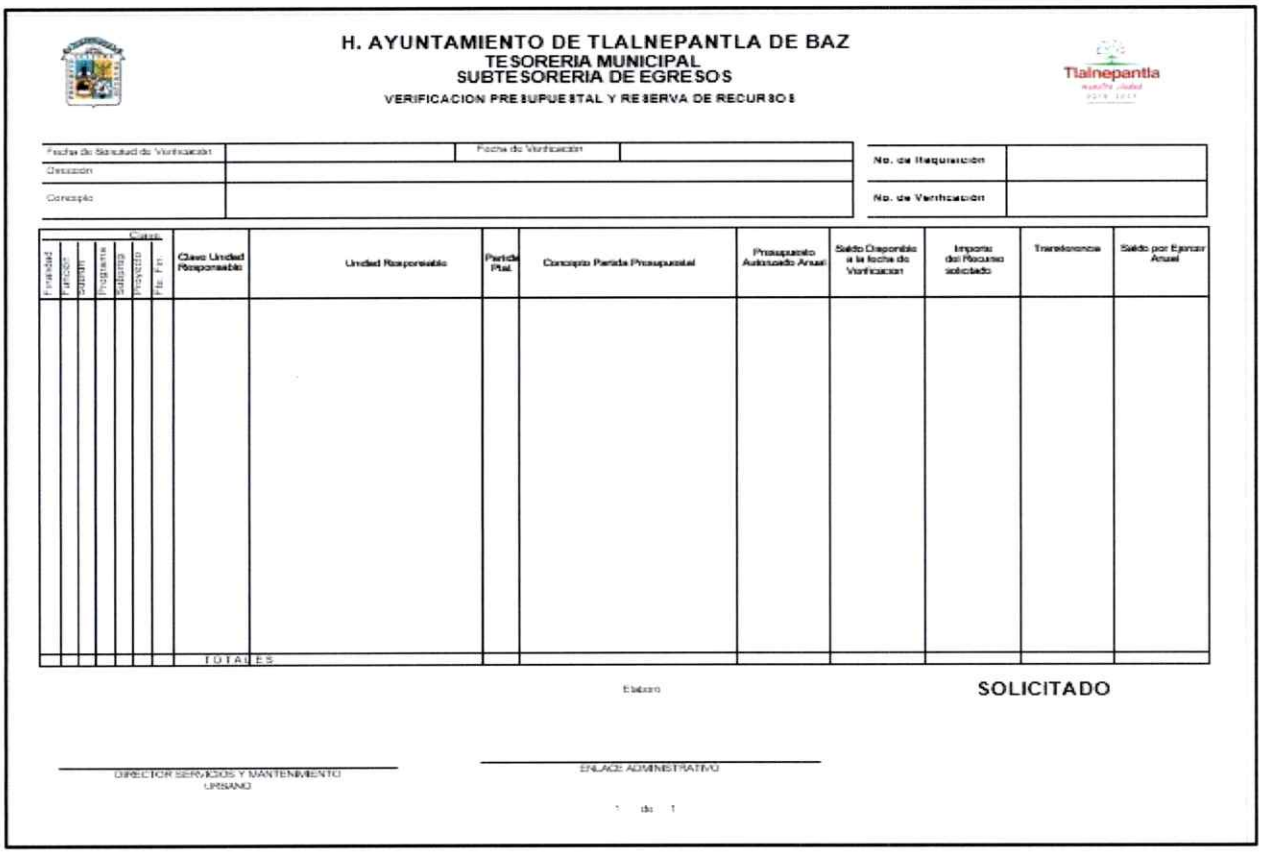
C. _____

ENLACE ADMINISTRATIVO

Instructivo

DSMU-EA-FUSC01. Formato Único de Solicitudes de Cotizaciones.

Información Requerida	Instrucción
Número consecutivo.	Se asignará el número consecutivo de acuerdo con el registro anterior, para evitar errores.
Fecha de elaboración.	Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento.
Descripción del bien o servicio.	Se anotarán los insumos requeridos (unidad, cantidad, características) para que sean cotizados por la Subdirección de Recursos Materiales.
Partida presupuestaría.	Se pondrá la Partida presupuestaria que se afecta para la adquisición del bien o servicio.
Justificación.	Se describirá la justificación del bien o servicio requerido por el área usuaria.
Firma.	Se pasará a firma para su autorización por el Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.



H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
TESORERIA MUNICIPAL
SUBTESORERIA DE EGRESOS
VERIFICACION PRESUPUESTAL Y RESERVA DE RECURSOS

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

Fecha de Solicitud de Verificación		Fecha de Verificación		No. de Requisición	
Dirección					
Concepto				No. de Verificación	

Finalidad	Función	Subfunción	Programa	Subprograma	Proyecto	Fte. Fin.	Clave Unidad Responsable	Unidad Responsable	Partida Ptal.	Concepto Partida Presupuestal	Presupuesto Autorizado Anual	Saldo Disponible a la fecha de Verificación	Importe del Recurso solicitado	Transferencias	Saldo por Ejercer Anual
							TOTALES								

Elaboro

SOLICITADO

DIRECTOR SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

ENLACE ADMINISTRATIVO

1 de 1

Instructivo

Verificación Presupuestal y Reserva de Recursos.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de elaboración.	Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora la verificación presupuestal.
Área solicitante.	Se pondrá el nombre del área solicitante.
Justificación.	Se describirá la justificación para que se requiere el bien o servicio.
Número de requisición.	Se pondrá el número de requisición correspondiente.
Número de verificación presupuestal.	Se colocará el número de verificación presupuestal afectada.
Estructura programática.	Se pondrá la estructura programática correspondiente.
Entidad afectada.	Se colocará el nombre de la entidad afectada presupuestalmente.
Número de partida.	Se pondrá el número de la partida presupuestal afectada.
Nombre de la partida.	Se pondrá el nombre de la partida presupuestal afectada.
Presupuesto autorizado.	Se anotará el presupuesto anual autorizado.
Saldo disponible.	Se pondrá el Saldo disponible a la fecha de la verificación.
Importe solicitado.	Se colocará el Importe solicitado para la adquisición del bien o servicio.
Saldo por ejercer.	Anotar el Saldo por ejercer del presupuesto asignado a la partida.
Firmas.	Se pasará a firma para su autorización de los Titulares de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.



Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

REQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

Requisición

Fecha: Folio:

Página: 1/1

JUSTIFICACIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____

U.M.	ARTICULO	CLAVE PROGRAMÁTICA	CANTIDAD

C. _____
DIRECTOR DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

C. _____
ENLACE ADMINISTRATIVO

C. _____
OFICIAL MAYOR

Instructivo
DSMU-EA-RBS-02. Requisición Bienes y Servicios.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de elaboración.	Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento.
Nombre del Departamento.	Se anotará el nombre del Departamento que solicita el material.
Justificación.	Se describirá para lo cual se ocupará el material solicitado por el área
Materiales requeridos.	Se anotarán los insumos requeridos (unidad, cantidad, clave).
Firmas.	Se pasará a firma para su autorización de los Titulares de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur"

FORMATO DE JUSTIFICACIÓN PARA RECALENDARIZACIONES PRESUPUESTALES

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: **No. DE AFECTACIÓN:**
No. DE ENTIDAD:
MES DE ORIGEN: **MES DESTINO:**

NÚMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO	NOMBRE DE ACCIÓN SUSTANTIVA Y % DE AVANCE	MONTO TOTAL A RECALENDARIZAR	JUSTIFICACIÓN

Enlace Administrativo de la DSMU **Director de Servicios y Mantenimiento Urbano**

Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Tlalnepantla Centro, C.P. 54000 Estado de México

Instructivo

DSMU-EA-JRP-02. Justificación para Recalendarizaciones Presupuestales.

Información Requerida	Instrucción
Nombre de la Dependencia.	Se pondrá el nombre de la Dependencia que solicita la recalendarización del presupuesto.
Nombre de la entidad.	Colocar el nombre de la entidad que se afecta presupuestalmente.
Mes de retiro.	Se anotará el mes que se solicita sea retirado el presupuesto.
Mes del incremento.	Se pondrá el mes al que se incrementará el recurso.
Número de afectación del formato.	Se colocará el número de afectación del formato.
Nombre del proyecto que se afecta.	Se pondrá el nombre del proyecto que se afecta.
Nombre de la acción.	Se colocará el nombre de la de la acción que se beneficiará con la recalendarización.
Monto por recalendarizar.	Se pondrá la cantidad que habrá de recalendarizar.
Justificación.	Se pondrá la justificación a realizar la recalendarización ante la UIPPE.
Firmas.	Se pasará a firma para su autorización de los Titulares de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla

"2019, Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur"

FORMATO DE JUSTIFICACIÓN PARA TRASPASOS PRESUPUESTALES

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:
PARTIDA ORIGEN:
MONTO TOTAL DEL TRASPASO SOLICITADO:

No. DE AFECTACIÓN:
PARTIDA DESTINO:

ORIGEN		DESTINO		JUSTIFICACIÓN
NUMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO DEL QUE SE DISMINUYEN RECURSOS	NOMBRE DE ACCIÓN SUSTANTIVA Y % DE AVANCE	NUMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO AL QUE SE ENVÍAN LOS RECURSOS	NOMBRE DE ACCIÓN SUSTANTIVA Y % DE AVANCE	

Enlace Administrativo de la DSMU

Director de Servicios y Mantenimiento Urbano

Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Tlalnepantla Centro, C.P. 54000 Estado de México

Instructivo
Formato de Justificación para Traspasos Presupuestales.

Información Requerida	Instrucción
Nombre de la Dependencia.	Se pondrá el nombre de la Dependencia que solicita el traspaso presupuestal.
Partida de origen.	Colocar el nombre de la partida de origen.
Partida de traspaso.	Se anotará la partida en la cual se solicita el traspaso.
Número de afectación del formato.	Se colocará el número de afectación del formato.
Nombre del proyecto que se incrementa.	Se pondrá el nombre del proyecto que se incrementa.
Nombre de la acción.	Se colocará el nombre de la de la acción que se incrementa.
Justificación.	Se pondrá la justificación para realizar el traspaso para el cual se necesitará el bien o servicio.
Firmas.	Se pasará a firma para su autorización de los Titulares de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Lic. Noé Rodríguez Hernández** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Desrame de Árboles que Afectan el Servicio de Alumbrado Público

I. Objetivo

Incrementar la iluminación que emite el alumbrado público, mediante la poda de ramas y follaje de árboles que obstruyen su luminosidad (luz), para conservar bien iluminadas las calles y espacios públicos en general del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y la Coordinación de Iluminación, a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y personal responsable que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso b. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. 6 de agosto 2018, Diario Oficial de la Federación, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, y 276 fracción I. Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción I; y Subsección I artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es el área responsable de planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de alumbrado público municipal.
- Mantener debidamente actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales.

El Coordinador de Iluminación, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

El operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, para control de la Coordinación de Iluminación.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

- Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de desrame de árboles.

El Personal habilitado de la Coordinación de Iluminación, deberán:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **A.P.:** Alumbrado Público.
- **Bajada de acometida aérea:** Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
- **CFE:** Comisión Federal de Electricidad.
- **Conductor eléctrico:** Cable de diferentes calibres.
- **C.I.:** Coordinación de Iluminación.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Luminaria integral:** Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Línea abierta:** Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
- **Línea aérea:** Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
- **Línea de suministro eléctrico:** Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
- **Postería:** Soporte metálico que va anclado al piso para colocar luminaria.
- **Vo. Bo.:** Visto Bueno.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos para el desrame.

VII. Resultados

La atención al servicio de la poda de árboles que obstruyen la iluminación en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

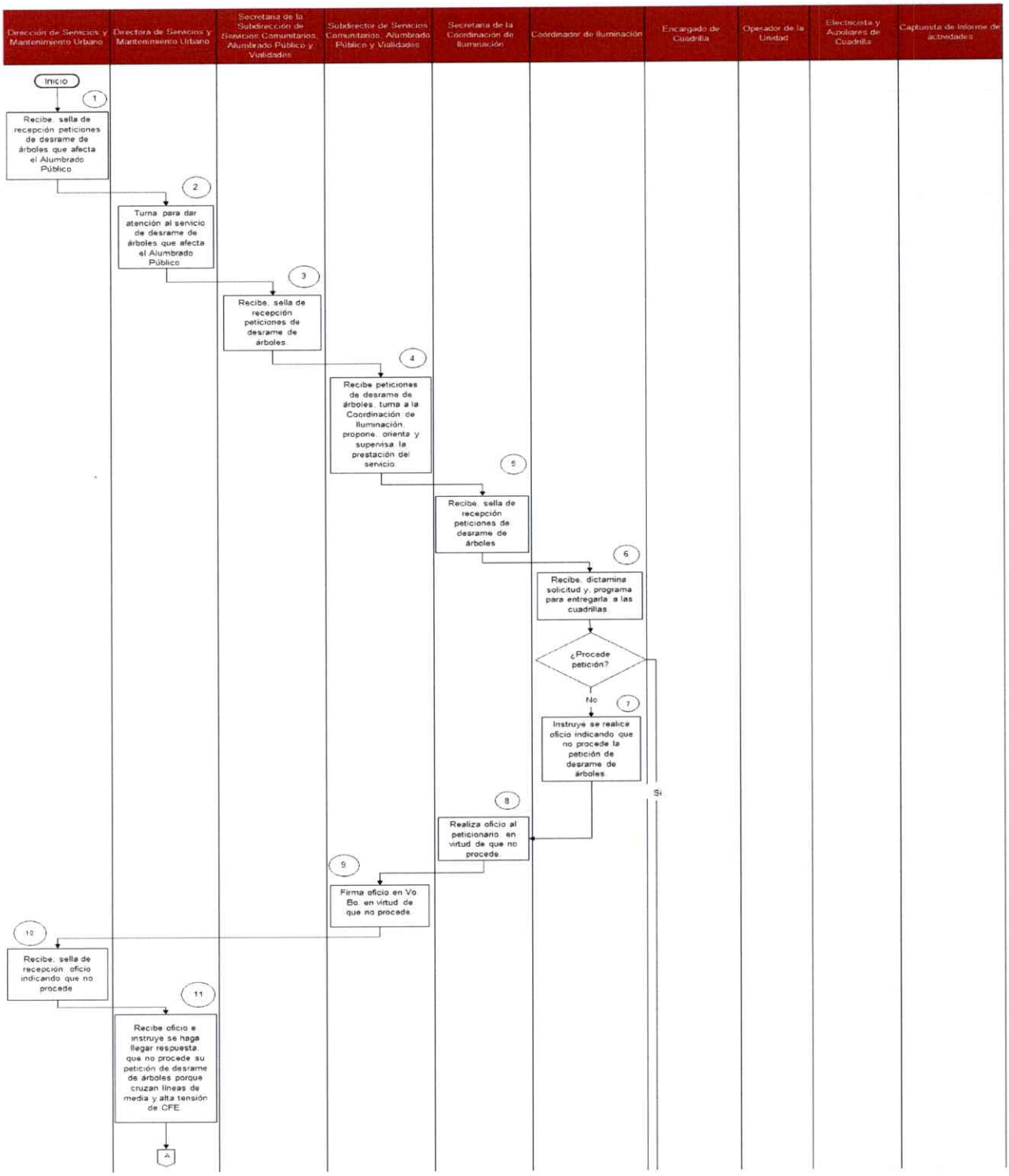
- Solo se realizará la poda del follaje de los árboles que obstruyan la iluminación.
- No procederá el servicio en donde crucen líneas de Media y Alta tensión de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

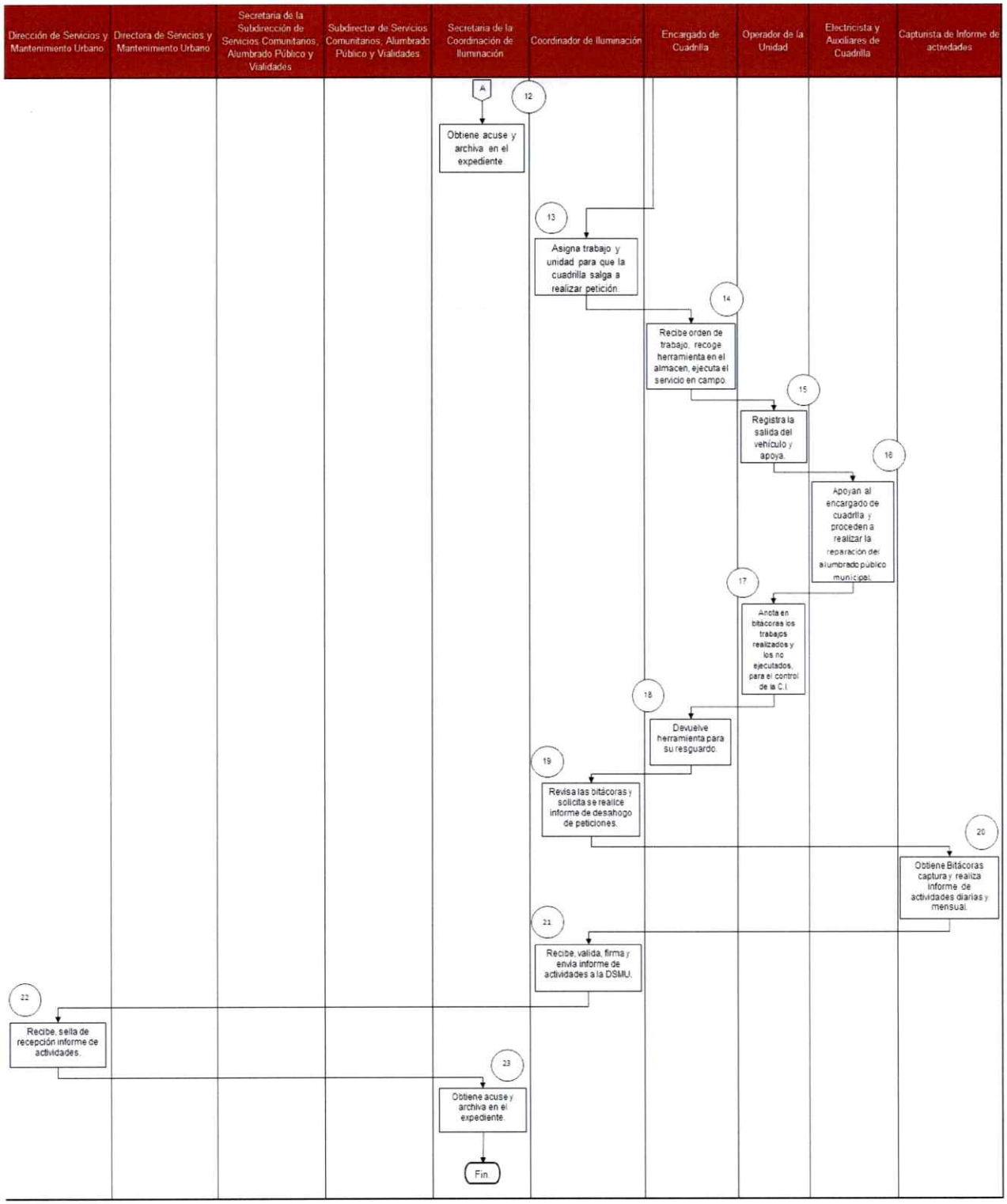
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles que afecta el Alumbrado Público.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de desrame de árboles que afecta el Alumbrado Público.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de desrame de árboles, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Instruye se realice oficio indicando que no procede la petición de desrame de árboles. **Si:** Da seguimiento a la petición de desrame de árboles.
7	Coordinador de Iluminación.	Instruye se realice oficio indicando que no procede la petición de desrame de árboles.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Se realiza oficio indicando que no procede la petición de desrame de árboles.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.
11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio e instruye se haga llegar respuesta, que no procede su petición de desrame de árboles porque cruzan líneas de media y alta tensión de CFE.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de desrame de árboles.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSMU.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Capturista de Informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya.
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar la reparación del alumbrado público municipal.
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público.	Mide el desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público.	$\left[\frac{\text{Desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público atendido.}}{\text{Desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público atendido.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

	VELADOR:	FECHA:

PRIMER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI-001	DIESEL		
	SU-CI 002	DIESEL		
	SU-CI-003	GASOLINA		
	SU-CI-004	GAS L.P.		
	SU-CI-005	GAS L.P.		
	SU-CI-006	GAS L.P.		
	SU-CI-007	GAS L.P.		
	SU-CI 008	DIESEL		
	SU-CI 011	GAS L.P.		
	SU-CI 012	GAS L.P.		
	SU-CI 013	GASOLINA		
	SU-CI 014	GAS L.P.		
	SU-CI 015	GASOLINA		
	SU-CI 016	DIESEL		
	SU-CI 017	DIESEL		
	SU-CI 018	DIESEL		
	SU-CI 019	DIESEL		
	SU-CI 020	GASOLINA		
	SU-CI 021	GASOLINA		
	SU-CI 022	GASOLINA		
	SU-CI 023	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 026	GASOLINA		
	SU-CI 027	GASOLINA		

SEGUNDO TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

TERCER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

Instructivo
Formato: Control de Parque Vehicular CPV-01.

Información Requerida	Instrucción
Turno.	Turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.).
Velador.	Nombre del velador en turno.
Fecha.	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número del Vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno.	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Tercer Turno.	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. ECO.: _____ TURNO:_____ **VALE DE MATERIAL** FECHA: _____ 2020.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____.
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Instructivo
Vale de Material VM-02.

Información Requerida	Instrucción
Número Eco.	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
Turno.	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.).
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Recibió.	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
Autorizó.	Se pondrá el nombre y firma del coordinador de iluminación.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
COORDINACION DE ILUMINACION.
BITACORA DIARIA DE ACTIVIDADES

CUADRILLA: _____
OPERADOR: _____
ELECTRICISTA: _____
AUXILIAR: _____

CODIGO: DGSU:A-F-BA-01
FECHA: _____
TURNO: _____
UNIDAD: _____
NO. DE ALMACEN _____

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO	TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____

ELABORÓ

REVISÓ

Instructivo
Bitácora Diaria de Actividades BDA-03.

Información Requerida	Instrucción
Cuadrilla.	Se pondrá el número de cuadrilla.
Operador.	Se pondrá el nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Electricista.	Se pondrá el nombre del electricista de la cuadrilla.
Auxiliar.	Se pondrá el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Turno.	Se pondrá el turno laborado (1ro. 2do. o 3ro.).
Unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad asignada.
Número de Almacén.	Se pondrá el número del vale de almacén.
Reporte.	Se pondrá el número de reporte o referencia de oficio.
Colonia o localidad.	Se pondrá el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
Ubicación exacta.	Se pondrá la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
Trabajos realizados y material aplicado.	Se pondrán los trabajos realizados y el material utilizado.
Tiempo de ejecución.	Se pondrá el tiempo en que se tardaron en realizar la ejecución de la actividad.
Observaciones.	Se anotará si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
Elaboró.	Se pondrá el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
Revisó.	Se pondrá el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Miguel Salvador Martínez** Coordinador de Iluminación	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Instalación de Luminarias para el Servicio de Alumbrado Público

I. Objetivo

Mejorar el servicio de alumbrado público municipal, mediante la instalación de luminarias en zonas donde no hubiese o este sea insuficientes, de acuerdo con las normas oficiales vigentes para mejorar los niveles de iluminación de la zona del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, la Coordinación de Iluminación y los servidores públicos de mandos medios y superiores del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y personal responsable que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso b. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, y 276 fracción I; Sección I, artículos 277, 278 fracción I; Subsección I, artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es el área responsable de planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Instruir y proveer lo conducente para autorizar y mantener actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales, revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de alumbrado público municipal.
- Mantener debidamente actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales.
- Revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. y demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Coordinador de Iluminación, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlas a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Coordinador de Iluminación de asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

El operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Iluminación.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

- Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de instalación de luminarias.

El Personal habilitado de la Coordinación de Iluminación, deberán:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **Acometida:** Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.
- **A.P.:** Alumbrado Público.
- **Bajada de acometida aérea:** Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
- **Cable de acometida:** Conductores de acometida con configuración de cable.
- **C. I.:** Coordinación de Iluminación.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Línea abierta:** Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
- **Línea aérea:** Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
- **Línea de suministro eléctrico:** Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
- **Línea subterránea:** Aquella que está constituida por uno o varios cables aislados que forman parte de un circuito eléctrico o de comunicación, colocados bajo el nivel del suelo, ya sea directamente enterrados, en ductos o en cualquier otro tipo de canalización.
- **Luminaria integral:** Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Postería:** Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.
- **Sistema de alambrado de usuarios:** Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.
- **Sobrecarga:** Funcionamiento de un equipo excediendo su capacidad nominal, de plena carga, o de un conductor que excede su capacidad de conducción de corriente nominal, cuando tal funcionamiento, al persistir por suficiente tiempo puede causar daños o sobrecalentamiento peligroso. Una falla, tal como un cortocircuito o una falla a tierra, no es una sobrecarga (véase Sobre corriente).
- **Sobre corriente:** Cualquier corriente eléctrica en exceso del valor nominal de los equipos o de la capacidad de conducción de corriente de un conductor. La sobre corriente puede ser causada por una sobrecarga (véase definición de "sobrecarga"), un cortocircuito o una falla a tierra.
- **Tablero de distribución:** Panel grande sencillo, estructura o conjunto de paneles donde se montan, ya sea por el frente, por la parte posterior o en ambos lados, desconectadores, dispositivos de protección contra sobre corriente y otras protecciones, barras conductoras de conexión común y usualmente instrumentos.
- Los tableros de distribución de fuerza son accesibles generalmente por la parte frontal y la posterior, y no están previstos para ser instalados dentro de gabinetes.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano solicitando la instalación de luminarias del alumbrado público.

VII. Resultados

La atención al servicio de instalación de luminarias para el alumbrado público en zonas que no cuenten con alumbrado, con base a las normas oficiales vigentes para dar una mejor visibilidad y seguridad a los ciudadanos del Municipio de Tlalnepantla, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

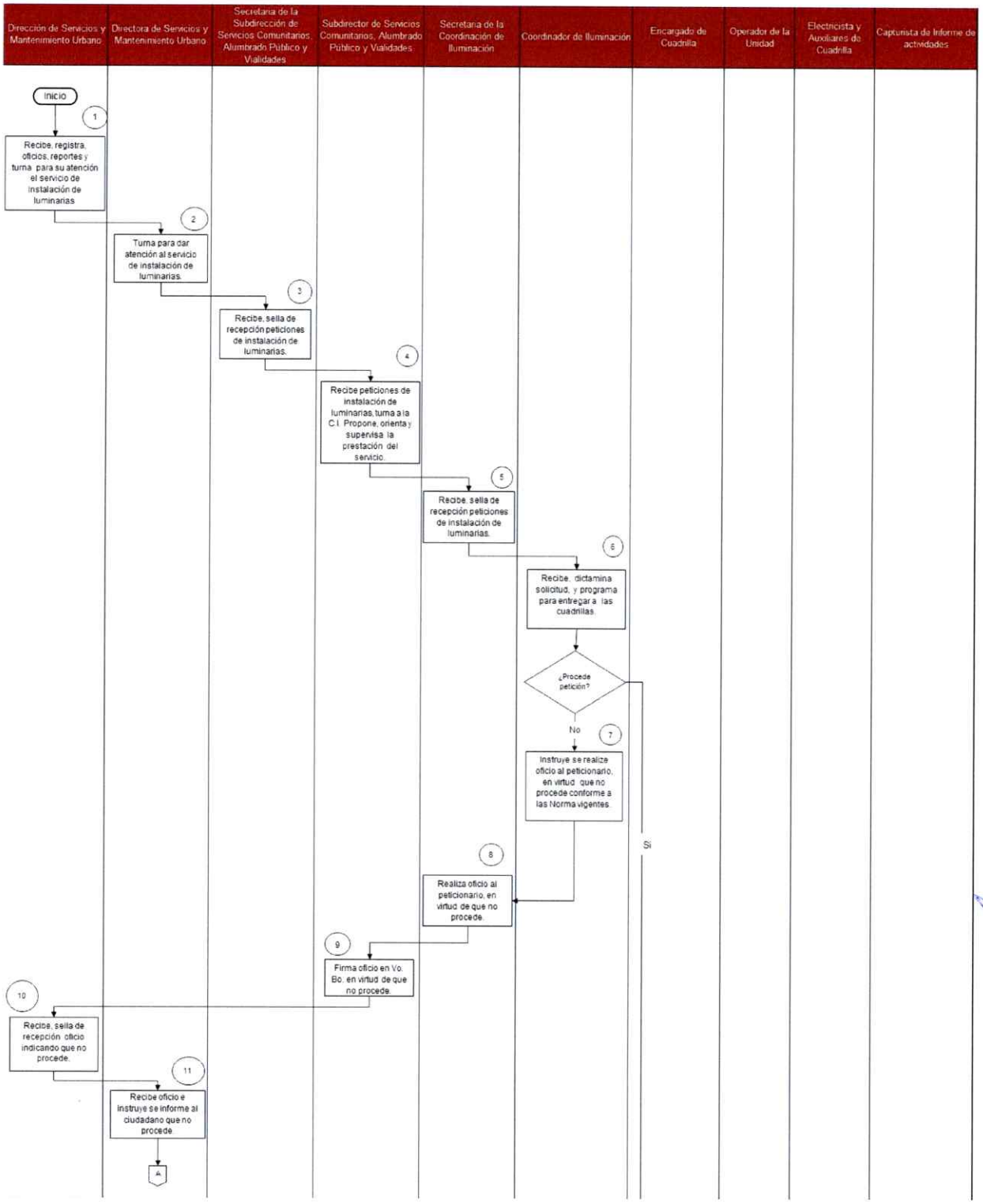
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- El personal técnico del área realizará una visita para verificar las necesidades de iluminación de la zona, para determinar la viabilidad de la instalación de la luminaria, de ser así se programarán las acciones necesarias para atender la solicitud.
- No se instalan reflectores, debido a que se tiene una política de no instalar luminarias mayores a 100 watts con el objeto de contribuir a una eficiencia energética en los sistemas de alumbrado público.
- Cumplir con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013.

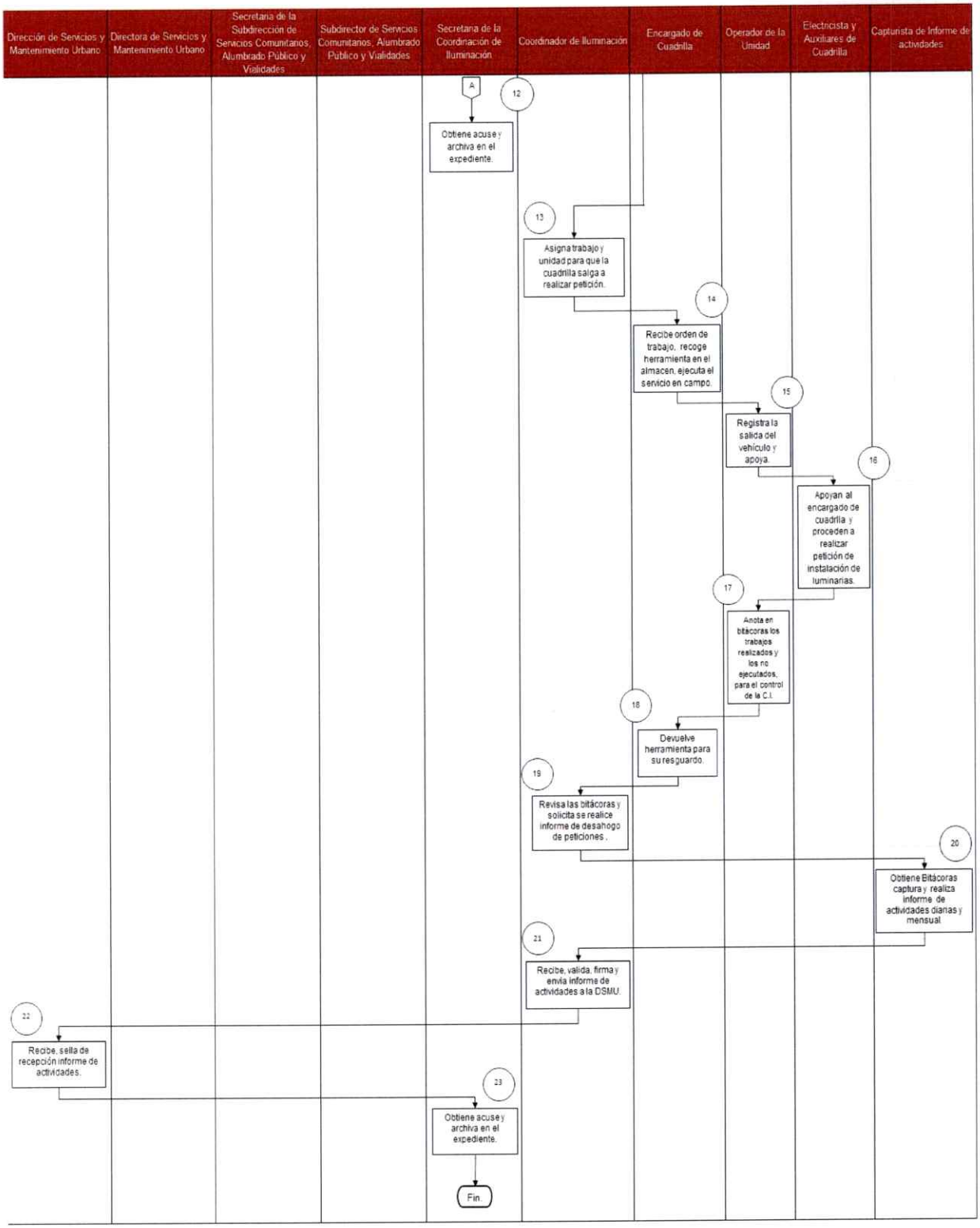
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes y turna para su atención el servicio de Instalación de luminarias.
2	Subdirección de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción, peticiones de Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público y turna a la Coordinación de Iluminación.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Recibe peticiones de instalación de luminarias, turna a la C.I. Propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Instruye se informe al solicitante que no procede petición; de acuerdo con la verificación física, se cuenta con los niveles de iluminación conforme a las normas vigentes. **Si:** Da seguimiento a la petición de instalación de luminarias.
7	Coordinador de Iluminación.	Instruye se informe al solicitante que no procede petición; de acuerdo con la verificación física, se cuenta con los niveles de iluminación conforme a las Normas Vigentes.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede la petición de instalación de luminarias.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma reporte y/o (oficio) en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio y/o reporte.
11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe reporte u oficio e instruye se haga llegar respuesta de atención al ciudadano, que no procede su petición de instalación de luminarias de acuerdo con las Normas vigentes.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de instalación de luminarias.
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSMU.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Capturista de Informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya.
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar petición de instalación de luminarias.
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.	Mide la instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.	$\left[\frac{\text{Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público realizado.}}{\text{Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público solicitado.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

	VELADOR:			FECHA:_____
PRIMER TURNO				
NOMBRE DEL OPERADOR	**No.DE VEHICULO**	**COMBUSTIBLE**	**LITROS CARGO**	**FIRMA DEL OPERADOR**
	SU-CI-001	DIESEL		
	SU-CI 002	DIESEL		
	SU-CI-003	GASOLINA		
	SU-CI-004	GAS L.P.		
	SU-CI-005	GAS L.P.		
	SU-CI-006	GAS L.P.		
	SU-CI-007	GAS L.P.		
	SU-CI 008	DIESEL		
	SU-CI 011	GAS L.P.		
	SU-CI 012	GAS L.P.		
	SU-CI 013	GASOLINA		
	SU-CI 014	GAS L.P.		
	SU-CI 015	GASOLINA		
	SU-CI 016	DIESEL		
	SU-CI 017	DIESEL		
	SU-CI 018	DIESEL		
	SU-CI 019	DIESEL		
	SU-CI 020	GASOLINA		
	SU-CI 021	GASOLINA		
	SU-CI 022	GASOLINA		
	SU-CI 023	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 026	GASOLINA		
	SU-CI 027	GASOLINA		
SEGUNDO TURNO				
NOMBRE DEL OPERADOR	**No.DE VEHICULO**	**COMBUSTIBLE**	**LITROS CARGO**	**FIRMA DEL OPERADOR**
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		
TERCER TURNO				
NOMBRE DEL OPERADOR	**No.DE VEHICULO**	**COMBUSTIBLE**	**LITROS CARGO**	**FIRMA DEL OPERADOR**
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

Instructivo

DSMU-CI-CPV-01. Formato de Control de Parque Vehicular.

Información Requerida	Instrucción
Turno.	Turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Velador.	Nombre del velador en turno.
Fecha.	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número del Vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno.	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Tercer Turno.	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. ECO.: _____ TURNO:_____ **VALE DE MATERIAL** FECHA: _____ 2020.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

_____
ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

_____
C._____
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Instructivo
DSMU-CI-VM-02. Vale de Material.

Información Requerida	Instrucción
Número Eco.	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
Turno.	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Recibió.	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
Autorizó.	Se pondrá el nombre y firma del coordinador de iluminación.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
COORDINACION DE ILUMINACION.
BITACORA DIARIA DE ACTIVIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CUADRILLA: _____
OPERADOR: _____
ELECTRICISTA: _____
AUXILIAR: _____

CODIGO: DGSU:A-F-BA-01
FECHA: _____
TURNO: _____
UNIDAD: _____
NO. DE ALMACEN _____

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO	TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____

ELABORÓ

REVISÓ

Instructivo
DSMU-CI-BAD-03. Bitácora Diaria de Actividades.

Información Requerida	Instrucción
Cuadrilla.	Se pondrá el número de cuadrilla.
Operador.	Se pondrá el nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Electricista.	Se pondrá el nombre del electricista de la cuadrilla.
Auxiliar.	Se pondrá el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Turno.	Se pondrá el turno laborado (1ro. 2do. o 3ro.)
Unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad asignada.
Número de Almacén.	Se pondrá el número del vale de almacén.
Reporte.	Se pondrá el número de reporte o referencia de oficio.
Colonia o localidad.	Se pondrá el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
Ubicación exacta.	Se pondrá la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
Trabajos realizados y material aplicado.	Se pondrán los trabajos realizados y el material utilizado.
Tiempo de ejecución.	Se pondrá el tiempo en que se tardaron en realizar la ejecución de la actividad.
Observaciones.	Se anotará si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
Elaboró.	Se pondrá el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
Revisó.	Se pondrá el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Miguel Salvador Martínez** Coordinador de Iluminación	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento a los Postes Metálicos del Alumbrado Público (Aplicación de Pintura)

I. Objetivo

Mejorar el estado físico de los postes metálicos del alumbrado público situados en la vía pública, mediante la aplicación de pintura de esmalte, para su correcta conservación y dar una mejor imagen urbana al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, la Coordinación de Iluminación y los servidores públicos de mandos medios, superiores y personal responsable que ejecuta los trabajos de mantenimiento, del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115, fracción III, inciso b. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y 278 fracción I; y, Subsección I, artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano: Es el área responsable de planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de alumbrado público municipal.

El Coordinador de Iluminación, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

El operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas, en su turno para control de la Coordinación de Iluminación.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

- Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).

El Personal habilitado de la Coordinación de Iluminación, deberán:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **A.P.:** Alumbrado Público.
- **Bajada de acometida aérea:** Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
- **Cable de acometida:** Conductores de acometida con configuración de cable.
- **Conductor eléctrico:** Cable de diferentes calibres.
- **Conductor desnudo:** Conductor que no tiene ningún tipo de cubierta o aislamiento eléctrico.

- **Conductor de puesta a tierra:** Conductor utilizado para conectar un equipo o el circuito puesto a tierra de un sistema de alambrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **C.I.:** Coordinación de Iluminación.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Línea aérea:** Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
- **Línea de suministro eléctrico:** Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
- **Línea subterránea:** Aquella que está constituida por uno o varios cables aislados que forman parte de un circuito eléctrico o de comunicación, colocados bajo el nivel del suelo, ya sea directamente enterrados, en ductos o en cualquier otro tipo de canalización.
- **Luminaria integral:** Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Poste:** Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano solicitando el mantenimiento (aplicación de pintura) del poste de alumbrado público municipal.

VII. Resultados

Proporcionar los trabajos de mantenimiento a los postes metálicos de alumbrado público que se encuentre deteriorado o con grafiti, con la aplicación de pintura para una mejor imagen urbana en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten la aplicación de pintura a la postería metálica de alumbrado público que se encuentre deteriorada o con grafiti (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación) y comunidad.

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

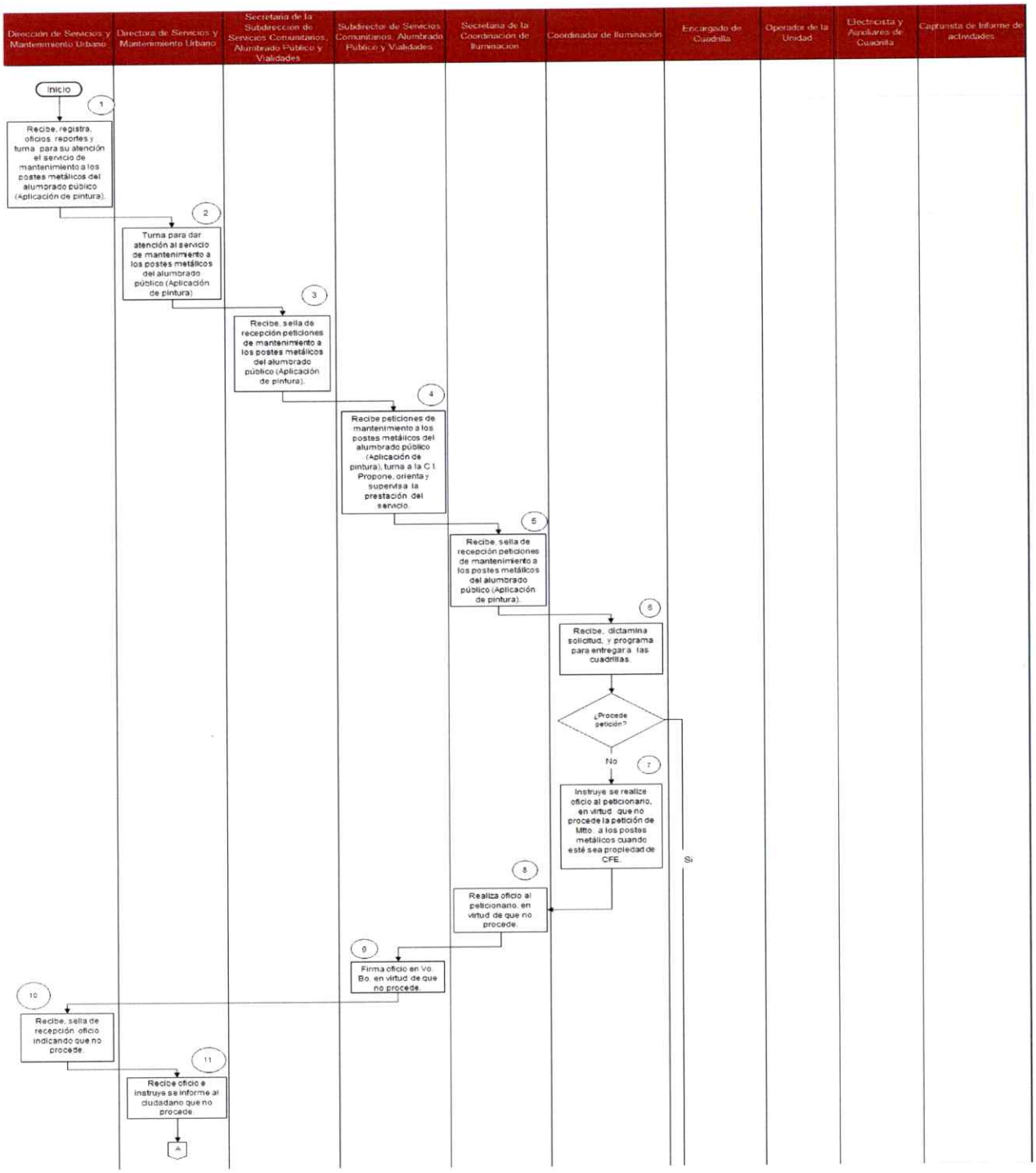
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- Solo se proporcionará la aplicación de pintura a los postes de alumbrado público, que se identifican por ser metálicos, los cuales son propiedad municipal.
- No procede la solicitud de mantenimiento de postería cuando el poste metálico sea propiedad de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

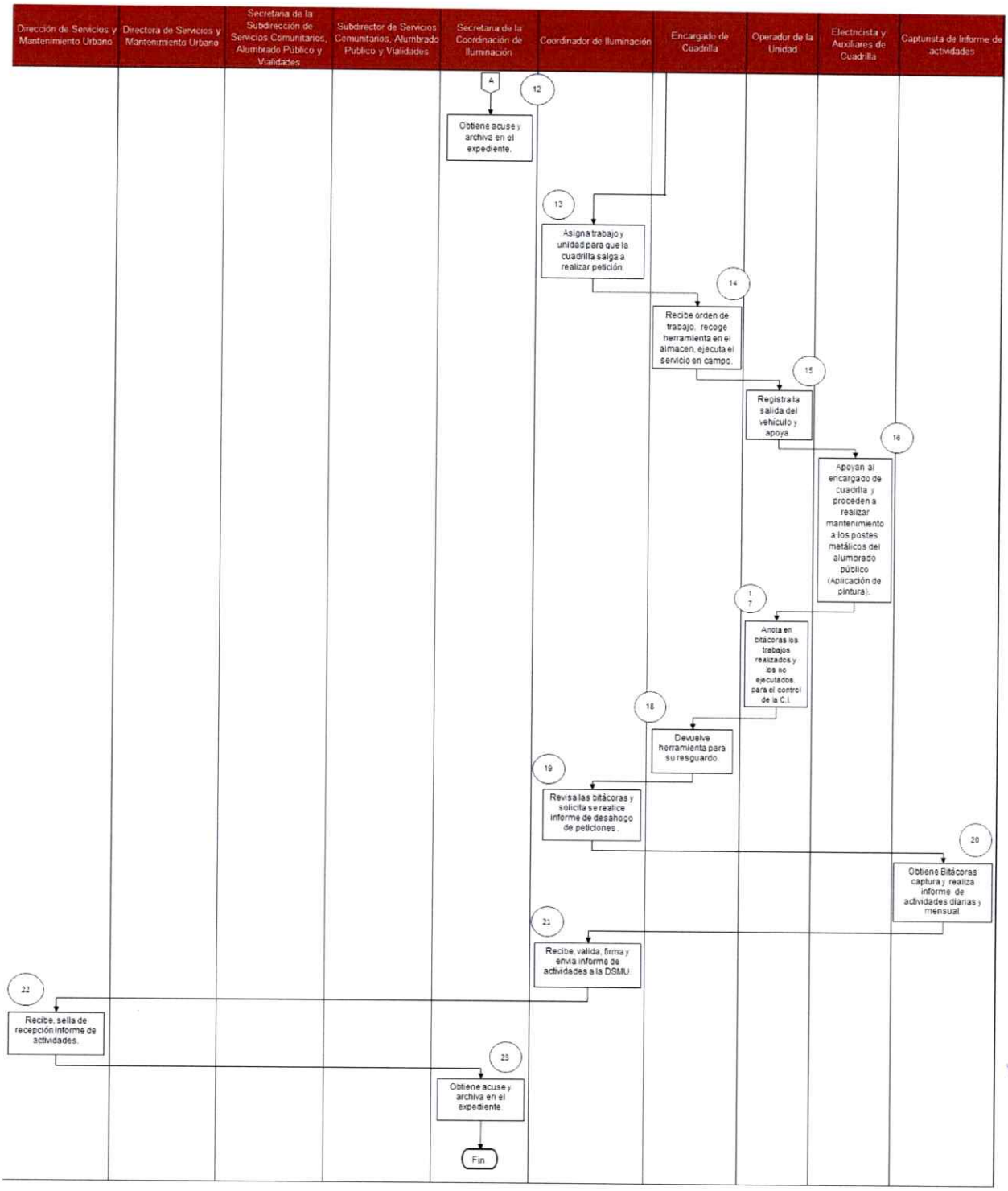
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Se realiza oficio indicando que no procede la petición de mantenimiento a los postes metálicos cuando esté sea propiedad de CFE. **Si:** Da seguimiento a la petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
7	Coordinador de Iluminación.	Instruye se realice oficio señalando que no procede y se devuelve a la DSMU, en virtud que no procede la petición de mantenimiento a los postes metálicos cuando esté sea propiedad de CFE.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.
11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio e instruye se haga llegar respuesta de atención al ciudadano, indicando que no procede su petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Capturista de Informe de actividades
4
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
12
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público municipal, (aplicación de pintura).	Mide el mantenimiento (aplicación de pintura) de los postes metálicos de alumbrado público municipal.	$\left[\frac{\text{Mantenimientos de los postes de alumbrado público realizados.}}{\text{Mantenimientos de los postes de alumbrado público solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

VELADOR:	FECHA:

PRIMER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI-001	DIESEL		
	SU-CI 002	DIESEL		
	SU-CI-003	GASOLINA		
	SU-CI-004	GAS L.P.		
	SU-CI-005	GAS L.P.		
	SU-CI-006	GAS L.P.		
	SU-CI-007	GAS L.P.		
	SU-CI 008	DIESEL		
	SU-CI 011	GAS L.P.		
	SU-CI 012	GAS L.P.		
	SU-CI 013	GASOLINA		
	SU-CI 014	GAS L.P.		
	SU-CI 015	GASOLINA		
	SU-CI 016	DIESEL		
	SU-CI 017	DIESEL		
	SU-CI 018	DIESEL		
	SU-CI 019	DIESEL		
	SU-CI 020	GASOLINA		
	SU-CI 021	GASOLINA		
	SU-CI 022	GASOLINA		
	SU-CI 023	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 026	GASOLINA		
	SU-CI 027	GASOLINA		

SEGUNDO TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

TERCER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

Instructivo

DSMU-CI-FCPV-01. Formato Control de Parque Vehicular.

Información Requerida	Instrucción
Turno.	Turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Velador.	Nombre del velador en turno.
Fecha.	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número del Vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno.	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Tercer Turno.	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. ECO.: _____ TURNO: _____ **VALE DE MATERIAL** FECHA: _____ 2020.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C. _____

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Instructivo
DSMU-CI-VM-02. Vale de Material.

Información Requerida	Instrucción
Número Eco.	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
Turno.	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Recibió.	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
Autorizó.	Se pondrá el nombre y firma del coordinador de iluminación.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
COORDINACION DE ILUMINACION.
BITACORA DIARIA DE ACTIVIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CODIGO: DGSU-A-F-BA-01

CUADRILLA: _____
OPERADOR: _____
ELECTRICISTA: _____
AUXILIAR: _____

FECHA: _____
TURNO: _____
UNIDAD: _____
NO. DE ALMACEN _____

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO	TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____

ELABORÓ

REVISÓ

Instructivo
DSMU-CI-BAD-03. Bitácora Diaria de Actividades.

Información Requerida	Instrucción
Cuadrilla.	Se pondrá el número de cuadrilla.
Operador.	Se pondrá el nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Electricista.	Se pondrá el nombre del electricista de la cuadrilla.
Auxiliar.	Se pondrá el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Turno.	Se pondrá el turno laborado (1ro. 2do. o 3ro.)
Unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad asignada.
Número de Almacén.	Se pondrá el número del vale de almacén.
Reporte.	Se pondrá el número de reporte o referencia de oficio.
Colonia o localidad.	Se pondrá el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
Ubicación exacta.	Se pondrá la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
Trabajos realizados y material aplicado.	Se pondrán los trabajos realizados y el material utilizado.
Tiempo de ejecución.	Se pondrá el tiempo en que se tardaron en realizar la ejecución de la actividad.
Observaciones.	Se anotará si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
Elaboró.	Se pondrá el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
Revisó.	Se pondrá el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Miguel Salvador Martínez** Coordinador de Iluminación	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reparación del Alumbrado Público Municipal

I. Objetivo

Mejorar el servicio de alumbrado público mediante la reparación de luminarias, reduciendo los tiempos de respuesta; para una mejor visibilidad en las calles y espacios públicos, dentro de los límites territoriales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, la Coordinación de Iluminación, los servidores públicos de mandos medios, superiores y personal responsable del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso b. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, y 276 fracción I; Sección I, artículos 277, 278 fracción I; Subsección I, artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es el área responsable de planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Instruir y proveer lo conducente para autorizar y mantener actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales, revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de alumbrado público municipal.
- Mantener debidamente actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales.
- Revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Coordinador de Iluminación, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

El operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas en su turno, para control de la Coordinación de Iluminación.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

- Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).

El Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **A.P.:** Alumbrado Público.
- **Circuito derivado:** Conductores de un circuito desde el dispositivo final de sobre corriente que protege a ese circuito hasta la(s) salida(s).
- **Circuito derivado de uso general:** Circuito derivado que alimenta a diversas salidas para alumbrado y aparatos eléctricos.
- **Circuito derivado individual:** Circuito derivado que alimenta a un solo equipo de utilización.
- **Conductor eléctrico:** Cable de diferentes calibres.
- **Conductor desnudo:** Conductor que no tiene ningún tipo de cubierta o aislamiento eléctrico.
- **Conductor de puesta a tierra:** Conductor utilizado para conectar un equipo o el circuito puesto a tierra de un sistema de alambrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **C.I.:** Coordinación de Iluminación.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Línea abierta:** Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
- **Línea aérea:** Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
- **Línea de suministro eléctrico:** Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
- **Línea subterránea:** Aquella que está constituida por uno o varios cables aislados que forman parte de un circuito eléctrico o de comunicación, colocados bajo el nivel del suelo, ya sea directamente enterrados, en ductos o en cualquier otro tipo de canalización.
- **Luminaria integral:** Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Postería:** Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.
- **Sistema de alambrado de usuarios:** Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.
- **Sistema solar fotovoltaico:** El total de componentes y subsistemas que, en combinación, convierten la energía solar en energía eléctrica apropiada para la conexión a una carga de utilización.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de reparación de luminarias.

VII. Resultados

El correcto funcionamiento de las luminarias que se encuentran en la vía pública y, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

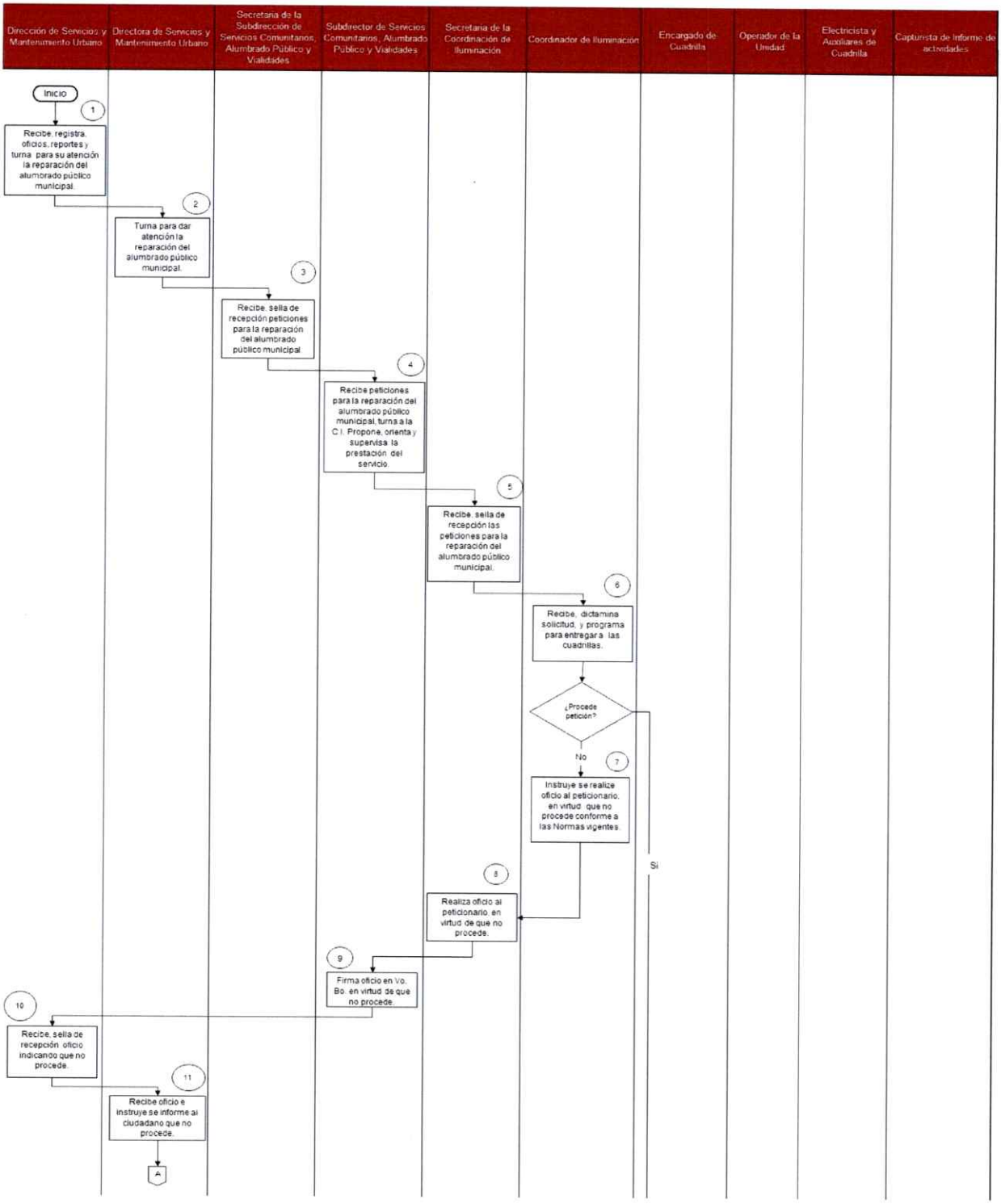
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
- Solo se realizará la reparación de luminarias que se encuentran apagadas, aquellas que se prendan de manera intermitente o que se encuentren prendidas de manera permanente durante el día.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

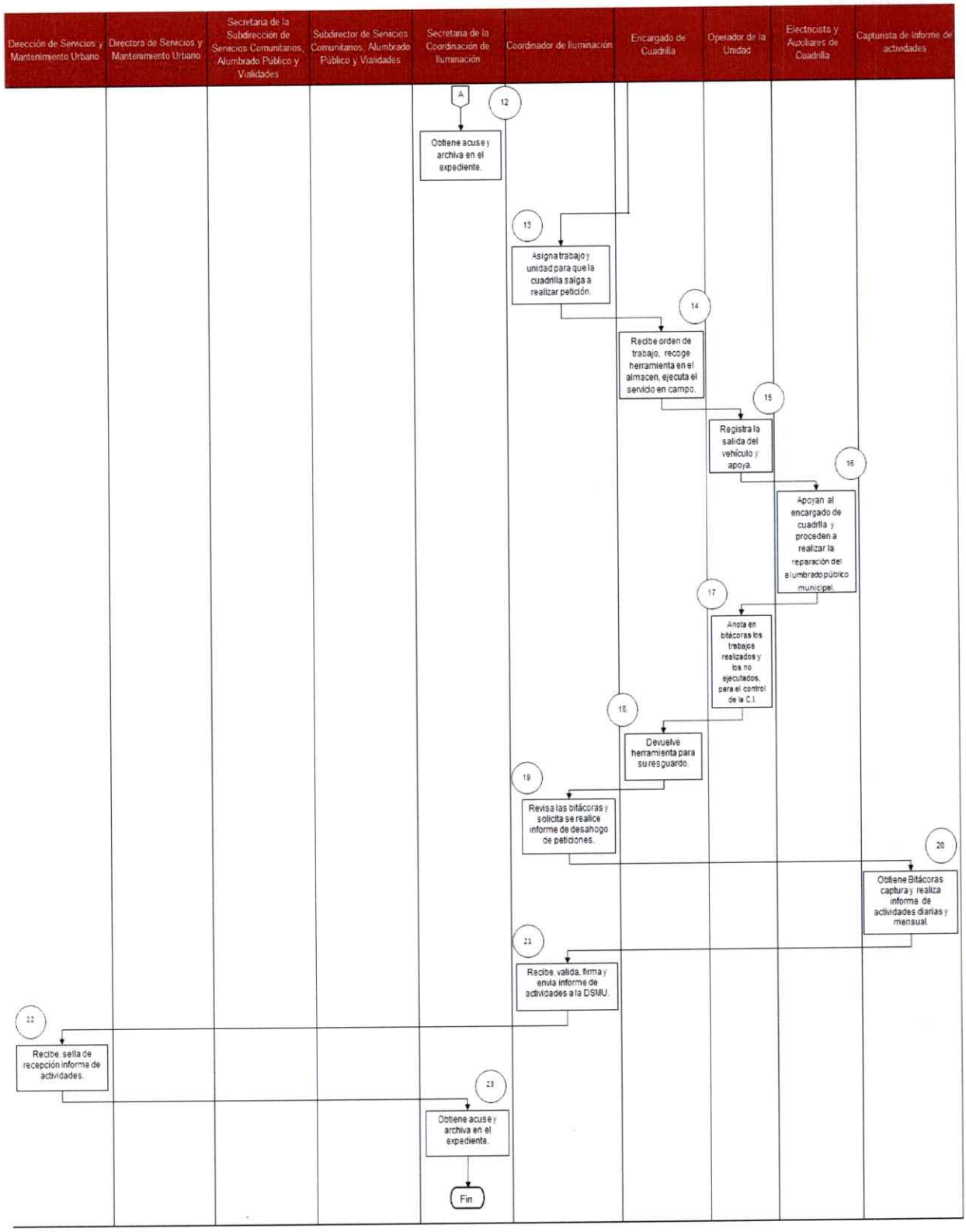
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de reparación del alumbrado público municipal.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de reparación del alumbrado público municipal.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de reparación del alumbrado público municipal.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de reparación del alumbrado público municipal, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de reparación del alumbrado público municipal.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reparación del alumbrado público municipal, conforme a las normas vigentes. **Si:** Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
7	Coordinador de Iluminación.	Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reparación del alumbrado público municipal, conforme a las normas vigentes.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.
11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio e instruye se haga llegar respuesta de atención al ciudadano, indicando que no procede su petición de reparación del alumbrado público municipal.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de reparación del alumbrado público municipal.
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSMU.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Captunsta de informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya.
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar la reparación del alumbrado público municipal.
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación del alumbrado público municipal.	Mide la reparación del alumbrado público municipal.	$\left[\frac{\text{Reparación del alumbrado público realizados.}}{\text{Reparación del alumbrado público solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

VELADOR:	FECHA:

PRIMER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI-001	DIESEL		
	SU-CI 002	DIESEL		
	SU-CI-003	GASOLINA		
	SU-CI-004	GAS L.P.		
	SU-CI-005	GAS L.P.		
	SU-CI-006	GAS L.P.		
	SU-CI-007	GAS L.P.		
	SU-CI 008	DIESEL		
	SU-CI 011	GAS L.P.		
	SU-CI 012	GAS L.P.		
	SU-CI 013	GASOLINA		
	SU-CI 014	GAS L.P.		
	SU-CI 015	GASOLINA		
	SU-CI 016	DIESEL		
	SU-CI 017	DIESEL		
	SU-CI 018	DIESEL		
	SU-CI 019	DIESEL		
	SU-CI 020	GASOLINA		
	SU-CI 021	GASOLINA		
	SU-CI 022	GASOLINA		
	SU-CI 023	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 026	GASOLINA		
	SU-CI 027	GASOLINA		

SEGUNDO TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

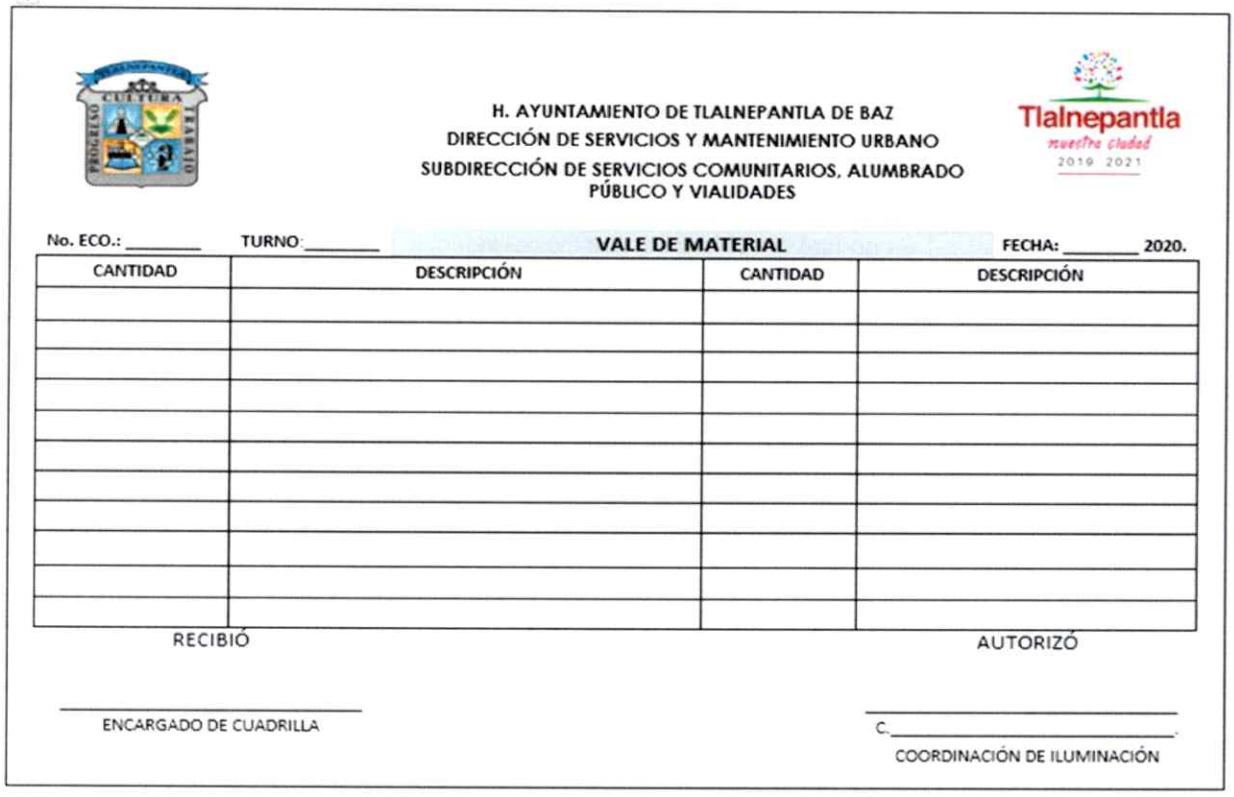
TERCER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

Instructivo

DSMU-CI-CPV-01. Formato de Control de Parque Vehicular.

Información Requerida	Instrucción
Turno.	Turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Velador.	Nombre del velador en turno.
Fecha.	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número del Vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno.	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Tercer Turno.	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.



H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

No. ECO.: _____ TURNO: _____ **VALE DE MATERIAL** FECHA: _____ 2020.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____.
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Instructivo
DSMU-CI-VM-02. Vale de Material.

Información Requerida	Instrucción
Número Eco.	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
Turno.	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Recibió.	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
Autorizó.	Se pondrá el nombre y firma del coordinador de iluminación.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
COORDINACION DE ILUMINACION.
BITACORA DIARIA DE ACTIVIDADES

CODIGO: DGSU-A-F-BA-01

CUADRILLA: _____ FECHA: _____
OPERADOR: _____ TURNO: _____
ELECTRICISTA: _____ UNIDAD: _____
AUXILIAR: _____ NO. DE ALMACEN _____

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO	TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____

ELABORÓ

REVISÓ

Instructivo
DSMU-CI-BDA-03. Bitácora Diaria de Actividades.

Información Requerida	Instrucción
Cuadrilla.	Se pondrá el número de cuadrilla.
Operador.	Se pondrá el nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Electricista.	Se pondrá el nombre del electricista de la cuadrilla.
Auxiliar.	Se pondrá el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Turno.	Se pondrá el turno laborado (1ro. 2do. o 3ro.)
Unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad asignada.
Número de Almacén.	Se pondrá el número del vale de almacén.
Reporte.	Se pondrá el número de reporte o referencia de oficio.
Colonia o localidad.	Se pondrá el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
Ubicación exacta.	Se pondrá la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
Trabajos realizados y material aplicado.	Se pondrán los trabajos realizados y el material utilizado.
Tiempo de ejecución.	Se pondrá el tiempo en que se tardaron en realizar la ejecución de la actividad.
Observaciones.	Se anotará si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
Elaboró.	Se pondrá el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
Revisó.	Se pondrá el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Miguel Salvador Martínez** Coordinador de Iluminación	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reposición de Luminarias del Alumbrado Público

I. Objetivo

Mantener el servicio de alumbrado público mediante la reposición de las luminarias dañadas o que fueron retiradas de su ubicación original, para mejorar y conservar los niveles de iluminación del lugar, dentro del territorio del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, Coordinación de Iluminación, los servidores públicos de mandos medios, superiores y personal responsable que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción III, inciso b. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, y 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y, 278 fracción I; y Subsección I; y Subsección I artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. Es el área responsable de planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de alumbrado público municipal.
- Mantener debidamente actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales.
- Revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. y demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Coordinador de Iluminación, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

El operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas en su turno, para control de la Coordinación de Iluminación.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

- Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).

La Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **A.P.:** Alumbrado Público.
- **Bajada de acometida aérea:** Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
- **Conductor eléctrico:** Cable de diferentes calibres.
- **Conductor desnudo:** Conductor que no tiene ningún tipo de cubierta o aislamiento eléctrico.
- **Conductor de puesta a tierra:** Conductor utilizado para conectar un equipo o el circuito puesto a tierra de un sistema de alambrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **C.I.:** Coordinación de Iluminación.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Luminaria integral:** Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Postería:** Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.
- **Sistema de alambrado de usuarios:** Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.
- **Sistema solar fotovoltaico:** El total de componentes y subsistemas que, en combinación, convierten la energía solar en energía eléctrica apropiada para la conexión a una carga de utilización.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte ciudadano solicitando la reposición de luminarias.

VII. Resultados

Restablecer el servicio del alumbrado público, donde las luminarias han sido dañadas o retiradas de su ubicación original por mantenimiento de obras públicas o cambio de postes de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), dentro del territorio del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

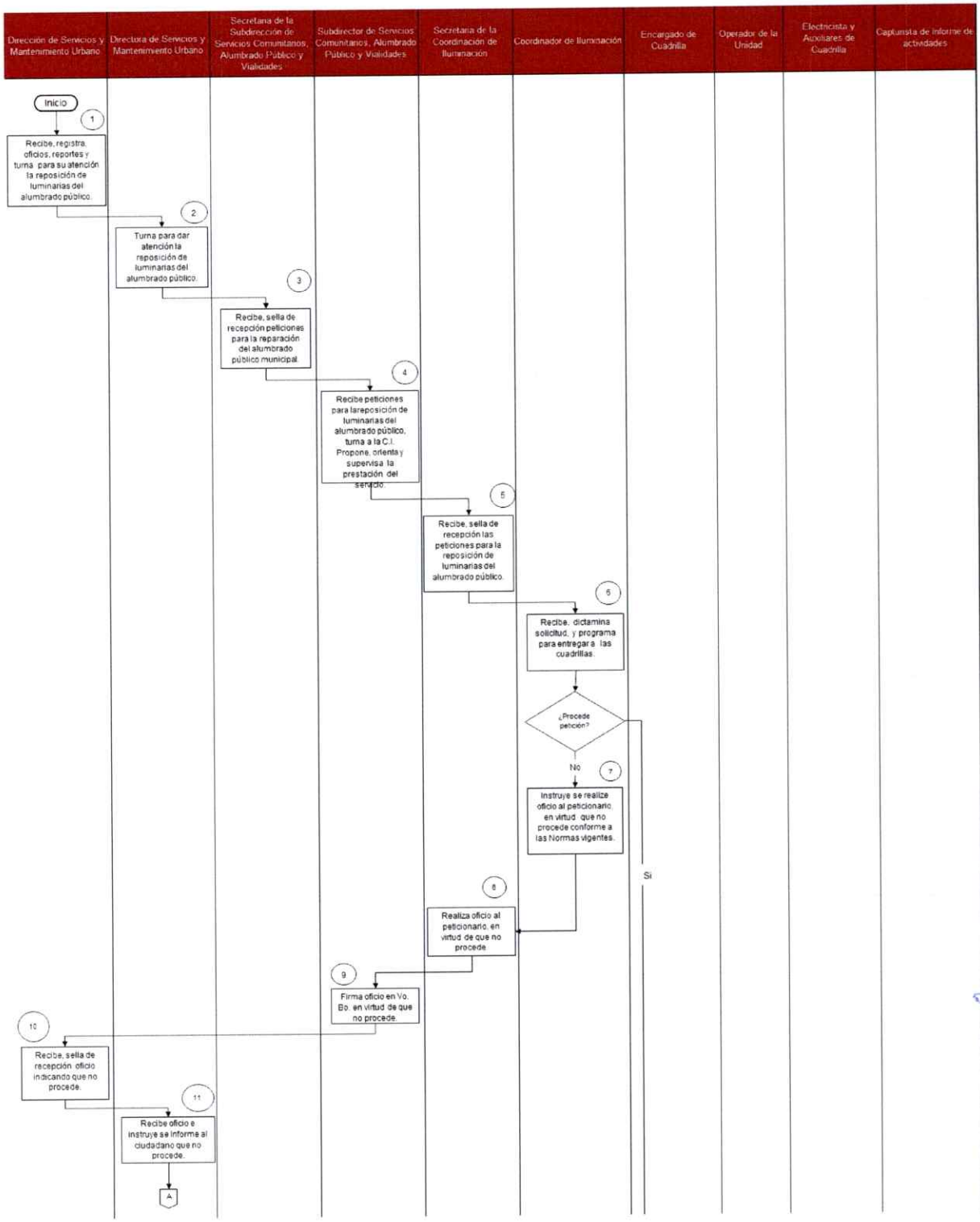
- Se deberá informar a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su reinstalación, si la luminaria fuese el caso de que la Comisión Federal de Electricidad (CFE) la hubiese retirado por trabajos de mantenimiento a la red de energía eléctrica o cambio de poste.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.

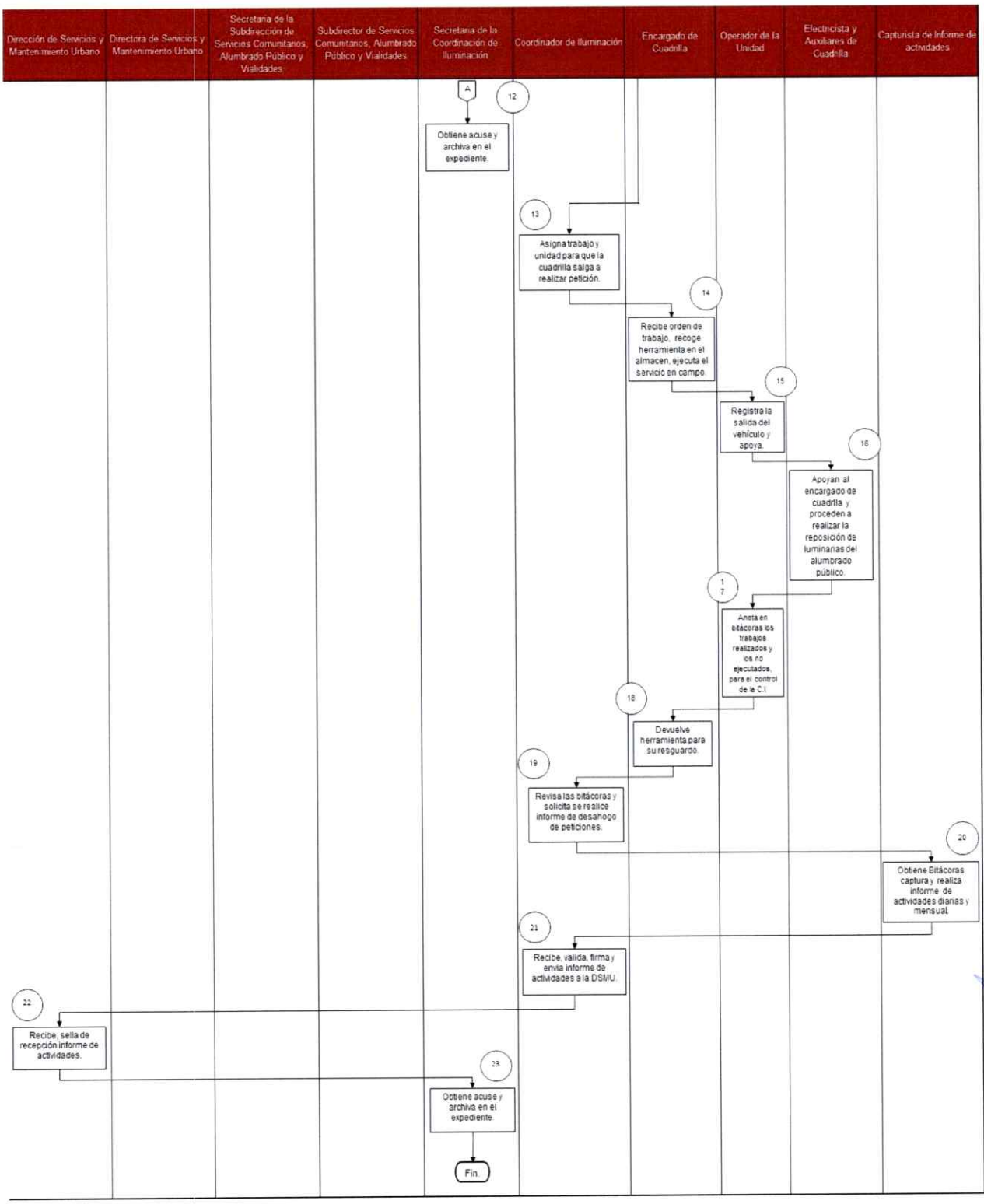
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de reposición de luminarias del alumbrado público.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reposición de luminarias del alumbrado público, conforme a las normas vigentes. **Si:** Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
7	Coordinador de Iluminación.	Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reposición de luminarias del alumbrado público, conforme a las normas vigentes.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reposición de luminarias del alumbrado público, conforme a las normas vigentes.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.
11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio e instruye se haga llegar respuesta de atención al ciudadano, indicando que no procede su petición de reposición de luminarias del alumbrado público.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de reposición de luminarias del alumbrado público.
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSMU.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Capturista de Informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya.
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar la reposición de luminarias del alumbrado público.
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reposición de luminarias del alumbrado público.	Mide la reposición de luminarias del alumbrado público.	$\left[\frac{\text{Reposiciones de luminarias realizadas.}}{\text{Reposiciones de luminarias solicitadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

VELADOR:	FECHA:

PRIMER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI-001	DIESEL		
	SU-CI 002	DIESEL		
	SU-CI-003	GASOLINA		
	SU-CI-004	GAS L.P.		
	SU-CI-005	GAS L.P.		
	SU-CI-006	GAS L.P.		
	SU-CI-007	GAS L.P.		
	SU-CI 008	DIESEL		
	SU-CI 011	GAS L.P.		
	SU-CI 012	GAS L.P.		
	SU-CI 013	GASOLINA		
	SU-CI 014	GAS L.P.		
	SU-CI 015	GASOLINA		
	SU-CI 016	DIESEL		
	SU-CI 017	DIESEL		
	SU-CI 018	DIESEL		
	SU-CI 019	DIESEL		
	SU-CI 020	GASOLINA		
	SU-CI 021	GASOLINA		
	SU-CI 022	GASOLINA		
	SU-CI 023	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 026	GASOLINA		
	SU-CI 027	GASOLINA		

SEGUNDO TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

TERCER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

Instructivo

DSMU-CI-CPV-01. Formato de Control de Parque Vehicular.

Información Requerida	Instrucción
Turno.	Turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Velador.	Nombre del velador en turno.
Fecha.	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número del Vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno.	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Tercer Turno.	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES

No. ECO.: _____ TURNO: _____ **VALE DE MATERIAL** FECHA: _____ 2020.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____.
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Instructivo
DSMU-CI-VM-02. Vale de Material.

Información Requerida	Instrucción
Número Eco.	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
Turno.	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.)
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Recibió.	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
Autorizó.	Se pondrá el nombre y firma del coordinador de iluminación.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
COORDINACION DE ILUMINACION.
BITACORA DIARIA DE ACTIVIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CODIGO: DGSU-A-F-BA-01

CUADRILLA: _____
OPERADOR: _____
ELECTRICISTA: _____
AUXILIAR: _____

FECHA: _____
TURNO: _____
UNIDAD: _____
NO. DE ALMACEN _____

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO	TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____

ELABORÓ

REVISÓ

Instructivo
DSMU-CI-BAD-03. Bitácora Diaria de Actividades.

Información Requerida	Instrucción
Cuadrilla.	Se pondrá el número de cuadrilla.
Operador.	Se pondrá el nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Electricista.	Se pondrá el nombre del electricista de la cuadrilla.
Auxiliar.	Se pondrá el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Turno.	Se pondrá el turno laborado (1ro. 2do. o 3ro.)
Unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad asignada.
Número de Almacén.	Se pondrá el número del vale de almacén.
Reporte.	Se pondrá el número de reporte o referencia de oficio.
Colonia o localidad.	Se pondrá el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
Ubicación exacta.	Se pondrá la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
Trabajos realizados y material aplicado.	Se pondrán los trabajos realizados y el material utilizado.
Tiempo de ejecución.	Se pondrá el tiempo en que se tardaron en realizar la ejecución de la actividad.
Observaciones.	Se anotará si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
Elaboró.	Se pondrá el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
Revisó.	Se pondrá el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Miguel Salvador Martínez** Coordinador de Iluminación	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Sustitución de Postes de Alumbrado Público Caídos en la Vía Pública

I. Objetivo

Mantener el servicio de alumbrado público, mediante la reinstalación de postes que fueron dañados por accidentes viales o casos fortuitos, para mantener siempre iluminadas las calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, Coordinación de Iluminación, los servidores públicos de mandos medios, superiores y personal responsable que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción III, inciso b. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas. Diario Oficial de la Federación, 6 de agosto 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, y 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y 278 fracción I; y Subsección I artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es el área responsable de planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de alumbrado público, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Instruir y proveer lo conducente para autorizar y mantener actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales, revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de alumbrado público municipal.
- Mantener debidamente actualizado el censo de alumbrado público y los registros de todos los centros de consumo de energía eléctrica de los inmuebles municipales.
- Revisar y conciliar la facturación de la Comisión Federal de Electricidad al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

El Coordinador de Iluminación, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de alumbrado público, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio, asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- Recibir la orden de trabajo, ejecutar los servicios en campo y de recoger la herramienta en el almacén autorizado.

El operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista y anota en la bitácora de trabajo las actividades realizadas y las no ejecutadas en su turno, para control de la Coordinación de Iluminación.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

- Apoyar al encargado de cuadrilla y proceder a realizar petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).

El Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

- Ser la responsable de realizar oficios de respuesta en atención a las peticiones y obtener acuse para archivar en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **Acometida:** Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.
- **A.P.:** Alumbrado Público.
- **Bajada de acometida aérea:** Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
- **Cable de acometida:** Conductores de acometida con configuración de cable.
- **Circuito derivado individual:** Circuito derivado que alimenta a un solo equipo de utilización.
- **Conductor eléctrico:** Cable de diferentes calibres.
- **Conductor desnudo:** Conductor que no tiene ningún tipo de cubierta o aislamiento eléctrico.
- **Conductor de puesta a tierra:** Conductor utilizado para conectar un equipo o el circuito puesto a tierra de un sistema de alambrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **C.I.:** Coordinación de Iluminación.
- **DSMU:** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- **Línea abierta:** Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
- **Línea aérea:** Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
- **Luminaria integral:** Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Postería:** Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano solicitando la sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública.

VII. Resultados

Restablecer el servicio de alumbrado público al sustituir el poste que fue derribado por un accidente.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1.-Ubicación precisa del lugar donde se requiera la sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad.

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

3) Descripción breve de las características del servicio solicitado.

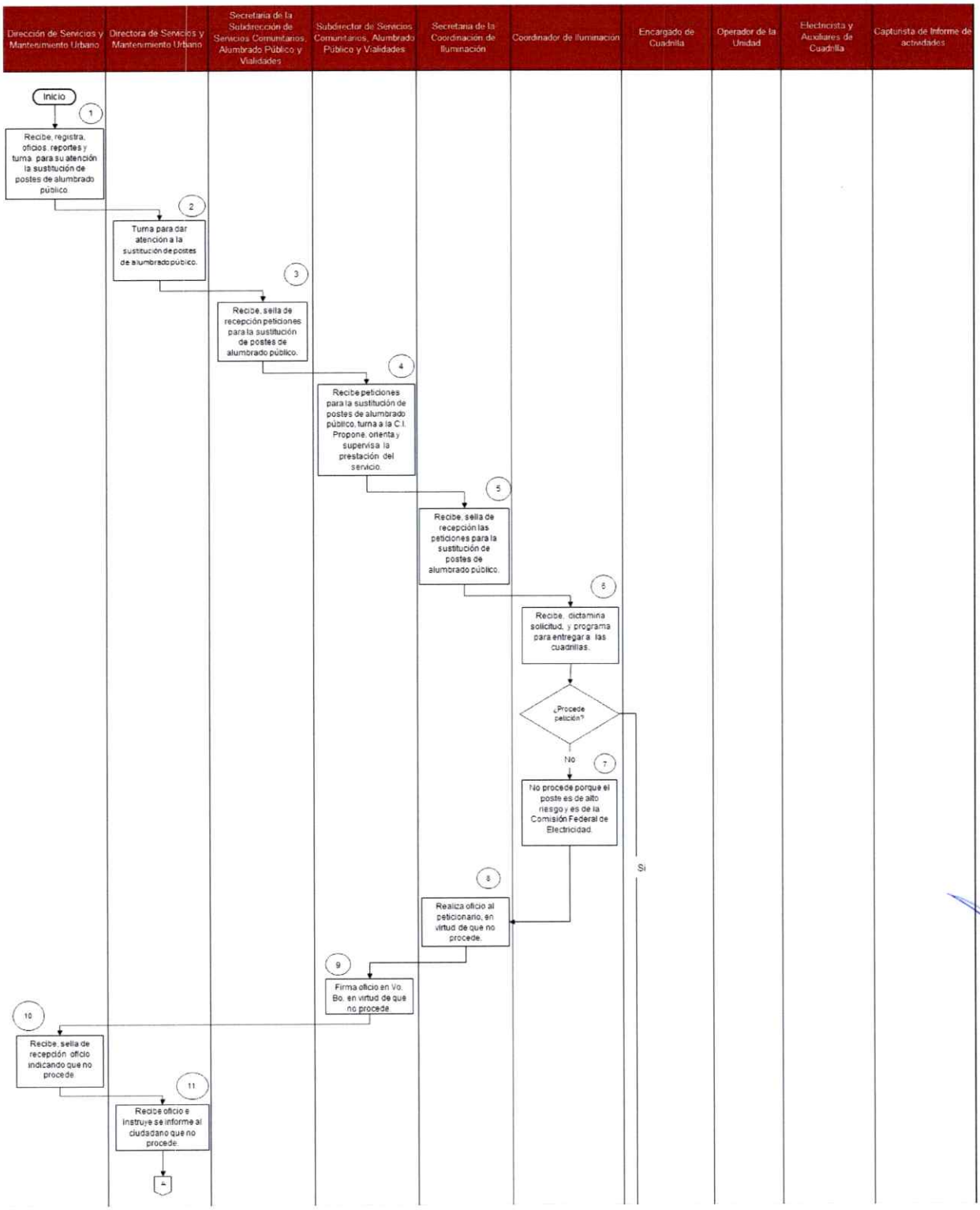
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- Se podrá solicitar la reubicación de postes de alumbrado público, los cuales implican un costo por los trabajos de reubicación y serán con cargo al solicitante, con excepción de los que obstruyan la infraestructura vial.

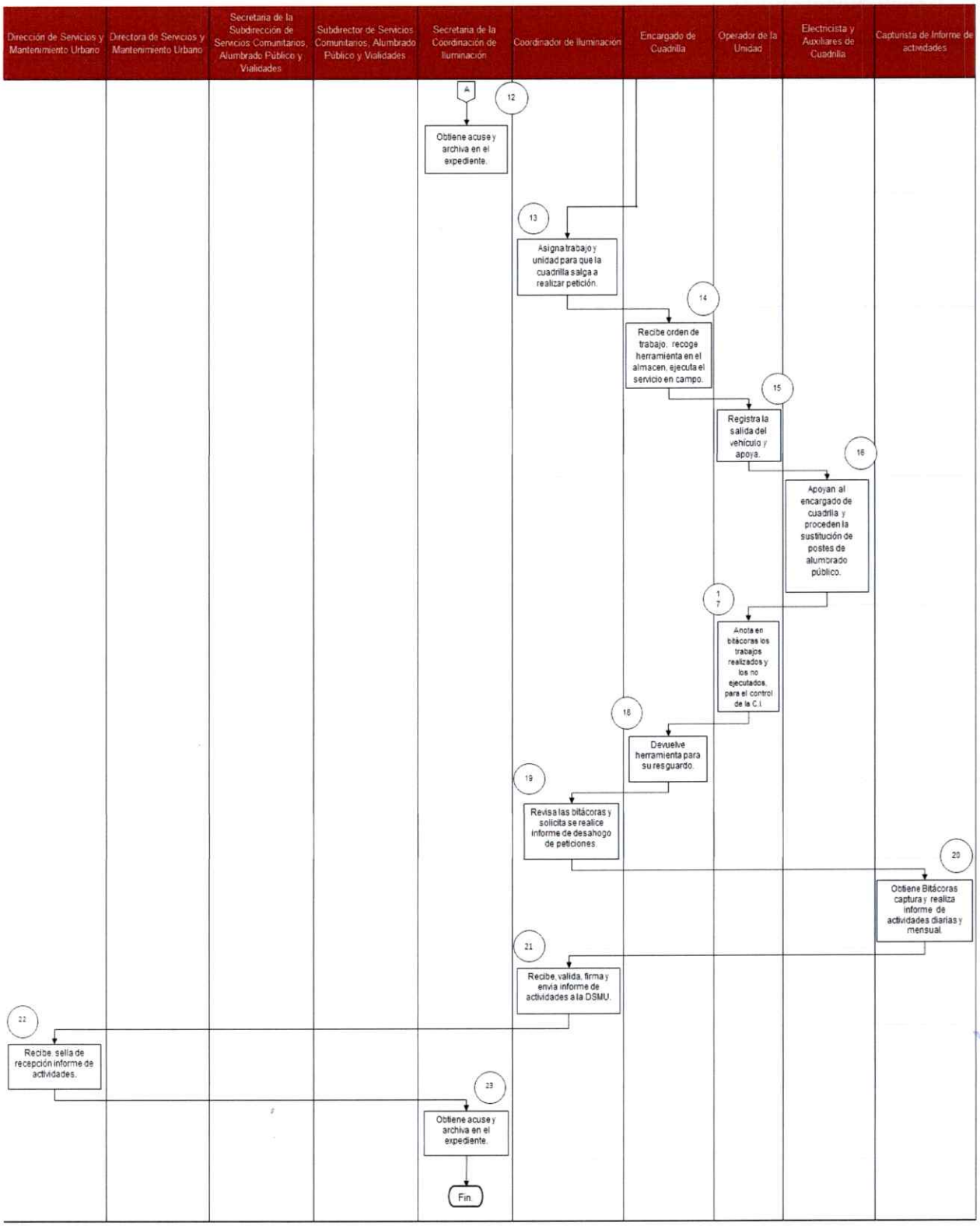
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de sustitución de postes de alumbrado público.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de sustitución de postes de alumbrado público, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** No procede porque el poste es de alto riesgo y es de la Comisión Federal de Electricidad. **Si:** Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
7	Coordinador de Iluminación.	No procede porque el poste es de alto riesgo y es de la Comisión Federal de Electricidad.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Se realiza oficio indicando que no procede la petición de sustitución de postes de alumbrado público, porque el poste es de alto riesgo y es de la Comisión Federal de Electricidad.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.
11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio e instruye se haga llegar respuesta de atención al ciudadano, indicando que no procede su petición de sustitución de postes de alumbrado público.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de sustitución de postes de alumbrado público.
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSMU.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Captunsta de Informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya.
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden la sustitución de postes de alumbrado público.
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública.	Mide la sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.	$\left[\frac{\text{Sustitución de postes caídos en vía pública realizados.}}{\text{Sustitución de postes caídos en vía pública solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

VELADOR:	FECHA:

PRIMER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI-001	DIESEL		
	SU-CI 002	DIESEL		
	SU-CI-003	GASOLINA		
	SU-CI-004	GAS L.P.		
	SU-CI-005	GAS L.P.		
	SU-CI-006	GAS L.P.		
	SU-CI-007	GAS L.P.		
	SU-CI 008	DIESEL		
	SU-CI 011	GAS L.P.		
	SU-CI 012	GAS L.P.		
	SU-CI 013	GASOLINA		
	SU-CI 014	GAS L.P.		
	SU-CI 015	GASOLINA		
	SU-CI 016	DIESEL		
	SU-CI 017	DIESEL		
	SU-CI 018	DIESEL		
	SU-CI 019	DIESEL		
	SU-CI 020	GASOLINA		
	SU-CI 021	GASOLINA		
	SU-CI 022	GASOLINA		
	SU-CI 023	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 026	GASOLINA		
	SU-CI 027	GASOLINA		

SEGUNDO TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

TERCER TURNO

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA DEL OPERADOR
	SU-CI 006	GASOLINA		
	SU-CI 024	GASOLINA		
	SU-CI 025	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 017	GASOLINA		
	SU-CI 018	GASOLINA		
	SU-CI 013	GASOLINA		

Instructivo

DSMU-CI-CPV-01. Formato de Control de Parque Vehicular.

Información Requerida	Instrucción
Turno.	Turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.).
Velador.	Nombre del velador en turno.
Fecha.	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número del Vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno.	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.
Tercer Turno.	Se indica que corresponde el llenado para el tercer turno.
Nombre del operador.	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Número de vehículo.	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible.	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga.	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador.	Se pondrá la firma del operador.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES

No. ECO.: _____ TURNO: _____ **VALE DE MATERIAL** FECHA: _____ 2020.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

_____
ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

_____
C. _____.
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Instructivo
DSMU-CI-VM-02. Vale de Material.

Información Requerida	Instrucción
Número Eco.	Se deberá poner el número económico de la unidad asignada.
Turno.	Se pondrá el turno que está laborando (1ro. 2do. o 3ro.).
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Cantidad.	Se pondrá la cantidad de material autorizado.
Descripción.	Se pondrá el nombre del material autorizado.
Recibió.	Se pondrá el nombre o nombres del encargado de cuadrilla.
Autorizó.	Se pondrá el nombre y firma del coordinador de iluminación.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
COORDINACION DE ILUMINACION.
BITACORA DIARIA DE ACTIVIDADES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CUADRILLA: _____
OPERADOR: _____
ELECTRICISTA: _____
AUXILIAR: _____

CODIGO: DGSU-A-F-BA-01
FECHA: _____
TURNO: _____
UNIDAD: _____
NO. DE ALMACEN _____

REPORTE	COLONIA O LOCALIDAD	UBICACIÓN EXACTA	TRABAJOS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO	TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES: _____

_____

ELABORÓ

REVISÓ

Instructivo
DSMU-CI-BDA-03. Bitácora Diaria de Actividades.

Información Requerida	Instrucción
Cuadrilla.	Se pondrá el número de cuadrilla.
Operador.	Se pondrá el nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
Electricista.	Se pondrá el nombre del electricista de la cuadrilla.
Auxiliar.	Se pondrá el nombre o nombres de los auxiliares asignados.
Fecha.	Se pondrá la fecha del día laborado.
Turno.	Se pondrá el turno laborado (1ro. 2do. o 3ro.)
Unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad asignada.
Número de Almacén.	Se pondrá el número del vale de almacén.
Reporte.	Se pondrá el número de reporte o referencia de oficio.
Colonia o localidad.	Se pondrá el nombre de la colonia o localidad del reporte o referencia de oficio.
Ubicación exacta.	Se pondrá la ubicación exacta donde realizaron la actividad.
Trabajos realizados y material aplicado.	Se pondrán los trabajos realizados y el material utilizado.
Tiempo de ejecución.	Se pondrá el tiempo en que se tardaron en realizar la ejecución de la actividad.
Observaciones.	Se anotará si hubo alguna anomalía para realizar las actividades.
Elaboró.	Se pondrá el nombre y firma de quien elaboró la bitácora diaria de actividades.
Revisó.	Se pondrá el nombre y firma de quien revisó la bitácora diaria de actividades.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Miguel Salvador Martínez** Coordinador de Iluminación	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Derribo de Árboles Previamente Autorizados por la Autoridad Competente

I. Objetivo

Mejorar el servicio para el derribo de árboles previamente autorizados, mediante su ejecución, y retiro de troncos y ramas, así como de árboles secos en riesgo de caer sobre la vía y espacios públicos, para evitar accidentes a las personas que viven o transitan por el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos a la Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y 278 fracción II; Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, para el derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad), en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Instruir la prestación del servicio público para el derribo del árbol (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad), así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios del derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad), asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio para el derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad).

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Recibir, analizar y turnar a la Unidad de Parques y Jardines los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del arbolado para el derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad) en espacios públicos y áreas verdes en vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el jefe de la Unidad de Parques y Jardines.

Los servidores públicos del área administrativa de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos del derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad), así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos para el derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad).

- Se deberá utilizar las técnicas para el derribo de árboles en vía pública de caída controlada, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.
- Seccionar, retirar las ramas y troncos del árbol derribado para su disposición final que se disponga.

V. Definiciones

- **Árbol:** Planta maderable y perenne mayor de 5 m de alto y que llega alcanzar hasta más de 100 m de altura; normalmente es una Dicotiledónea.
- **Arbolado urbano:** Aquellos árboles que crecen dentro de una población, ciudad o Municipio y que han sido domesticados durante muchas generaciones.
- **Desechos verdes:** Residuos vegetales derivados de la poda o derribo de un árbol, compuestos de hojas, ramillas, corteza y astillas.
- **Derribo:** Apeo (corte y derribo) de árboles vivos o muertos.
- **Derribo direccional:** Es el proceso de derribar árboles vivos o muertos hacia una dirección determinada.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación de Espacios Públicos.
- Autorización del derribo de árbol emitido por la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad.
- Petición por escrito dirigida a la directora solicitando los trabajos del derribo de árbol.

VII. Resultados

- El derribo y retiro del árbol que se encontraba en riesgo para el ciudadano y/o su patrimonio.

VIII. Políticas

- Elaborar petición por escrito dirigida a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, la cual debe tener los siguientes datos:

  1. Ubicación precisa del lugar donde se solicite el derribo del árbol, previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2. Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3. Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el derribo, las características del árbol (especie, diámetro y dimensión aproximada).

- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- En caso de realizar el derribo donde existan conductores eléctricos se deberán coordinar con las instancias responsables solicitando los cortes y el manejo de líneas de distribución de energía eléctrica, realizar los trabajos de manera conjunta con unidades y equipo de protección personal, para resguardar la seguridad de los trabajadores y la ciudadanía y evitar daños a la infraestructura.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

➢ Son razonas que justifican el derribo de un árbol las siguientes:

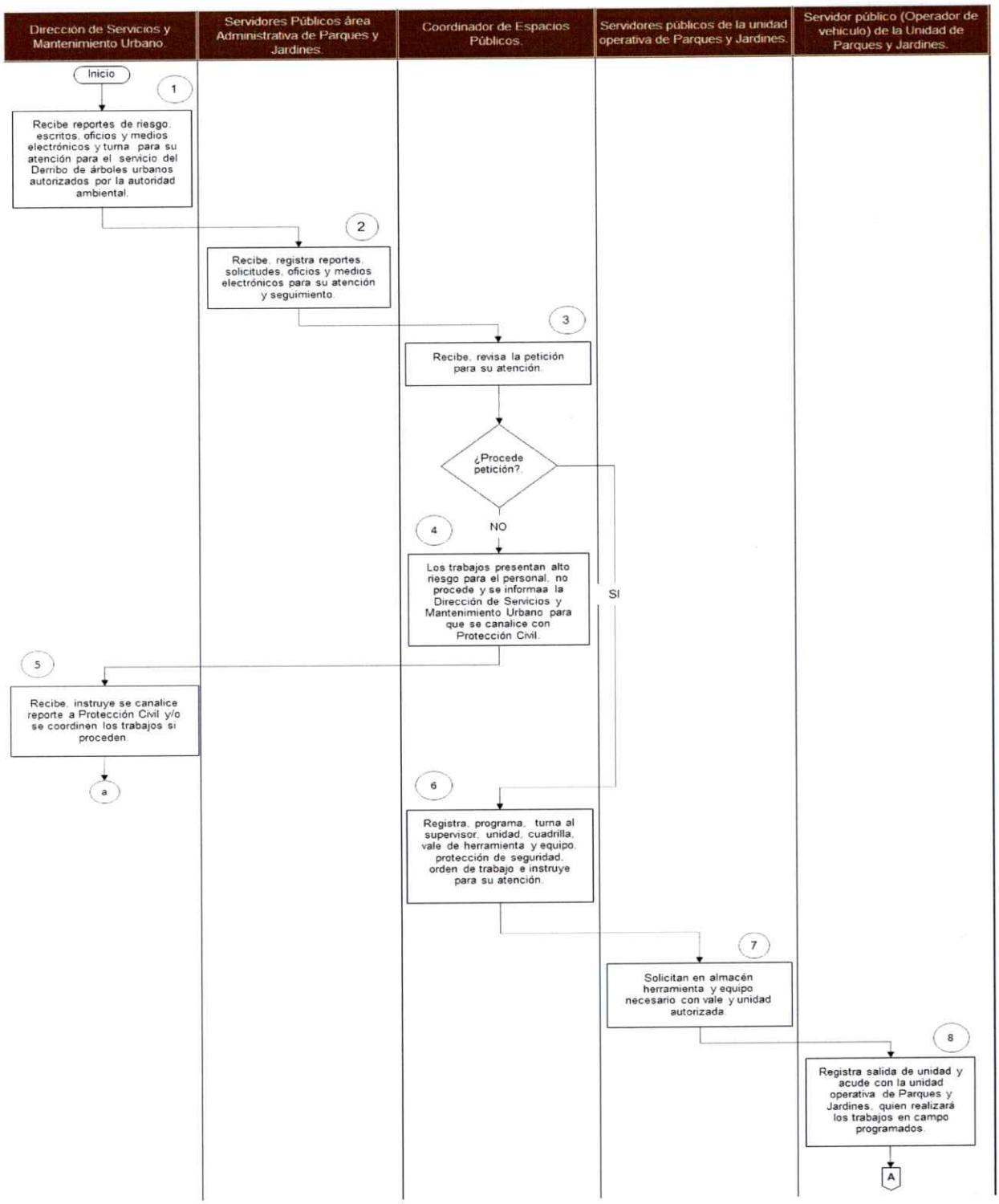
- Árboles que haya concluido su periodo de vida.
- Árboles con muerte descendente.
- Árboles de riesgo.
- Árboles con problemas de plaga o enfermedades difíciles de controlar y con riesgo inminente de dispersión a otros árboles sanos.
- Árboles que afecten severamente al patrimonio urbanístico o arquitectónico, mobiliario y equipamiento urbano e inmuebles.

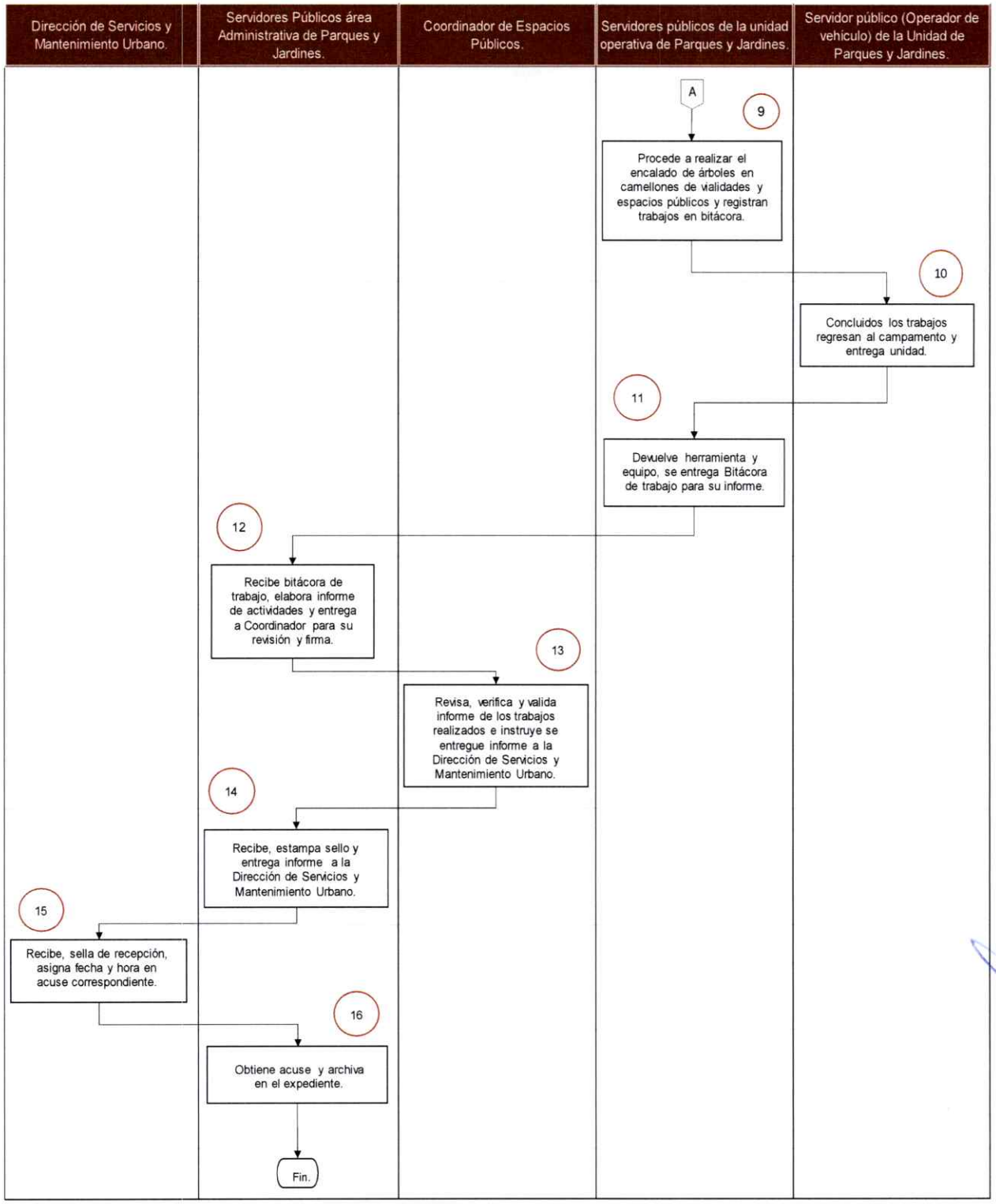
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe reportes de riesgo, escritos oficios, de medios electrónicos y turna para su atención para el servicio del Derribo de árboles urbanos autorizados por la autoridad Ambiental.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos	Recibe, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos presentan un alto riesgo para el personal del Departamento, no procede y se informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para que se canalice con Protección Civil. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos	Los trabajos presentan un alto riesgo para el personal del Departamento, no procede y se informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para que se canalice con Protección Civil.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Instruye se canalice reporte a Protección Civil y/o se coordinen trabajos si proceden.
6	Coordinador de Espacios Públicos	Registra, programa, turna al supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta y equipo, protección de seguridad, orden de trabajo e instruye para su atención.
7	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Solicita en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad autorizada.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Registra salida de unidad y acude con la unidad operativa de parques y jardines, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para el derribo del arbolado urbano autorizados y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar los residuos verdes del árbol seccionado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y entregan Bitácora de trabajo para su informe.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Procede a realizar el encalado de árboles en camellones de vialidades y espacios públicos y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente.	Mide el derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente.	$\left[\frac{\text{No. de derribo de árboles previa autorización realizadas.}}{\text{No. de derribo de árboles previa autorización solicitadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-_____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7Δ	CORTACETO P7Δ	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7Δ	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7Δ	DESMALEZADORAS P7Δ
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionarán las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Encalado de Árboles en Áreas Verdes Municipales

I. Objetivo

Ampliar el servicio de encalado de los troncos de árboles, mediante los trabajos de encalar una porción del tronco del árbol, para evitar plagas y mejorar la imagen de las áreas verdes y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento de Encalado de Árboles.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI y, 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y, 278 fracción II; Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público del encalado de árboles, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales del encalado de árboles.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios del encalado de árboles, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio del encalado de árboles.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento anual calendarizado para el encalado de árboles en espacios públicos y áreas verdes en vialidades y calles principales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (reporte telefónico, solicitud, medio electrónico), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos del encalado de árboles, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos para el encalado de árboles.
- Se deberá utilizar las técnicas para el encalado de árboles en vía pública, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.

V. Definiciones

- **Arbolado urbano:** Árboles que crecen dentro de los límites de la propiedad pública o privada en una población considerado como suelo urbano.
- **Encalado de Árboles:** Aplicar cal en el tronco del árbol con el fin de que no le suban plagas y dañen a este.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación de Espacios Públicos.
- Reporte Ciudadano (reporte telefónico, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Árboles encalados con una mejor presentación visual de la imagen urbana, así como mayor percepción visual para los transeúntes y automovilistas.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

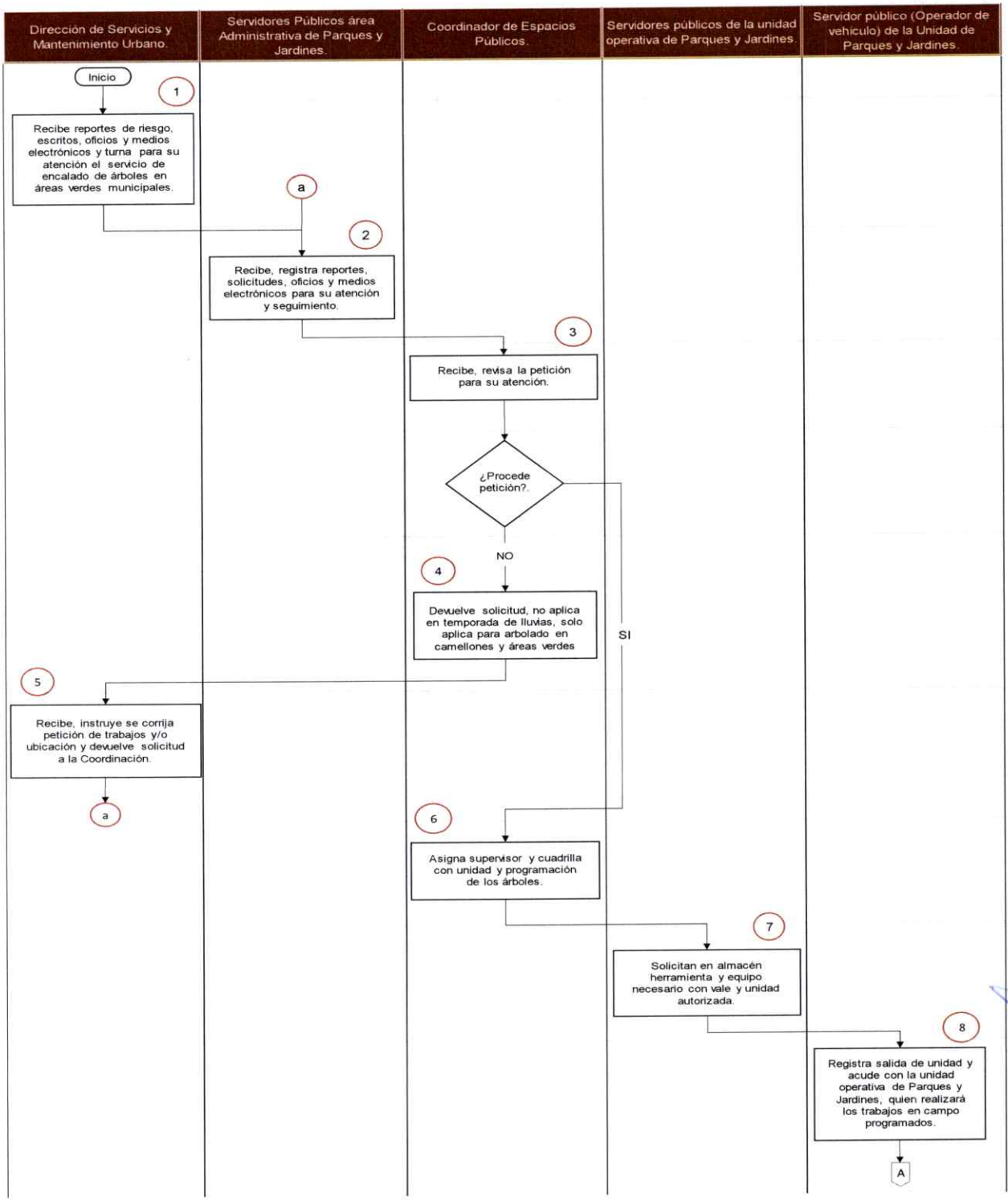
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

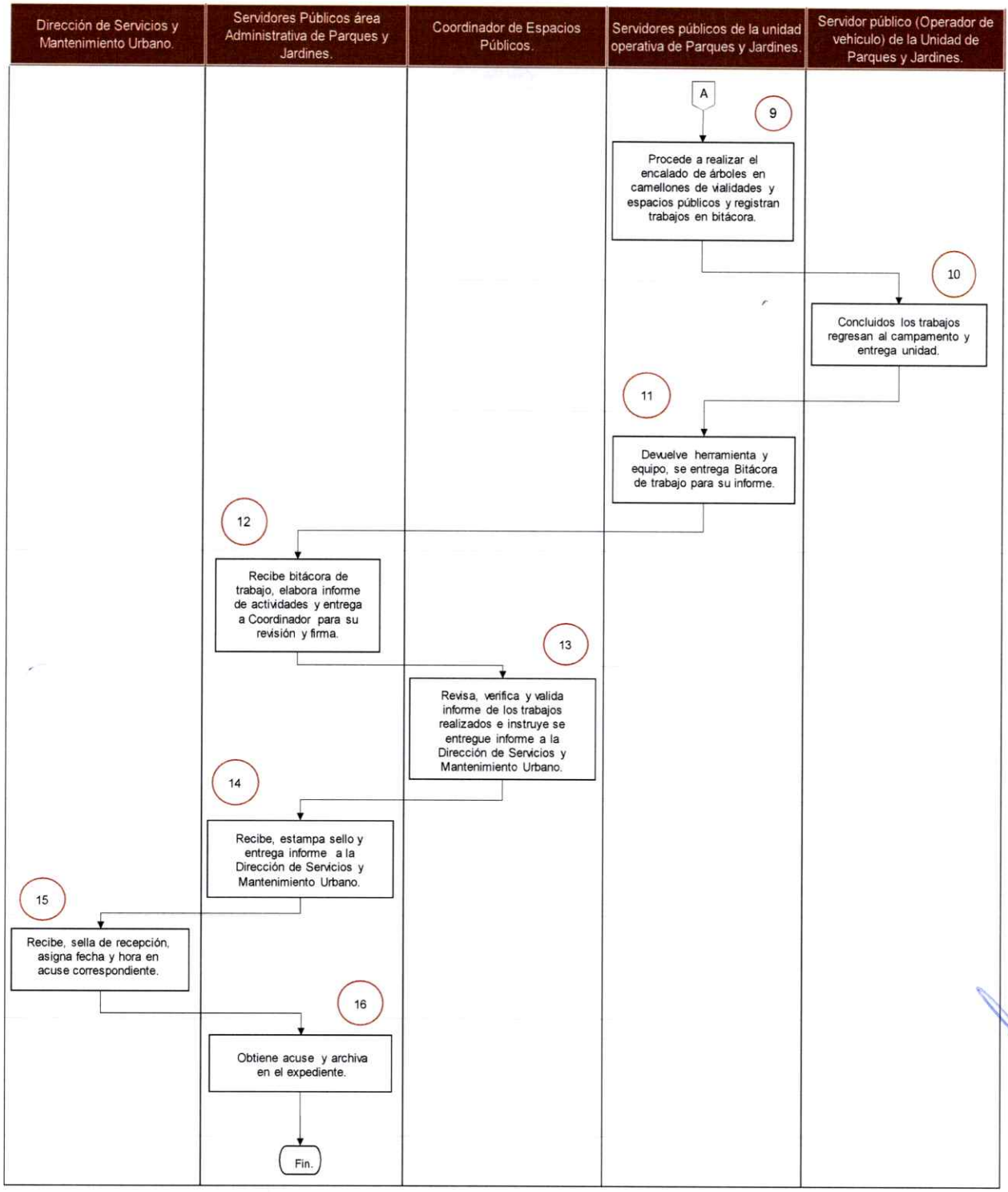
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, oficios, reportes y de medios electrónicos y turna para su atención los servicios de encalado de árboles en áreas verdes municipales.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud, no aplica en temporada de lluvias, solo aplica para arbolado en camellones y áreas verdes públicas. **Si:** Asigna supervisor y cuadrilla con unidad y programación de los árboles.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Devuelve solicitud, no aplica en temporada de lluvias, solo aplica para arbolado en camellones y áreas verdes públicas.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se corrija petición de trabajos y/o ubicación y devuelve solicitud a la Coordinación.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad y programación de los árboles.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Solicita en Almacén material, herramientas y equipo necesario con el vale y unidad autorizada.
8	Servidor Público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Registra la salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Procede a realizar el encalado de árboles en camellones de vialidades y espacios públicos y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor Público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Procede a realizar el encalado de árboles en camellones de vialidades y espacios públicos y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Encalado de árboles en áreas verdes municipales.	Mide los trabajos del encalado de árboles en áreas verdes municipales respecto a la cantidad programada.	$\left[\frac{\text{Trabajos de encalado de árboles realizados.}}{\text{Trabajos de encalado de árboles programado.}}\right] \text{X } 100$	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7Δ	CORTACETO P7Δ	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7Δ	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7Δ	DESMALEZADORAS P7Δ
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Forestación y Reforestación de Áreas Verdes Municipales

I. Objetivo

Incrementar los trabajos de forestación y reforestación del área verde urbana, mediante la plantación, riego, fertilización, cuidados de árboles y plantas de ornato, para mejorar la imagen urbana en áreas verdes de montículos y camellones del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de Forestación y Reforestación.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 4, 6, 7, 9 y 10. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de julio de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI y, 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y, 278 fracción II; Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de forestación y reforestación urbana, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de forestación y reforestación urbana.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de forestación y reforestación urbana, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Garantizar la permanencia de las áreas verdes urbanas y los macizos arbóreos que requieran obras de protección física o de conservación, para salvaguardar la integridad de estas.
- Impulsar, participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de forestación y reforestación urbana, con el fin de preservar y aumentar la cantidad del área verde por habitante para mejorar la calidad de vida.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Realizar un diagnóstico de las áreas verdes y macizos arbóreos para planear los programas de forestación y reforestación urbana.
- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la forestación y reforestación urbana en espacios públicos y áreas verdes en vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (vía telefónica, escritos, medios electrónicos), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de forestación y reforestación urbana, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos para la forestación y reforestación.
- Se deberá utilizar las técnicas para la forestación y reforestación en vía pública, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.
- Seccionar y retirar las ramas después de la forestación y reforestación.

V. Definiciones

- **Reforestación Urbana:** La reforestación se refiere a desarrollar, promover, crear, rehabilitar, conservar y proteger las áreas verdes urbanas.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación de Espacios Públicos.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).
- Los árboles y plantas de ornato para la forestación.

VII. Resultados

- Plantación de especies vegetales y conservación de árboles y plantas de ornato, para la recuperación de áreas verdes.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

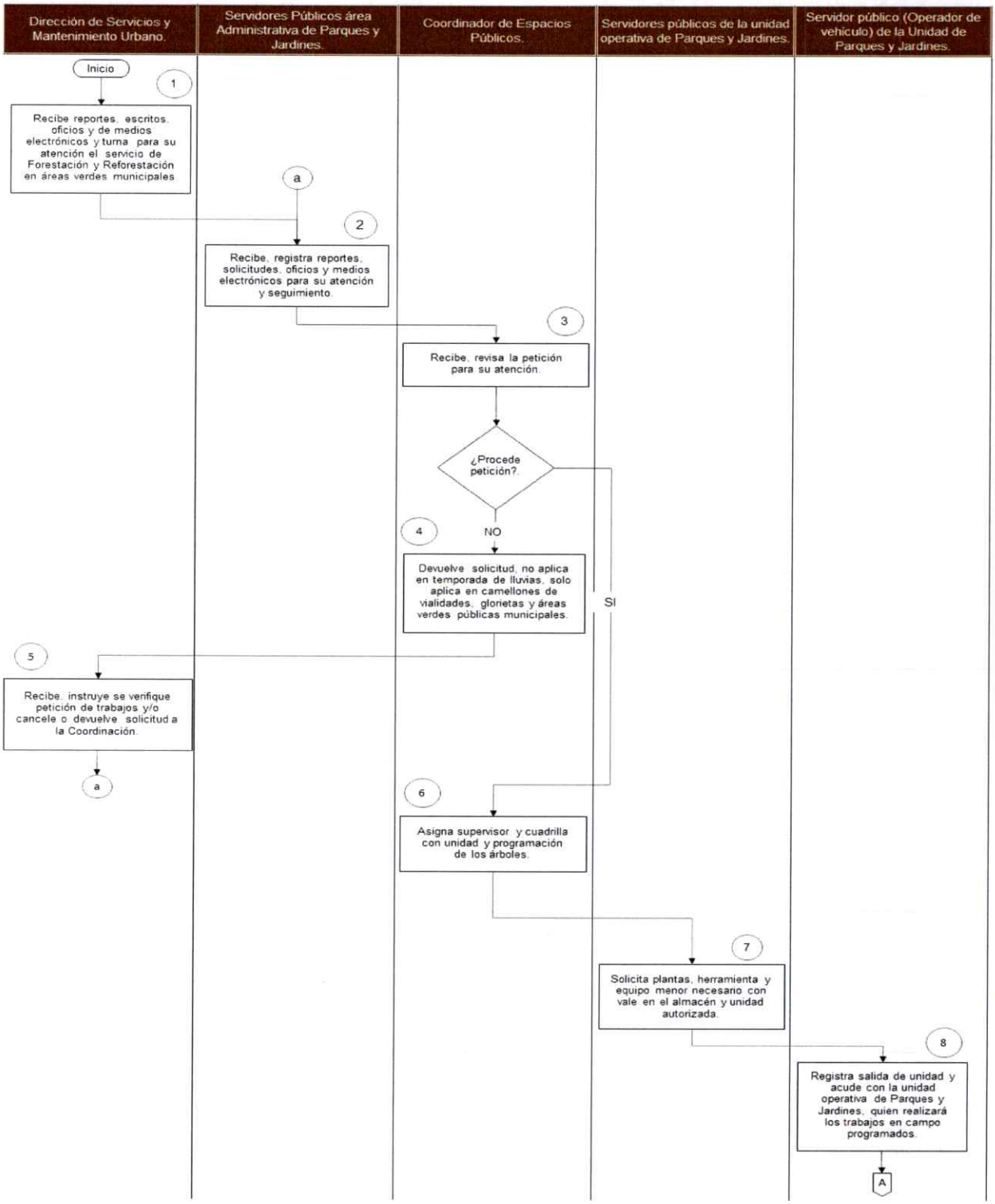
  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el servicio solicitado.
  4) Cantidad promedio de árboles y área aproximada a Forestar o Reforestar.

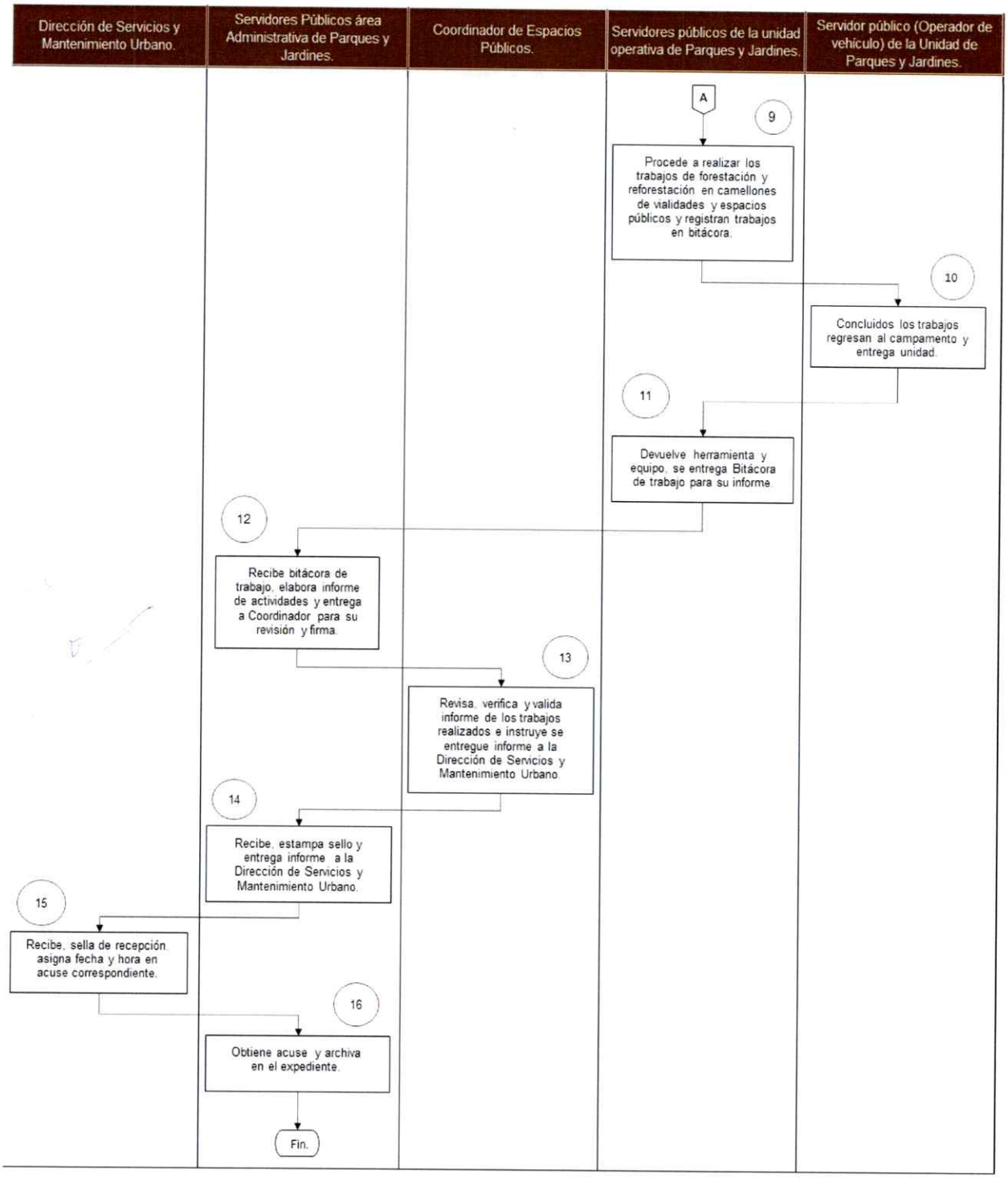
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- La plantación de especies vegetales deberá realizarse preferentemente en primavera y verano, para aprovechar las condiciones climáticas y la fisiología de las plantas, garantizando con ello la supervivencia.
- Se contemplará la utilización de plantas preferentemente nativas de la región, ubicándolas en espacios donde no causen afectación al equipamiento del área y a la infraestructura urbana.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de Forestación y Reforestación de áreas verdes Municipales.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios de vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud, no aplica en temporada de sequías por escasez de lluvias, solo aplica en camellones de vialidades, glorietas y áreas verdes públicas municipales. **Si:** Asigna supervisor, vale de plantas y cuadrilla con unidad y orden de trabajo.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Devuelve solicitud, no aplica en temporada de sequías por escasez de lluvias, solo aplica en camellones de vialidades, glorietas y áreas verdes públicas municipales.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se verifica petición de trabajo y/o cancele o devuelve solicitud a la Coordinación.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Asigna supervisor, vale de plantas y cuadrilla con unidad y orden de trabajo.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Solicita plantas, herramientas y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la unidad de Parques y Jardines.	Registra salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Procede a realizar los trabajos de forestación y reforestación en camellones, glorietas de vialidades y espacios públicos y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la unidad de Parques y Jardines.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Procede a realizar los trabajos de forestación y reforestación en camellones de vialidades y espacios públicos y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Forestación y reforestación en áreas verdes municipales.	Mide el avance en la Forestación y reforestación con respecto a la cantidad programada.	$\left[\frac{\text{Forestaciones y reforestaciones realizadas.}}{\text{Forestaciones y reforestaciones programadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivo.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-_____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7Δ	CORTACETO P7Δ	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7Δ	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7Δ	DESMALEZADORAS P7Δ
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con la orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Labores de Poda del Arbolado Urbano

I. Objetivo

Mejorar el servicio de poda de árboles, mediante la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad, para realizar la poda en ramas que interfieran con el paso, que entrecrucen su follaje con el de otros árboles o que obstaculice el desarrollo de uno o del otro, o ambos; que afectan la infraestructura urbana.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de Poda de Árboles; así como los ciudadanos que soliciten de estos trabajos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017. Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277 y 278 fracción II; Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales con la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de la Poda de árboles, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Aprobar las solicitudes de podas de árboles a los ciudadanos que lo soliciten, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normatividad aplicable.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de la poda de árboles, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de la poda de árboles con riesgo.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la poda de árboles mediante la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad en espacios públicos y áreas verdes en vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Programar y realizar las podas de árboles, que fueron solicitadas y gestionados los permisos por los ciudadanos y avalados por la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, de acuerdo con los alcances y recursos de la Unidad.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarla a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de poda de árboles, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar y señalizar el área de trabajo, las condiciones meteorológicas del momento y su pronóstico, las medidas de seguridad con relación a bienes muebles e inmuebles, flujo de peatones y vehicular, infraestructura aérea que impidan maniobrar con facilidad y seguridad.

- El personal que ejecute los trabajos deberá contar en todo momento con todo su equipo de protección, así como la autorización emitida por la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad.
- Queda prohibido realizar el Descopado o Desmoche debido a que cada corte tiene el potencial de cambiar el crecimiento del árbol.

La **Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad** es el área responsable de expedir el permiso, registro, o autorización de arbolado, poda, derribo o trasplante de árboles y sancionar a quienes incumplan con los requisitos que señale la normatividad.

V. Definiciones

- **Poda de árboles:** Podar consiste en eliminar ciertas ramificaciones de un árbol, y lograr una mejor ornamentación, la poda es necesaria para evitar que caigan ramas (lo que puede provocar lesiones en las personas y otros daños).
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de Poda del arbolado urbano de la Unidad de Parques y Jardines.
- Petición por escrito dirigida a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
- Permiso de poda expedido por la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad.

VII. Resultados

- Árboles podados, mediante la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad.

VIII. Políticas

- Elaborar petición por escrito dirigida a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, la cual debe tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa del lugar donde se solicite la poda del árbol, previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

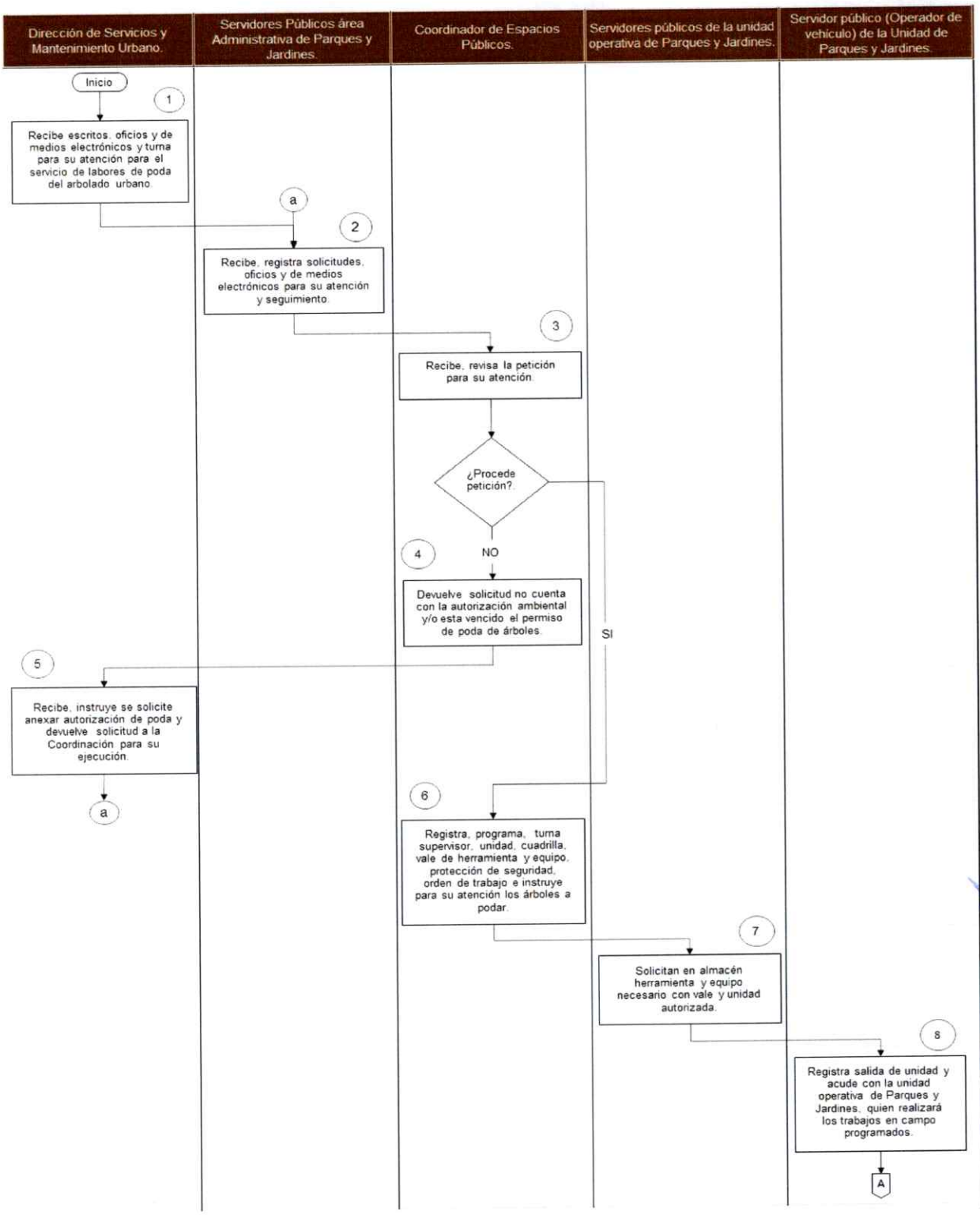
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

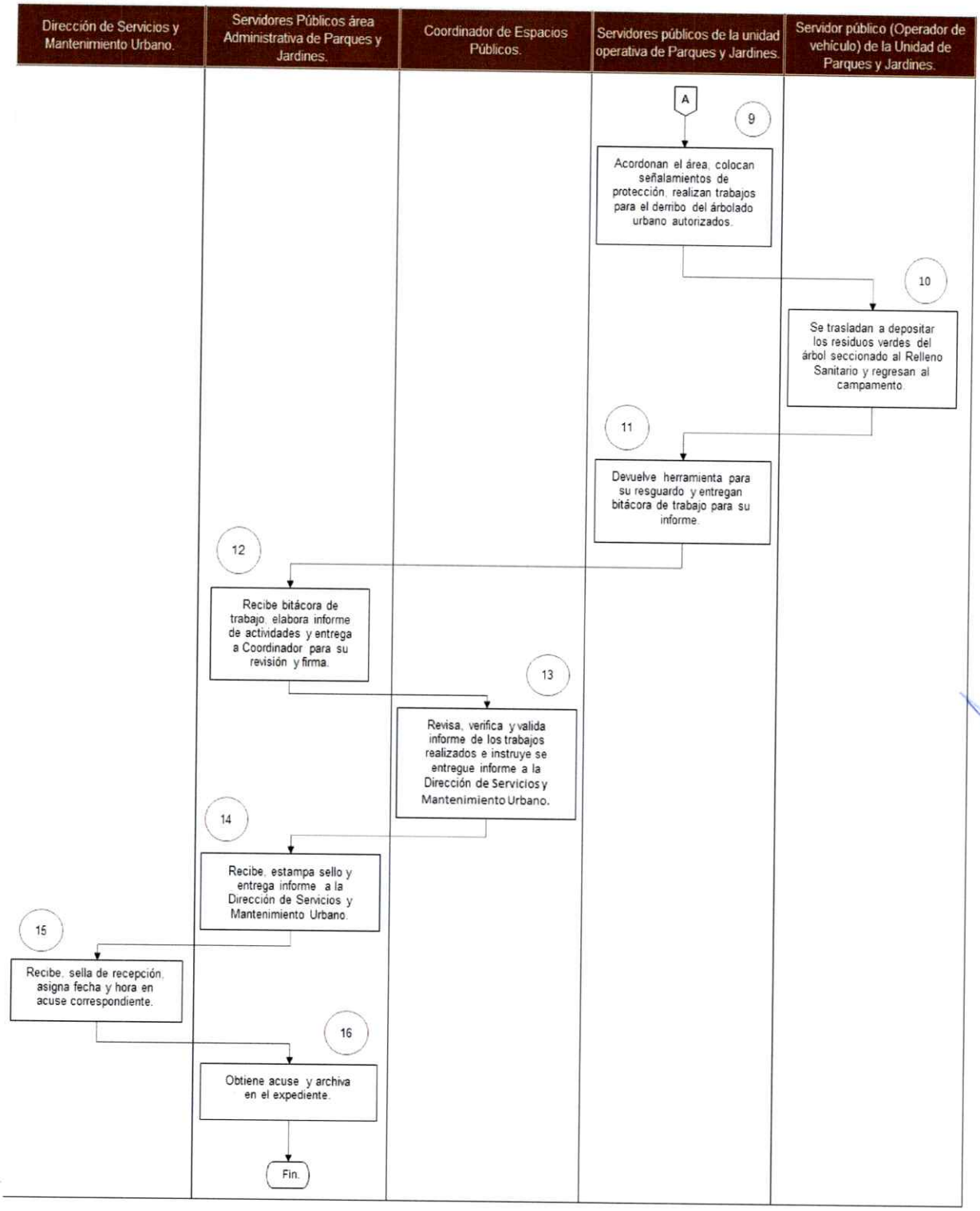
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere la poda del árbol, las características del árbol (especie, altura promedio, diámetro del tronco y dimensión aproximada).
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
- La poda no deberá superar la cuarta parte del volumen total del follaje del árbol (25% como medida estándar de tejido verde).
- En labores de poda para la liberación de ventanas, vistas de fachada, luminarias y señalamientos de tránsito no deberán dejarse copas desbalanceadas y se respetará la estructura del árbol, realizándose únicamente los cortes necesarios, generalmente de reducción de copa, sin eliminar más del 25% del follaje.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra escritos, oficios, y de medios electrónicos y turna para su atención los servicios de Labores de poda del arbolado urbano.
2	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud no cuenta con la autorización ambiental y/o esta vencido el permiso de poda de árboles. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, con unidad de programación de los árboles a podar.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Devuelve solicitud no cuenta con la autorización ambiental y/o esta vencido el permiso de poda de árboles.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se verifique y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Coordinación.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, con unidad de programación de los árboles a podar.
7	Servidores Públicos de la unidad Operativa de Parques y Jardines.	Solicita herramienta y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado.
8	Servidor Público (operador de vehículo) de la unidad de Parques y Jardines.	Registra la salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quienes realizarán los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad Operativa de Parques y Jardines.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de poda del arbolado urbano autorizados.
10	Servidor Público (operador de vehículo) de la unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar los residuos verdes del árbol podado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11	Servidores Públicos de la unidad Operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y entregan Bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para el derribo del árbolado urbano autorizados.
10
Se trasladan a depositar los residuos verdes del árbol seccionado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11
Devuelve herramienta para su resguardo y entregan bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Labores de Poda del Arbolado Urbano.	Mide el avance de la poda de árboles respecto a la cantidad programada.	$\left[\frac{\text{Árboles autorizados para su poda que fueron atendidos.}}{\text{Árboles autorizados para su poda que fueron solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7A	CORTACETO P7A	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7A	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7A	DESMALEZADORAS P7A
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
		
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento en Áreas Verdes Municipales

I. Objetivo

Mantener la conservación de las áreas verdes, mediante el corte de pasto, arbustos, setos y deshierbe de las áreas verdes en espacios públicos y camellones de vialidades que lo requieran, para mantener y contribuir al embellecimiento de la la imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de Mantenimiento en Áreas Verdes.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 4, 6, 7, 9 y 10. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de julio de 2017 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI y, 276 fracción I; Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento en áreas verdes, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales del mantenimiento en áreas verdes.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios del mantenimiento en áreas verdes, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Garantizar la permanencia de las áreas verdes urbanas y los macizos arbóreos que requieran obras de protección física o de conservación, para salvaguardar la integridad de estas.
- Impulsar la creación de áreas verdes urbanas y macizos arbóreos, con el fin de aumentar la cantidad de área verde por habitante para mejorar la calidad de vida de la población.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio del mantenimiento de áreas verdes.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para el mantenimiento en áreas verdes en espacios públicos en vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos del mantenimiento de áreas verdes, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- El responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos para el mantenimiento del área verde urbana.
- Proceder de acuerdo con la orden de trabajo.

V. Definiciones

- **Área verde urbana:** Toda superficie cubierta de vegetación, natural o inducida que se localice en las zonas urbanas del territorio municipal
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Deshierbe:** Consiste en eliminar la maleza que crece dentro del área verde urbana.
- **Jardinera:** Espacio delimitado para cultivar plantas ornamentales, considerada como área verde.
- **Mantenimiento de áreas verdes:** Conservación de los espacios públicos ajardinados para evitar la degradación de la imagen urbana, mediante el corte de pasto, arbustos, setos y deshierbe
- **Operador**: Chofer del vehículo.

VI. Insumos

- Programa de trabajo del mantenimiento permanente de áreas verdes de la Unidad.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Proporcionar el mantenimiento a las áreas verdes.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

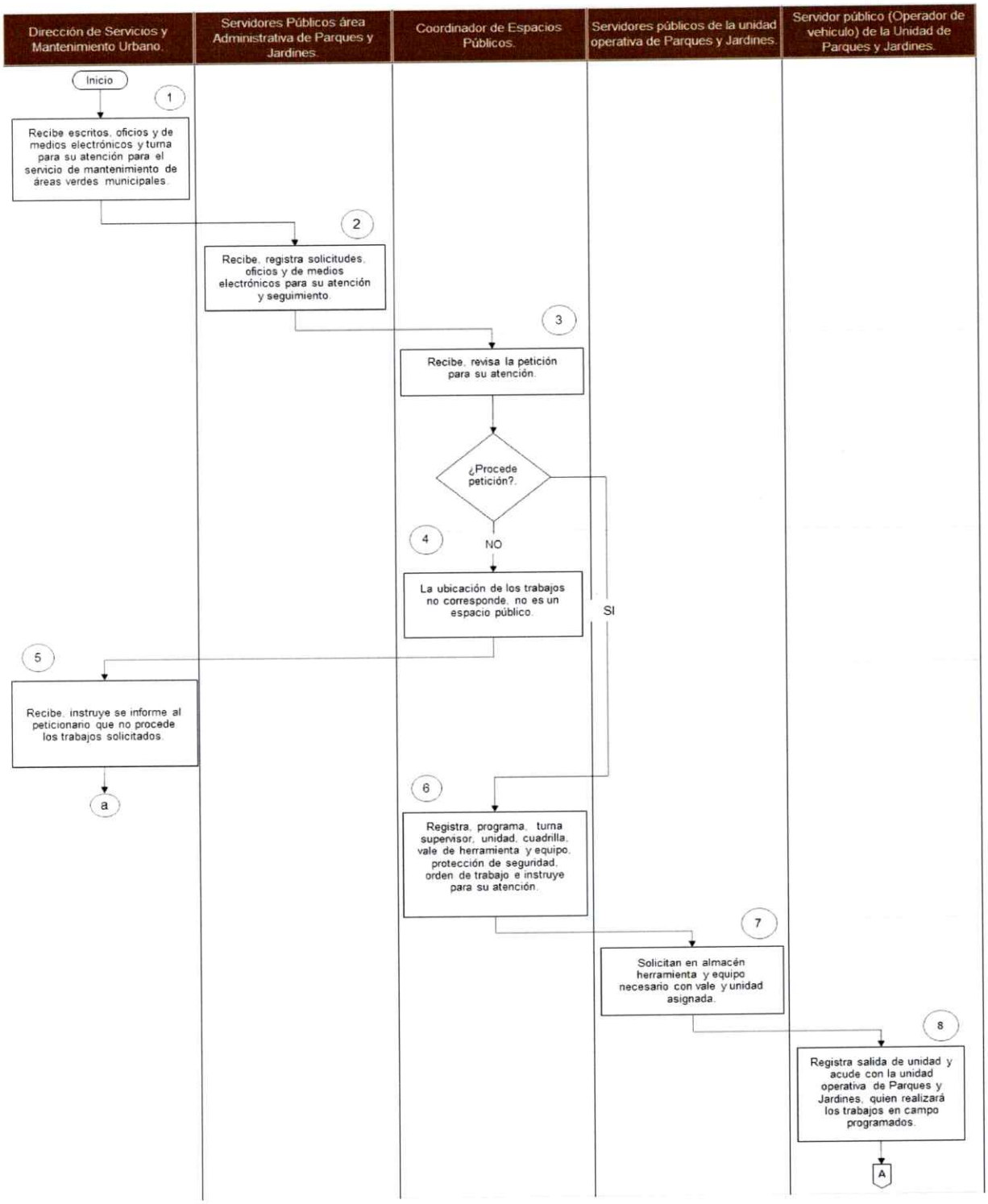
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

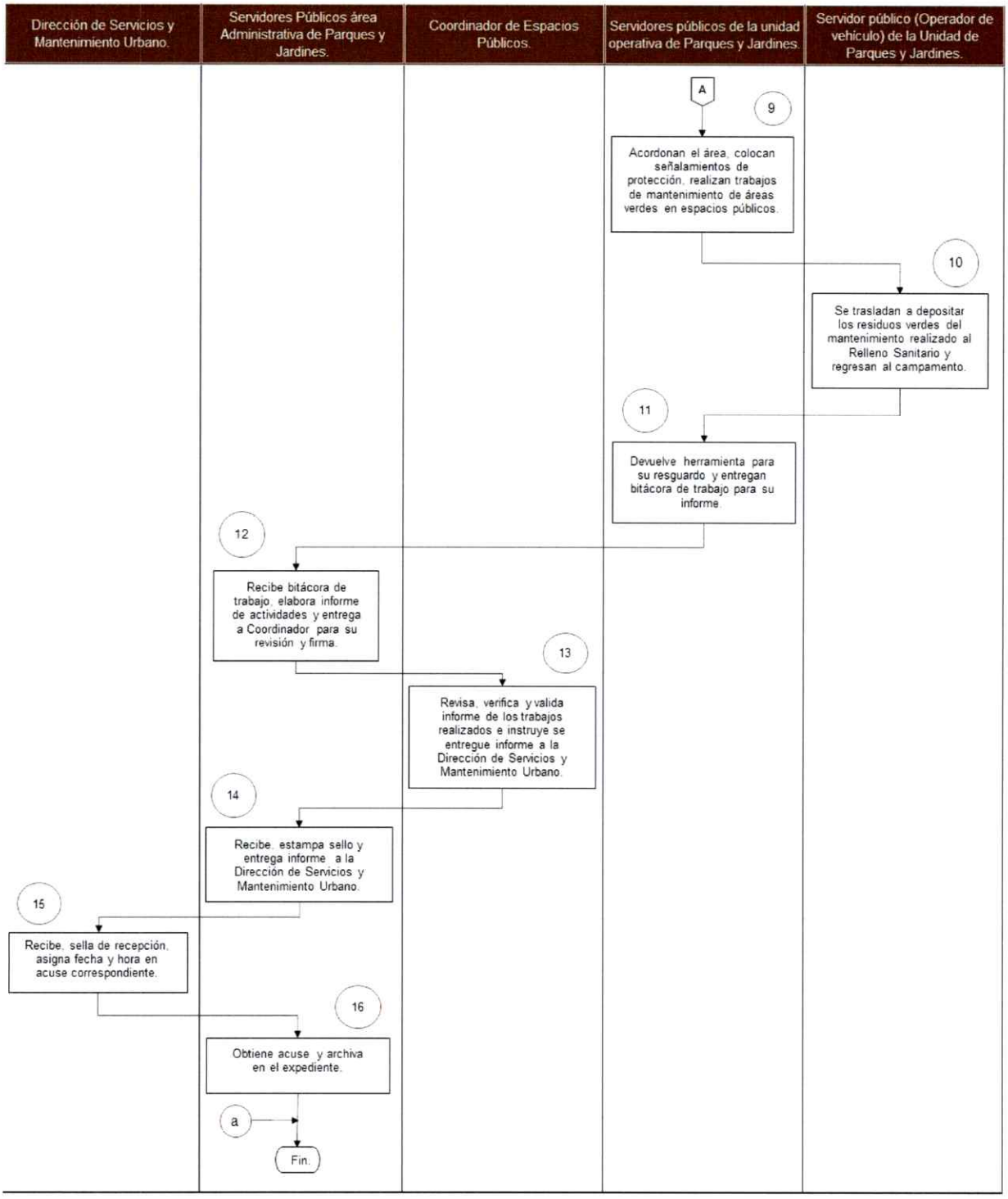
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra oficios, reportes y medio electrónico, turna para su atención los servicios de mantenimiento en áreas verdes municipales.
2	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra solicitudes, oficios y de medios electrónicos para su atención y seguimiento.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** La ubicación de los trabajos no corresponde, no es un espacio público, devuelve solicitud para que se informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	La ubicación de los trabajos no corresponde, no es un espacio público, devuelve solicitud para que se informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se informe al peticionario que no procede los trabajos solicitados.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad Operativa de Parques y Jardines.	Solicitan en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad asignada.
8	Servidor Público (operador de vehículo) de la unidad de Parques y Jardines.	Registra salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos.
10	Servidor Público (operador de vehículo) de la unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar los residuos verdes del mantenimiento realizado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11	Servidores Públicos de la unidad Operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y entregan Bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos.
10
Se trasladan a depositar los residuos verdes del mantenimiento realizado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11
Devuelve herramienta para su resguardo y entregan bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento de áreas verdes Municipales.	Mide el avance del mantenimiento de áreas verdes respecto a la cantidad programada.	$\left[\frac{\text{Mantenimiento de áreas verdes realizadas.}}{\text{Mantenimiento de áreas verdes solicitadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-_____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7Δ	CORTACETO P7Δ	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7Δ	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7Δ	DESMALEZADORAS P7Δ
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Recolección de Árboles Caídos en la Vía Pública

I. Objetivo

Mejorar el servicio para la recolección de árboles caídos, mediante la oportuna atención a solicitudes ciudadanas, para retirar de la vía y espacios públicos los árboles que por condiciones climatológicas o producto de accidente hayan sido caídos.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de recolección de árboles caídos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII, Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI y 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y, 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público del seccionamiento y recolección de árboles caídos, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de seccionamiento y recolección de árboles caídos.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de seccionamiento y recolección de árboles caídos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de seccionamiento y recolección de árboles caídos.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas recolección de árboles caídos en áreas verdes en espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Ejecutar las peticiones ciudadanas acerca del servicio.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de la recolección de árboles, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos.

V. Definiciones

- **Seccionamiento de árbol caído:** Dividir y cortar troncos de árboles derribados.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de recolección de árboles caídos en la vía pública de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Seccionamiento, recolección y disposición final de residuos de árboles caídos.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

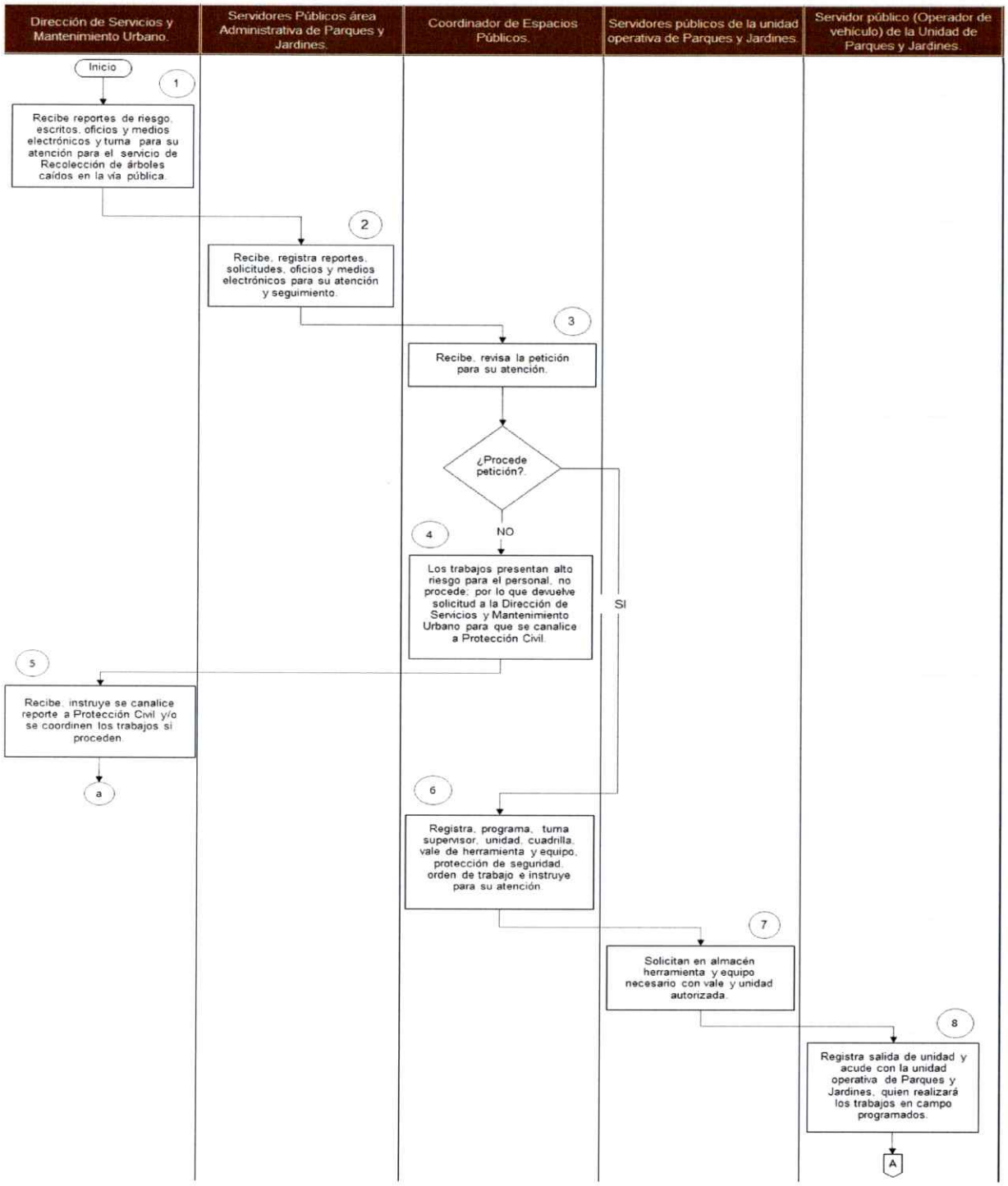
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

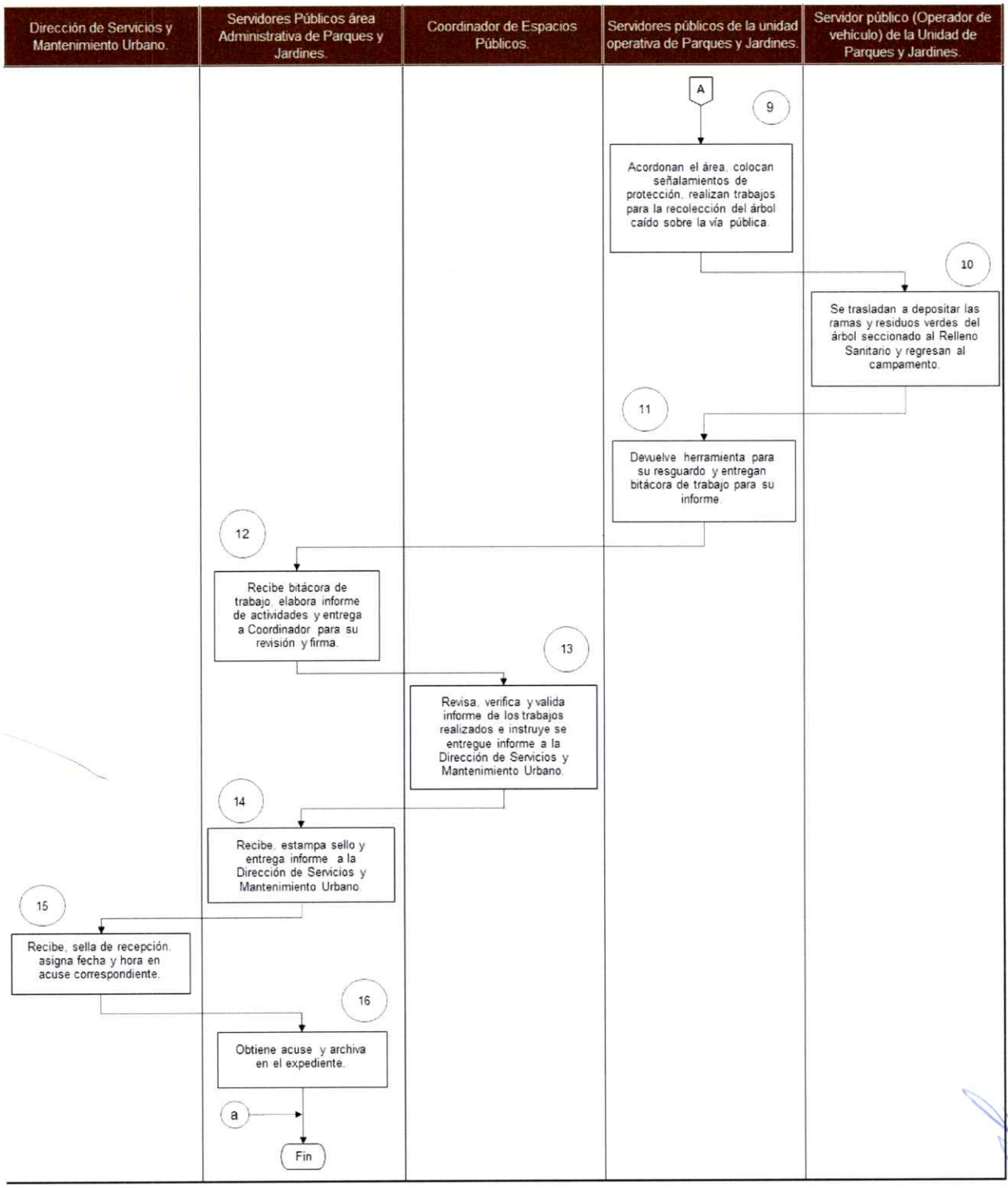
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe reportes de riesgo, escritos, oficios y medios electrónicos y turna para su atención para el servicio de Recolección de árboles caídos en la vía pública.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos presentan alto riesgo para el personal, no procede; devuelve solicitud a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para que se canalice a Protección Civil. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Los trabajos presentan alto riesgos para el personal, no procede; devuelve solicitud a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para que se canalice a Protección Civil.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se canalice reporte a Protección Civil y/o se coordinen los trabajos si proceden.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Registra, programa, turna supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta y equipo, protección de seguridad, orden de trabajo e instruye para su atención.
7	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Solicitan en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad autorizada.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Registra salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la recolección del árbol caído sobre la vía pública.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar las ramas y residuos verdes del árbol seccionado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la recolección del árbol caído sobre la vía pública.
10
Se trasladan a depositar las ramas y residuos verdes del árbol seccionado al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11
Devuelve herramienta para su resguardo y entregan bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de árboles caídos en la vía pública.	Mide el avance en la recolección de árboles caídos.	$\left[\frac{\text{Recolección de árboles caídos atendidos.}}{\text{Recolección de árboles caídos solicitados.}}\right] \text{ X } 100$	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-_____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7A	CORTACETO P7A	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7A	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7A	DESMALEZADORAS P7A
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.).
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Recolección de Residuos Verdes en la Vía Pública

I. Objetivo

Ampliar el servicio de recolección de residuos verdes, mediante la programación y supervisión oportuna, para levantar las ramas, troncos, pasto y hojarasca que se encuentra sobre la vía y espacios públicos.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos, mandos medios y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de Recolección de Residuos Verdes.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 2018 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y, 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de recolección de residuos verdes, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de la recolección de residuos verdes.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de recolección de residuos verdes, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de recolección de residuos verdes.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la recolección de residuos verdes en espacios públicos en vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de la recolección de residuos verdes, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos de recolección de residuos verdes.
- Se deberá utilizar las técnicas para la recolección de residuos verdes en vía pública, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.
- Retirar las ramas.

V. Definiciones

- **Recolección:** Acción o actividad de recolectar.
- **Residuos verdes:** Residuos tales como pasto, hojas secas y ramas producto de actividades de mantenimiento en jardines, parques, espacios públicos.

- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- La atención a levantar las ramas, troncos, pasto y hojarasca que se encuentra en la vía pública.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

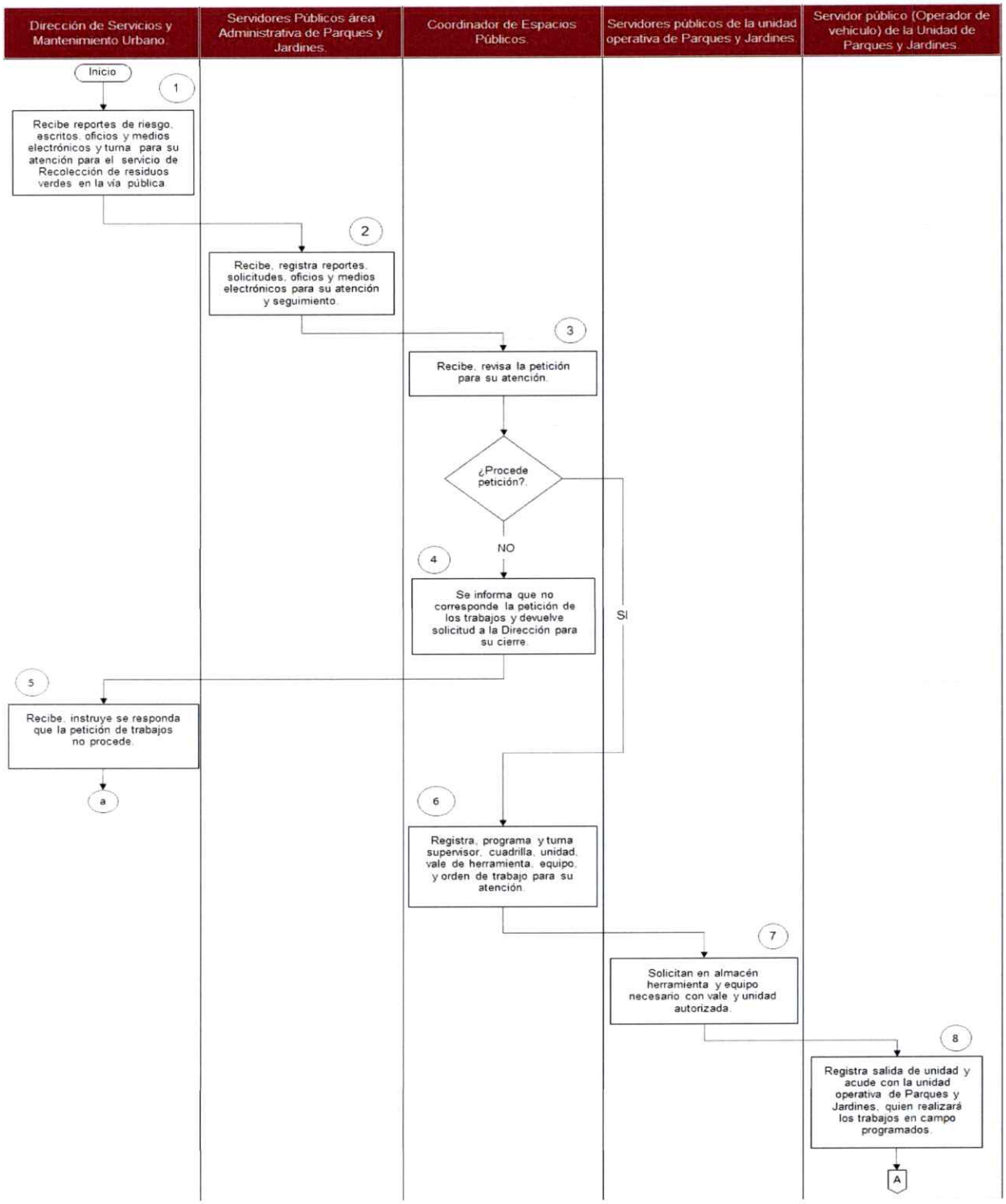
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

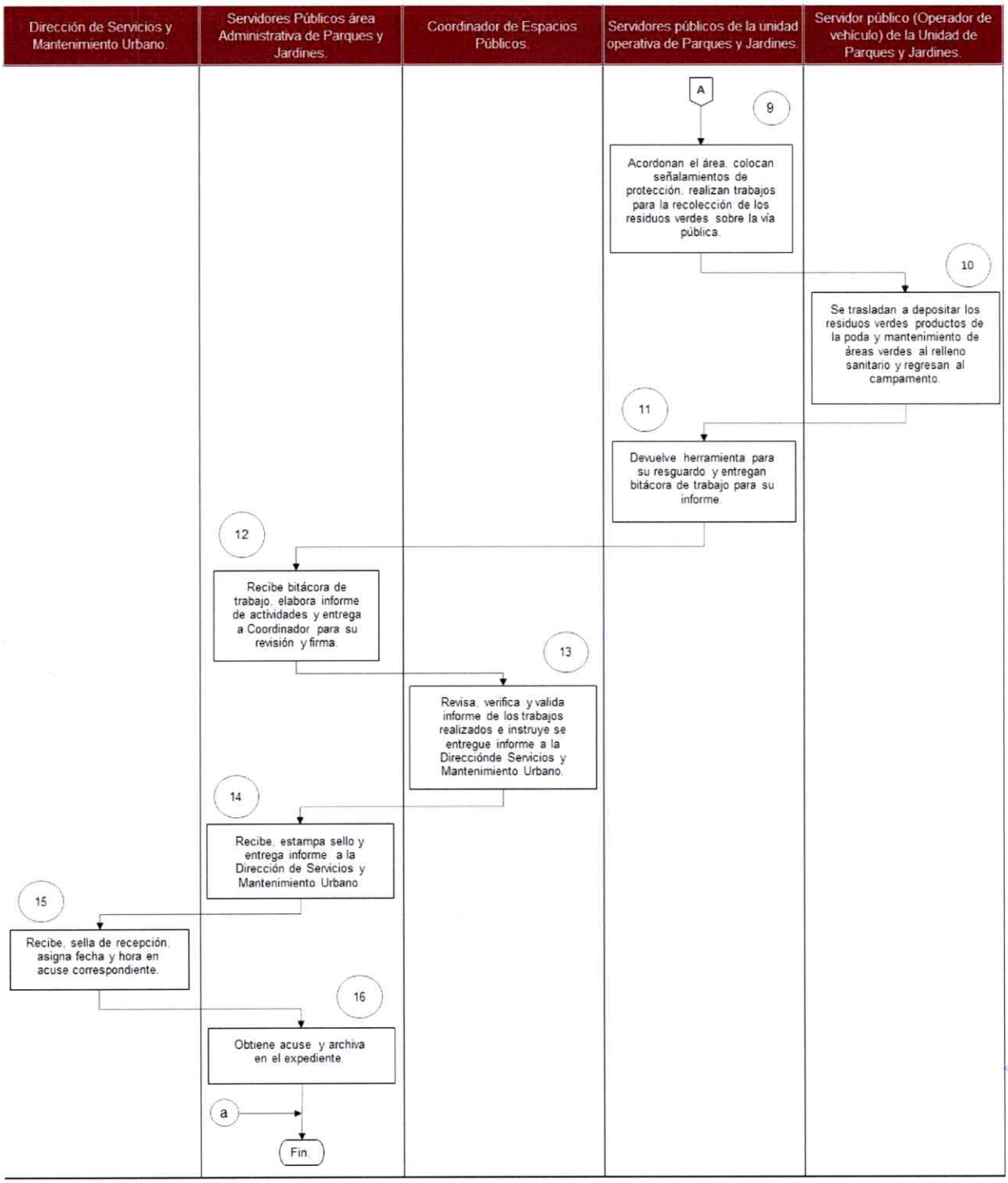
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe reportes de riesgo, escritos, oficios y medios electrónicos y turna para su atención para el servicio de Recolección de residuos verdes en la vía pública.
2	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Se informa que no corresponde la petición de los trabajos y devuelve solicitud a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su cierre. **Si:** Registra, programa, turna supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta y equipo, protección de seguridad, orden de trabajo e instruye para su atención.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Se informa que no corresponde la petición de los trabajos y devuelve solicitud a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su cierre.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye se responda que la petición de trabajos no procede.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.
7	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Solicitan en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad autorizada.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Registra salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la recolección de los residuos verdes sobre la vía pública.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar los residuos verdes productos de la poda y mantenimiento de áreas verdes al Relleno Sanitario y regresan al campamento.
11	Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y entregan bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la recolección de los residuos verdes sobre la vía pública.
10
Se trasladan a depositar los residuos verdes productos de la poda y mantenimiento de áreas verdes al relleno sanitario y regresan al campamento.
11
Devuelve herramienta para su resguardo y entregan bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Direcciónde Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de Residuos verdes en la vía pública.	Mide el avance en la recolección de residuos verdes en la vía pública.	[Servicio de Recolección de residuos verdes en la vía pública realizados. / Servicio de recolección de residuos verdes en la vía pública solicitados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-_____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS P7Δ	CORTACETO P7Δ	MOTOSIERRA TIPO ESPADA P7Δ	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION P7Δ	DESMALEZADORAS P7Δ
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Riego con Agua Tratada en Áreas Verdes Municipales

I. Objetivo

Mantener las áreas verdes, mediante las acciones de riego en áreas verdes de camellones, parques y jardines públicos del Municipio, para contribuir al desarrollo de las especies arbóreas, arbustivas y la preservación del medio ambiente.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Parques y Jardines, quien es el área que ejecuta los trabajos de riego de áreas verdes con agua tratada.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII, Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 4, 6, 7, 9 y 10. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de julio de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y, 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, II, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar de forma integral los parques, jardines y áreas verdes, en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público del riego de áreas verdes con agua tratada con camión cisterna, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales del riego de áreas verdes con agua tratada con camión cisterna.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar, diseñar y establecer sistemas de riego funcionales para conservar en óptimas condiciones las áreas verdes urbanas.
- Supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios del riego de áreas verdes con agua tratada con camión cisterna, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio del riego de áreas verdes con agua tratada con camión cisterna.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento anual calendarizado de riegos que cubran las necesidades hídricas de la vegetación para conservar en óptimas condiciones las áreas verdes urbanas con agua tratada con camión cisterna en espacios eminentemente públicos y áreas verdes en vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo al operador de pipa y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar órdenes de trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los servicios del riego de áreas verdes con agua tratada con camión cisterna, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines, deberá:

- Responsable de revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y quien realiza los trabajos de riego con su auxiliar, se traslada al pozo para la carga de agua; ubicado en el área a regar acciona la motobomba e inicio el recorrido de la zona a regar.

Los servidores públicos de la unidad operativa de Parques y Jardines, deberán:

- El servidor público auxiliar ubicado en la parte superior del camión cisterna procede abrir la válvula del grifo abastecedor de agua y dirigir el chorro de agua al área verde para comenzar a regar a lo largo del camellón o parque urbano.

V. Definiciones

- **Riego con camión cisterna:** Acción y efecto de regar con vehículo provisto de una cisterna para el transporte de agua tratada.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **OPDM**: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México.

VI. Insumos

- La dotación de agua por parte del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México (OPDM) y programa de trabajo de riego de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Áreas verdes regadas y mejor conservadas, que ayudan a la preservación de la imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa del área verde a regar (calle, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad.

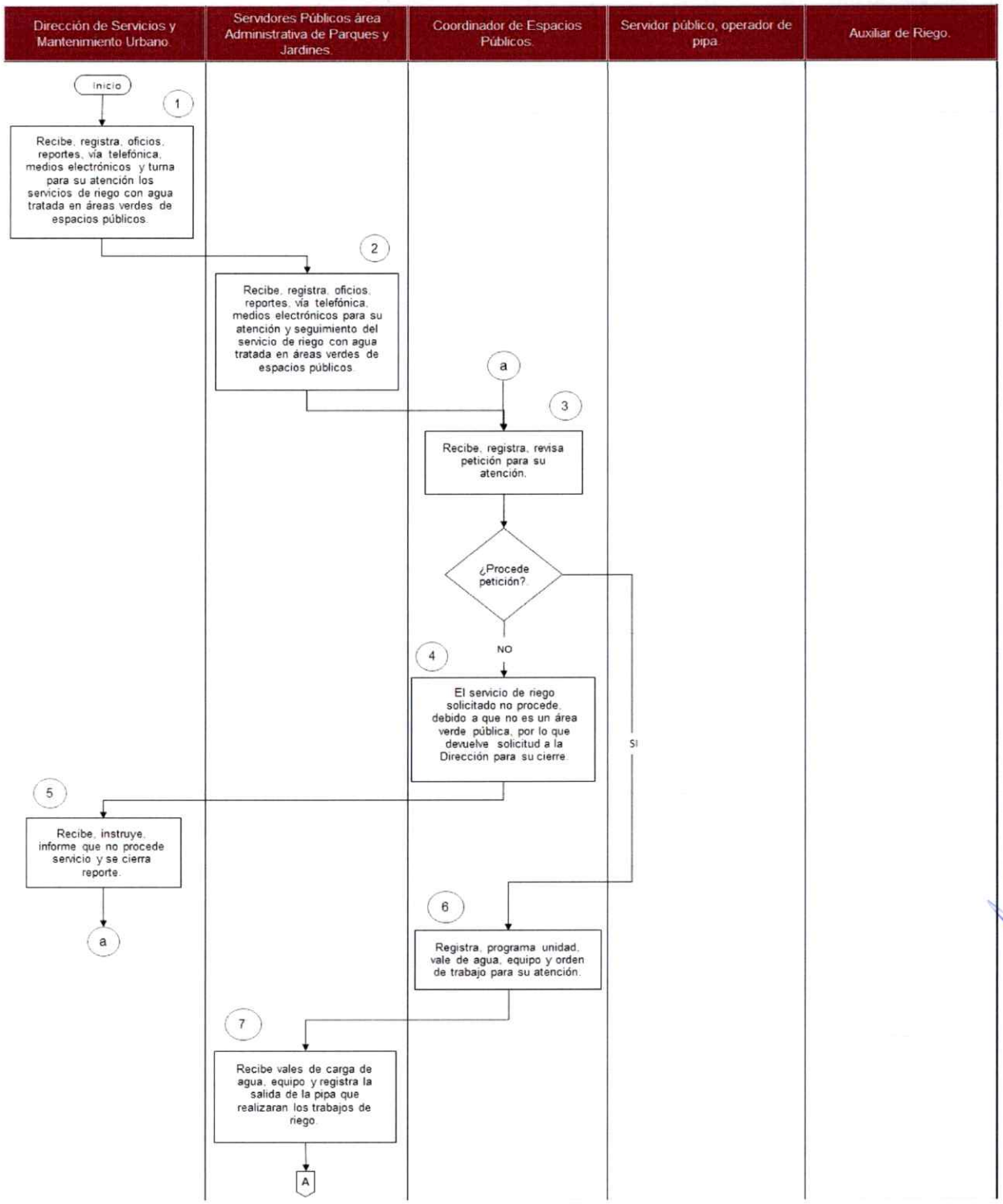
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

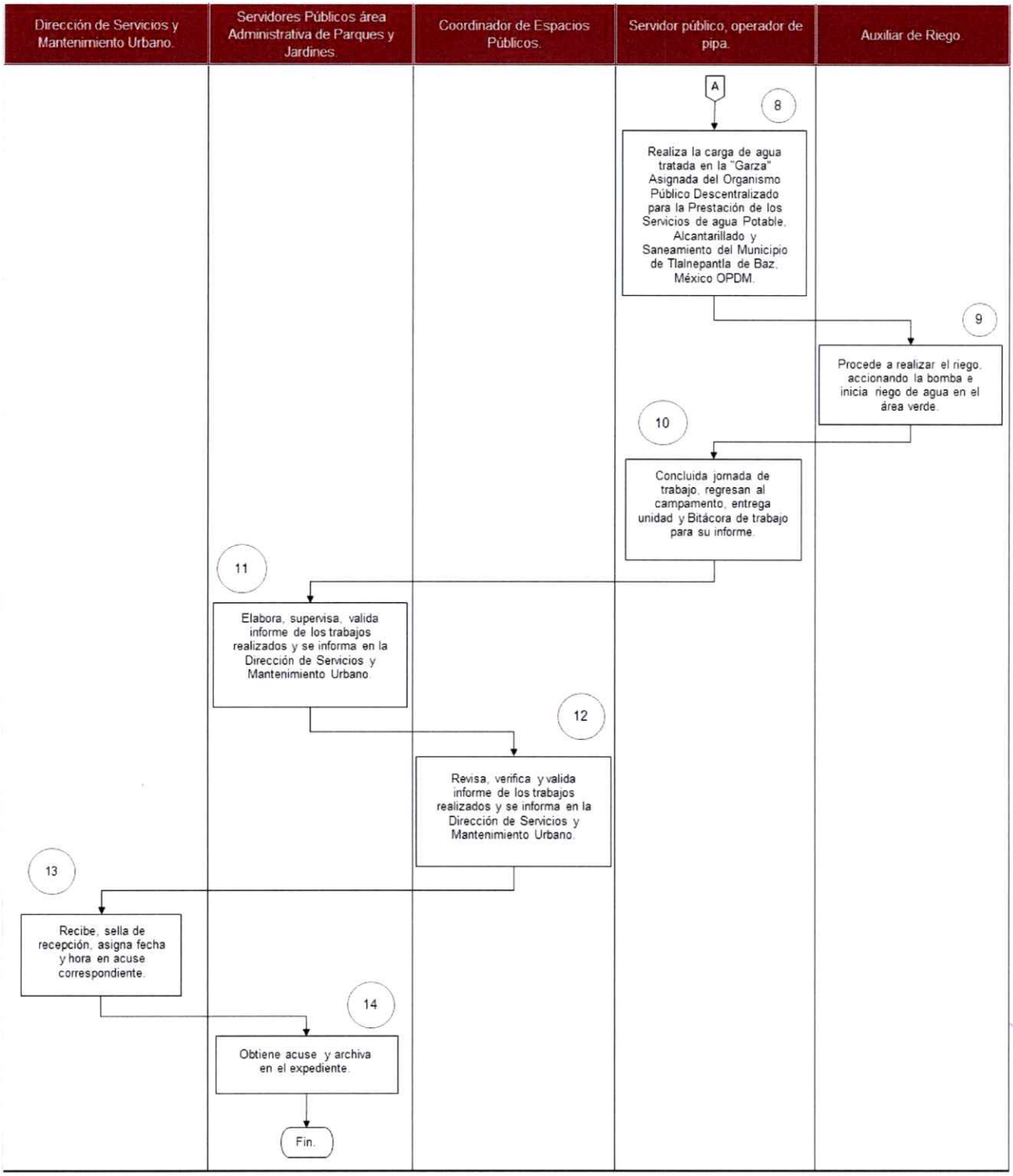
- Se procederá a programar los trabajos de riego y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos y turna para su atención los servicios de riego con agua tratada en áreas verdes de espacios públicos.
2	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe, registra, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento del servicio de riego con agua tratada en áreas verdes de espacios públicos.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** El servicio de riego solicitado no procede, debido a que no es un área verde pública, por lo que devuelve solicitud a la Dirección para su cierre. **Si:** Instruye se registre, programa unidad, vale de agua, equipo y orden de trabajo para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	El servicio de riego solicitado no procede, debido a que no es un área verde pública, por lo que devuelve solicitud a la Dirección para su cierre.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Registra, programa unidad, vale de agua, equipo y orden de trabajo para su atención.
7	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Recibe vales de carga de agua, equipo y registra la salida de la pipa que realizaran los trabajos de riego.
8	Operador de pipa.	Realiza la carga de agua tratada en la "Garza" Asignada del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México OPDM.
9	Auxiliar de riego.	Procede a realizar el riego, accionando la bomba e inicia riego de agua en el área verde.
10	Operador de pipa.	Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, devuelve equipo y entrega Bitácora de trabajo para su informe.
11	Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
12	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe bitácora de trabajo, elabora, informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Coordinación de Espacios Públicos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos área Administrativa de Parques y Jardines.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidor público, operador de pipa.
Auxiliar de Riego.
A
8
Realiza la carga de agua tratada en la "Garza" Asignada del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México OPDM.
9
Procede a realizar el riego, accionando la bomba e inicia riego de agua en el área verde.
10
Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, entrega unidad y Bitácora de trabajo para su informe.
11
Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
12
Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Riego con agua tratada en áreas verdes municipales.	Mide el avance del servicio de riego de áreas verdes con agua tratada.	$\left[\frac{\text{Riego de áreas verdes con agua tratada atendidos.}}{\text{Riego de áreas verdes con agua tratada solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA:_____	TURNO: 1 2	UNIDAD: SU-EP-_____	NO. DE BITACORA

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	CULTIVO DE MONTÍCULOS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA.		
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	KG.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOMOMBAS PZA.	CORTACETO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.

TOTAL SUMINISTRADO: ____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA COORDINACIÓN

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Número de bitácora.	Anotar el número de bitácora, de acuerdo con el orden que entrega el responsable de cuadrilla.
Número de folio consecutivo.	Se pondrá el número de folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines.
Número de caso.	Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo.
Calle, número y colonia.	Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó.
Identificar la actividad realizada en el día.	Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo.
Cantidad de las actividades realizadas.	Anotar las cantidades en el recuadro frente a la actividad realizada (cada actividad tiene su unidad de medida).
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Observaciones o especificaciones de la actividad.	Observaciones o especificaciones de la actividad, (por ejemplo, tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.)
Número de piezas utilizadas.	Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad que se realice.
Litros de combustible que usan.	Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada.
Nombre y firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla.
Nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.	Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular.
Nombre y firma del supervisor de cuadrillas.	Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas.
Nombre y firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Construcción, Mantenimiento y Pintura de Rampas Peatonales

I. Objetivo

Incrementar la construcción de rampas peatonales en banquetas, mediante la construcción, adecuación y señalización sobre banquetas, para facilitar la seguridad y desplazamiento de personas con capacidades diferentes.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de construcción, mantenimiento y pintura de rampas (Adecuación de Rampas para Personas de Capacidades Diferentes).

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y, artículo 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de adecuación de rampas para Personas de Capacidades Diferentes, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de construcción, mantenimiento y pintura de rampas.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de construcción, mantenimiento y pintura de rampas, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de adecuación de rampas para personas de capacidades diferentes.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de construcción, mantenimiento y pintura de rampas (adecuación de rampas para personas de capacidades diferentes).
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los servicios de construcción, mantenimiento y pintura de rampas (adecuación de rampas para personas de capacidades diferentes), así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los servicios de construcción, mantenimiento y pintura de rampas (adecuación de rampas para personas de capacidades diferentes).
- Se deberá utilizar las técnicas para realizar los servicios de construcción, mantenimiento y pintura de rampas (adecuación de rampas para personas de capacidades diferentes), a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.

V. Definiciones

- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Rampas:** Una rampa es un elemento de la arquitectura o de la ingeniería que permite vincular dos lugares que se encuentran a diferente altura.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), orden de trabajo.

VII. Resultados

- Mayor facilidad y seguridad al transportarse las personas con capacidades diferentes.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

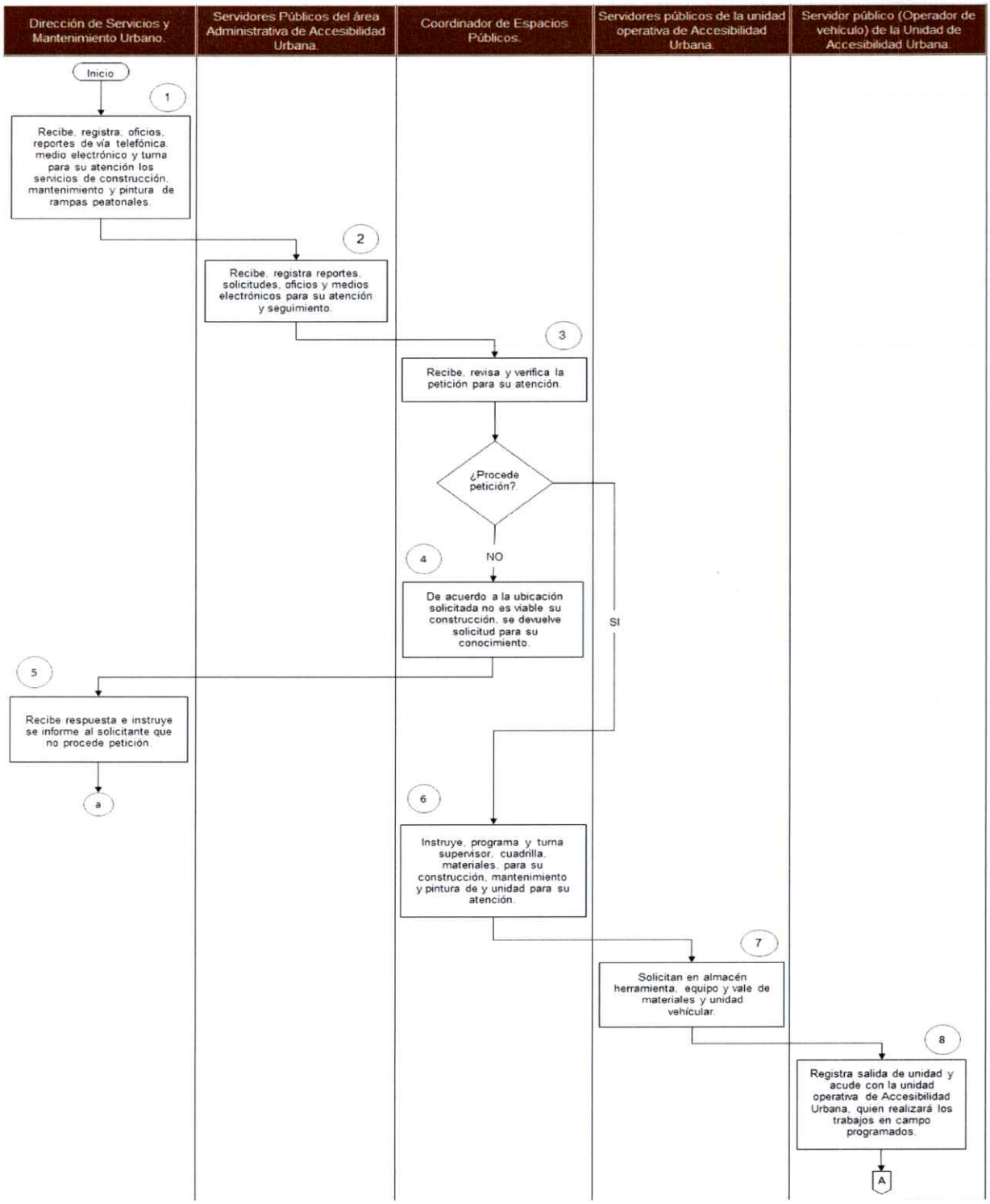
- Se procederá a verificar en campo si procede su petición, se programa y realiza trabajos; una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

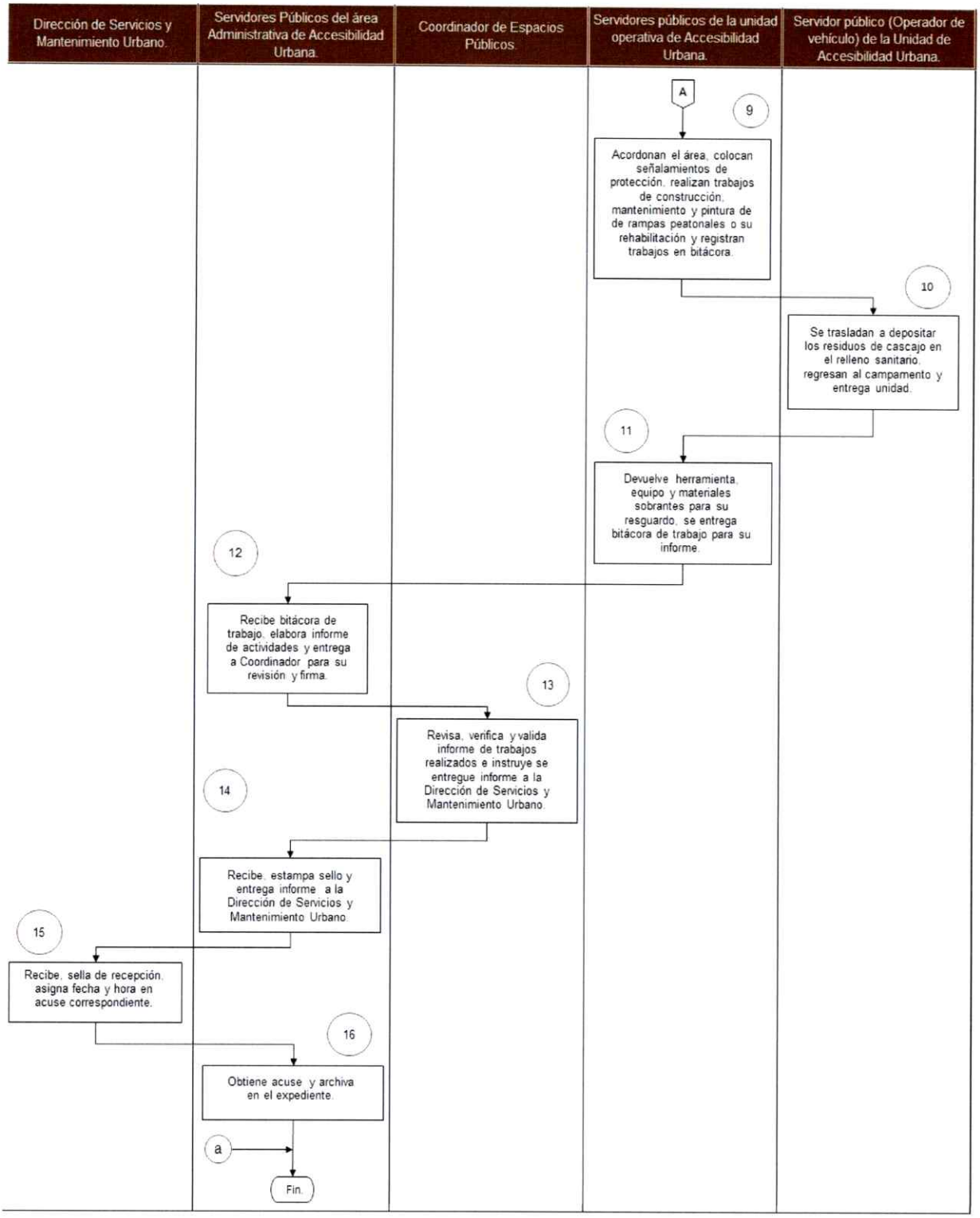
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de construcción, mantenimiento y pintura de rampas peatonales.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** De acuerdo con la ubicación solicitada no es viable su construcción, se devuelve solicitud para su conocimiento. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	De acuerdo con la ubicación solicitada no es viable su construcción, se devuelve solicitud para su conocimiento.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, para su construcción, mantenimiento y pintura de rampas y unidad para su atención.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo y vale de materiales y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de construcción, mantenimiento y pintura de rampas peatonales o su rehabilitación y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Se trasladan a depositar los residuos de cascajo en el relleno sanitario, regresa al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de construcción, mantenimiento y pintura de de rampas peatonales o su rehabilitación y registran trabajos en bitácora.
10
Se trasladan a depositar los residuos de cascajo en el relleno sanitario, regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Construcción, mantenimiento y pintura de rampas peatonales.	Mide la construcción, mantenimiento y pintura de rampas peatonales.	[Construcción, mantenimiento y pintura de rampas solicitados. / Construcción, mantenimiento y pintura de rampas realizadas.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR _____	
CABO _____	_____
AUXILIARES _____	_____
_____	_____
_____	_____

OBSERVACIONES _____
_____

_____ REVISO

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. Folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

*FECHA:*_____ *FOLIO:*_____
*TURNO:*_____
*UNIDAD:*_____

HERRAMIENTA

Nº	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

Nº	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material consumible saliente de almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Instalación de Señalamientos Informativos

I. Objetivo

Mantener espacios públicos en las mejores condiciones de conservación y salubridad, mediante la colocación de señalamientos informativos para su cuidado y conservación de las áreas verdes y áreas públicas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, para que la población que hace uso de ellos los atienda y respete.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para la instalación de señalamientos informativos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público para la Instalación de señalamientos informativos, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales para la Instalación de señalamientos informativos.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de Instalación de señalamientos informativos, asegurando el cumplimiento de la normatividad.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de Instalación de señalamientos informativos.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de Instalación de señalamientos informativos
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los servicios de Instalación de señalamientos informativos, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los servicios de Instalación de señalamientos informativos como son: "Levanta las heces de tu mascota", "No tires basura".
- Se deberá utilizar los procedimientos técnicos para realizar los servicios de Instalación de señalamientos informativos, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.

V. Definiciones

- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Señalamiento informativo:** Es una placa o lona que se instala en parques, jardines, camellones, pista de corredores, espacios públicos, plazas, etc. "Levanta las heces de tu mascota", "No tires basura".
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación de Espacios públicos.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Señalamientos informativos instalados en espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

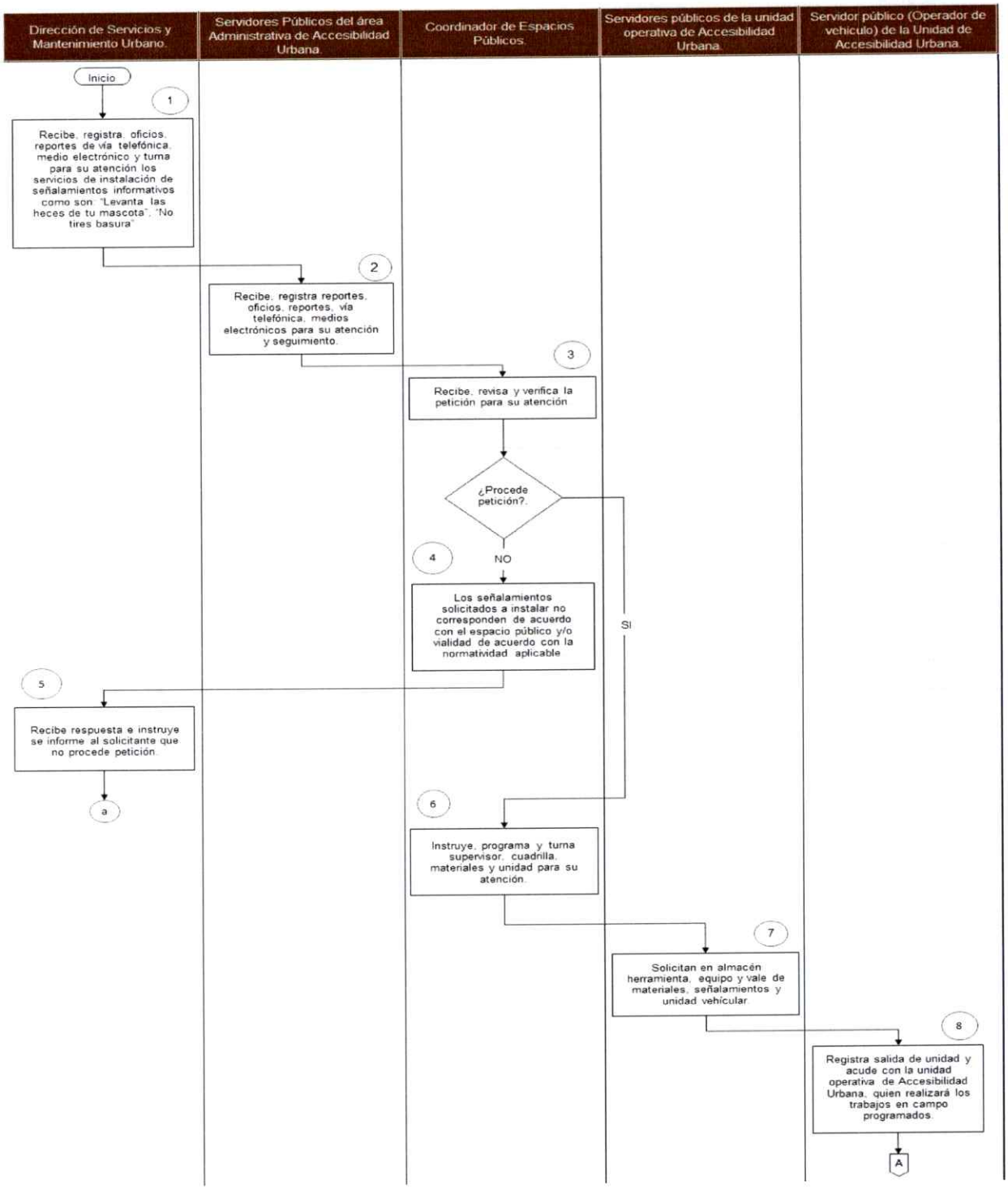
- Se procederá a programar los trabajos, una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante.

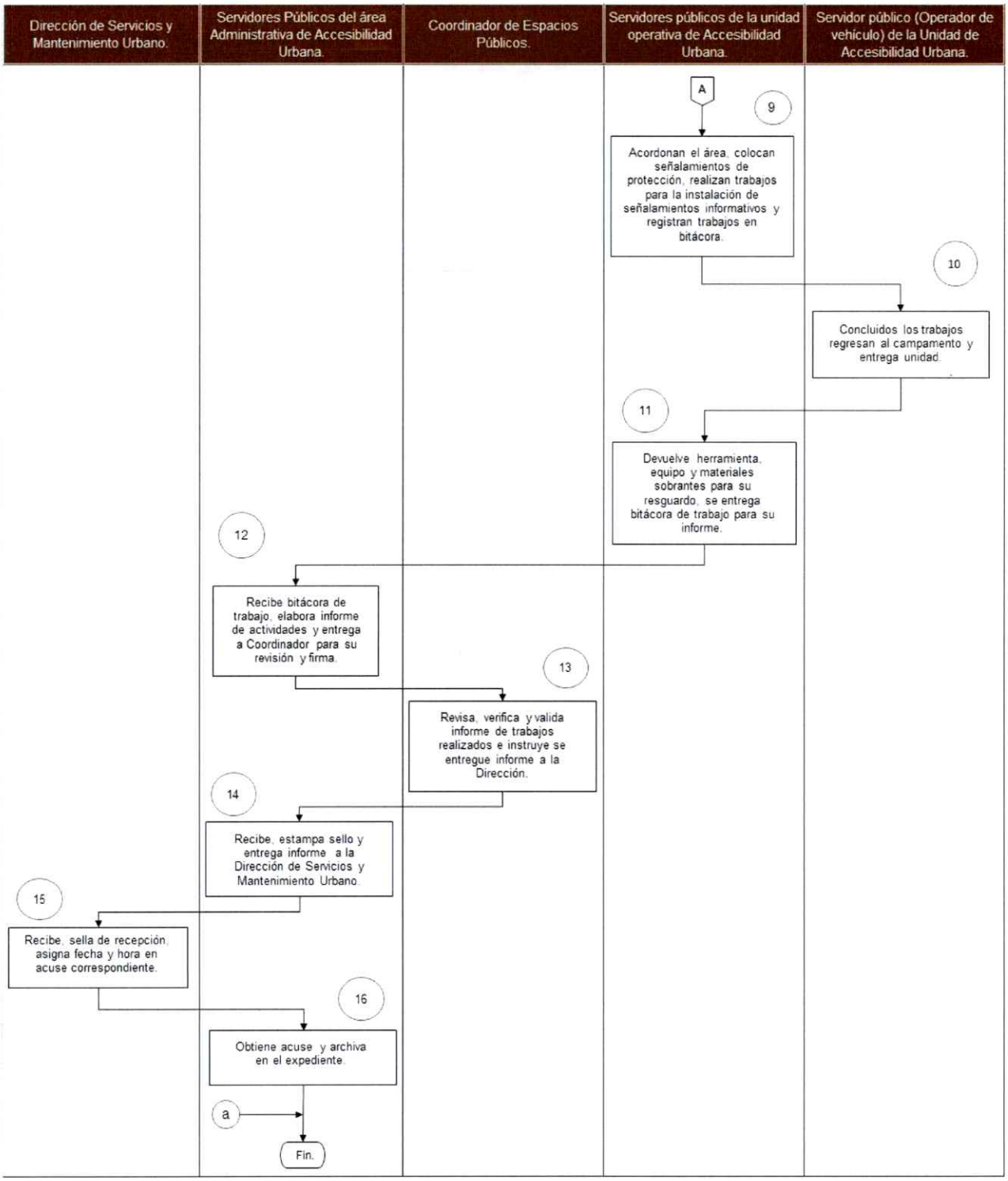
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de instalación de señalamientos informativos como son: "Levanta las heces de tu mascota", "No tires basura".
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los señalamientos solicitados a instalar no corresponden de acuerdo con el espacio público y/o vialidad de acuerdo con la normatividad aplicable. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Los señalamientos solicitados a instalar no corresponden de acuerdo con el espacio público y/o vialidad de acuerdo con la normatividad aplicable.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, señalamientos y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la instalación de señalamientos informativos y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la instalación de señalamientos informativos y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Instalación de señalamientos informativos.	Mide el avance de la instalación de señalamientos informativos respecto a las programadas.	$\left[\frac{\text{Instalación de señalamientos informativos colocados.}}{\text{Instalación de señalamientos informativos solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR _____	
CABO _____	_____
AUXILIARES _____	_____
_____	_____
_____	_____

OBSERVACIONES _____
_____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. de folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PUBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

FECHA:_____ FOLIO:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material consumible saliente de almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre firma del responsable de la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento a Monumentos Históricos y Fuentes

I. Objetivo

Mantener en operación las fuentes ornamentales, así como bien cuidados los monumentos históricos, mediante su mantenimiento frecuente, para conservar la imagen urbana y embellecer los espacios públicos, instalados en el municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento a monumentos históricos y de fuentes ornamentales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII; y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, instruir y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales.

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales, asegurando el cumplimiento de la normatividad.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio del mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo a monumentos históricos y fuentes ornamentales.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo a monumentos históricos y fuentes ornamentales, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos de mantenimiento preventivo a monumentos históricos y fuentes ornamentales.
- Se deberá utilizar los procedimientos técnicos para realizar los trabajos de mantenimiento preventivo a monumentos históricos y fuentes ornamentales, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.

V. Definiciones

- **Mantenimiento:** El mantenimiento se define como el conjunto de actividades que intentan compensar la degradación causada por el tiempo y el uso en equipos e instalaciones.

- **Fuentes Ornamentales:** Elemento arquitectónico de un espacio urbano compuesto de uno o varios escenarios ornamentales que impulsa el agua a través de una bomba al exterior produciendo diversos efectos estéticos. En algunos casos el agua puede también fluir por gravedad.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Monumento:** Se considera monumento a toda aquella estructura que haya sido construida especialmente como modo de conmemorar a alguien o a algún evento. Un monumento, sin embargo, puede ser un espacio o un objeto que naturalmente gana importancia y significado para una sociedad a pesar de no haber sido construido para tal fin.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Monumentos históricos en buen estado y fuentes ornamentales en operación.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 09:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

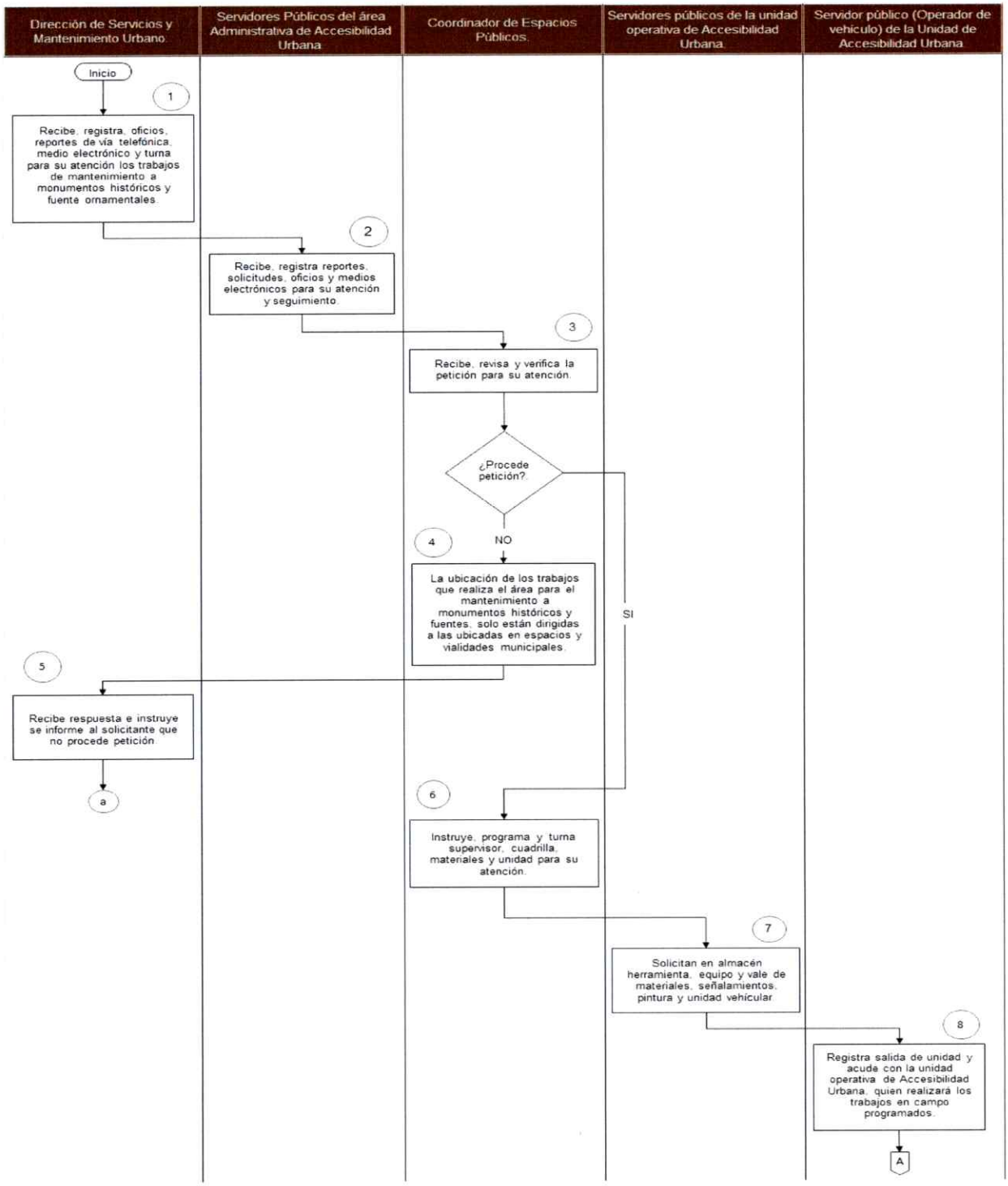
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

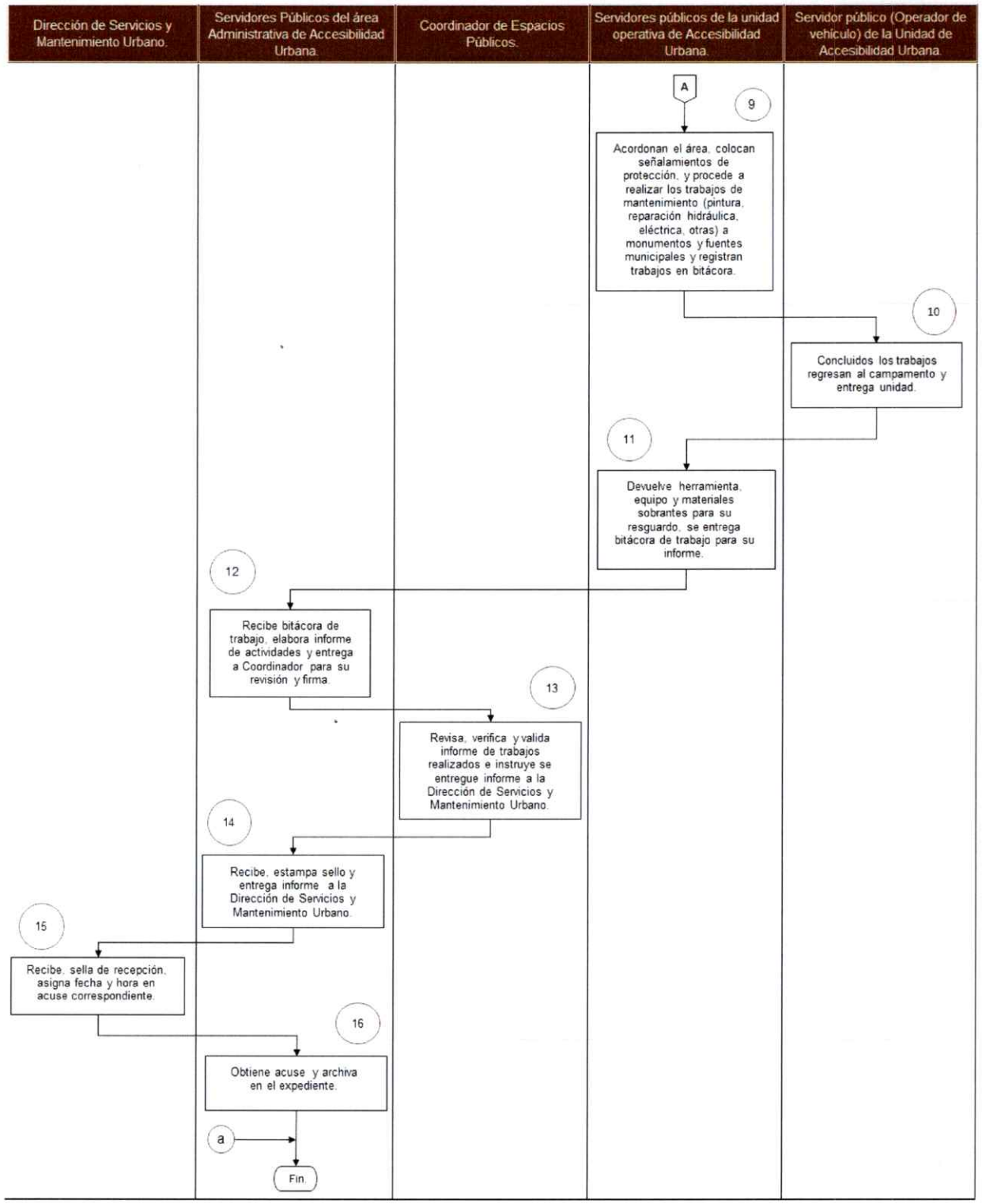
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** La ubicación de los trabajos que realiza el área para el mantenimiento a monumentos históricos y fuentes, solo están dirigidas a las ubicadas en espacios y vialidades municipales. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Coordinador de Espacios Públicos.	La ubicación de los trabajos que realiza el área para el mantenimiento a monumentos históricos y fuentes, solo están dirigidas a las ubicadas en espacios y vialidades municipales.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, señalamientos, pintura y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento (pintura, reparación hidráulica, eléctrica, otras) a monumentos y fuentes municipales y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento (pintura, reparación hidráulica, eléctrica, otras) a monumentos y fuentes municipales y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes.	Mide el avance del mantenimiento a monumentos históricos y fuentes con respecto a los programados.	$\left[\frac{\text{Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes programados}}{\text{Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR _____	
CABO _____	_____
AUXILIARES _____	_____
_____	_____
_____	_____

OBSERVACIONES _____
_____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la Unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. de folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PUBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

FECHA:_____ FOLIO:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que sale del almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre y firma del responsable de cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento a Puentes Peatonales y Vehiculares

I. Objetivo

Mejorar el estado de preservación de los puentes peatonales y vehiculares, mediante los trabajos de pintura en herrería y estructura en general, para la seguridad de la población e imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

Dirigir la prestación del servicio de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable. Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares, (trabajos de pintura en herrería y estructura en general).

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares (trabajos de pintura en herrería y estructura en general).
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares, (trabajos de pintura en herrería y estructura en general).
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos solicitados de pintura en herrería y estructura en general.

V. Definiciones

- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.

- **Mobiliario Urbano:** El mobiliario urbano (a veces llamado también elementos urbanos) es el conjunto de objetos y piezas de equipamiento instalados en la vía pública para varios propósitos.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Puentes peatonales y vehiculares en buen estado de conservación de pintura.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

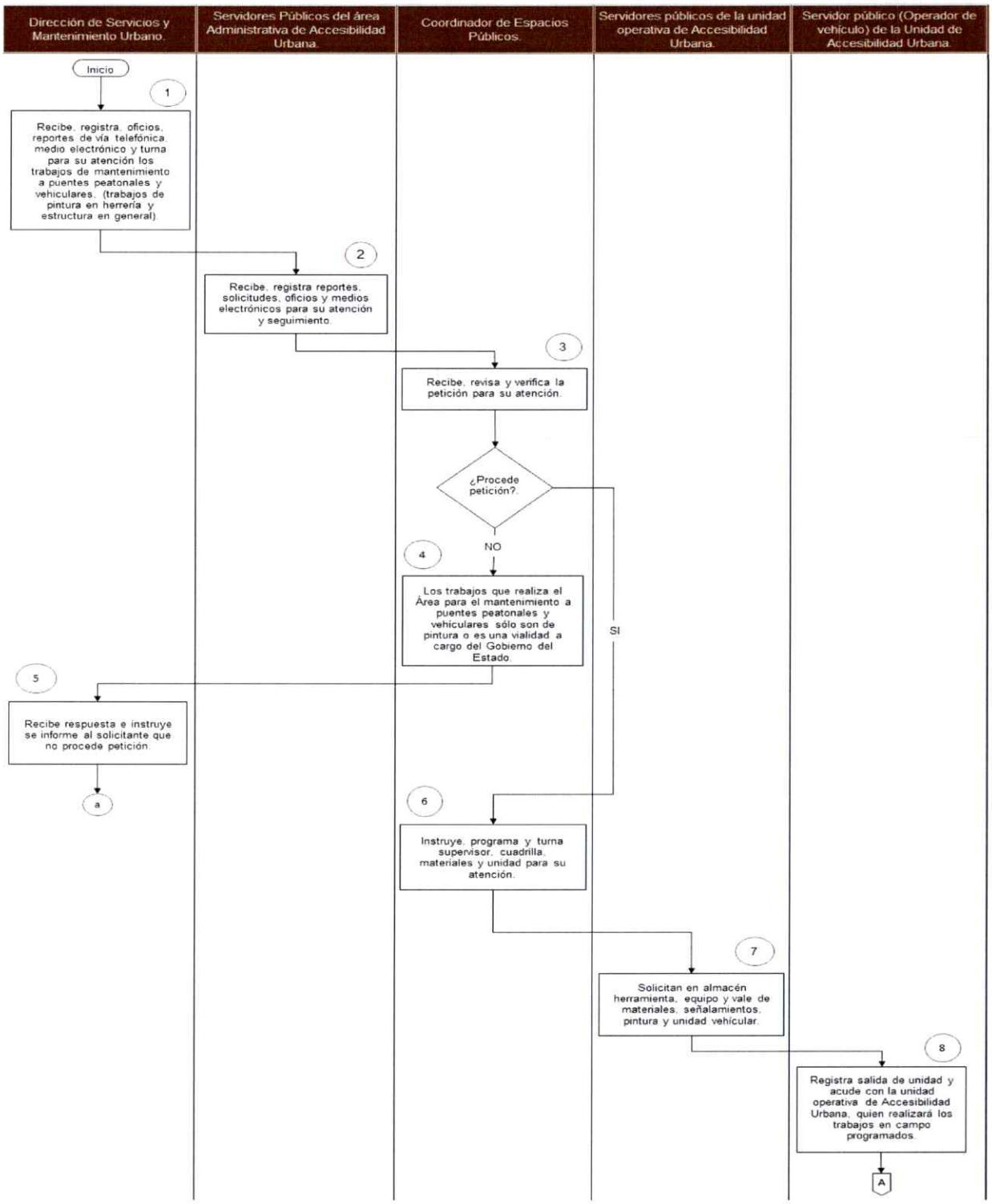
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

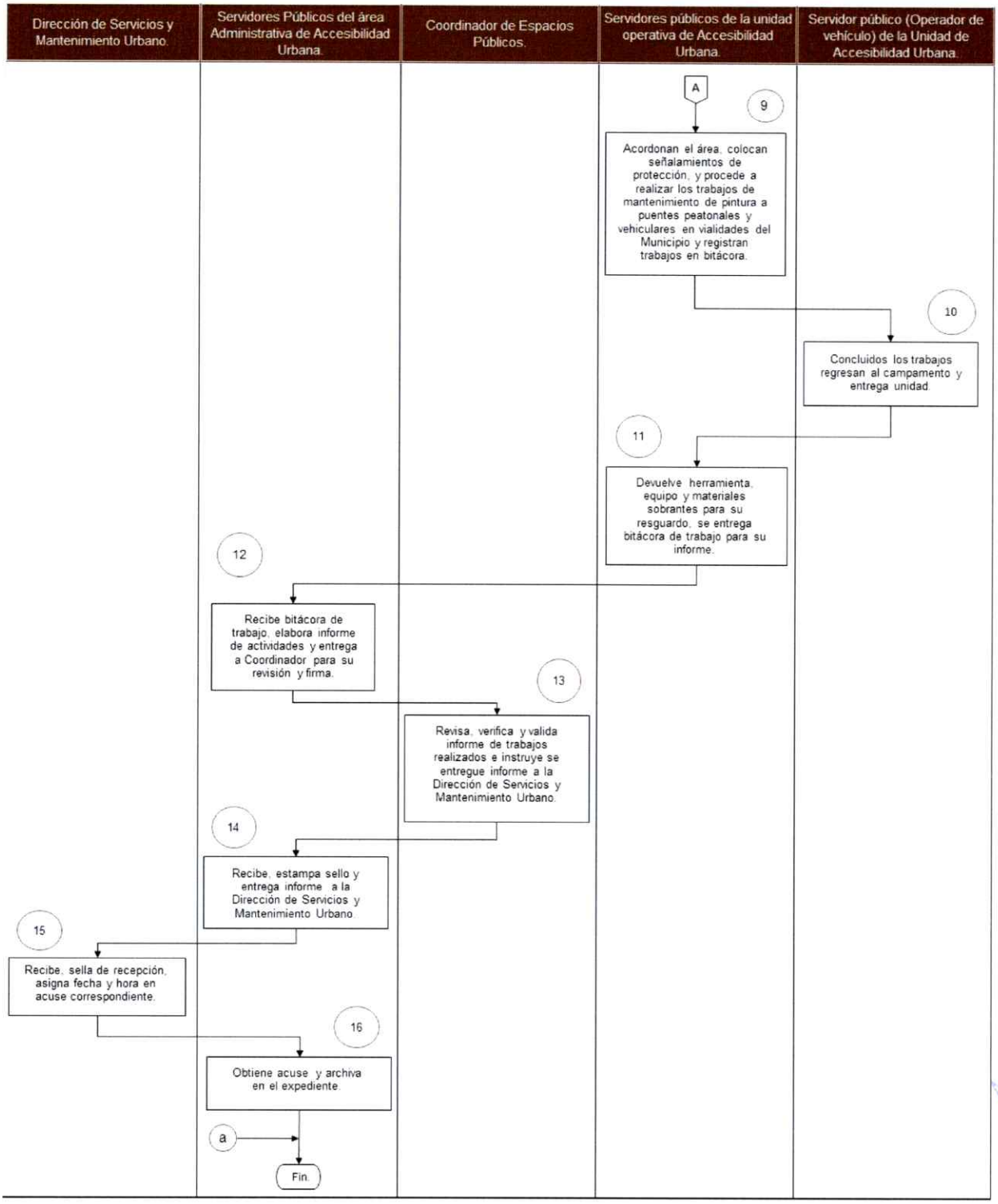
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares, (trabajos de pintura en herrería y estructura en general).
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos que realiza el Área para el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares sólo son de pintura o es una vialidad a cargo del Gobierno del Estado. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Los trabajos que realiza el Área para el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares sólo son de pintura o es una vialidad a cargo del Gobierno del Estado de México.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, señalamientos, pintura y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento de pintura a puentes peatonales y vehiculares en vialidades del Municipio y registran trabajos en bitácora.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento de pintura a puentes peatonales y vehiculares en vialidades del Municipio y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.	Mide el avance en el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares con respecto a lo programado.	[Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares realizados. / Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares programados.] X100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR _____	
CABO _____	_____
AUXILIARES _____	_____
_____	_____
_____	_____

OBSERVACIONES _____
_____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la Unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. de folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PUBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

FECHA:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

FOLIO:_____

HERRAMIENTA

Nº	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

Nº	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que sale del almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre y firma del responsable de cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento de Juegos Infantiles en Espacios Públicos

I. Objetivo

Mantener funcionales los Juegos Infantiles instalados, mediante su oportuno mantenimiento y conservación, para bienestar de la población que hace uso de ellos en los espacios públicos municipales.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento de juegos infantiles, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de Mantenimiento de juegos infantiles.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de Mantenimiento de juegos infantiles, asegurando el cumplimiento de la normatividad.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio del mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar el programa preventivo del mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos solicitados.

V. Definiciones

- **Módulo de juegos infantiles:** Juegos infantiles destinados al entretenimiento infantil, como resbaladillas, columpios, sube y baja, pasamanos.
- **Aparatos de Gimnasia:** Aparatos destinados a la activación física de las personas instalados en espacios al aire libre para su uso público.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Juegos Infantiles en buen estado y funcionando en beneficio de las personas avecindadas en el territorio municipal.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad.

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

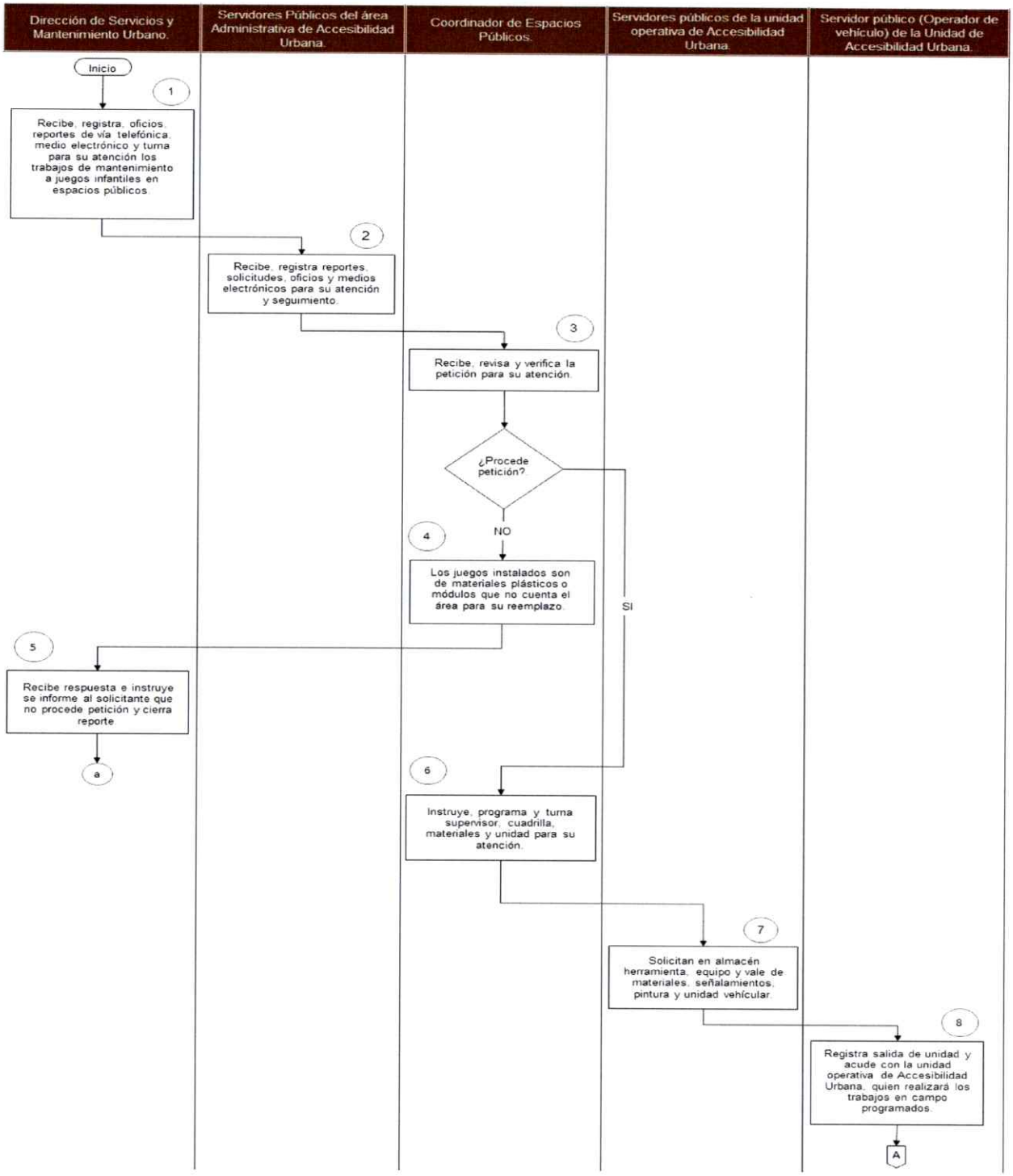
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

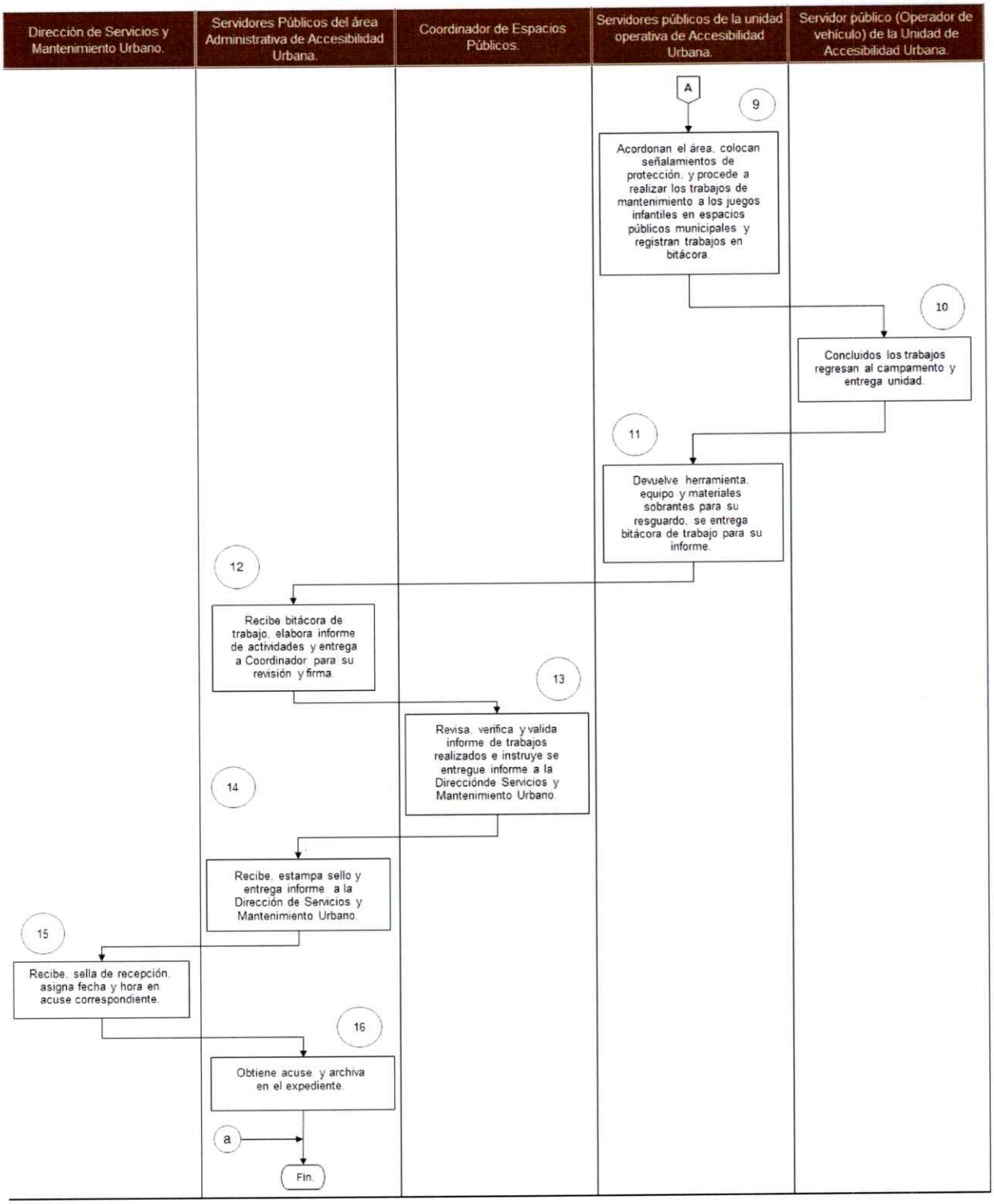
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de mantenimiento a juegos infantiles en espacios públicos.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los juegos instalados son de materiales plásticos o módulos que no cuenta el área para su reemplazo. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Los juegos instalados son de materiales plásticos o módulos que no cuenta el área para su reemplazo.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición y cierra reporte.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, pintura y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento a los juegos infantiles en espacios públicos municipales.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento a los juegos infantiles en espacios públicos municipales y registran trabajos en bitácora.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Direcciónde Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento de Juegos Infantiles en espacios públicos.	Mide el avance del mantenimiento a juegos infantiles respecto a los programados.	$\left[\frac{\text{Servicios de mantenimiento de juegos infantiles realizados.}}{\text{Servicios de mantenimiento de juegos infantiles programados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR _____	
CABO _____	_____
AUXILIARES _____	_____
_____	_____
_____	_____

OBSERVACIONES _____
_____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la Unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar número de folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PUBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

FECHA:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

FOLIO:_____

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que sale del almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre y firma del responsable de cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reparación de Barandales y Escalones en Puentes Peatonales

I. Objetivo

Mantener las condiciones de seguridad al tránsito peatonal, mediante la reparación de barandales y escalones en puentes peatonales, para la seguridad de los usuarios que hacen uso de los puentes peatonales ubicados en vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para la reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos solicitados.

V. Definiciones

- **Barandal:** Pieza generalmente de material de hierro, corrida o formada por barrotes y travesaños, que sirve de apoyo o como protección en escaleras, corredores y balcones.
- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Barandales y escalones en puentes peatonales reparados para la seguridad del peatón.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

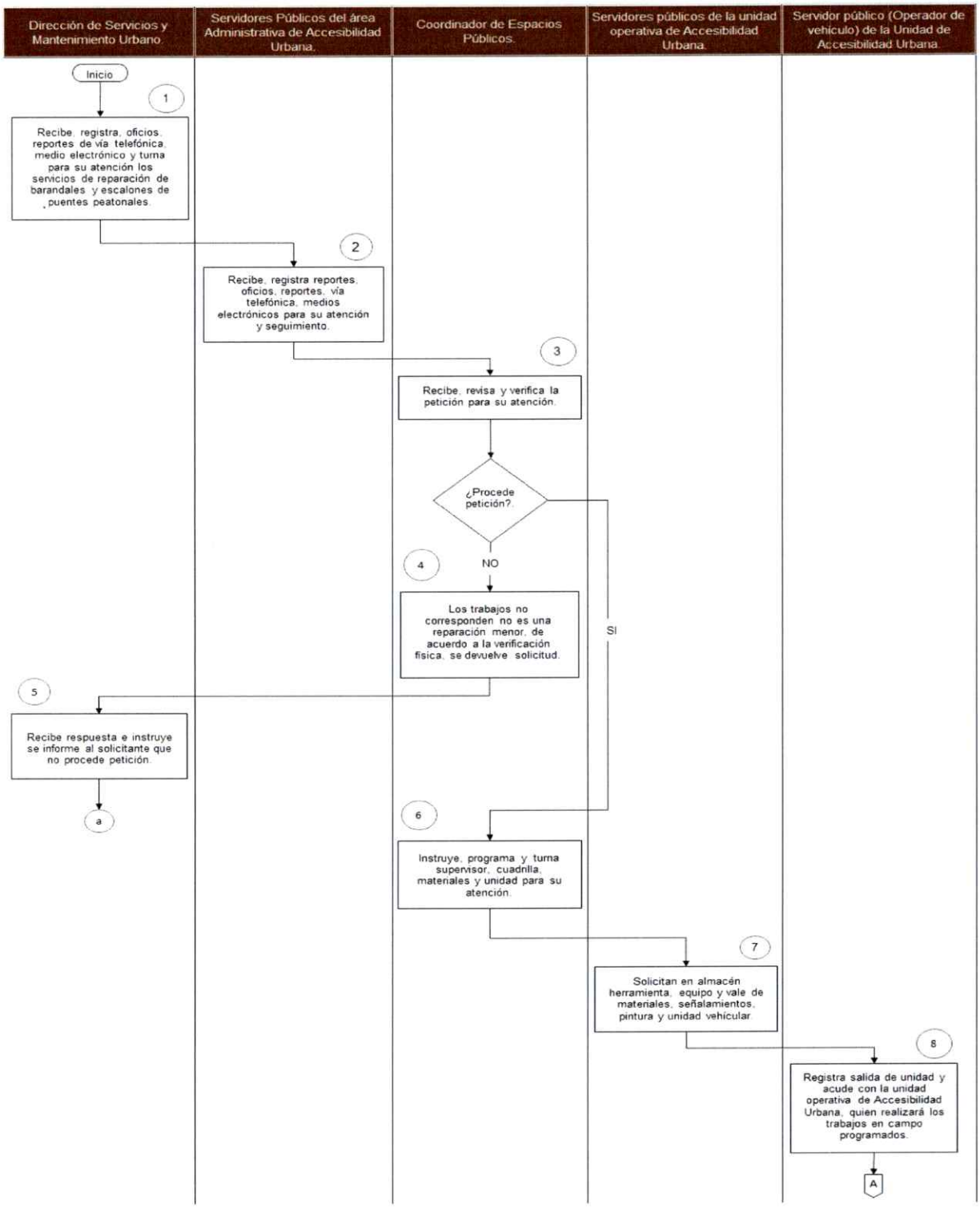
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

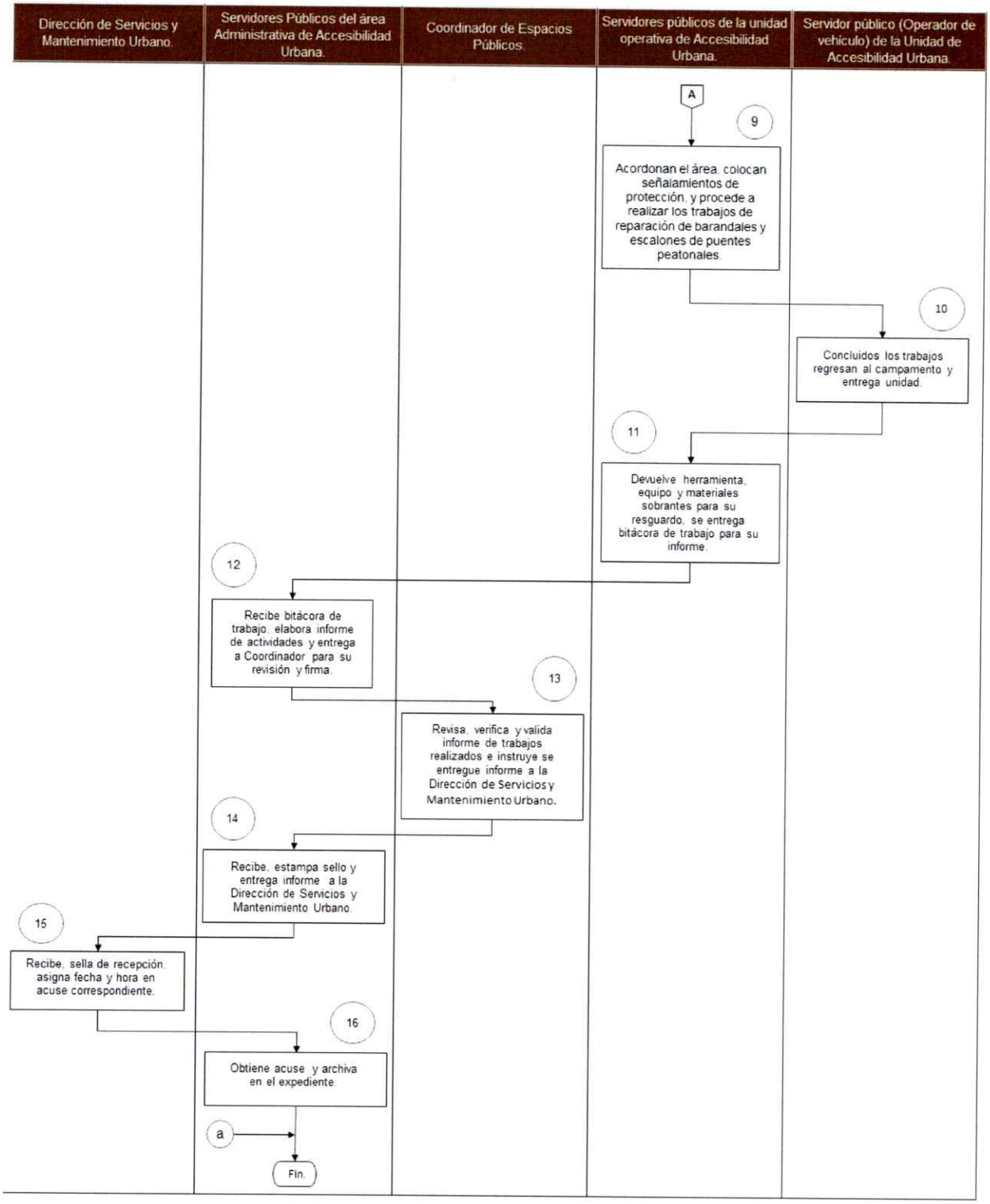
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de reparación de barandales y escalones de puentes peatonales.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos no corresponden no es una reparación menor, de acuerdo con la verificación física, se devuelve solicitud. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Los trabajos no corresponden no es una reparación menor, de acuerdo con la verificación física, se devuelve solicitud.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición y cierra reporte.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, pintura y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de reparación de barandales y escalones de puentes peatonales.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de reparación de barandales y escalones de puentes peatonales.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.	Mide el avance en la reparación de barandales y escalones en puentes peatonales con respecto a lo programado.	[Reparaciones de barandales y escalones en puentes peatonales realizados. / Reparaciones de barandales y escalones en puentes peatonales programados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR _____	
CABO _____	_____
AUXILIARES _____	_____
_____	_____
_____	_____

OBSERVACIONES _____
_____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la Unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. Folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

FECHA:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

FOLIO:_____

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que sale del almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre y firma del responsable de cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reparación de Malla Ciclónica en Espacios Públicos

I. Objetivo

Incrementar el servicio de reparación de malla ciclónica, mediante la programación y disponibilidad de materiales, para reparar y reponer la malla que se encuentra en mal estado o ha sido dañada en beneficio y seguridad de la población.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para la reparación de malla ciclónica.

III. Referencias

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II, artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio de reparación de malla ciclónica, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de reparación de malla ciclónica.

- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de reparación de malla ciclónica.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de reparación de malla ciclónica.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de reparación de malla ciclónica.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos solicitados.

V. Definiciones

- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Malla ciclónica:** Se denomina malla ciclónica a la red o malla compuesta por alambres que entrelazados forman rombos, estos alambres son tensados para ofrecer mayor resistencia; los extremos de los alambres que forman la malla ciclónica se doblan formando una especie de nudos abiertos para evitar que se desteja o bien se entorchan, lo que permite que se forme una hilera de púas en la parte superior de la malla.
- **Mobiliario Urbano:** El mobiliario urbano (a veces llamado también elementos urbanos) es el conjunto de objetos y piezas de equipamiento instalados en la vía pública para varios propósitos.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Malla ciclónica en espacios públicos reparada.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

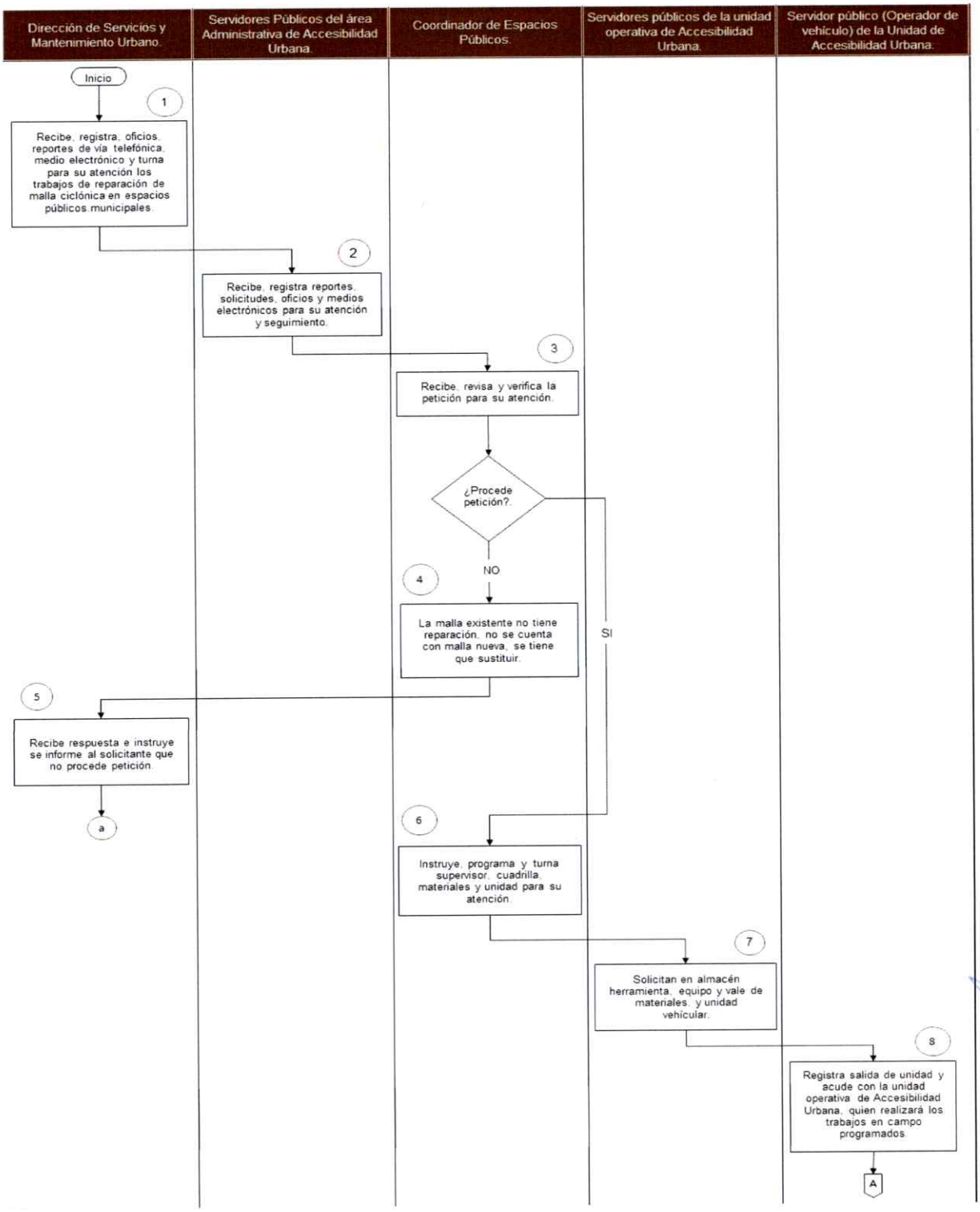
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos los cuales están sujetos a la disponibilidad de los materiales; los cuales una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

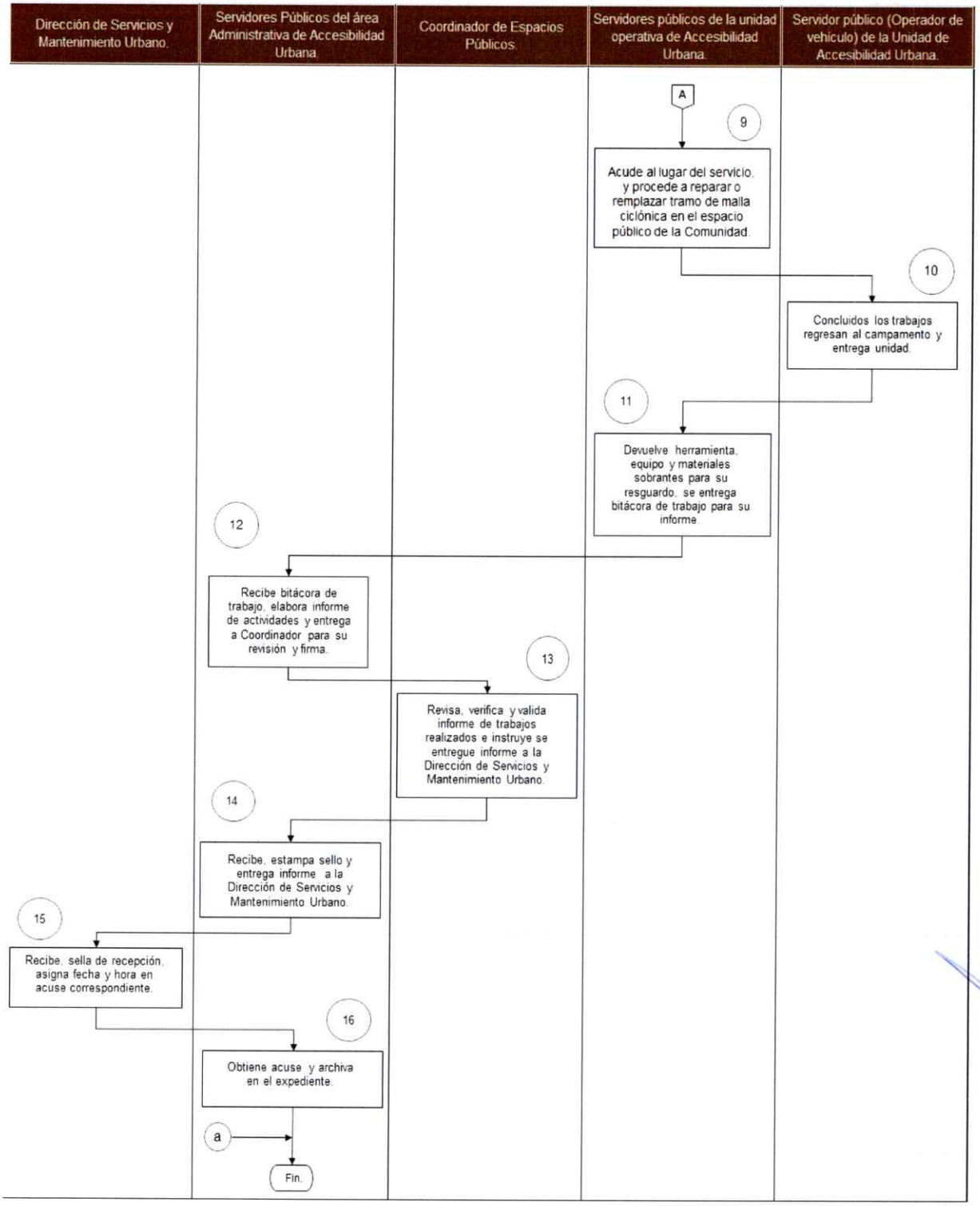
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de reparación de malla ciclónica en espacios públicos.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** La malla existente no tiene reparación, no se cuenta con malla nueva, se tiene que sustituir. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	La malla existente no tiene reparación, no se cuenta con malla nueva, se tiene que sustituir.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición y cierra reporte.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales y unidad vehicular.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acude al lugar del servicio, y procede a reparar o remplazar tramo de malla ciclónica en el espacio público de la Comunidad.
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acude al lugar del servicio, y procede a reparar o remplazar tramo de malla ciclónica en el espacio público de la Comunidad.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación de malla ciclónica en espacios públicos.	Mide el avance en la reparación de la malla ciclónica con respecto a lo programado.	[Reparaciones de malla ciclónica realizados. / Reparaciones de malla ciclónica solicitados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR	
CABO	
AUXILIARES	

OBSERVACIONES _____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la Unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. Folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

Herramienta y Material

FECHA:_____ FOLIO:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que sale del almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre y firma del responsable de cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reposición de Nomenclatura de Calles

I. Objetivo

Ampliar la colocación de placas de nomenclatura de calles, mediante su reposición de estas en calles y avenidas, para reconocer el nombre de la calle y facilitar su ubicación, de las personas al desplazarse dentro del Territorio Municipal.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbanos y a sus titulares de la Coordinación de Espacios Públicos y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de la instalación de nomenclatura de calles.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII y IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción II; y Subsección II; artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Espacios Públicos es el área operativa responsable de mantener y conservar a través de la Unidad de Accesibilidad Urbana en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público para la reposición de Nomenclatura, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales para la reposición de Nomenclatura.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de reposición de Nomenclatura, asegurando el cumplimiento de la normatividad.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de reposición de Nomenclatura.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de reposición de Nomenclaturas.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos realizados, así como el desahogo de reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.

Los servidores públicos del área administrativa de la Unidad Accesibilidad Urbana, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

El servidor público (operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo con los auxiliares de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Accesibilidad Urbana, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos solicitados.

V. Definiciones

- **Cuadrilla**: Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador**: Chofer del vehículo.
- **Placas de Nomenclatura:** Es un señalamiento informativo con el nombre de la vialidad, comunidad a la que pertenece, código postal, siendo una base indispensable para el ordenamiento urbano y la ubicación dentro del entorno urbano.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados

- Calles identificadas con la instalación de Nomenclatura en las Comunidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el servicio solicitado.

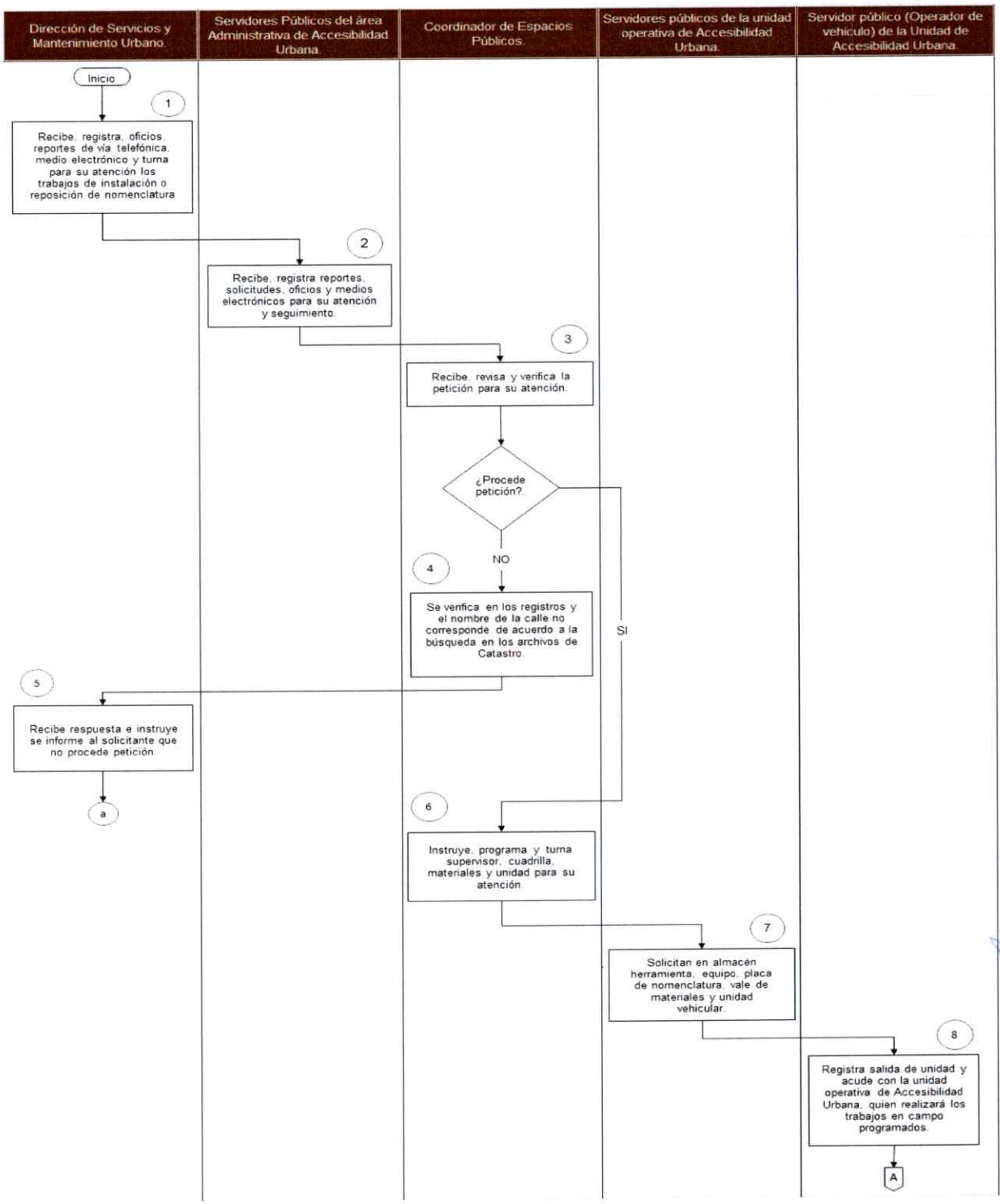
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.

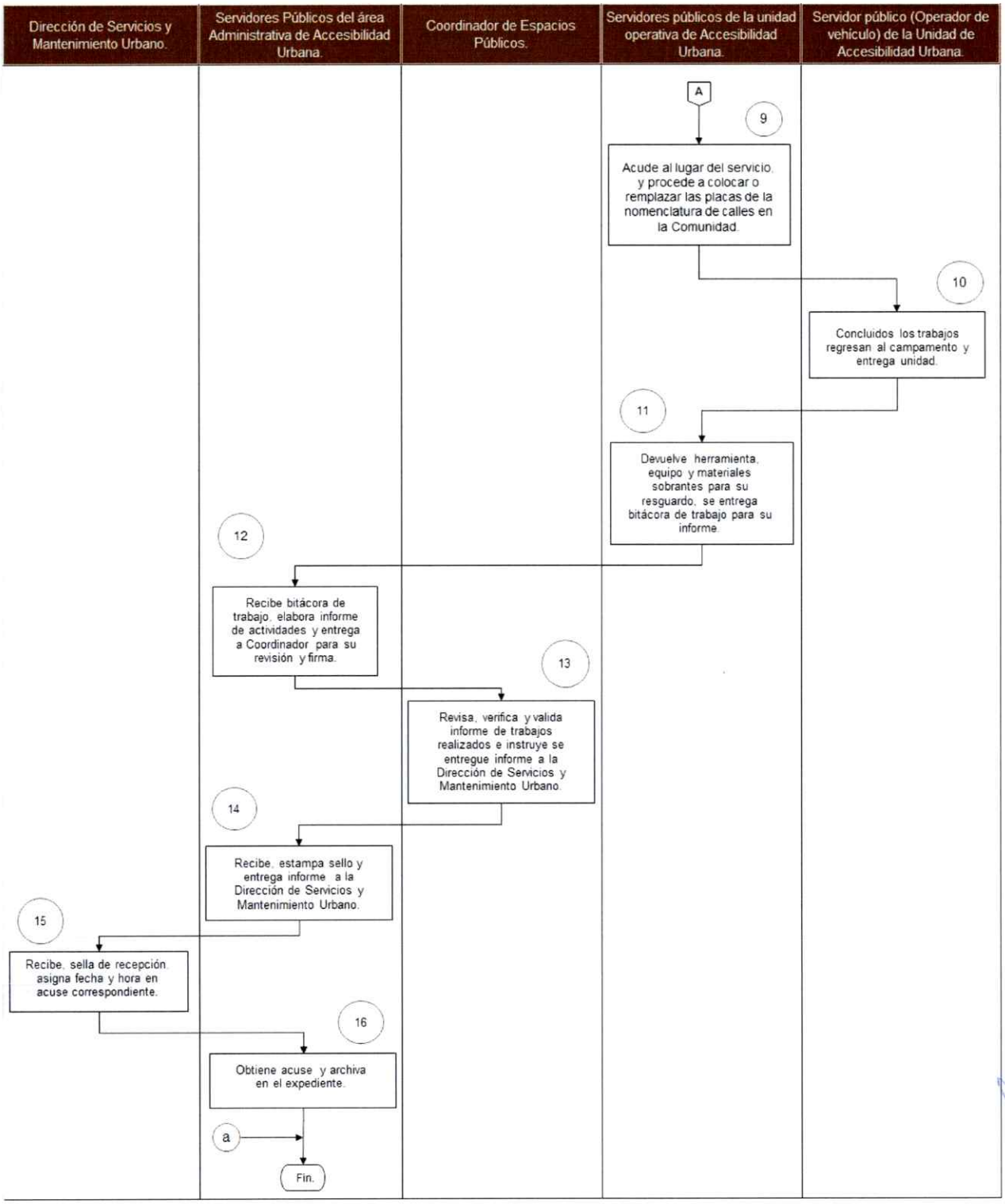
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos de instalación o reposición de nomenclatura de calles.
2	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Se verifica en los registros y el nombre de la calle no corresponde de acuerdo con la búsqueda en los archivos de Catastro. **Si**: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Coordinador de Espacios Públicos.	Se verifica en los registros y el nombre de la calle no corresponde de acuerdo con la búsqueda en los archivos de Catastro.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición y cierra reporte.
6	Coordinador de Espacios Públicos.	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, y unidad para su atención.
7	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Solicitan en almacén herramienta, equipo, placa de nomenclatura, vale de materiales y unidad vehicular.
8	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados.
9	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Acude al lugar del servicio, y procede a colocar o remplazar las placas de la nomenclatura de calles en la Comunidad.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.	Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11	Servidores Públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.	Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13	Coordinador de Espacios Públicos.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16	Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa de Accesibilidad Urbana.
Coordinador de Espacios Públicos.
Servidores públicos de la unidad operativa de Accesibilidad Urbana.
Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Accesibilidad Urbana.
A
9
Acude al lugar del servicio, y procede a colocar o remplazar las placas de la nomenclatura de calles en la Comunidad.
10
Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad.
11
Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Coordinador para su revisión y firma.
13
Revisa, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Instalación de placas de Nomenclatura de calles.	Mide el avance de la instalación de placas de nomenclatura respecto a los programados.	$\left[\frac{\text{Reposiciones de placas de nomenclatura instaladas.}}{\text{Reposiciones de placas de nomenclatura programadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD DE ACCESIBILIDAD URBANA
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO

FECHA_____ UNIDAD_____ KM INICIO _____ KM FINAL _____ FOLIO _____
TURNO _____

UBICACIÓN
CALLE (S) _____
COLONIA _____

ACTIVIDAD REALIZADA	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

MATERIALES	U. MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA

PERSONAL QUE LABORÓ	FIRMA
OPERADOR	
CABO	
AUXILIARES	

OBSERVACIONES _____

_____ REVISÓ

_____ AUTORIZÓ

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se realiza la bitácora.	Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Turno de trabajo.	Tachar el turno en el que se realizan los trabajos.
Calle o avenida.	Se anotará el nombre de la calle, en la que se trabajó.
Nombre de la Comunidad.	Anotar la Colonia, Pueblo, Fraccionamiento, Unidad Habitacional.
Actividad realizada.	Se anotarán las actividades que realizaron la cuadrilla de trabajo.
Unidad de medida del trabajo.	Se pondrá la Unidad de medida (m2., m. l., m3).
Cantidad de trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que utilizó.	Anotar la cantidad de material que utilizó.
Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.	Se anotará el nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
Nombre del personal que trabajo en la cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla.
Firma de los integrantes de la cuadrilla.	La bitácora de trabajo será firmada por los integrantes de la cuadrilla.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Asignar no. Folio.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Recabar firma.	Firma del Coordinador del Departamento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ACCESIBILIDAD URBANA

FECHA:_____ FOLIO:_____
TURNO:_____
UNIDAD:_____

HERRAMIENTA

Nº	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MA MATERIAL

Nº	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

_____
ENCARGADO

ENTREGA Y Vo. Bo.

_____
JEFE DE UNIDAD

REVISÓ Y AUTORIZÓ

_____
COORDINADOR DE ÁREA

Instructivo
DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Herramienta y Material.

Información Requerida	Instrucción
Fecha en la que se solicita el material.	Se anotará la fecha del día que se solicita el material.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se realizan los trabajos, 1ro o 2do.
Número de la unidad.	Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla.
Herramienta utilizada en los trabajos realizados.	Se anotará la cantidad de trabajos realizados.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Material de consumo utilizado en la actividad.	Se pondrá el material de consumo utilizado en la actividad.
Unidad de medida del material.	Anotar la unidad de medida del material.
Cantidad de material que sale del almacén.	Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén.
Cantidad de material que regresa al almacén.	Anotar la cantidad de material que regresa al almacén.
Si hay algún comentario.	Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos.
Nombre y firma del responsable de cuadrilla.	Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla.
Firma del responsable de almacén.	El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora.
Firmas.	Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
Folio.	Se coloca el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento a Topes con Mezcla Asfáltica

I. Objetivo

Mejorar el servicio de mantenimiento a topes construidos con mezcla asfáltica, mediante la colocación o revestimiento de la porción del tope que ha sufrido algún tipo de desgaste o deterioro, para su conservación y seguridad de los topes instalados en vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Décimo Séptimo, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 17.4 fracción V inciso a y b. Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI; y Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001 y sus reformas y adiciones.
- Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno, 8 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- NORTEC-SECOM-01-2007, Norma Técnica que establece las especificaciones para limitar la Construcción e Instalación de Reductores de Velocidad sobre la Infraestructura Carretera y Vial Primaria de Jurisdicción Estatal. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 5 de junio de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo III artículo 13 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción III; y Subsección III; artículo 280 fracciones I y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia, la aplicación de los programas municipales, para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar, avalar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del mantenimiento a topes (revestimiento) con mezcla asfáltica, de las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de topes (revestimiento) con mezcla asfáltica, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Supervisor que asigne para ejecutar los trabajos y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales del asfalto y liga para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

El servidor público operador de camión del Departamento de Bacheo, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo, deberán:

- El responsable de la cuadrilla en conjunto ejecuta los trabajos en campo y realiza bitácora en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie delimitar el área del tope por reparar y limpiar el área.
- Se deberá perforar la superficie con un zapapico donde será colocada la mezcla asfáltica a fin de evitar su desprendimiento.
- Se deberá aplicar el riego de liga.
- La mezcla asfáltica deberá colocarse a una temperatura entre 120 y 130° C.
- Compactar el reductor al 95% de la prueba Marshall, el ancho será de 1.50 m. con una altura máxima de 10 centímetros, sobre el pavimento.
- Aplicar pintura termoplástica con microesfera.

V. Definiciones

- **Bacheo:** Actividad que lleva por objetivo tapar y nivelar cualquier hoyo provocado por el desgaste de la cinta asfáltica.
- **Mezcla Asfáltica:** Conjunto de agregados que se emplean para la pavimentación de vialidades.
- **Emulsión:** Catalizador que se utiliza para adherir el asfalto nuevo con el asfalto viejo.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de bacheo.

VII. Resultados

- La reparación y mantenimiento de topes en calles y avenidas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, producto del desgaste natural de la superficie del tope.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

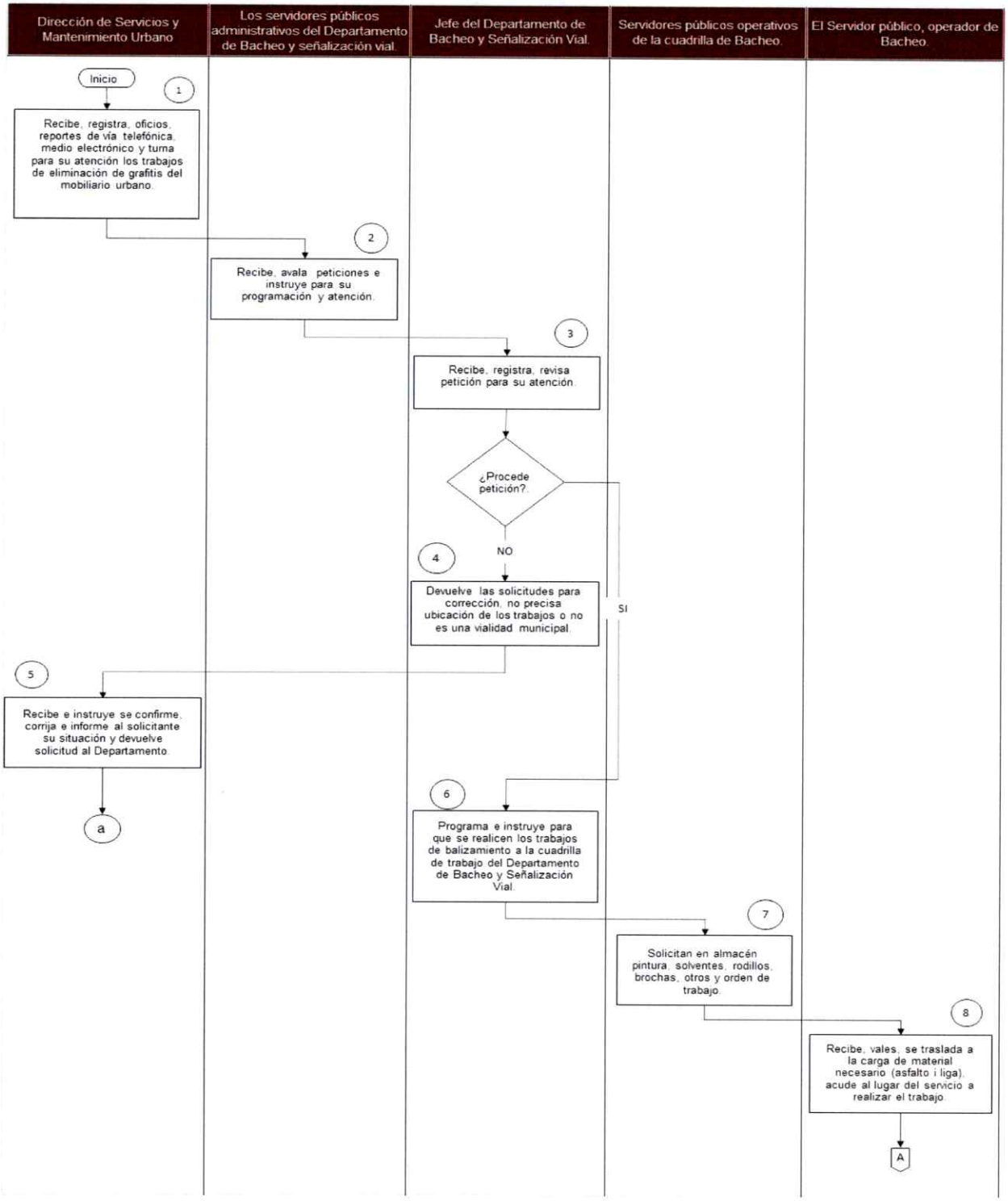
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

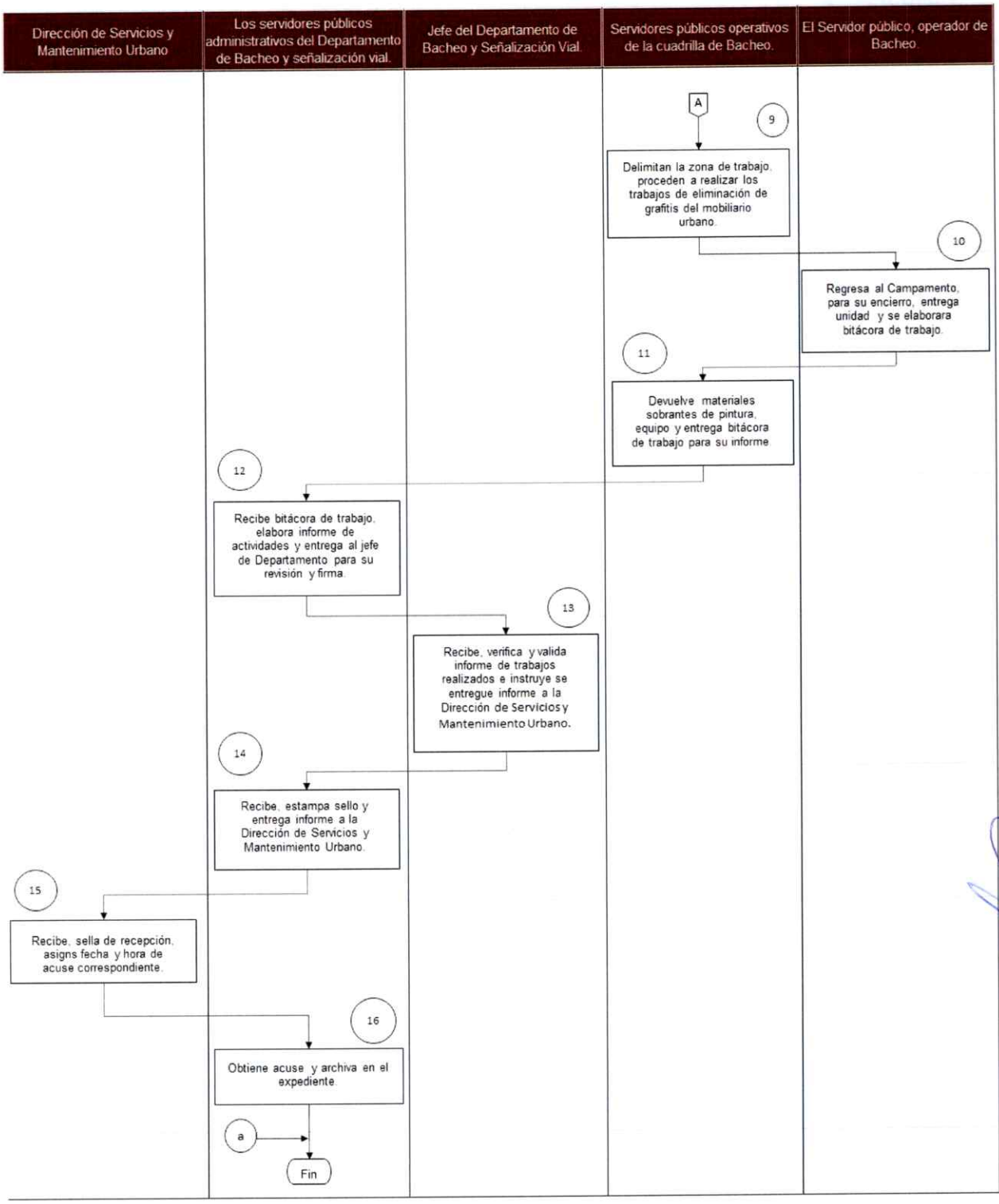
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos de colocación de topes o su revestimiento.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y la registra para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Devuelve petición debida a que no cuenta con dictamen para su instalación. **Si:** Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve petición debida a que no cuenta con dictamen para su instalación.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe solicitud e instruye se informe al ciudadano que requiere oficio del dictamen para que proceda atender solicitud.
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.	Solicitan en almacén herramienta, carretillas, compactador y orden de trabajo.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Recibe, vales, se traslada a la carga del material necesario (asfalto y liga), acude al lugar del servicio a realizar los trabajos.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar el bacheo de la carpeta asfáltica y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Regresa al campamento, devuelve unidad, herramienta y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.	Devuelve equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial.
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de eliminación de grafitis del mobiliario urbano.
10
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.	Mide el aumento o disminución en el mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.	$\left[\frac{\text{Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica instalados.}}{\text{Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

DIRECCION DE SERVICIOS MANTENIMIENTO URBANO

DEPARTAMENTO DE BACHEO

BITACORA DIARIA CUADRILLA

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____
UNIDAD:_____
COMPACTADOR:_____

OPERADOR:_____

CABO:_____
MAQUINISTA:_____
AUXILIARES_____
_____

_____

COLONIA	CALLES	ENTRE CALLES

TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA:_____
TOTAL LTS. EMULSION:_____
TOTAL DE M2:_____

Instructivo
DSMU/SAPYV/DBSV-01. Bitácora Diaria Cuadrilla

Información Requerida	Instrucción
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Número económico de la unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad que se encuentra rotulado en el vehículo asignado.
Número económico del rodillo compactador.	Se pondrá el número económico del rodillo compactador que se encuentra rotulado en el rodillo compactador.
Nombre del operador.	Se pondrá el nombre del operador del vehículo.
Nombre de la Colonia.	Se asentará el nombre de la Colonia donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre de la(s) calles.	Se pondrá en nombre de la calle o vialidad, donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre entre que calle y calle se realizan los trabajos.	Se pondrán los nombres de las calles que límite los tramos de los trabajos a efectuar. Ejemplo Av. Mario Colín entre Avenida Ayuntamiento y Calle Francisco Villa.
Nombre del Cabo de cuadrilla.	Se asentará en nombre del Servidor público "Cabo" responsable de la cuadrilla.
Nombre del maquinista de la cuadrilla.	Se pondrá el nombre del servidor público "maquinista" responsable del rodillo.
Nombre de los auxiliares de la cuadrilla.	Se pondrán los nombres de los servidores públicos asignados a la cuadrilla.
Total de mezcla asfáltica aplicada.	Anotar la cantidad de mezcla asfáltica en los trabajos de bacheo en toneladas.
Total de emulsión aplicada.	Anotar la cantidad de emulsión utilizada en los trabajos de bacheo.
Total de m2. Realizados.	Se deberá anotar la cantidad total, en metros cuadrados de mezcla asfáltica aplicada.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Reparación de la Carpeta Asfáltica que presenta Baches

I. Objetivo

Mantener la superficie de rodamiento en buenas condiciones de uso, mediante la reparación de una porción de pavimento asfáltico que presenta daños como deformaciones y agujeros por desprendimiento o desintegración de esta, para la seguridad de los automovilistas que circulan por las vialidades del territorio Municipal.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Normatividad de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT). En materia de Conservación Rutinaria de Carreteras N·CSV·CAR·2·02·003/15, Bacheo Superficial Aislado, 30 de enero de 2015, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Décimo Séptimo, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 17.4 fracción V inciso a, b; Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI; y Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001 y sus reformas y adiciones.
- Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 8 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo III, artículo 13 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción III; y Subsección III, artículo 281 fracciones I, II y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero; Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales, para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Dictaminar la factibilidad para la prestación de los servicios urbanos, en las nuevas obras públicas o privadas que así lo requieran.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial de las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y conservación de bacheo, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Supervisor que asigne para ejecutar los trabajos y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales del asfalto y liga para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

El Servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo, deberá:

- Revisar y de mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

Los servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo, deberán:

- El responsable de la cuadrilla en conjunto ejecuta los trabajos en campo y realiza bitácora en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie delimitar el área por reparar, siendo estas de forma rectangular con dos de sus lados perpendiculares al eje de la carretera, donde el bache quedará inscrito, con un margen de 50 centímetros. desde el límite de la demarcación hasta las partes afectadas.
- Una vez delimitado el bache, se efectuará el corte perimetral, con una máquina cortadora de disco, para lograr que las paredes de la excavación sean verticales y evitar daños a la carpeta fuera del área afectada.
- Después del corte, desde la carpeta a una profundidad de diez, ocho o cinco centímetros., el pavimento dañado se retirará, y el fondo debe quedar nivelado, libre de residuos.
- Sobre las superficie y paredes del corte se aplicará un riego asfáltico ligero y uniforme con una emulsión de rompimiento rápido (ECR-60), a razón de (1.2) litros por metro cuadrado.
- En el caso en que se utilice mezcla asfáltica en caliente, ésta se tenderá con una temperatura mínima de ciento diez (110) grados Celsius.
- La compactación de la base y de la mezcla asfáltica, se hará longitudinalmente, de las orillas hacia el centro, efectuando un traslape de cuando menos la mitad del ancho del compactador en cada pasada.
- El acabado de la superficie del bache tratado deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniformes, con el mismo nivel que el resto de la carpeta.

V. Definiciones

- **Bacheo:** Actividad que lleva por objetivo tapar y nivelar cualquier hoyo provocado por el desgaste de la cinta asfáltica.
- **Mezcla Asfáltica:** Conjunto de agregados que se emplean para la pavimentación de vialidades.
- **Emulsión:** Catalizador que se utiliza para adherir el asfalto nuevo con el asfalto viejo.
- **Pavimento Flexible:** Está constituido por una capa de rodamiento constituida por mezcla asfáltica, también conocido como pavimentos asfálticos. Resulta más económico en su construcción inicial, pero tiene la desventaja de requerir mantenimiento constante para cumplir con su vida útil.
- **Pavimento rígido:** La superficie de rodamiento está construida a base de losas de concreto hidráulico que en algunas ocasiones presentan un armado de acero.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de bacheo.

VII. Resultados

- La reparación y mantenimiento en calles y avenidas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, producto del desgaste natural de la superficie de rodamiento.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

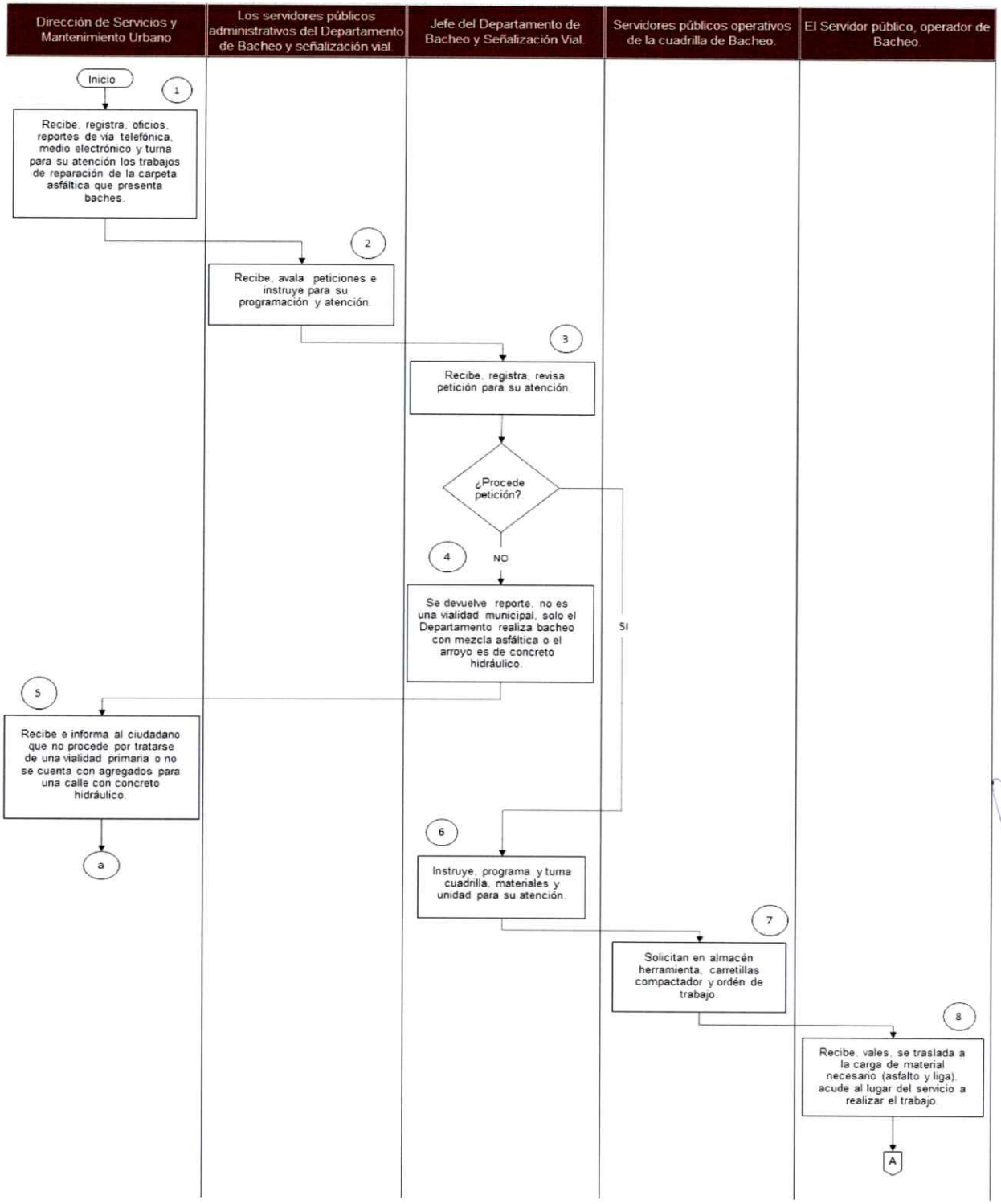
3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

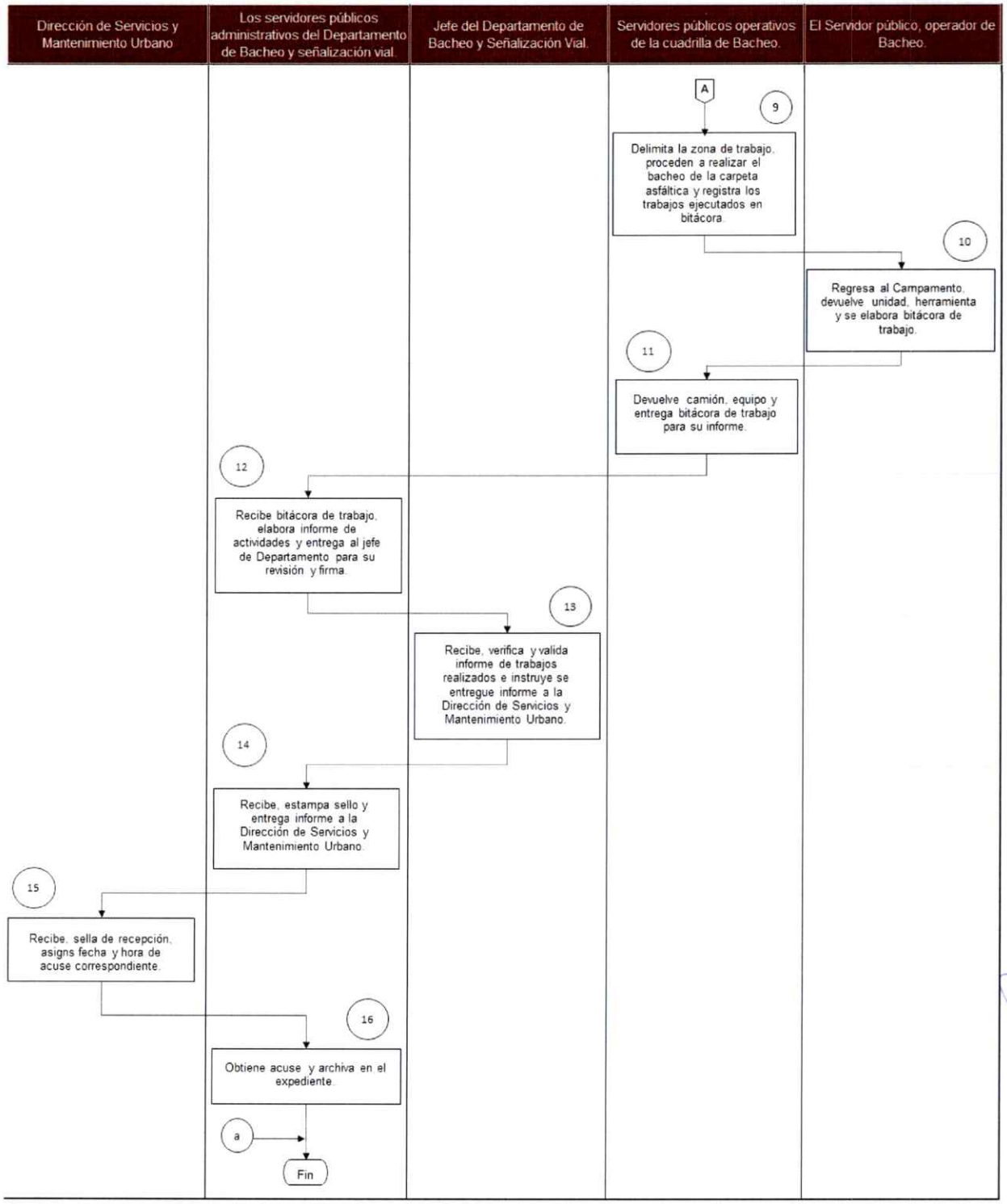
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
- La reposición de la carpeta puede hacerse con mezcla asfáltica en caliente o bien, con mezcla o mortero asfáltico en frio.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos de reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Se devuelve reporte, no es una vialidad municipal, solo el Departamento realiza bacheo con mezcla asfáltica o el arroyo es de concreto hidráulico. **Si:** Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Se devuelve reporte, no es una vialidad municipal, solo el Departamento realiza bacheo con mezcla asfáltica o el arroyo de concreto hidráulico.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e informa al ciudadano que no procede por tratarse de una vialidad primaria y/o calle con concreto hidráulico.
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.	Solicitan en almacén herramienta, carretillas, compactador y orden de trabajo.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Recibe, vales, se traslada a la carga del material necesario (asfalto y liga), acude al lugar del servicio a realizar los trabajos.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar el bacheo de la carpeta asfáltica y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Regresa al campamento, devuelve unidad, herramienta y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.	Devuelve equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial.
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimita la zona de trabajo, proceden a realizar el bacheo de la carpeta asfáltica y registra los trabajos ejecutados en bitácora.
10
Regresa al Campamento, devuelve unidad, herramienta y se elabora bitácora de trabajo.
11
Devuelve camión, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.	Mide el aumento o disminución en la reparación de la carpeta que presenta baches.	$\left[\frac{\text{Reparación de la carpeta de baches realizados.}}{\text{Reparación de la carpeta de baches programados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

DIRECCION DE SERVICIOS MANTENIMIENTO URBANO

DEPARTAMENTO DE BACHEO

BITACORA DIARIA CUADRILLA

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____
UNIDAD:_____
COMPACTADOR:_____

OPERADOR:_____

CABO:_____
MAQUINISTA:_____
AUXILIARES_____
_____

_____

COLONIA	CALLES	ENTRE CALLES

TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA:_____
TOTAL LTS. EMULSION:_____
TOTAL DE M2:_____

Instructivo
DSMU/SAPYV/DBSV-01. Bitácora Diaria Cuadrilla.

Información Requerida	Instrucción
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Número económico de la unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad que se encuentra rotulado en el vehículo asignado.
Número económico del rodillo compactador.	Se pondrá el número económico del rodillo compactador que se encuentra rotulado en el rodillo compactador.
Nombre del operador.	Se pondrá el nombre del operador del vehículo.
Nombre de la Colonia.	Se asentará el nombre de la Colonia donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre de la(s) calles.	Se pondrá en nombre de la calle o vialidad, donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre entre que calle y calle se realizan los trabajos.	Se pondrán los nombres de las calles que límite los tramos de los trabajos a efectuar. Ejemplo Av. Mario Colín entre Avenida Ayuntamiento y Calle Francisco Villa.
Nombre del Cabo de cuadrilla.	Se asentará en nombre del Servidor público "Cabo" responsable de la cuadrilla.
Nombre del maquinista de la cuadrilla.	Se pondrá el nombre del servidor público "maquinista" responsable del rodillo.
Nombre de los auxiliares de la cuadrilla.	Se pondrán los nombres de los servidores públicos asignados a la cuadrilla.
Total de mezcla asfáltica aplicada.	Anotar la cantidad de mezcla asfáltica en los trabajos de bacheo en toneladas.
Total de emulsión aplicada.	Anotar la cantidad de emulsión utilizada en los trabajos de bacheo.
Total de m2. Realizados.	Se deberá anotar la cantidad total, en metros cuadrados de mezcla asfáltica aplicada.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Balizamiento y Pasos Peatonales en Vialidades Principales

I. Objetivo

Incrementar los trabajos de balizamiento horizontal en vialidades, mediante la señalización con pintura blanca y amarilla tráfico pesado, sobre la superficie del arroyo vehicular y pasos peatonales en calles y avenidas del territorio municipal, para otorgar seguridad a los automovilistas y peatones que transitan por las calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Décimo, Título Primero, Capítulo Primero, artículo 17.4 fracción V, inciso a, b; y Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de marzo de 2001 y sus reformas y adiciones.
- Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 8 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo III, artículo 13 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de septiembre de 1992 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII; y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción III; Subsección III; artículo 281 fracciones I, II y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

El Subdirector de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del balizamiento y pasos peatonales de vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y balizamiento y pasos peatonales de vialidades, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe de Departamento asignar trabajo y unidad para que las cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Los Servidores públicos operativos de la cuadrilla del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie proceder a limpiar y trazar el área a balizar como es: línea continua. guiones, rayas de alto, flechas, pasos peatonales y cebrados.
- Se procede a la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico.

- El acabado de la superficie del balizamiento deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniforme.

El Servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

V. Definiciones

- **Agujas:** Son trazos con líneas canalizadoras que se emplean como guía para encausar la circulación en ciertas direcciones sin proveer interferencias a la corriente del tránsito.
- **Balizamiento:** Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.
- **Flechas:** Símbolos pintados sobre el asfalto que indican el sentido de circulación en las vialidades.
- **Guarnición:** Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.
- **Guiones:** Línea discontinua que se utiliza para delimitar los carriles sobre una vialidad.
- **Líneas de alto:** Son líneas colocadas perpendicularmente a la circulación para indicar el lugar en que se requiere se detengan los vehículos de acuerdo con una señal de alto, semáforo y reglamento.
- **Línea continua:** Es una línea que se utiliza para separar los 2 sentidos del tránsito de una vialidad y para delimitar los acotamientos.
- **Muro deflector:** Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.
- **Pasos peatonales:** Área que se delimita para el cruce de peatones en las intersecciones.
- **Topes:** Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.
- **Vialidades primarias:** Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
- **Vialidades secundarias:** Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de balizamiento y pasos peatonales de vialidades.

VII. Resultados

- Proporcionar los trabajos conservación y seguridad mediante la aplicación de pintura en guarniciones, señalización de topes, cruceros viales, peatonales, de vialidades primarias y locales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.

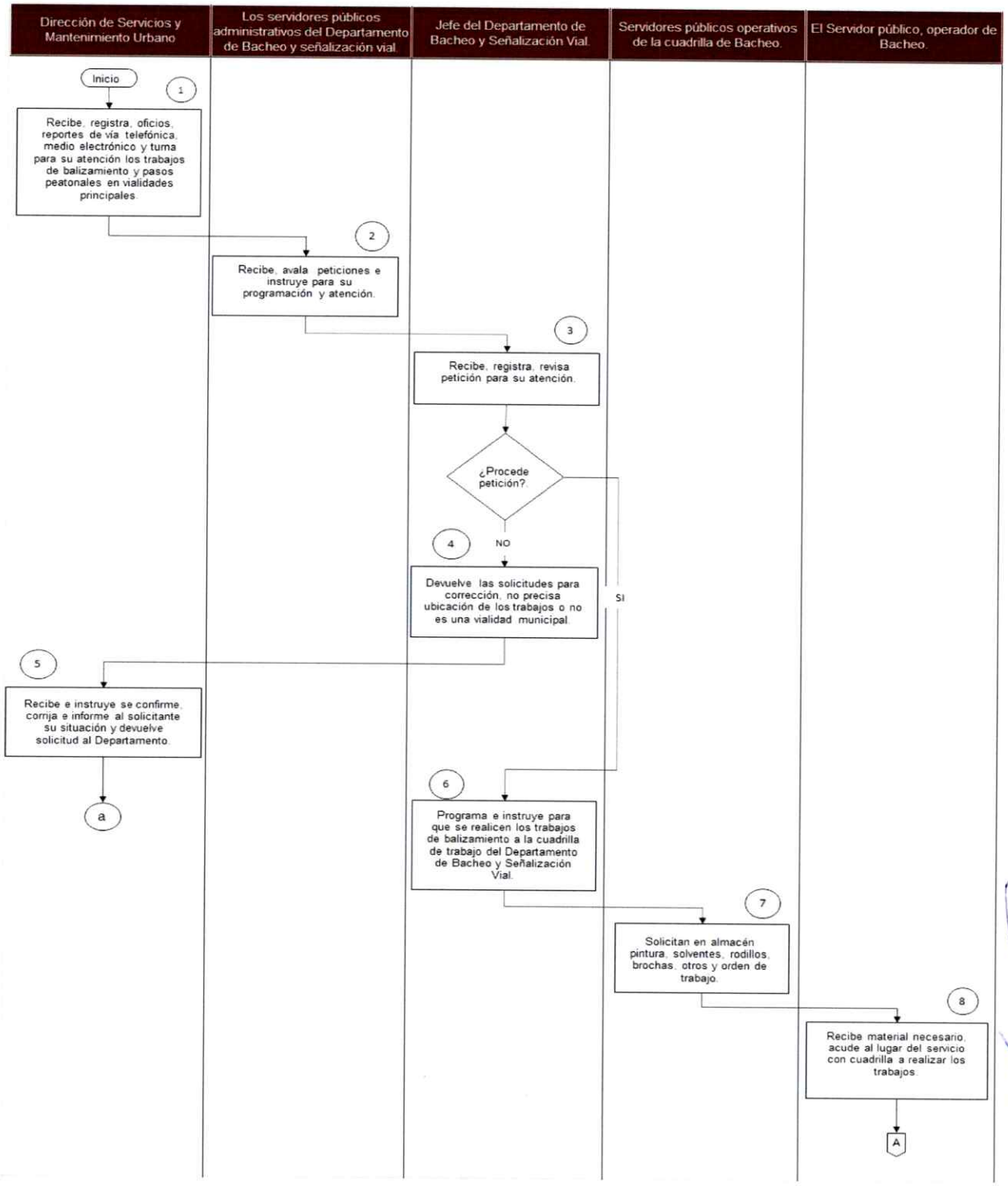
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

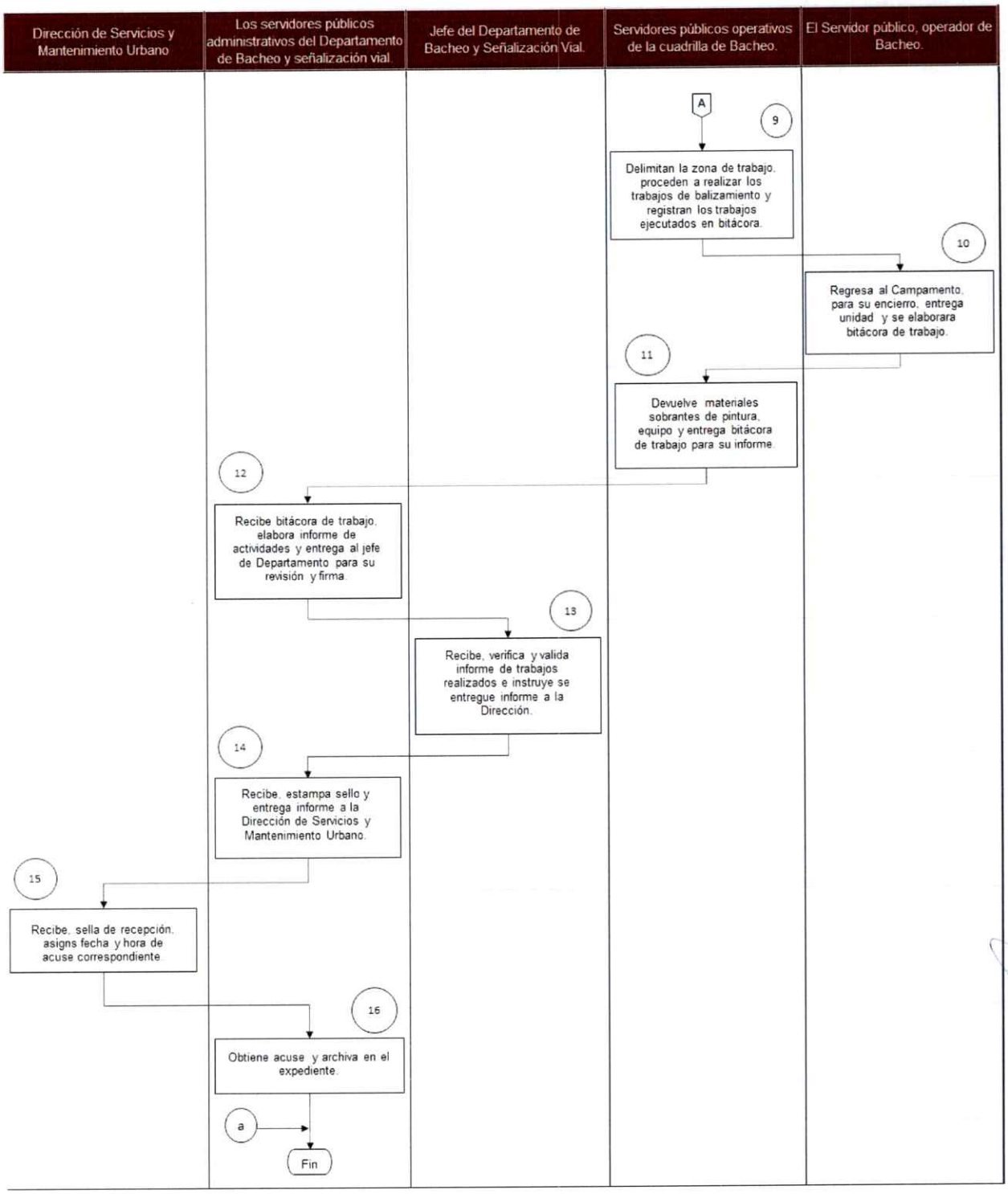
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos de balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe solicitud, revisa y considera para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal. **Si:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe material necesario, acude al lugar del servicio con cuadrilla a realizar los trabajos.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de balizamiento y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.	Mide el aumento o disminución en el balizamiento y pasos peatonales de vialidades.	$\left[\frac{\text{Balizamiento y pasos peatonales en vialidades realizados}}{\text{Balizamiento y pasos peatonales en vialidades solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____ **UNIDAD:**_____ **TURNO:**_____

UBICACIÓN
CALLE (S):
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		

OBSERVACIONES:

Vo. Bo.

Instructivo

DSMU/SSCAPYV/DBSV-01. Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos por realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable.	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de ingreso de material.	Anotar la fecha en la que se ingresó el material.
Cantidad del material.	Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén.
Unidad de medida.	Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.).
Descripción del material.	Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén.
Ubicación donde se recibió el material.	Anotar la ubicación de donde se recibió el material.
Datos de la persona que entrega el material.	Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material.
Nombre del encargado de almacén.	Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. FOLIO _____ FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN	
FOLIO DE BITACORA	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales.	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material.	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material.	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos.	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio.	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Eliminación de Grafiti del Mobiliario Urbano

I. Objetivo

Mantener las bardas, muros y taludes libres de grafiti, mediante la aplicación de pintura que elimine el grafiti o propaganda de estas, para mejorar la imagen del equipamiento urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII; y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción III; Subsección III, artículo 280 fracciones I y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42, fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de los trabajos de aplicación de pintura al mobiliario urbano.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de eliminación de grafiti, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de eliminación de grafiti.

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la eliminación de grafiti, en las avenidas, calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de eliminación de grafiti, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe de Departamento asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Los servidores públicos operativos de la cuadrilla Bacheo y señalización vial, deberá:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie proceder a limpiar la superficie para la aplicación de pintura anti-grafiti para su eliminación.

El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades.

V. Definiciones

- **Eliminación de grafiti:** Es la actividad que realiza una persona que aplica capas de pintura, barniz, laca o productos similares en interiores y exteriores de casas, edificios y otro tipo de superficie.
- **Muro deflector:** Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.
- **Equipamiento urbano:** El equipamiento urbano es el conjunto de edificios y espacios, predominantemente de uso público.
- **Vialidades primarias:** Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
- **Vialidades secundarias:** Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de eliminación de grafiti.

VII. Resultados

- Se realiza el servicio con el fin de mejorar la imagen del equipamiento urbano del sitio eliminando el grafiti de bardas.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

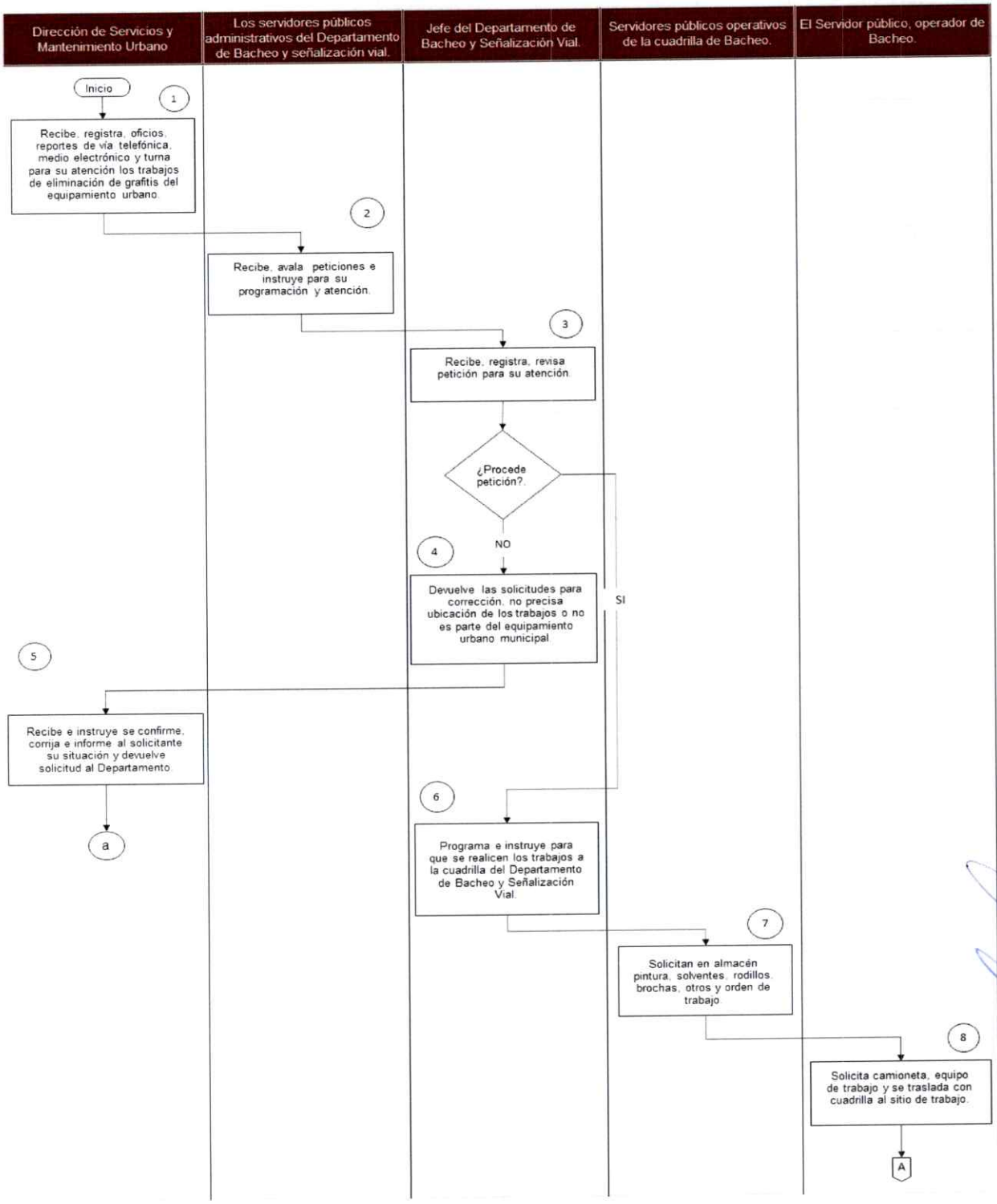
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

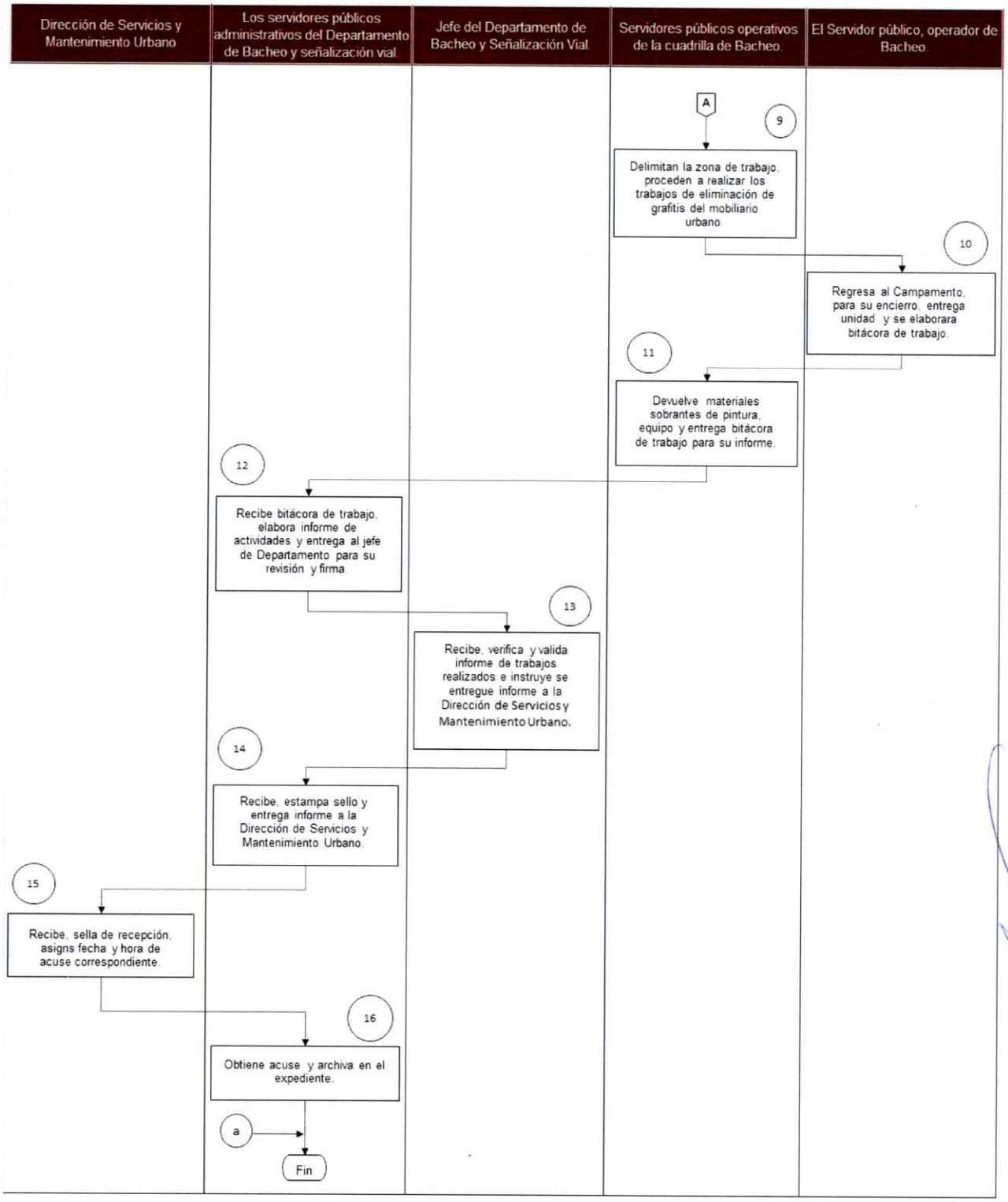
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos de eliminación de grafitis del equipamiento urbano.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, revisa y considera para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es parte del equipamiento urbano municipal. **Si:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos a la cuadrilla del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es parte del equipamiento urbano municipal.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Programa e instruye para que se realicen los trabajos a la cuadrilla del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Solicita camioneta, equipo de trabajo y se traslada con cuadrilla al sitio de trabajo.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos solicitados y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial.
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de eliminación de grafitis del mobiliario urbano.
10
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Eliminación de grafiti.	Mide el aumento o disminución en la eliminación de grafiti.	$\left[\frac{\text{Acciones en la eliminación de grafiti programadas.}}{\text{Acciones en la eliminación de grafiti realizadas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____ **UNIDAD:**_____ **TURNO:**_____

UBICACIÓN
CALLE (S):
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		

OBSERVACIONES:
Vo. Bo.

Instructivo

DSMU/SSCAPYV/DBSV-01. Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos por realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable.	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de ingreso de material.	Anotar la fecha en la que se ingresó el material.
Cantidad del material.	Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén.
Unidad de medida.	Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.).
Descripción del material.	Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén.
Ubicación donde se recibió el material.	Anotar la ubicación de donde se recibió el material.
Datos de la persona que entrega el material.	Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material.
Nombre del encargado de almacén.	Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. FOLIO _____ FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN	
FOLIO DE BITACORA	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales.	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material.	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material.	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos.	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio.	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Encalado de Bardas y Dovelas del Equipamiento Urbano

I. Objetivo

Incrementar la eliminación de pintas del equipamiento urbano, mediante el encalado de bardas, muros en pasos a desnivel, barrera vial y de contención en vialidades que requieran mantenimiento, para mejorar la imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII; y 276 fracción I; Sección I, artículo 277 y 278 fracción III; Subsección III; y artículo 280 fracciones I y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios del bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de encalado de bardas y dovelas (barrera vial), así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de encalado de bardas y dovelas (barrera vial), asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

El jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del encalado de bardas y dovelas (barrera vial) en las avenidas, calles y espacios públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de encalado de bardas y dovelas (barrera vial), así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe de Departamento asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Los Servidores públicos operativos de la cuadrilla Bacheo y señalización vial, deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie proceder a limpiar la superficie a encalar para realizar los trabajos de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

V. Definiciones

- **Las dovelas:** Son segmentos prefabricados de concreto armado que se utilizan para dividir los sentidos de una vialidad.
- **Equipamiento urbano:** Es el conjunto de edificios y espacios, predominantemente de uso público.
- **Vialidades primarias:** Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
- **Vialidades secundarias:** Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Solicitan vale de cal, equipo para encalar, brochas, otros y orden de trabajo.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Solicita camioneta, equipo de trabajo y se traslada con cuadrilla al sitio de trabajo.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos solicitados y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de eliminación de grafiti.
- Orden de trabajo.

VII. Resultados

- Se realizará el servicio con el fin de mejorar la imagen del equipamiento urbano mediante el encalado de bardas o dovelas (barrera central en vialidades) para la eliminación de grafiti, publicidad o propaganda política.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

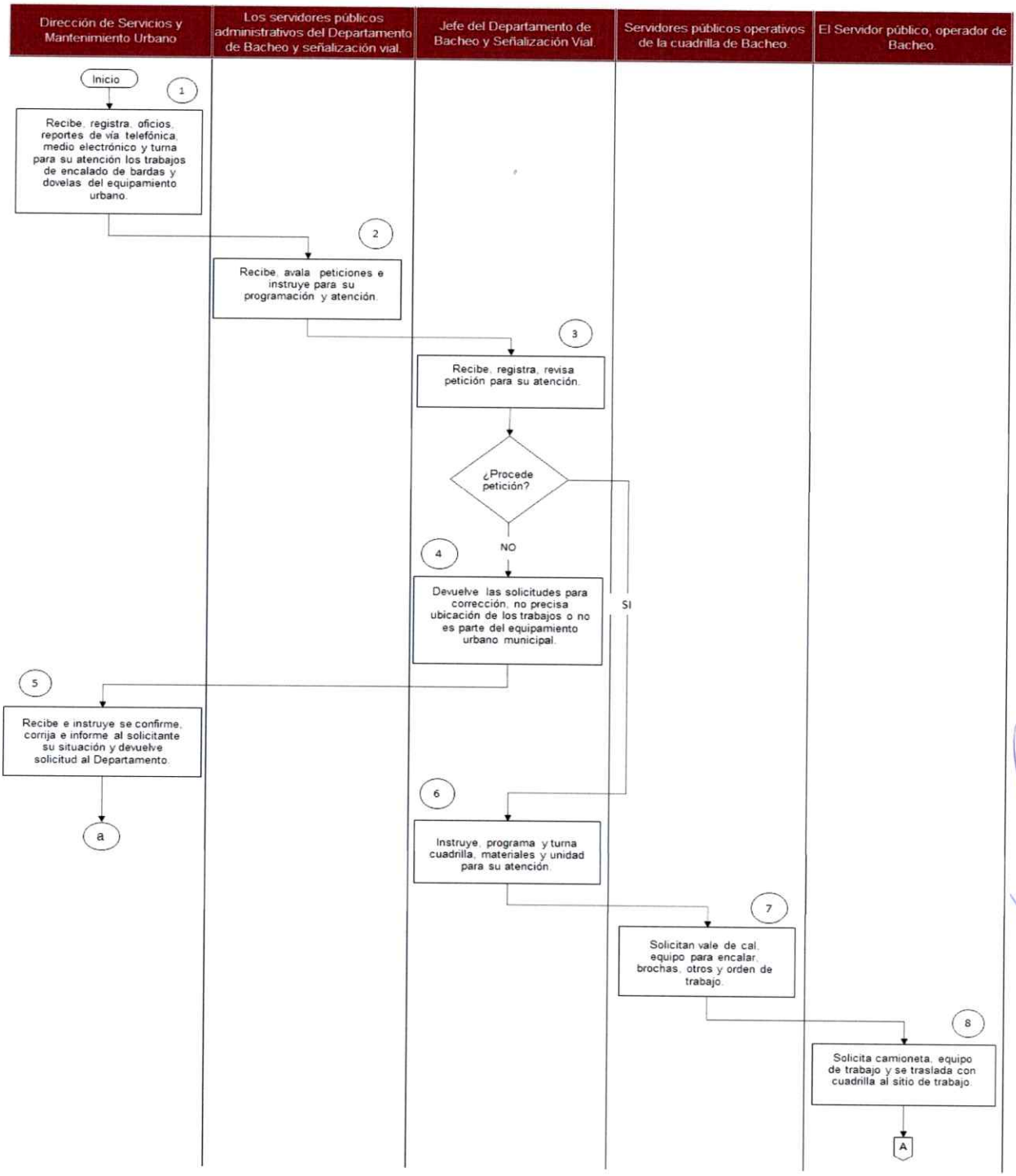
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

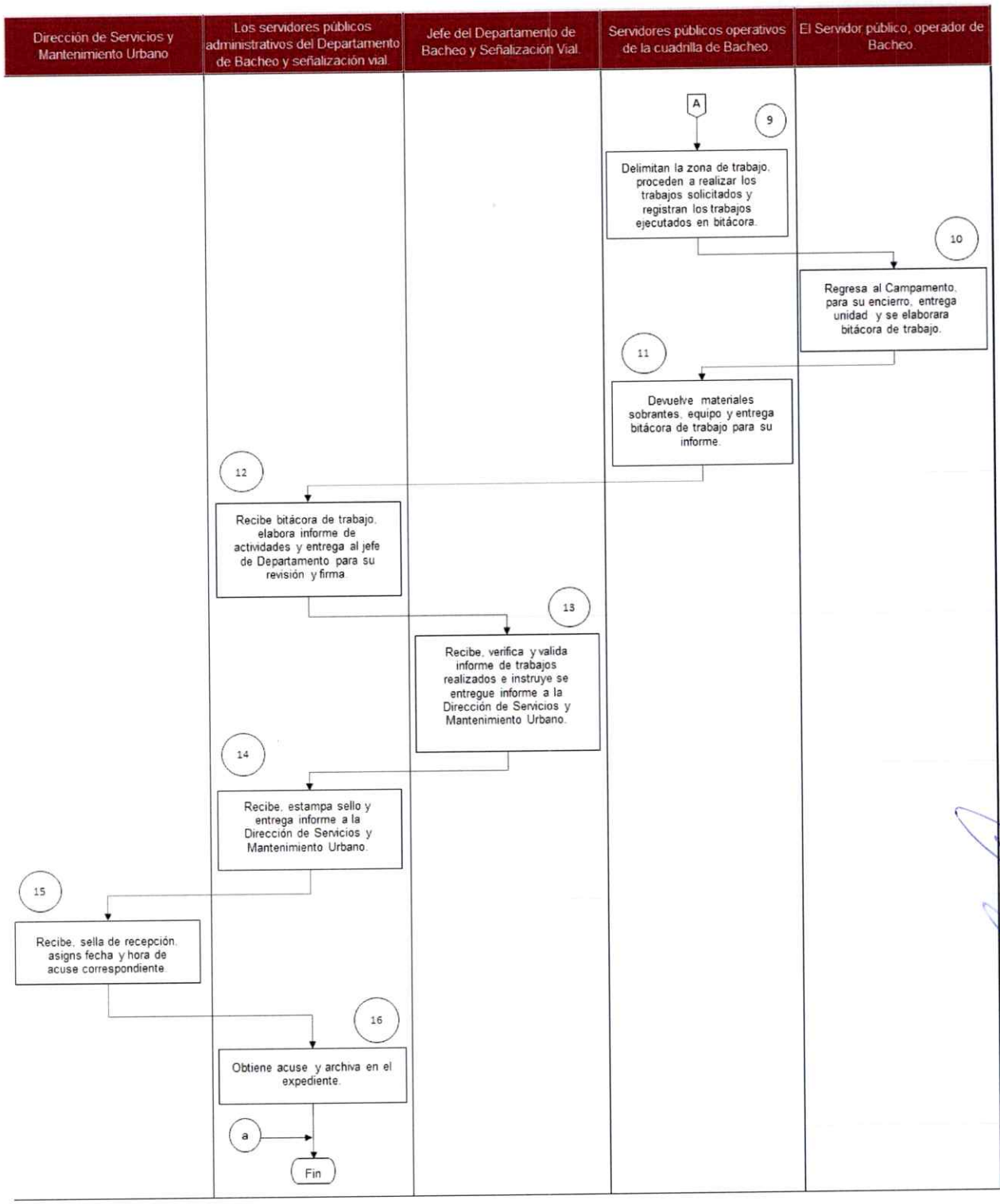
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos solicitados del encalado de bardas y dovelas del equipamiento urbano.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, revisa y verifica la petición para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es parte del mobiliario urbano. **Si:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos a la cuadrilla de trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es parte del mobiliario urbano.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial.
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos solicitados y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11
Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Encalado de bardas y dovelas del equipamiento urbano.	Mide el aumento o disminución en el encalado de bardas y dovelas del equipamiento urbano.	$\left[\frac{\text{Trabajos en el encalado de bardas y dovelas programados.}}{\text{Trabajos en el encalado de bardas y dovelas realizados. realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____ **UNIDAD:**_____ **TURNO:**_____

UBICACIÓN
CALLE (S):
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		

OBSERVACIONES:
Vo. Bo.

Instructivo
DSMU/SSCAPYV/DBSV-01. Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos que realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable.	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de ingreso de material.	Anotar la fecha en la que se ingresó el material.
Cantidad del material.	Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén.
Unidad de medida.	Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.).
Descripción del material.	Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén.
Ubicación donde se recibió el material.	Anotar la ubicación de donde se recibió el material.
Datos de la persona que entrega el material.	Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material.
Nombre del encargado de almacén.	Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. FOLIO _____ FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN	
FOLIO DE BITACORA	

ENTREGO

_____

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales.	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material.	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material.	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos.	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio.	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Señalización de Topes y Cruceros de la Vía Pública

I. Objetivo

Incrementar el servicio de señalización de topes y cruceros, mediante la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico a la extensión de topes existentes en calles y avenidas del territorio municipal, para la seguridad de los ciudadanos.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción III; y Subsección III, artículo 280 fracciones I y IV. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial de topes y cruceros de las vialidades municipales.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la señalización de topes y cruceros en las avenidas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y señalización de topes y cruceros, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe de Departamento asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Los servidores públicos operativos de la cuadrilla Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie proceder a limpiar y trazar el área a balizar como es: línea continua. guiones, rayas de alto, flechas, pasos peatonales y cebrados.
- Se procede a la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico.
- El acabado de la superficie del balizamiento deberá quedar limpia, presentar una textura y acabado uniforme.

El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

V. Definiciones

- **Agujas:** Son trazos con líneas canalizadoras que se emplean como guía para encausar la circulación en ciertas direcciones sin proveer interferencias a la corriente del tránsito.
- **Balizamiento:** Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.
- **Flechas:** Símbolos pintados sobre el asfalto que indican el sentido de circulación en las vialidades.
- **Guarnición:** Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.
- **Guiones:** Línea discontinua que se utiliza para delimitar los carriles sobre una vialidad.

- **Líneas de alto:** Son líneas colocadas perpendicularmente a la circulación para indicar el lugar en que se requiere se detengan los vehículos de acuerdo con una señal de alto, semáforo y reglamento.
- **Línea continua:** Es una línea que se utiliza para separar los 2 sentidos del tránsito de una vialidad y para delimitar los acotamientos.
- **Muro deflector:** Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.
- **Pasos peatonales:** Área que se delimita para el cruce de peatones en las intersecciones.
- **Topes:** Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de señalización de topes y cruceros.

VII. Resultados

- La preservación y seguridad mediante la aplicación de pintura en topes, cruceros viales y peatonales en vialidades primarias y locales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

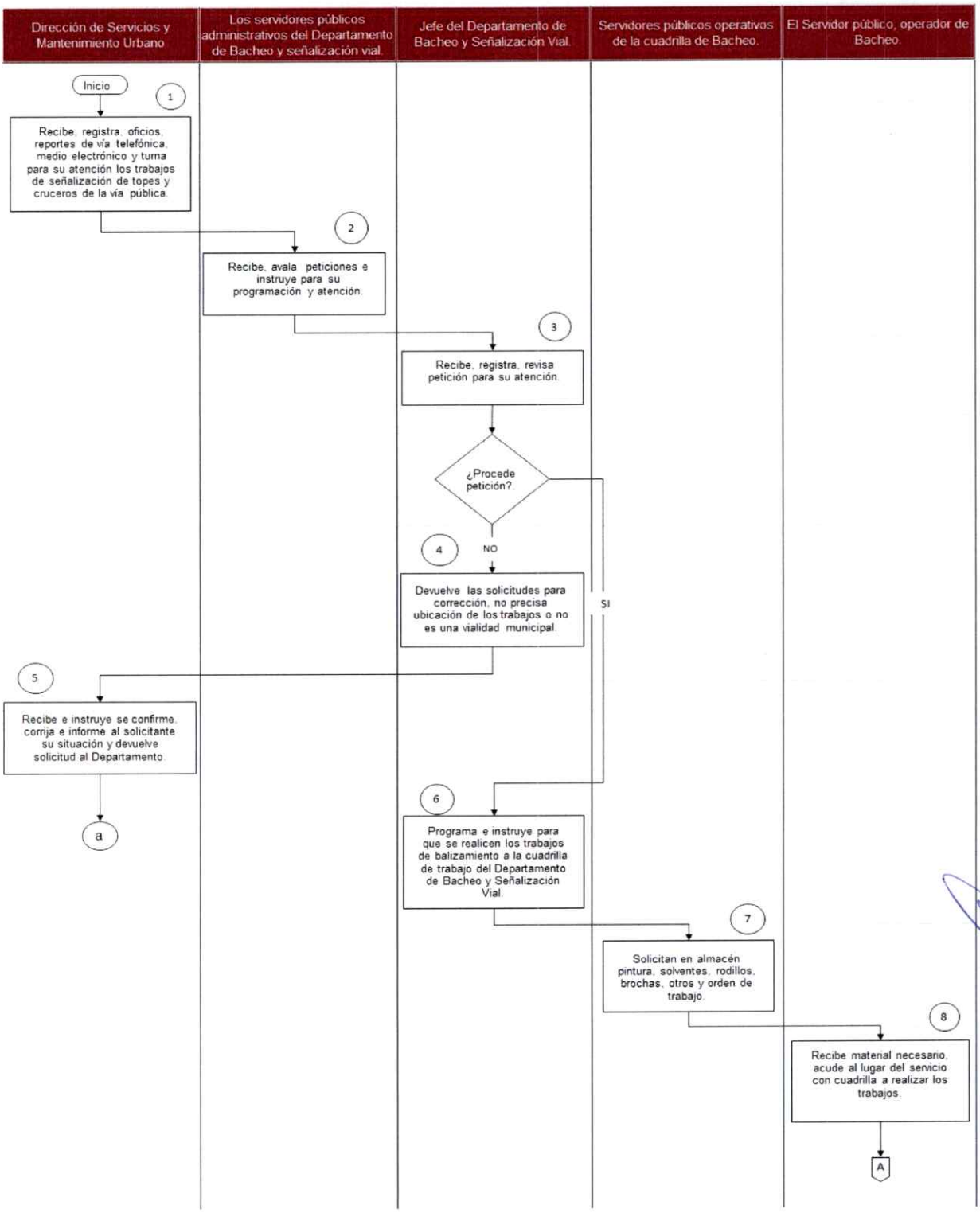
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

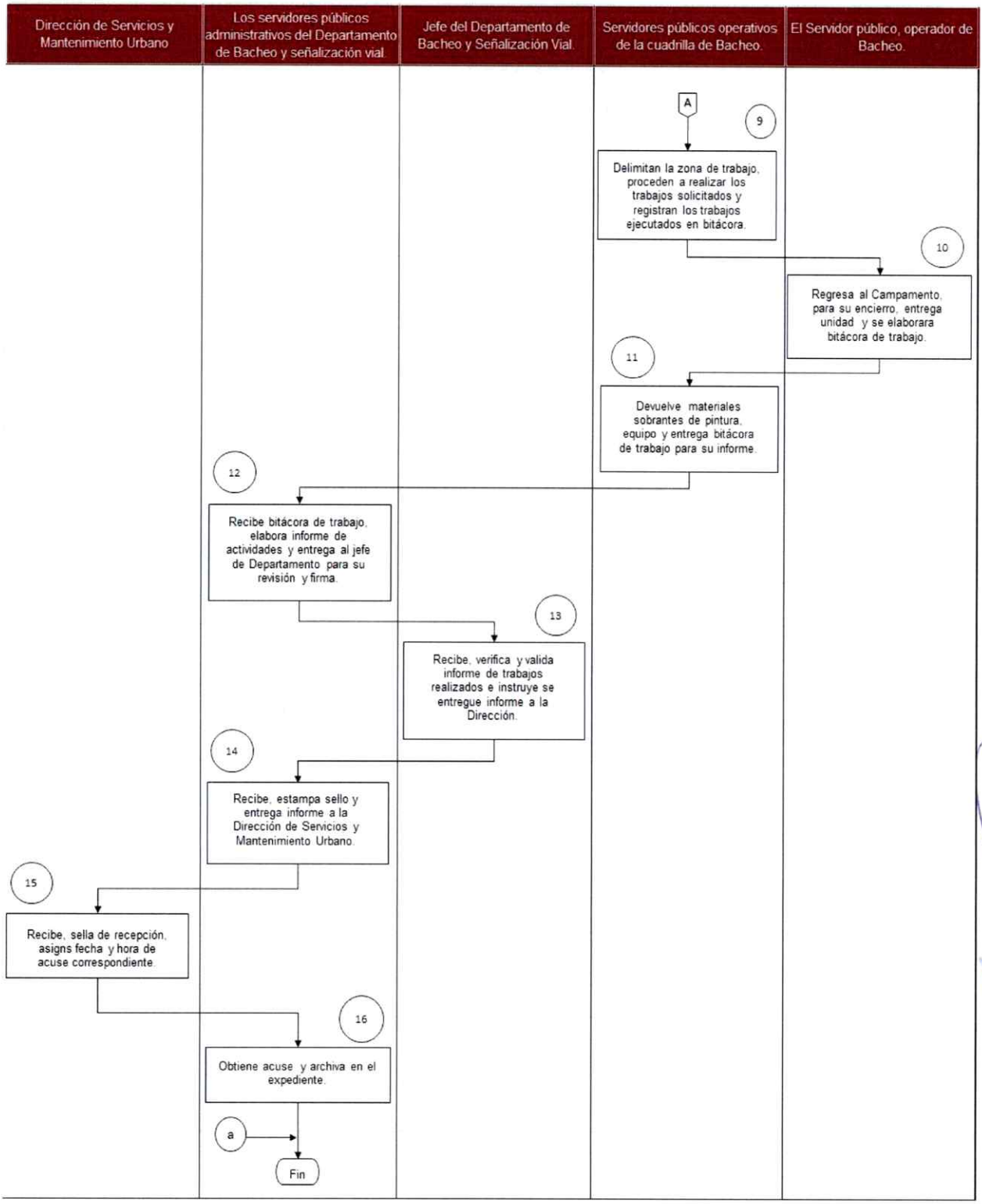
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos solicitando la señalización de topes y cruceros de la vía pública.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, revisa y verifica la petición para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal. **Si:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos a la cuadrilla de trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe orden de trabajo, recoge el material con el vale en almacén y se traslada al punto.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Solicita camioneta, equipo de trabajo y se traslada con cuadrilla al sitio de trabajo.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos solicitados y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial.
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos solicitados y registran los trabajos ejecutados en bitácora.
10
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11
Devuelve materiales sobrantes de pintura, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente.
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Señalización de topes y cruceros de la vía pública.	Mide el aumento o disminución en la Señalización de topes y cruceros de la vía pública.	$\left[\frac{\text{Trabajos de señalizaciones de topes y cruceros solicitados.}}{\text{Trabajos de señalizaciones de topes y cruceros realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____ **UNIDAD:**_____ **TURNO:**_____

UBICACIÓN
CALLE (S):
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		

OBSERVACIONES:
Vo. Bo.

Instructivo

DSMU/SSCAPYV/DBSV-01. Bitácora de Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos que realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable.	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de ingreso de material.	Anotar la fecha en la que se ingresó el material.
Cantidad del material.	Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén.
Unidad de medida.	Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.).
Descripción del material.	Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén.
Ubicación donde se recibió el material.	Anotar la ubicación de donde se recibió el material.
Datos de la persona que entrega el material.	Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material.
Nombre del encargado de almacén.	Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. FOLIO _____ FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN	
FOLIO DE BITACORA	

ENTREGO

_____

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales.	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material.	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material.	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos.	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio.	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Trabajos de Pintura en Guarniciones de la Vía Pública

I. Objetivo

Incrementar los trabajos de mantenimiento en guarniciones de banquetas, mediante la aplicación de pintura (amarillo tráfico pesado) en la franja de la guarnición de calles y avenidas del territorio municipal, para la seguridad de los ciudadanos que hacen uso de la vía pública.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones VII. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 y 278 fracción III; Subsección III, artículo 280 fracciones I y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de bacheo y señalización vial.

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la pinta de guarniciones de vialidades y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento y balizamiento de guarniciones de vialidades y calles, así como la atención a reportes atendidos de quejas ciudadanas.
- Supervisar y verificar la correcta utilización de los recursos para la prestación del servicio.
- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe de Departamento asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberán:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, separando y seleccionando las solicitudes y reportes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.
- Elaborar informe de los trabajos de mantenimiento de los trabajos realizados, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Auxiliar en el control de vales de pintura, solvente y otros para la comprobación de facturas de los materiales aplicados.

Los servidores públicos operativos de la cuadrilla Bacheo y señalización vial, deberá:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice la bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie proceder a limpiar de hierba y maleza la guarnición para proceder a pintar con rodillo o máquina la guarnición de la vialidad asignada con pintura amarillo tráfico.

El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y señalización vial, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

V. Definiciones

- **Balizamiento:** Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.
- **Guarnición:** Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.
- **Topes:** Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.
- **Vialidades primarias:** Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.

- **Vialidades secundarias:** Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente a guarniciones del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de pintura en guarniciones de las vialidades municipales.

VII. Resultados

- Atención a los trabajos conservación y seguridad mediante la aplicación de pintura en guarniciones en vialidades primarias y locales del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

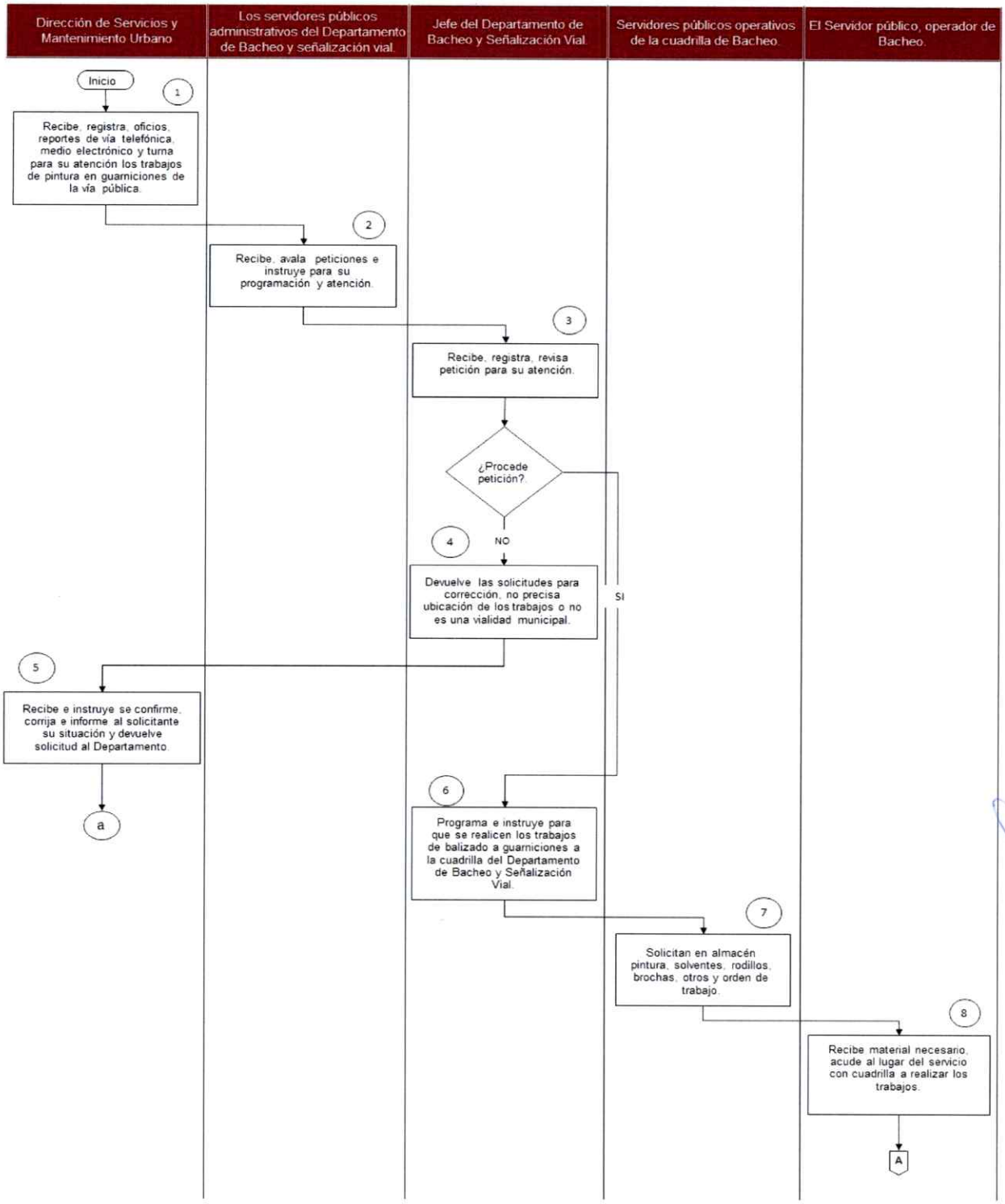
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

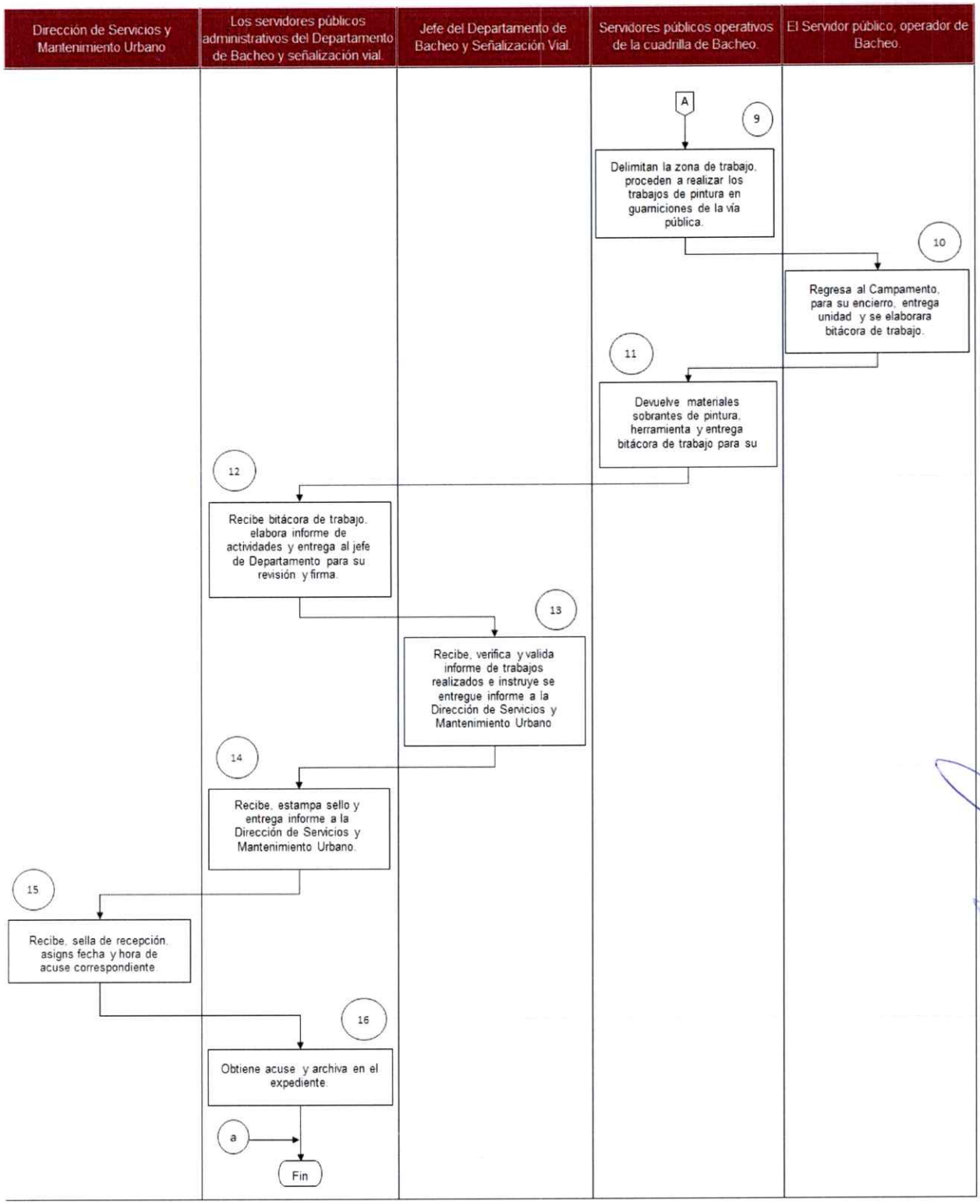
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.
2	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento.
3	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, revisa y verifica la petición para su atención. ¿Procede solicitud? **No:** Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal. **Si:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizado a guarniciones a la cuadrilla del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
4	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve las solicitudes para corrección, no precisa ubicación de los trabajos o no es una vialidad municipal.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizado a guarniciones a la cuadrilla del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
7	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe orden de trabajo, recoge el material con el vale en almacén y se traslada al punto.
8	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Solicita camioneta, equipo de trabajo y se traslada con cuadrilla al sitio de trabajo.
9	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.
10	El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo.	Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11	Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve materiales sobrantes de pintura, herramienta y entrega bitácora de trabajo para su informe.
12	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial.	Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Jefe del Departamento para su revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección.
14	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
16	Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Los servidores públicos administrativos del Departamento de Bacheo y señalización vial.
Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo.
El Servidor público, operador de Bacheo.
A
9
Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.
10
Regresa al Campamento, para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo.
11
Devuelve materiales sobrantes de pintura, herramienta y entrega bitácora de trabajo para su
12
Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al jefe de Departamento para su revisión y firma.
13
Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
14
Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15
Recibe, sella de recepción, asigns fecha y hora de acuse correspondiente
16
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.	Mide el aumento o disminución en la pintura de guarniciones de la vía pública.	$\left[\frac{\text{Trabajos de pintura de guarniciones en vialidades programados.}}{\text{Trabajos de pintura de guarniciones en vialidades realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivo.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA:_____ **UNIDAD:**_____ **TURNO:**_____

UBICACIÓN
CALLE (S):
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		

OBSERVACIONES:

Vo. Bo.

Instructivo
DSMU/SSCAPYV/DBSV01. Actividades Diarias de Trabajo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos que realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable.	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del Jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES	

ENTREGO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de ingreso de material.	Anotar la fecha en la que se ingresó el material.
Cantidad del material.	Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén.
Unidad de medida.	Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.).
Descripción del material.	Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén.
Ubicación donde se recibió el material.	Anotar la ubicación de donde se recibió el material.
Datos de la persona que entrega el material.	Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material.
Nombre del encargado de almacén.	Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

No. FOLIO _____ FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN	
FOLIO DE BITACORA	

ENTREGO

_____

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

_____

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales.	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material.	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material.	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos.	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio.	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén.	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Guillermo Flores Ramírez** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Adquisición de un Osario en Panteones Municipales

I. Objetivo

Mejorar la atención de los servicios para el depósito de restos humanos cremados (cenizas) o restos humanos áridos, mediante la adquisición de un osario o nicho en Panteones Municipales que cuenten con este servicio, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a la ciudadanía con domicilio permanente en Tlalnepantla y tengan forma de comprobarlo, que desee adquirir un osario.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178. Por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e; y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y; 278 fracción IV; y Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1, 2, y 4 fracción IV; Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso d; y Capítulo XI, artículos 104, 105 y 106. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la adquisición de un osario en Panteones Municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal Administrativo del Departamento de Panteones destinado para el depósito de restos humanos áridos y restos humanos cremados.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la adquisición de un osario en los Panteones Municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la adquisición de un osario y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia por la adquisición de osario, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la adquisición de un osario en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Osario:** Al lugar destinado al depósito de restos humanos áridos que son exhumados o cenizas.
- **Titular:** La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.

VI. Insumos

- Acta de defunción.
- Identificación oficial del titular vigente Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

VII. Resultados

- Constancia de adquisición de un osario en los Panteones Municipales.

VIII. Políticas

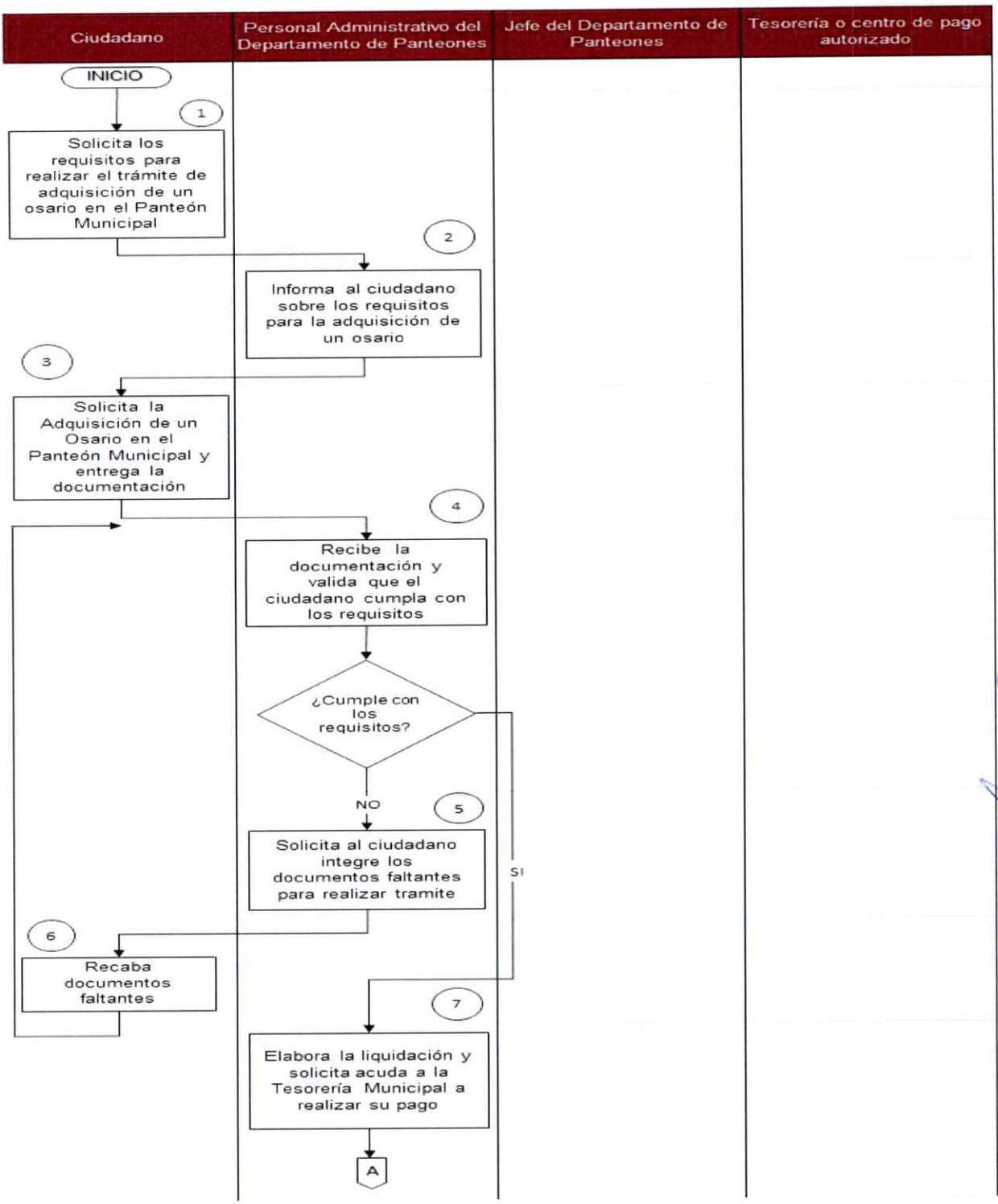
- La atención en oficina es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.
- La persona que solicite la adquisición de un osario deberá tener residencia en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Los titulares que hubiesen adquirido el derecho de uso de un osario o nicho tendrán que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la ley.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 155, ejercicio fiscal vigente.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad, de fecha 20 de diciembre 2016.

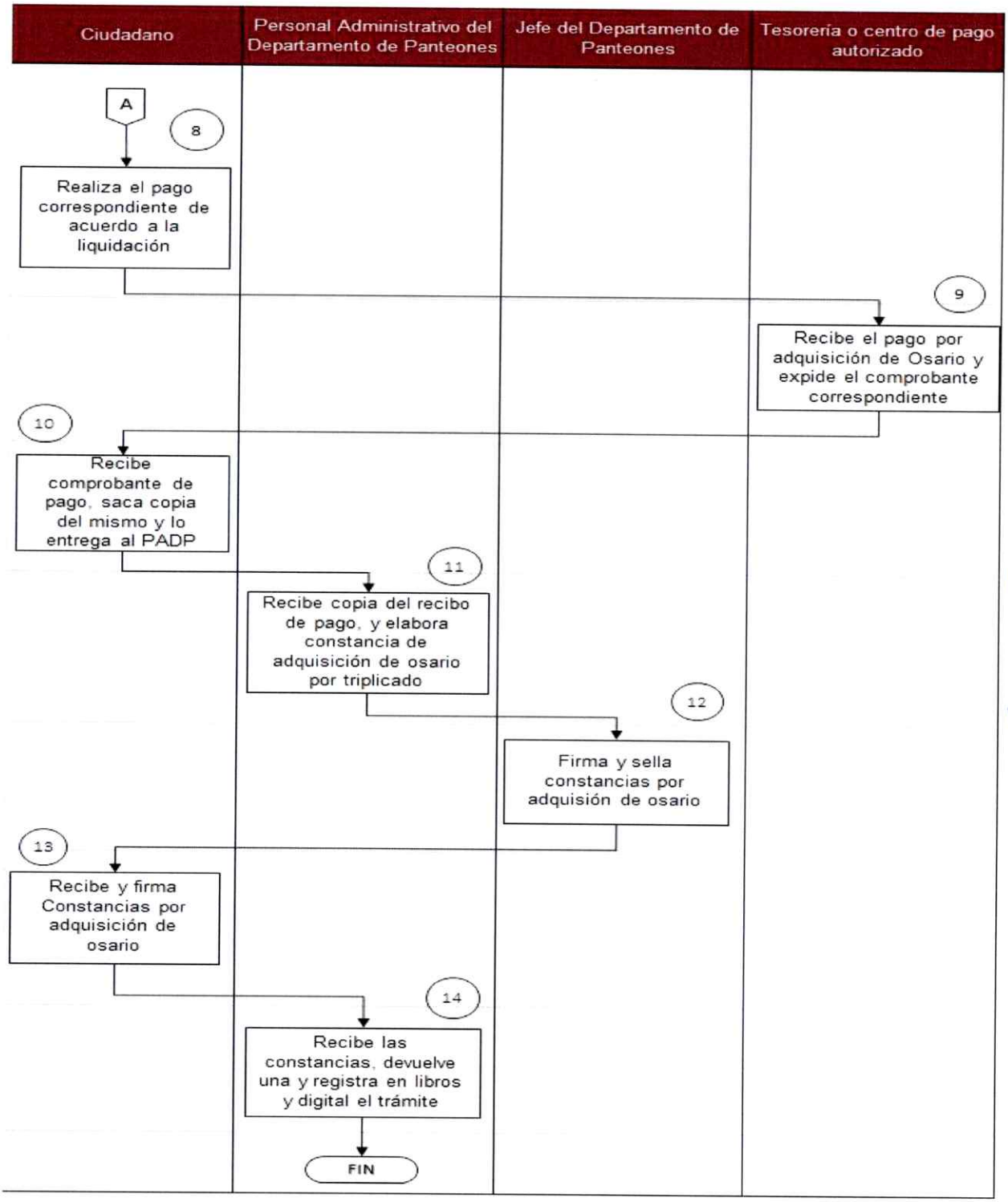
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de adquisición de un osario en el Panteón Municipal
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la adquisición de un osario
3	Ciudadano.	Solicita la Adquisición de un Osario en el Panteón Municipal y entrega la documentación
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar tramite **Si:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar el trámite
6	Ciudadano.	Recaba documentos faltantes
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por adquisición de Osario y expide el comprobante correspondiente
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de adquisición de osario por triplicado
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella constancias por adquisición de osario

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Ciudadano.	Recibe y firma constancias por adquisición de osario
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación
9
Recibe el pago por adquisición de Osario y expide el comprobante correspondiente
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de adquisición de osario por triplicado
12
Firma y sella constancias por adquisión de osario
13
Recibe y firma Constancias por adquisición de osario
14
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula		Periodicidad
Adquisición de un osario en Panteones Municipales.	Mide el aumento o disminución en la Adquisición de un Osario en Panteones Municipales.	[Trámites para la Adquisición de un Osario en Panteones Municipales solicitados. / Trámites para la Adquisición de un Osario en Panteones Municipales realizados.]	X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE OSARIO.

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____

SÍRVASE PERMITIR DEPOSITAR LAS CENIZAS DEL: _____

EN EL OSARIO NÚMERO: _____ DEL MÓDULO _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DEL: _____

_____

FALLECIO EL _____ INH. EN LA FOSA _____

DEL PANTEÓN: _____

EL DIA: _____

DATOS DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE: _____ _____

DOMICILIO: _____ **FIRMA**

_____

TELÉFONO: _____

FECHA DE VENCIMIENTO. _____

ATENTAMENTE.

C. _____
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES.

ART. 106 ..."Los titulares que hubiesen adquirido a título de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrá que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la Ley..."

ELABORÓ:
REG.LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo
DSMU-DP-01. Constancia de Osario.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar la fecha del día de la adquisición del osario.
Nombre del encargado del panteón.	Anotar el nombre del encargado del panteón dónde se encuentra el osario.
Nombre del Panteón.	Anotar el nombre del panteón dónde se encuentra el osario.
Nombre del difunto.	Anotar el nombre del difunto de quien se van a sepultar las cenizas.
Número del osario.	Anotar el número del osario asignado.
Módulo del osario.	Anotar el módulo en el que se encuentra el osario.
Nombre de los restos.	Anotar, en su caso, de quien son los restos que se encuentran en el osario.
Fecha de fallecimiento.	Anotar la fecha en la que falleció la persona.
Número de la fosa.	Anotar, en su caso, el número de fosa en la que se inhumó.
Nombre del Panteón.	Anotar, en su caso, el nombre del panteón en el que fue sepultado.
Día que fue sepultado.	Anotar, en su caso, el día en el que fue sepultado.
Quien solicita el osario.	Anotar el nombre de quien solicita el osario.
Firma del solicitante.	Firma de la persona que solicita el trámite.
Domicilio del solicitante.	Anotar el domicilio de la persona que solicita el osario.
Número telefónico del solicitante.	Anotar el número telefónico de la persona que va a realizar el trámite.
Fecha de vencimiento.	Anotar la fecha de vencimiento en la que deberá pagar su mantenimiento.
Sello del Departamento.	Colocar el sello del Departamento de Panteones.
Firma del titular.	Firma del titular del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Búsqueda de Información en los Registros, así como Ubicación de Lotes en Panteones Municipales

I. Objetivo

Mejorar la base de datos del Departamento de Panteones mediante la actualización de la información y así proporcionar de manera correcta los datos solicitados, a la ciudadanía que así lo requiera.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a la ciudadanía titular de una fosa, que solicite información respecto de esta.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178. Por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e; y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y 278 fracción IV; y Subsección IV, artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículos 1, 2, y 4 fracción X. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, a los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la constancia de los datos obtenidos por la búsqueda de información en los registros del Departamento de Panteones, firmando y sellando la constancia elaborada por el Personal Administrativo.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Realizar la búsqueda de la información en los registros respecto de los datos de alguna fosa en panteones municipales.
- Elaborar la liquidación para realizar el pago por la búsqueda de información en los registros del Departamento de Panteones.
- Elaborar la constancia de los datos obtenidos por la búsqueda de información en los registros del Departamento de Panteones.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la búsqueda de información en los registros del Departamento de Panteones y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Titular:** La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación.

VI. Insumos

- Documento o comprobante del último refrendo o inhumación (original y copia).
- Identificación oficial vigente Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral, del titular (original y copia).

VII. Resultados

- Obtener el registro y ubicación de la fosa del titular.

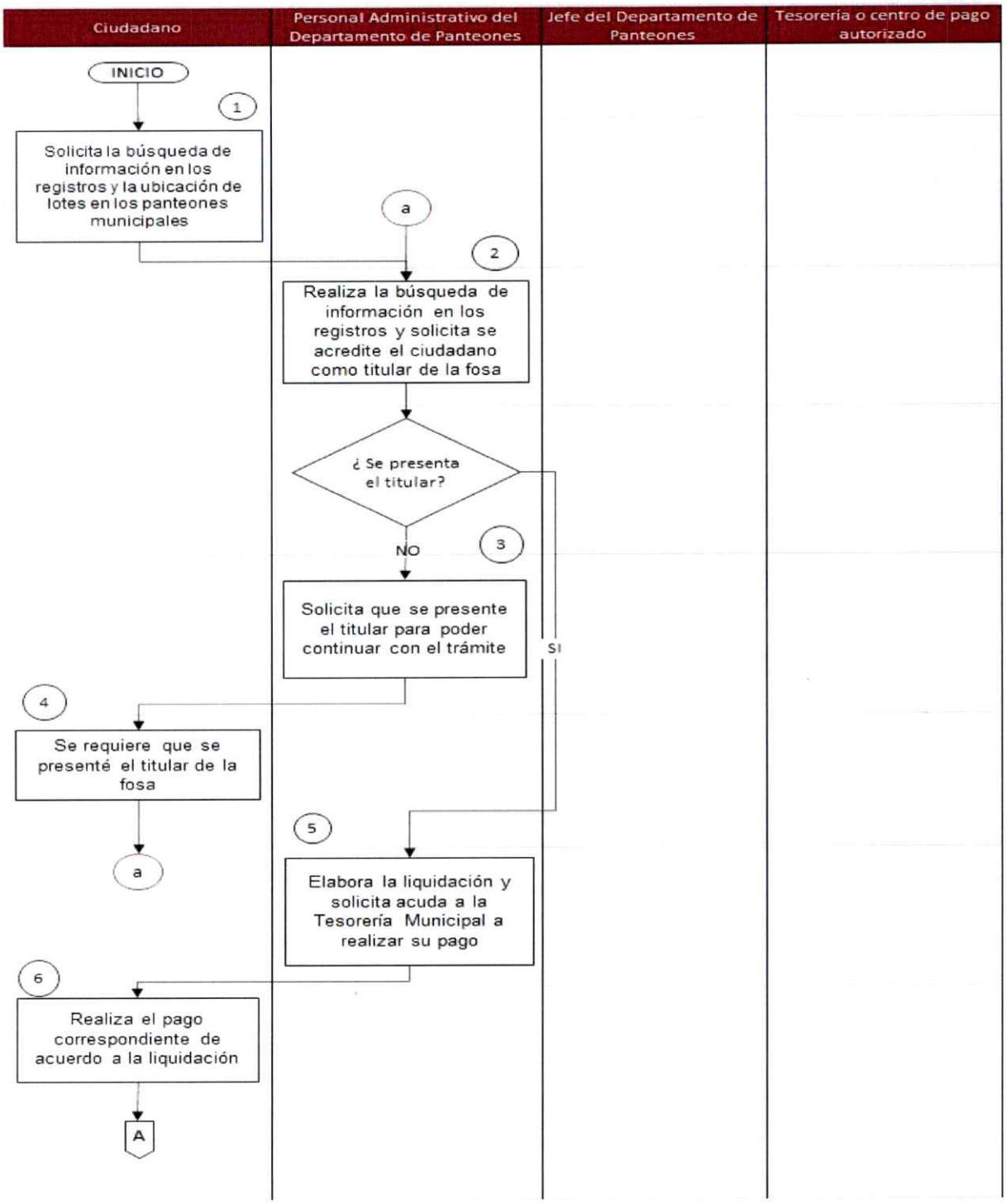
VIII. Políticas

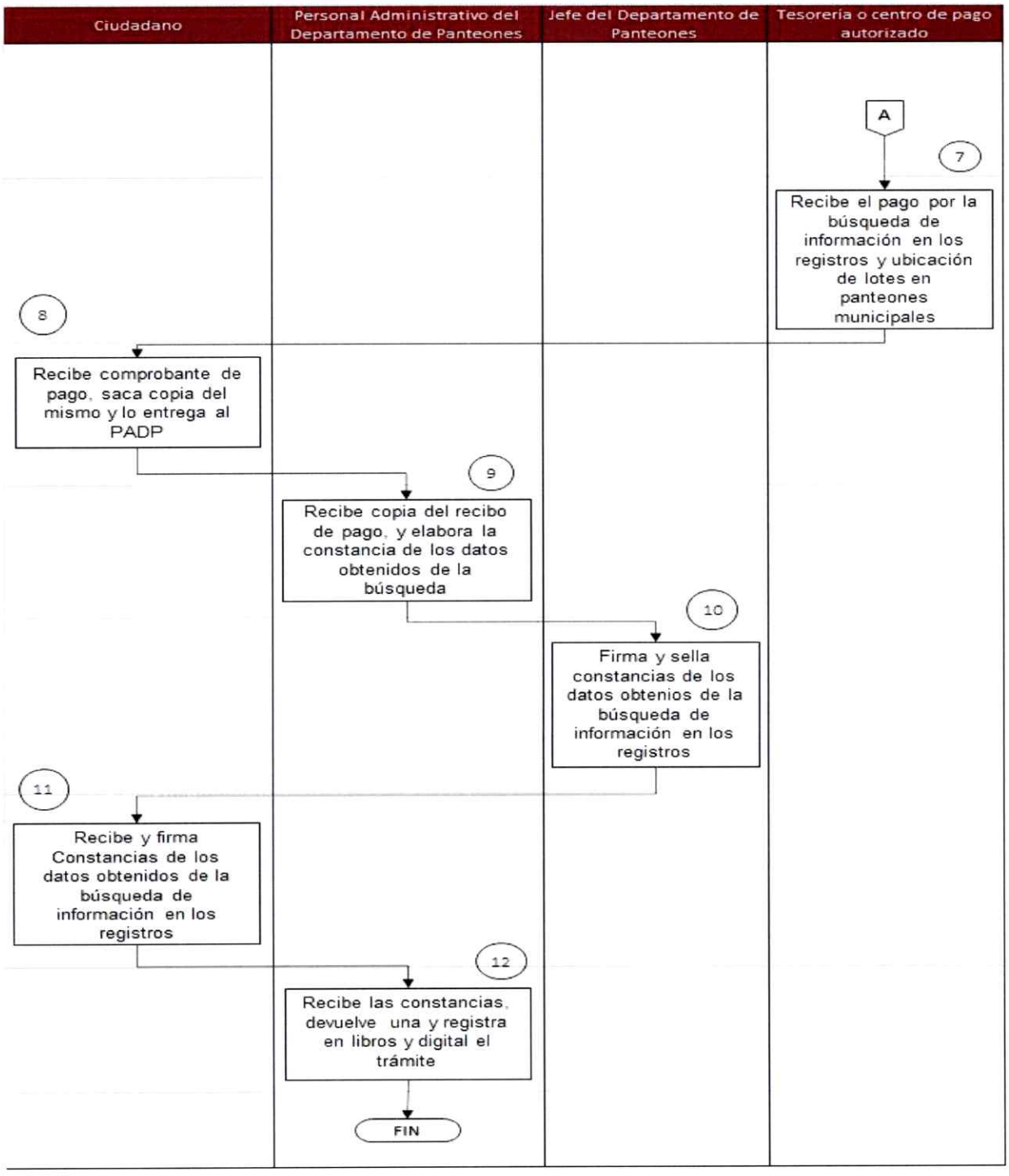
- La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Este trámite se otorga a titulares de fosa con derecho vigente.
- Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal, 2020.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita la búsqueda de información en los registros y la ubicación de lotes en los panteones municipales
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Realiza la búsqueda de información en los registros y solicita se acredite el ciudadano como titular de la fosa ¿Se presenta el titular? **No:** Solicita se presente el titular para poder continuar con el trámite. **Si:** Elabora liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago
3	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita se presente el titular para poder continuar con el trámite.
4	Ciudadano.	Se requiere que se presente el titular de la fosa.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago.
6	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
7	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la búsqueda de información en los registros y ubicación de lotes en panteones municipales.
8	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
9	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de los datos obtenidos de la búsqueda.
10	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella las constancias de los datos obtenidos de la búsqueda de información en los registros del Departamento de Panteones.
11	Ciudadano.	Recibe y firma las constancias de los datos obtenidos de la búsqueda de información en los registros
12	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
7
Recibe el pago por la búsqueda de información en los registros y ubicación de lotes en panteones municipales
8
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
9
Recibe copia del recibo de pago, y elabora la constancia de los datos obtenidos de la búsqueda
10
Firma y sella constancias de los datos obtenios de la búsqueda de información en los registros
11
Recibe y firma Constancias de los datos obtenidos de la búsqueda de información en los registros
12
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.	Mide el aumento o disminución en la Búsqueda de Información.	$\left[\frac{\text{Búsqueda de registros solicitados}}{\text{Búsqueda de registros realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

- No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de Fosa en Refrendo (No perpetuidades)

I. Objetivo

Mejorar la atención de los trámites para el cambio de titular de una fosa, a través de la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; y titulares de una fosa con derechos vigentes en los Panteones Municipales, que soliciten realizar el trámite de cesión de derechos a un familiar en línea directa hasta el cuarto grado, de fosa en refrendo.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 y 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II, III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178. Por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y; 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y; 278 fracción IV; y Subsección IV, artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2, Capítulo IV artículo 18; Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso C; y Capítulo VI, artículos 35 y 38. Gaceta Municipal, 4 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, a los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Departamento de Panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Constancia de Refrendo o inhumación con derechos vigentes (original y copia).
- Identificación oficial del titular vigente de Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral, original y copia.
- Escrito donde en titular cede el derecho.
- Escrito donde el nuevo titular acepta el derecho.

VII. Resultados

- Constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.

VIII. Políticas

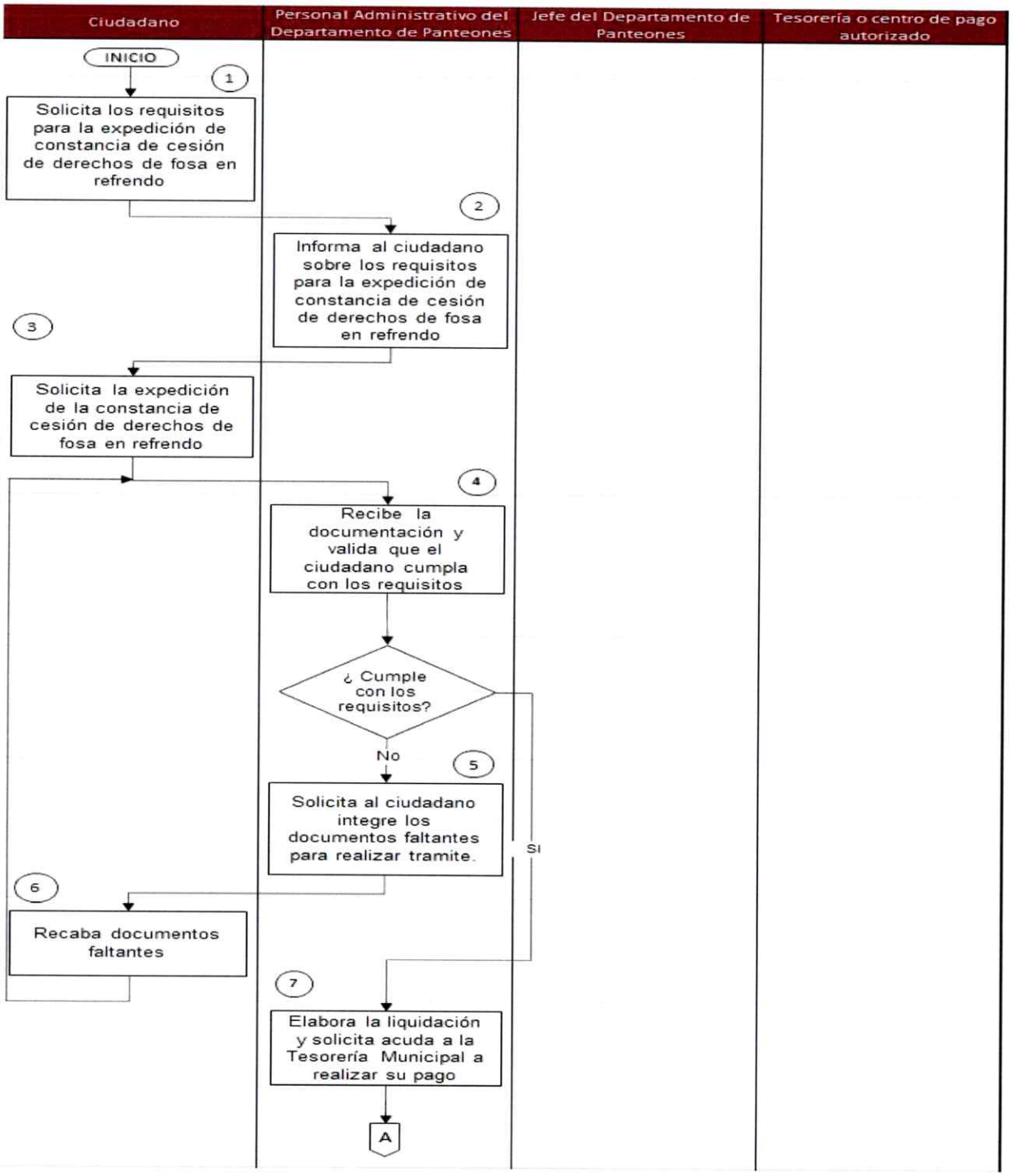
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Los derechos de uso respecto de una fosa o gaveta destinada a un menor de seis años podrán ser refrendados, dentro del término de 180 días naturales o después de siete años; para el caso de que no sean refrendados dentro del término referido, se procederá en términos de lo establecido en el Reglamento de Panteones.
- El poseedor de una fosa o gaveta, perderá ese derecho cuando no realice el pago del refrendo dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes al vencimiento de la primera temporalidad de siete años. En este caso el departamento de panteones, procederá a la exhumación correspondiente de acuerdo con la ley, dejando los restos en la misma fosa en términos de lo establecido en el presente Reglamento; cuando el interesado pague los derechos de uso de un osario, dichos restos podrán depositarse en el mismo.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad. De fecha 20 de diciembre 2016.

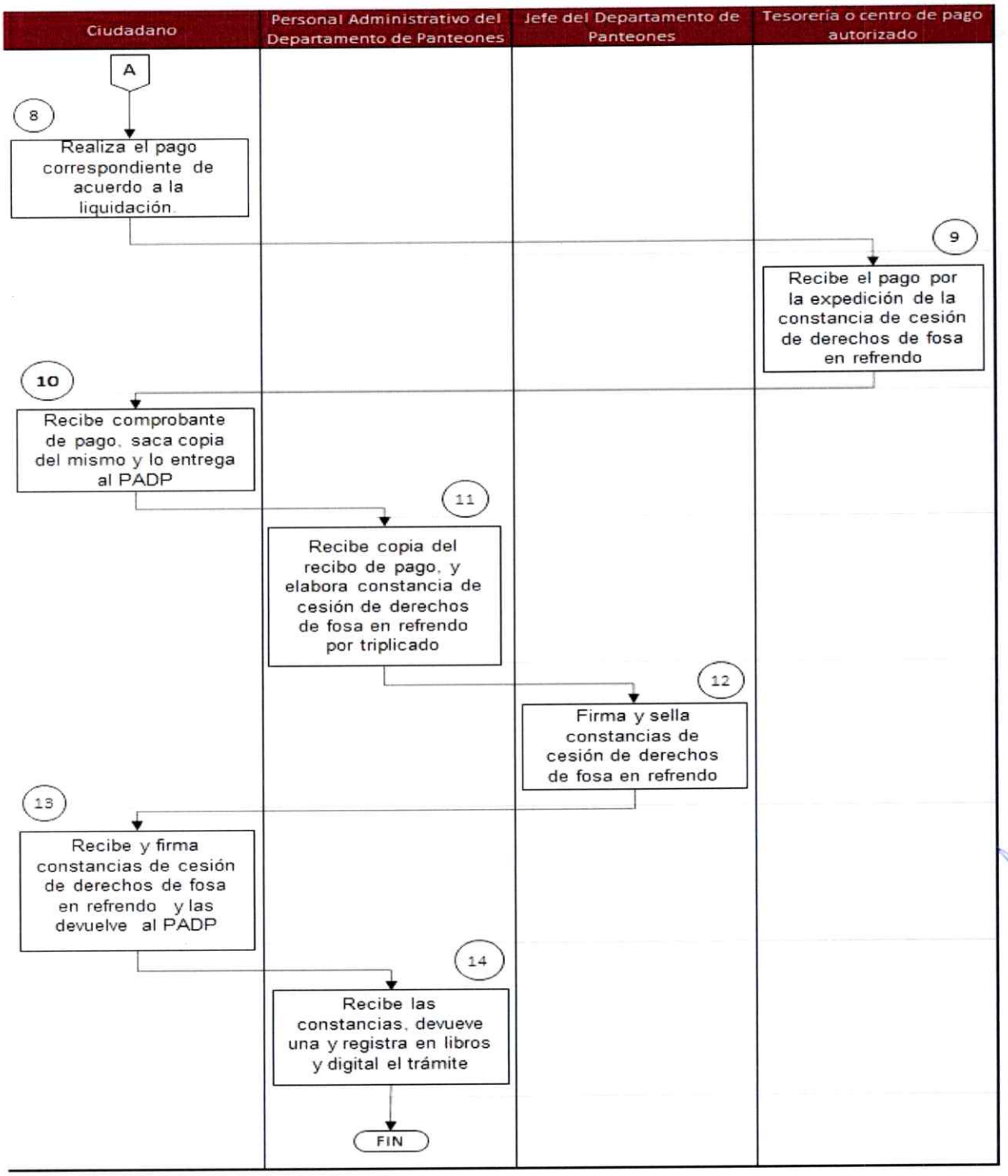
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para la expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la Tesorería Municipal para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la Tesorería Municipal para realizar el pago.
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella las constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano.	Recibe y firma constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las devuelve al PADP.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo por triplicado
12
Firma y sella constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo
13
Recibe y firma constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Trámite de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).	Mide el aumento o disminución en la Autorización del Trámite de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).	[Número de Trámites de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) solicitados. / Número de Trámites de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) aprobados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A,

CESIÓN DE DERECHOS.

TITULAR: _____ **FIRMA DE CONFORMIDAD**

CON DOMICILIO. _____

LOCALIDAD _____ TELÉFONO _____

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA NÚMERO _____

DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____

INHUMADO CON FECHA _____

ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO _____ DE FECHA _____

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO _____ FECHA DE VENCIMIENTO _____

NOTIFICACIÓN: ARTÍCULO 38° LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO) PUDIENDO ESTE SER REFRENDADO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRÁ AL MUNICIPIO.

_____
A T E N T A M E N T E .

C. _____
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

FIRMA DE NOTIFICACIÓN

ELABORÓ:

REG.LIB:

BD: **REG. INF:**

Instructivo
DSMU-DP-02. Cesión de Derechos.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Tipo de pago.	Anotar si el pago es oportuno o por acuerdo de cabildo.
Nombre del titular.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Firma del titular de la fosa.	Firma del titular de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Colonia.	Anotar la colonia y municipio del titular.
No. de teléfono del titular.	Anotar el número telefónico del titular.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa.
Nombre del Panteón.	Anotar el nombre del panteón a que se refiere el refrendo.
Última persona sepultada.	Anotar el nombre completo de la última persona sepultada.
Última fecha de inhumación.	Anotar la fecha de inhumación de la última persona sepultada.
Último trámite realizado.	Anotar cual fue el último trámite realizado.
Fecha de último trámite realizado.	Anotar la fecha del último trámite realizado.
Periodo de refrendo.	Anotar que periodo está pagando de refrendo.
Vencimiento de pago.	Anotar la fecha de vencimiento del pago del periodo de refrendo.
Firma del titular.	Plasmar la firma del titular para que se acredite la notificación.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del Jefe del Departamento de Panteones y sello oficial del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Exhumación de Restos Humanos Áridos en Panteones Municipales

I. Objetivo

Mejorar la atención de los servicios de exhumación, a través de la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, titulares de una fosa, que soliciten la exhumación de restos humanos áridos de los Panteones Municipales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e; y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI; y 278 fracción IV; y Subsección IV, artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, a los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del departamento de panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de exhumación de restos humanos áridos, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Exhumación:** A la extracción o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.
- **Exhumación Prematura:** A la extracción de un cadáver sepultado, o de restos humanos, por disposición y/o autorización de la autoridad competente, antes de haber transcurrido el plazo establecido en la Ley General de Salud, o conforme a lo establecido en el capítulo respectivo del presente Reglamento.
- **RHA:** Restos Humanos Áridos.
- **Restos Humanos Áridos:** A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Autorización de exhumación de restos humanos áridos del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), en caso de que se pretenda trasladar los restos a una distancia mayor a 100 kilómetros (copia).
- Autorización de exhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Acta de defunción.
- Título de perpetuidad o última constancia de inhumación o refrendo. (Copia).
- Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral, del titular (original y copia) o carta poder debidamente autorizada, incluyendo original.

VII. Resultados

- Constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales.

VIII. Políticas

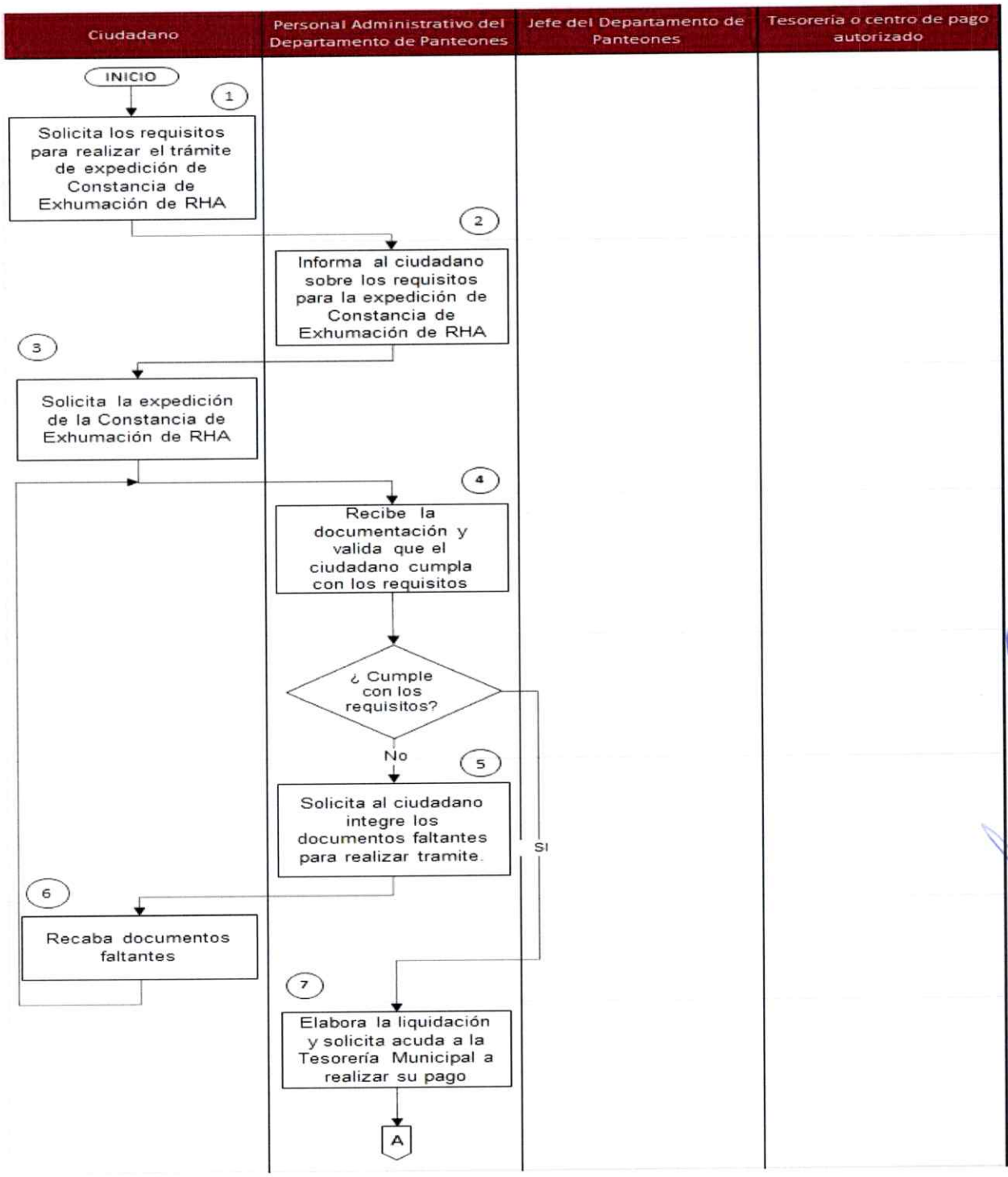
- La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Este servicio se realizará únicamente si el solicitante cuenta con la autorización correspondiente del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM).
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad de fecha 20 de diciembre 2016.

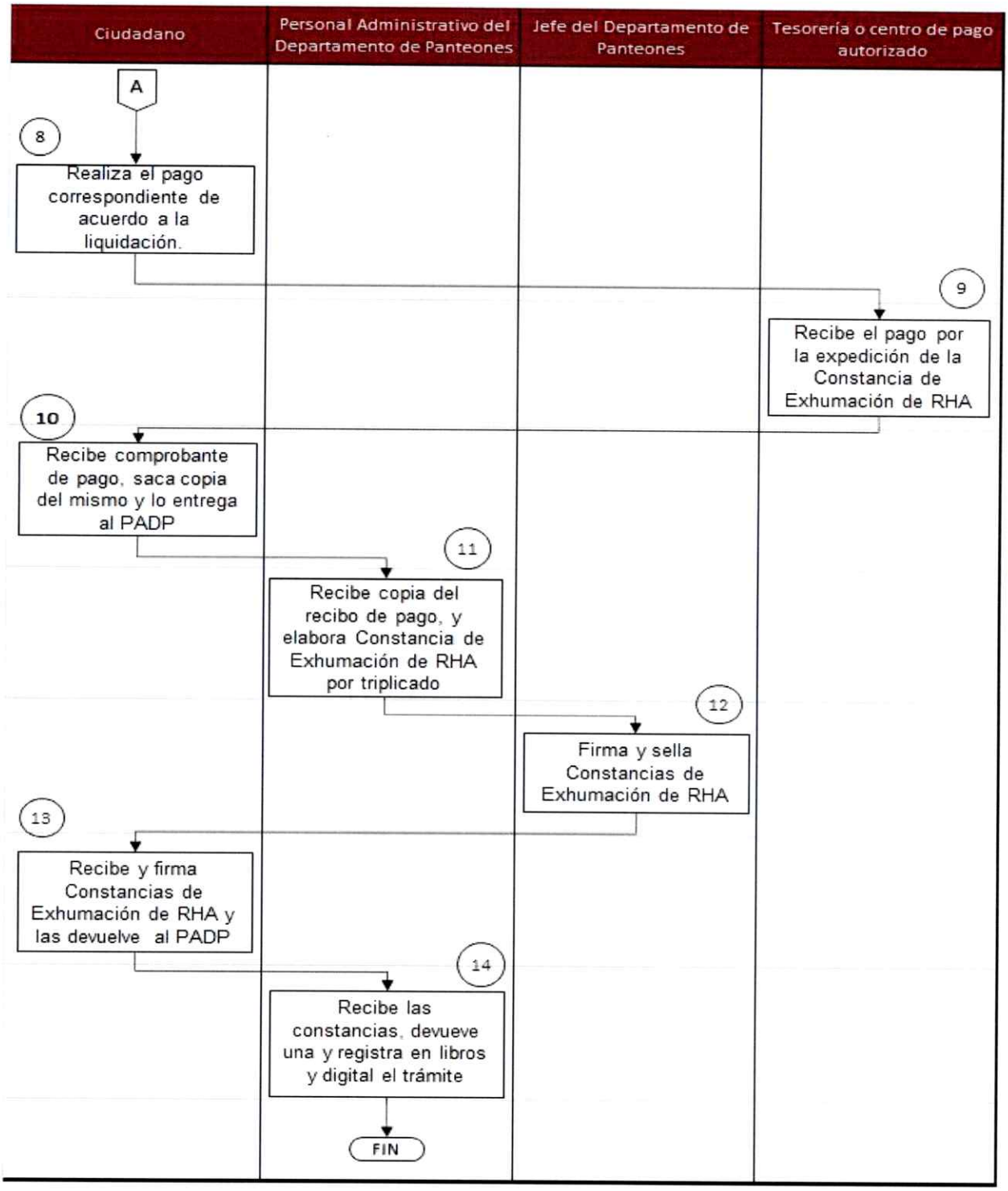
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de Constancia de Exhumación de Restos humanos áridos.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de Constancia de Exhumación de RHA
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar tramite. **Si:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de exhumación de restos humanos áridos por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella constancias de exhumación de restos humanos áridos y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano.	Recibe y firma las constancias de exhumación de restos humanos áridos y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de Exhumación de RHA
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de Exhumación de RHA por triplicado
12
Firma y sella Constancias de Exhumación de RHA
13
Recibe y firma Constancias de Exhumación de RHA y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Exhumación de restos humanos áridos.	Mide el aumento o disminución en la exhumación de restos humanos áridos, de un periodo a otro.	[Exhumación de restos humanos áridos solicitados. / Exhumación de restos humanos áridos atendidos.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE EXHUMACIÓN.

Tlalnepantla de Baz México a

C. _____

ENCARGADO DEL PANTEON DE: _____
P R E S E N T E:

SIRVASE PERMITIR LA EXHUMACIÓN DE LOS RESTOS ÁRIDOS DE QUIEN EN VIDA LLEVO EL NOMBRE DE:

_____

INHUMADOS _____ EN LA FOSA : _____

DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____

PARA SER TRASLADADOS A: _____

_____

EL DÍA: _____ A LAS: _____

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: _____ _____
FIRMA

DOMICILIO: _____

_____

TELEFONO: _____

ATENTAMENTE

C. _____
JEFE DE DEPARTAMENTO

ELABORÓ

QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA EXHUMACIÓN
LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERÁN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA

REG.LIB:
BD:
REG. INF:

Palacio Municipal, Plaza Dr. Gustavo BazS/Centro, Tlalnepantla de Baz, México
C.P 54000 TEL. 53663800 ext.3730

Instructivo
DSMU-DP-03. Constancia de Exhumación.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar la fecha del día.
Encargado del Panteón.	Anotar nombre del encargado del panteón.
Nombre del Panteón.	Anotar nombre del panteón municipal.
Nombre del exhumado.	Anotar nombre de los restos áridos que van a exhumar.
Fecha de inhumación.	Anotar fecha en la que fue inhumado.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa en la se inhumo.
Nombre del Panteón.	Anotar de qué panteón municipal será exhumado.
Lugar de traslado.	Anotar el nombre del lugar cripta o panteón municipal donde será trasladado.
Fecha de exhumación.	Anotar la fecha del día que se llevara a cabo la exhumación.
Hora de exhumación.	Anotar la hora en que llevara a cabo la inhumación.
Titular de la fosa.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Teléfono del titular.	Anotar el número telefónico del titular.
Firma del titular.	Plasmar la firma del titular.
Destino final de los restos.	Anotar el destino final de los restos en cenizas o áridos.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del Jefe del Departamento de Panteones o sello oficial del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Inhumación de Cadáveres de Personas Desconocidas o no Reclamadas en Panteones Municipales

I. Objetivo

Mejorar la atención de los servicios de inhumación en la fosa común, que designa el Departamento de Panteones, a través de la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas, para dar atención a las solicitudes de la autoridad correspondiente.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Fiscalías y Ministerios Públicos que soliciten la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en los Panteones Municipales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 y 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno, del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y 278 fracción IV; y Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1, 2, y 4 fracción III; y Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, a los servicios administrativos de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o cadáveres de personas conocidas y no reclamadas que soliciten las fiscalías del estado.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la inhumación de cadáveres en panteones municipales
- Elaborar oficio a la Tesorería Municipal de liquidación a la funeraria que presto el servicio.

Personal del Departamento, deberá:

- Recabar los documentos solicitados para ser entregados a la funeraria asignada
- Asigna el Panteón donde será realizada la inhumación.
- Registrar el servicio otorgado.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Cadáver:** Al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.
- **Fosa común:** Al lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados o no reclamados.
- **Media Filiación:** La descripción de las características físicas del desconocido.
- **Re-inhumación:** A la práctica de volver a sepultar restos humanos y restos humanos áridos previamente exhumados.
- **Reglamento**: Al Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Restos Humanos:** A las partes sin vida de un cuerpo humano o un cadáver.
- **Restos Humanos Áridos:** A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.
- **Restos Humanos Cremados:** A las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.
- **Restos Humanos Cumplidos:** A los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima para exhumarlos, que establece la Secretaría de Salud.

VI. Insumos

- Oficio presentado por las autoridades Ministeriales ante el Presidente Municipal donde se solicite se realice en forma gratuita, anexando la media filiación, donde este la autorización para su realización.

- Oficio Dirigido a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano solicitando la inhumación de cadáver de personas desconocidas o no reclamadas.
- Oficio Dirigido al Registro Civil para levantar Acta de Defunción e instruir la inhumación.
- Oficio dirigido al Médico Legista en turno, para solicitar la salida del cadáver.
- Autorización de inhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Autorización del Médico Legista en turno de la salida del cadáver.
- Copia de Certificado médico de Defunción.

VII. Resultados

- Constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas.

VIII. Políticas

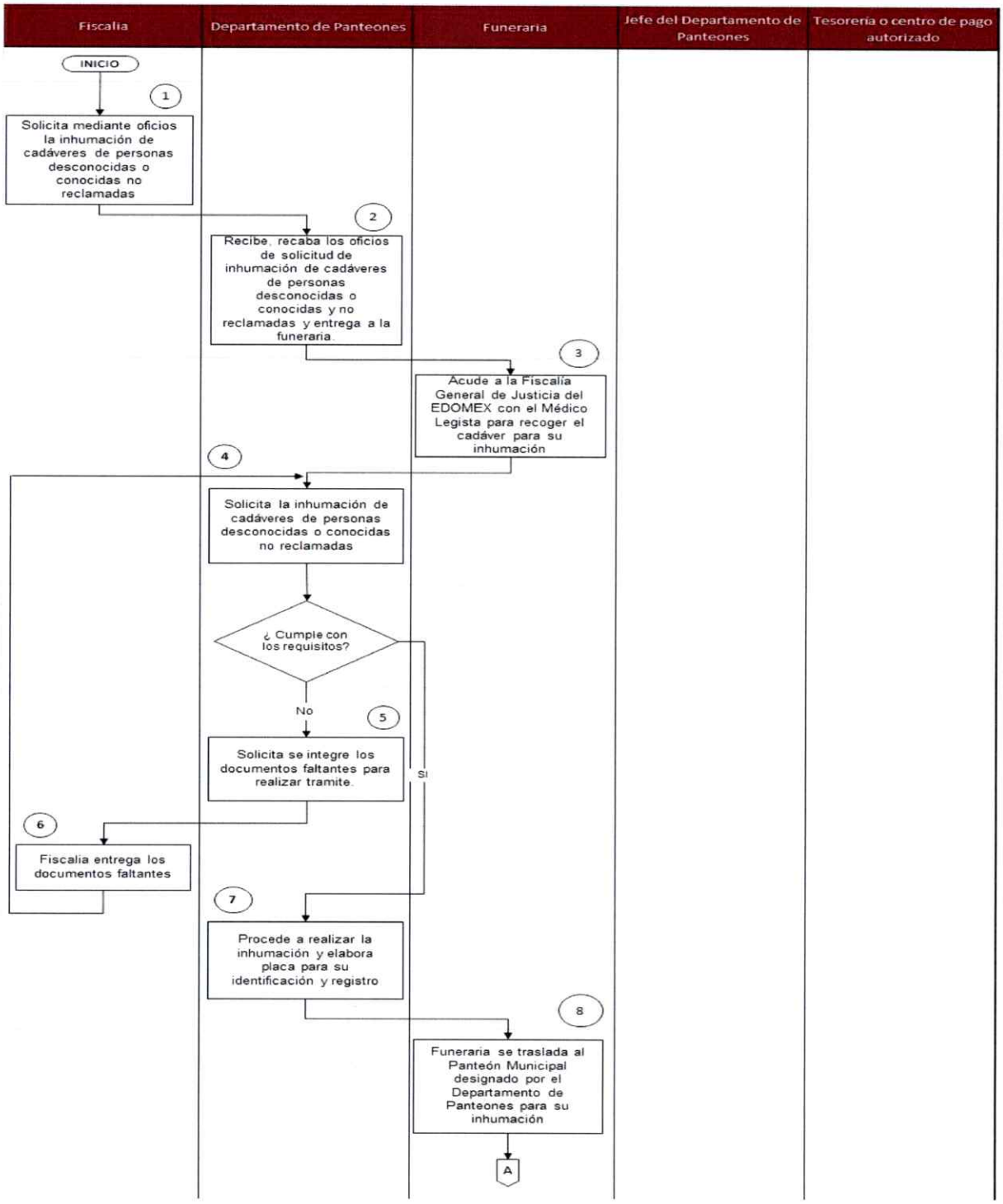
- La atención en oficina es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.
- Cuando sea identificado y reclamado un cadáver de los remitidos por el Ministerio Público para ser inhumado en la fosa común, el Departamento de Panteones deberá dirigirse por escrito al Registro Civil y Ministerio Público que correspondan, informando que el cadáver fue identificado y reclamado, para que dichas autoridades le den instrucciones sobre el destino final del cadáver.
- Los cadáveres y restos humanos de personas no reclamadas que remita el Ministerio Público para su inhumación en la fosa común, deberán estar relacionados individualmente con el número de Carpeta correspondiente, satisfaciéndose además los requisitos del Registro Civil, la Autoridad Sanitaria y el Departamento de Panteones.

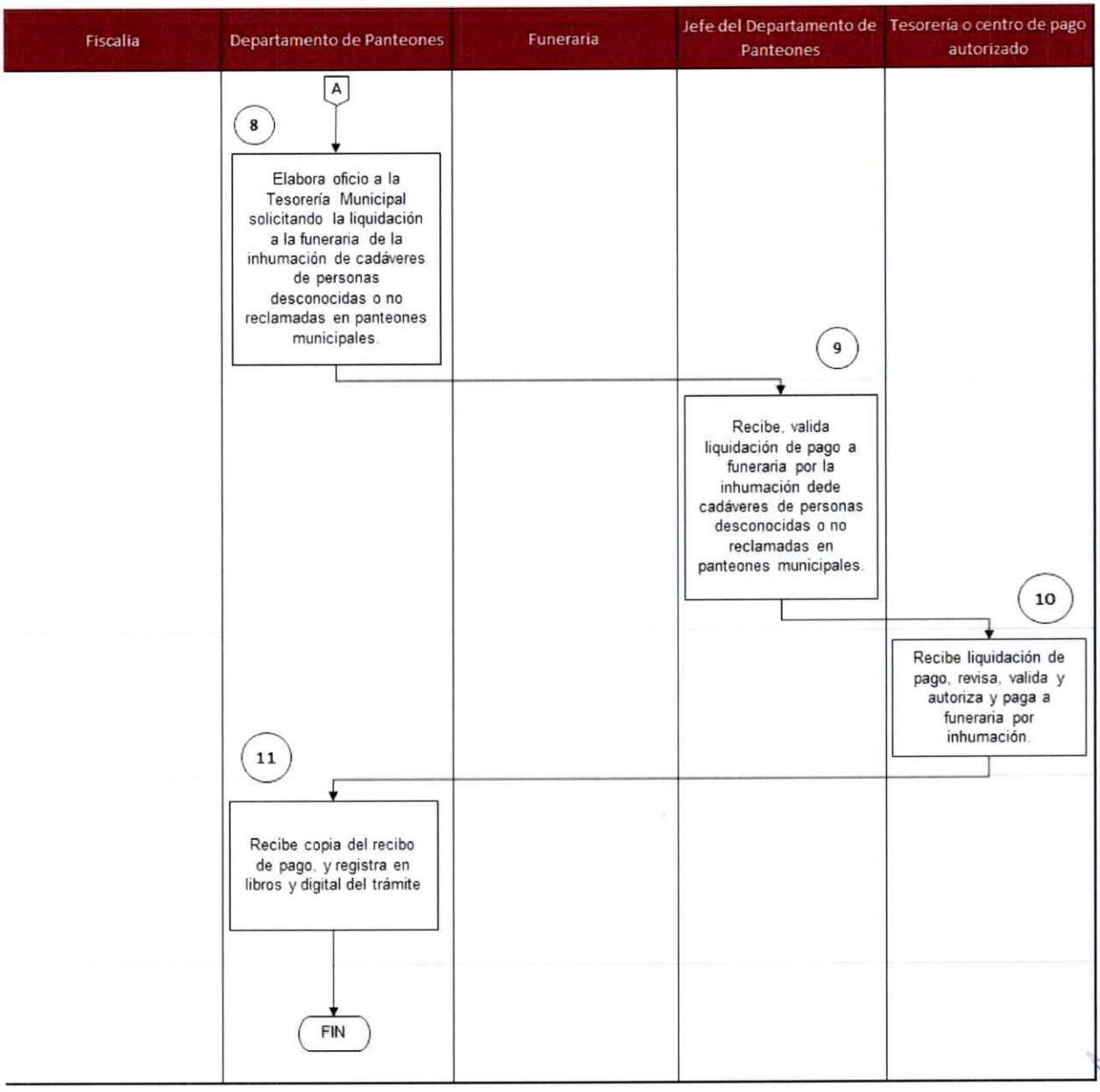
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Fiscalía.	Solicita mediante oficios la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o conocidas no reclamadas
2	Departamento de Panteones.	Recibe, recaba los oficios de solicitud de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o conocidas y no reclamadas y entrega a la funeraria.
3	Funeraria	Acude a la Fiscalía General de Justicia del EDOMEX con el Médico Legista para recoger el cadáver para su inhumación
4	Departamento de Panteones.	Funeraria solicita e ingresa al Departamento de Panteones la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o conocidas no reclamadas ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita se integre los documentos faltantes para realizar trámite. **Si:** Procede a realizar la inhumación y elabora placa para su identificación y registro
5	Departamento de Panteones	Solicita se integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Fiscalía.	Entrega los documentos faltantes
7	Departamento de Panteones	Procede a realizar la inhumación y elabora placa para su identificación y registro
8	Funeraria	Funeraria se traslada al Panteón Municipal designado por el Departamento de Panteones para su inhumación

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Departamento de Panteones	Elabora oficio a la Tesorería Municipal solicitando la liquidación a la funeraria de la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.
10	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe, valida liquidación de pago a funeraria por la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.
11	Tesorería Municipal	Recibe liquidación de pago, revisa, valida y autoriza y paga a funeraria por inhumación.
12	Departamento de Panteones	Recibe copia del recibo de pago, y registra en libros y digital del trámite

X. Diagrama de Flujo




Fiscalia
Departamento de Panteones
Funeraria
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Elabora oficio a la Tesorería Municipal solicitando la liquidación a la funeraria de la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.
9
Recibe, valida liquidación de pago a funeraria por la inhumación dede cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.
10
Recibe liquidación de pago, revisa, valida y autoriza y paga a funeraria por inhumación.
11
Recibe copia del recibo de pago, y registra en libros y digital del trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.	Mide la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de inhumaciones de cadáveres de desconocidos en panteones municipales solicitados}}{\text{Número de inhumaciones de cadáveres de desconocidos en panteones municipales depositados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE INHUMACIÓN, PANTEÓN ECOLÓGICO "HORIZONTE DE PAZ"

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A _____

ENCARGADO DEL PANTEÓN: _____

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÓN DEL CADÁVER DEL _____

EN LA FOSA _____ **GAVETA** _____ **HORIZONTE**

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____

INHUMADOS EL _____

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: _____

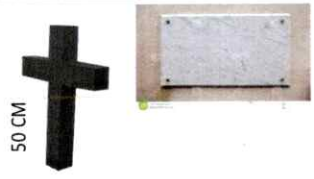
DOMICILIO: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD

FUNERARIA _____
MATERIAL DEL ATAUD _____
MEDIDAS DE LA FOSA _____
TELÉFONO _____
FECHA DE VENCIMIENTO _____

AVISO IMPORTANTE: Artículo 128. Todas las fosas serán de igual tamaño e igualmente en todas y cada una de ellas se construirá e instalará exclusivamente como motivos ornamentales una placa similar al mármol con los nombres y fechas correspondientes de nacimiento y deceso por cada resto humano o una cruz de identificación y un solo florero con apertura para el desagüe del agua y evitar el estancamiento, según el modelo general autorizado. --- Artículo 129. Los ataúdes que se utilicen en los Panteones Ecológicos deberán ser biodegradables, es decir producidos con materiales como madera liviana, hojas de bambú, papel o fibras naturales como mimbre. --- Artículo 130. Por tratarse de un panteón ecológico queda prohibido cualquier tipo de construcción diferente a lo expresado en el artículo 128 del presente Reglamento.

NOTIFICACIÓN : LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRÁ AL MUNICIPIO.



_____
NOTIFICACIÓN

FIRMA DE _____
C.
JEFE DE DEPARTAMENTO

MEDIDAS DE LA CRUZ O PLACA

ELABORÓ:
REG. LIB:
BD:

REG. INF.

Instructivo

DSMU-DP-ICI.04 Constancia de Inhumación de Cadáveres de Personas Desconocidas o No Reclamadas.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Encargado del Panteón.	Anotar nombre del encargado del panteón.
Nombre de quien será sepultado.	Anotar nombre de la persona que van a sepultar.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación.
Número de gaveta.	Anotar que lugar que gaveta corresponde la inhumación.
Nombre de quien se encuentra sepultado.	Anotar el nombre completo de la persona que se encuentra sepultada.
Fecha de inhumación.	Anotar la fecha en que fueron inhumados los restos.
Nombre del titular.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa y firma.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Nombre de la funeraria.	Anotar el nombre de la funeraria que realiza el trámite.
Material del ataúd.	Anotar de qué material es el ataúd.
Medidas de la fosa.	Anotar las medidas de fosa si se refiere a un adulto o menor.
Fecha de vencimiento.	Anotar en qué fecha vence los derechos de la fosa.
Teléfono del titular.	Anotar el teléfono del titular.
Notas.	Anotar alguna referencia que se considere necesaria para mejor atención en el futuro.
Firma del titular de la fosa.	Firma el titular de la fosa.
Firma del Jefe de Departamento.	Firma el Jefe del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Inhumación de Cadáveres en Panteones Municipales

I. Objetivo

Mejorar la atención de los servicios de inhumación, a través de la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a la ciudadanía con residencia permanente en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, y que tenga forma de comprobarlo, que solicite el servicio de inhumación de cadáveres en los Panteones Municipales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e, y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI; y 278 fracción IV; y Subsección IV, artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1, 2 y 4 fracción III; y Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto; Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Departamento de Panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de inhumación de cadáveres, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Cadáver:** Al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Inhumación:** Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Autorización de inhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Copia de Certificado médico de Defunción.

- Identificación oficial Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral de un familiar directo del finado, con domicilio en el territorio municipal.
- Autorización por escrito del titular de la fosa.
- Título de Perpetuidad.
- Documento que acredite el derecho de uso de la fosa.

VII. Resultados

- Constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.

VIII. Políticas

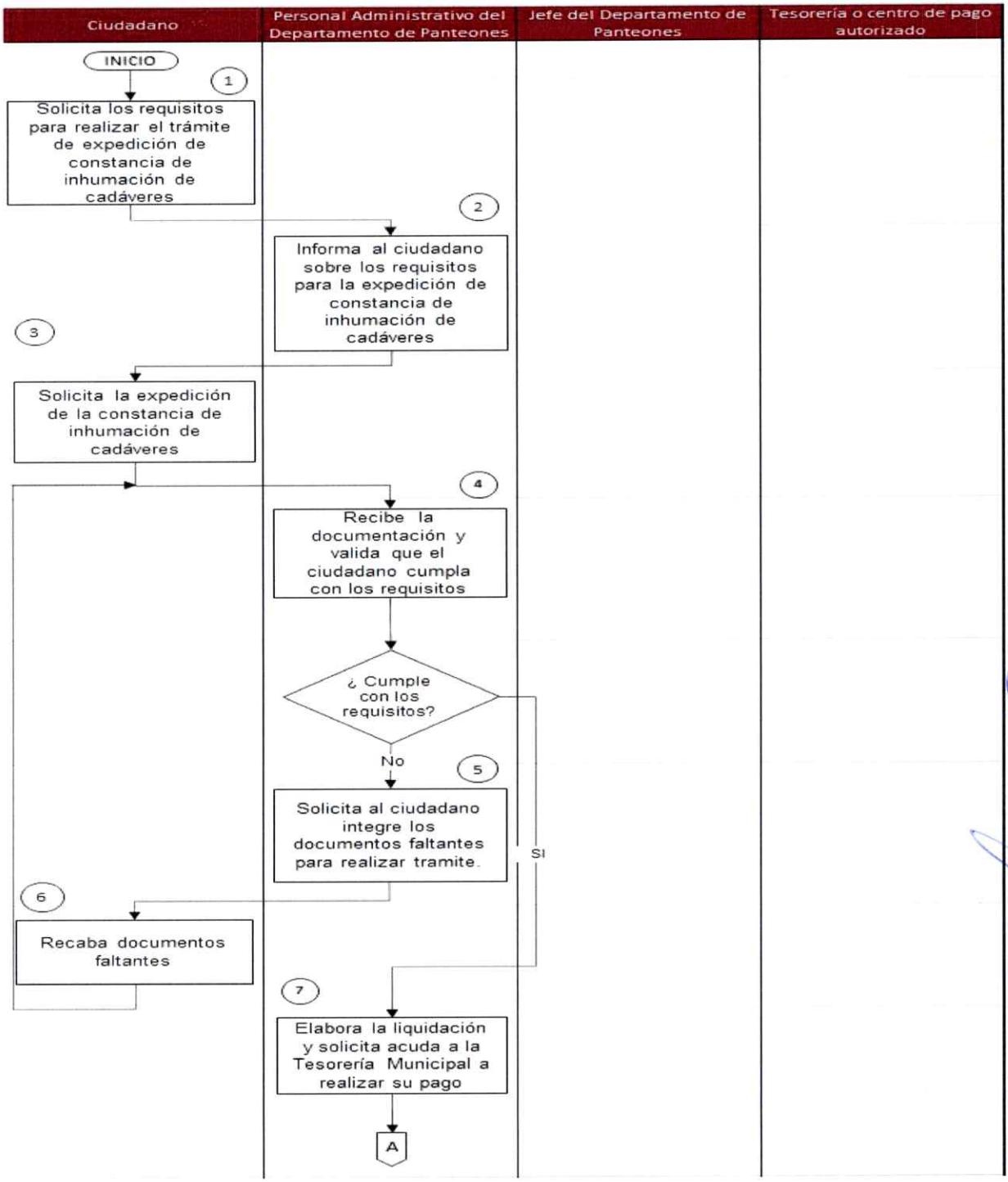
- La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Se realizará este servicio cuando un habitante del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México. solicite disponer de un espacio para la inhumación del cadáver de algún familiar en Panteones Municipales.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad. De fecha 20 de diciembre 2016.

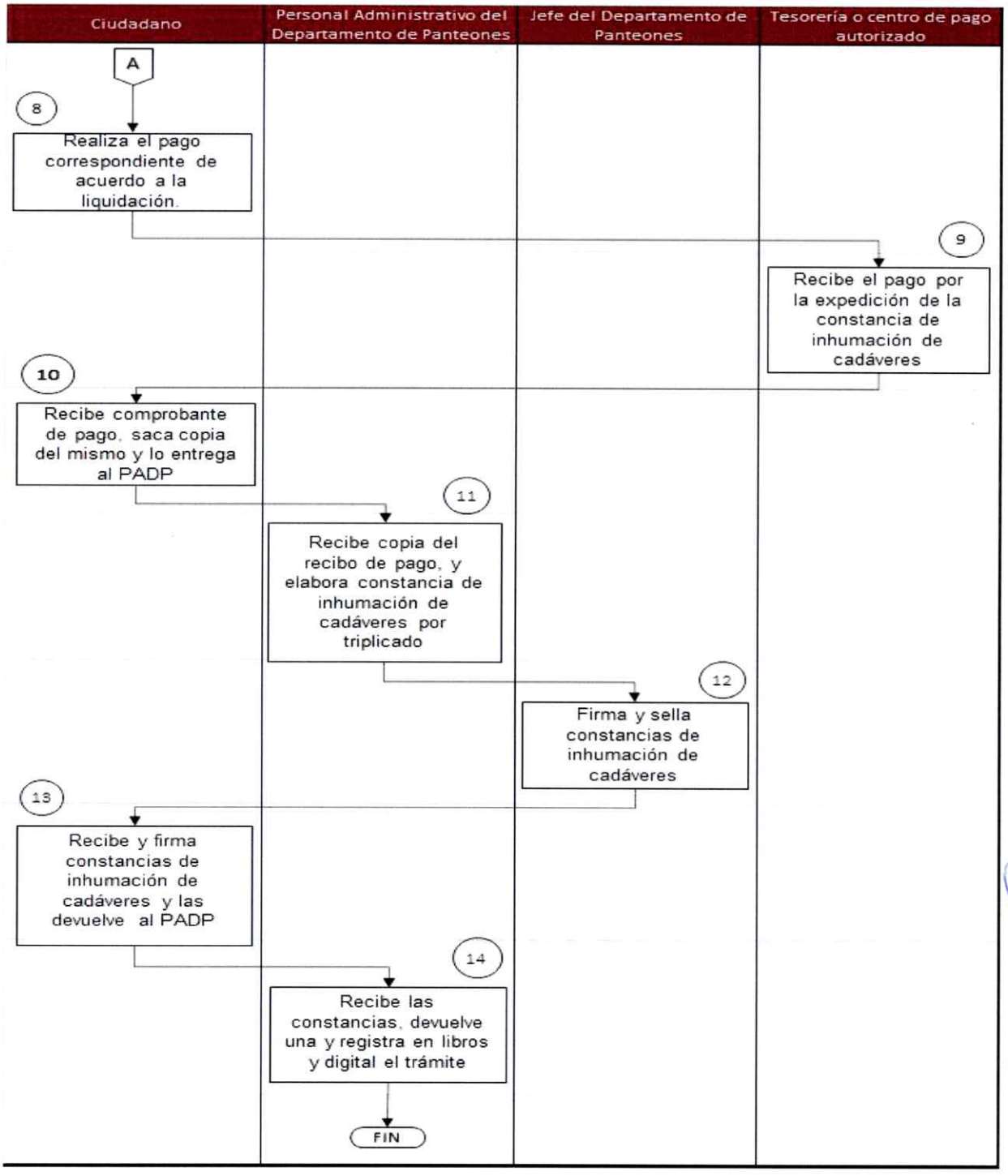
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicitando los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar el trámite. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la Tesorería Municipal para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar el trámite.
6	Ciudadano.	Recaba los documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago.
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora constancia de inhumación de cadáveres por triplicado.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella constancias de inhumación de cadáveres.
13	Ciudadano.	Recibe y firma constancias de inhumación de cadáveres y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de inhumación de cadáveres por triplicado
12
Firma y sella constancias de inhumación de cadáveres
13
Recibe y firma constancias de inhumación de cadáveres y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inhumación de cadáveres en panteones municipales.	Mide el aumento o disminución en la inhumación de cadáveres en panteones municipales.	[Inhumación de cadáveres en panteones municipales solicitados. / Inhumación de cadáveres en panteones municipales gestionados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CONSTANCIA DE INHUMACIÓN.

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÓN DEL CADÁVER DE LA _____

_____ **EN LA FOSA NÚMERO** _____

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____

INHUMADOS EL _____

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD

CON DOMICILIO PARA RECIBIR Y OIR NOTIFICACIONES: PLAZA DR. GUSTAVO BAZ S/N COL. TLALNEPANTLA CENTRO, TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO. OFICINA DE PANTEONES.

HORA DE INHUMACIÓN

FUNERARIA _____

MATERIAL DE ATAUD _____

MEDIDAS DE LA FOSA _____

TELÉFONO _____

FECHA DE VENCIMIENTO _____

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRÁMITE QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACIÓN, NO SE AUTORIZA LA INSTALACIÓN DE BARANDALES, TIENE UN PLAZO DE 10 DÍAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERÁ EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NÚMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERÁ EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRÁN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA, LOS RESTOS ÁRIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERÁN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.

NOTIFICACIÓN : LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRÁ AL MUNICIPIO.



MEDIDAS DE LA CRUZ

_____
FIRMA DE NOTIFICACIÓN

C. _____
JEFE DE DEPARTAMENTO

ELABORÓ:
REG. LIB: REG. INF.
BD:

Instructivo
DSMU-DP-05. Constancia de Inhumación de Cadáveres en Panteones Municipales.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Condiciones de la fosa.	Anotar si la fosa es disponible o era del titular.
Nombre del encargado.	Anotar nombre del encargado del panteón.
Nombre del panteón.	Anotar el nombre del panteón que va dirigida la inhumación.
Nombre del cadáver.	Anotar nombre de la persona que van a sepultar.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación.
Nombre del panteón que realizará la inhumación.	Anotar nombre del panteón que se va a realizar la inhumación.
Nombre de quien se encuentra sepultada.	Anotar el nombre completo de la persona que se encuentra sepultada.
Fecha de inhumación.	Anotar la fecha en que fueron inhumados los restos.
Nombre del titular de la fosa.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Firma del solicitante.	Plasmar la firma del solicitante de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Nombre de la funeraria.	Anotar el nombre de la funeraria que realiza el trámite.
Material del ataúd.	Anotar de qué material es el ataúd.
Medidas de la fosa.	Anotar las medidas de fosa si se refiere a un adulto o menor.
Teléfono del titular.	Anotar el teléfono del titular.
Fecha de vencimiento.	Anotar en qué fecha vence los derechos de la fosa.
Notas.	Anotar alguna referencia que considere para mejor atención en el futuro.
Firma del titular.	Firma el titular de la fosa.
Firma del Jefe de Departamento.	Firma el Jefe del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Inhumación de Restos Humanos Áridos o Cremados en Panteones Municipales

I. Objetivo

Mejorar la atención de los servicios de inhumación de restos humanos áridos o cremados, a través de la expedición de la constancia respectiva, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, titulares de una fosa que tengan sus derechos vigentes, que soliciten la inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y; 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y; 278 fracción IV; y Subsección IV, artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III; y Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Departamento de Panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Inhumación:** Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.
- **RHA:** Restos Humanos Áridos.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.
- **Cremación:** Al proceso mediante el cual un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos se someten a altas temperaturas con objeto de reducirlos a cenizas.

VI. Insumos

- Autorización de inhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Título de Perpetuidad o constancia de la última Inhumación o refrendo con derechos vigentes.
- Identificación oficial Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral, de un familiar directo del finado, con domicilio en el territorio municipal.
- Manifestación por escrito del titular.
- Constancia de cremación.

VII. Resultados

- Constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en panteones municipales.

VIII. Políticas

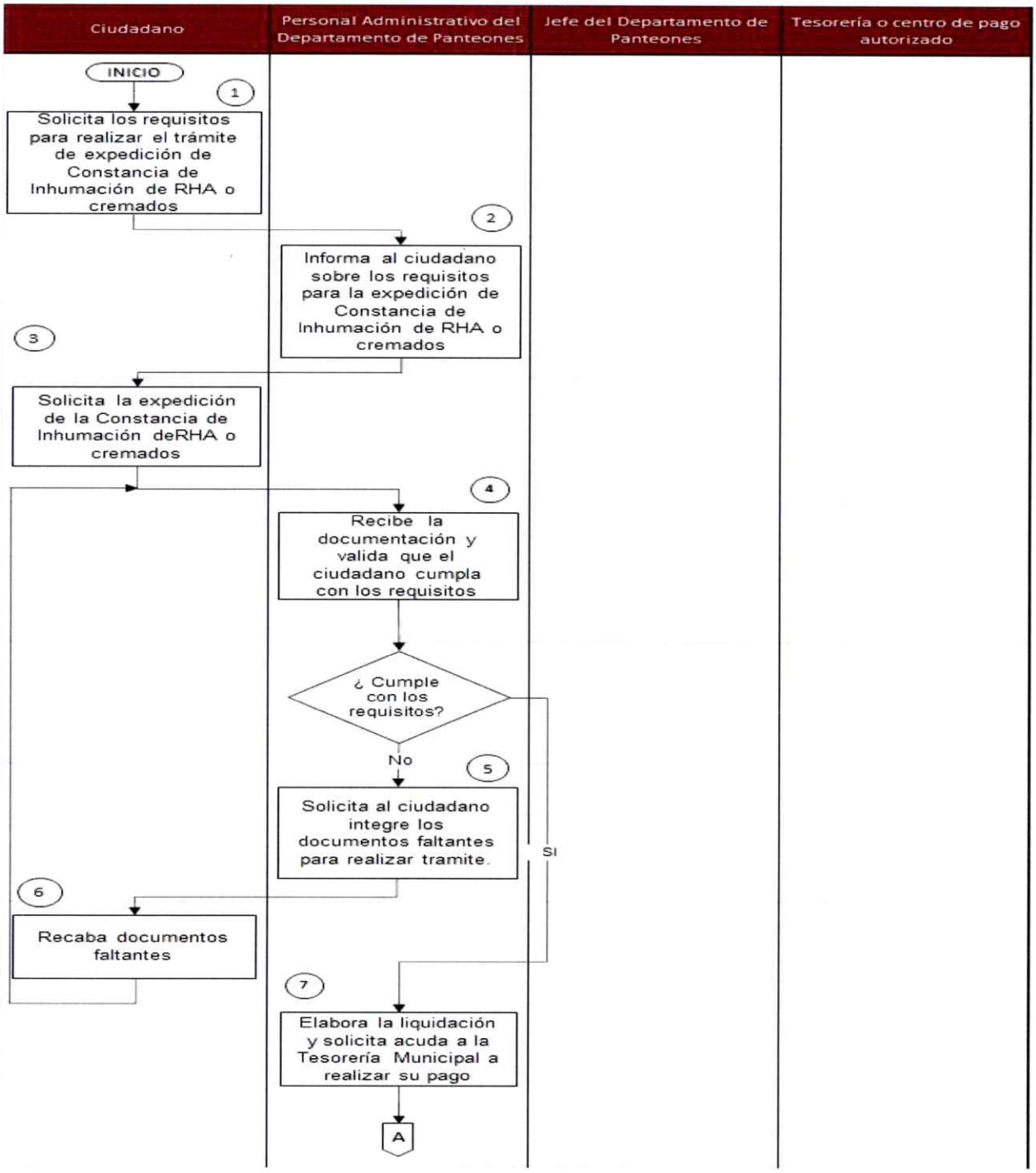
- La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Se realizará este servicio cuando se solicite la inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad. De fecha 20 de diciembre 2016.

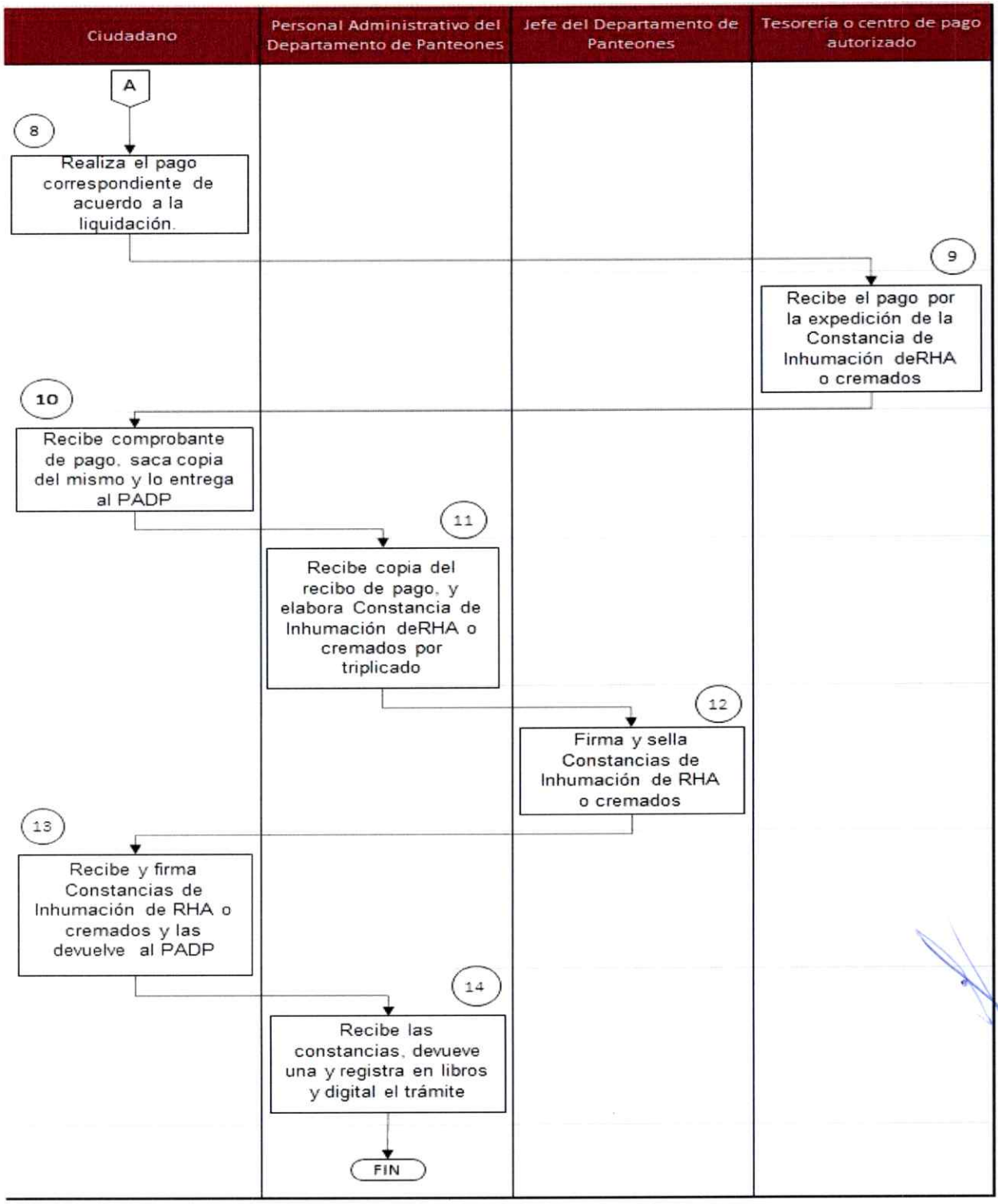
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para realizar el trámite. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la Tesorería Municipal para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para realizar el trámite.
6	Ciudadano.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del pago y elabora la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella las constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano.	Recibe y firma constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de Inhumación deRHA o cremados
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de Inhumación deRHA o cremados por triplicado
12
Firma y sella Constancias de Inhumación de RHA o cremados
13
Recibe y firma Constancias de Inhumación de RHA o cremados y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.	Mide el aumento o disminución en la inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.	[Número de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales solicitados. / Número de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales Realizados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CONSTANCIA DE INHUMACIÓN.

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÓN DEL CADÁVER DE LA _____

EN LA FOSA NÚMERO _____

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____

INHUMADOS EL _____

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD

CON DOMICILIO PARA RECIBIR Y OIR NOTIFICACIONES: PLAZA DR. GUSTAVO BAZ S/N COL. TLALNEPANTLA CENTRO, TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO. OFICINA DE PANTEONES.

HORA DE INHUMACIÓN

FUNERARIA _____

MATERIAL DE ATAUD _____

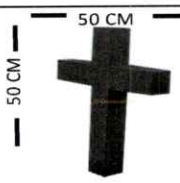
MEDIDAS DE LA FOSA _____

TELÉFONO _____

FECHA DE VENCIMIENTO _____

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRÁMITE QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACIÓN, NO SE AUTORIZA LA INSTALACIÓN DE BARANDALES, TIENE UN PLAZO DE 10 DÍAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERÁ EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NÚMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERÁ EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRÁN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA, LOS RESTOS ÁRIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERÁN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.

NOTIFICACIÓN : LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRÁ AL MUNICIPIO.



MEDIDAS DE LA CRUZ

_____
FIRMA DE NOTIFICACIÓN

C. _____
JEFE DE DEPARTAMENTO

ELABORÓ:
REG. LIB: REG. INF.
BD:

Instructivo.
DSMU-DP-CI-05. Constancia de Inhumación de Restos Humanos Áridos o Cremados.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Condiciones de la fosa.	Anotar si la fosa es disponible o era del titular.
Nombre del encargado.	Anotar nombre del encargado del panteón.
Nombre del panteón.	Anotar el nombre del panteón que va dirigida la inhumación.
Nombre del cadáver.	Anotar nombre de la persona que van a sepultar.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación.
Nombre del panteón que realizará la inhumación.	Anotar nombre del panteón que se va a realizar la inhumación.
Nombre de quien se encuentra sepultada.	Anotar el nombre completo de la persona que se encuentra sepultada.
Fecha de inhumación.	Anotar la fecha en que fueron inhumados los restos.
Nombre del titular de la fosa.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Firma del solicitante.	Plasmar la firma del solicitante de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Nombre de la funeraria.	Anotar el nombre de la funeraria que realiza el trámite.
Material del ataúd.	Anotar de qué material es el ataúd.
Medidas de la fosa.	Anotar las medidas de fosa si se refiere a un adulto o menor.
Teléfono del titular.	Anotar el teléfono del titular.
Fecha de vencimiento.	Anotar en qué fecha vence los derechos de la fosa.
Notas.	Anotar alguna referencia que se considere necesaria para mejor atención en el futuro.
Firma del titular.	Firma el titular de la fosa.
Firma del Jefe de Departamento.	Firma el Jefe del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Mantenimiento por Uso de Fosa en Panteones Municipales

I. Objetivo

Incrementar la expedición de constancia de mantenimiento de fosa en panteones municipales, mediante el pago de los derechos que señala el Código Financiero por uso de fosa en los panteones públicos municipales.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a la ciudadanía titular de una fosa en Perpetuidad en los Panteones Municipales, que solicite realizar el pago de mantenimiento por uso de fosa.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y 276 fracción I; Sección I, artículos 277 fracciones I, III y VI y 278 fracción IV; y Subsección IV, artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I, artículos 1, 2, y 4 fracción III; y Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisa, valida y autoriza la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del departamento de panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de mantenimiento por uso de fosa, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Título o certificación de perpetuidad original.
- Último recibo de pago por concepto de mantenimiento.
- Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

VII. Resultados

- Constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.

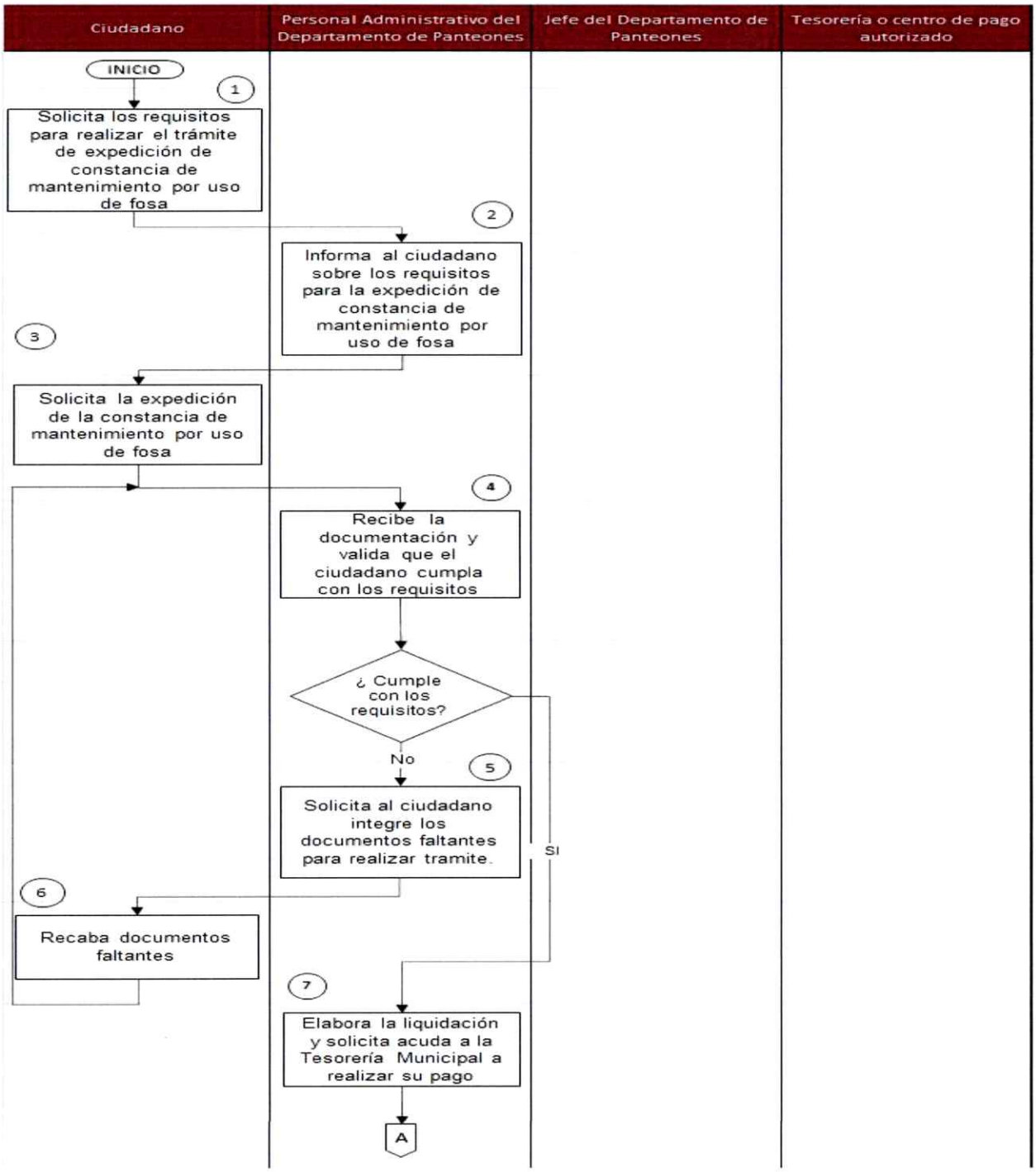
VIII. Políticas

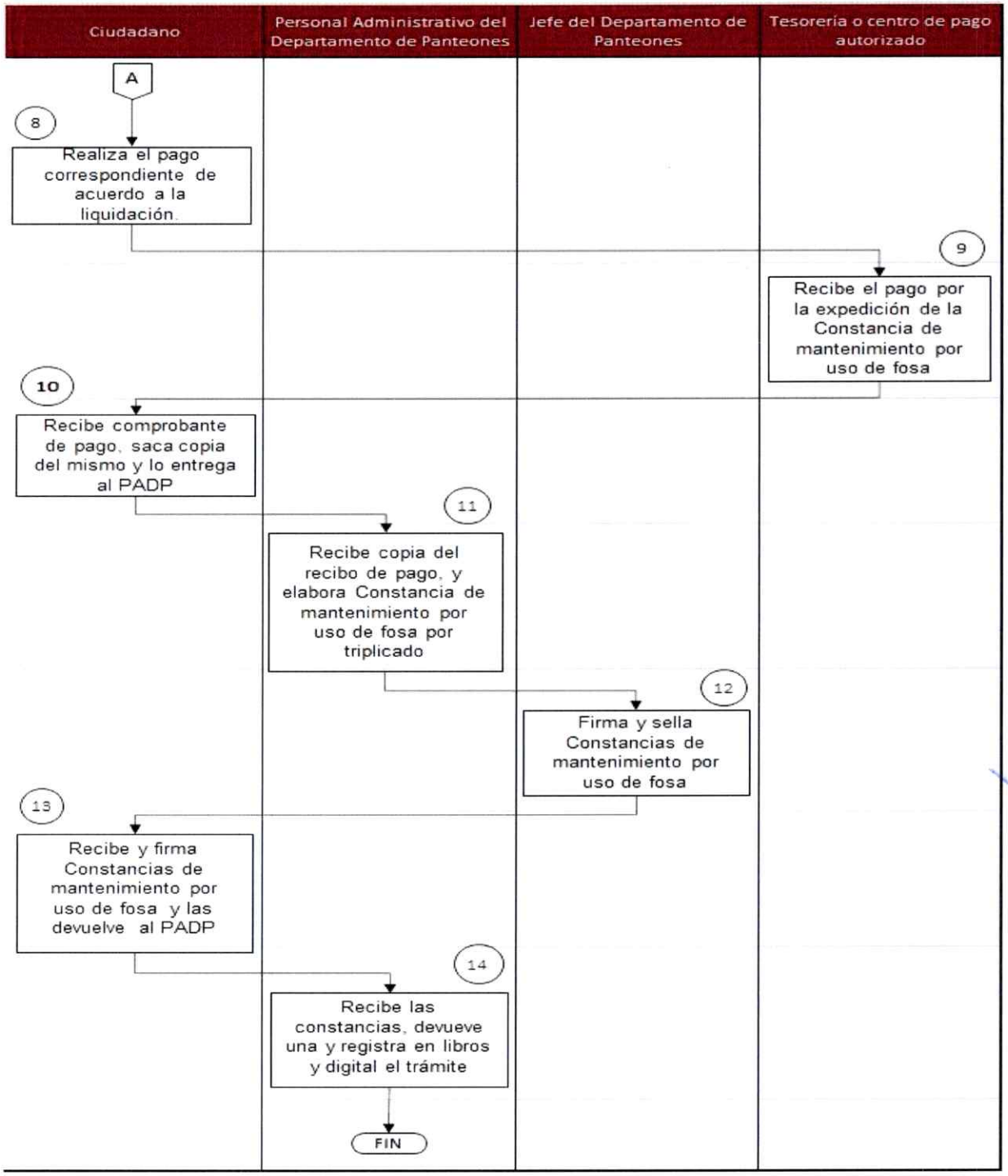
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Se realizará este servicio cuando se realice el pago del derecho de mantenimiento en perpetuidad, por uso de fosa en los panteones públicos municipales.
- Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad. De fecha 20 de diciembre 2016.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la Tesorería Municipal para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora la constancia de mantenimiento por uso de fosa por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella las constancias de mantenimiento por uso de fosa y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano.	Recibe y firma las constancias de mantenimiento por uso de fosa.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de mantenimiento por uso de fosa
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de mantenimiento por uso de fosa por triplicado
12
Firma y sella Constancias de mantenimiento por uso de fosa
13
Recibe y firma Constancias de mantenimiento por uso de fosa y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.	Mide el cumplimiento en la expedición de constancias de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales atendidos.}}{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales recibidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 2021

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A,

CONSTANCIA DE MANTENIMIENTO.

TITULAR: _____ **FIRMA DE CONFORMIDAD**

CON DOMICILIO. _____

LOCALIDAD _____ TELÉFONO _____

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA NÚMERO _____

DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____

_____

INHUMADO CON FECHA _____

ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO _____ DE FECHA _____

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO _____ FECHA DE VENCIMIENTO _____

NOTIFICACIÓN: ARTÍCULO 38° LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO) PUDIENDO ESTE SER REFRENDADO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRÁ AL MUNICIPIO.

E .

C. _____
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ELABORÓ:

REG.LIB:

BD: **REG. INF:**

Instructivo
DSMU-DP-01 Constancia de Mantenimiento por Uso de Fosa.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Nombre del titular.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Firma del titular de la fosa.	Firma el titular de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio del titular de la fosa.
Colonia.	Anotar la localidad del domicilio del titular de la fosa.
Teléfono del titular.	Anotar el teléfono del titular de la fosa.
Número de la fosa.	Anotar el número de la fosa de la cual se pagarán los derechos.
Nombre del panteón.	Anotar el nombre del panteón municipal del cual se pagarán los derechos.
Nombre de la persona que está sepultada.	Anotar, en su caso, el nombre de la persona que está sepultada ahí.
Fecha en que fueron sepultados.	Anotar la fecha en la que fueron inhumados lo restos.
Último trámite realizado.	Anotar el último trámite realizado.
Fecha del último trámite.	Anotar la fecha del último trámite realizado.
Periodo de pago.	Anotar el periodo de derechos cubiertos.
Fecha de vencimiento.	Anotar la fecha de vencimiento del refrendo.
Firma del titular de la fosa.	Firma el titular de la fosa.
Firma del Jefe de Departamento.	Firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Mantenimiento por Uso de Osario en Panteones Municipales

I. Objetivo

Incrementar la expedición de constancia de mantenimiento de osarios en panteones municipales, mediante el pago de los derechos que señala el Código Financiero por uso de osarios en los panteones públicos municipales.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a la ciudadanía propietaria de un osario en Panteones Municipales, que solicite realizar el pago de mantenimiento por uso de osario.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 y 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y; 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y; 278 fracción IV; y Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1, 2, y 4 fracción III; y Capítulo V, artículo 25 fracción VII, IX inciso d, Capítulo XI, artículos 104, 105 y 106. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del departamento de panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de mantenimiento por uso de osario, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Nicho:** Al espacio destinado al depósito de restos cremados.
- **Osario:** Al lugar destinado al depósito de restos humanos áridos que son exhumados.
- **Urnas para Cenizas:** Al recipiente en el cual son depositados la totalidad de los residuos procedentes de la cremación de un cadáver.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Documento que acredite la propiedad original.
- Último recibo de pago por concepto de mantenimiento.
- Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

VII. Resultados

- Constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.

VIII. Políticas

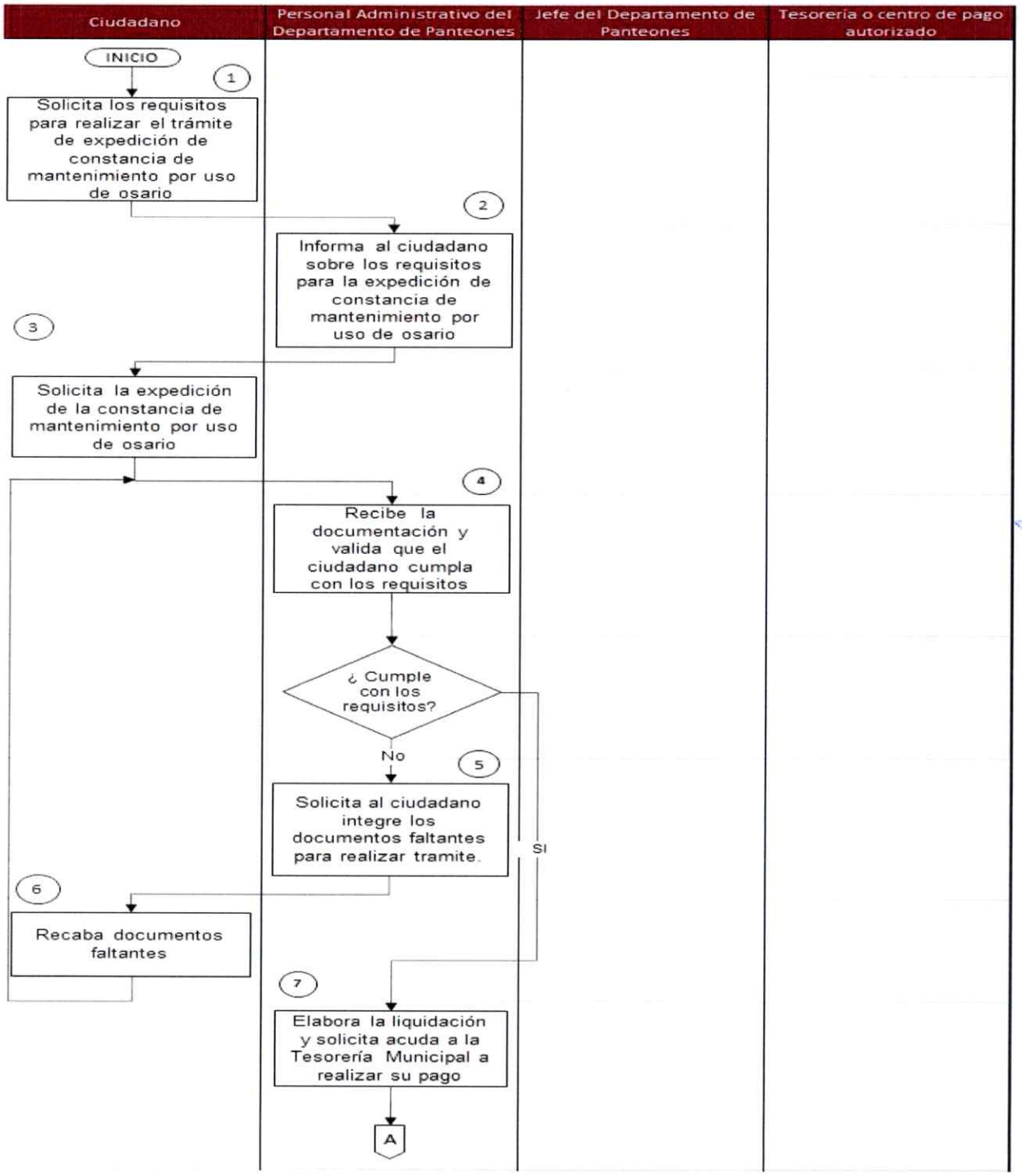
- La atención en oficina es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.
- Los titulares que hubiesen adquirido a título de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrán que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la ley.
- Se realizará este servicio cuando se realice el pago del derecho de mantenimiento en perpetuidad, por uso de osario en los panteones públicos municipales.
- Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad. De fecha 20 de diciembre 2016.

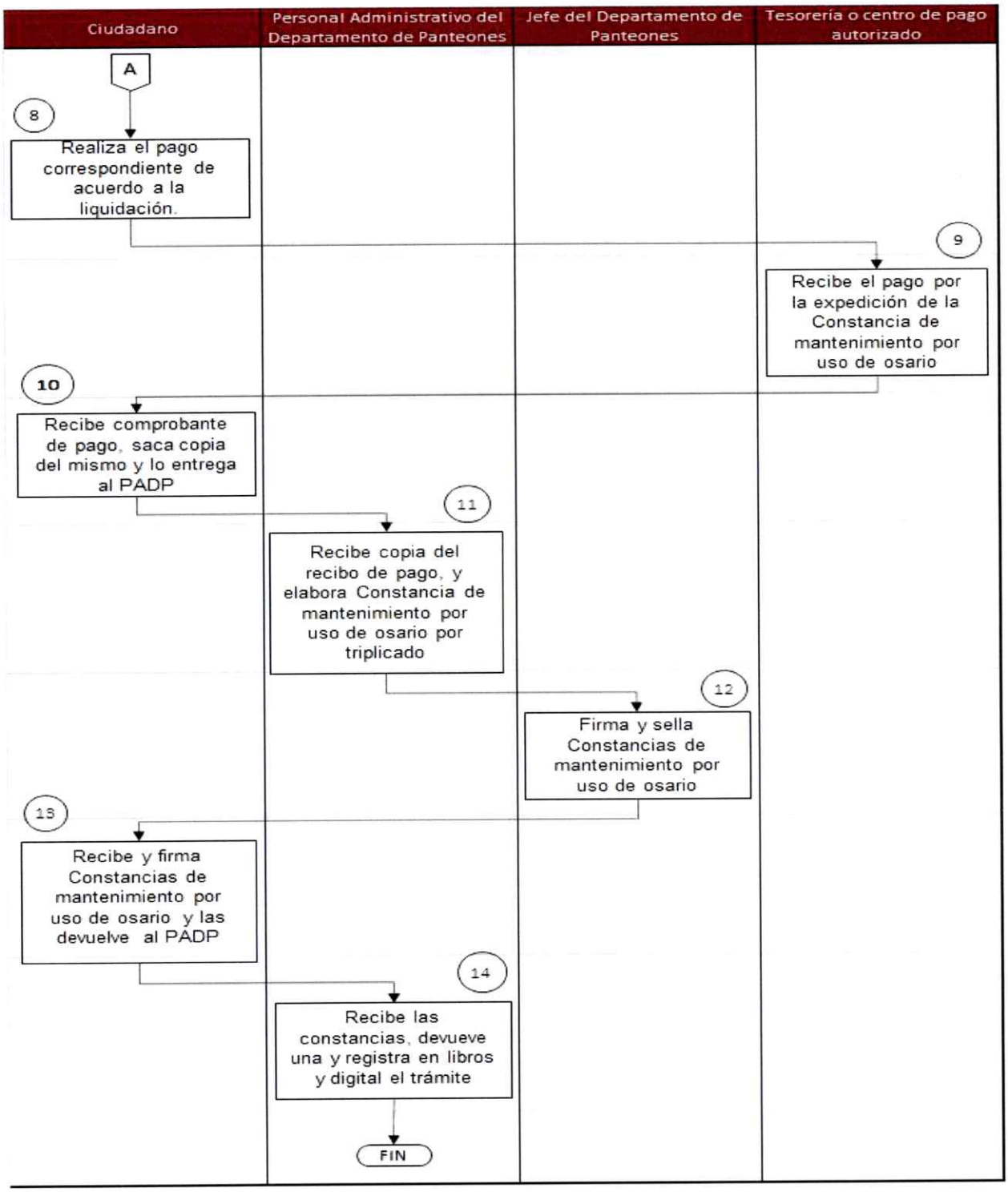
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar tramite. **Si:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la Constancia de mantenimiento por uso de osario.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de mantenimiento por uso de osario por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella las constancias de mantenimiento por uso de osario.
13	Ciudadano.	Recibe y firma las constancias de mantenimiento por uso de osario y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la Constancia de mantenimiento por uso de osario
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora Constancia de mantenimiento por uso de osario por triplicado
12
Firma y sella Constancias de mantenimiento por uso de osario
13
Recibe y firma Constancias de mantenimiento por uso de osario y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.	Mide el cumplimiento en la expedición de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales atendidos.}}{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales recibidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

MANTENIMIENTO DE OSARIO.

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEX A

ENCARGADO DEL PANTEÓN: _____

SÍRVASE PERMITIR DEPOSITAR LAS CENIZAS DEL: _____

EN EL OSARIO NÚMERO: _____ DEL MÓDULO _____

DE QUIEN EN VIDA LLEVO EL NOMBRE DE: _____

_____

FALLECIO EL _____ INH. EN LA FOSA _____

DEL PANTEÓN: _____

EL DIA: _____ _____

SOLICITANTE: _____ _____

DOMICILIO: _____ **FIRMA**

_____

TELÉFONO: _____

REALIZAR EL PAGO DE MTTO. A LOS 7 AÑOS _____

ATENTAMENTE.

C. _____
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES.

ART. 106 ..."Los titulares que hubiesen adquirido a título de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrá que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la Ley..."

ELABORÓ:
REG.LIB:
BD:
REG. INF.

Instructivo
DSMU-DP-MO-06 Mantenimiento de Osario.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar la fecha del día de la adquisición del osario.
Nombre del encargado.	Anotar el nombre del encargado del panteón dónde se encuentra el osario.
Nombre del panteón.	Anotar el nombre del panteón dónde se encuentra el osario.
Nombre del Difunto.	Anotar el nombre del difunto de quien se van a sepultar las cenizas.
Número de osario.	Anotar el número del osario asignado.
Ubicación del módulo.	Anotar el módulo en el que se encuentra el osario.
Nombre de los restos de quien se encuentran en el osario.	Anotar, en su caso, de quien son los restos que se encuentran en el osario.
Fecha de fallecimiento.	Anotar la fecha en la que falleció la persona.
Número de fosa.	Anotar, en su caso, el número de fosa en la que se inhumó.
Nombre del panteón.	Anotar, en su caso, el nombre del panteón en el que fue sepultado.
Persona sepultada.	Anotar, en su caso, el día en el que fue sepultado.
Nombre del solicitante.	Anotar el nombre de quien solicita el osario.
Firma del solicitante.	Firma de la persona que solicita el trámite.
Domicilio del solicitante.	Anotar el domicilio de la persona que solicita el osario.
Número del solicitante.	Anotar el número telefónico de la persona que va a realizar el trámite.
Fecha de vencimiento.	Anotar la fecha de vencimiento en la que deberá pagar su mantenimiento.
Sello del Departamento.	Colocar el sello del Departamento de Panteones.
Firma del Jefe de Departamento.	Firma del titular del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Constancia de Refrendo por Uso de Fosa

I. Objetivo

Incrementar la expedición de constancia de refrendo de fasa en panteones municipales, mediante el pago de los derechos que señala el Código Financiero para el uso de fosa en los panteones públicos municipales.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, titulares de una fosa en los Panteones Municipales con derechos vigentes, que soliciten realizar el pago de refrendo por uso de fosa.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y; 276 fracción I; Sección I, artículos 277 fracciones I, III y VI y; 278 fracción IV; y Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1, 2, y 4 fracción VI, Capítulo IV, artículo 18. Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso C; y Capítulo VI, artículos 35 y 38. Gaceta Municipal 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Departamento de Panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de refrendo por uso de fosa, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Constancia de Refrendo o inhumación con derechos vigentes (original y copia).
- Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral, original y copia.

VII. Resultados

- Constancia de refrendo por uso de fosa.

VIII. Políticas

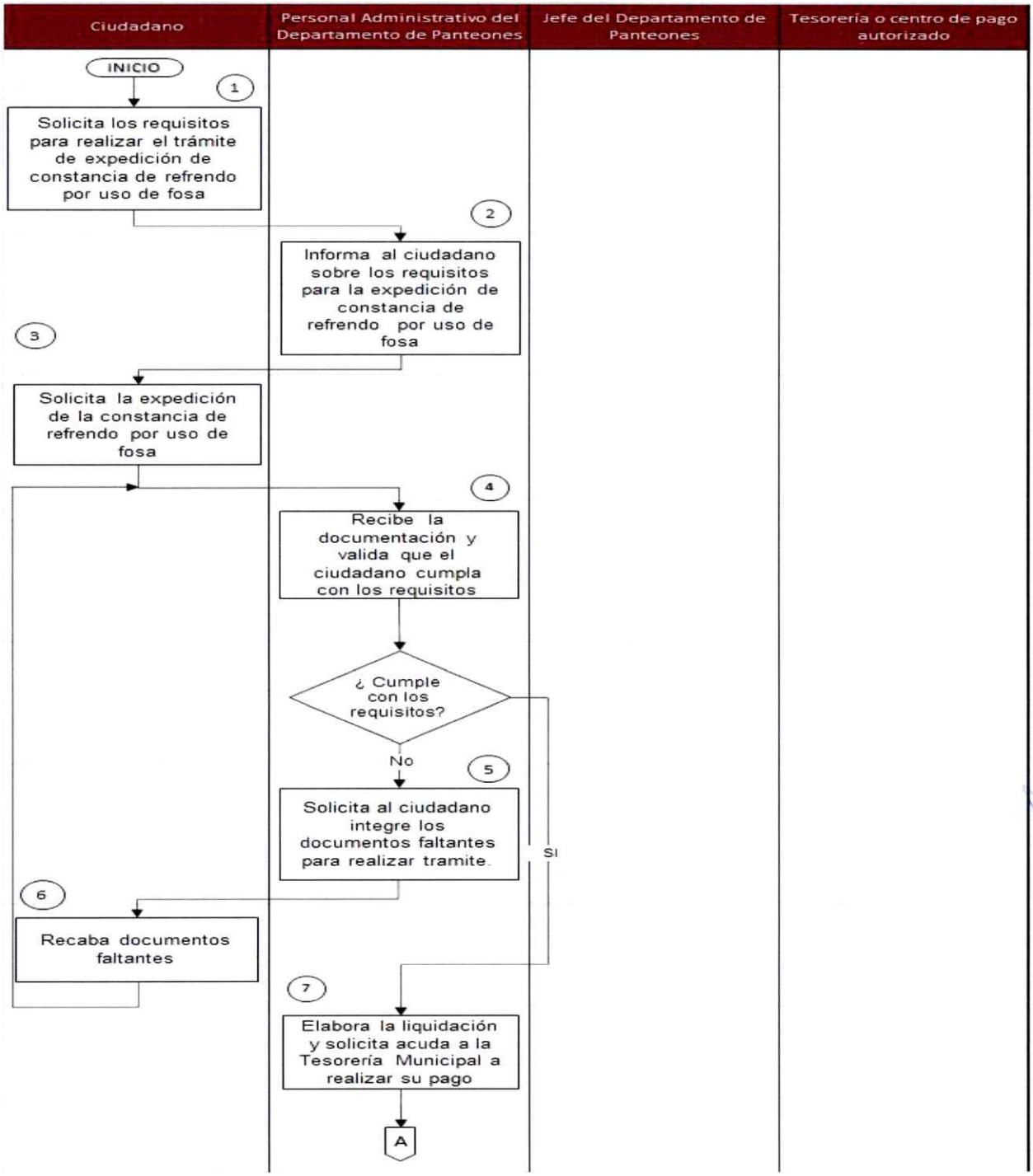
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Los derechos de uso respecto de una fosa o gaveta destinada a un menor de seis años podrán ser refrendados, dentro del término de 180 días naturales o después de siete años; para el caso de que no sean refrendados dentro del término referido, se procederá en términos de lo establecido en el reglamento de Panteones.
- El poseedor de una fosa o gaveta, perderá ese derecho cuando no realice el pago del refrendo dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes al vencimiento de la primera temporalidad de siete años. En este caso el Departamento de Panteones, procederá a la exhumación correspondiente de acuerdo con la ley, dejando los restos en la misma fosa en términos de lo establecido en el presente Reglamento; cuando el interesado pague los derechos de uso de un osario, dichos restos podrán depositarse en el mismo.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad de fecha 20 de diciembre 2016.

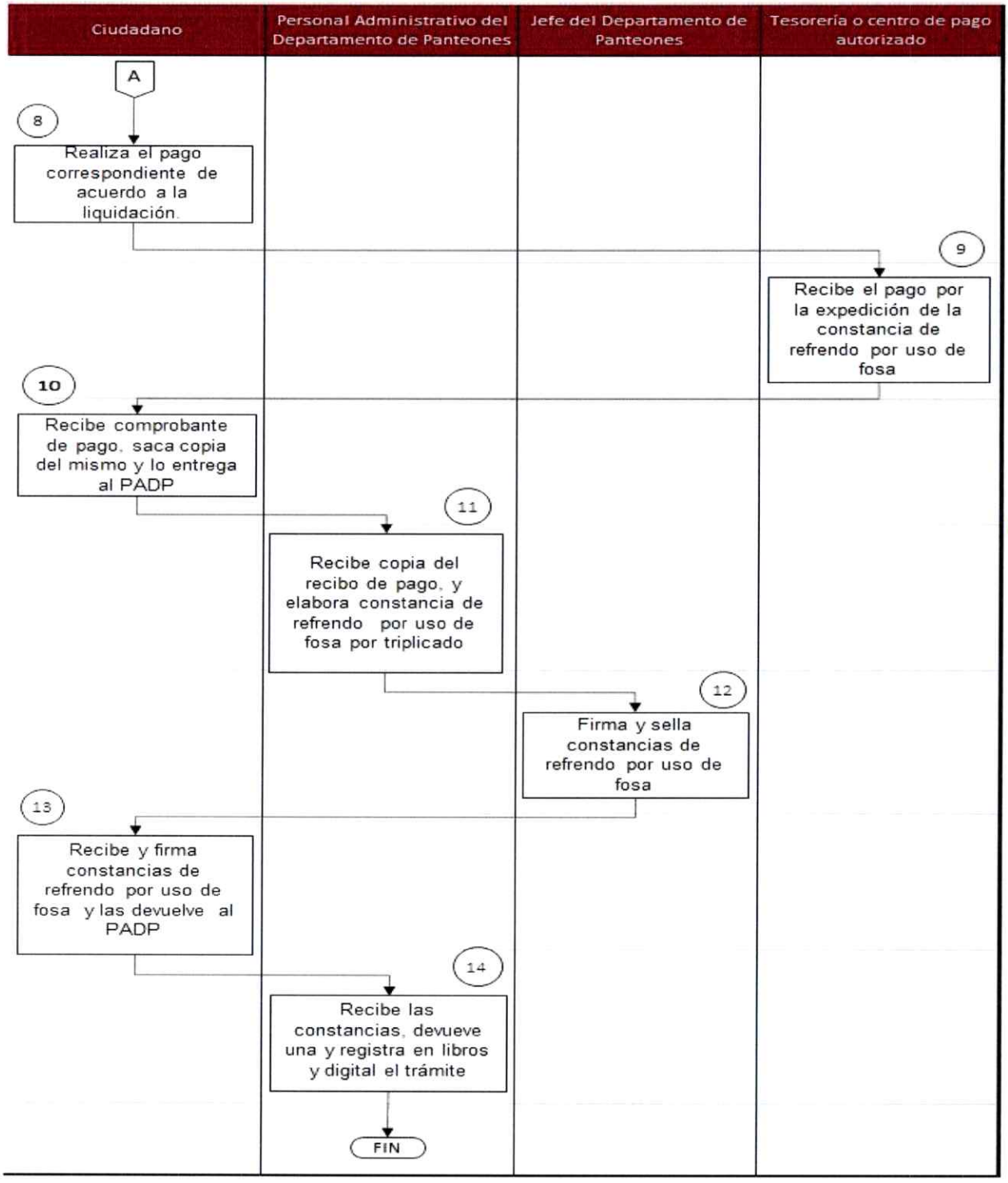
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar tramite. **Si:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba los documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería Municipal o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de refrendo por uso de fosa por triplicado

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella las constancias de refrendo por uso de fosa.
13	Ciudadano.	Recibe y firma constancias de refrendo por uso de fosa y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de refrendo por uso de fosa por triplicado
12
Firma y sella constancias de refrendo por uso de fosa
13
Recibe y firma constancias de refrendo por uso de fosa y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa en panteones municipales.	Mide el cumplimiento en la expedición de constancias de refrendo por uso de fosa en panteones municipales.	$\left[\frac{\text{Número de expediciones de constancias de refrendo por uso de fosa en panteones municipales atendidos.}}{\text{Número de expediciones de constancias por uso de fosa en panteones municipales recibidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 2021

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A,

CONSTANCIA DE REFRENDO.

TITULAR: _____	**FIRMA DE CONFORMIDAD**

CON DOMICILIO. _____

LOCALIDAD _____ TELÉFONO _____

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA NÚMERO _____

DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____

INHUMADO CON FECHA _____

ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO _____ DE FECHA _____

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO _____ FECHA DE VENCIMIENTO _____

NOTIFICACIÓN: ARTÍCULO 38° LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO) PUDIENDO ESTE SER REFRENDADO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRÁ AL MUNICIPIO.

FIRMA DE NOTIFICACIÓN	C. _____ **JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES**

ELABORÓ:

REG.LIB:

BD: **REG. INF:**

Instructivo
DSMU-DP-CR-07. Constancia de Refrendo.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Forma de pago.	Anotar si el pago es oportuno o por acuerdo de cabildo.
Nombre del titular de la fosa.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Firma del titular de la fosa.	Firma del titular de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Colonia.	Anotar la colonia y municipio del titular.
Número telefónico del titular.	Anotar el número telefónico del titular.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa.
Nombre del Panteón.	Anotar el nombre del panteón a que se refiere el refrendo.
Nombre del último sepultado.	Anotar el nombre completo de la última persona sepultada.
Última inhumación realizada.	Anotar la fecha de inhumación de la última persona sepultada.
Último trámite realizado.	Anotar cual fue el último trámite realizado.
Fecha de último trámite.	Anotar la fecha del último trámite realizado.
Periodo de pago.	Anotar que periodo está pagando de refrendo.
Vencimiento de pago.	Anotar la fecha de vencimiento del pago del periodo de refrendo.
Firma del titular que se acredite la notificación.	Plasmar la firma del titular para que se acredite la notificación.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del Jefe del Departamento de Panteones o sello oficial del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Permiso de Colocación de Placa de Identificación o Construcción de Gavetas

I. Objetivo

Mejorar la atención de los trámites para otorgar el permiso de construcción a través de la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas, a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, Tesorería Municipal y a la ciudadanía, titular de una fosa en los Panteones Municipales, que solicite el permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III, artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y; 276 fracción I; Sección I, artículos 277 fracciones I, III y VI y; 278 fracción IV; y Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I, artículos 1, 2, y 4 y 9. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Autorizar la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en panteones municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Departamento de Panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar el permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos:** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Gaveta:** Al espacio construido dentro de una fosa, destinada al depósito de cadáveres.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Título de perpetuidad o constancia de Refrendo o inhumación con derechos vigentes.
- Autorización de construcción.
- Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

VII. Resultados

- Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

VIII. Políticas

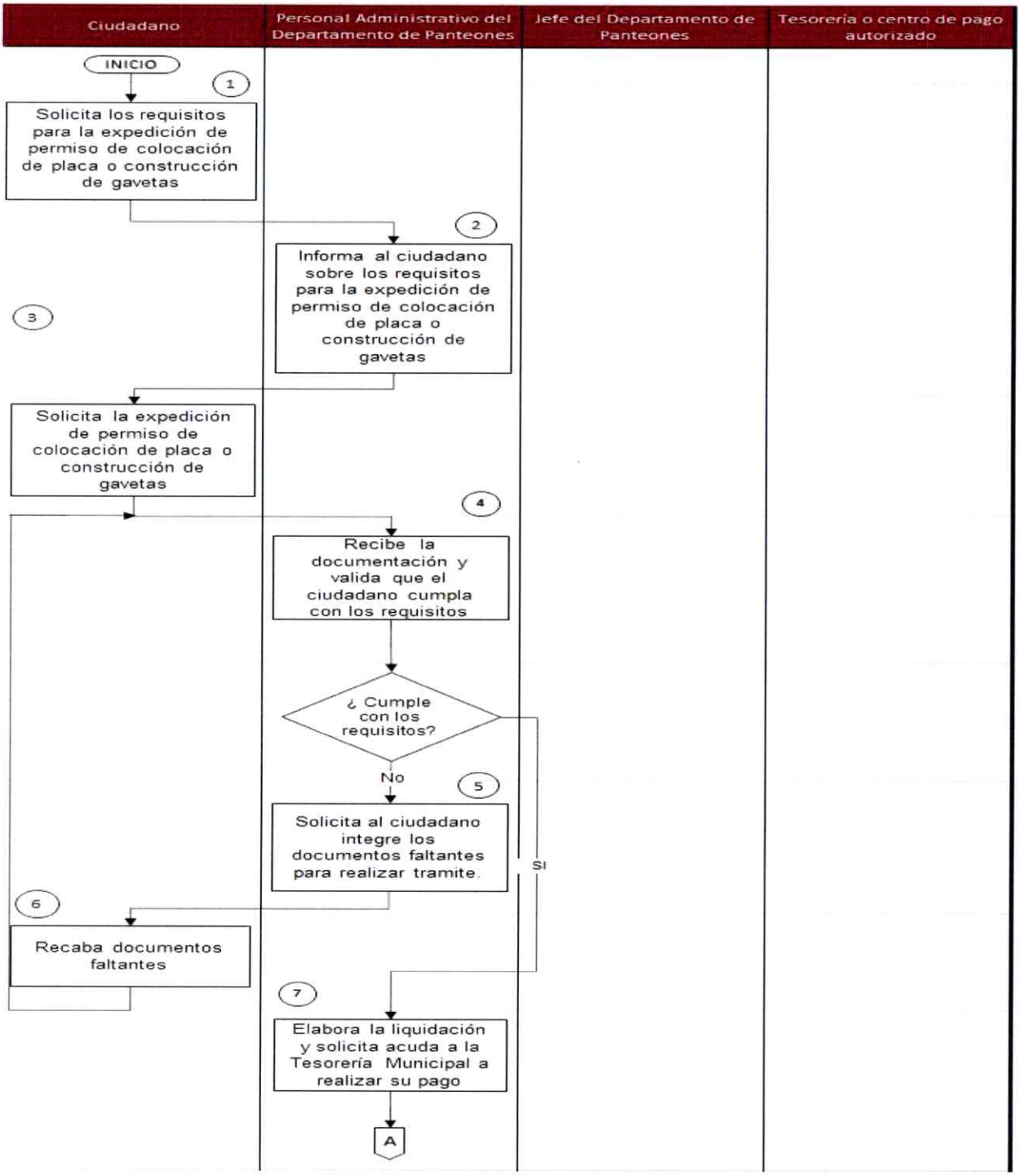
- La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 horas.
- Se autorizará la colocación de placa de identificación, o construcción de gavetas a los titulares de fosas con derecho vigente que así lo requieran.
- Realizar el pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad de fecha 20 de diciembre 2016.

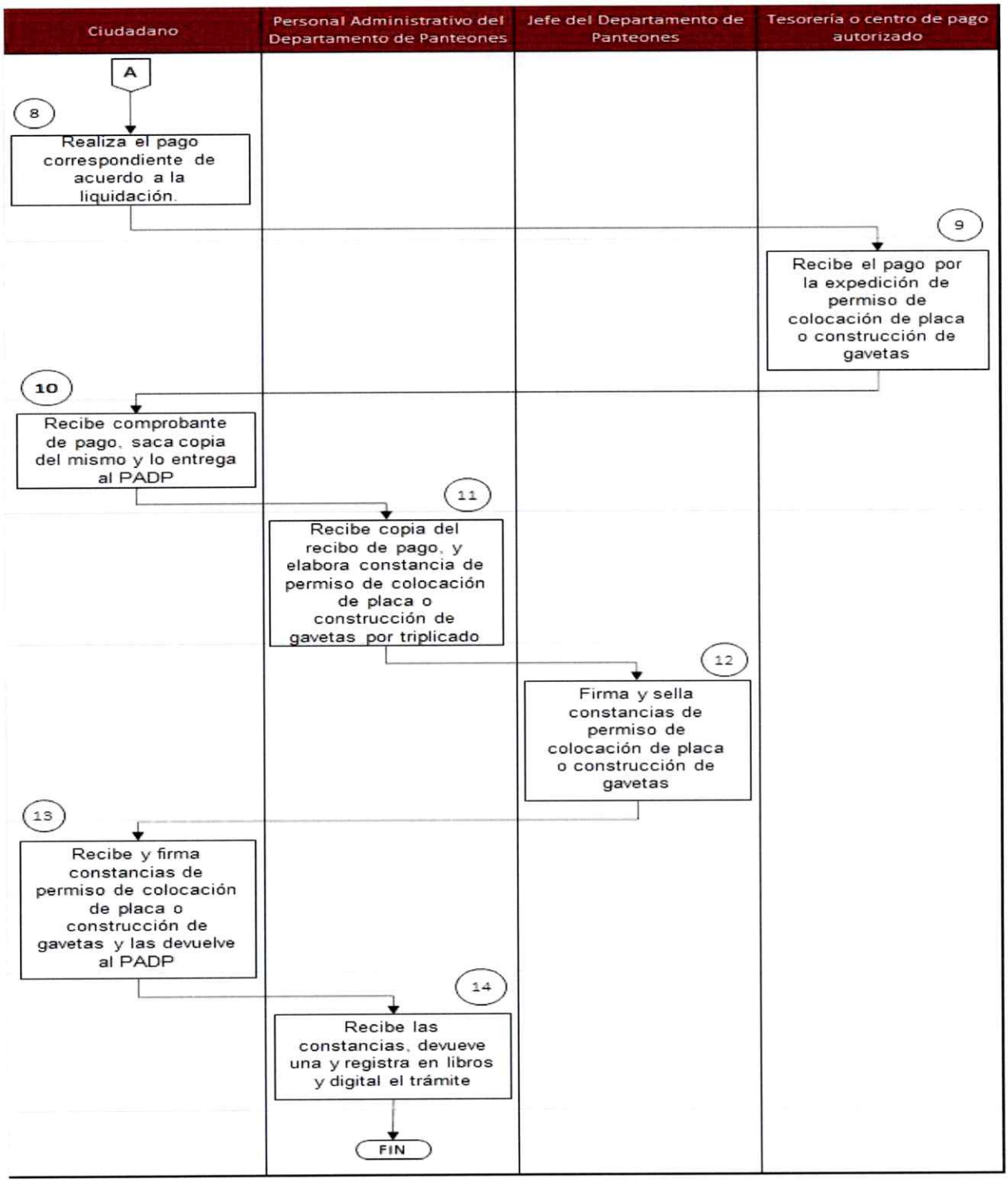
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite. **Si:** Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba los documentos faltantes.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago.
8	Ciudadano.	Realiza el pago correspondiente en la Tesorería Municipal de acuerdo con la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados.	Recibe el pago por expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
10	Ciudadano.	Recibe comprobante de pago, saca copia de este y lo entrega al personal administrativo del Departamento de Panteones.
11	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe copia del recibo de pago y elabora constancia de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella constancias de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Ciudadano.	Recibe y firma constancias de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano
Personal Administrativo del Departamento de Panteones
Jefe del Departamento de Panteones
Tesorería o centro de pago autorizado
A
8
Realiza el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.
9
Recibe el pago por la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas
10
Recibe comprobante de pago, saca copia del mismo y lo entrega al PADP
11
Recibe copia del recibo de pago, y elabora constancia de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas por triplicado
12
Firma y sella constancias de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas
13
Recibe y firma constancias de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas y las devuelve al PADP
14
Recibe las constancias, devueve una y registra en libros y digital el trámite
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.	Mide el aumento o disminución en los permisos de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.	$\left[\frac{\text{Número de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas solicitados.}}{\text{Número de permisos de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas autorizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.

Tlalnepantla de Baz México a _____

ENCARGADO DEL PANTEÓN: _____

CHECAR QUE DE LAS MEDIDAS PARA REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN

SIRVASE USTED, PERMITIR FIJAR PLACA DE IDENTIFICACIÓN SOBRE LA FOSA _____

DONDE DESCANSAN LOS RESTOS DE QUIEN EN VIDA LLEVÓ EL NOMBRE DE: _____

INHUMADO CON FECHA _____ DERECHOS CUBIERTOS DE _____

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD.

TELÉFONO. _____

SUPERFICIE AUTORIZADA POR CONSTRUIR (MÁXIMA):

LÁPIDA ADULTO 2 x 1 m		LÁPIDA MENOR 1 x 1 m		PLACA DE IDENTIFICACIÓN 30 x 50 cm	
LARGO:	2 m	LARGO:	1 m	LARGO:	50 cm
ANCHO:	1 m	ANCHO:	1 m	ANCHO:	30 cm
ALTURA:	30 cm	ALTURA:	30 cm	ALTURA:	10 cm

VIGENCIA DE 30 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA FECHA DE EXPEDICIÓN

ATENTAMENTE.

C. _____

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES.

AVISO IMPORTANTE:
ART. 40..."CUALQUIER INSTALACIÓN O CONSTRUCCIÓN DISTINTA A LO AUTORIZADO, SERÁ REMOVIDA SIN RESPONSABILIDAD PARA EL MUNICIPIO..." Y CON CARGO PARA EL TITULAR, DEBERÁ APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN ESTE TRÁMITE. QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TÉRMINO DE LOS TRABAJOS.

ELABORÓ: **REG. INF.**
REG. LIB:
BD:

Instructivo
DSMU-DP-PC-09. Permiso de Construcción.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Nombre del Panteón.	Anotar el nombre del panteón a que se refiere la perpetuidad.
Tipo de fosa.	Anotar si se refiere a fosa de adulto o menor.
Número de fosa.	Anotar el número de fosa que van a construir.
Última persona inhumada.	Anotar el nombre de la última persona que fue inhumada.
Fecha última de inhumación.	Anotar la fecha de la última inhumación.
Fecha de vencimiento.	Anotar la fecha de vencimiento de sus derechos.
Nombre del titular de la fosa.	Anotar el nombre completo del titular de la fosa.
Domicilio del titular.	Anotar el domicilio completo del titular.
Número telefónico del titular.	Anotar el número telefónico del titular.
Firma del titular.	Plasmar la firma del titular.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del Jefe del Departamento de Panteones o sello oficial del Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Expedición de Permiso para el Uso de Velatorios Municipales

I. Objetivo

Ampliar el servicio de velación, mediante el préstamo de las instalaciones con las que cuenta el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a los familiares del finado que lo soliciten.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titular de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, así como al Jefe de Departamento de Panteones y a los servidores públicos adscritos al área, ciudadanía con domicilio en Tlalnepantla y tenga forma de comprobarlo, que solicite el servicio de velatorios municipales.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso e. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; y Capítulo III artículo 23 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 04 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, y 3 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I y II; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 50 fracciones I, II y III; y Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I y II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I, inciso e y 276 fracción I; Sección I; artículos 277 fracciones I, III y VI y 278 fracción IV; y Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículos 1, 2 y 4 fracción III; Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso e; y Capítulo X, artículos 90 al 103. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Panteones es el área encargada de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servicios administrativos de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, ejecución y actualización de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, y expedición de documentos relacionados con trámites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento de Panteones, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la expedición del permiso para el uso de velatorios municipales, firmando y sellando la constancia elaborada por el personal administrativo del Departamento de Panteones.

El Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición del permiso para el uso de Velatorios Municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición del permiso para el uso de Velatorios Municipales.
- Elaborar el permiso para el uso de velatorios municipales y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

V. Definiciones

- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Velatorio:** El local destinado a la velación de cadáveres.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos

- Acta de defunción.
- Identificación oficial del titular vigente, Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en su caso (IFE) Instituto Federal Electoral.

VII. Resultados

- Permiso para el uso de Velatorios Municipales.

VIII. Políticas

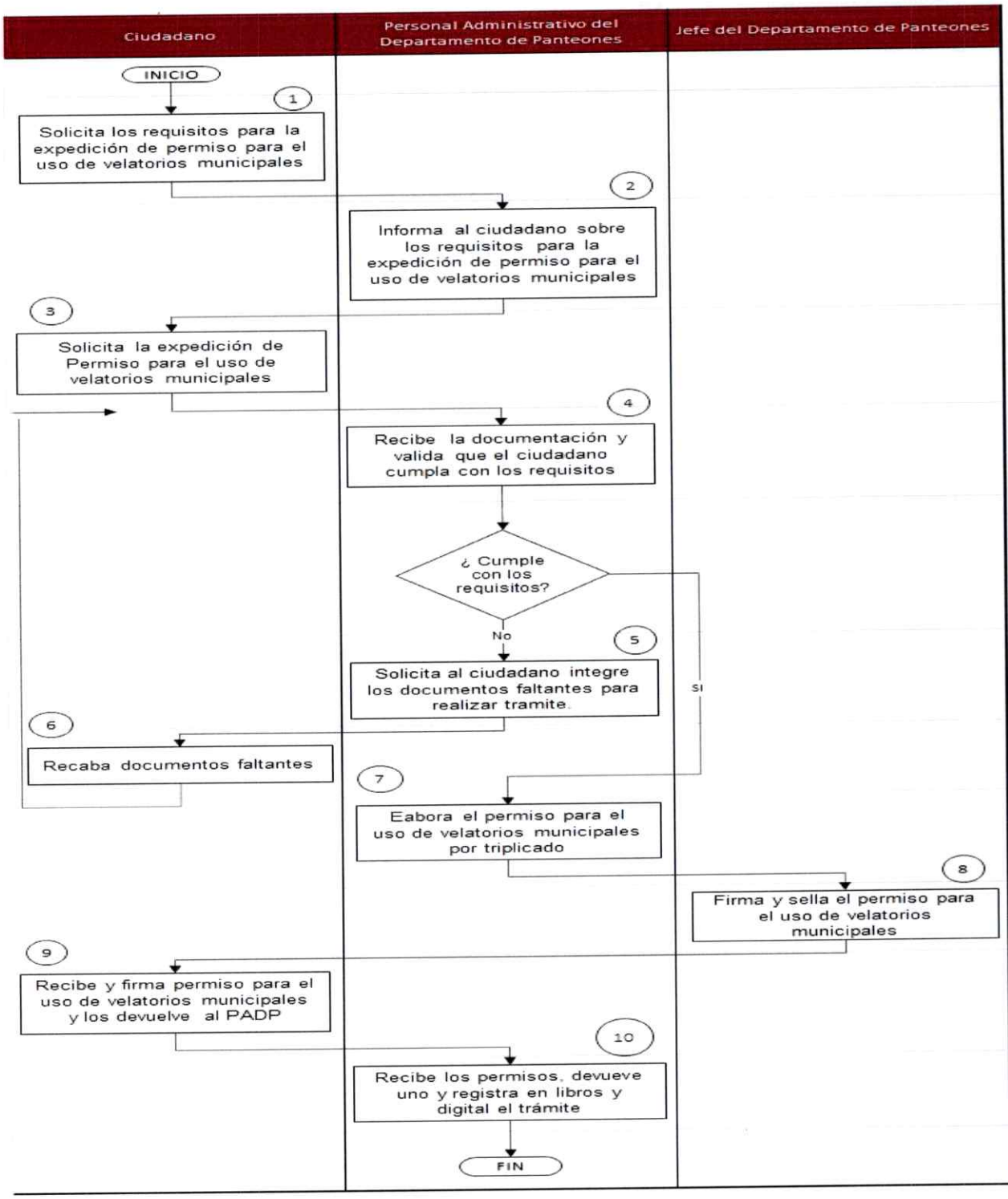
- La atención en oficina es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 horas.
- Respetar todos los bienes muebles e inmuebles que integran el velatorio, haciéndose responsable de la correcta utilización por los mismos.
- Ser responsables de las acciones u omisiones de los acompañantes y se hará cargo de los gastos que origine la subsanación de los desperfectos ocasionados.
- No podrá ceder la asignación del velatorio sin la aprobación expresa del Departamento de Panteones.

- Queda estrictamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las salas de velación, así como utilizar música viva o con alto volumen.
- Por ningún motivo se permitirá embalsamar o vestir a los difuntos dentro de las salas de velación municipal.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano.	Solicita los requisitos para la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
3	Ciudadano.	Solicita la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe la documentación y valida que el ciudadano cumpla con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite. **Si:** Elabora el permiso para el uso de velatorios municipales por triplicado
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Solicita al ciudadano integre los documentos faltantes para realizar trámite.
6	Ciudadano.	Recaba documentos faltantes
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Elabora el permiso para el uso de velatorios municipales por triplicado.
8	Jefe del Departamento de Panteones.	Firma y sella el permiso para el uso de velatorios municipales.
9	Ciudadano.	Recibe y firma los permisos para el uso de velatorios municipales y las devuelve al personal administrativo del Departamento de Panteones.
10	Personal Administrativo del Departamento de Panteones.	Recibe los permisos, devuelve uno y registra en libros y digital el trámite.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.	Mide el aumento o disminución en la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.	[Número de expedición de permisos para el uso de velatorios municipales solicitados. / Número de expedición de permisos para el uso de velatorios municipales proporcionados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES.
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

PERMISO DE VELACIÓN.

Tlalnepantla de Baz México a

C. _____

ENCARGADO DEL VELATORIO DE: _____

P R E S E N T E:

SÍRVASE USTED, PERMITIR LA VELACIÓN DEL CADÁVER DE: _____

_____

EN LAS INSTALACIONES DEL VELATORIO A SU CARGO, EN EL SIGUIENTE HORARIO:

INGRESO | | | | SALIDA | | | |

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: _____ _____ FIRMA

DOMICILIO: _____

_____

TELÉFONO: _____

FUNERARIA _____

DESTINO _____

ATENTAMENTE.

C. _____

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES.

ART. 102 ..."Queda estrictamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las salas de velación, así como utilizar música viva o con alto volumen..." ART. 103..."Por ningún motivo se permitirá embalsamar o vestir a los difuntos dentro de las salas de velación municipal..." TODO DAÑO OCASIONADO AL VELATORIO LO CUBRIRÁ EL SOLICITANTE.

ELABORÓ:

_____
FIRMA DE ENTERADO

Instructivo
DSMU-DP-PV-09. Permiso de Velación.

Información requerida	Instrucción
Fecha.	Anotar fecha del día.
Responsable del Velatorio.	Anotar el nombre del encargado del velatorio.
Nombre del Velatorio.	Anotar el nombre del velatorio.
Nombre de la persona fallecida.	Anotar el nombre de la persona fallecida.
Fecha de ingreso.	Anotar fecha de ingreso.
Fecha de salida.	Anotar fecha de salida del uso del velatorio.
Nombre del solicitante.	Anotar nombre del solicitante.
Firma del solicitante.	Firma del solicitante.
Domicilio del solicitante.	Anotar domicilio del solicitante.
Teléfono del solicitante.	Anotar teléfono del solicitante.
Nombre de la funeraria.	Anotar el nombre de la funeraria.
Destino de donde será sepultado.	Anotar el destino del cadáver o inhumación donde será sepultado.
Sello del Departamento.	Plasmar el sello del Departamento.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma de autorización del Jefe de Departamento.
Firma del solicitante.	Firma del solicitante de conocimiento del uso y prohibiciones del velatorio.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe del Departamento de Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Mantenimiento Menor a Escuelas Públicas Municipales

I. Objetivo

Mejorar las instalaciones de los centros educativos, mediante la atención a las peticiones de las instituciones en los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de su infraestructura, para su mejoramiento y conservación en los planteles educativos públicos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Mantenimiento a Escuelas y a los titulares de sus áreas adscritas de trabajos de mantenimiento, así como el Instituto Municipal de Educación que es la responsable de recibir las solicitudes de las instituciones educativas.

III. Referencias

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo VII, Sección VII, artículos 252 fracción VIII, 253 fracción III; Subsección III, artículos 256 fracción V; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso f, fracciones II, III, VII, XI y XIII, 276 fracción I; Sección I, artículos 277 fracción I y VI y, 278 fracción IV; y Subsección V, artículo 283 fracciones I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32, fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción XI. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Mantenimiento a Escuelas es el área operativa y administrativa responsable de otorgar el mantenimiento a escuelas públicas, de acuerdo con la estructura orgánica vigente de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento a las Escuelas públicas, a través de las disposiciones de la normatividad aplicable.

La Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Proponer a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, nuevas estrategias, para atender la demanda para el mantenimiento menor a las escuelas oficiales del Municipio.
- Organizar y revisar los procedimientos y controles de los materiales para la aplicación y comprobación utilizados en las escuelas públicas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Dirigir y coordinar con el Jefe de Departamento las acciones de las brigadas de mantenimiento menor a las escuelas públicas del Municipio.

El Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas, deberá:

- Programar y ejecutar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
- Analizar las solicitudes de mantenimiento que los centros escolares formulen por conducto del Instituto Municipal de Educación, que en caso de ser procedentes en términos normativos y presupuestales se ejecuten los trabajos de mantenimiento menor a las instalaciones educativas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Realizar el levantamiento de la cuantificación de materiales y equipo necesarios para realizar los trabajos.
- Supervisar en campo las actividades que realicen las cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado.

Los servidores públicos del área administrativa, deberán:

- Recibir solicitudes, elaborar informes de trabajos y dar seguimiento a las peticiones.
- Informar y registrar los trabajos realizados del programa de mantenimiento permanente de los centros escolares.

Los servidores públicos del área operativa, deberán:

- Realizar los trabajos de mantenimiento menor señalados en la orden de trabajo entre las que podemos señalar reparaciones a instalaciones eléctricas, de plomería, herrería, albañilería, servicio de pintura, y mantenimiento de las áreas verdes, otros.

El Instituto Municipal de Educación, deberá:

- Participa en recibir las solicitudes de mantenimiento de los inmuebles de las escuelas públicas municipales y las canaliza a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su programación y atención.

V. Definiciones

- **Cuadrilla:** Número de personas que integran un grupo de trabajo.
- **Operador:** Chofer que tiene a resguardo la unidad vehicular.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Unidades de medida:** metro cuadrado, metro lineal, metro cúbico (m2., ml., m3).

VI. Insumos

- Oficio de la Institución educativa canalizado a través del Instituto Municipal de Educación solicitando los trabajos de mantenimiento.
- Programa de trabajo del Departamento.
- Levantamiento de necesidades básicas de mantenimiento.
- Orden de trabajo.
- Vale de material.

VII. Resultados

- La atención al servicio de mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.

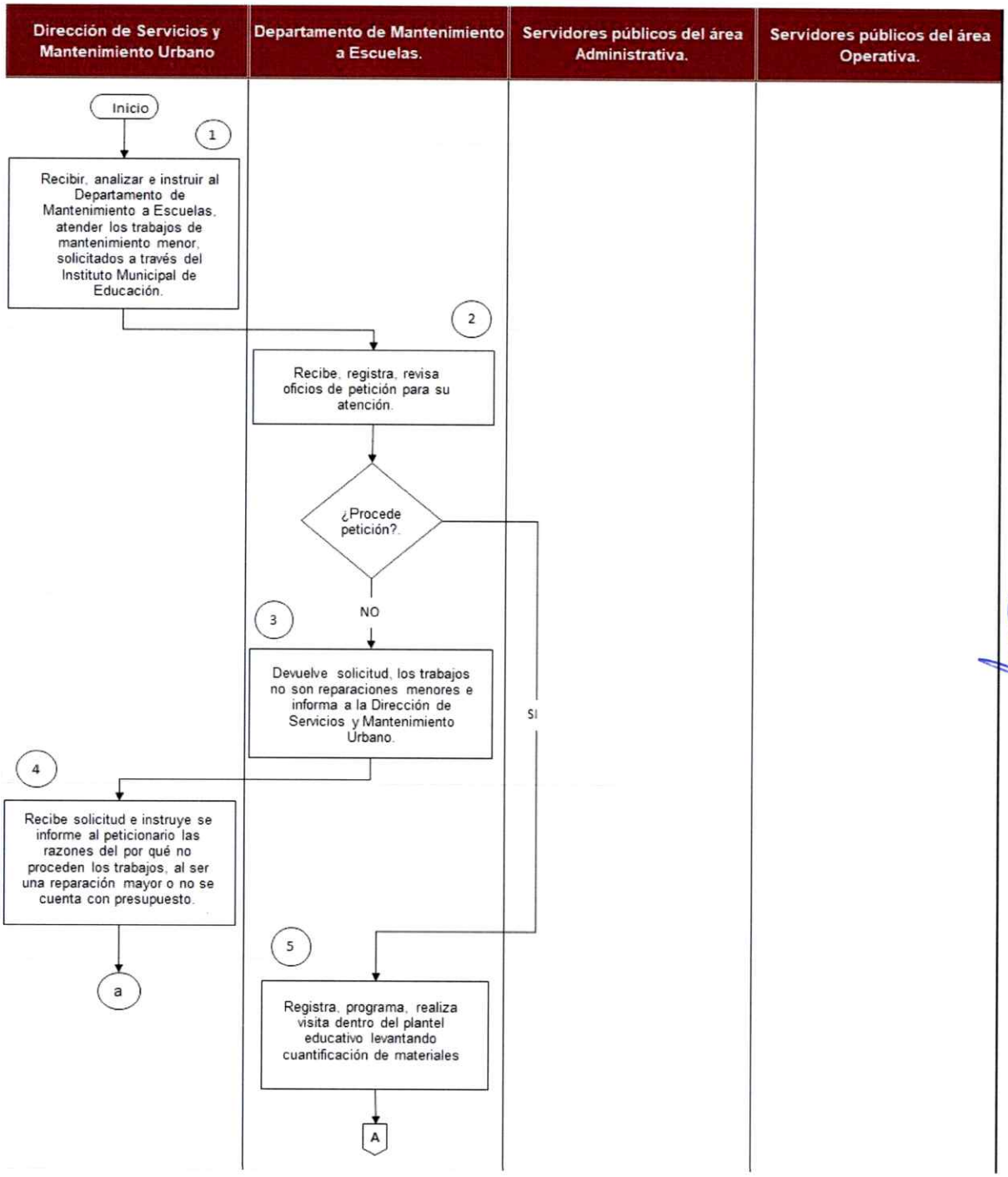
VIII. Políticas

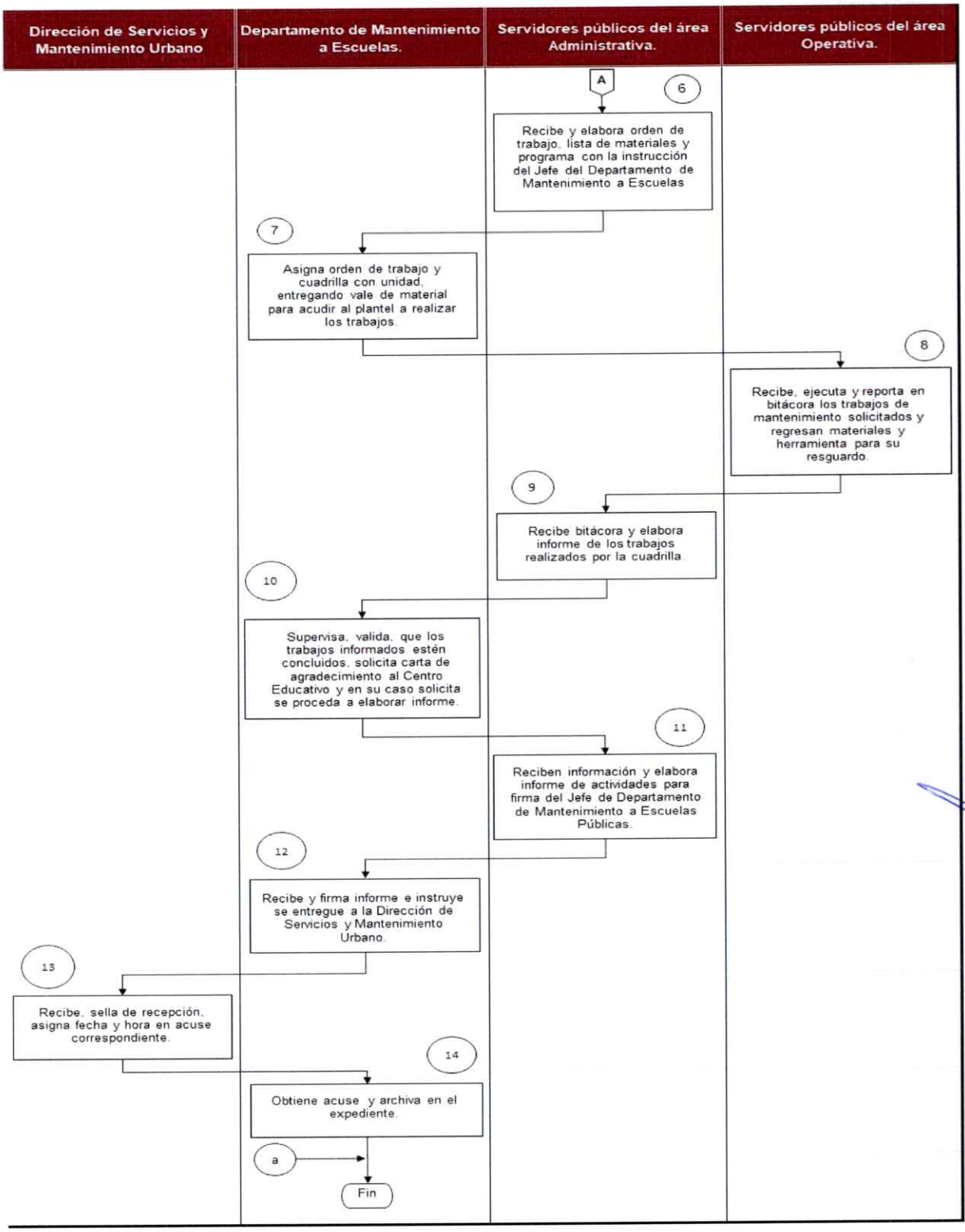
- Elaborar petición por escrito dirigida al Titular del Instituto Municipal de Educación, informando lo siguiente:
  a) Nombre completo de la institución pública, turno, nombre de la Directora de la Institución, domicilio y teléfono del solicitante.
  b) Ubicación del centro educativo.
  c) Descripción general del trabajo que se solicita para su mantenimiento.
  d) Elaborar carta de agradecimiento dirigida al Presidente Municipal con copia para la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para control y cierre del caso.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibir, analizar e instruir al Departamento de Mantenimiento a Escuela, atender los trabajos de mantenimiento menor, solicitados a través del Instituto Municipal de Educación.
2	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Recibe, registra, revisa oficios de petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud, los trabajos no son reparaciones menores e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **Si:** Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales.
3	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Devuelve solicitud, los trabajos no son reparaciones menores e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe solicitud e instruye se informe al peticionario las razones del por qué no proceden los trabajos, al ser una reparación mayor o no se cuenta con presupuesto.
5	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales.
6	Servidores públicos del área Administrativa.	Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
7	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Asigna orden de trabajo y cuadrilla con unidad, entregando vale de material para acudir al plantel a realizar los trabajos.
8	Servidores Públicos del área Operativa.	Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo.
9	Servidores Públicos del área Administrativa.	Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla.
10	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Supervisa, valida, que los trabajos informados estén concluidos, solicita carta de agradecimiento al Centro Educativo y en su caso solicita se proceda a elaborar informe.
11	Servidores Públicos del área Administrativa.	Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
12	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
Servidores públicos del área Administrativa.
Servidores públicos del área Operativa.
A
6
Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas
7
Asigna orden de trabajo y cuadrilla con unidad, entregando vale de material para acudir al plantel a realizar los trabajos.
8
Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo.
9
Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla.
10
Supervisa, valida, que los trabajos informados estén concluidos, solicita carta de agradecimiento al Centro Educativo y en su caso solicita se proceda a elaborar informe.
11
Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.
12
Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento menor a escuelas públicas municipales.	Mide el aumento o disminución en el mantenimiento menor a escuelas públicas municipales.	$\left[\frac{\text{Número de servicios de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales programadas.}}{\text{Número de servicios de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS

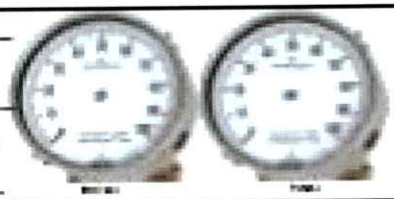
"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, el Caudillo del Sur".

ORDEN DE TRABAJO/BITÁCORA

Fecha _____

NOMBRE Y UBICACIÓN _____

No. de Reporte _____
Concluido ○ En Proceso ○
Unidad _____
Kilometraje: _____ _____
Carga de Gas L.P (Lts) _____



Operador: _____
Auxiliares _____

INSTALACIÓN HIDROSANITARIA	☐
INSTALACIONES ELÉCTRICAS	☐
ALBAÑILERÍA	☐
HERRERÍA	☐
MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	☐
PINTURA	☐
IMPERMEABILIZACIÓN	☐
RETIRO DE CASCAJO	☐

CONCEPTO	U.M	CANTIDAD

BITACORA DEL DIA

NOMBRE Y FIRMA DEL CABO _____

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR ESC. _____

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO _____

Instructivo

BTD-01DSMU-SSCAyV-DME-OT-01 Orden de Trabajo/ Bitácora.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Nombre y ubicación.	Se pondrá el nombre y ubicación del centro escolar y/o lugar de trabajo.
Número de reporte.	Se pondrá el número de reporte, ejemplo Op0001, DSMU/001/2020.
Estatus del servicio.	Se rellena el círculo con el estatus del servicio concluido (si se terminó el trabajo) o si aún está en proceso, actividades a realizar.
Número económico de la unidad.	Anotar aquí el número económico que se encuentra rotulado en el vehículo, que fue designado a la cuadrilla de trabajo.
Kilometraje del vehículo.	Anotar el kilometraje con el que el vehículo inicia y finaliza la jornada de trabajo. (El cual será cotejado con el día anterior).
Combustible.	Anotar si cargó combustible (Gasolina, Gas LP. Diesel, Otro), en litros (litros).
Nivel de combustible.	Se marcará el nivel de combustible en los medidores, inicial y final.
Nombre del Operador.	Anotar el nombre del operador que hará uso de la unidad.
Nombre de los trabajadores.	Anotar el nombre de los trabajadores de la cuadrilla que realizarán los trabajos.
Trabajos por realizar.	Describir los trabajos que se realizaron.
Concepto de trabajo.	Anotar los conceptos de los trabajos.
Unidad de medida.	Anotar las unidades de medida (m2, ml. pza.).
Cantidad realizada.	Anotar la cantidad de los trabajos ejecutados.
Resumen de trabajos.	Se anotarán todos los trabajos realizados en el Centro escolar.
Nombre y firma del cabo.	Anotar el nombre y firma del cabo responsable.
Nombre y firma del Director del Centro Educativo.	Anotar el nombre y firma del Director de la Escuela.
Nombre, firma y sello del Departamento.	Anotar el nombre y firma del Jefe del Departamento y sello.

DSMU-SSCAyV-DME-VM-02 Vale de Material.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019-2021

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, el Caudillo del Sur".

Fecha _____
Hora _____
Lugar _____

VALE DE SALIDA

No	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD	U.M	CANTIDAD APLICADA	U.M
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Fecha _____
Hora _____

VALE DE ENTRADA

No	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD	U.M
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR ESCOLAR

Instructivo
DSMU-SSCAyV-DME-VM-02 Vale de Material.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Hora de salida.	Se pondrá la hora de salida del material del almacén.
Ubicación del Centro Escolar.	Se pondrá la ubicación del Centro Escolar y/o lugar de trabajo.
Materiales solicitados.	Se anotarán los materiales solicitados al almacén.
Cantidad de materiales.	Se pondrá la cantidad de materiales solicitados.
Unidad de medida.	Se anotará la unidad de medida de los materiales (pza. kg. ml. cubeta).
Material utilizado.	Anotar la cantidad de material utilizado.
Devolución de material.	Se anotará el material sobrante que se regresa al almacén.
Cantidad de material reintegrado.	Anotar las cantidades de los materiales que son devueltos al almacén.
Unidad de medida de los materiales.	Anotar la unidad de medida de los materiales empleados (m2, ml. pza.).
Nombre y firma del responsable.	Anotar el nombre del responsable.
Nombre y firma del supervisor de campo.	Anotar el nombre del supervisor de campo.
Nombre, firma y sello del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre del Jefe de Departamento, se pasará a firma y plasmará sello del Departamento.
Nombre y firma del Centro escolar.	Se pondrá el nombre del Centro escolar y una vez concluidos los trabajos se le solicitará su firma para que avale los materiales empleados.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Lic. Edgar Omar Peláez Díaz** Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Eliminación de Tiraderos de Basura Clandestinos de la Vía Pública

I. Objetivo

Disminuir los reportes de tiraderos clandestinos en la vía pública, mediante la atención oportuna en la recolección de residuos sólidos en la vía pública que son depositados de manera irregular, para evitar focos de infección y degradación de la imagen urbana, y ciudadanía en general.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos, y ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122 y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V; Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V; Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Proponer a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia.
- Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.
- Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.
- Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.
- Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.
- Atender los programas de mantenimiento permanente de los servicios de limpia y recolección de residuos, evitando con esto el deterioro de la Imagen urbana.
- Supervisa el servicio de la Recolección de los tiraderos de basura clandestinos en vialidades y espacios públicos.

Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos, deberán:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.

Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores, auxiliares y recolección), deberá:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos con el apoyo de los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.

El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Recolección, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
- **Tiradero clandestino:** Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando la eliminación de tiraderos de basura clandestinos.

VII. Resultados

- La eliminación de tiraderos de basura clandestinos dentro del territorio municipal.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

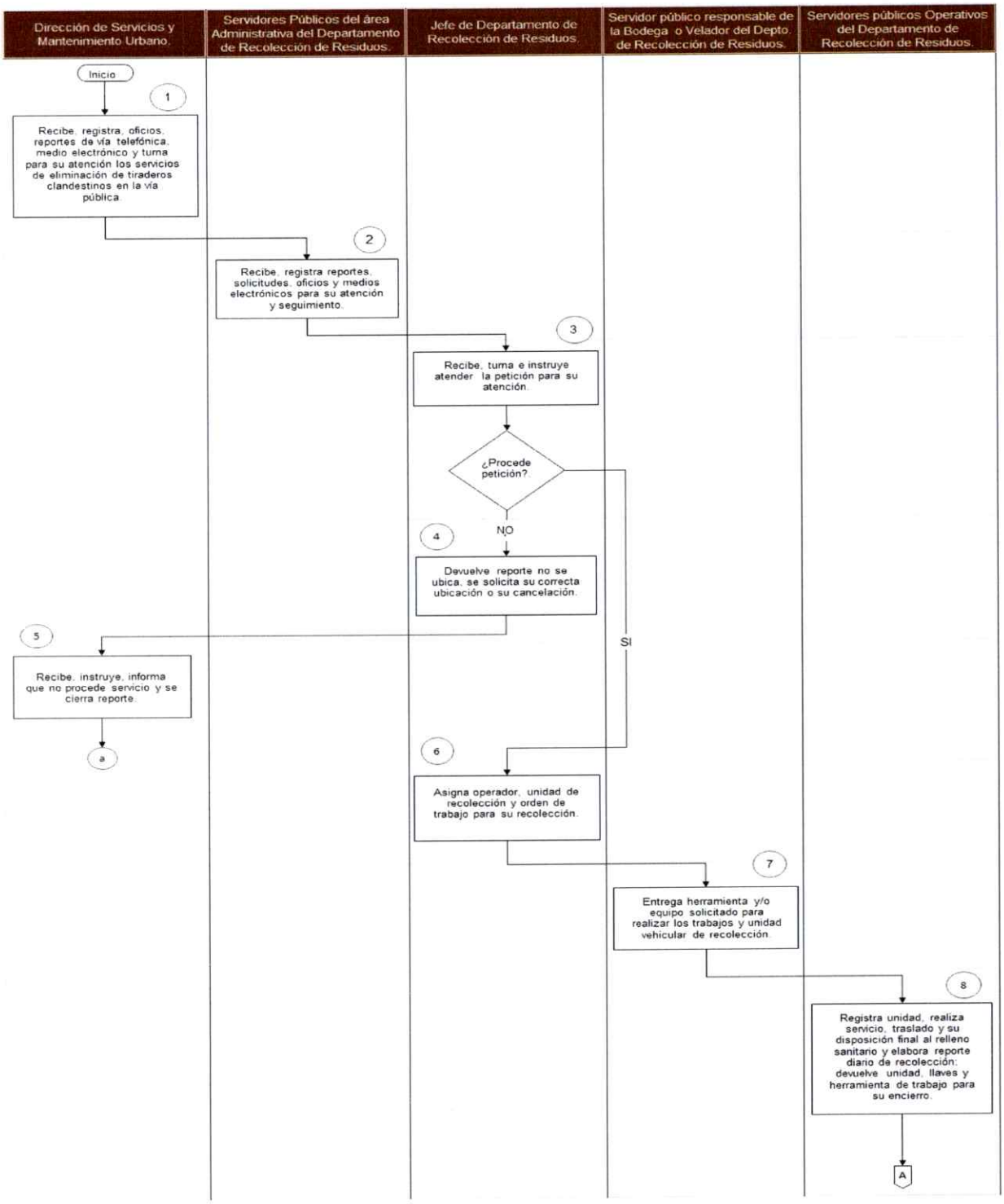
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Se procederá a programar los servicios de eliminación de tiraderos de basura clandestinos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad del personal y equipo de trabajo.
- No se podrá realizar este servicio cuando sean residuos peligrosos (tóxicos, venenosos, reactivos, explosivos, inflamables, biológicos, infecciosos) por lo que se notificará a Protección Civil o Dependencia que sea de su competencia.

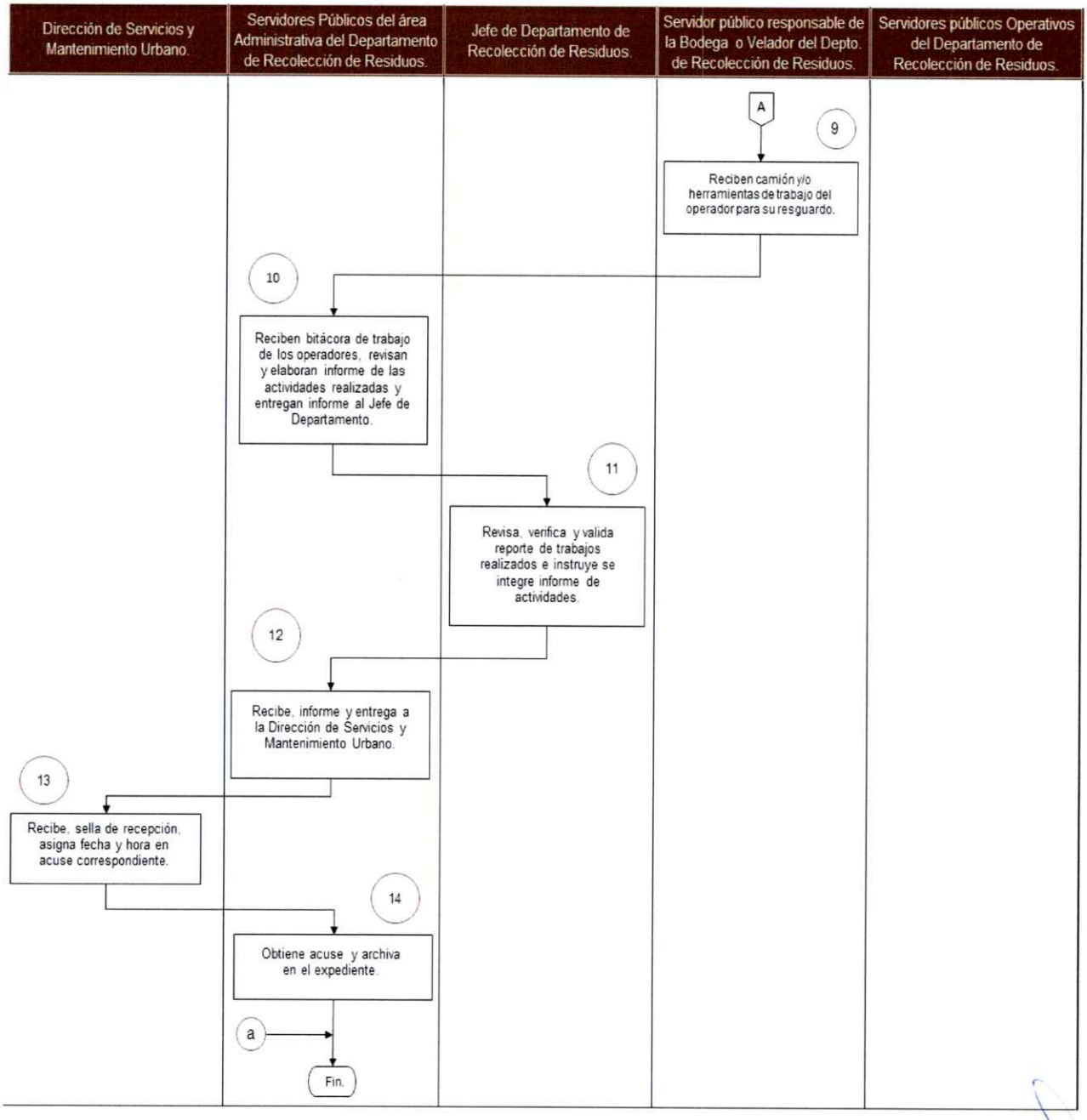
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos y turna para su atención de los servicios de eliminación de tiraderos clandestinos en la vía pública.
2	Servidores Públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Devuelve para su correcta asignación o cancelación.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la Bodega o velador del Departamento de Recolección.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la Bodega o velador del Departamento de Recolección.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Recolección de Residuos.
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.
Servidor público responsable de la Bodega o Velador del Depto. de Recolección de Residuos.
Servidores públicos Operativos del Departamento de Recolección de Residuos.
A
9
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos.	Mide el aumento o disminución en la eliminación de tiraderos de basura clandestinos.	[Número de servicios de eliminación de tiraderos de basura clandestinos programados. / Número de servicios de eliminación de tiraderos de basura clandestinos atendidos.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Direcciòn de Servicios y Mantenimiento Urbano
Subdirecciòn de Limpia
Departamento de Recolecciòn de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÒN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal

OPERADOR:

AUX.

AUX.

AUX.

AUX.

AUX.

Unidad

SU-L- 161

Combustible : G D

Dotación Lts. :

No de Viajes : _____

Toneladas Recolectadas

Relleno Sanitario o Estación de Transferencia

1.- 3.-

2.- 4.-

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total Peso Neto :

Comunidad que atiende :

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de _____ del año

Instructivo

DSMU-SL-DRR-01. Reporte Diario de Recolección Domiciliaria.

Información Requerida	Instrucción
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
Número, unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad, tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, cantidad de toneladas recolectadas por viaje, estación de transferencia o la disposición final (Relleno Sanitario), tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Víctor Jesús Solís Luna** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Jornadas de Recolección de Triques en Comunidades

I. Objetivo

Mejorar el servicio en la recolección de triques, mediante el servicio de Jornadas en Comunidades con el retiro de trebejos y/o muebles voluminosos, para que estos no sean arrojados a la vía pública y causen mala imagen al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Departamento de Recolección de Residuos y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y ciudadanía del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139, fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracción I, III y V; Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V; Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental;
- Supervisar la eliminación de los tiraderos clandestinos de basura y escombro de la vía pública;
- Coordinar las Jornadas de Recolección de triques solicitadas por la Comunidad.
- Supervisa el servicio de la Jornada de Recolección de triques en la comunidad programada.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Recolección de Residuos.
- Ejecutar y actualizar los programas, las rutas de recolección de residuos en espacios públicos, avenidas y calles de todo el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Ejecutar las Jornadas de Recolección de triques solicitadas por la Comunidad.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes, así como el seguimiento a las Jornadas de Recolección de Triques para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana (DAC).

Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores y auxiliares), deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante la Jornada de recolección de triques.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar trabajos con apoyo de los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.

El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
- **Tiradero clandestino:** Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.
- **Triques:** Utensilios o muebles de poca importancia o fuera de uso.

VI. Insumos

- Programa del Departamento de las Jornadas de recolección de triques.
- Reporte Ciudadano solicitando la Jornada de recolección de triques a comunidades.

VII. Resultados

- Atender la Jornada de recolección de triques que fue solicitada a petición de vecinos, del Consejo de Participación Ciudadana (COPACI) o Asociación de vecinos.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

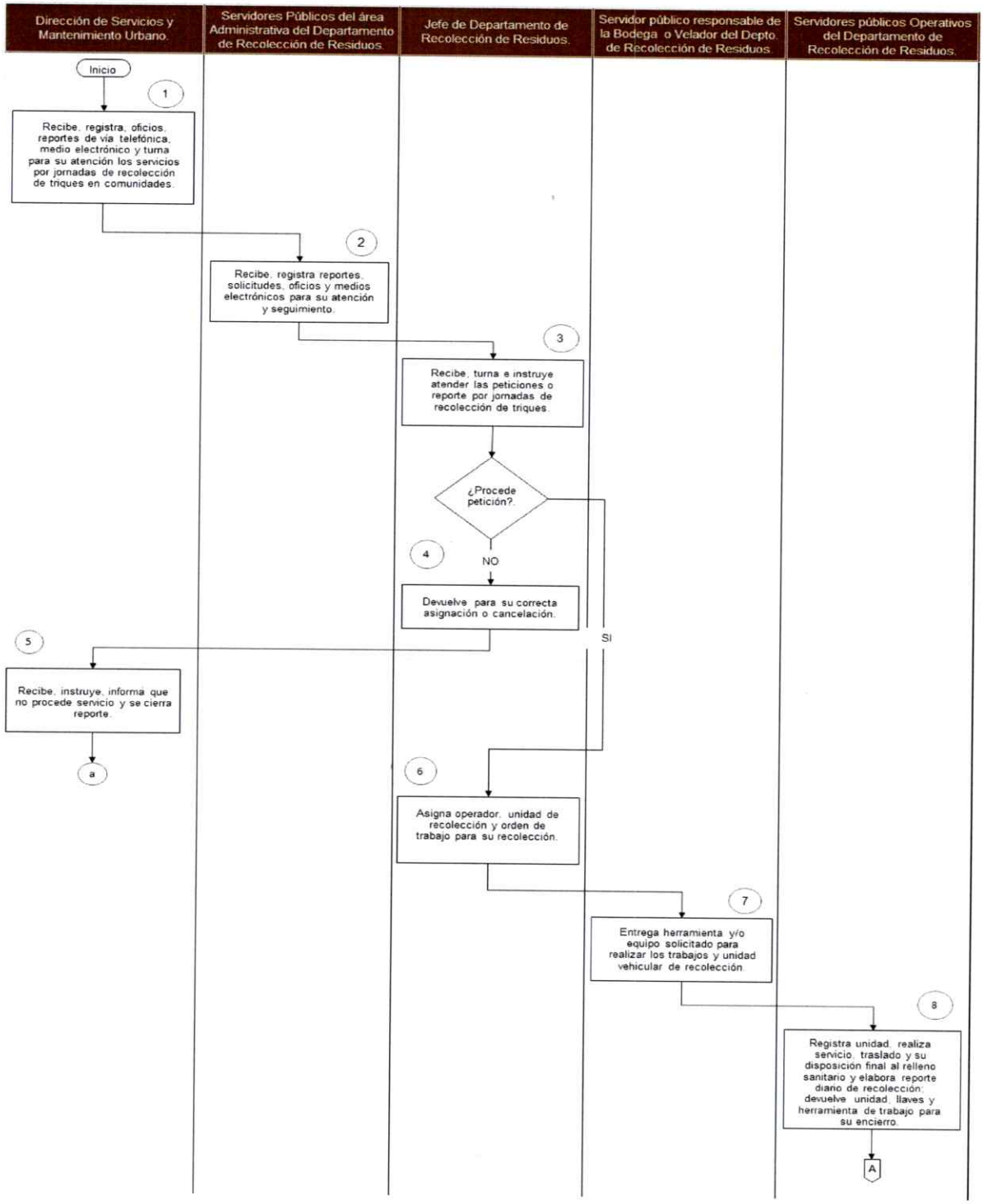
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.
- Sólo se reciben trebejos y/o muebles voluminosos. No se incluye recibir objetos que fueron producto por demolición o remodelación en propiedades particulares.

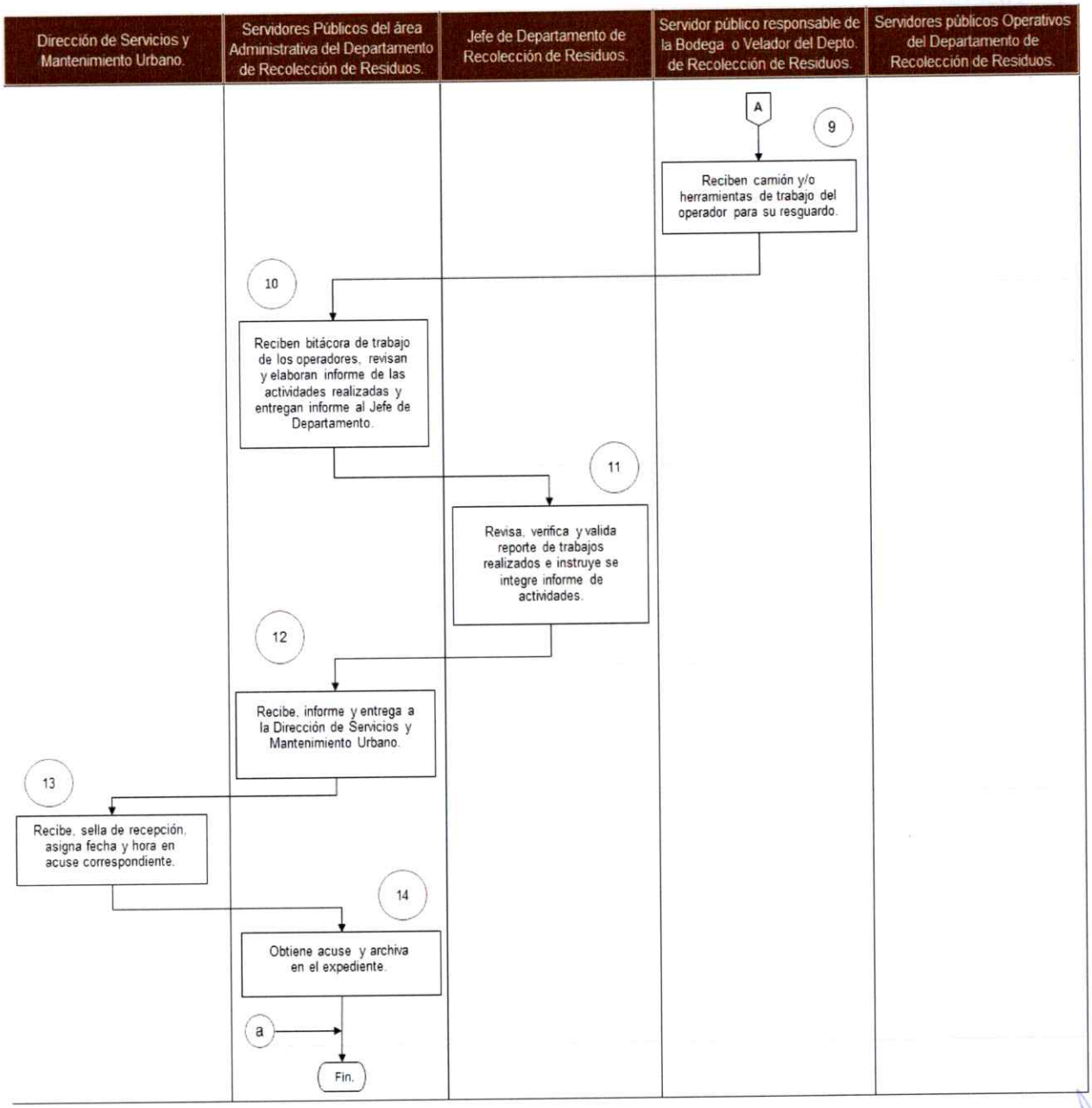
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos y turna para su atención de los servicios de jornadas de recolección de triques en comunidades.
2	Servidores Públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si:** Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Devuelve para su correcta asignación o cancelación.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la Bodega o velador del Departamento de Recolección.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la Bodega o velador del Departamento de Recolección.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Recolección de Residuos.
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.
Servidor público responsable de la Bodega o Velador del Depto. de Recolección de Residuos.
Servidores públicos Operativos del Departamento de Recolección de Residuos.
A
9
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula		Periodicidad
Jornada de recolección de triques a comunidades.	Mide el aumento o disminución en las Jornada de recolección de triques a comunidades.	[Número de Jornada de recolección de triques a comunidades solicitadas. / Número de Jornada de recolección de triques a comunidades atendidas.]	X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SU-L- 161

Combustible : G D
Dotación Lts. :

No de Viajes : _____
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario o Estación de Transferencia
1.- 3.-
2.- 4.-

Actividad : **Ruta** **Apoyo** **Ramas** **Jornadas** **Tierra** **Otros** Total Peso Neto :

Comunidad que atiende :

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de _____ del año

Instructivo
DSMU-SL-DRR-01. Reporte Diario de Recolección Domiciliaria.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
Número, unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad, tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, cantidad de toneladas recolectadas por viaje, estación de transferencia o la disposición final (Relleno Sanitario), tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Víctor Jesús Solís Luna** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Recolección de Animales Muertos en Vías y Zonas Públicas

I. Objetivo

Mantener el servicio del retiro de animales muertos, mediante la recolección de perros, gatos y otros, que son atropellados en la vía pública, con personal del servicio de limpia, para evitar accidentes y focos de infección sanitarios.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de residuos sólidos urbanos y servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano en general, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y, 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V; Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V; Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Organizar los programas de eliminar los tiraderos clandestinos y la recolección de animales muertos en la vía pública.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Recolección de Residuos.
- Ejecutar y actualizar los programas, las rutas de recolección de residuos sólidos en espacios públicos y comunidades de todo el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Supervisar en campo las actividades del servicio de recolección.
- Supervisa el servicio de la Recolección de Desechos Sólidos Domiciliarios y retiro de animales muertos en vías y zonas públicas.

Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos, deberán:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados (retiro de animales muertos en vías y zonas públicas) por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana (DAC).

Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores y auxiliares), deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Atender las peticiones ciudadanas de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos asignados con los auxiliares de recolección para llevar a buen término las actividades asignadas.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.

El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafitambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
- **Tiradero clandestino:** Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de servicio de recolección permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando el retiro de animales muertos en la vía y espacios públicos.

VII. Resultados

- Se otorga este servicio cuando un animal fue atropellado en la vía pública y/o fue arrojado el cadáver del animal en la vía pública o terreno baldío, evitando con esto accidentes y focos de infección sanitarios.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

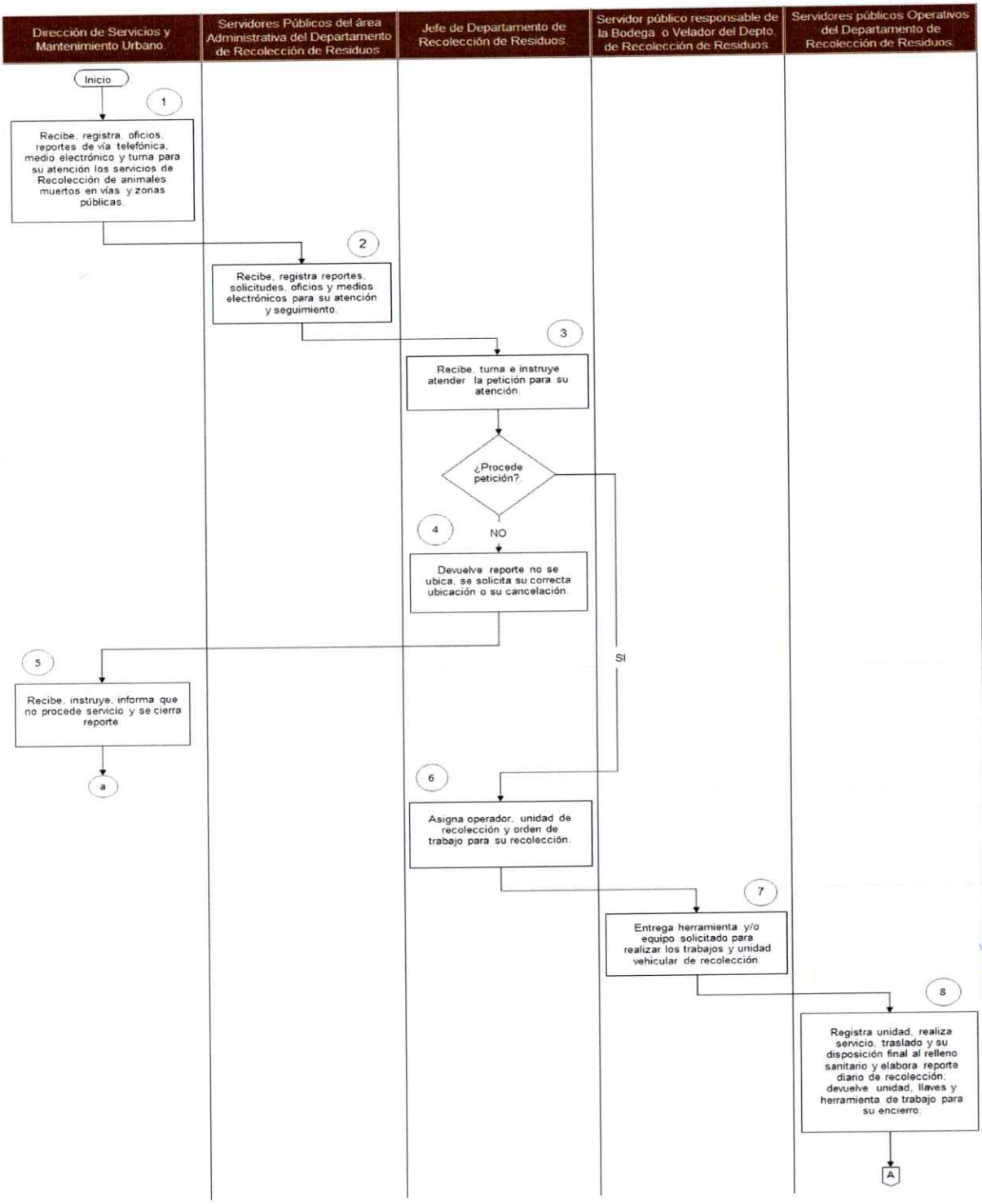
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

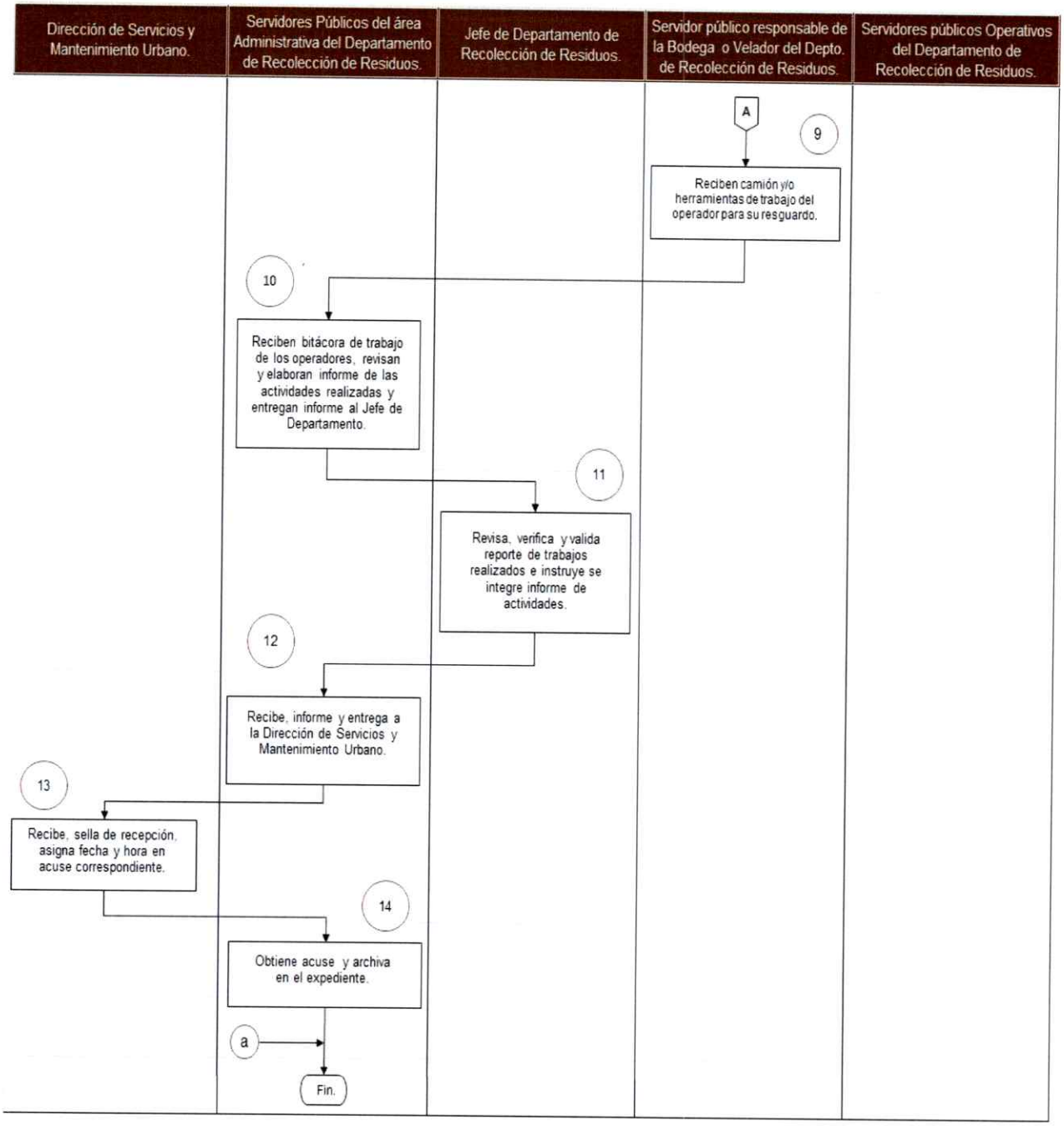
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja para recoger animal muerto en vía pública.
2	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja para recoger animal muerto en vía pública.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender la petición para su atención. ¿Procede el servicio? **No**: devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o su cancelación. **Si**: Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o cancelación.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores y auxiliares).	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Recolección de Residuos.
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.
Servidor público responsable de la Bodega o Velador del Depto. de Recolección de Residuos.
Servidores públicos Operativos del Departamento de Recolección de Residuos.
A
9
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.	Mide el aumento o disminución en el retiro de animales muertos en vías y zonas públicas.	$\left[\frac{\text{Número de servicios de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas solicitados.}}{\text{Número de servicios de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas atendidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Direcciòn de Servicios y Mantenimiento Urbano
Subdirecciòn de Limpia
Departamento de Recolecciòn de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÒN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SU-L- 161

Combustible : G D
Dotación Lts. :

No de Viajes : _____

Toneladas Recolectadas
1.- 3.-
Relleno Sanitario o Estación de Transferencia 2.- 4,-

Actividad : **Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros** Total Peso Neto :

Comunidad que atiende :

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de _____ del año

Instructivo
DSMU-SL-DRR-01. Reporte Diario de Recolección Domiciliaria.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Víctor Jesús Solís Luna** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Recolección de Escombro en Vía Pública (hasta 10 costales)

I. Objetivo

Ampliar el servicio de recolección de escombro que se encuentra en vía pública, mediante la recolección de escombro, para mejorar la imagen urbana en las comunidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano en general, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Título Primero, Capítulo II, artículos 7 fracción VI y 8 fracción IV; Capítulo IV, artículos 137 y 138. Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Título Primero, Capítulo Único, artículos 1 y 2. Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y, 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracción I, III y V; Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el contrato de concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.
- Eliminar los tiraderos clandestinos de basura y escombro de la vía pública.
- Recorrer las rutas de recolección para verificar que el servicio fue realizado.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento de Recolección de Residuos.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Recolección de Residuos.
- Ejecutar y actualizar los programas, las rutas de recolección de residuos en espacios públicos, avenidas y calles de todo el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Supervisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado.
- Levantar los tiraderos clandestinos de basura y escombro de la vía pública.
- Supervisa el servicio de la Recolección de escombro en vía pública.

Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, deberán:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes de recolección de escombro en vía pública y canalizarlos con las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.
- Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento de Recolección de Residuos

Los servidores públicos de las áreas operativas (operadores y auxiliares), deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **LGPGIR:** Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- **Tiradero clandestino:** Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos

- Programa del Departamento de recolección de escombro.
- Reporte Ciudadano solicitando la recolección de escombro en vía pública.

VII. Resultados

- Atender el servicio de recolección de escombro en vía pública.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

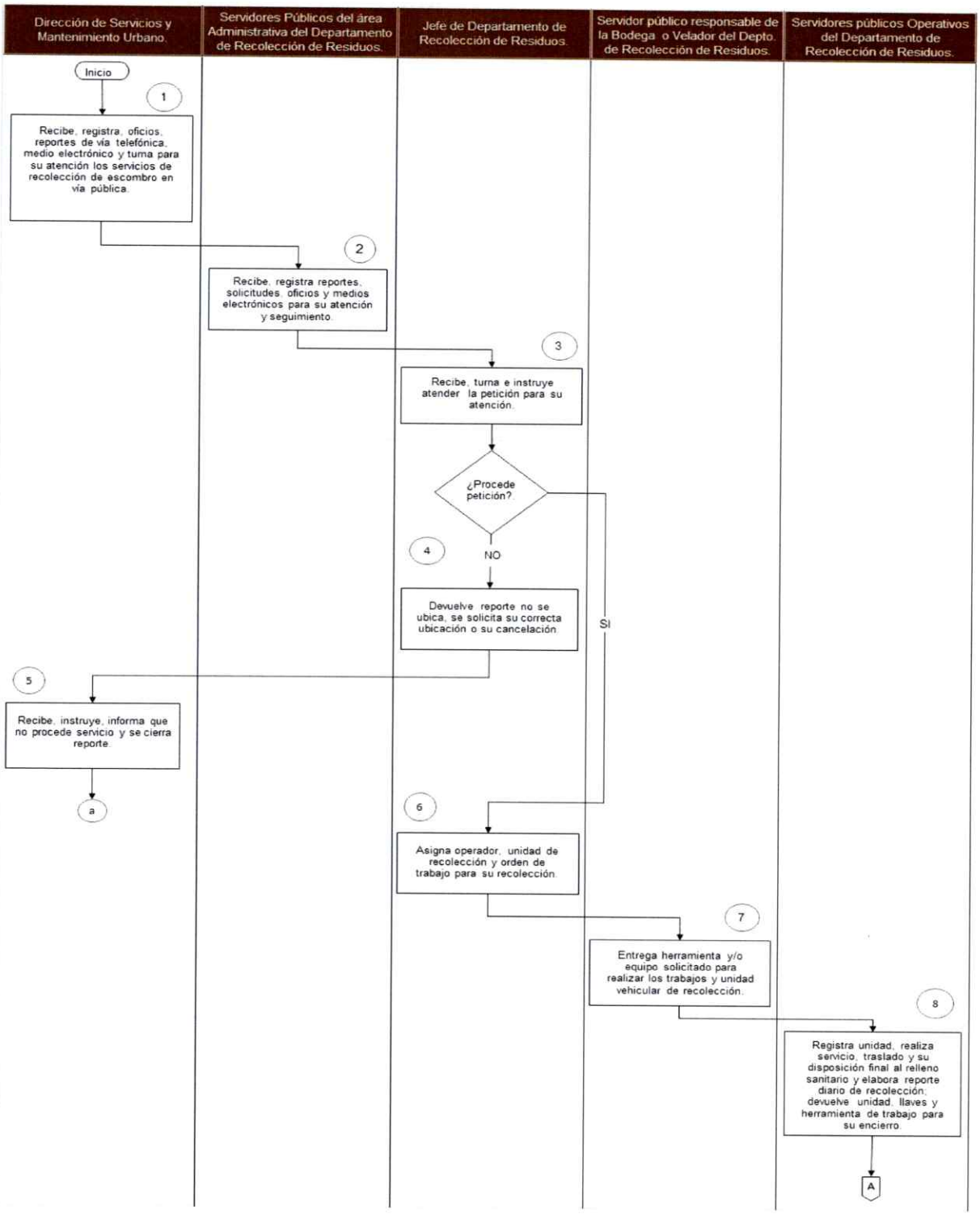
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

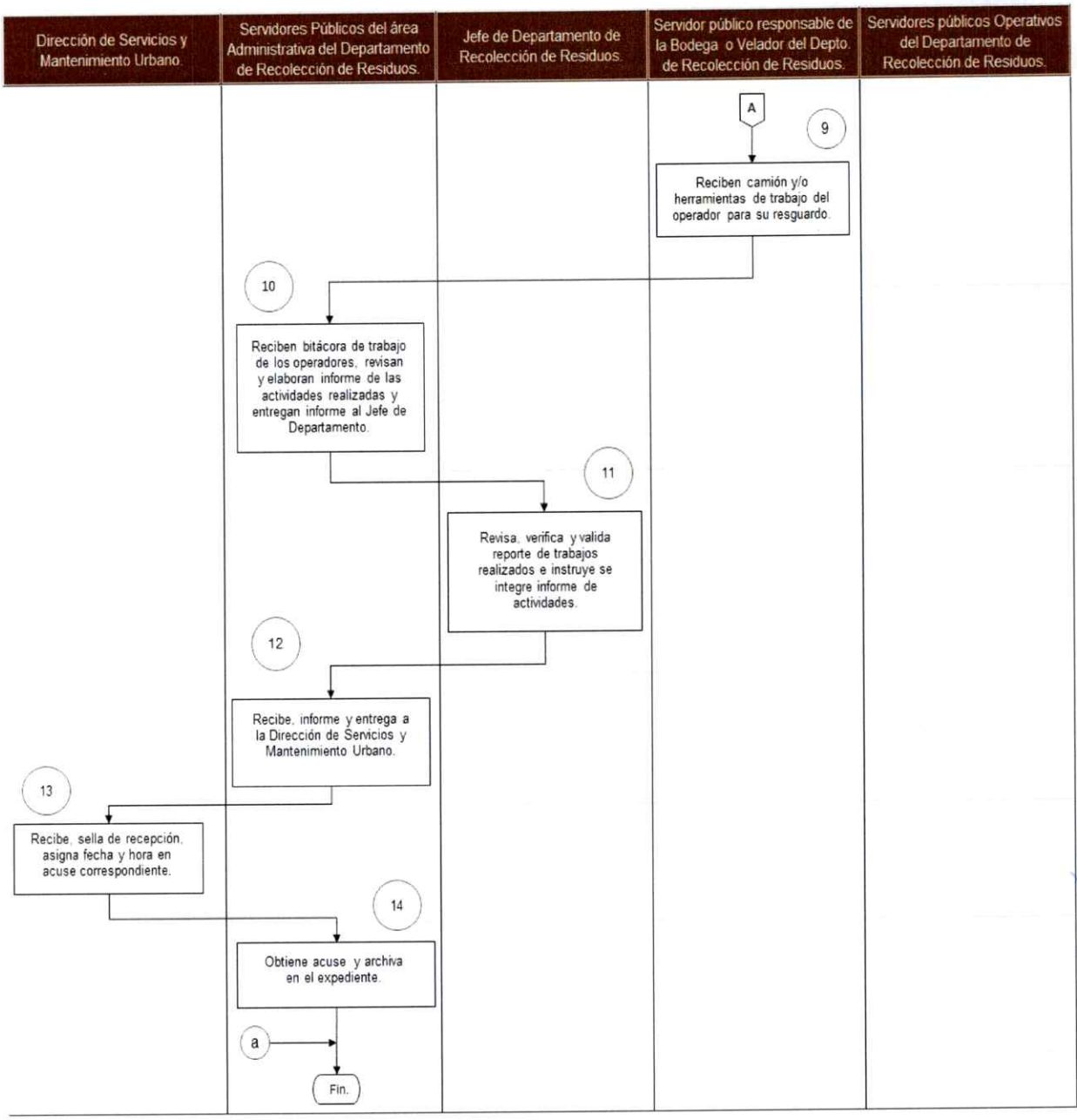
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.
- Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.
- Solo se recogerá un máximo de hasta 10 costales a los ciudadanos que solicitaron la recolección del escombro.
- Se realizará la recolección de escombro cuando el cascajo se encuentre sobre la vía pública y que este sea producto de obras y acciones a cargo del Gobierno Municipal, no procede cuando el cascajo es producto de trabajos efectuados por particulares.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por falta de servicio de recolección de escombro en vía pública.
2	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por falta de servicio.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender la petición para su atención. ¿Procede el servicio? **No**: El cascajo no se encuentra encostalado, no está en la vía pública o fue generado por trabajos de una constructora privada. **Si**: Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	El cascajo no se encuentra encostalado, no está en la vía pública o fue generado por trabajos de una constructora privada.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores y auxiliares).	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Recolección de Residuos.
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.
Servidor público responsable de la Bodega o Velador del Depto. de Recolección de Residuos.
Servidores públicos Operativos del Departamento de Recolección de Residuos.
A
9
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de escombro en vía pública (hasta 10 costales).	Mide el aumento o disminución en la recolección de escombro en vía pública.	$\left[\frac{\text{Servicio de recolección de escombro en vía pública solicitado.}}{\text{Servicios de recolección de escombro en vía pública atendido.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SU-L- 161

Combustible : G D
Dotación Lts. :

No de Viajes : _____
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario o 1.- 3.-
Estación de Transferencia 2.- 4,-

Actividad : **Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros** Total Peso Neto :

Comunidad que atiende :

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de _____ del año

Instructivo
DSMU-SL-DRR-01. Reporte Diario de Recolección Domiciliaria.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Víctor Jesús Solís Luna** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Recolección de Residuos Sólidos Urbanos por Falta del Servicio

I. Objetivo

Mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección de residuos, la actualización de rutas, programación y atención oportuna a reportes por la falta del servicio, para evitar focos de infección sanitarios en la vía pública.

II. Alcance

Aplica a la Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de residuos sólidos urbanos y servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Título Primero, Capítulo II, artículos 7 fracción VI y 8 fracción IV; Capítulo IV, artículos 137 y 138. Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Título Primero, Capítulo Único, artículos 1 y 2. Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracciones III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011, que establece las especificaciones para la separación en la fuente de origen, almacenamiento y entrega separados al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 28 de septiembre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V; Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V; Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Regular, eficientar y coordinar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.
- Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.
- Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.
- Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.
- Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.
- Verificar que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.
- Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.
- Supervisa el servicio de la recolección de desechos sólidos domiciliarios.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.

Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, deberán:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.
- Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento de Recolección de Residuos.

Los servidores públicos de las áreas operativas (operadores y auxiliares), deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo a los encargados de cuadrilla y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas (Jornadas de Limpieza, Campañas de triques, Operativos).

El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **LGPGIR:** Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
- **Tiradero clandestino:** Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos

- Programa del Departamento de Rutas de Recolección Domiciliaria.
- Reporte Ciudadano por la Falta del Servicio.

VII. Resultados

- Atender la falta de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, así como los generados por las Dependencias Públicas, Centros de Culto, Casas de Cultura, Bibliotecas, Instituciones de Educación Pública, Panteones, Mercados Municipales y de papeleras públicas.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

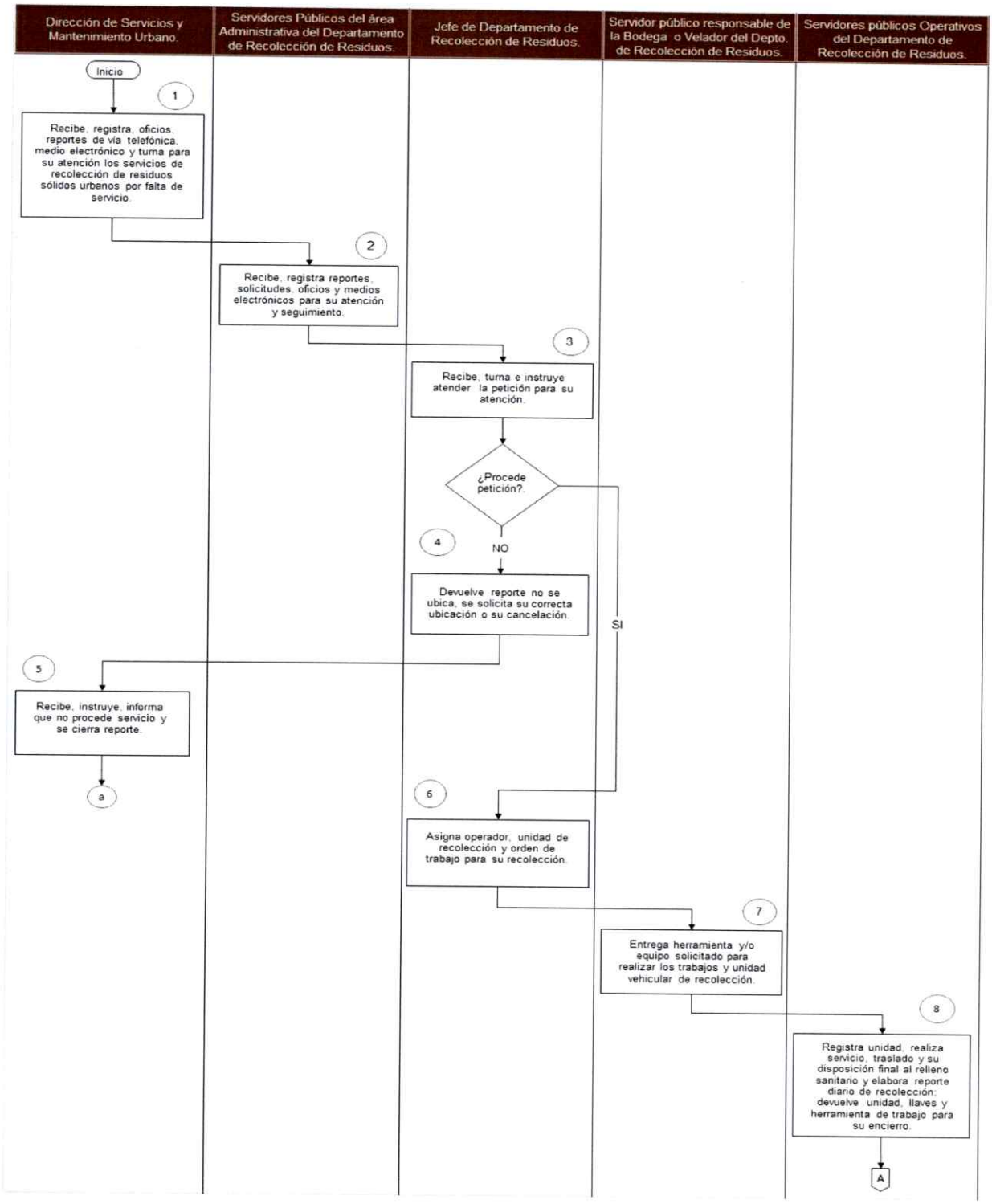
- Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.
- Se recomienda que se clasifiquen y separen los residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) para cumplir con lo que establece la Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013- SMA-RS-2011.
- Las ramas resultantes de la poda de árboles deberán entregarse a la unidad de recolección en atados con una longitud máxima de la vara de un metro, con un peso no mayor a 25 Kg. cada uno.
- Para brindar este servicio deberán entregar al personal los residuos en bolsas o recipientes adecuados para ello, de manera separada según su clasificación, abstenerse de depositar o acumular residuos sólidos en la vía pública fuera de los horarios y rutas establecidas para su recolección.
- No se podrá realizar este servicio cuando sean residuos peligrosos (tóxicos, venenosos, reactivos, explosivos, inflamables, biológicos, infecciosos) por lo que se notificará a Protección Civil o Dependencia que sea de su competencia.

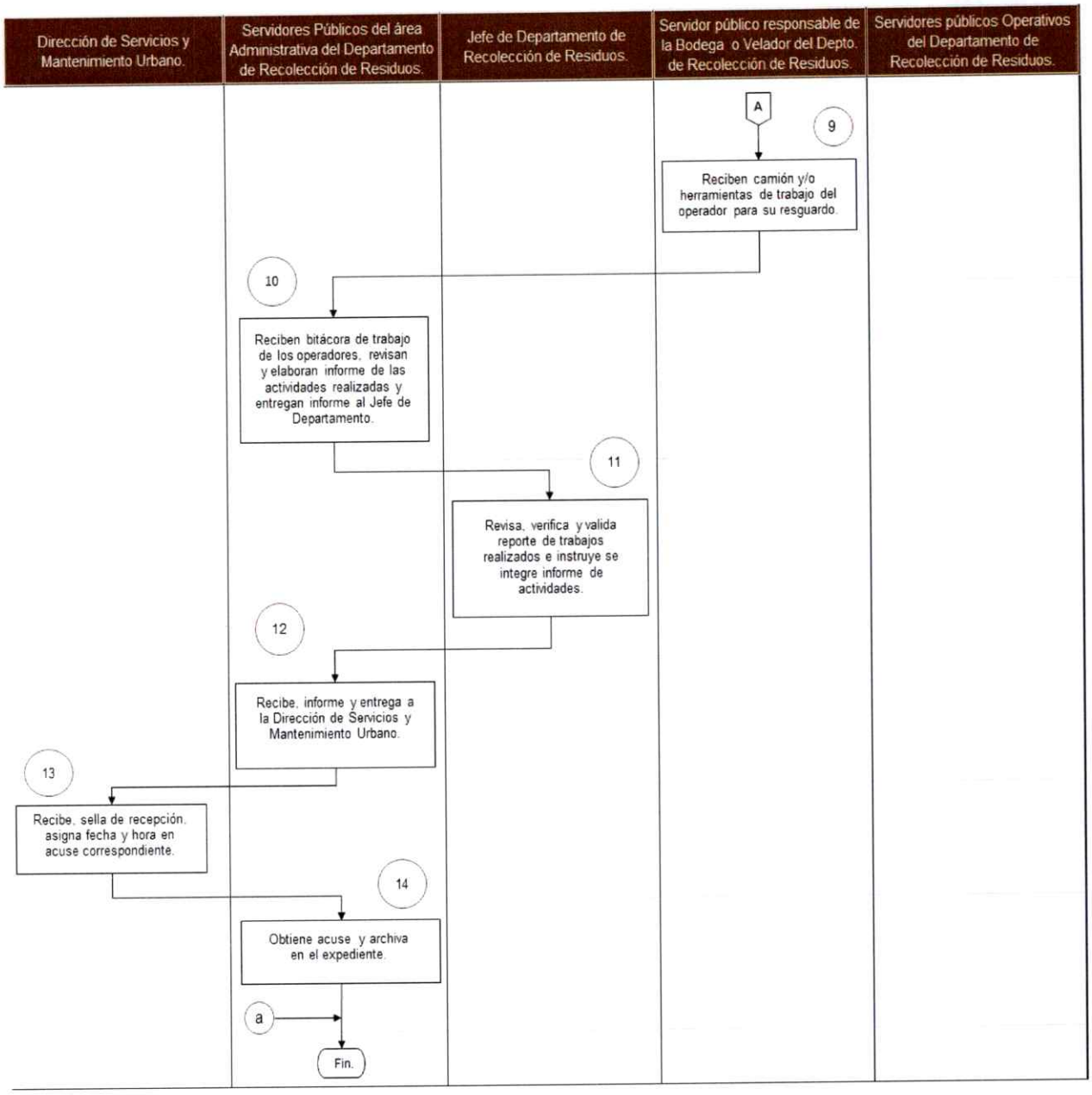
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de recolección de residuos sólidos urbanos por falta de servicio.
2	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por falta de servicio.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender la petición para su atención. ¿Procede el servicio? **No**: Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o su cancelación. **Si**: Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o cancelación.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos y unidad vehicular de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores y auxiliares).	Registra unidad, realiza servicio, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de recolección; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Recolección de Residuos.
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.
Servidor público responsable de la Bodega o Velador del Depto. de Recolección de Residuos.
Servidores públicos Operativos del Departamento de Recolección de Residuos.
A
9
Reciben camión y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo de los operadores, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recolección de residuos sólidos urbanos por falta del servicio.	Mide el aumento o disminución en la Recolección de residuos sólidos urbanos por falta del servicio.	$\left[\frac{\text{Número de servicios de recolección de residuos sólidos urbanos por falta del servicio solicitado.}}{\text{Número de servicios de Recolección de residuos sólidos urbanos por falta del servicio atendidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÒN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SU-L- 161

Combustible : G D
Dotación Lts. :

No de Viajes : _____

Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario o 1.- 3.-
Estación de Transferencia 2.- 4,-

Actividad : **Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros** Total Peso Neto :

Comunidad que atiende :

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de _____ del año

Instructivo
DSMU-SL-DRR-01. Reporte Diario de Recolección Domiciliaria.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible en litros (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Víctor Jesús Solís Luna** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a Particulares

I. Objetivo

Ampliar el Servicio Facultativo de Recolección municipal a pequeños generadores de establecimientos comerciales, industriales, prestadores de servicios y, tianguistas, mediante la contratación del servicio de recolección de residuos de Manejo Especial no peligrosos, previo pago a la Tesorería Municipal, para atender las disposiciones en materia de prevención y gestión integral de los residuos a particulares establecidos en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y residuos de manejo especial, así como los servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención a los ciudadanos que lo soliciten dentro del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Título Primero, Capítulo II, artículos 7 fracción VI y 8 fracción IV; Capítulo IV, artículos 137 y 138. Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos. Título Primero, Capítulo Único, artículo 5 fracciones XII, XIX, XX; Título Tercero, Capítulo Único, artículos 18 y 19; Título Quinto, Capítulo II, artículo 44. Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Título Primero, artículo 11. Diario Oficial de la Federación, 30 de noviembre de 2006, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Sección Décima Tercera, artículos 164 y 165. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Cuarto, Título Quinto, Capítulo II, artículo 4.65; y Capítulo III, artículos 4.68 y 4.70. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Decreto número 178. Por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno, 20 de diciembre de 2016 y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México. Título Primero, artículo 1, artículo 3 fracción XXI. Título Segundo, artículos 5 y 6. Título Tercero, artículos 13 y 16. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno, 22 de mayo de 2007, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III, V y VI; Subsección I, artículo 285 fracciones I, III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibe información de los Servicios Facultativos de Recolección de Residuos de Manejo Especial no peligrosos que integran el padrón de pequeños generadores.
- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el contrato de concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.
- Constituirse como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales y de otros municipios, así como con organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar la prestación de los servicios urbanos municipales.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos de manejo especial (Servicios Facultativos), asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Recolección de Residuos con respecto al servicio facultativo.
- Verificar que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.
- Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

El servidor público encargado de los Servicios Facultativos, deberá:

- Atender al particular que solicite el servicio, a través de una cita previa, quien le explicara la forma de contratación, costo, programación del servicio y, alternativas de pago; la persona que requiera del servicio expondrá la cantidad de residuos que genera y días que solicita sean recolectados los residuos.
- Programar con la autorización del Subdirector y Jefe de Departamento, las solicitudes de contratación del servicio, elaborar órdenes de pago, y su programación de la recolección de residuos de manejo especial, no peligrosos.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por las deficiencias en el servicio.

Los servidores públicos operativos del Departamento de Recolección de Residuos (operadores y auxiliares), deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Realiza la recolección de residuos a las empresas que realicen el pago por el servicio.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos de recolección con apoyo de los auxiliares de recolección.

V. Definiciones

- **EDOMEX:** Estado de México.
- **Generador:** Es una persona física o moral que produce residuos a través del desarrollo de procesos productivos o de consumo.
- **Grandes generadores**: Son aquellos que realizan una actividad en la que generan una cantidad igual o superior a diez toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente en otra unidad de medida.
- **Micro generadores**: Son aquellos establecimientos industriales, comercial o de servicios que generan una cantidad hasta de 400 kilogramos de residuos peligrosos al año o su equivalente en otra unidad de medida.
- **Orden de Pago:** Forma valorada que se paga en la Tesorería Municipal.
- **Pequeños generadores**: Son aquellos que realizan una actividad en la cual generan una cantidad mayor a 400 kilogramos y menor a 10 toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente en otra unidad de medida.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Residuos de manejo especial:** Los residuos sólidos de manejo especial son aquellos provenientes de grandes generadores, de acuerdo con la Ley General Prevención y Gestión Integral de Residuos (LGPGIR), en Tlalnepantla de Baz, Estado de México, el origen de estos residuos recae básicamente en el sector industrial, comercial y de servicios.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
- **SCC:** El Sistema de Control de Citas consiste en agendar una cita a través de la web: http://tlalnepantla.gob.mx/pages/citas/, para la contratación del servicio.

VI. Insumos

- Solicitud de la empresa o negocio del servicio de recolección de residuos de manejo especial.
- Copia de la licencia de funcionamiento de la empresa o negocio.
- Pago realizado a Tesorería Municipal por concepto de prestación del servicio contratado.

VII. Resultados

- Brindar el servicio de recolección municipal contratado por particulares de establecimientos comerciales, industriales, prestadores de servicio, tianguistas, locatarios de mercados o de cualquier otro servicio (previo pago efectuado a la Tesorería Municipal).

VIII. Políticas

- Dar seguimiento a la cita previa que realiza el particular y/o empresa que solicite el servicio, a través de "Sistema de Control de Citas" en la web: http://tlalnepantla.gob.mx/pages/citas/, para la contratación del servicio, de lunes a domingo y días festivos en horario abierto para que se genere la cita.

  1. Acudir en la oficina de la Subdirección de Limpia proporcionando los siguientes datos:
     A) Solicitar el servicio indicando la cantidad y días que sean recolectados los residuos.
     B) Obtener orden de pago.
  2. Cubrir el pago de los derechos correspondientes en la Tesorería Municipal.
  3. Entregar comprobante de pago en las oficinas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
     A) La Subdirección de Limpia recibe comprobante de pago y programa el servicio de recolección:
     B) Se programa con el particular los días que requiera el servicio de recolección.

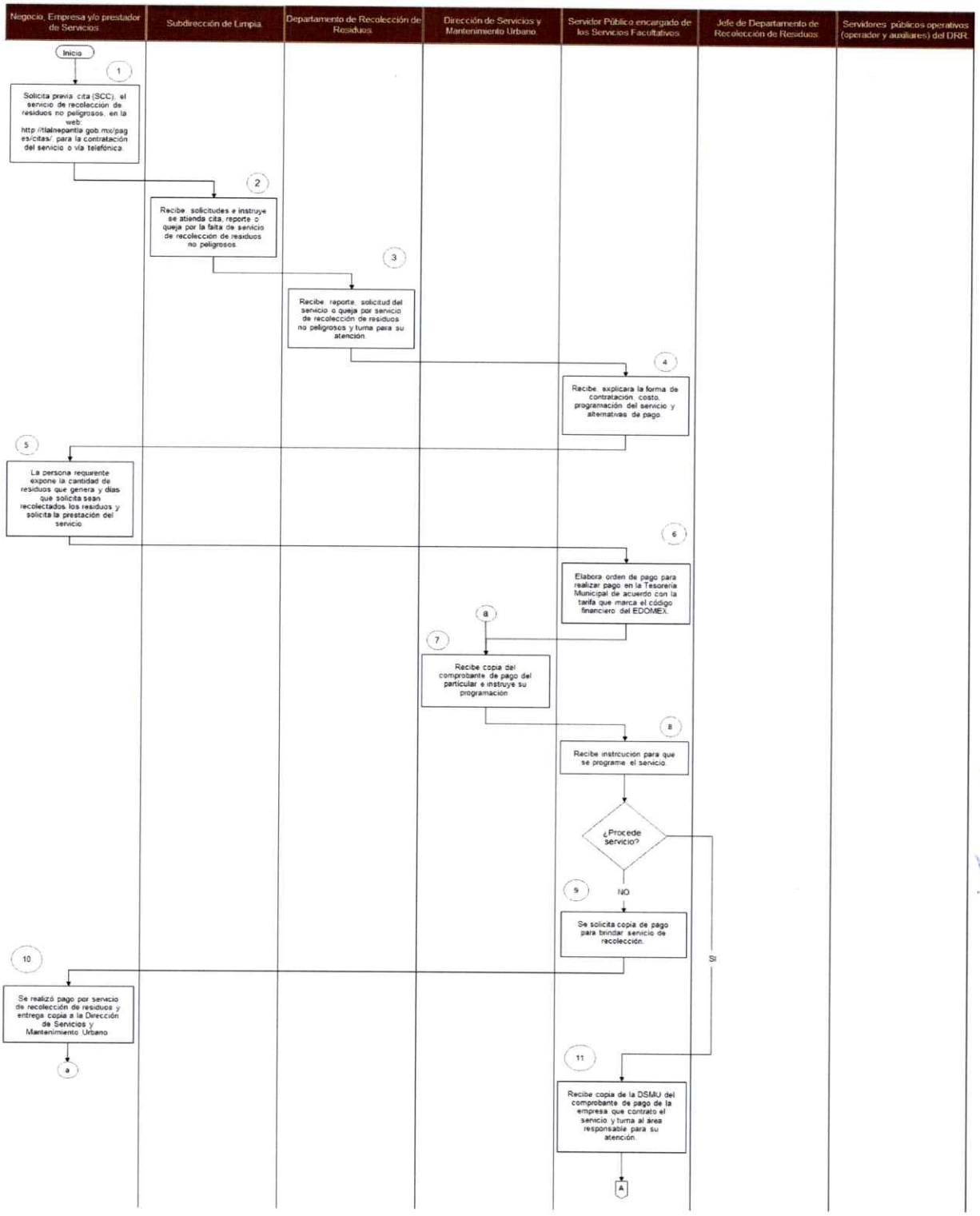
- El cobro de este servicio está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad.
- Los artículos 164 y 165 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

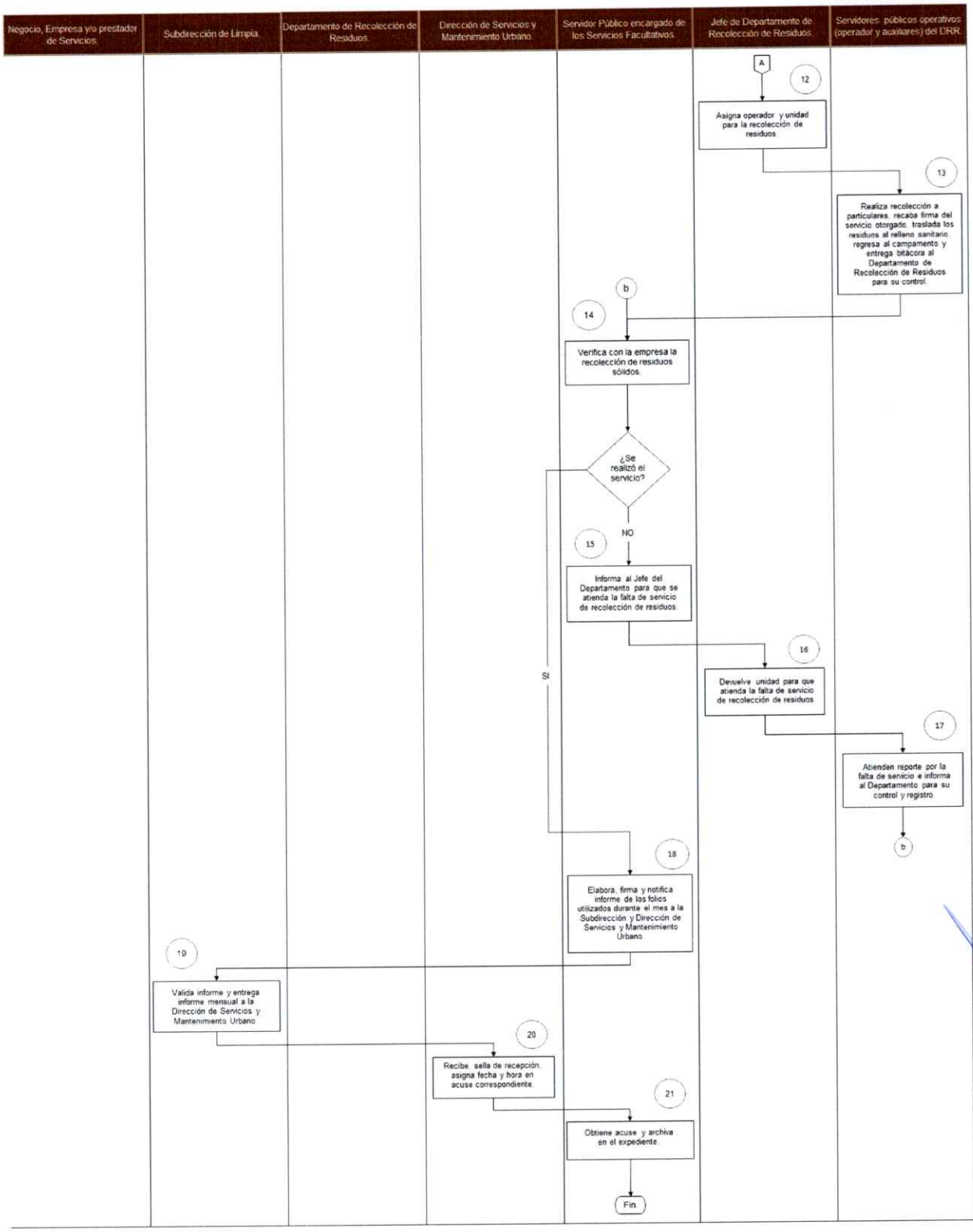
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	Solicita previa cita al Sistema de Control de Citas (SCC), el servicio de recolección de residuos no peligrosos, en la web: http://tlalnepantla.gob.mx/pages/citas/, para la contratación del servicio o vía telefónica.
2	Subdirección de Limpia.	Recibe, solicitudes e instruye se atienda cita, reporte o queja por la falta de servicio de recolección de residuos no peligrosos.
3	Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, reporte, solicitud del servicio o queja por servicio de recolección de residuos no peligrosos y turna para su atención.
4	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Recibe, explicara la forma de contratación, costo, programación del servicio y alternativas de pago.
5	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	La persona requirente expone la cantidad de residuos que genera y días que solicita sean recolectados los residuos y solicita la prestación del servicio.
6	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Elabora orden de pago para realizar pago en la Tesorería Municipal de acuerdo con la tarifa que marca el Código Financiero del EDOMEX.
7	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe copia del comprobante de pago de la empresa que contrato el servicio y turna al área responsable para su atención.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Recibe instrucción para que se programe el servicio. ¿Procede servicio? **No**: Se solicita copia de pago para brindar servicio. **Si**: Se realizó pago por servicio de recolección de residuos y coteja copia recibida por la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
9	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Se solicita copia de pago para brindar servicio.
10	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.	Se realizó pago por servicio de recolección de residuos y coteja copia recibida por la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
11	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Recibe copia de la DSMU del comprobante de pago de la empresa que contrato el servicio y turna al área responsable para su atención.
12	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador y unidad para la recolección de residuos.
13	Servidores públicos operativos (operador y auxiliares) del Departamento de Recolección de Residuos.	Realiza recolección a particulares, recaba firma del servicio otorgado, traslada los residuos al relleno sanitario, regresa al campamento y entrega bitácora al Departamento de Recolección de Residuos para su control.
14	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Verifica con la empresa la recolección de residuos sólidos. ¿Se realizó el servicio? **NO:** Informa al Jefe del Departamento para que se atienda la falta de servicio de recolección de residuos. **SI:** Realiza reporte y firma; notifica informe de los folios utilizados durante el mes a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Informa al Jefe del Departamento de Recolección de Residuos para que se atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
16	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Devuelve unidad para que atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
17	Servidores públicos operativos (operador y auxiliares) del Departamento de Recolección de Residuos.	Atienden reporte por la falta de servicio e informa al Departamento para su control y registro.
18	Servidor Público encargado de servicios facultativos.	Realiza reporte y firma; notifica informe de los folios utilizados durante el mes al Departamento y Subdirección de Limpia.
19	Subdirección de Limpia.	Valida informe y entrega informe mensual a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
20	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sello de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
21	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Negocio, Empresa y/o prestador de Servicios.
Subdirección de Limpia.
Departamento de Recolección de Residuos.
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidor Público encargado de los Servicios Facultativos.
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.
Servidores públicos operativos (operador y auxiliares) del DRR.
A
12
Asigna operador y unidad para la recolección de residuos.
13
Realiza recolección a particulares, recaba firma del servicio otorgado, traslada los residuos al relleno sanitario, regresa al campamento y entrega bitácora al Departamento de Recolección de Residuos para su control.
b
14
Verifica con la empresa la recolección de residuos sólidos.
¿Se realizó el servicio?
NO
15
Informa al Jefe del Departamento para que se atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
SI
16
Devuelve unidad para que atienda la falta de servicio de recolección de residuos.
17
Atienden reporte por la falta de servicio e informa al Departamento para su control y registro.
b
18
Elabora, firma y notifica informe de los folios utilizados durante el mes a la Subdirección y Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
19
Valida informe y entrega informe mensual a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
20
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
21
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Servicio facultativo de recolección de residuos a particulares.	Mide el aumento o disminución del servicio facultativo de recolección de residuos a particulares.	$\left[\frac{\text{Número de servicios facultativos de recolección de residuos a particulares solicitados.}}{\text{Número de servicios facultativos de recolección de residuos a particulares realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.
AUX.

Unidad
SU-L- 161

Combustible : G D
Dotación Lts. :

No de Viajes : _____
Relleno Sanitario o Estación de Transferencia

Toneladas Recolectadas
1.- 3.-
2.- 4.-

Actividad : **Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros** Total Peso Neto :

Comunidad que atiende :

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de _____ del año

Instructivo
DSMU-SL-DRR-01. Reporte Diario de Recolección Domiciliaria.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad, tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible en litros (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, cantidad de toneladas recolectadas por viaje, estación de transferencia o la disposición final (relleno sanitario), tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Víctor Jesús Solís Luna.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Barrido, Papeleo y Retiro de Propaganda en Calles, Avenidas y Espacios Públicos

I. Objetivo

Aumentar el servicio de barrido manual, papeleo y retiro de propaganda, mediante su programación eficiente en vialidades primarias, locales, camellones y espacios públicos, a efecto de evitar la contaminación, infecciones y proliferación de fauna nociva del entorno urbano.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Barrido que es el área que ejecuta los trabajos de aseo urbano, así como los servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención a los ciudadanos que lo soliciten dentro del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Cuarto, Título Cuarto, Capítulo I, artículo 4.44 fracciones I, II y III; Título Quinto, Capítulo I, artículo 4.56 fracción I. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III, V y VI; y Subsección I, artículo 286 fracciones I, II, III, y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Barrido es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.

El Jefe del Departamento de Barrido, deberá:

- Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema.
- Operar y mejorar, en lo posible, el servicio de limpia en los lugares, horarios y rutas establecidos.
- Fomentar la participación ciudadana en las políticas de recolección, limpieza, conservación y cuidado a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento de Barrido.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Barrido, deberán:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana (DAC).
- Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.
- Entregar a cuadrilla herramienta para llevar a cabo los servicios, programados para cada día, de igual forma recibe material no utilizado y desecho cerrando vale para elaboración de bitácora de trabajo.

Los servidores públicos del área operativa del Departamento de Barrido (operadores y auxiliares), deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas de barrido y papeleo en calles y avenidas durante el turno.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Barrido, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los

auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando el barrido y/o papeleo.

VII. Resultados

- La atención al servicio de barrido manual y papeleo en calles y avenidas, que fueron programadas o reportadas para su atención.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

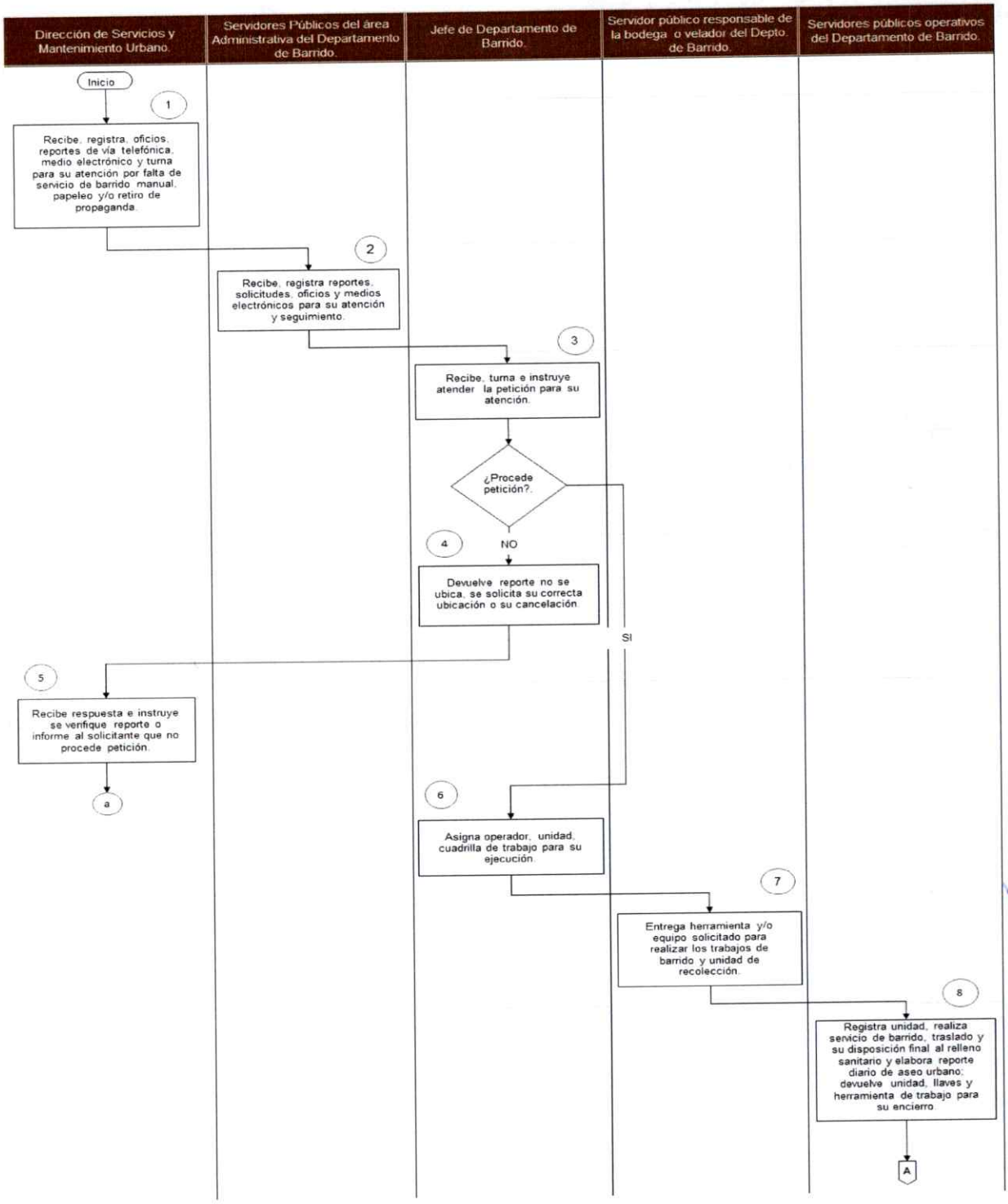
  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

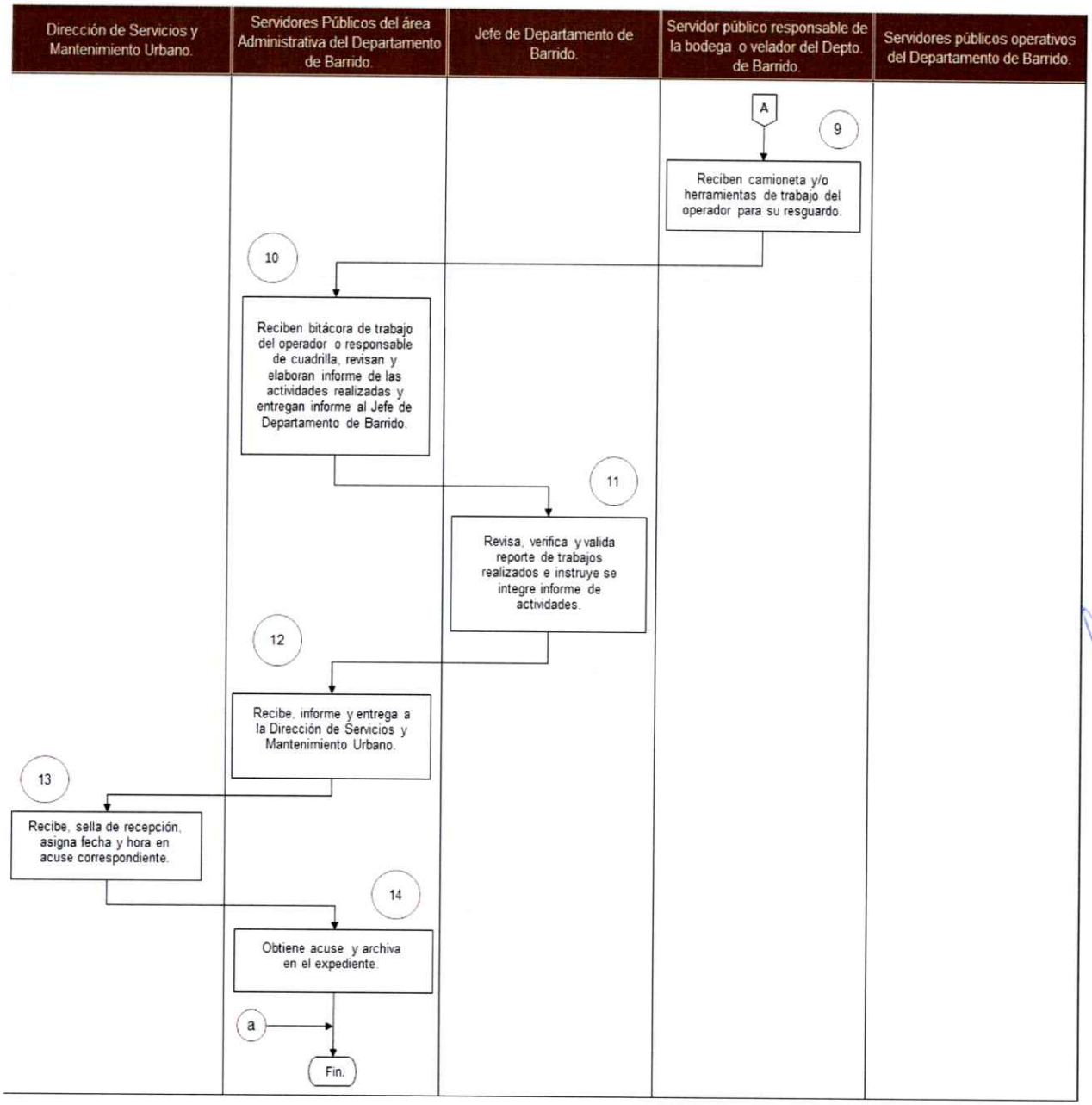
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por falta de servicio de barrido manual, papeleo y/o retiro de propaganda.
2	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por falta de servicio.
3	Jefe del Departamento de Barrido.	Recibe, turna e instruye atender la petición para su atención. ¿Procede el servicio? **No**: Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o su cancelación. **Si**: Asigna operador, unidad, cuadrilla de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Barrido.	Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o su cancelación.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se verifique reporte o informe al solicitante que no procede petición.
6	Jefe del Departamento de Barrido.	Asigna operador, unidad, cuadrilla de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Barrido.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos de barrido y unidad vehicular de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Barrido (operadores y auxiliares).	Registra unidad, realiza servicio de barrido, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de aseo urbano; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Barrido.	Reciben camioneta y/o herramientas de trabajo del operador de barrido o responsable de cuadrilla para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Reciben bitácora de trabajo del operador o responsable de cuadrilla, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento de Barrido.
11	Jefe del Departamento de Barrido.	Revisa, valida, firma e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Barrido.
Jefe de Departamento de Barrido.
Servidor público responsable de la bodega o velador del Depto. de Barrido.
Servidores públicos operativos del Departamento de Barrido.
A
9
Reciben camioneta y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo del operador o responsable de cuadrilla, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento de Barrido.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.	Mide el aumento o disminución en el Barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.	[Número de servicios de barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos solicitados. / Número de servicios de barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos realizados.] X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

SUBDIRECCION DE LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS
DEPARTAMENTO DE BARRIDO MANUAL

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

PERSONAL

NOMBRE DEL OPERADOR: _____

AUXILIAR _____

AUXILIAR _____

AUXILIAR _____

AUXILIAR _____

Unidad

Nº. ECO: _____ **COMBUSTIBLE** G.L.P. | GA

DOTACION LTS. _____

Nº de viajes

Relleno Sanitario: 1.- 3.-

Estaciòn Transferencia: 2.- 4.-

ACTIVIDAD: Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros **TOTAL PESO NETO:** _____

VIALIDAD QUE ATIENDE: _____

RECORRIDO: _____

CANTIDAD DE PUENTES VEHÍCULARES: _____

CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES: _____

BOLSEO EN VIALIDAD: _____

PAPELEO EN VIALIDAD: _____

TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS) _____

Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana: al reverso

Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a, _____ de _____ del _____

Instructivo
DSMU-SL-DB-01. Reporte Diario de Barrido Manual.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
Número, unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad, tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible en litros (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, cantidad de toneladas recolectadas por viaje, estación de transferencia o la disposición final (Relleno Sanitario), tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Ignacio Azpeitia Hernández** Jefe de Departamento de Barrido	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Jornada de Limpieza en Comunidades

I. Objetivo

Mantener la imagen urbana de calles y espacios públicos, mediante el servicio de Jornadas de Limpieza al interior de la Comunidad con personal del servicio de barrido, para evitar tiraderos de basura y proliferación de fauna nociva con la participación vecinal.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia, Departamento de Barrido que es el área que ejecuta los trabajos de aseo urbano, así como los servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención a los ciudadanos que lo soliciten dentro del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Libro Cuarto, Título Cuarto, Capítulo I, artículo 4.44 fracciones I, II y III. Título Quinto, Capítulo I, artículo 4.56 fracción I. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII; y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III, V y VI; y Subsección I, artículo 286 fracciones I, II, III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 42, fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Barrido es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el Contrato de Concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.

El Jefe del Departamento de Barrido, deberá:

- Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema.
- Operar y mejorar, en lo posible, el servicio de limpia en los lugares, horarios y rutas establecidos.
- Fomentar la participación ciudadana en las políticas de recolección, limpieza, conservación y cuidado a los que deberán sujetarse el servicio de limpia y aseo público.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento de Barrido.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Barrido, deberán:

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.
- Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.
- Entregar a cuadrilla herramienta para llevar a cabo los servicios, programados para cada día, de igual forma recibe material no utilizado y desecho cerrando vale para elaboración de bitácora de trabajo.

Los servidores públicos del área operativa (operadores y auxiliares) del Departamento de Barrido, deberán:

- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y deberá elaborar bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Barrido, deberá:

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (palas, azadones, bieldos, rastrillos, carretillas, trafi tambos, otros) de la bodega y control de vales de las herramientas de préstamo a los auxiliares de recolección y resguardo de la unidad en el campamento asignado para encierro de los camiones del servicio de recolección a cargo del velador.

V. Definiciones

- **Aseo Urbano:** Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **Jornada de Limpieza:** Acciones de limpieza en cuanto a barrido manual en espacios públicos, papeleo de áreas verdes y retiro de basura en la comunidad.
- **Reporte:** Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
- **Residuos Sólidos Urbanos:** Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
- **Ruta:** Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.

VI. Insumos

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente "Jornada de Limpieza" del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando el barrido manual y/o papeleo.

VII. Resultados

- La atención al servicio integral de barrido manual, papeleo en espacios públicos, barrancas, calles, avenidas y retiro de basura que exista en la comunidad.

VIII. Políticas

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664450 del Departamento de Atención Ciudadana, de lunes a domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que sea levantada su solicitud; donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

  El reporte telefónico deberá tener los siguientes datos:

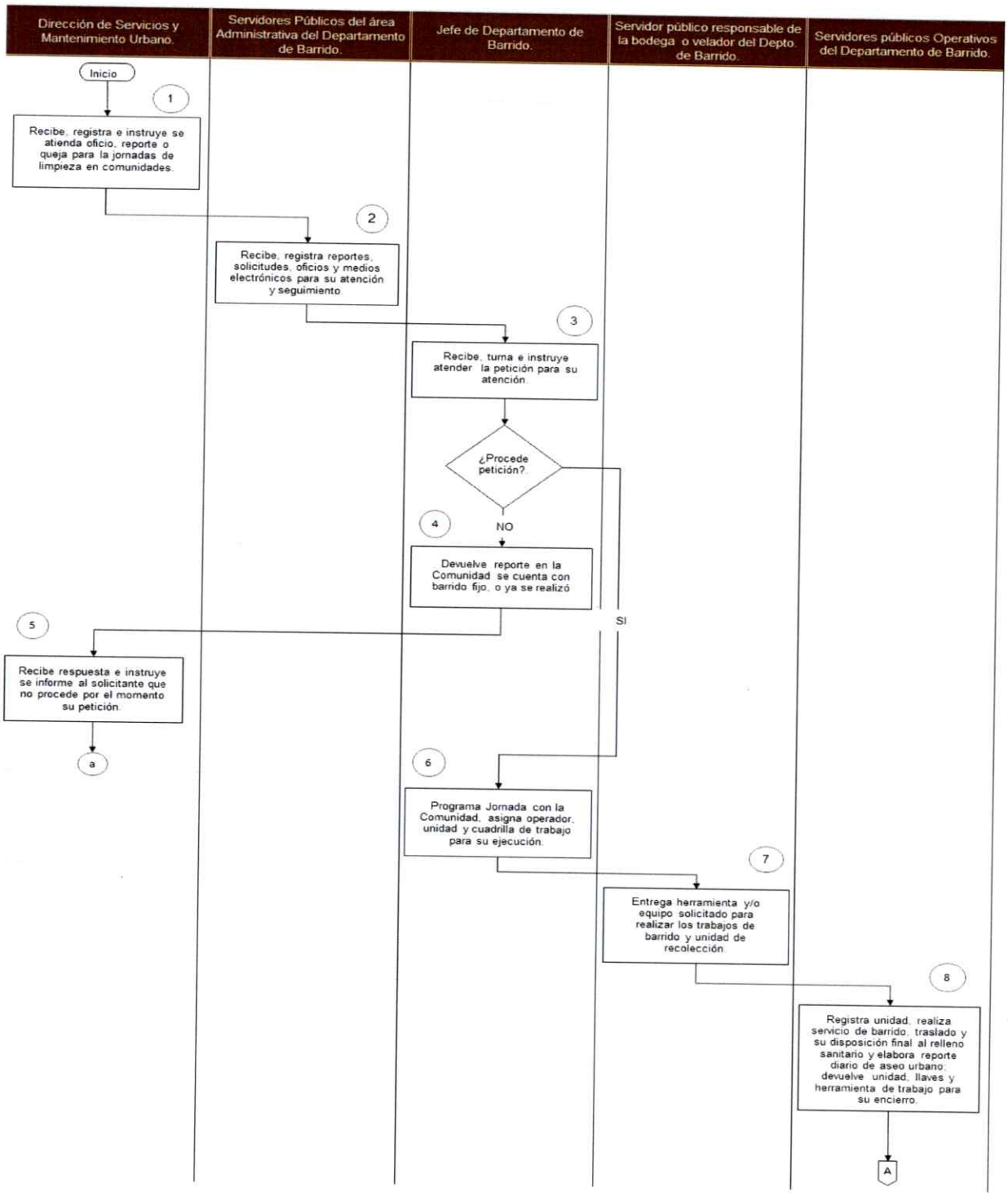
  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando los motivos por los que se requiere el trabajo solicitado.

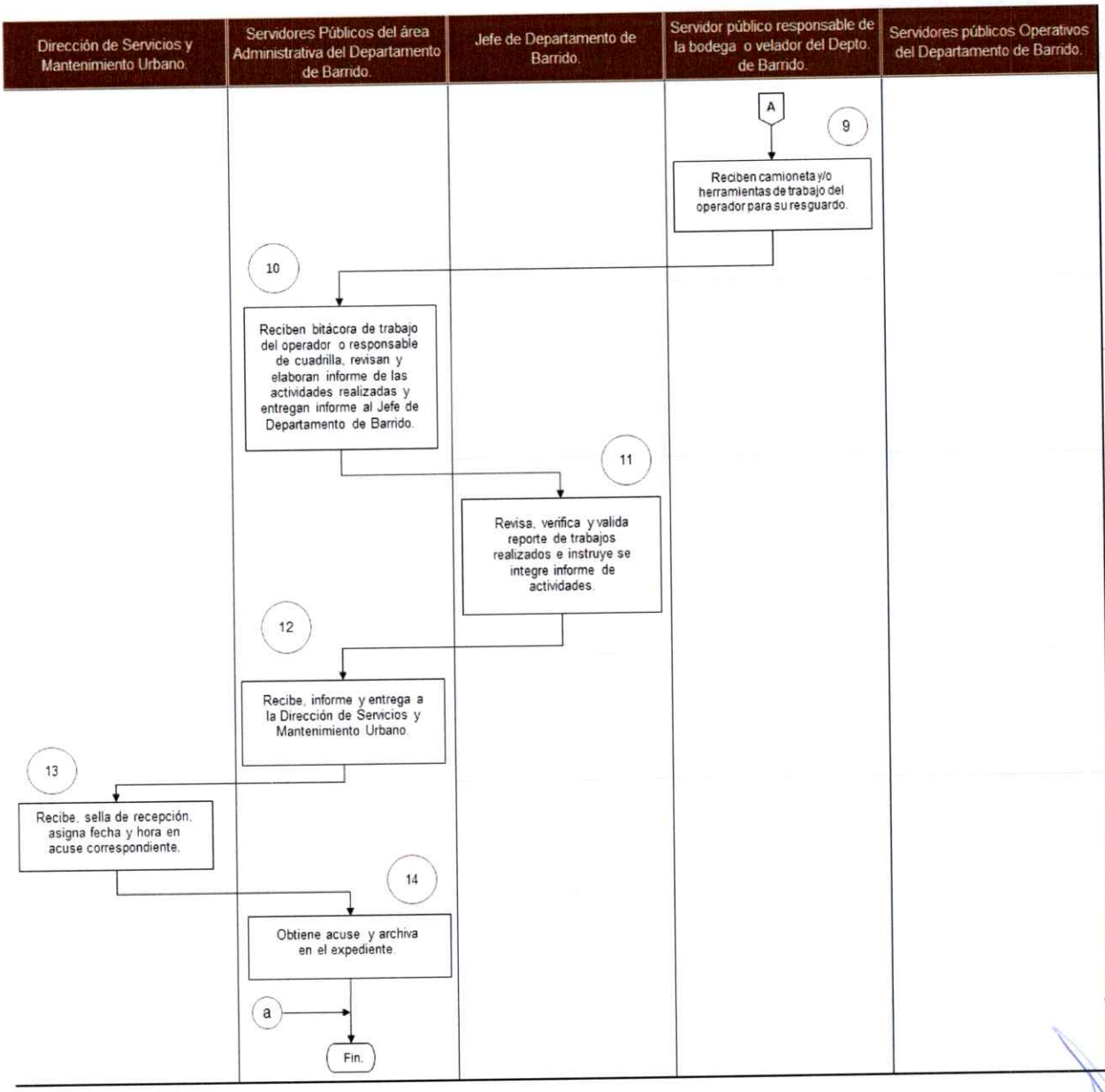
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad del personal y equipo
- Este servicio tiene la finalidad de apoyar en acciones extraordinarias del servicio de limpieza en espacios públicos de la comunidad con la participación vecinal.
- Los vecinos tienen la obligación de barrer y conservar limpia la calle, banqueta o área verde que le corresponda frente a su domicilio o establecimiento.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja para las jornadas de limpieza en comunidades.
2	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por falta de servicio.
3	Jefe del Departamento de Barrido.	Recibe, turna e instruye atender la petición para su atención. ¿Procede el servicio? **No**: Devuelve reporte en la Comunidad se cuenta con barrido fijo, o ya se realizó Jornada integral. **Si**: Programa Jornada con la Comunidad, asigna operador, unidad y cuadrilla de trabajo para su ejecución.
4	Jefe del Departamento de Barrido.	Devuelve reporte en la Comunidad se cuenta con barrido fijo, o ya se realizó Jornada integral.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede por el momento su petición.
6	Jefe del Departamento de Barrido.	Programa Jornada con la Comunidad, asigna operador, unidad y cuadrilla de trabajo para su ejecución.
7	El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Barrido.	Entrega herramienta y/o equipo solicitado para realizar los trabajos de barrido y unidad de recolección.
8	Los servidores públicos operativos del Departamento de Barrido (operadores y auxiliares).	Registra unidad, realiza servicio de barrido, traslado y su disposición final al relleno sanitario y elabora reporte diario de aseo urbano; devuelve unidad, llaves y herramienta de trabajo para su encierro.
9	El Servidor Público responsable de la bodega o velador del Departamento de Barrido.	Reciben camioneta y/o herramientas de trabajo del operador de barrido o responsable de cuadrilla para su resguardo.
10	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Reciben bitácora de trabajo del operador o responsable de cuadrilla, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento de Barrido.
11	Jefe del Departamento de Barrido.	Revisa, valida, firma e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
12	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Barrido.
Jefe de Departamento de Barrido.
Servidor público responsable de la bodega o velador del Depto. de Barrido.
Servidores públicos Operativos del Departamento de Barrido.
A
9
Reciben camioneta y/o herramientas de trabajo del operador para su resguardo.
10
Reciben bitácora de trabajo del operador o responsable de cuadrilla, revisan y elaboran informe de las actividades realizadas y entregan informe al Jefe de Departamento de Barrido.
11
Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades.
12
Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin.

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Jornada de limpieza en Comunidades.	Mide el aumento o disminución en las Jornadas de limpieza en Comunidades.	$\left[\frac{\text{Número de jornadas de limpieza en Comunidades solicitadas.}}{\text{Número de jornadas de limpieza en Comunidades atendidas.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

SUBDIRECCION DE LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS
DEPARTAMENTO DE BARRIDO MANUAL

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

PERSONAL

NOMBRE DEL OPERADOR: _____

AUXILIAR _____

AUXILIAR _____

AUXILIAR _____

AUXILIAR _____

Unidad

Nº. ECO: _____ COMBUSTIBLE G.L.P. GA

DOTACION LTS.

Nº de viajes

Relleno Sanitario: 1.- 3.-

Estaciòn Transferencia: 2.- 4.-

ACTIVIDAD: Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros TOTAL PESO NETO: _____

VIALIDAD QUE ATIENDE: _____

RECORRIDO: _____

CANTIDAD DE PUENTES VEHÍCULARES: _____

CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES: _____

BOLSEO EN VIALIDAD: _____

PAPELEO EN VIALIDAD: _____

TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS) _____

Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana: al reverso

Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a, _____ de _____ del _____

Instructivo
DSMU-SL-DB-01. Reporte Diario de Barrido Manual.

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
Número, unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad, tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible en litros (litros).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, cantidad de toneladas recolectadas por viaje, estación de transferencia o la disposición final (Relleno Sanitario), tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**Ing. Ignacio Azpeitia Hernández** Jefe de Departamento de Barrido	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal

I. Objetivo

Fortalecer la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la inspección de las normas oficiales técnica y ambiental, con personal calificado, para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

II. Alcance

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad, Tesorería Municipal y a los titulares y servidores públicos administrativos y operativos de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos y del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento que es el área que vigila las actividades del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción III, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. Título Primero, Capítulo II, artículo 7 fracciones VI y XIII, y 8 fracción IV, Capítulo IV, artículos 137, 138 y 140. Diario Oficial de la Federación, 28 enero de 1988, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Título Primero, Capítulo Único, artículos 1 y 2. Diario Oficial de la Federación, 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana 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. Diario Oficial de la Federación, 20 de octubre 2004, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139, fracción II inciso a. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción III. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Título Quinto, Capítulo I, artículo 4.60; Sección Cuarta, artículos 4.91, 4.92 y 4.93. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 3 de mayo de 2006 y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14, fracción VIII; Capítulo X, artículos 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII y VIII y 276 fracción II; Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V; Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V; Subsección II, artículo 286 fracciones I, II y III. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32 fracción VIII; y Título Cuarto; Capítulo Tercero, artículo 42 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento es el área responsable de operar y vigilar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, la supervisión y control en apego a la normatividad oficial vigente la operación del Relleno Sanitario Municipal.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

La Subdirectora de Limpia, deberá:

- Supervisar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.
- Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.

El Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento, deberá:

- Supervisar la operación del Relleno Sanitario Municipal, conforme a la norma vigente.

El Servidor público de la Supervisión de Normatividad, deberá.

- Supervisar que se cumplan los requisitos de la norma ambiental aplicable.
- Vigilar el manejo de los lixiviados.
- Revisar que se cumpla con el calendario de vacunas.
- Inspeccionar el mantenimiento a pozos de venteo de biogás.
- Revisar el uso correcto de equipo de trabajo.

El Servidor Público de la Supervisión de Operación, deberá.

- Observar el Control de ingreso de las unidades al relleno sanitario.
- Vigilar que se de mantenimiento a los caminos de acceso al frente de vertido.
- Revisar el vertido correcto de las unidades.
- Observar el acarreo y compactación de residuos a confinar.
- Verificar la aplicación del material para cobertura de los residuos de confinamiento.
- Revisar la conformación de talud.
- Observar la limpieza interior del relleno sanitario y el acopio correcto de llantas.
- Revisar el control de bitácoras y formatos de operación.

El Servidor Público del área administrativa, deberá.

- Recibir y controlar las bitácoras de operación en general del relleno sanitario municipal.
- Elaborar informe mensual de actividades del relleno sanitario e informar a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

V. Definiciones

- **Biogás:** Mezcla gaseosa resultado del proceso de descomposición anaerobia de la fracción orgánica de los residuos sólidos, constituida principalmente por metano y bióxido de carbono.
- **Bitácora de Trabajo:** Formato que se utiliza para la descripción de las actividades que realiza el personal operativo.
- **Cobertura:** capa de material natural o sintético, utilizada para cubrir los residuos sólidos, con el fin de controlar infiltraciones pluviales y emanaciones de gases y partículas, dispersión de residuos, así como el contacto de fauna nociva con los residuos confinados.
- **Conformación final:** Configuración geométrica y de los niveles finales del sitio de disposición final.
- **Lixiviados:** Está formado por la mezcla de las aguas de lluvia infiltradas en el depósito y otros productos y compuestos procedentes de los procesos de degradación de los residuos.
- **Orden de Trabajo para Maquinaria:** Formato en el cual se describen las actividades que llevaran a cabo los operadores de la maquinaria.
- **Pozo:** Se considera pozo al orificio o túnel de disposición vertical que se perforará en la tierra hasta una determinada profundidad para conseguir la captación del Lixiviado.
- **Registro de Camiones para el Ingreso al Relleno Sanitario de Barrientos:** Formato en el que se controla la entrada de unidades pertenecientes al Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Venteo de Biogás**: Se denomina así a la combinación de biogás con el oxígeno para poder llevar a cabo una combustión la cual no contamina el medio ambiente.
- **Talud:** El término refiere a la pendiente que registra el paramento de una pared o de una superficie. La idea de paramento, por su parte, se vincula a las caras de un muro.

VI. Insumos

- Check list de inspección diaria.

VII. Resultados

- Supervisar la operación, y en su caso controlar el acceso de unidades al Relleno Sanitario para el confinamiento correcto y adecuado a los residuos recolectados en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que rige la normatividad vigente.

VIII. Políticas

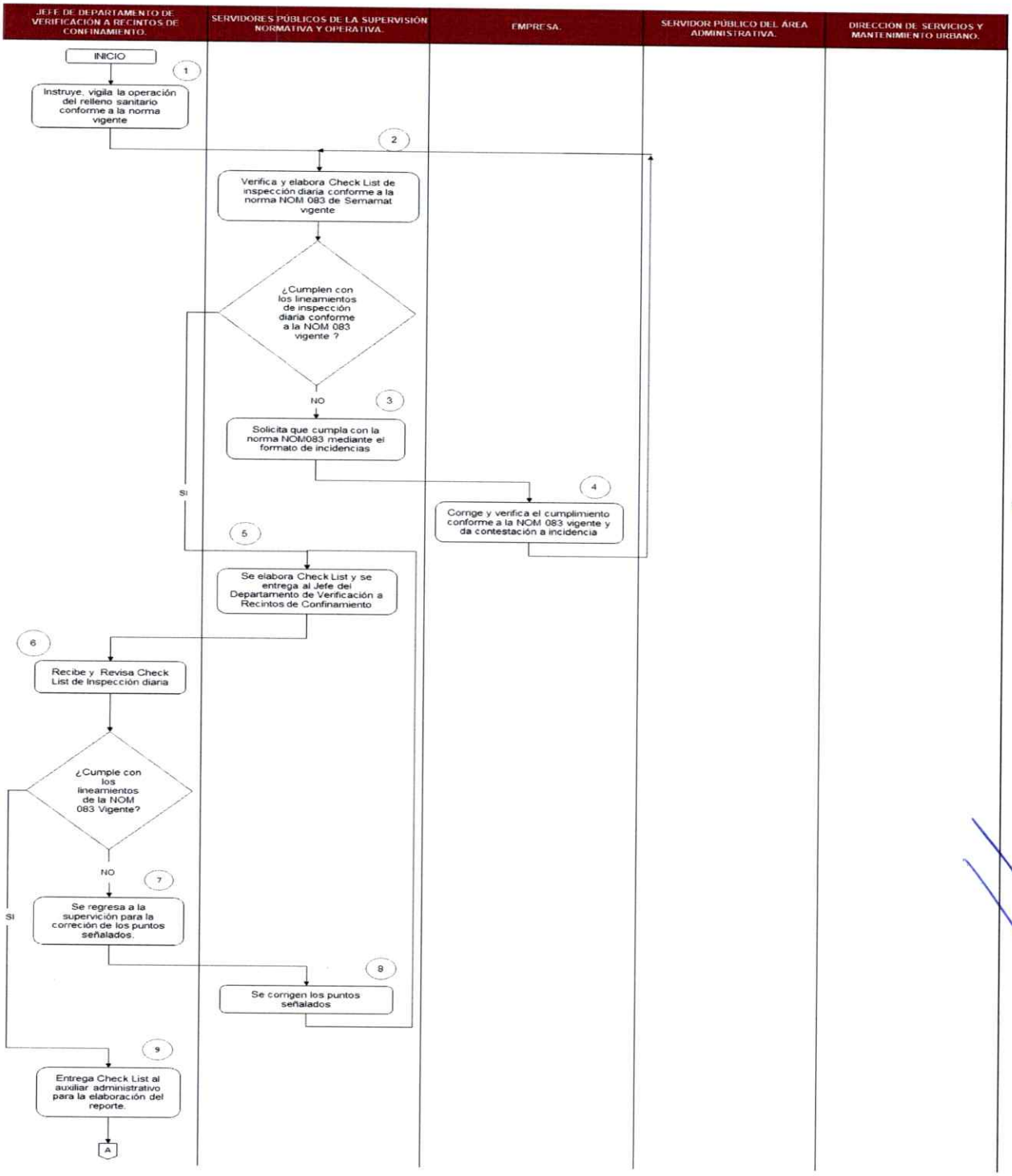
- Supervisar que se cumpla con la norma NOM-083-SEMARTAT-2003 y normas aplicables en la materia.

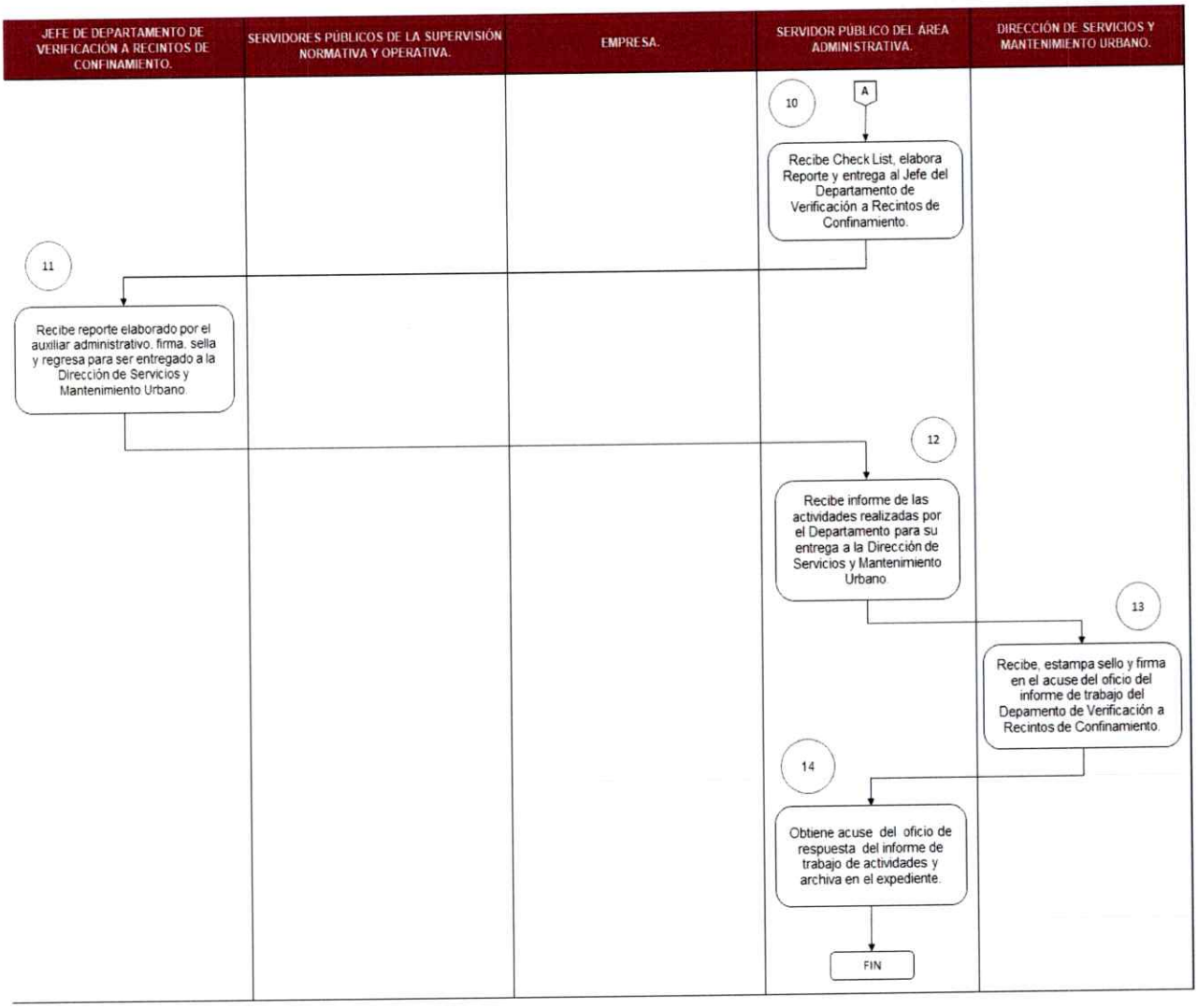
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Instruye, vigila la operación del Relleno Sanitario conforme a la norma vigente.
2	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Verifica y elabora Check list de inspección diaria conforme a la norma NOM 083-SEMARNAT-2003 Vigente. ¿Cumplen con los lineamientos de Inspección Diaria conforme a la Norma 083 Vigente? **NO:** Solicita se atiendas las observaciones detectadas y se cumpla con la Norma 083 asentadas en "formato de incidencias" **SI:** Elabora Check List y se entrega al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
3	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Solicita se atiendas las observaciones detectadas y se cumpla con la Norma 083 asentadas en "formato de incidencias"
4	Empresa.	Corrige y verifica el cumplimiento conforme a la Norma 083 vigente y da contestación a incidencia.
5	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Elabora Check List y se entrega al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
6	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Recibe y Revisa Check List de inspección diaria. ¿Cumple con los lineamientos de la NOM 083 Vigente? **NO:** Regresa a la supervisión para realizar corrección de los puntos señalados. **SI:** Pasa al Auxiliar Administrativo para elaboración de reporte.
7	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Regresa a la supervisión para realizar corrección de los puntos señalados.
8	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Se corrigen los puntos Señalados y se turna nuevamente al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
9	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Entrega Check List al Servidor público del área administrativa para la elaboración del Reporte.
10	Servidor público del área administrativa.	Recibe Check List, elabora Reporte y entrega al Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento para su firma.
11	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Recibe reporte elaborado por el Servidor público del área administrativa, firma, sella, regresa e instruye se entregue a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
12	Servidor público del área administrativa.	Recibe informe de las actividades realizadas por el Departamento para su entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, estampa sello y firma en el acuse del oficio del informe de trabajo del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
14	Servidor público del área administrativa.	Obtiene acuse del oficio del informe de Actividades y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo




JEFE DE DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN A RECINTOS DE CONFINAMIENTO.
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SUPERVISIÓN NORMATIVA Y OPERATIVA.
EMPRESA.
SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
10
A
Recibe Check List, elabora Reporte y entrega al Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
11
Recibe reporte elaborado por el auxiliar administrativo, firma, sella y regresa para ser entregado a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
12
Recibe informe de las actividades realizadas por el Departamento para su entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, estampa sello y firma en el acuse del oficio del informe de trabajo del Depamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
14
Obtiene acuse del oficio de respuesta del informe de trabajo de actividades y archiva en el expediente.
FIN

XI. Medición

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Controlar la operación del Relleno Sanitario Municipal.	Mide el cumplimiento de la NOM083 para la operación del Relleno Sanitario Municipal RSM.	$\left[\frac{\text{Operación del Relleno Sanitario Municipal que corresponde supervisar.}}{\text{Operación del Relleno Sanitario Municipal supervisado.}}\right]$ X 100	Trimestral.

XII. Formatos e Instructivos

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

SUBDIRECCION DE LIMPIA

DEPARTAMENTO DE VERIFICACION A RECINTOS DE CONFINAMIENTO

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FORMATO DE INCIDENCIAS

FOLIO: _____

Instructivo
DSMU-SL-DVRC-FI-01 Formato de Incidencias.

Información Requerida	Instrucción
Número de incidencia.	Se pondrá el número de folio consecutivo correspondiente.
Descripción de lo sucedido.	Se hará una narración de lo sucedido, señalando lugar, fecha, hora y personal involucrado.
Evidencia fotográfica.	Se adjuntará la evidencia fotográfica, para su mejor interpretación.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021.

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FORMATO DE INSPECCIÓN DIARIA

Fecha: _____
Turno: _____
Folio: _____

Equipamiento	Bien	Regular	Malo	Observaciones
• Caseta de vigilancia.				
• Caminos interiores.				
• Cerca perimetral y puerta de acceso.				
• Báscula.				
• Cortina arbórea en la franja de amortiguamiento				
• Laguna de lixiviados.				
• Estructuras para monitoreo de biogás.				
• Frente de vertido.				
• Almacenes para combustibles y lubricantes.				
• Cobertura diaria del frente de vertido.				
• Instalaciones y servicios para el personal.				
• Instalaciones y servicios para el mantenimiento de maquinaria y equipo que evite la contaminación al suelo.				
• Servicio médico y seguridad personal.				
• Sistema de captación de aguas pluviales.				
• Oficinas.				
• Equipos para la operación del relleno sanitario. (Bitácora y máquinaria).				

Supervisor

Jefe de Departamento

Instructivo
DSMU-SL-DVRC-FID- 02 Formato de Inspección Diaria (Check List).

Información Requerida	Instrucción
Fecha.	Se pondrá la fecha día, mes y año en que se levanta el Check List.
Número de folio.	Se pondrá el número de folio correspondiente.
Estado de las observaciones.	Se realizará el llenado en las casillas Bien, Regular o Malo, marcando con una X del formato.
Observaciones detectadas.	Se anotará si existieran observaciones en el equipamiento que dispone el relleno sanitario.
Generales.	Se describirá las observaciones detectadas de forma general, (cumplimiento o incumplimiento) de la empresa, en las Instalaciones y/o su operación del relleno sanitario municipal.
Firma del supervisor.	Se anotará el nombre del supervisor responsable y su firma.
Firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos	**C. Carlos Alberto González Rodríguez** Jefe Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano

4. Simbología

Símbolo	Significado
Inicio	Inicio del procedimiento.
① ②	Número de actividad.
&&&&

Número de Edición	Fecha	Descripción	Página (s)
Segunda Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021.	Julio 2020	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, de fecha Marzo de 2020, emitidos por la Oficialía Mayor previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales consideran la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la 529.
Tercera Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021.	Julio 2021	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2019; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, de fecha Marzo de 2020, emitidos por la Oficialía Mayor previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales consideran la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la 611.

6. Distribución

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del representante de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
  - Enlace Administrativo.
  - Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.
    - Coordinación de Iluminación.
    - Coordinación de Espacios Públicos.
      - Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
      - Departamento de Panteones.
      - Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
  - Subdirección de Limpia.
    - Departamento de Recolección de Residuos.
    - Departamento de Barrido.
    - Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.

7. Validación del Manual

Autorizó **Mtro. Raciel Pérez Cruz** Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México	**Validó** **Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero** Contralora Interna Municipal
Revisó en el Ámbito Jurídico **Mtra. Verenisse Coronado Pineda** Consejera Jurídica	**Coordinó** **Mtra. Nancy América Estudiante Negrete** Oficial Mayor
Elaboró **Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano	**Apoyó** **Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano

Tlalnepantla

nuestra ciudad

2019 2021