



Tlalnepantla
de Baz 2022 - 2024
Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

Gaceta Municipal

Miércoles 13 de noviembre de 2024

Número 40 (Quinta Sección)

Volumen 3

Órgano Oficial del Ayuntamiento
de Tlalnepantla de Baz

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

Sumario

Quinta Sección

Manual de Organización; y Manual de Procedimientos:

- Dirección de Servicios Públicos.

C. Marco Antonio Rodríguez Hurtado, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 48 fracción III, 86 y 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022- 2024



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE
SERVICIOS
PÚBLICOS

2024
Nuevo Gobierno. *Nuevas Ideas*



H. AYUNTAMIENTO
COMISIÓN DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024



MANUAL DE ORGANIZACIÓN



© H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, 2022-2024
Dirección de Servicios Públicos
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfonos: 53 66 38 00 Extensiones 3939 y 3940

Dirección de Servicios Públicos.
2024.

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.

X
H
L
Z



Índice.

| | Pág. |
|---|-------------|
| Presentación | 4 |
| Objetivo General | 5 |
| I. Antecedentes | 6 |
| II. Fundamento Legal | 7 |
| III. Atribuciones | 10 |
| IV. Estructura Orgánica | 41 |
| V. Organigrama | 42 |
| VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas | 43 |
| ➤ Dirección de Servicios Públicos | 43 |
| ➤ Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades | 44 |
| • Departamento de Alumbrado Público | 45 |
| • Departamento de Bacheo y Señalización Vial | 46 |
| ➤ Subdirección de Servicios Comunitarios | 46 |
| • Departamento de Panteones | 47 |
| • Departamento de Mantenimiento a Escuelas | 48 |
| • Departamento de Parques y Jardines | 49 |
| ➤ Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos | 50 |
| • Departamento de Recolección de Residuos | 51 |
| • Departamento de Barrido | 51 |
| • Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente | 52 |
| ➤ Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente | 52 |
| • Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente | 53 |
| • Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente | 54 |
| • Departamento de Panteones Zona Oriente | 55 |

2

2
11/11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| • | Departamento de Barrido Zona Oriente | 56 |
| ➤ | Enlace Administrativo | 56 |
| VII. | Directorio | 58 |
| VIII. | Validación | 60 |
| IX. | Hoja de Actualización | 61 |



3



3

11/12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Presentación.

El presente Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos nace de la necesidad de conocer y analizar el proceso administrativo público municipal, el cual permitirá a los servidores públicos el adecuado conocimiento, análisis y evaluación de los programas, la detección de desviaciones; la corrección y reorientación de las actividades, así como la oportuna toma de decisiones que asegure el debido cumplimiento de los planes, programas, actividades y control de gestión que representa la Nueva Administración Pública Municipal, bajo criterios y elementos metodológicos formulados para los Municipios del Estado de México por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHEM).

Siendo el principio de la legalidad donde se acuña este concepto que se apoya fundamentalmente en las directrices de transparencia, rendición de cuentas, y gobernabilidad. Por lo anterior es primordial señalar que los Manuales de Organización, Procedimientos y Métodos constituyen la base angular en la que se apoya todo el derecho positivo, en cuya cúspide se encuentra la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En cumplimiento a lo establecido en las disposiciones generales, Artículo Uno, del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, es un ordenamiento de interés público y observancia obligatoria, que tiene por objeto regular el funcionamiento de la Administración Pública Municipal, tanto en su organización centralizada como desconcentrada, y establecer relación normativa con los organismos descentralizados y especializados, con absoluta correspondencia y congruencia a lo que establecen también la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. El presente Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos, considera aspectos jurídicos, orgánicos y funcionales a efecto de que los servidores públicos de la Administración, así como de otras instituciones y ciudadanos en general, tengan un conocimiento claro y preciso de su funcionamiento y operación; el cual es de observancia general como instrumento de información y de consulta

Handwritten signature

Handwritten signature and initials



Objetivo General.

Fortalecer la operación de los servicios públicos que proporciona la Dirección de Servicios Públicos, mediante la planeación, atención y supervisión de los servicios a cargo de sus Titulares responsables, para el beneficio de la población del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.



5



5

2/11/20

[Handwritten signatures in blue ink]



I. Antecedentes.

Los servicios públicos son considerados como los satisfactores sociales que por ley los municipios están obligados a prestar: agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, limpia y disposición de desechos sólidos, mercados, panteones, rastro, parques, jardines y áreas verdes, con la finalidad de que la población logre un mejor bienestar y nivel de vida.

A finales del año 2006 la Dirección de Servicios Públicos implemento las Brigadas de Mantenimiento menor a Escuelas Públicas para dar atención a los centros educativos del Municipio, debido al gran número de peticiones de mantenimiento de áreas verdes y reparaciones en general, las cuales cuando eran atendidas, el grado de deterioro era mayor o simplemente ya estaban fuera de servicio; al realizar un mantenimiento preventivo y correctivo se efectúan las reparaciones con oportunidad y no se tiene que desembolsar una cantidad mayor de recursos a cada una de las escuelas, y con esto brindar un servicio de calidad al día de hoy.

En el año 2016 para garantizar el buen estado del mobiliario urbano, mantenimiento y señalamientos para la accesibilidad de las personas a los espacios públicos abiertos, se creó el Departamento de Accesibilidad Urbana, el cual se ha dado a la tarea de rehabilitar, instalar señalamientos, construir rampas peatonales para que los ciudadanos que hacen uso de los espacios públicos abiertos, puentes peatonales y vía pública en general se movilicen de manera autónoma, confortable, y segura; permanezcan y disfruten de los espacios e instalaciones incluyendo las personas con discapacidad.

Para el año 2019 se cambia el nombre de la Dependencia por la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano 2019-2021 en donde se busca que a través de una sola Subdirección sean atendidos los servicios de alumbrado público, bacheo, señalización vial, poda y mantenimiento de áreas verdes, mobiliario y equipamiento urbano; y una Segunda Subdirección se encargue del servicio de recolección de residuos sólidos y el aseo urbano en las Comunidades, vialidades, espacios y áreas verdes públicas del Municipio y; la disposición final a través del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento, el cual dentro de sus facultades y obligaciones supervisa y controla el acceso y operación del Relleno Sanitario en cumpliendo con la normatividad vigente.

La presente Administración Municipal 2022-2024 a través de una renovada estructura organizacional, busca fortalecer los servicios públicos en la porción oriente del Municipio denominada Zona Oriente; por lo que se crea la Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, quien tendrá las mismas facultades y obligaciones, establecidas en la zona poniente, señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tianepantla de Baz, Estado de México.

6

6

21/11/24



II. Fundamento Legal.

Federal

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. 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 (LGPGIR) Diario Oficial de la Federación 08 octubre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Ley General de Salud. Diario Oficial de la Federación 7 de febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. Diario Oficial de la Federación 30 diciembre 2016, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Normatividad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). N-CSV-CAR-3-02-006/10 Fresado de la Superficie de Rodadura en Pavimentos Asfálticos. 20-12-2010, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Normatividad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). N-CSV-CAR-2-02-003/15, Bacheo Superficial Aislado 30-01-2015, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- ❖ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del 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. Gaceta del 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. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.



- ❖ Código para la Biodiversidad en el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, 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 separado y entrega separada al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial para el Estado de México, publicada en la Gaceta del Gobierno el 28 de septiembre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA018-SeMAGEM-DS-2017, que establece las especificaciones técnicas y criterios que deberán cumplir las autoridades de carácter público, personas físicas, jurídicas colectivas, privadas y en general todos aquellos que realicen labores de poda, derribo, trasplante y sustitución de árboles en zonas urbanas del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA019-SeMAGEM-DS-2017, que establece las condiciones de protección, conservación, fomento, creación, rehabilitación y mantenimiento de las áreas verdes y macizos arbóreos de las zonas urbanas en el territorio del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero del 2018, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- ❖ NORTEC-SECOM-01-2007. Norma Técnica para limitar la Construcción e Instalación de Reductores de Velocidad sobre la Infraestructura Carretera y Vial Primaria de Jurisdicción Estatal. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 05 de junio de 2008, no. 106, y sus reformas y adiciones.
- ❖ NORTEC-SECOM-02-2007 "Norma técnica para determinar las características, dimensiones, elementos estructurales y ubicación de los anuncios que se instalen en el derecho de vía y de restricción en las carreteras y vialidades estatales libre de peaje. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 05 de junio de 2008, no. 106, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 1 de noviembre 2023, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- ❖ Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Gaceta Municipal, 22 febrero 2022, y sus reformas y adiciones.

2024



- ❖ Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlaxcala, Estado de México. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- ❖ Bando Municipal de Tlaxcala, Estado de México. Gaceta Municipal, 05 de febrero 2024, y sus reformas y adiciones.



3/11/24

[Handwritten signatures and initials in blue ink]





III. Atribuciones.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Título Quinto, De los Estados de la Federación y del Distrito Federal.

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

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

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

- a) Las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad;
- b) Los casos en que se requiera el acuerdo de las dos terceras partes de los miembros de los ayuntamientos para dictar resoluciones que afecten el patrimonio inmobiliario municipal o para celebrar actos o convenios que comprometan al Municipio por un plazo mayor al periodo del Ayuntamiento;
- c) Las normas de aplicación general para celebrar los convenios a que se refieren tanto las fracciones III y IV de este artículo, como el segundo párrafo de la fracción VII del artículo 116 de esta Constitución;
- d) El procedimiento y condiciones para que el gobierno estatal asuma una función o servicio municipal cuando, al no existir el convenio correspondiente, la legislatura estatal considere que el municipio de que se trate esté imposibilitado para ejercerlos o prestarlos, en este caso, será necesaria solicitud previa del ayuntamiento respectivo, aprobada por cuando menos las dos terceras partes de sus integrantes, y
- e) Las disposiciones aplicables en aquellos municipios que no cuenten con los bandos o reglamentos correspondientes.

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

Párrafo con incisos adicionado DOF 23-12-1999

21/11/11



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

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
Párrafo reformado DOF 23-12-1999
Inciso reformado DOF 23-12-1999
- b) Alumbrado público.
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos,
Inciso reformado DOF 23-12-1999
- d) Mercados y centrales de abasto
- e) Panteones
- f) Rastro.
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento
Inciso reformado DOF 23-12-1999
- h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; e
Inciso reformado DOF 23-12-1999
- i) Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera

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

Párrafo reformado DOF 23-12-1999

Los Municipios, previo acuerdo entre sus ayuntamientos, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos o el mejor ejercicio de las funciones que les correspondan. En este caso y tratándose de la asociación de municipios de dos o más Estados, deberán contar con la aprobación de las legislaturas de los Estados respectivas. Así mismo cuando a juicio del ayuntamiento respectivo sea necesario, podrán celebrar convenios con el Estado para que éste, de manera directa o a través del organismo correspondiente, se haga cargo en forma temporal de algunos de ellos, o bien se presten o ejerzan coordinadamente por el Estado y el propio municipio;

Párrafo adicionado DOF 23-12-1999

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

Párrafo adicionado DOF 14-08-2001

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

Handwritten signatures and initials in blue ink.





- a) Percibirán las contribuciones, incluyendo tasas adicionales, que establezcan los Estados sobre la propiedad inmobiliaria, de su fraccionamiento, división, consolidación, traslación y mejora así como las que tengan por base el cambio de valor de los inmuebles.
Los municipios podrán celebrar convenios con el Estado para que éste se haga cargo de algunas de las funciones relacionadas con la administración de esas contribuciones.
- b) Las participaciones federales, que serán cubiertas por la Federación a los Municipios con arreglo a las bases, montos y plazos que anualmente se determinen por las Legislaturas de los Estados.
- c) Los ingresos derivados de la prestación de servicios públicos a su cargo.

Las leyes federales no limitarán la facultad de los Estados para establecer las contribuciones a que se refieren los incisos a) y c), ni concederán exenciones en relación con las mismas. Las leyes estatales no establecerán exenciones o subsidios en favor de persona o institución alguna respecto de dichas contribuciones. Sólo estarán exentos los bienes de dominio público de la Federación, de los Estados o los Municipios, salvo que tales bienes sean utilizados por entidades paraestatales o por particulares, bajo cualquier título, para fines administrativos o propósitos distintos a los de su objeto público.

Párrafo reformado DOF 23-12-1999

Los ayuntamientos, en el ámbito de su competencia, propondrán a las legislaturas estatales las cuotas y tarifas aplicables a impuestos, derechos, contribuciones de mejoras y las tablas de valores unitarios de suelo y construcciones que sirvan de base para el cobro de las contribuciones sobre la propiedad inmobiliaria.

Párrafo reformado DOF 23-12-1999

12

Las legislaturas de los Estados aprobarán las leyes de ingresos de los municipios, revisarán y fiscalizarán sus cuentas públicas. Los presupuestos de egresos serán aprobados por los ayuntamientos con base en sus ingresos disponibles, y deberán incluir en los mismos, los tabuladores desglosados de las remuneraciones que perciban los servidores públicos municipales, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 127 de esta Constitución.

Párrafo adicionado DOF 23-12-1999. Reformado DOF 24-08-2009

Los recursos que integran la hacienda municipal serán ejercidos en forma directa por los ayuntamientos, o bien, por quien ellos autoricen, conforme a la ley.

Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

Capítulo II Distribución de Competencias y Coordinación.

Artículo 7.- Corresponden a los Estados, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y las leyes locales en la materia, las siguientes facultades:

- VI. La regulación de los sistemas de recolección, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos e industriales que no estén considerados como peligrosos de conformidad con lo dispuesto por el artículo 137 de la presente Ley;

Artículo 8.- Corresponden a los Municipios, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y las leyes locales en la materia, las siguientes facultades:

11/12





- IV. La aplicación de las disposiciones jurídicas relativas a la prevención y control de los efectos sobre el ambiente ocasionados por la generación, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos e industriales que no estén considerados como peligrosos de conformidad con lo dispuesto por el artículo 137 de la presente Ley.

La aplicación de las disposiciones jurídicas relativas a la prevención y control de la contaminación por ruido, vibraciones, energía térmica, luz intrusa, radiaciones electromagnéticas y olores perjudiciales para el equilibrio ecológico y el ambiente, proveniente de fuentes fijas que funcionen como establecimientos mercantiles o de servicios, así como la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones que, en su caso, resulten aplicables a las fuentes móviles excepto las que conforme a esta Ley sean consideradas de jurisdicción federal;

Fracción reformada DOF 18-01-2021

Capítulo IV Prevención y Control de la Contaminación del Suelo.

Denominación del Capítulo reformada DOF 13-12-1996 (se recorre, antes Capítulo III)

Artículo 134.- Para la prevención y control de la contaminación del suelo, se considerarán los siguientes criterios:

- I. Corresponde al estado y la sociedad prevenir la contaminación del suelo;
- II. Deben ser controlados los residuos en tanto que constituyen la principal fuente de contaminación de los suelos;
- III. Es necesario prevenir y reducir la generación de residuos sólidos, municipales e industriales, incorporar técnicas y procedimientos para su reusó y reciclaje, así como regular su manejo y disposición final eficientes;

Fracción reformada DOF 13-12-1996

Artículo 135.- Los criterios para prevenir y controlar la contaminación del suelo se consideran, en los siguientes casos:

- II. La operación de los sistemas de limpia y de disposición final de residuos municipales en rellenos sanitarios,

Artículo 137 - Queda sujeto a la autorización de los Municipios o del Distrito Federal, conforme a sus leyes locales en la materia y a las normas oficiales mexicanas que resulten aplicables, el funcionamiento de los sistemas de recolección, almacenamiento, transporte, alojamiento, reusó, tratamiento y disposición final de residuos sólidos municipales.

La Secretaría expedirá las normas a que deberán sujetarse los sitios, el diseño, la construcción y la operación de las instalaciones destinadas a la disposición final de residuos sólidos municipales.

Artículo reformado DOF 13-12-1996

Queda sujeto a la autorización de los Municipios o de la Ciudad de México, conforme a sus leyes locales en la materia y a las normas oficiales mexicanas que resulten aplicables, el funcionamiento de los sistemas de recolección, almacenamiento, transporte, alojamiento, reusó, tratamiento y disposición final de residuos sólidos municipales. Párrafo reformado DOF 19-01-2018

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the number '13' and various scribbles.



La Secretaría expedirá las normas a que deberán sujetarse los sitios, el diseño, la construcción y la operación de las instalaciones destinadas a la disposición final de residuos sólidos municipales.

Artículo 138.- La Secretaría promoverá la celebración de acuerdos de coordinación y asesoría con los gobiernos estatales y municipales para:

- I. La implantación y mejoramiento de sistemas de recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos municipales; y
- II. La identificación de alternativas de reutilización y disposición final de residuos sólidos municipales, incluyendo la elaboración de inventarios de los mismos y sus fuentes generadoras.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR).

Última Reforma DOF 08-05-2023

Esta Ley es reglamentaria de las disposiciones que se refieren a la protección al ambiente en materia de prevención y gestión integral de residuos, en el territorio nacional.

Ley General de Salud. Título Décimo Cuarto, Capítulo V Cadáveres.

Artículo 346.- Los cadáveres no pueden ser objeto de propiedad y siempre serán tratados con respeto, dignidad y consideración.

Artículo 347.- Para los efectos de este Título, los cadáveres se clasifican de la siguiente manera:

- I. De personas conocidas; y
- II. De personas desconocidas.

Los cadáveres no reclamados dentro de las setenta y dos horas posteriores a la pérdida de la vida y aquellos de los que se ignore su identidad serán considerados como de personas desconocidas.

Artículo 348.- La inhumación o incineración de cadáveres sólo podrá realizarse con la autorización del oficial del Registro Civil que corresponda, quien exigirá la presentación del certificado de defunción.

Los cadáveres deberán inhumarse, incinerarse o embalsamarse dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la muerte, salvo autorización específica de la autoridad sanitaria competente o por disposición del Ministerio Público, o de la autoridad judicial.

La inhumación e incineración de cadáveres sólo podrá realizarse en lugares permitidos por las autoridades sanitarias competentes.

La inhumación, cremación o desintegración de cadáveres sólo podrá realizarse con la autorización del oficial del Registro Civil que corresponda, quien exigirá la presentación del certificado de defunción. Los cadáveres deberán inhumarse, cremarse, desintegrarse, embalsamarse y/o conservarse dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la muerte, salvo autorización específica de la autoridad sanitaria competente o por disposición del Ministerio Público, o de la autoridad judicial. Para el caso de cadáveres de personas no identificadas se estará a lo dispuesto en la Ley General en materia de Desaparición Forzada de Personas.

Handwritten signature and date: 2/11/23



Desaparición cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. La inhumación, cremación, embalsamamiento o la aplicación de cualquier otro proceso, sea químico o biológico, para la conservación o disposición final de cadáveres sólo podrá realizarse en lugares permitidos por las autoridades sanitarias competentes. Artículo reformado DOF 26-05-2000, 17-11-2017, 24-01-2020

Artículo 350 bis. - La Secretaría de Salud determinará el tiempo mínimo que han de permanecer los restos en las fosas. Mientras el plazo señalado no concluya, sólo podrán efectuarse las exhumaciones que aprueben las autoridades sanitarias y las ordenadas por las judiciales o por el Ministerio Público, previo el cumplimiento de los requisitos sanitarios correspondientes

Artículo 350 bis 1 - La internación y salida de cadáveres del territorio nacional sólo podrán realizarse, mediante autorización de la Secretaría de Salud o por orden de la autoridad judicial o del Ministerio Público. En el caso del traslado de cadáveres entre entidades federativas se requerirá dar aviso a la autoridad sanitaria competente del lugar en donde se haya expedido el certificado de defunción.

Artículo 350 bis 5. - Los cadáveres de personas desconocidas, los no reclamados y los que se hayan destinado para docencia e investigación, serán inhumados o incinerados.

Artículo 350 BIS-6. - Sólo podrá darse destino final a un feto previa expedición del certificado de muerte fetal. En el caso de que el cadáver del feto no sea reclamado dentro del término que señala el artículo 348 de esta ley, deberá dársele destino final. Salvo aquellos que sean destinados para el apoyo de la docencia e investigación por la autoridad de Salud conforme a esta ley y a las demás disposiciones aplicables, quien procederá directamente o por medio de las instituciones autorizadas que lo soliciten mismas que deberán cumplir con los requisitos que señalen las disposiciones legales aplicables.



15

Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y actualización.

Ley que indica que a partir del 1° de febrero del ejercicio fiscal vigente y hasta el 31 de enero del año próximo, el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), será de \$ hasta en tanto no exista una modificación a este valor



15

**Normatividad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)
N°CSV-CAR-3-02-006/10, Fresado de la Rodadura en Pavimentos Asfálticos.**

Esta Norma contiene los aspectos por considerar de los trabajos de fresado de la superficie de rodadura en pavimentos asfálticos, de carreteras en operación, los cuales se realizan con una fresadora para eliminar las deformaciones superficiales en carpetas asfálticas o para retirar capas de rodadura deterioradas.

**Normatividad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)
N°CSV-CAR-2-02-003/15, Bacheo Superficial Aislado.**

Esta norma contiene los aspectos a considerar en los trabajos de bacheo superficial aislado, que se efectúen en carpetas de carreteras y autopistas. Los trabajos serán suspendidos en el momento que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas considerando que no se ejecutarán trabajos de bacheo superficial en las siguientes condiciones: Sobre superficies de agua libre o encharcada y cuando exista amenaza de lluvia o esté lloviendo.

Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature and a vertical mark on the right margin.



**Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Título quinto, Capítulo tercero, De las Atribuciones de los Ayuntamientos.**

Artículo 122.- Los ayuntamientos de los municipios tienen las atribuciones que establecen la Constitución Federal, esta Constitución, y demás disposiciones legales aplicables. Los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos que señala la fracción III del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Título IV, capítulo séptimo De los Servicios Públicos.**

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

- I. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales;
- II. Alumbrado público;
- III. Limpia y disposición de desechos;
- IV. Mercados y centrales de abasto;
- V. Panteones;
- VI. Rastro;
- VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas;
- VIII. Seguridad pública y tránsito;
- IX. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social;
- X. Asistencia social en el ámbito de su competencia, atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables, para lograr su incorporación plena y activa en todos los ámbitos;
- XI. De empleo.

Artículo 126 - La prestación de los servicios públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación. Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.

Artículo 127 - Cuando los servicios públicos sean prestados directamente por el ayuntamiento, serán supervisados por los regidores o por los órganos municipales respectivos, en la forma que determine esta Ley y los reglamentos aplicables. Los particulares podrán participar en la prestación de servicios públicos, conforme a las bases de organización y bajo la dirección que acuerden los ayuntamientos.

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

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

- I. El término de la concesión exceda a la gestión del ayuntamiento,
- II. Con la concesión del servicio público se afecten bienes inmuebles municipales.

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

- I. Miembros del ayuntamiento;
- II. Servidores públicos municipales;



21941





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

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

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

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

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

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

IV. Las bases y condiciones deberán cumplir al menos:

a). Determinación del régimen jurídico a que deberán estar sometidas, su término, las causas de caducidad y revocación, así como la forma de vigilancia en la prestación del servicio;

b). Especificación de las condiciones bajo las cuales se garantiza la generalidad, suficiencia y regularidad del servicio;

c). Determinación de las condiciones y formas en que deberán otorgarse las garantías para responder de la prestación del servicio en los términos de la concesión y de esta Ley;

d). Establecimiento del procedimiento para resolver las reclamaciones por afectación de derechos y obligaciones que se generen por el otorgamiento de la concesión para la prestación del servicio público.

**Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
Título Primero Disposiciones Generales.**



17

Tiene por objeto establecer los principios, bases generales y procedimientos para tutelar y garantizar la transparencia y el derecho humano de acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados. Asimismo, armonizar las disposiciones legales del Estado de México, con lo señalado por el artículo 6, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en la materia y con lo establecido por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



17

**Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
Título Primero Disposiciones Comunes para los Sujetos Obligados Capítulo Único
Disposiciones Generales Del Objeto de la Ley.**

La presente Ley es de orden público, de interés social y de observancia general en todo el territorio del Estado de México, y tiene por objeto, garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

17

[Handwritten signatures in blue ink]

Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Título IV De los ingresos de los Municipios.
Sección Octava De los Derechos por Servicios de Panteones.

Artículo 155. - Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán derechos conforme a la siguiente:

TARIFA

| CONCEPTO | NÚMERO DE VECES EL VALOR DIARIO DE LA UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN VIGENTE |
|---|--|
| I. Inhumación de cadáveres durante 7 años: | |
| A). Adultos | 1.00 |
| B). Niños | 0.50 |
| II. Por refrendo anual, posterior a los 7 años de obligación de conservación sanitaria de restos. | |
| A). Adultos | 1.00 |
| B). Niños | 0.50 |
| III. Mantenimiento anual por metro cuadrado | 0.50 |
| IV. Autorización para la construcción de cripta, gaveta, encortinado y barandales | 1.51 |
| V. Por dictámenes, resoluciones o actos administrativos en general inherentes al traslado de cadáveres o restos áridos. | 1.00 |
| VI. Por la búsqueda de información en los registros, así como de la ubicación de lotes. | 0.68 |
| VII. Exhumación: | |
| A). Adultos | 3.17 |



18

1-11-2

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



| | |
|--|------|
| B). Niños: | 1.58 |
| VIII. Cremación de restos humanos | 5.00 |
| IX. Inhumación de restos cremados | 1.00 |
| X. Expedición de constancia certificada sobre registros en libros. | 1.62 |
| XI. Autorización para la construcción y/o colocación por metro cuadrado: | |
| A). Lápida | 0.50 |
| B). Jardinera | 0.50 |
| C). Monumento | 1.50 |
| D). Capilla | 2.00 |
| XII. Construcción de cripta o encortinado por metro cuadrado. | 7.00 |
| XIII. Expedición de certificados de derechos de temporalidad. | 0.61 |
| XIV. Reposición de certificados de derechos de temporalidad. | 1.56 |
| XV. Maniobra de monumento y jardinería | 3.00 |
| XVI. Nombramiento o Cambio de sucesores | 3.05 |
| XVII. Retiro de escombros. | 1.83 |
| XVIII. Temporalidad por inhumación en fosa | |
| A). Adulto | 7.00 |
| B). Niño | 5.00 |

El Ayuntamiento mediante acuerdo de cabildo determinará a favor de pensionados, jubilados, personas con discapacidades, adultos mayores y viudas sin ingresos fijos; que acrediten fehacientemente encontrarse en estos supuestos, y comprueben un bajo nivel de ingresos económicos, el otorgamiento de bonificaciones de hasta el 50%, en el pago de los derechos a que se refiere este artículo.

Artículo 156 - Por la evaluación de la prestación del servicio de panteones concesionados, el concesionario pagará por este concepto de las cuotas que resulten de aplicar tres veces más a las que se establecen en las fracciones I, II y IX del artículo anterior.

El pago de este derecho se efectuará mensualmente en la tesorería, presentando una relación de las inhumaciones efectuadas el mes anterior

Sección Décima Segunda

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



De los Derechos por Servicios de Alumbrado Público

Artículo 161. - Por la prestación del servicio de alumbrado público se pagará bimestralmente:

- I. El 10% del cargo a cubrir por la recepción del servicio contratado cuando se apliquen las tarifas 1, 2 y 3 del acuerdo que autoriza el ajuste de las tarifas para el suministro y venta de energía eléctrica.
- II. El 2.5% en aquellos casos en que se apliquen las tarifas H-M u O-M y H-S o H-T, el mismo no podrá exceder de 5 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización vigente, elevado al mes

Tratándose de los propietarios, poseedores o usuarios de predios urbanos sin construcciones o edificaciones, o bien cuando no se haya contratado el servicio a que aluden las fracciones anteriores, la cuota anual de los derechos que son materia de esta sección, será de 2 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización vigente. En estos casos, el entero deberá realizarse dentro del primer trimestre de cada año, o dentro del trimestre siguiente al en que se haya tomado el acuerdo de cabildo, en la tesorería correspondiente. No procederá su actualización en los términos que dispone este Código

Artículo 162. - Tratándose de microindustrias ubicadas en los inmuebles de referencia y que estén registradas en el Padrón Nacional de la Microindustria, estarán exentas del pago de los derechos previstos en esta Sección.

Los ayuntamientos podrán acordar la aplicación del derecho en aquellas zonas que no tengan un grado relativo de existencia del servicio, a solicitud de los habitantes del área específica del municipio, o por convenio expreso entre éstos y el ayuntamiento, cuando los importes de su recaudación se destinen precisamente a la introducción o ampliación en su caso, de las redes de alumbrado público faltantes o insuficientes, respectivamente.

Sección Décima Tercera

De los Derechos por Servicios de Limpieza de lotes baldíos, recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos industriales y comerciales.

Artículo 163. - Por el servicio de limpia de solares o predios baldíos en zona urbana, la recolección y transporte del producto de la limpia, se pagarán derechos conforme a la siguiente:

TARIFA

| CONCEPTO | NÚMERO DE VECES EL VALOR DIARIO DE LA UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN VIGENTE |
|-------------------------------|--|
| I. Limpieza de predio por: | |
| A) Desyerbe por m2 o fracción | 0.078 |
| B) Basura por m2 o fracción | 0.024 |

11/12



C). Predios trancosos o pedregosos por m2 o fracción. 0.25

III. Acarreo de los desechos recolectados en el predio:

A). Maleza, por m3 o fracción. 1.71

B). Basura, por m3 o fracción. 2.25

C). Escombros, por m3 o fracción. 2.25

D). Troncos o piedras por tonelada o fracción. 2.25

El pago se efectuará por adelantado cuando el servicio lo solicite el particular, o dentro de los 17 días siguientes, cuando la autoridad lo realice, ante la negativa del propietario o poseedor de conservar la limpieza de su predio.

Artículo 164. - Por el transporte de residuos sólidos generados por industrias, comercios y prestadores de servicios, se pagarán derechos conforme a la siguiente:

TARIFA



CONCEPTO

NÚMERO DE VECES EL VALOR DIARIO DE LA UNIDAD DE MEDIDA Y

21

I. Por un volumen de hasta 0.2 m3. 0.8

II. Por cada m3 de volumen. 3.75

21

El pago de este derecho deberá realizarse por adelantado cuando el servicio lo solicite el particular. Se consideran residuos sólidos industriales y comerciales, los que así considera el Código Administrativo del Estado de México.

Artículo 165. - Por uso del relleno sanitario, se deberán cubrir por concepto de derechos 0.776 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización vigente por m3 o fracción.

**Código para la Biodiversidad del Estado de México.
Libro Primero, Parte General
Título Primero Del Objeto**

Artículo 1.1. El presente Código es de observancia general en el Estado de México, sus disposiciones son de orden público e interés social y tienen por objeto regular las materias siguientes:

I. Equilibrio Ecológico, la Protección al Ambiente y el Fomento al Desarrollo Sostenible;

II. Fomento para el Desarrollo Forestal Sostenible;

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



III. Prevención y Gestión Integral de Residuos

Artículo 1.2. Son objetivos generales del presente Código:

I. Garantizar el derecho de toda persona a vivir en un ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar;

V Fomentar la participación corresponsable de la sociedad en las acciones de preservación, remediación, rehabilitación y restauración del equilibrio ecológico y del medio ambiente y de todas las actividades en favor de la protección a la biodiversidad.

Libro Segundo, Del Equilibrio Ecológico, La Protección al Ambiente y el Fomento al Desarrollo Sostenible
Título Primero,
Disposiciones Generales.
Capítulo I, Del Objeto

Artículo 2.2. Son objetivos específicos de este Libro:

Fracción XVI. La regulación del manejo y disposición final de los residuos sólidos e industriales que no estén considerados como peligrosos conforme al presente Libro y al Libro Cuarto de este Código y demás ordenamientos aplicables;

Artículo 2.3. Se considera de orden público e interés social.

Fracción XI. La implementación de los programas de protección de los recursos forestales y faunísticos, la ejecución de las acciones de inspección y vigilancia que se realicen para evitar la explotación excesiva de los elementos naturales, recursos naturales y la tala immoderada, así como las acciones de forestación y reforestación.

22

22

Capítulo IV
De las Facultades de las Autoridades Municipales.

Artículo 2.9. Corresponden a las autoridades municipales del Estado en el ámbito de su competencia las siguientes facultades:

Fracción VII. Aplicar, en coordinación con el Gobierno del Estado las disposiciones jurídicas relativas a la prevención y control de los efectos sobre el ambiente ocasionados por la generación, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos y de manejo especial, domésticos e industriales que no estén considerados como peligrosos;

Fracción VIII. Regular el control sobre las actividades de traslado, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos domiciliarios e industriales que no estén considerados como peligrosos observando las normas oficiales mexicanas y las normas técnicas estatales, pudiendo concesionar las mismas;

Fracción IX. Crear y administrar zonas de preservación y conservación ecológica de los centros de población, parques urbanos, jardines públicos y demás áreas de su competencia previstas por este Libro;

21/11/2





Fracción XXIV. Preservar, conservar, rehabilitar, remediar, restaurar y proteger el equilibrio ecológico y al medio ambiente en sus centros de población en relación con los efectos derivados de los servicios de alcantarillado, limpia, mercados, centrales de abasto, panteones, rastros, calles, parques urbanos, jardines, tránsito y transporte.

De la Protección y Control de la Contaminación del Suelo.

Artículo 2.164. Para la prevención y control de la contaminación del suelo se considerarán los siguientes criterios:

Fracción II. Los residuos sólidos deben ser controlados desde su origen, reduciendo, previniendo y ubicando su generación no importando que sea de fuentes industriales, municipales o domésticas; por lo que se deben incorporar técnicas y métodos para su reusó, y reciclaje, así como para su manejo, tratamiento y disposición final.

Artículo 2.165. Los criterios a que se refiere el artículo anterior, serán considerados dentro de la jurisdicción del Estado y sus Municipios en los siguientes supuestos:

Fracción II. En el establecimiento, operación de sistemas de limpia, disposición final de residuos sólidos municipales o domésticos en sistemas o tecnologías comprobadas, rellenos sanitarios se deberán cumplir estrictamente con las normas oficiales mexicanas y normas técnicas estatales; y

Fracción III. En la generación, manejo, disposición final de residuos sólidos industriales, en las autorizaciones, permisos que al efecto se expidan para la instalación, operación de rellenos sanitarios y sistemas o tecnologías comprobadas de disposición final.

El Reglamento respectivo, los bandos municipales, establecerán los métodos y parámetros que deberán seguirse para la prevención de la contaminación del suelo, la expedición de permisos, autorizaciones, licencias en materia de manejo, transporte, disposición final de residuos sólidos municipales y domésticos.



5/17/11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Capítulo VI

De La Generación, Manejo, Transporte, Tratamiento, Reusó, Reciclaje y Disposición Final de los Residuos Sólidos Municipales, Domésticos e Industriales No Peligrosos.

Artículo 2.177. La Secretaría emitirá las normas técnicas estatales, que regularán la localización, instalación y funcionamiento de los sistemas de recolección, transporte, almacenamiento, manejo, separación, tratamiento, procesamiento, transformación, disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.

Artículo 2.182. Con el objeto de prevenir y controlar los efectos nocivos que puedan ocasionar los residuos sólidos municipales e industriales no peligrosos depositados en predios baldíos, vía pública y en general en terrenos o áreas utilizadas como tiraderos a cielo abierto, los Municipios deberán promover, establecer programas de limpieza, de control para su erradicación, y evitar que se transformen en lugares permanentes de disposición irregular de dichos residuos, así como en focos de insalubridad pública y contaminación ambiental.

Libro Tercero

Del Fomento para el Desarrollo Forestal Sostenible del Estado de México.

Título Primero

Disposiciones Generales

Capítulo I

Del Objeto y Aplicación.

24

Artículo 3.1. El presente Libro tiene por objeto regular la protección, conservación, restauración, producción, ordenación, cultivo, manejo, fomento y aprovechamiento de los ecosistemas forestales del Estado México y sus Municipios.

24

Libro Cuarto

De la Prevención y Gestión Integral de Residuos.

Título Primero

Disposiciones Generales

Capítulo I

Del Objeto y de las Normas Preliminares

Artículo 4.1. El presente Libro tiene por objeto garantizar el derecho de toda persona a un medio ambiente adecuado y propiciar el desarrollo sostenible, regular la prevención de la generación, el aprovechamiento, la valorización y la gestión segura e integral de los residuos sólidos urbanos y de manejo especial que no estén expresamente atribuidos a la Federación, fomentar la reducción, reutilización y reciclado, así como la prevención de la contaminación, la remediación, rehabilitación, recuperación y restauración de suelos contaminados con residuos de conformidad con lo que establece la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

Artículo 4.7. Corresponde a las autoridades municipales el ejercicio de las facultades respecto al objeto del presente Libro previstas en la Ley General, así como las siguientes:

- I. Promover el establecimiento de programas de minimización y gestión integral de los residuos producidos por los grandes generadores de su Municipio;

21112





- II. Fomentar el desarrollo de mercados para el reciclaje de residuos sólidos urbanos y de manejo especial que no estén expresamente atribuidos a la Federación o al Estado;
- III. Concertar con los sectores corresponsables el establecimiento de planes de manejo para tipos de residuos sólidos urbanos y de manejo especial de su competencia susceptible de aprovechamiento de conformidad con las disposiciones de este Libro y en coordinación con la Secretaría, para lo cual los municipios podrán fomentar el establecimiento de centros de acopio y clasificación de los Residuos Sólidos Urbanos en los municipios para su aprovechamiento y reincorporación en los procesos productivos favoreciendo una economía circular;
- IV. Elaborar inventarios de residuos sólidos urbanos y de manejo especial a través de los estudios de generación y caracterización de residuos y los muestreos aleatorios de cantidad y calidad de los residuos en las localidades en coordinación con la Secretaría y las autoridades ambientales del Gobierno Federal, así como con el apoyo de los diversos sectores sociales de su localidad para sustentar con base en ellos la formulación de los sistemas para su gestión integral;
- V. Determinar los costos de las distintas etapas de la operación de los servicios de limpia y definir los mecanismos a través de los cuales se establecerá el sistema de cobro y tarifas correspondientes en función del volumen y características de los residuos recolectados, así como del tipo de generadores y hacer del conocimiento público la información sobre todos estos aspectos;
- VI. Organizar e implantar los esquemas administrativos requeridos para recabar el pago por los servicios de recolección, transporte, tratamiento y eliminación o disposición final de los residuos sólidos urbanos y de manejo especial que no estén expresamente atribuidos a la Federación o al Estado y la aplicación de los recursos resultantes al fortalecimiento de los sistemas de limpia, así como hacerlos del conocimiento público;
- VII. Definir los criterios generales de carácter obligatorio para la prestación del servicio de limpia y aseo público de su competencia con base en las normas oficiales mexicanas, normas técnicas estatales y el Programa para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial del Estado de México y aplicar los instrumentos de política previstos en el presente Libro;
- VIII. Organizar y operar la prestación del servicio de limpia y aseo público de su competencia y supervisar la prestación del servicio concesionado;
- IX. Realizar controles sobre las concesiones para garantizar la competencia, transparencia y evitar monopolios;
- X. Llevar un registro y control de empresas y particulares concesionarios dedicados a la prestación del servicio de limpia de su competencia;
- XI. Conservar y dar mantenimiento al equipamiento e infraestructura urbana de su competencia y de todos aquellos elementos que determinen el funcionamiento e imagen urbana relacionados con la prestación del servicio de limpia;
- XII. Registrar y autorizar las obras y actividades relacionadas con la instalación, infraestructura y operación de sitios de disposición final, así como para el traslado de residuos sólidos;

51771



- XIII Establecer convenios con las autoridades estatales y federales competentes para llevar a cabo el control de los residuos peligrosos generados a nivel domiciliario y por los establecimientos micro generadores de este tipo de residuos;
- XIV Realizar las actividades de inspección para verificar el cumplimiento de los ordenamientos jurídicos en la materia de su competencia e imponer las sanciones que corresponda;
- XV Atender los demás asuntos que en materia de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, de servicios de limpia, así como de prevención de la contaminación por residuos y la remediación de sitios contaminados con residuos que se les conceda en el presente Libro;
- XVI Instalar de forma individual o regional o a través de concesiones con el sector privado, sitios de disposición final de residuos sólidos urbanos o de manejo especial que no estén expresamente atribuidos a la Federación o al Estado; y
- XVII Otros asuntos que no estén expresamente atribuidos a la Federación o a otras dependencias o entidades de la administración pública del Estado de México.

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011.

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011, que establece las especificaciones para la separación en la fuente de origen, almacenamiento separado y entrega separada al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA018-SeMAGEM-DS-2017.

Que establece las especificaciones técnicas y criterios que deberán cumplir las autoridades de carácter público, personas físicas, jurídicas colectivas, privadas y en generales todos aquellos que realicen labores de poda, derribo, trasplante y sustitución de árboles en zonas urbanas del Estado de México.

3/11/17

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA019-SeMAGEM-DS-2017.

Que establece las condiciones de protección, conservación, fomento, creación, rehabilitación y mantenimiento de las áreas verdes y macizos arbóreos de las zonas urbanas en el territorio del Estado de México

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021.

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos I para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México.

[Handwritten signature and initials in blue ink]





Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SeMAGEM-RS-2021

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Norma Técnica Secretaría de Comunicaciones NORTEC-SECOM-01-2007.

Norma Técnica para limitar la Construcción e Instalación de Reductores de Velocidad sobre la Infraestructura Carretera y Vial Primaria de Jurisdicción Estatal.

Norma Técnica Secretaría de Comunicaciones NORTEC-SECOM-02-2007.

Norma técnica para determinar las características, dimensiones, elementos estructurales y ubicación de los anuncios que se instalen en el derecho de vía y de restricción en las carreteras y vialidades estatales libre de peaje.

27

Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023.

27

El Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024, tiene el propósito de apoyar a los Ayuntamientos y entidades públicas municipales, para integrar el Anteproyecto y Proyecto de Presupuesto de Egresos Municipal, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 128 fracción IX y 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31 fracción XIX, 98, 99, 100 y 101 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 285, 290, 293, 294 y 295 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.

CAPÍTULO XII.- DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Artículo 328 Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Dirección de Servicios Públicos, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Planear, dirigir y supervisar la operación de los servicios públicos municipales a su cargo;
- II. Elaborar y coordinar la aplicación de programas municipales para la eficiente prestación de los servicios públicos;

5
11
11

9



- III. Intervenir en la aprobación y recepción de los Servicios Públicos de carácter municipal, que entreguen al Municipio los fraccionadores urbanos;
- IV. Establecer y coordinar acciones con la participación de la comunidad, para la prestación de los servicios públicos;
- V. Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas, relativos a la prestación de los servicios públicos de alumbrado, panteones, parques y jardines, áreas de recreación, recolección de basura, bacheo y Otros de su competencia;
- VI. Dictaminar sobre la factibilidad para la prestación de los servicios públicos municipales en la construcción de obras públicas o privadas, previo el otorgamiento de las licencias o autorizaciones respectivas;
- VII. Coordinar métodos, procedimientos y sistemas para mejorar la prestación de los servicios públicos municipales;
- VIII. Coordinar a los órganos auxiliares del Municipio, en la vigilancia y notificación de violaciones a los reglamentos municipales en materia de limpieza y manejo de los desechos sólidos, así como en las demás facultades que se relacionen con los servicios públicos y las que les sean delegados por la autoridad municipal;
- IX. Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo Con la normatividad aplicable; o en su lugar, ordenar y practicar visitas de inspección al sitio de disposición final, conforme a la legislación en la materia, por sí o en coordinación con cualquier autoridad facultada para ello;
- X. Administrar y mantener en óptimas condiciones las áreas verdes, parques, jardines y centros recreativos públicos, así como calles, avenidas y vialidades del Municipio, salvo aquellos que sean asignados a otras dependencias o entidades de la Administración Pública;
- XI. 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;
- XII. Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal; y
- XIII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

Artículo 329. La Dirección de Servicios Públicos, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede, y para su auxilio, tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

- I. Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades;
- II. Subdirección de Servicios Comunitarios;
- III. Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos;
- IV. Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente; y

X-1112





V. Enlace Administrativo

**Sección I
DE LA SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES**

Artículo 330. Son facultades y obligaciones de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, las siguientes:

- I. Organizar, coordinar, ejecutar programas y acciones para la prestación del servicio de alumbrado público;
- II. Atender de manera oportuna los reportes que se presenten por medio de la Oficialía de Partes y los demás mecanismos institucionales para la atención ciudadana en relación con los servicios de su competencia;
- III. Coordinar y supervisar las acciones en materia de mantenimiento del sistema de alumbrado público;
- IV. Realizar los actos administrativos que corresponda ante la Comisión Federal de Electricidad;
- V. Organizar, implementar y vigilar la aplicación de programas municipales, para la eficiente prestación del servicio de alumbrado público;
- VI. Aplicar y vigilar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones normativas y jurídicas, relativos a la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad; VII. Supervisar el mantenimiento y buen estado del alumbrado y vialidades; y
- VII. Supervisar el mantenimiento y buen estado del alumbrado y vialidades; y
- VIII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.



29



29

Artículo 331. La Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede, y para su auxilio tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

- I. Departamento de Alumbrado Público, y
- II. Departamento de Bacheo y Señalización Vial.

DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

Artículo 332. Son facultades y obligaciones del Departamento de Alumbrado Público, las siguientes:

- I. Diseñar y aplicar la programación de actividades de mantenimiento del alumbrado público;
- II. Verificar permanentemente la actualización del Censo de Alumbrado Público;
- III. Supervisar y recibir las obras de alumbrado público, que cumplan con las especificaciones y normas técnicas contenidas en leyes y reglamentos vigentes aplicables.

3/11/11

9

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



- IV. Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo;
- V. Determinar e implementar los controles administrativos destinados para la comprobación y aplicación de los materiales;
- VI. Llevar a cabo la sustitución, colocación, mantenimiento, conservación y rehabilitación de luminarias y faroles de alumbrado público, así como demás accesorios;
- VII. Brindar mantenimiento, conservación y rehabilitación en su caso a los semáforos que se encuentran ubicados dentro del Municipio;
- VIII. Brindar mantenimiento a instalaciones eléctricas en centros educativos y espacios deportivos municipales;
- IX. Llevar a cabo la colocación, mantenimiento y rehabilitación de los postes metálicos del alumbrado público;
- X. Procurar la ampliación del sistema de alumbrado público del Municipio, cuando así se requiera;
- XI. Llevar a cabo las actividades relativas al censo de alumbrado público y la determinación de cargas de energía eléctrica sujetas al sistema de alumbrado público del Municipio, en coordinación con la Comisión Federal de Electricidad; y
- XII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

30

30

Artículo 333. El Departamento de Alumbrado Público, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALIZACIÓN VIAL.

Artículo 334. Son facultades y obligaciones del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, las siguientes:

- I. Elaborar y actualizar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial horizontal y vertical de las avenidas y calles del Municipio;
- II. Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el departamento, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales;
- III. Llevar a cabo recorridos periódicos para detectar zonas de atención prioritaria, zonas susceptibles de formación de baches y efectuar acciones preventivas, así como supervisar las obras de bacheo a cargo de la dirección;
- IV. Llevar a cabo el relleno de grietas, renivelaciones aisladas, riegos de sello aislados, riegos asfálticos de protección, retiro de obstáculos, rastros y/o recargues en caminos revestidos o en terracerías;

Y
H
L
Z





- V. Supervisar que la calidad de la mezcla asfáltica o concreto asfáltico, cumpla con lo indicado en el proyecto o en los trabajos por ejecutar para carpeta y/o bases asfálticas; y
- VI. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

Artículo 335. El Departamento de Bacheo y Señalización Vial, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

SECCIÓN II DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS.

Artículo 336. Son facultades y obligaciones de la Subdirección de Servicios Comunitarios, las siguientes:

- I. Organizar, coordinar, ejecutar programas y acciones para la prestación de servicios comunitarios del Municipio.
- II. Coordinar las acciones de mantenimiento de los servicios comunitarios del Municipio, sobre todo aquellos que tienen que ver con panteones, parques y jardines, así como apoyo a mantenimiento de escuelas;
- III. Elaborar los inventarios de las especies arbóreas, arbustivas y áreas verdes con el objeto de preservarlas y aumentarlas, proporcionando al respecto la información que sobre esta materia le sea solicitada; así mismo implementará acciones y actividades destinadas a la forestación y reforestación urbana;
- IV. Establecer una política de accesibilidad urbana, entendiendo ésta como un derecho a la posibilidad de que las personas ingresen, permanezcan o se movilicen de manera autónoma, confortable y segura dentro de su inmediato entorno, en condiciones de confort e igualdad; y Llevar a cabo actividades coordinadas con la Dirección de Sustentabilidad Ambiental, para el mantenimiento integral para parques, jardines y áreas verdes.
- V. Procurar el funcionamiento, administración, mantenimiento, conservación, operación, supervisión y control de los panteones, crematorios y velatorios, municipales;
- VI. Promover acciones para el mejoramiento de la imagen urbana y mantenimiento de los centros escolares del Municipio; y
- VII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

Artículo 337. La Subdirección de Servicios Comunitarios, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las acciones a que se refiere el artículo que antecede y para su auxilio tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

- I. Departamento de Panteones;

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

146/3
1



- II. Departamento de Parques y Jardines; y
- III. Departamento de Mantenimiento a Escuelas.

DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES.

Artículo 338. Son facultades y obligaciones del Departamento de Panteones, las siguientes:

- I. Llevar a cabo la prestación del servicio público de panteones, conforme con las disposiciones legales aplicables;
- II. Propiciar el funcionamiento adecuado de los panteones, crematorios y velatorios, municipales;
- III. Mejorar la infraestructura de los panteones municipales a través de acciones debidamente planificadas y para la mejor prestación del servicio a la ciudadanía;
- IV. Elaborar los informes técnico-administrativo y de los ingresos generados por las órdenes de pago expedidas para la prestación de los servicios de panteones, que le solicite su superior jerárquico;
- V. Resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro;
- VI. Determinar técnicamente la viabilidad de incremento de la superficie de los panteones para aumentar así los espacios para las inhumaciones y la creación de pasillos en los panteones, crematorios y velatorios municipales;
- VII. Procurar de manera permanente la actualización tecnológica del sistema para la prestación eficaz del servicio público de panteones, crematorios y velatorios;
- VIII. Atender las quejas que se presenten con relación a la prestación del servicio público en panteones, crematorios y velatorios municipales y concesionados;
- IX. Dar trámite a las solicitudes, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, de exhumación y rehumación de restos humanos;
- X. Emitir dictamen técnico favorable, y
- XI. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal vigentes.

Artículo 339. El Departamento de Panteones, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES.

Artículo 340. Son facultades y obligaciones del Departamento de Parques y Jardines las siguientes:

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the number '2112' and several illegible signatures.



- I. Llevar a cabo actividades preventivas y de mantenimiento de parques y jardines del Municipio a través de poda y derribo de árboles con la respectiva autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental en áreas verdes, camellones, parques y jardines municipales,
- II. Realizar actividades de riego de la vegetación en áreas verdes, camellones, parques y jardines municipales,
- III. Realizar actividades de plantación ornamental en los camellones, avenidas principales, jardines públicos, y en general todas las que procuren su embellecimiento;
- IV. Brindar el mantenimiento preventivo que se requiera en las áreas verdes de los centros deportivos municipales y de los centros educativos;
- V. La reparación y mantenimiento a juegos infantiles, gimnasios al aire libre y de tableros de básquetbol en canchas deportivas municipales;
- VI. Mantener en condiciones dignas las áreas verdes y aditamentos del Municipio a través de cortes de pasto, pintura a jardineras, rehabilitación a las fuentes municipales y encalado de bardas que así lo requieran; y
- VII. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal vigentes.

Artículo 341. El Departamento de Parques y Jardines, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS.

Artículo 342. Son facultades y obligaciones del Departamento de Mantenimiento a Escuelas, las siguientes:

- I. Integrar y operar brigadas para el mantenimiento menor de las escuelas oficiales del Municipio;
- II. Programar las visitas de las brigadas a las diferentes escuelas públicas ubicadas en el Municipio;
- III. Valorar las peticiones de mantenimiento de directivos y padres de familia en las escuelas públicas oficiales del Municipio;
- IV. Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el departamento, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales;
- V. Llevar el registro e informar de los apoyos y servicios prestados a las escuelas oficiales; y
- VI. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal vigentes.

9
11/13
[Handwritten signatures and initials]



Artículo 343. El Departamento de Mantenimiento a Escuelas, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

SECCIÓN III DE LA SUBDIRECCIÓN DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.

Artículo 344. Son facultades obligaciones de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, las siguientes:

- I. Proponer a la Dirección de Servicios Públicos, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa;
- II. Coordinar y hacer eficientes en su caso las actividades del relleno sanitario, dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente;
- III. Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio;
- IV. 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;
- V. Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos;
- VI. Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado;
- VII. Supervisar y en su caso, controlar el acceso de unidades al Relleno Sanitario y la debida operación, cumpliendo con la normatividad oficial vigente;
- VIII. Establecer métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento;
- IX. Verificar el correcto funcionamiento de la báscula del relleno sanitario; y
- X. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal vigentes.

Artículo 345. La Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede, y para su auxilio, tendrá a su cargo las siguientes unidades administrativas:

- I. Departamento de Recolección de Residuos;

34
34
21/11/24
[Handwritten signatures and initials]



- II. Departamento de Barrido; y
- III. Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente.

DEL DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.

Artículo 346. Son facultades y obligaciones del Departamento de Recolección de Residuos, las siguientes:

- I. Operar organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos;
- II. Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos;
- III. Verificar que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes;
- IV. Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad; y
- V. Los demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

35

Artículo 347. El Departamento de Recolección de Residuos, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

35

DEL DEPARTAMENTO DE BARRIDO.

Artículo 348. Son facultades y obligaciones del Departamento de Barrido, las siguientes:

- I. Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema;
- II. Proponer a la Dirección, nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa;
- III. Operar y mejorar, en lo posible, el servicio de limpia en los lugares, horarios y rutas establecidos;
- IV. 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; y
- V. Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

Artículo 349. El Departamento de Barrido, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

DEL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN A RECINTOS DE CONFINAMIENTO EN ZONA PONIENTE.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Artículo 350. Son facultades y obligaciones del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente, las siguientes:

- I. Supervisar y controlar el acceso de unidades, así como la debida operación del Relleno Sanitario, y en su caso operar el sitio de disposición final, cumpliendo en todo caso, con la normatividad oficial vigente;
- II. Supervisar que las estaciones de transferencia que operen dentro del Municipio cumplan con lo establecido en los ordenamientos normativos y legales aplicables;
- III. Establecer métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento en el relleno sanitario o en las estaciones de transferencia; y
- IV. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables

Artículo 351. El Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente, contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede.

**SECCIÓN IV
DE LA SUBDIRECCIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS ZONA ORIENTE.**

Artículo 352. Son facultades y obligaciones de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, las mismas que se encuentran establecidas para las subdirecciones de Alumbrado Público y Vialidades; de Servicios Comunitarios y de Limpia y Recolección de Residuos, cuya aplicación se circunscribe al ámbito territorial denominado: "Zona Oriente" del Municipio, la cual limita al Norte y al Este con el Municipio de Ecatepec de Morelos; al Sur y al Oeste con la Alcaldía Gustavo A. Madero, de conformidad con lo establecido en el Bando Municipal.

Artículo 353. La Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente contará con un o una titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las atribuciones a que se refiere el artículo que antecede y para su auxilio tendrá, a su cargo las siguientes unidades administrativas:

- I. Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente;
- II. Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente;
- III. Departamento de Panteones Zona Oriente; y
- IV. Departamento de Barrido Zona Oriente

Artículo 354. Los departamentos que integran la estructura administrativa de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente contarán con las mismas facultades y obligaciones que sus homólogos.

**SECCIÓN V
DEL ENLACE ADMINISTRATIVO.**

Artículo 355. Son facultades y obligaciones del Enlace Administrativo, las siguientes:



A. H. H. Z.





- I. Prestar los servicios administrativos a él o la titular de la Dirección de Servicios Públicos y a todas las unidades administrativas que integran la dependencia, con base en sus necesidades institucionales y asignaciones presupuestales; y
- II. Las contenidas en el artículo 14 del presente ordenamiento.

Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de orden público, interés general y de observancia obligatoria en el Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México; y tiene por objeto regular la prestación del servicio, funcionamiento y administración de los panteones, crematorios, velatorios municipales y los servicios inherentes a los mismos.

Artículo 2. El establecimiento, funcionamiento, administración, mantenimiento, conservación, operación, supervisión y control de los panteones crematorios y velatorios municipales corresponde al Municipio de Tlaxcala de Baz, México, a través del Departamento de Panteones dependiente de la Dirección de Servicios Públicos, sin perjuicio de la intervención que sobre la materia compete a las autoridades de salud, en términos de la legislación aplicable en el fuero Federal, Estatal y Municipal.

Artículo 4. El servicio público de panteones, crematorios y velatorios municipales comprende las siguientes actividades y servicios:

- I. Inhumación;
- II. Reinhumación;
- III. Exhumación;
- IV. Osarios;
- V. Nichos;
- VI. Refrendo;
- VII. Cremación de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos;
- VIII. Velación de cadáveres;
- IX. Mantenimiento, establecimiento, funcionamiento, administración, constitución y operación de panteones, crematorios, velatorios; y
- X. Búsqueda de información en los registros y ubicación de lotes.

11/13



Artículo 5. Corresponde al Municipio la prestación del servicio público de panteones, velatorios y crematorios municipales, así como, la aplicación de las disposiciones de este Reglamento, a través de la Dirección de Servicios Públicos y su Departamento de Panteones, quienes determinarán lo conducente para la organización, conservación, funcionamiento, mantenimiento y administración de los panteones, crematorios y velatorios municipales, así como, la supervisión y control de los panteones concesionados.

Bando Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México, para el año dos mil veintidós.

**Capítulo Segundo
De la Administración Pública Municipal**

Artículo 33. La Administración Pública Municipal centralizada estará integrada por las siguientes dependencias administrativas:

- I. Presidencia Municipal;
- II. Secretaría del Ayuntamiento;
- III. Tesorería Municipal;
- IV. Secretaría Técnica;
- V. Contraloría Interna Municipal;
- VI. Dirección de Administración;
- VII. Dirección Jurídica;
- VIII. Dirección de Promoción Económica;
- IX. Dirección de Desarrollo Social;
- X. Dirección de Desarrollo Urbano;
- XI. Dirección de Servicios Públicos;
- XII. Dirección de Obras Públicas;
- XIII. Dirección de Sustentabilidad Ambiental;
- XIV. Dirección de la Mujer;
- XV. Dirección de Gobierno Digital;
- XVI. Dirección de Movilidad;

21111



- XVII. Instituto Municipal de Cultura y las Artes;
- XVIII. Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte;
- XIX. Instituto Municipal de la Juventud;
- XX. Dirección de Protección Civil;
- XXI. Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal; y
- XXII. Instituto Municipal de Educación.

Dependencias que para el desempeño de sus funciones, atribuciones y facultades estarán a lo previsto por el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México y demás ordenamientos aplicables, encontrándose facultados para realizar las diligencias necesarias, pudiendo habilitar a cualquier subordinado para realizar la notificación respectiva, a fin de atender los asuntos de su competencia.

Título Cuarto De los Servicios Públicos Municipales



39

Artículo 43. En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 115 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en concordancia con el artículo 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México y el artículo 125 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; son funciones y servicios públicos municipales, considerados en forma enunciativa y no limitativa, los siguientes:



39

- I. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición final de sus aguas residuales;
- II. Alumbrado público;
- III. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición de residuos y desechos;
- IV. Desarrollo urbano;
- V. Obras públicas;
- VI. Cuidado y preservación del medio ambiente;
- VII. Mercados y centrales de abasto;
- VIII. Panteones;
- IX. Rastro;
- X. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas, accesibilidad urbana y su equipamiento;
- XI. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social, así como coadyuvar en el mantenimiento de escuelas públicas.

2/11/17
o

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- XII. Asistencia social, atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables;
- XIII. Empleo y atención empresarial;
- XIV. Cultura y Arte;
- XV. Educación;
- XVI. Salud;
- XVII. Cultura física y deporte;

- XVIII. Atención a la juventud;
- XIX. Igualdad y desarrollo de las mujeres;
- XX. Seguridad pública, protección civil y tránsito;
- XXI. Justicia municipal;
- XXII. Movilidad;
- XXIII. Atención de animales expuestos y en custodia; y
- XXIV. Las demás que establezcan las normas aplicables y el Ayuntamiento, como necesarios y de beneficio colectivo.

Artículo 44. En términos del artículo 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades, el Ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal aquí descritas, para la responsabilidad en la prestación de todos los servicios públicos, los cuales quedan organizados y descritos en su funcionamiento en su reglamento correspondiente; para ello las dependencias municipales cumplirán lo siguiente:

- I. En todos los casos, las y los titulares de las diversas áreas de la Administración Pública Municipal deberán ser ciudadanas y ciudadanos mexicanos, no estar inhabilitados para desempeñar el cargo, contar con la preparación académica adecuada y experiencia;
- II. En caso de que la Ley lo exija, deberán presentar en tiempo y forma la certificación de competencia laboral.
- III. Deberán contar con el capital humano, recursos materiales y económicos en términos del presupuesto que les asigne el Ayuntamiento, y ajustándose en todo tiempo a los principios de racionalidad, austeridad, honradez, eficiencia, planeación y disciplina presupuestal;
- IV. Orientar a los particulares en las gestiones que promuevan ante la dependencia a su cargo;

11/11/24



- V. Dar atención esmerada, puntual y expedita a organizaciones sociales, consejos de participación ciudadana y a toda persona que tenga interés en algún asunto de su competencia;
- VI. Vincular su función a lo que establece el Plan de Desarrollo Municipal, sometiéndose a la evaluación sobre indicadores del Desempeño; y
- VII. Las demás que les confieran las Leyes y los Reglamentos aplicables y el Ayuntamiento.

Artículo 71. La Dirección de Sustentabilidad Ambiental y la de Servicios Públicos, podrán auxiliarse de los elementos de policía de la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, en aquellos casos en que exista denuncia en las materias de su competencia, o bien, cuando en flagrancia encuentren a particulares derribando, arrancando, maltratando o realizando cualquier acto que cause daño al arbolado urbano municipal, a las áreas verdes, jardineras, parques o cualquier tipo de planta que se encuentre dentro del territorio municipal, debiendo cerciorarse de que los particulares cuenten con la autorización correspondiente, respetando en todo momento los derechos humanos reconocidos, en caso contrario presentarlos ante la Oficialía Calificadora, cuando resulte procedente.



5
5/11/11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



IV. Estructura orgánica.

1. Dirección de Servicios Públicos

1.1. Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades

1.1.1. Departamento de Alumbrado Público

1.1.2. Departamento de Bacheo y Señalización Vial

1.2 Subdirección de Servicios Comunitarios

1.2.1. Departamento de Panteones

1.2.2. Departamento de Mantenimiento a Escuelas

1.2.3. Departamento de Parques y Jardines

1.3. Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos

1.3.1. Departamento de Recolección de Residuos

1.3.2. Departamento de Barrido

1.3.3. Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente

1.4. Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente

1.4.1. Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente

1.4.2. Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente

1.4.3. Departamento de Panteones Zona Oriente

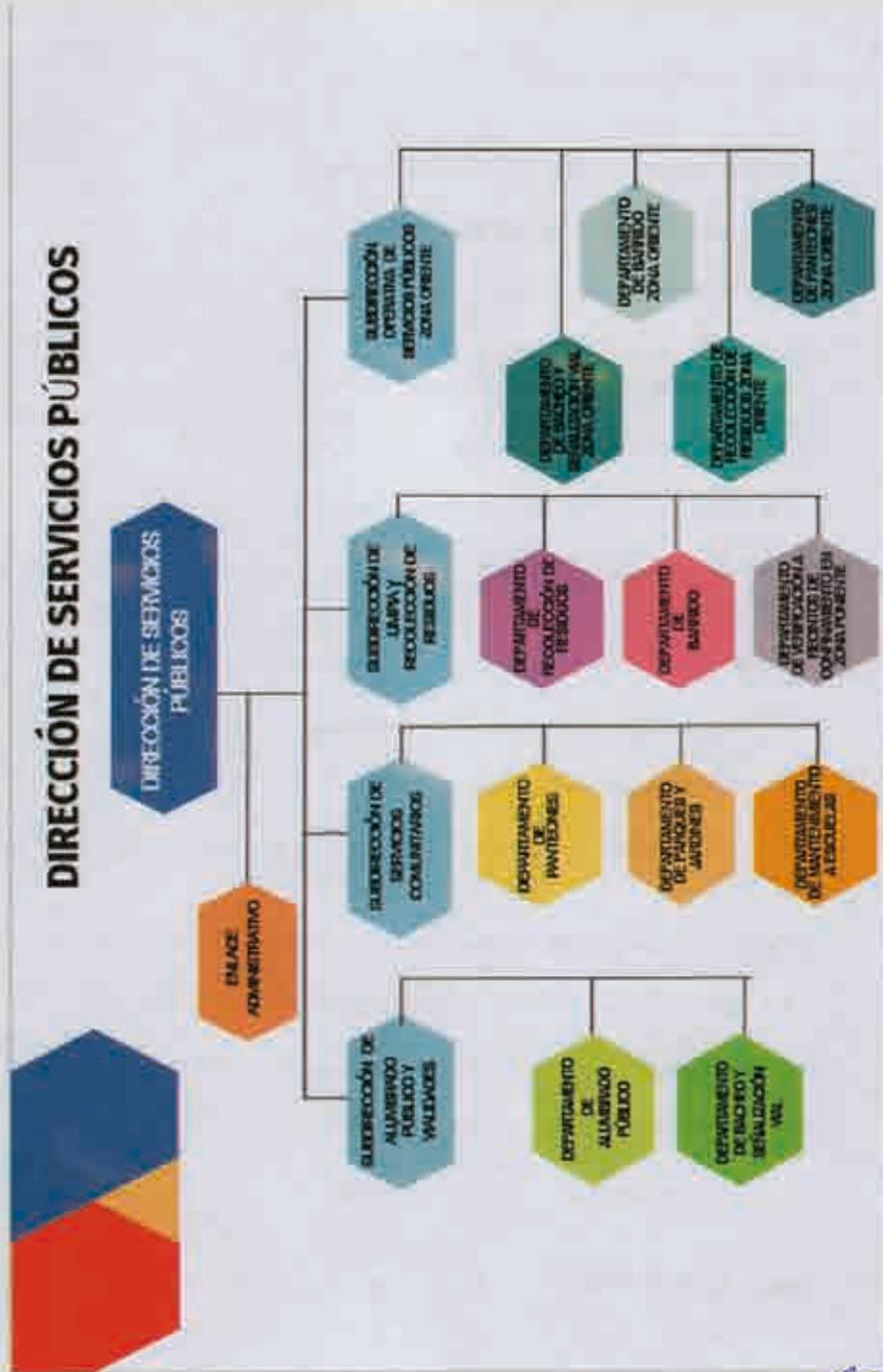
1.4.4. Departamento de Barrido Zona Oriente

1.5. Enlace Administrativo

1-1-1-2
SA



V. Organigrama.





VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas.

Dirección de Servicios Públicos

Objetivo

Planear, ejecutar y dirigir, la prestación de los servicios públicos municipales, a través de la supervisión y evaluación de los servicios que brinda la Dirección, para el beneficio de la población de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

Funciones

- ❖ Elaborar y coordinar la aplicación de programas municipales para la eficiente prestación de los Servicios Públicos.
- ❖ Intervenir en la aprobación y recepción de los Servicios Públicos de carácter municipal, que entreguen al Municipio los fraccionadores urbanos.
- ❖ Establecer y coordinar acciones con la participación de la comunidad, para la prestación de los servicios públicos.
- ❖ Supervisar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones jurídicas, relativos a la prestación de los servicios públicos de alumbrado, panteones, parques y jardines, áreas de recreación, recolección de basura, bacheo y otros de su competencia.
- ❖ Dictaminar sobre la factibilidad para la prestación de los servicios públicos municipales en la construcción de obras públicas o privadas, previo el otorgamiento de las licencias o autorizaciones respectivas.
- ❖ Coordinar métodos, procedimientos y sistemas para mejorar la prestación de los servicios públicos municipales.
- ❖ Coordinar a los órganos auxiliares del Municipio, en la vigilancia y notificación de violaciones a los reglamentos municipales en materia de limpieza y manejo de los desechos sólidos, así como en las demás facultades que se relacionen con los Servicios Públicos y las que les sean delegados por la autoridad municipal.
- ❖ Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo a la normatividad aplicable; o en su lugar, ordenar y practicar visitas de inspección al sitio de disposición final, conforme a la legislación en la materia, por sí o en coordinación con cualquier autoridad facultada para ello.

11-11-12



- ❖ Administrar y mantener en óptimas condiciones las áreas verdes, parques, jardines y centros recreativos públicos, así como calles, avenidas y vialidades del Municipio, salvo aquellos que sean asignados a otras Dependencias o Entidades de la Administración Pública.
- ❖ 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.
- ❖ Establecer los programas de mantenimiento de señalización vial, horizontal y vertical, que se encuentren dentro del territorio municipal.

Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades

Objetivo

Regular y vigilar la aplicación de los programas municipales, mediante la eficiente y eficaz prestación de los servicios de alumbrado público, bacheo y señalización vial, para la seguridad y movilidad de la población que transita por el Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.



45

Funciones

- ❖ Organizar, implementar y vigilar la aplicación de programas municipales, para la eficiente prestación del servicio de alumbrado público.
- ❖ Implementar acciones con la participación de la comunidad, para la prestación de los servicios públicos que son de su responsabilidad.
- ❖ Aplicar y vigilar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones normativas y jurídicas, relativos a la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad.
- ❖ Elaborar la programación de actividades sustantivas de cada área.
- ❖ Supervisar el mantenimiento y buen estado del alumbrado en comunidades, vialidades y espacios públicos.



45

1-11/2



Departamento de Alumbrado Público

Objetivo

Ejecutar, controlar e informar sobre los programas de alumbrado público, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo del alumbrado público, trabajos de iluminación de carácter festivo y ornamental para que aseguren su correcto funcionamiento para la seguridad de la población del Municipio de Tlaxcala de Baz.

Funciones

- ❖ Diseñar y aplicar la programación de actividades de mantenimiento del alumbrado público.
- ❖ Verificar permanentemente la actualización del Censo de Alumbrado Público.
- ❖ Supervisar y recibir las obras de alumbrado público, que cumplan con las especificaciones y normas técnicas contenidas en leyes y reglamentos vigentes aplicables.
- ❖ Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta la coordinación, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo.
- ❖ Determinar e implementar los controles administrativos destinados para la comprobación y aplicación de los materiales
- ❖ Llevar a cabo la sustitución, colocación, mantenimiento, conservación y rehabilitación de luminarias y faroles de alumbrado público, así como demás accesorios.
- ❖ Brindar mantenimiento, conservación y rehabilitación en su caso a los semáforos que se encuentran ubicados dentro del Municipio.
- ❖ Brindar mantenimiento a instalaciones eléctricas en centros educativos y espacios deportivos municipales;
- ❖ Llevar a cabo la colocación, mantenimiento y rehabilitación de los postes metálicos del alumbrado público;
- ❖ Procurar la ampliación del sistema de alumbrado público del Municipio, cuando así se requiera;
- ❖ Llevar a cabo las actividades relativas al censo de alumbrado público y la determinación de cargas de energía eléctrica sujetas al sistema de alumbrado público del Municipio, en coordinación con la Comisión Federal de Electricidad;

11/11/24

[Handwritten signature and initials]



Departamento de Bacheo y Señalización Vial

Objetivo

Ejecutar los programas de bacheo y señalización vial, mediante la coordinación de los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulica, materiales pétreos y balizamiento, eliminación de grafiti y la señalización horizontal y vertical vial así como del mantenimiento preventivo y correctivo, para la seguridad y conservación de las avenidas y calles del Municipio.

Funciones

- ❖ Elaborar y actualizar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial horizontal y vertical de las avenidas y calles del Municipio.
- ❖ Llevar a cabo recorridos periódicos para detectar zonas de atención prioritaria, zonas susceptibles de formación de baches y efectuar acciones preventivas, así como supervisar las obras de bacheo a cargo de la dirección.
- ❖ Llevar a cabo el relleno de grietas, nivelaciones aisladas, riegos de sello aislados, riegos asfálticos de protección, retiro de obstáculos, rastreos y/o recargues en caminos revestidos o en terracerías.
- ❖ Supervisar que la calidad de la mezcla asfáltica o concreto asfáltico, cumpla con lo indicado en el proyecto o en los trabajos por ejecutar para carpeta y/o bases asfálticas.
- ❖ Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el departamento, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos.
- ❖ destinados para la comprobación y aplicación de los materiales
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

Subdirección de Servicios Comunitarios

Objetivo

Regular y supervisar los programas de servicios comunitarios, mediante la supervisión y regulación de programas y acciones para la prestación de servicios comunitarios del Municipio en beneficio de la población de Tlaxcala de Baz, Estado de México.



Funciones

- ❖ Organizar, coordinar, ejecutar programas y acciones para la prestación de servicios comunitarios del Municipio;
- ❖ Coordinar las acciones de mantenimiento de los servicios comunitarios del Municipio, sobre todo aquellos que tienen que ver con panteones, parques y jardines, así como apoyo a mantenimiento de escuelas;
- ❖ Elaborar los inventarios de las especies arbóreas, arbustivas y áreas verdes con el objeto de preservarlas y aumentarlas, proporcionando al respecto la información que sobre esta materia le sea solicitada, así mismo implementará acciones y actividades destinadas a la forestación y reforestación urbana;
- ❖ Establecer una política de accesibilidad urbana, entendiendo ésta como un derecho a la posibilidad de que las personas ingresen, permanezcan o se movilicen de manera autónoma, confortable y segura dentro de su inmediato entorno, en condiciones de confort e igualdad;
- ❖ Llevar a cabo actividades coordinadas con la Dirección de Sustentabilidad Ambiental para el mantenimiento integral para parques, jardines y áreas verdes;
- ❖ Procurar el funcionamiento, administración, mantenimiento, conservación, operación, supervisión y control de los panteones, crematorios y velatorios, municipales;
- ❖ Promover acciones para el mejoramiento de la imagen urbana y mantenimiento de los centros escolares del Municipio; y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal vigentes.

Departamento de Panteones

Objetivo

Atender, registrar e informar los servicios administrativos de panteones, mediante la atención a trámites y servicios de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, así como la ejecución de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales; para su resguardo, actualización, digitalización de los Libros de Registro; para su control y protección de los trámites que soliciten los ciudadanos de Tlaxcala de Baz, Estado de México, en apego a la normatividad vigente.

Handwritten signature and date: 11/12



Funciones

- ❖ Propiciar el funcionamiento y mejorar la infraestructura de los panteones municipales.
- ❖ Prestar el servicio público de panteones en todos aquellos operados por el Ayuntamiento.
- ❖ Supervisar y administrar la prestación del servicio público de panteones.
- ❖ Elaborar los informes técnico-administrativo y de los ingresos generados por las órdenes de pago expedidas para la prestación de los servicios de panteones, que le solicite su superior jerárquico.
- ❖ Resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.
- ❖ Determinar técnicamente la viabilidad de incremento de la superficie de los panteones para aumentar así los espacios para las inhumaciones y la creación de pasillos en los panteones, crematorios y velatorios municipales.
- ❖ Procurar de manera permanente la actualización tecnológica del sistema para la prestación eficaz del servicio público de panteones, crematorios y velatorios.
- ❖ Atender las quejas que se presenten con relación a la prestación del servicio público en panteones, crematorios y velatorios municipales y concesionados.
- ❖ Dar trámite a las solicitudes de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables, de exhumación y reinhumación de restos humanos.
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.



49



49

Departamento de Mantenimiento a Escuelas

Objetivo

Analizar, ejecutar y reportar las peticiones de mantenimiento menor a las instalaciones de las escuelas oficiales, mediante los trabajos de mantenimiento menor que brinda la Dirección de Servicios Públicos a los centros educativos, a través de solicitudes que turna el Instituto Municipal de Educación para el beneficio de los jardines de niños, primarias y secundarias públicas del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

Funciones

- ❖ Integrar y operar brigadas para el mantenimiento menor a las escuelas oficiales del Municipio.

[Handwritten signatures in blue ink]



- ❖ Programar las visitas de las brigadas a las diferentes escuelas públicas ubicadas en el Municipio.
- ❖ Valorar las peticiones de directivos y padres de familia de las escuelas públicas oficiales.
- ❖ Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el departamento, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales.
- ❖ Llevar el registro e informar de los apoyos y servicios prestados a las escuelas oficiales.

Departamento de Parques y Jardines

Objetivo

Ejecutar los programas de mantenimiento y conservación del arbolado urbano y áreas verdes de camellones y espacios públicos, mediante el mantenimiento integral de áreas verdes, enclavado, riego, poda, inventarios de las especies arbóreas, arbustivas y la accesibilidad urbana, para asegurar las condiciones de confort e igualdad a la población al hacer uso de los espacios públicos del Municipio de Tlaxiaco de Baz, Estado de México.

Funciones

- ❖ Propiciar el mejoramiento de la imagen urbana del Municipio.
- ❖ Elaborar los inventarios de las especies arbóreas, arbustivas y áreas verdes con el objeto de preservarias y aumentarlas, proporcionando al respecto la información que sobre esta materia le sea solicitada, así mismo implementará acciones y actividades destinadas a la forestación y reforestación urbana.
- ❖ Establecer una política de accesibilidad urbana, entendiendo ésta como un derecho a la posibilidad de que las personas ingresen, permanezcan o se movilicen de manera autónoma, confortable y segura dentro de su inmediato entorno, en condiciones de confort e igualdad.
- ❖ Integrar la programación anual de actividades de mantenimiento integral para parques, jardines y áreas verdes.

2/11/17
S. P.



Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos

Objetivo

Regular, avalar, y supervisar la aplicación de los programas municipales que se derivan de los servicios de limpia, mediante la recolección de residuos sólidos, aseo urbano, servicio por concepto de limpieza de solares y predios baldíos, recolección y el transporte del subproducto de residuos sólidos y la disposición final así como la eliminación de los tiraderos clandestinos, para preservar la salud y prevenir la contaminación ambiental en el Municipio de Tlaxcala de Baz.

Funciones

- ❖ Proponer a la Dirección de Servicios Públicos, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa.
- ❖ 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;
- ❖ Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo a 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 escombros y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado;
- ❖ Supervisar y en su caso, controlar el acceso de unidades al Relleno Sanitario y la debida operación, cumpliendo con la normatividad oficial vigente.
- ❖ Establecer métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento;
- ❖ Verificar el correcto funcionamiento de la báscula del relleno sanitario; y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.



Departamento de Recolección de Residuos

Objetivo

Ejecutar, reportar e informar de los servicios de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección domiciliaria, transporte y disposición final, así como la atención de servicios facultativos y atención para resolver las peticiones ciudadanas en el Municipio de Tlaxcala de Zaragoza.

Funciones

- ❖ Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública 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;
- ❖ 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; y
- ❖ Los demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal, vigentes.

Departamento de Barrido

Objetivo

Dirigir la operación del servicio de aseo urbano, mediante el servicio de barrido manual de residuos sólidos urbanos que se encuentran dispersos sobre la vía pública así como atender jornadas de limpieza en Comunidades y espacios públicos, para la conservación de la salud de la población de Tlaxcala de Zaragoza, Estado de México.

Funciones

- ❖ Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema;

2/11/24



- ❖ Proponer a la Dirección, nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa;
- ❖ 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; y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal, vigentes.

Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente

Objetivo

Informar, supervisar y controlar la operación y acceso al Relleno Sanitario Municipal, mediante el aseguramiento en la operación de las instalaciones para su disposición final de los residuos sólidos municipales en el cumplimiento de las normas y regulaciones oficiales que sean aplicables, para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para su confinamiento y provoquen la contaminación del suelo del Relleno Sanitario Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México.



53

Funciones

- ❖ Supervisar y controlar el acceso de unidades, así como la debida operación del Relleno Sanitario, y en su caso operar el sitio de disposición final, cumpliendo en todo caso, con la normatividad oficial vigente.
- ❖ Supervisar que las estaciones de transferencia que operen dentro del Municipio cumplan con lo establecido en los ordenamientos normativos, aplicables.
- ❖ Establecer métodos y procedimientos para asegurar que no ingresen residuos peligrosos para confinamiento en el relleno sanitario o en las estaciones de transferencia; y
- ❖ Las demás que deriven de otros ordenamientos jurídicos aplicables.



53

Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente

Objetivo

Vigilar la atención de los servicios públicos que brinda la Dirección de Servicios Públicos, mediante la supervisión en la prestación de los servicios de alumbrado público, bacheo, señalización vial, poda del arbolado urbano, mantenimiento de áreas verdes, panteones, recolección de residuos sólidos, barrido manual y

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten text]



mantenimiento a Escuelas Zona Oriente, para consolidar los servicios a la población de la Zona Oriente del Municipio de Tlaxpantla de Baz.

Funciones

- ❖ Coordinar con los titulares de la Dirección, la aplicación de programas municipales para la eficiente prestación de los servicios públicos en la zona oriente del Municipio,
- ❖ Promover y coordinar acciones con la participación de la comunidad, para la prestación de los servicios públicos,
- ❖ Impulsar métodos, procedimientos y sistemas para mejorar la prestación de los servicios públicos municipales,
- ❖ Pronunciar con los órganos auxiliares del Municipio, en la vigilancia y notificación de violaciones a los reglamentos municipales en materia de limpieza y manejo de los desechos sólidos, así como en las demás facultades que se relacionen con los servicios públicos y las que le sean delegados por la autoridad municipal, y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal, vigentes.



Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente



Objetivo

Ejecutar los programas de bacheo y señalización vial, mediante la coordinación de los trabajos de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y balizamiento, eliminación de grafiti y la señalización horizontal y vertical vial, así como del mantenimiento preventivo y correctivo, para la seguridad y conservación de las avenidas y calles de la Zona Oriente del Municipio

Funciones

- ❖ Elaborar y actualizar la programación de acciones de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial horizontal y vertical de las avenidas y calles de la Zona Oriente del Municipio
- ❖ Llevar a cabo recorridos periódicos para detectar zonas de atención prioritaria, zonas susceptibles de formación de baches y efectuar acciones preventivas, así como supervisar las obras de bacheo a cargo de la dirección;

2/11/24
a



- ❖ Llevar a cabo el relleno de grietas, nivelaciones aisladas, riegos de sello aislados, riegos asfálticos de protección, retiro de obstáculos, rastreos y/o recargues en caminos revestidos o en terracerías;
- ❖ Supervisar que la calidad de la mezcla asfáltica o concreto asfáltico, cumpla con lo indicado en el proyecto o en los trabajos por ejecutar para carpeta y/o bases asfálticas;
- ❖ Establecer procedimientos y controles para que los equipos, herramientas y materiales con que cuenta el departamento, reciban el debido resguardo, aplicación y mantenimiento preventivo y correctivo, así como determinar e implementar los controles administrativos, destinados para la comprobación y aplicación de los materiales; y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal, vigentes.

Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente

Objetivo

Ejecutar, reportar e informar de los servicios de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección domiciliaria, transporte, y disposición final, así como la atención de servicios facultativos y atención para resolver las peticiones ciudadanas en la Zona Oriente del Municipio de Tlaxcala de Baz.

55

Funciones

- ❖ Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública 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;
- ❖ 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; y
- ❖ Los demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal, vigentes.

55



Departamento de Panteones Zona Oriente

Objetivo

Atender, registrar e informar los servicios administrativos de panteones, mediante la atención a trámites y servicios de inhumación, exhumación, refrendo, pago de mantenimiento de perpetuidad, certificaciones, uso de osarios en perpetuidad, uso de velatorios municipales, así como la ejecución de los programas de mantenimiento y conservación de los panteones y velatorios municipales, para su resguardo, actualización, digitalización de los Libros de Registro; para su control y protección de los trámites que soliciten los ciudadanos de la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en apego a la normatividad vigente.

Funciones

- ❖ Propiciar el funcionamiento y mejorar la infraestructura de los panteones municipales;
- ❖ Prestar el servicio público de panteones en todos aquellos operados por el Ayuntamiento;
- ❖ Supervisar y administrar la prestación del servicio público de panteones;
- ❖ Elaborar los informes técnico-administrativo y de los ingresos generados por las órdenes de pago expedidas para la prestación de los servicios de panteones, que le solicite su superior jerárquico;
- ❖ Resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro;
- ❖ Determinar técnicamente la viabilidad de incremento de la superficie de los panteones para aumentar así los espacios para las inhumaciones y la creación de pasillos en los panteones, crematorios y velatorios municipales;
- ❖ Procurar de manera permanente la actualización tecnológica del sistema para la prestación eficaz del servicio público de panteones, crematorios y velatorios;
- ❖ Atender las quejas que se presenten con relación a la prestación del servicio público en panteones, crematorios y velatorios municipales y concesionados;
- ❖ Dar trámite a las solicitudes, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, de exhumación y reinhumación de restos humanos; y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo federal, estatal y municipal, vigentes.

2/11/11
0



Departamento de Barrido Zona Oriente

Objetivo

Dirigir la operación del servicio de aseo urbano, mediante el servicio de barrido manual de residuos sólidos urbanos que se encuentran dispersos sobre la vía pública, así como atender jornadas de limpieza en Comunidades y espacios públicos, para la conservación de la salud de la población de Tlaxcala de Zaragoza, Estado de México.

Funciones

- ❖ Programar y dirigir la operación del servicio de limpia y aseo público que comprende el barrido de vía pública y plazas públicas, así como el lavado de calles y espacios públicos de suciedad extrema;
- ❖ Proponer a la Dirección, nuevas estrategias para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia operativa;
- ❖ 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; y
- ❖ Las demás que le sean aplicables a través del marco normativo estatal y municipal, vigentes.

Enlace Administrativo

Objetivo

Integrar, elaborar, proponer, informar y reportar la aplicación de los recursos materiales, financieros y humanos a la Dirección de Servicios Públicos, mediante las políticas y procedimientos que dictan el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal y demás disposiciones jurídicas aplicables, para la comprobación y seguimiento de los recursos asignados a la Dependencia.

Funciones

- ❖ Rendir al Director informe sobre la aplicación de los recursos y materiales, financieros y capital humano;



- ❖ 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;
- ❖ Elaborar el Presupuesto Anual de Egresos basado en los programas, metas y acciones anuales con base en el Plan de Desarrollo Municipal conjuntamente con el Director;
- ❖ 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, conjuntamente con los titulares de cada unidad administrativa;
- ❖ Vigilar la aplicación correcta de los recursos para su mejor aprovechamiento;
- ❖ Planear un control interno de personal integrando la base de datos de los miembros que conforman la plantilla de la Dirección;
- ❖ Asesorar y apoyar a los titulares de las unidades administrativas que conforman la Dirección con respecto a la elaboración y aplicación de herramientas de control interno y de seguimiento destinado a los recursos materiales, financieros, tecnológicos y capital humano para el correcto ejercicio del gasto;
- ❖ Verificar conjuntamente con las dependencias competentes el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario, equipo y vehículos que sean utilizados por el personal que labora en la Dirección;
- ❖ Verificar que la aplicación del ejercicio fiscal sea conforme a la naturaleza del gasto, previa aprobación y rúbrica del titular de la Dirección, en los formatos y documentos vigentes para la comprobación del mismo;
- ❖ Presentar al Director el control y seguimiento de los recursos materiales y consumibles que soliciten las unidades administrativas de la Dirección;
- ❖ Realizar inventarios físicos de los recursos materiales existentes en la Dirección;
- ❖ Coadyuvar con Patrimonio Municipal en el levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la Dirección;
- ❖ Elaborar mensualmente los reportes de avances del trabajo a su cargo;
- ❖ Colaborar con la Contraloría Municipal en el proceso de entrega recepción de los servidores públicos de la Dirección;
- ❖ Integrar y enviar a Patrimonio Municipal el expediente de los bienes muebles siniestrados, robados, extraviados o faltantes; y
- ❖ Hacer del conocimiento a Patrimonio Municipal, de las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes, así como de la emisión de la placa o etiqueta adherible que contenga el número de inventario del bien mueble por nueva adquisición, reposición o desgaste.

3/1/11

89





VII. Directorio

Dirección de Servicios Públicos

Lic. Jorge Cervera Muñoz

Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades

Ing. Celestino Ramón Pantoja Muciño

Departamento de Alumbrado Público

C. Osvaldo Chávez González

Departamento de Bacheo y Señalización Vial

C. Rigoberto Osorio Ortiz

Subdirección de Servicios Comunitarios

C. Hipólito Guadalupe Hernández González

Departamento de Panteones

C. Horacio Benjamin Reyes Schiavón

Departamento de Mantenimiento a Escuelas

C. Javier Godínez Cruz

Departamento de Parques y Jardines

C. Gabriel Morales Martínez

Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos

C. Alfonso Hernández Morales

Departamento de Recolección de Residuos

C. Alfredo Vega García

Departamento de Barrido

C. Ángel Piña González

Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente

C. Julio Cesar Olivo Ramírez

Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente

C. Rafael Costeño Rulz

Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente

C. Enrique González Gaspar



1-1-12

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente

C. Alberto Aguilar Candelario

Departamento de Panteones Zona Oriente

C. Marco Antonio González Rodríguez

Departamento de Barrido Zona Oriente

C. Luis Alberto Alvizar Ross

Enlace Administrativo

C. Sergio Gómez Martínez



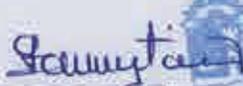
[Faint handwritten notes in the bottom left corner]

[Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including the number 21112]





VIII. Validación.

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Autorizó</p> <p style="text-align: center;"><i>Presidencia Municipal</i></p>  <p>Lic. Marco Antonio Rodríguez Hurtado Presidente Municipal Constitucional de Tlaxpanantla de Baz, Estado de México.</p> | <p style="text-align: center;">Validó</p>   <p>Mtro. Eduardo Efraín Benhumea Macedo Contralor Interno Municipal.</p> |
| <p style="text-align: center;">Revisó en el Ámbito Jurídico</p> <p style="text-align: center;"><i>Oficina Jurídica</i></p>  <p>M. en D. Juan Minutti López Director Jurídico.</p> | <p style="text-align: center;">Coordino</p> <p style="text-align: center;"><i>Oficina de Administración</i></p>  <p>Mtro. José Cruz Segura Director de Administración.</p> |
| <p style="text-align: center;">Elaboró</p> <p style="text-align: center;"><i>Dirección de Servicios Públicos</i></p>  <p>Lic. Jorge Carvera Muñoz Director de Servicios Públicos.</p> | <p style="text-align: center;">Apoyó</p> <p style="text-align: center;"><i>Oficina de Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos</i></p>  <p>C. Sergio Gómez Martínez Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos.</p> |



IX. Hoja de Actualización.

| FECHA | DESCRIPCIÓN |
|-------------|---|
| Julio 2022 | Elaboración del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022, 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 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México. |
| Agosto 2023 | Actualización del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones ; 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 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México Adiciones: Apartado VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas página 42; Apartado VII. Directorio página 59; y apartado IX. Hoja de Actualización página 60. |
| 2024 | Actualización del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones; 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 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México Se deroga textos en: Índice página 4, Apartado III. Atribuciones páginas 36 y 41; Apartado IV. Estructura Orgánica página 42; Apartado V. |

62

62

21/11/24



Organigrama página 43; VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas página 55; VII Directorio página 59; IX. Hoja de Actualización página 62 y 63.



11/12

8/16

[Handwritten signatures]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024



Nuevo Gobierno. *Nuevas Ideas*

42



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022- 2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

2024

Nuevo Gobierno, *Nuevas Ideas*



EL GOBIERNO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXCALA
2022-2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

© Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México, 2022-2024.

Dirección de Servicios Públicos

Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Colonia Tlaxnepantla Centro,

Tlaxnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.

Teléfono: 55 53 66 38 00, extensiones 3939 y 3940.

Dirección de Servicios Públicos.

2024.

Impreso y hecho en Tlaxnepantla de 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.

| | Pág. |
|---|-------------|
| 1. Presentación | 5 |
| 2. Objetivo General | 6 |
| 3. Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos | 7 |
| • Atención a trámites y servicios en materia de servicios públicos | 7 |
| • Disponer los programas que brinda la Dirección de Servicios Públicos a los ciudadanos de Tlaxcala de Baz | 15 |
| • Seguimiento a peticiones de servicios públicos | 21 |
| Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades | 32 |
| Departamento de Alumbrado Público | 32 |
| • Desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público | 32 |
| • Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público | 46 |
| • Mantenimiento a los postes metálicos de alumbrado público (aplicación de pintura) | 60 |
| • Reparación del alumbrado público municipal | 74 |
| • Reposición de luminarias del alumbrado público | 88 |
| • Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública | 102 |
| Departamento de Bacheo y Señalización vial | 116 |
| • Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales | 116 |
| • Eliminación de grafiti del mobiliario urbano | 129 |
| • Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano | 142 |
| • Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica | 155 |
| • Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches | 165 |
| • Señalización de topes y cruceros de la vía pública | 176 |
| • Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública | 189 |
| Subdirección de Servicios Comunitarios | 201 |
| Departamento de Panteones | 201 |
| • Adquisición de un osario en panteones municipales | 201 |
| • Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en panteones municipales | 210 |
| • Expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo (no perpetuidades) | 217 |
| • Expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones Municipales | 227 |
| • Expedición de constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales | 237 |
| • Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales | 248 |
| • Expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en panteones municipales | 258 |
| • Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales | 268 |

2

Handwritten signatures and initials in blue ink.



| | |
|---|------------|
| • Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales | 277 |
| • Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa | 287 |
| • Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas | 296 |
| • Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales | 305 |
| Departamento de Mantenimiento a Escuelas | 313 |
| • Mantenimiento menor a escuelas públicas municipales | 313 |
| Departamento de Parques y Jardines | 324 |
| • Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente | 324 |
| • Encalado de árboles en áreas verdes municipales | 337 |
| • Mantenimiento a poda de árbol (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental) | 349 |
| • Mantenimiento en áreas verdes municipales | 362 |
| • Recolección de árboles caídos en la vía pública | 374 |
| • Recolección de residuos verdes en la vía pública | 386 |
| • Reforestación urbana de áreas verdes municipales | 398 |
| • Riego con agua tratada en áreas verdes municipales | 410 |
| • Efectuar el mantenimiento menor al mobiliario urbano | 422 |
| • Instalación de señalamientos informativos en espacios públicos | 434 |
| • Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes | 446 |
| • Mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos | 458 |
| • Mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes (pintura) | 470 |
| • Reparación de superficies de tránsito peatonal (banquetas, andadores, pasillos del área afectada) con un máximo de 15 m2 por incisión de raíz y retiro de tocón | 482 |
| • Reposición de nomenclatura de calles | 495 |
| Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos | 507 |
| Departamento de Recolección de Residuos | 507 |
| • Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública | 507 |
| • Jornadas de recolección de triques en comunidades | 517 |
| • Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas | 527 |
| • Recolección de escombros en la vía pública (hasta 10 costales) | 537 |
| • Recolección de basura por falta del servicio | 548 |
| • Servicio facultativo de recolección de residuos a particulares | 559 |
| Departamento de Barrido | 571 |
| • Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos | 571 |
| • Jornada de limpieza en comunidades | 582 |
| Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente | 593 |
| • Controlar la operación del relleno sanitario municipal | 593 |
| Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente | 606 |
| • Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Zona Oriente | 608 |

Atte: 2

3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| | |
|---|-----|
| Enlace Administrativo | 613 |
| • Actualización del resguardo de los bienes muebles a cargo de la Dirección de Servicios Públicos | 613 |
| • Integración del programa anual de adquisición de bienes o servicios | 623 |
| • Gestiones administrativas y movimientos del personal que labora en la Dirección de Servicios Públicos | 634 |
| • Reparación y mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios Públicos | 645 |
| • Suministro de bienes y servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos | 654 |
| | |
| 4. Simbología | 673 |
| 5. Registro de Ediciones | 674 |
| 6. Distribución | 677 |
| 7. Validación del Manual | 678 |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



1. Presentación.

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, 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 Subdirecciones y sus 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 Públicos, 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 Subdirecciones 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.

11/11/24

Handwritten signatures and initials in blue ink.



2. Objetivo General.

Mejorar los servicios públicos que proporciona la Dirección de Servicios Públicos 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 población del Municipio de Tlaxcala, Estado de México.

11/1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



3. Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.

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 Públicos, mediante la coordinación, planeación y seguimiento de programas y reportes por la falta de servicios, para satisfacer las demandas de la población del Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México y mejorar el entorno urbano.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Departamento de Alumbrado Público, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Panteones, Departamento de Mantenimiento a Escuelas, Departamento de Recolección de Residuos y Departamento de Barrido; así como servidores públicos que tiene a su cargo la atención a la población por la falta de servicios en el Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México y población en general.

11/11/2

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.

7

7

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. 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. 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. 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. 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 del 7 al 12. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

or

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; y Capítulo XII, artículos 328 y 329. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page.



- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 43 fracciones II, III, VIII, X, y XI; y Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2022-2024. Gaceta Municipal, 31 de marzo de 2022, y sus reformas y adiciones

IV. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios Públicos es el área administrativa, responsable de otorgar los servicios públicos de acuerdo a 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, Estado de México y Leyes aplicables, previo reporte levantado por el Departamento de Atención Ciudadana.

El Ciudadano, deberá:

- 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.

El Servidor público de la recepción de la Dirección de Servicios Públicos, deberá:

- Recibir, atender, y en su caso canalizar al ciudadano con el área o servidor público responsable de la unidad de atención y seguimiento del servicio requerido.

El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios Públicos, 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 al Director.
- 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 Director de Servicios Públicos, deberá:

- Recibir, autorizar e instruir la atención de las solicitudes (trámites y servicios) 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 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 Subdirecciones y Departamentos.

V. Definiciones.

- **Área operativa:** Se refiere al Departamento y/o Coordinación que ejecuta los trabajos en campo.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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.

- Trámites y servicios en materia de servicios públicos atendidos.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina del Departamento de Atención Ciudadana 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 55 5366-4450, WhatsApp al número: 56 36 22 00 00 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcalapantla.gob.mx.

3/11/20



9



9

Handwritten signatures and initials in blue ink.



- 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | El 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 | El Servidor público de la Recepción de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, atiende, informa y canaliza al ciudadano con el servidor público responsable de la Atención a Peticiones Ciudadanas, con relación a su trámite o servicio (reporte) |
| 3 | El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe y atiende al ciudadano. ¿Cuenta con número de reporte? No: Informa al ciudadano que se requiere, se levante reporte en el Departamento de Atención Ciudadana, vía telefónica o medio electrónico. Si: Revisa sistema y se informa a ciudadano el estatus del servicio. |
| 4 | El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios Públicos. | Informa al ciudadano que se requiere, se levante reporte en el Departamento de Atención Ciudadana, vía telefónica o medio electrónico |
| 5 | Departamento de Atención Ciudadana. | Levanta reporte del ciudadano vía telefónica, registra en sistema y turna para su atención y seguimiento a las áreas de la Dirección de Servicios Públicos. |

10

10

1-11/12

g

[Handwritten signatures and initials]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 6 | El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios Públicos | <p>Revisa sistema y se informa al ciudadano el estatus del trámite o servicio.</p> <p>¿El servicio fue atendido?</p> <p>No: Reasigna reporte para su atención e informa al ciudadano, así como al Director para que solicite a los titulares de las áreas operativas informen la falta de atención.</p> <p>Si: 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.</p> |
| 7 | El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios Públicos | Reasigna reporte para su atención e informa al ciudadano, así como al Director para que solicite a los titulares de las áreas operativas informen la falta de atención |
| 8 | Los Titulares de las áreas Operativas. | Informa al Director si procede o se requiere información adicional para su atención y su aprobación. |
| 9 | El Director de Servicios Públicos. | Recibe informe e instruye a los titulares de las áreas que si procede o no su atención al reporte. |
| 10 | Los Titulares de las áreas Operativas. | Recibe información y realiza reporte del servicio e informa a la Unidad de atención a peticiones ciudadanas de la DSP |
| 11 | Departamento de Atención Ciudadana. | Recibe, captura información del servicio atendido y cierra en el sistema en medio digital el reporte brindado. Informa al ciudadano respuesta del trámite o servicio solicitado. |
| 12 | El servidor público responsable de la Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios Públicos | 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. |
| 13 | El Ciudadano. | Se da por informado sobre su reporte y agradece la atención a su trámite o posterior seguimiento al mismo |

21/11/23

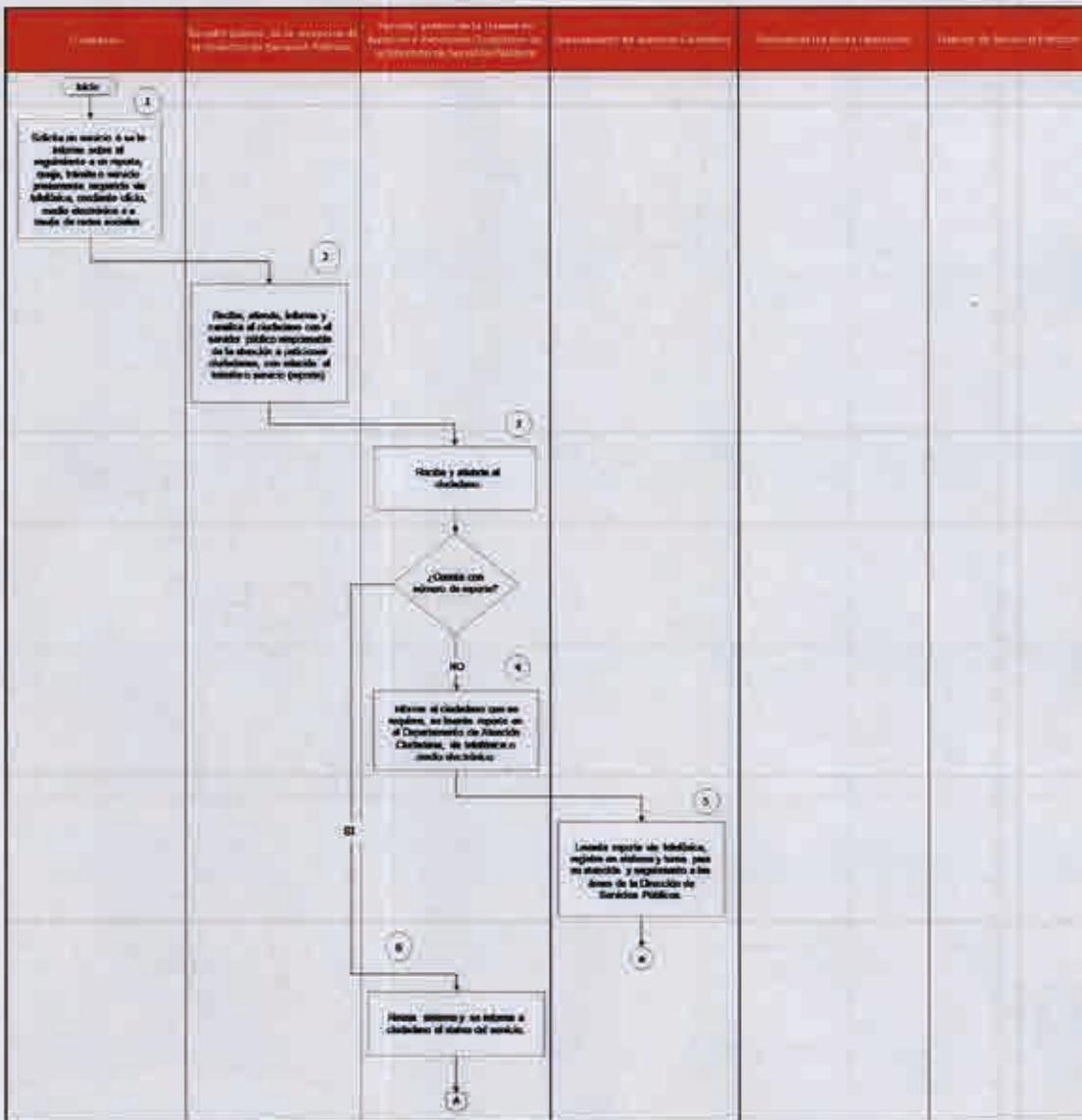
11

11

Handwritten signatures and initials in blue ink.



X. Diagrama de Flujo.



12

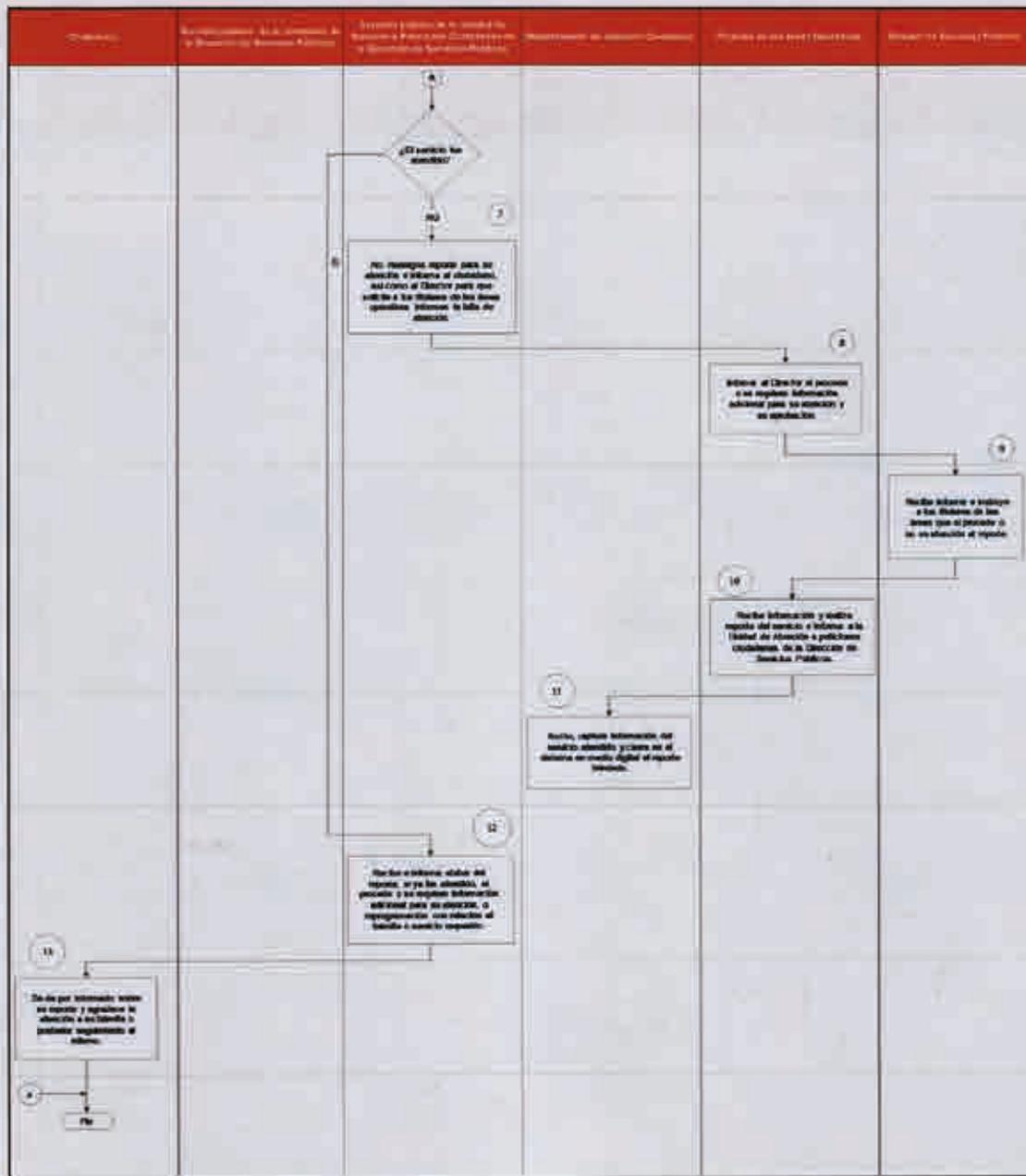
12

12

g

R

AA



3/11/24

13

13

[Handwritten signatures and initials]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|---|--------------|
| Atención a trámites y servicios en materia de servicios públicos. | Mide el porcentaje en la Atención a los trámites y servicios en materia de servicios públicos. | $\frac{\text{Atención a los trámites y servicios en materia de servicios públicos realizados.}}{\text{Atención a los trámites y servicios en materia de servicios públicos solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

XII. Formatos e Instructivos.

➤ No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
|  C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

1-11/2

[Handwritten signatures and initials]



Disponer los programas que brinda la Dirección de Servicios Públicos a los ciudadanos de Tlalnepantla de Baz.

I. Objetivo.

Mejorar la administración de los programas de la Dirección de Servicios Públicos, 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente; Departamento de Alumbrado Público, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Panteones, Departamento de Mantenimiento a Escuelas, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Barrido, Departamentos de Zona Oriente, Enlace Administrativo; así como servidores públicos 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. 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. 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. 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. 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 del 7 al 12. 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 2024. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 1 de noviembre 2023, y sus reformas y adiciones.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 12 fracción XI, y Capítulo XII, artículos 328 y 329. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlaxnepantla de Baz 2022-2024. Gaceta Municipal, 31 de marzo de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios Públicos es el área administrativa responsable de otorgar los servicios públicos con los titulares de la estructura orgánica vigente de la Dirección para elaborar, administrar, ejecutar y operar los programas de la Dirección de Servicios Públicos, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México y demás normas aplicables.

16

El Director de Servicios Públicos, 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, limpia, recolección y disposición final de residuos sólidos
- Coordinar la aplicación de programas municipales para la eficiente prestación de los servicios públicos entre otros.

16

Los Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios Públicos, 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.





H112



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
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos
- **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 Tlaxcala de Baz, Estado de México.

VII. Resultados.

- Disponer los programas que brinda la Dirección de Servicios Públicos a los ciudadanos de Tlaxcala de Baz

VIII. Políticas.

- Horario de la oficina de la Dirección de Servicios Públicos oficina es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- 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.

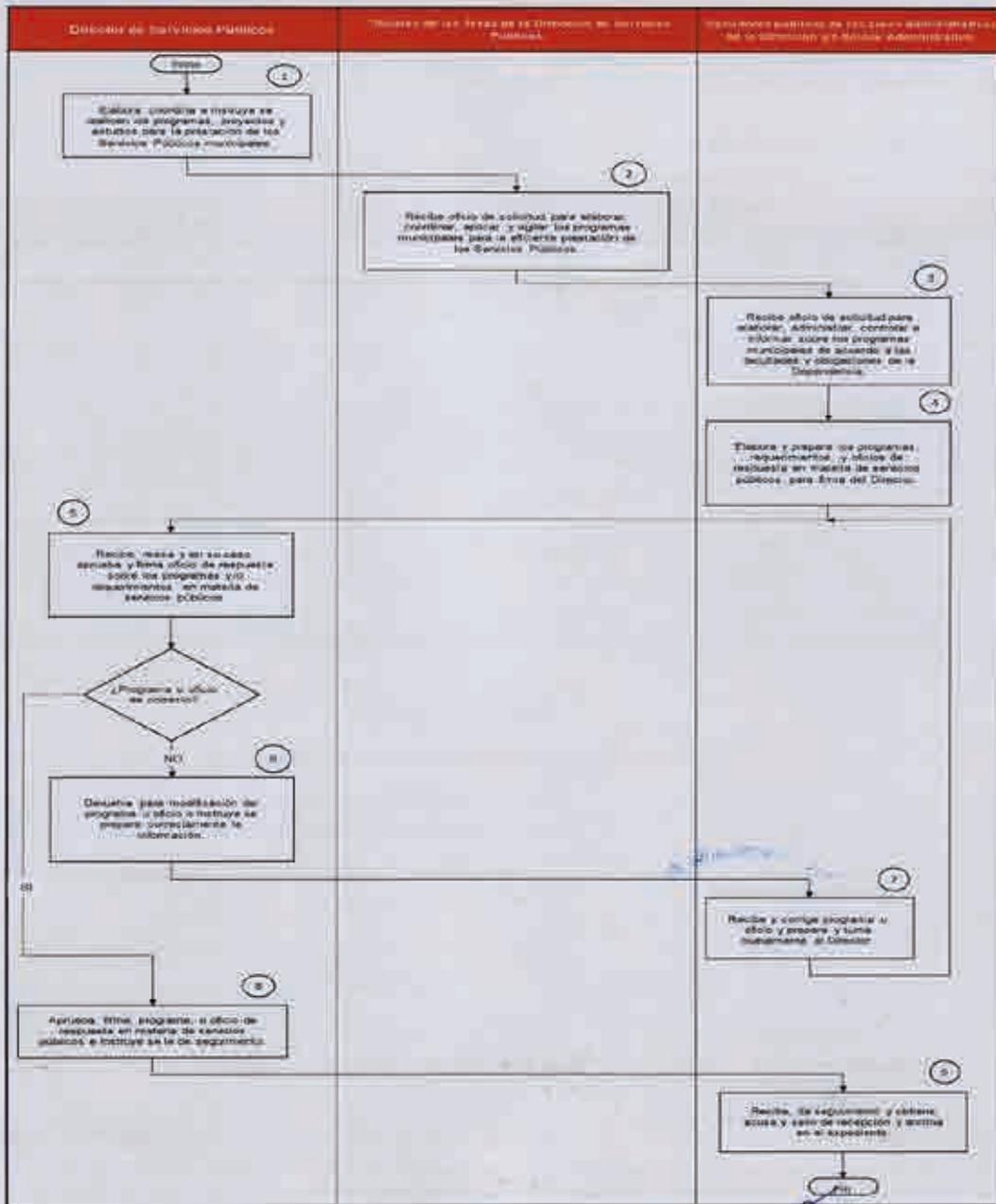
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1. | Director de Servicios Públicos. | Elabora, coordina e instruye se realicen los programas, proyectos y estudios para la prestación de los Servicios Públicos municipales. |
| 2. | Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe oficio 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 Director |
| 5. | Director de Servicios Públicos. | 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. | Director de Servicios Públicos. | 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/o oficio y prepara y turna nuevamente a la Director. |
| 8. | Director de Servicios Públicos. | Aprueba, firma, programa y/o oficio de respuesta en materia de servicios públicos e instruye se le dé seguimiento. |
| 9. | Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, y/o Enlace Administrativo. | Recibe, da seguimiento y obtiene acuse y sello de recepción y archiva en el expediente |

2/11/11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



Atte

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|--|--------------|
| Disponer los programas que brinda la Dirección de Servicios Públicos a los ciudadanos de Tlaxcala de Baz. | Mide el porcentaje del procedimiento para dirigir los programas que ofrece la Dirección de Servicios Públicos a los ciudadanos de Tlaxcala de Baz. | $\frac{\text{Número de programas que ofrece la Dirección de Servicios Públicos desarrollados}}{\text{Número de programas que ofrece la Dirección de Servicios Públicos proyectados}} \times 100$ | Trimestral. |

XII. Formatos e Instructivos.

➤ No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|  C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

11/12





Seguimiento a peticiones de Servicios Públicos.

I. Objetivo.

Atender las peticiones de servicios públicos, 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente; Departamento de Alumbrado Público, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Panteones, Departamento de Mantenimiento a Escuelas, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Barrido, Departamentos de Zona Oriente, Enlace Administrativo; así como servidores públicos que tiene a su cargo la atención y seguimiento a las peticiones giradas a la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tlaxepantla 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. 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. 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. 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. 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 del 7 al 12. 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 2024 Gaceta de Gobierno del Estado de México, 1 de noviembre 2023, y sus reformas y adiciones.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México Capítulo I, artículo 12 fracción XI; y Capítulo XII, artículos 328 y 329. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, 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, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2022-2024. Gaceta Municipal, 31 de marzo de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios Públicos es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica vigente de la Dirección, para atender las peticiones, escritos, oficios, de las Dependencias internas y externas, Consejos de Participación Ciudadana (COPACI'S), Asociaciones Civiles, particulares y medios electrónicos, en materia de servicios públicos, recibidos a través del Departamento de Atención Ciudadana, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y Leyes aplicables.

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- Recibir, planear, coordinar, evaluar los oficios para su atención y seguimiento para la eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos.
- 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 Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Enlace Administrativo y Departamentos de acuerdo con sus facultades y atribuciones los trabajos de mantenimiento y conservación para su atención.

Los Subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

21/11/23



Los Titulares de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos, 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 Públicos, deberán:

- 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, otros.
- Registrar el Archivo en trámite.



23

Los Servidores Públicos de las áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos, deberán:

- 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.



23

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

- Recibir, físicamente, 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.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



- **DAC:** Departamento de Atención Ciudadana.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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.

24

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Seguimiento a peticiones de servicios públicos.

VIII. Políticas.

- La atención en la oficina de la Dirección de Servicios Públicos 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 oficinas de otras Dependencias.

24

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlanepantla de Baz, Estado de México. | Solicita a la Dirección de Servicios Públicos 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 Públicos. | Recibe, registra y canaliza al Director de Servicios Públicos, los documentos (oficios, escritos y correos electrónicos en materia de los servicios que se otorgan). |
| 3 | Director de Servicios Públicos. | Recibe, revisa y en su caso informa a las áreas administrativas y operativas de la Dirección de Servicios Públicos para su atención y seguimiento ¿El Oficio es competencia, de la Dirección? No: Instruye, se elabore oficio de respuesta al peticionario, en virtud que la solicitud no es competencia de la Dirección de Servicios Públicos. Si: Dicta respuesta para su atención a las Áreas Administrativas y Operativas de la Dirección. |
| 4 | Director de Servicios Públicos. | Instruye, que se elabore oficio de respuesta al peticionario, en virtud que la solicitud no es competencia de la Dirección de Servicios Públicos. |
| 5 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, elabora oficio de respuesta y turna al Director para su firma. |
| 6 | Director de Servicios Públicos | Firma y turna a Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos, oficio de respuesta |
| 7 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos. | Notifica al Departamento de Atención Ciudadana oficio de respuesta |
| 8 | Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlanepantla 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 Públicos. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |
| 10 | Director de Servicios Públicos. | Instruye elabore oficio para su atención y seguimiento a través de las áreas administrativas y operativas de la Dirección. |

2
11-11

25

25

d
[Handwritten signature]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 11 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos. | Elabora oficio de respuesta y turna al Director. |
| 12 | Director de Servicios Públicos. | Firma oficio y devuelve para su seguimiento. |
| 13 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos. | Notifica a las Áreas Administrativas correspondientes su atención y seguimiento. |
| 14 | Subdirectores la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe y canaliza a los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos para su atención y seguimiento. |
| 15 | Titulares de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe y programa los trabajos solicitados en materia de servicios públicos. |
| 16 | Personal Operativo de las Áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos. | Realizan los trabajos y los reportan en bitácora. |
| 17 | Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe bitácora, revisa y elabora informe de los trabajos e informa a la Subdirección correspondiente y entrega informe. |
| 18 | Subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos. | 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 Públicos. |
| 19 | Subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos. | Devuelve para corregir trabajos y modificar oficio de respuesta. |
| 20 | Titulares de los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, corrige trabajos y oficio de respuesta. |
| 21 | Subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos. | Rubrica, firma y turna para su informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe oficio de respuesta de la Subdirección y turna al Director. |
| 23 | Director de Servicios Públicos. | 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. |

2/1/14

[Handwritten signature]



| No. | Prestó | Actividad |
|-----|--|--|
| 24 | Director de Servicios Públicos | Devuelve para su modificación e instruye prepare respuesta del oficio correspondiente. |
| 25 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe y turna para su corrección. |
| 26 | Subdirectores de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe y corrige respuesta |
| 27 | Director de Servicios Públicos | Aprueba y firma oficio para su entrega. |
| 28 | Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios Públicos | 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 Públicos | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

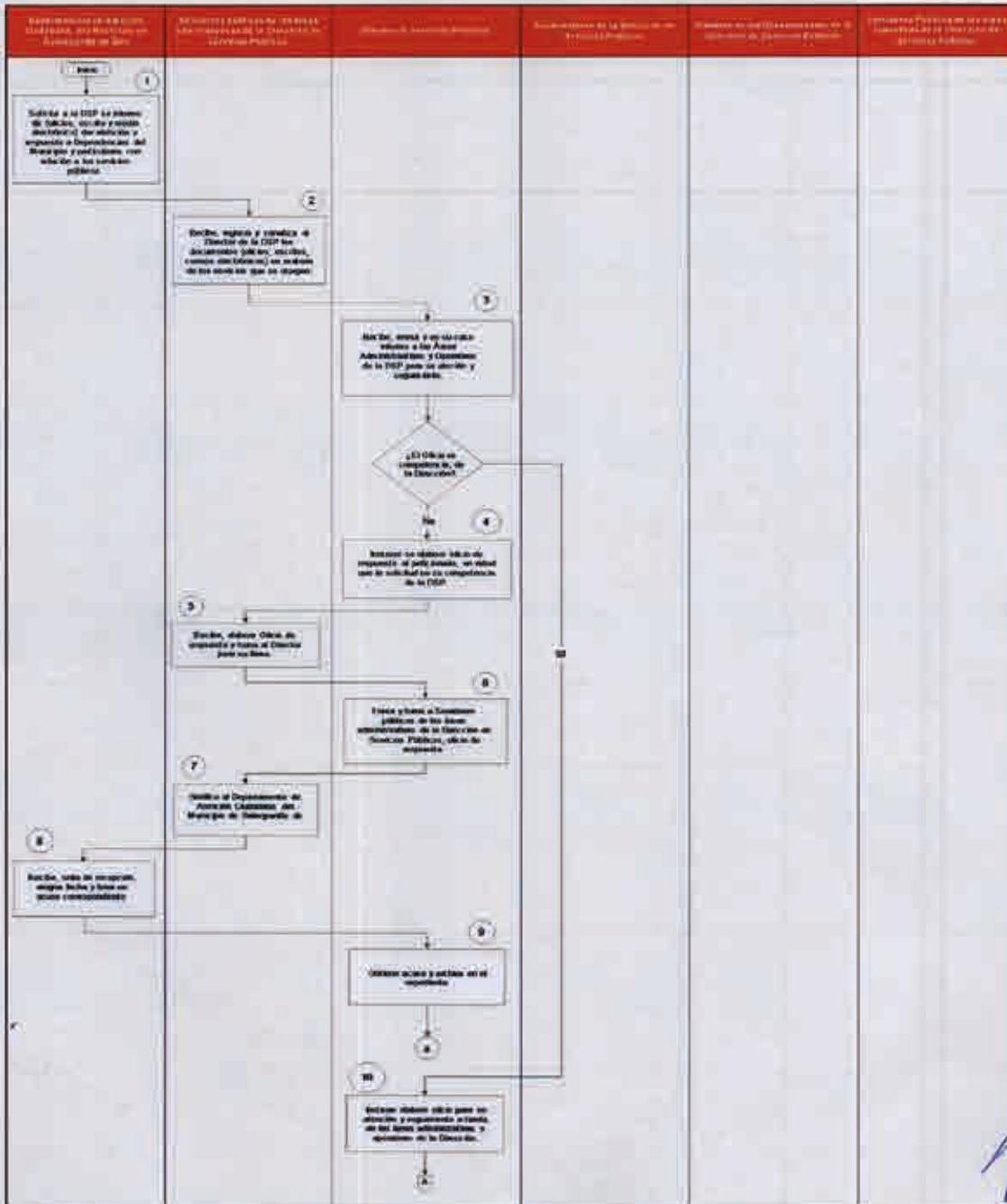
1-17-1



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



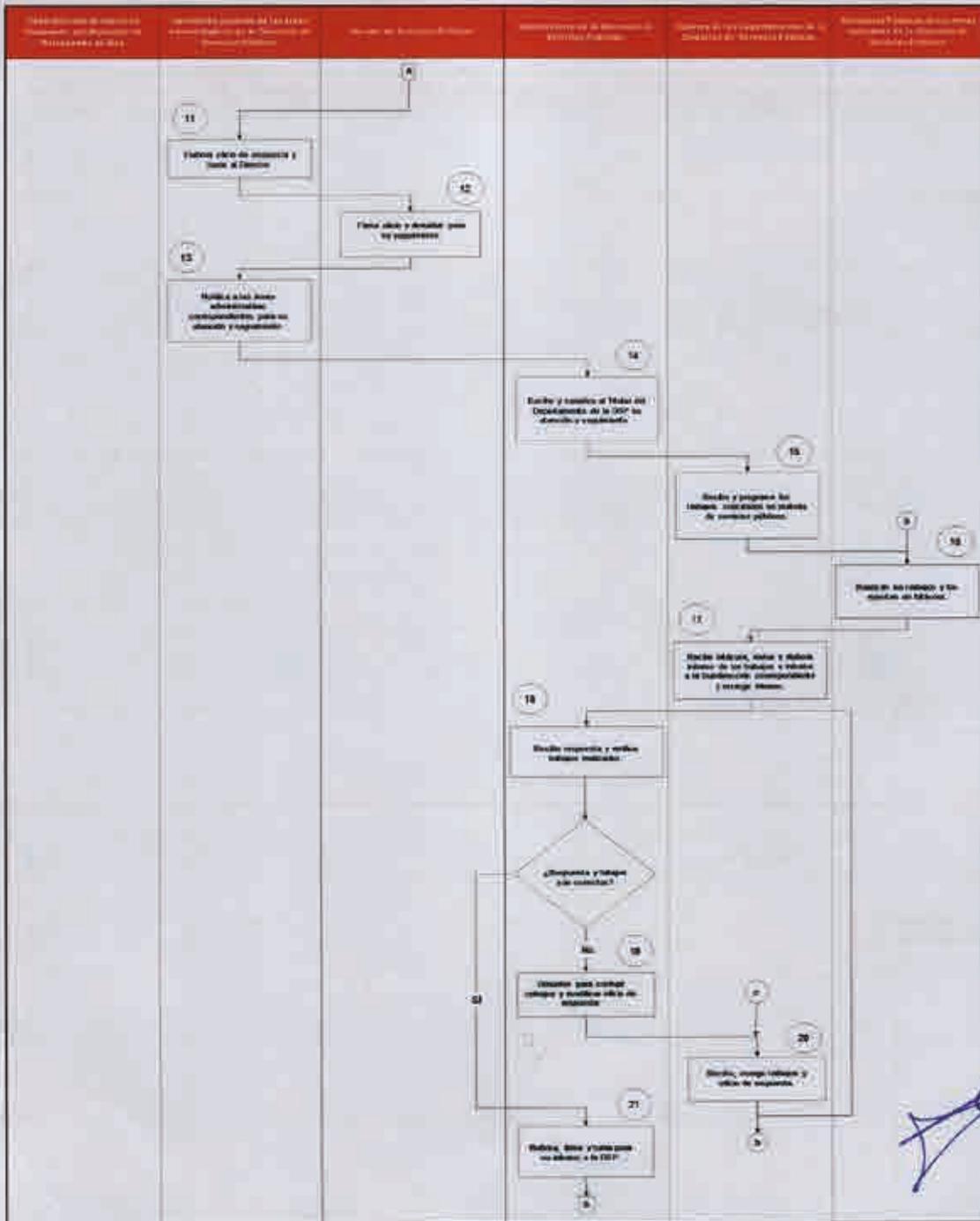
28

28

14/12

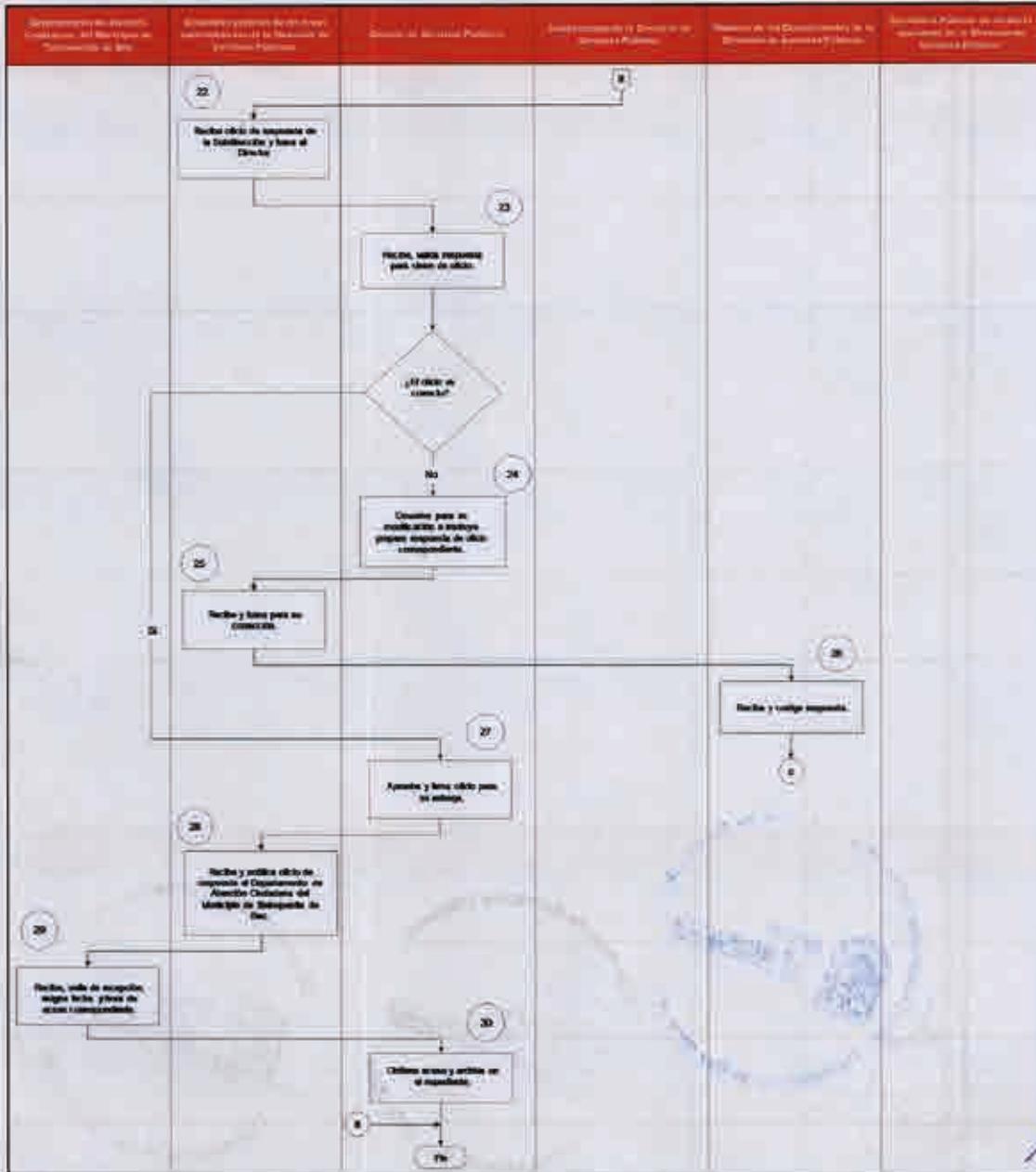
g

A



14112

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



30

30

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Seguimiento a peticiones de Servicios Públicos. | Mide el porcentaje al seguimiento institucional a peticiones de Servicios Públicos. | $\frac{\text{Seguimiento al número de peticiones de servicios públicos atendidos}}{\text{Seguimiento al número de peticiones de servicios públicos solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |

4-11-24

XII. Formatos e Instructivos.

➤ No aplica



31



31

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos |

[Handwritten signature]



Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades
Departamento de Alumbrado Público
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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Alumbrado Público y personal operativo que ejecuta los trabajos de la red de alumbrado público 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.
- 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-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 Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III, V y VI, artículo 329 fracciones I, Sección I artículo 330 fracciones I, II y III, artículo 331 fracción I, artículos 332 fracciones I y VI, artículo 333. Gaceta Municipal 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción II, Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

21/11/24



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de poda, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución, en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

El Director de Servicios Públicos, 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.

Handwritten mark: X-H-H-L

El Subdirector de 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.



33



33

La Secretaría de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.
- Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

El Jefe del Departamento de Alumbrado Público, 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:

Handwritten signatures and initials in blue ink.



- 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 del Departamento de Alumbrado Público.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria del Departamento de Alumbrado Público, 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.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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 luminica.
- **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.

11/12



VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos para el desrame

VII. Resultados.

- Desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcalapantia.gob.mx, 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.

1111



35



35

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles que afecta el Alumbrado Público. |
| 2 | Director de Servicios Públicos. | Turna para dar atención al servicio de desrame de árboles que afecta el Alumbrado Público. |
| 3 | Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles. |
| 4 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe peticiones de desrame de árboles, turna al Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio |
| 5 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles. |
| 6 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | 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 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Instruye se realice oficio indicando que no procede la petición de desrame de árboles. |
| 8 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Se realiza oficio indicando que no procede la petición de desrame de árboles. |
| 9 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede. |
| 10 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción oficio. |
| 11 | Director de Servicios Públicos. | 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 del Departamento de Alumbrado Público | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |
| 13 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | 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. |

Artículo

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 16 | Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla. | Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de desrame de árboles. |
| 17 | Operador de la Unidad. | Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control del Departamento de Alumbrado Público. |
| 18 | Encargado de Cuadrilla | Devuelve herramienta para su resguardo |
| 19 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones. |
| 20 | El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales |
| 21 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas |
| 23 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |

1-1-12



37

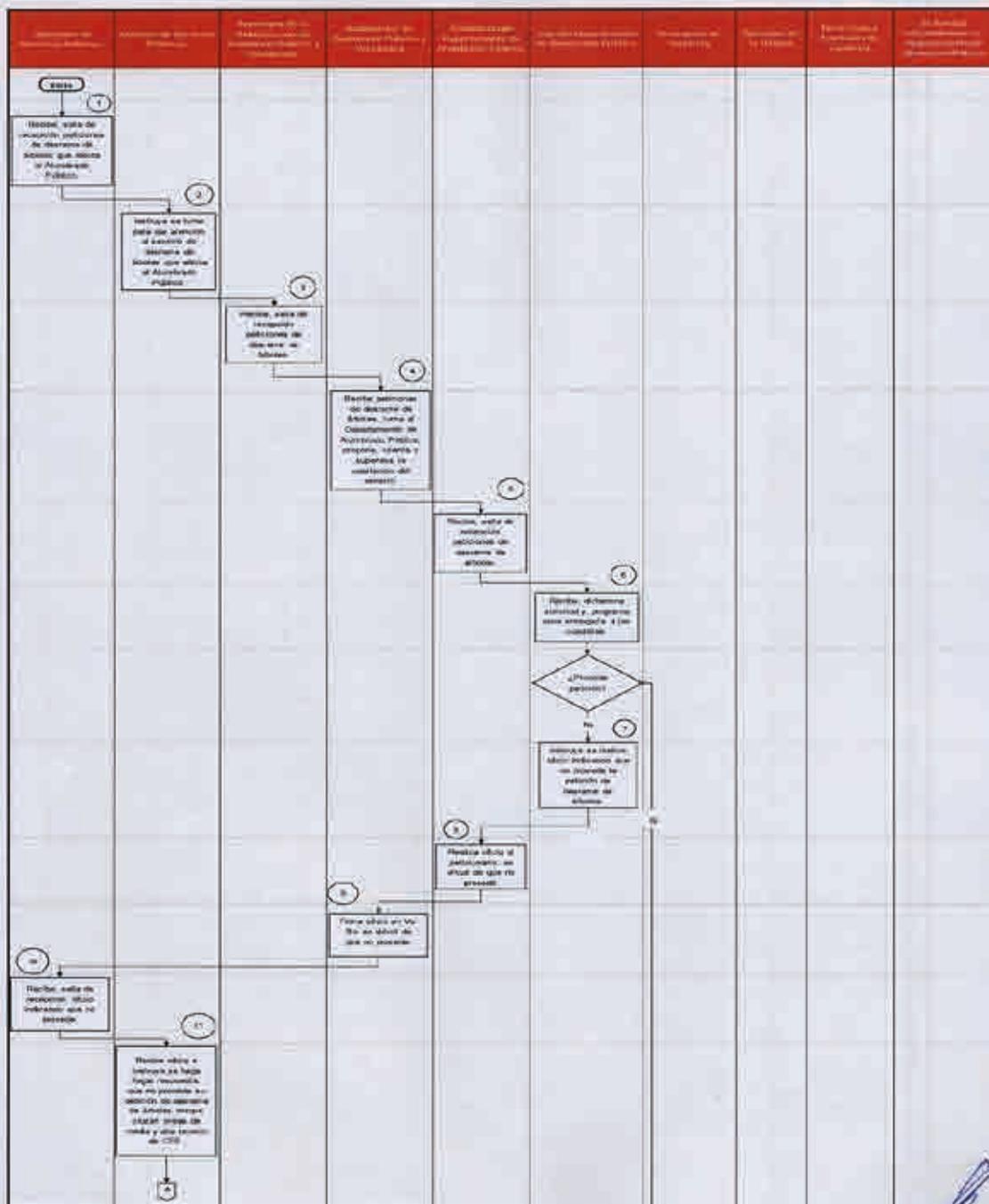


37

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.

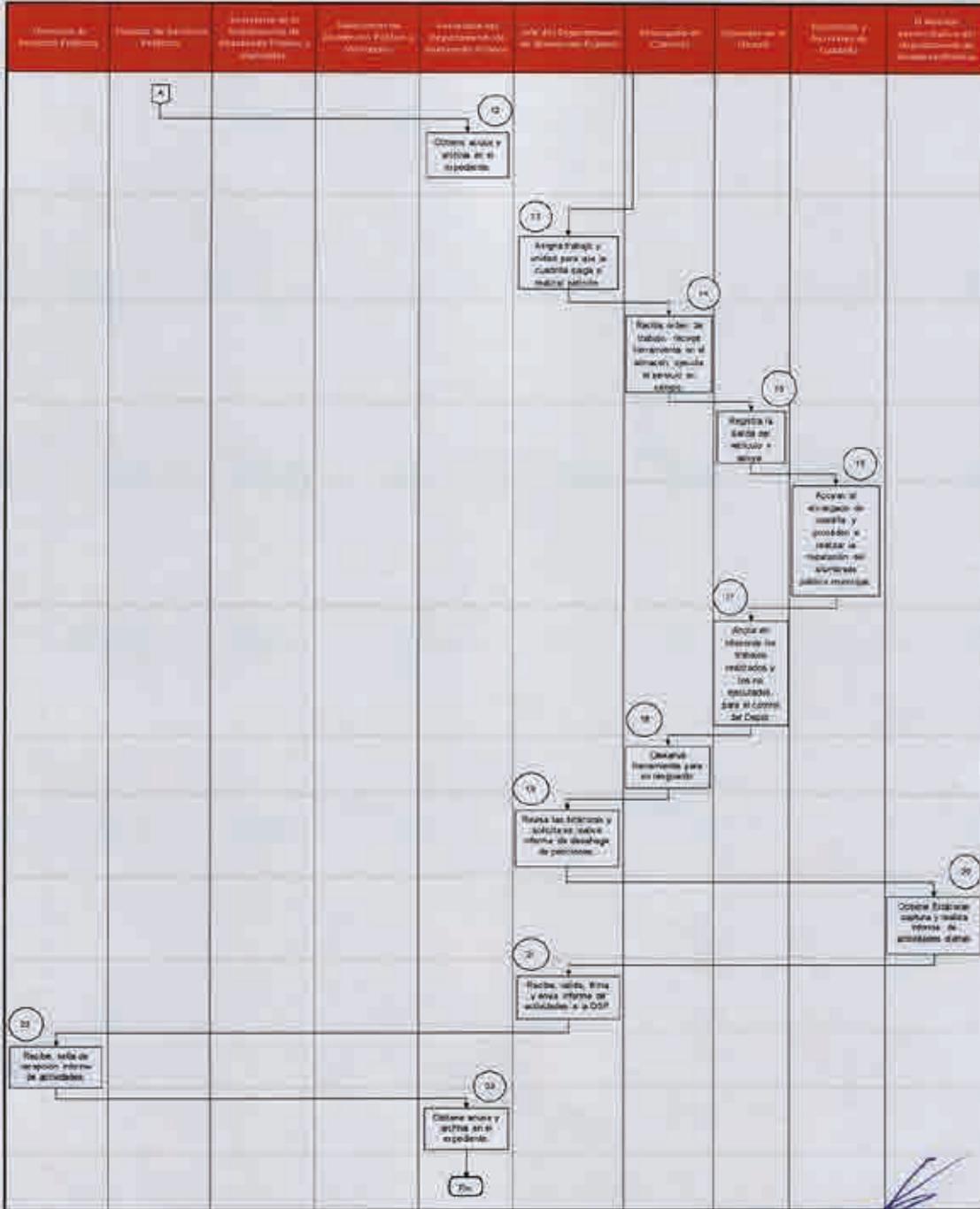


38

38

1-11-2

Handwritten signatures and initials in blue ink.



39

39

21/11/24

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público. | Mide el porcentaje en la atención al desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público. | $\frac{\text{Número de reportes para el desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público atendidos.}}{\text{Número de reportes para el desrame de árboles que afectan el servicio de alumbrado público recibidos.}} \times 100$ | Trimestral. |

H.H. 1/2



Instructivo.
Control de parque vehicular.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Velador. | Se pondrá nombre del velador en turno. |
| Fecha. | Se deberá poner la fecha del día laborado. |
| Primer turno. | Se indica que corresponde el llenado para el primer turno. |
| Nombre del operador. | Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla. |
| No. 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. |
| 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. |
| No. 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. |
| No. 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. |

13/11/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TALNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO DE TALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



| No. ECO | TURNO: | VALE DE MATERIAL | | FECHA: |
|----------|-------------|------------------|-------------|--------|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

RECIBÍ

AUTORIZÓ

NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

11/11/24

Instructivo.
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. ó 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 Jefe del Departamento de Alumbrado Público. |

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ
2021-2024



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAINEPANTLA
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO.
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES.



| | |
|---------------------|-----------------------|
| CUADRILLA: _____ | CODIGO: DGP-A-F-BA-01 |
| OPERADOR: _____ | FECHA: _____ |
| ELECTRICISTA: _____ | TURNO: _____ |
| AUXILIAR: _____ | UNIDAD: _____ |
| | NO. DE ALMACEN _____ |

| REPORTE | COLONIA O LOCALIDAD | UBICACIÓN EXACTA | TRABAJO REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO | TIEMPO DE EJECUCIÓN |
|---------|---------------------|------------------|--|---------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ

REVIÓ

Handwritten signatures and initials in blue ink.

44

44



Instructivo.
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, ó 3ro.) |
| Unidad | Se pondrá el número económico de la unidad asignada. |
| No. 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. |

31/11/24



45

XIII. Validación del Procedimiento.



45

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
|  C. Osvaldo Chávez González Jefe de Departamento de Alumbrado Público. |  C. Celestino Ramón Pantoja Mucino. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos. |

[Handwritten signature]



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 Tlaxcala de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Alumbrado Público y personal operativo que ejecuta los trabajos de la red de alumbrado público del Municipio de Tlaxcala 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. 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. 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 Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III, V y VI, artículo 329 fracciones I. Sección I artículo 330 fracción II, artículo 331 fracción I, artículos 332 fracción VI y artículo 333. Gaceta Municipal 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y, Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de reparación, mantenimiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlaxcala de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

El Director de Servicios Públicos, 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.

31/11/24

El Subdirector de 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 Tlaxcala de Baz, Estado de México, y demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

La Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.
- Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

El Jefe del Departamento de Alumbrado Público, 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe del Departamento de Alumbrado Público 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 del Departamento de Alumbrado Público.

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria del Departamento de Alumbrado Público, 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.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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.



- **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.
- **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, desconectores, 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.

11/13

VI. Insumos.

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



49

VII. Resultados.

- Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.



49

VIII. Políticas:

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- 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 | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes y turna para su atención el servicio de Instalación de luminarias. |
| 2 | Subdirección de Servicios Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, sella de recepción, peticiones de instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público y turna al Departamento de Alumbrado Público. |
| 3 | Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias |
| 4 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe peticiones de instalación de luminarias, turna al Departamento de Alumbrado Público, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio. |
| 5 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias. |
| 6 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | 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 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 del Departamento de Alumbrado Público. | Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede la petición de instalación de luminarias. |

50

50

2/1/14
50
[Handwritten signatures and initials in blue ink]



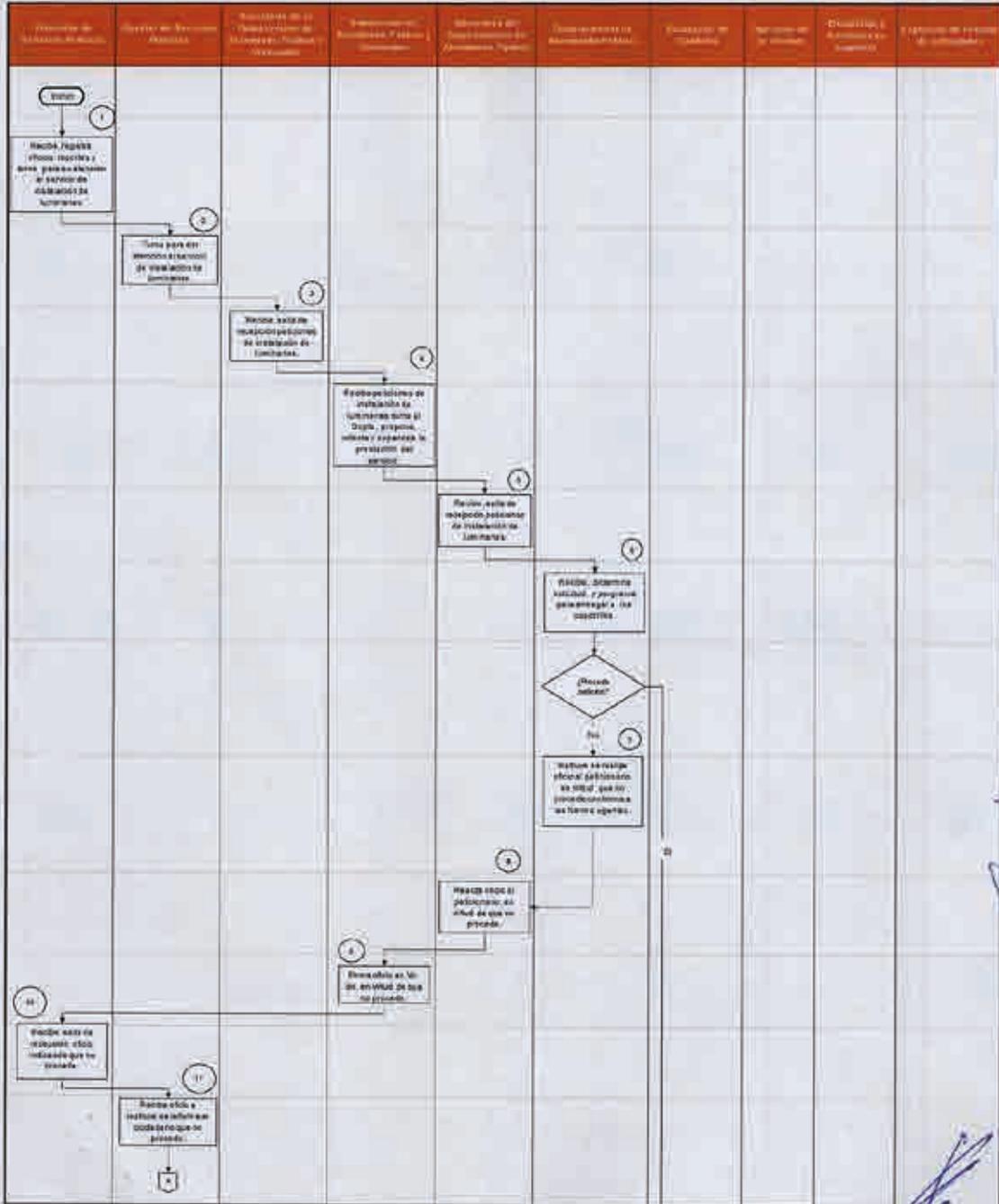
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 9 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Firma reporte y/o (oficio) en Vo. Bo. Informando que no procede. |
| 10 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción oficio y/o reporte. |
| 11 | Director de Servicios Públicos. | 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 a las Normas vigentes. |
| 12 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |
| 13 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 del Departamento de Alumbrado Público |
| 18 | Encargado de Cuadrilla. | Devuelve herramienta para su resguardo. |
| 19 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones. |
| 20 | El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales. |
| 21 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas. |
| 23 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |

HHH

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



52

52

(Handwritten signatures and notes in blue ink)



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|--|---|---|--------------|
| Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público. | Mide el porcentaje en la instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público. | $\frac{\text{Número de Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público realizado.}}{\text{Número de Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público solicitado.}} \times 100$ | Trimestral |



Instructivo.
Control de parque vehicular.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Velador | Se pondrá nombre del velador en turno. |
| Fecha | Se deberá poner la fecha del día laborado. |
| Primer turno. | Se indica que corresponde el llenado para el primer turno. |
| Nombre del operador. | Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla. |
| No. 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. |
| 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. |
| No. 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. |
| No. 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. |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
20000 - 8553



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



| No. ECO | | TURNO | VALE DE MATERIAL | | FECHA |
|----------|-------------|----------|------------------|--|-------|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

RECIBIO

AUTORIZO

NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE
CUADRILLA

NOMBRE FIRMA Y CARGO

57771

57

57

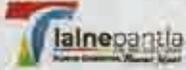
Instructivo.
Vale de Material.

| 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, ó 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 Jefe del Departamento de Alumbrado Público. |

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TALAQUERÍA DE BAZ
30123-30124



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TALAQUERÍA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TALAQUERÍA
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO,
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES.



CUADRILLA: _____ CODIGO: DSP-A-F-BA-01
 OPERADOR: _____ FECHA: _____
 ELECTRICISTA: _____ TURNO: _____
 AUXILIAR: _____ UNIDAD: _____
 NO. DE ALMACEN: _____

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

OBSERVACIONES:

ELABORÓ

REVISÓ

1-11/12

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



Instructivo.
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, ó 3ro.) |
| Unidad. | Se pondrá el número económico de la unidad asignada. |
| No. 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. |

21/11/24



XIII. Validación del Procedimiento.



| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  C. Osvaldo Chávez González Jefe de Departamento de Alumbrado Público. |  C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

Handwritten signature and initials in blue ink.



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 Tlalnequillas de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Alumbrado Público y personal operativo que ejecuta los trabajos de la red de alumbrado público del Municipio de Tlalnequillas 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. 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. 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 Tlalnequillas de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III, V y VI, artículo 329 fracciones I, Sección I artículo 330 fracción II, artículo 331 fracción I, artículos 332 fracciones I y VI, artículo 333. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnequillas de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de reparación, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlaxcala, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

El Director de Servicios Públicos, deberá:

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

El Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

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

El Jefe del Departamento de Alumbrado Público, 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, 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 del Departamento de Alumbrado Público.

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 Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria del Departamento de Alumbrado Público, deberá:

1-1-1-1



61



61

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- 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.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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 anclado al piso para colocar luminaria.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).



VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcalapantia.gob.mx, 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).

1-1-1

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura). |
| 2 | Director de Servicios Públicos. | Instruye se turne para dar atención al servicio de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura). |
| 3 | Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura). |
| 4 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público, turna al Departamento de Alumbrado Público, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio. |
| 5 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público. |
| 6 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Instruye se realice oficio señalando que no procede y se devuelve a la DSP, en virtud que no procede la petición de mantenimiento a los postes metálicos cuando esté sea propiedad de CFE. |
| 8 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede. |
| 9 | Subdirector de Alumbrado Público y Departamento de Alumbrado Público Vialidades. | Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede |
| 10 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción oficio. |
| 11 | Director de Servicios Públicos. | 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 del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |

64

64

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 13 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 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 del Departamento de Alumbrado Público. |
| 18 | Encargado de Cuadrilla. | Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado. |
| 19 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones. |
| 20 | El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales. |
| 21 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas. |
| 23 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |

65

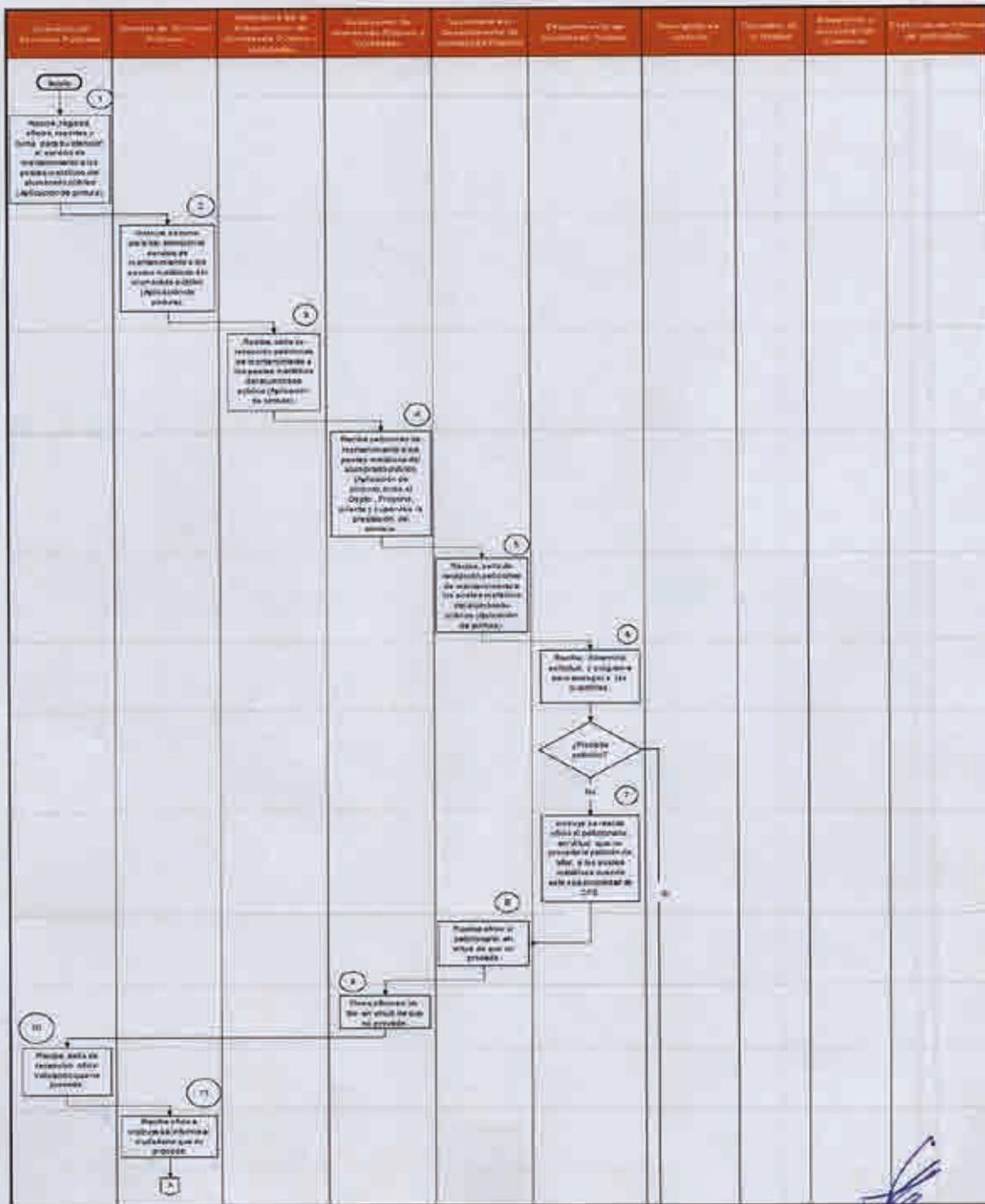
65

HHH

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



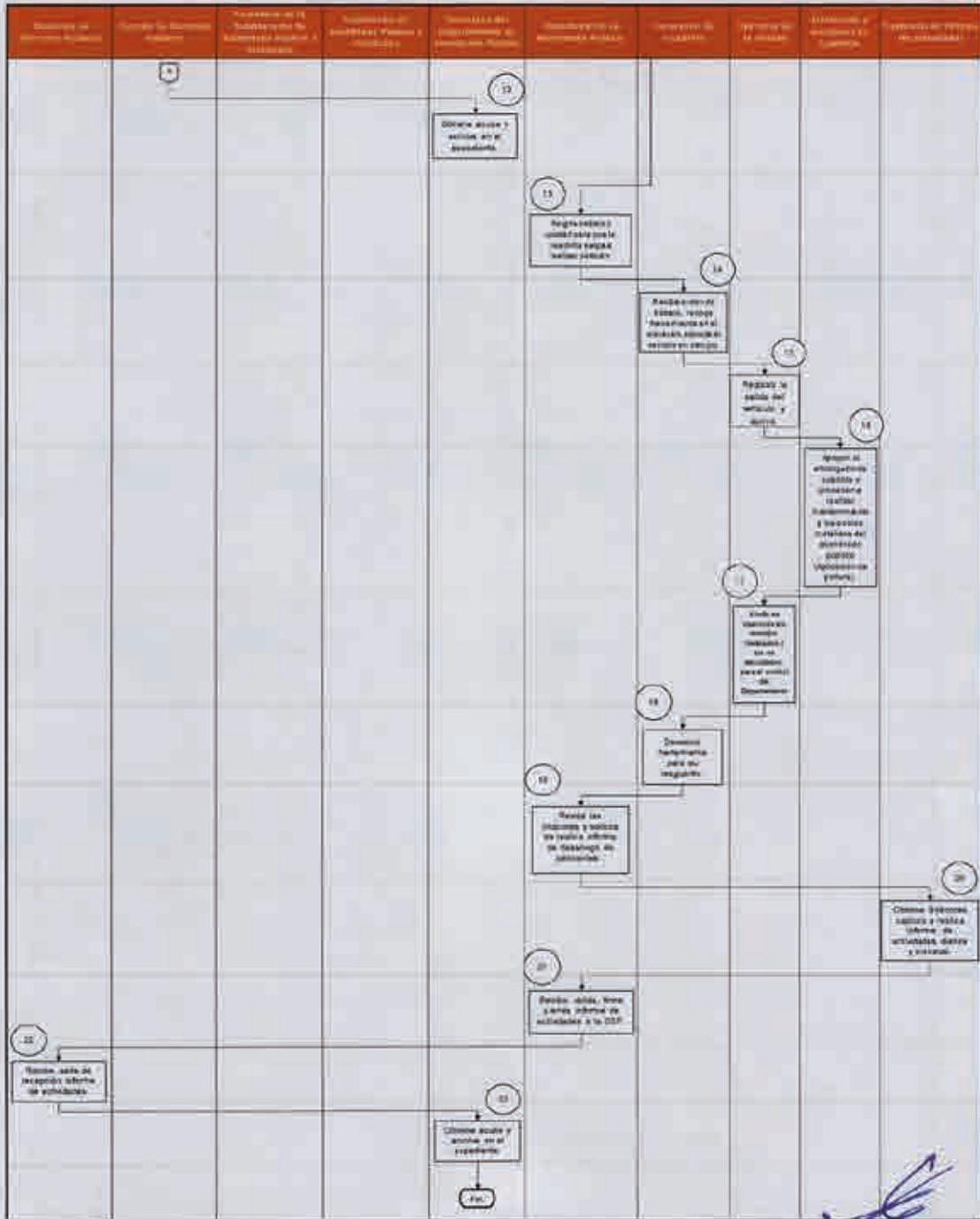
X. Diagrama de Flujo.



66

66

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



67

67

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|--|---|---|--------------|
| Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público municipal, (aplicación de pintura). | Mide el porcentaje al mantenimiento (aplicación de pintura) de los postes metálicos de alumbrado público municipal. | $\frac{\text{Número de reportes de mantenimientos de los postes de alumbrado público realizados.}}{\text{Número de reportes de mantenimientos de los postes de alumbrado público solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XII: Formatos e Instructivos.

| DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBLICO | | | | |
|-----------------------------------|----------------|-------------|--------------|--------------------|
| CONTROL DE PARQUE VEHICULAR | | | | |
| VELADOR: | | FECHA: | | |
| PRIMER TURNO | | | | |
| NOMBRE DEL OPERADOR | Nº DE VEHICULO | COMBUSTIBLE | LITROS CARGO | FIRMA DEL OPERADOR |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| SEGUNDO TURNO | | | | |
| NOMBRE DEL OPERADOR | Nº DE VEHICULO | COMBUSTIBLE | LITROS CARGO | FIRMA DEL OPERADOR |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TERCER TURNO | | | | |
| NOMBRE DEL OPERADOR | Nº DE VEHICULO | COMBUSTIBLE | LITROS CARGO | FIRMA DEL OPERADOR |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

2/1/2024

[Handwritten signatures]



Instructivo.
Control de parque vehicular

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Velador | Se pondrá nombre del velador en turno. |
| Fecha | Se deberá poner la fecha del día laborado. |
| Primer turno. | Se indica que corresponde el llenado para el primer turno. |
| Nombre del operador. | Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla. |
| No. 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. |
| 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. |
| No. 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. |
| No. 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. |

31/11/11



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2014-2018



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



| No. ECO: | | TURNO: | | VALE DE MATERIAL | | FECHA: | |
|----------|-------------|----------|-------------|------------------|-------------|----------|-------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

RECIBÍ

AUTORIZÓ

NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

71

71

Instructivo.
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. ó 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 Jefe del Departamento de Alumbrado Público. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA
3800 - 2004



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAE

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAINEPANTLA
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO.



BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES.

| CUADRILLA: _____ | | | CODIGO: DSP-A-F-84-01 | |
|---------------------|---------------------|------------------|--|---------------------|
| OPERADOR: _____ | | | FECHA: _____ | |
| ELECTRICISTA: _____ | | | TURNO: _____ | |
| AUXILIAR: _____ | | | UNIDAD: _____ | |
| | | | NO. DE ALMACEN: _____ | |
| REPORTE | COLOMIA O LOCALIDAD | UBICACION EXACTA | TRABAJS REALIZADOS Y MATERIAL APLICADO | TIEMPO DE EJECUCION |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ _____

REVISÓ _____

[Handwritten signatures in blue ink]



Instructivo.
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, ó 3ro.) |
| Unidad. | Se pondrá el número económico de la unidad asignada. |
| No. 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. |

111



XIII. Validación del Procedimiento.



| Apoyo | Revisó | Aprobo |
|---|---|--|
| C. Osvaldo Chávez González Jefe de Departamento de Alumbrado Público. | C. Celestino Ramón Pantoja Muciño, Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos. |

Handwritten signatures and initials in blue ink.



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 Tlaxnepantla de Baz, Estado de México

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Alumbrado Público y personal operativo que ejecuta los trabajos de la red de alumbrado público del Municipio de Tlaxnepantla 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. 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. 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 Tlaxnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III, V y VI, artículo 329 fracciones I, Sección I artículo 330 fracción II, artículo 331 fracción I, artículos 332 fracción I, VI y artículo 333. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxnepantla de Baz. Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de reparación, mantenimiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia

La Dirección de Servicios Públicos es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlaxcala de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

El Director de Servicios Públicos, 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.

Handwritten signature or initials in blue ink.



75

El Subdirector de 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 Tlaxcala de Baz, Estado de México y demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.



75

La Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.
- Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

El Jefe del Departamento de Alumbrado Público, 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.

Large handwritten signature or initials in blue ink, spanning across the bottom right of the page.



- 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 del Departamento de Alumbrado Público.

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 Auxiliar administrativo del Departamento de alumbrado Público, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria del Departamento de Alumbrado Público, 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 sobrecorriente 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 alumbrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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 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.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
- **Posteria:** Soporte metálico que va anclado 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 del Departamento de Alumbrado Público.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de reparación de luminarias.

VII. Resultados.

- Reparación del Alumbrado Público Municipal.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5386 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción peticiones de reparación del alumbrado público municipal. |
| 2 | Director de Servicios Públicos | Turna para dar atención al servicio de reparación del alumbrado público municipal. |
| 3 | Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades | Recibe, sella de recepción peticiones de reparación del alumbrado público municipal. |
| 4 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades | Recibe peticiones de reparación del alumbrado público municipal, turna al Departamento de Alumbrado Público, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio. |
| 5 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Recibe, sella de recepción peticiones de reparación del alumbrado público municipal. |
| 6 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | 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. Sí: Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reparación del alumbrado público municipal, conforme a las normas vigentes. |
| 8 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede. |
| 9 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades | Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede. |
| 10 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción oficio. |

78

78

11/11/15



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 11 | Director de Servicios Públicos. | 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 | Secretaría del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |
| 13 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 del Departamento de Alumbrado Público. |
| 18 | Encargado de Cuadrilla. | Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado. |
| 19 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones. |
| 20 | El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales. |
| 21 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSP |
| 22 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas |
| 23 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |

11-11

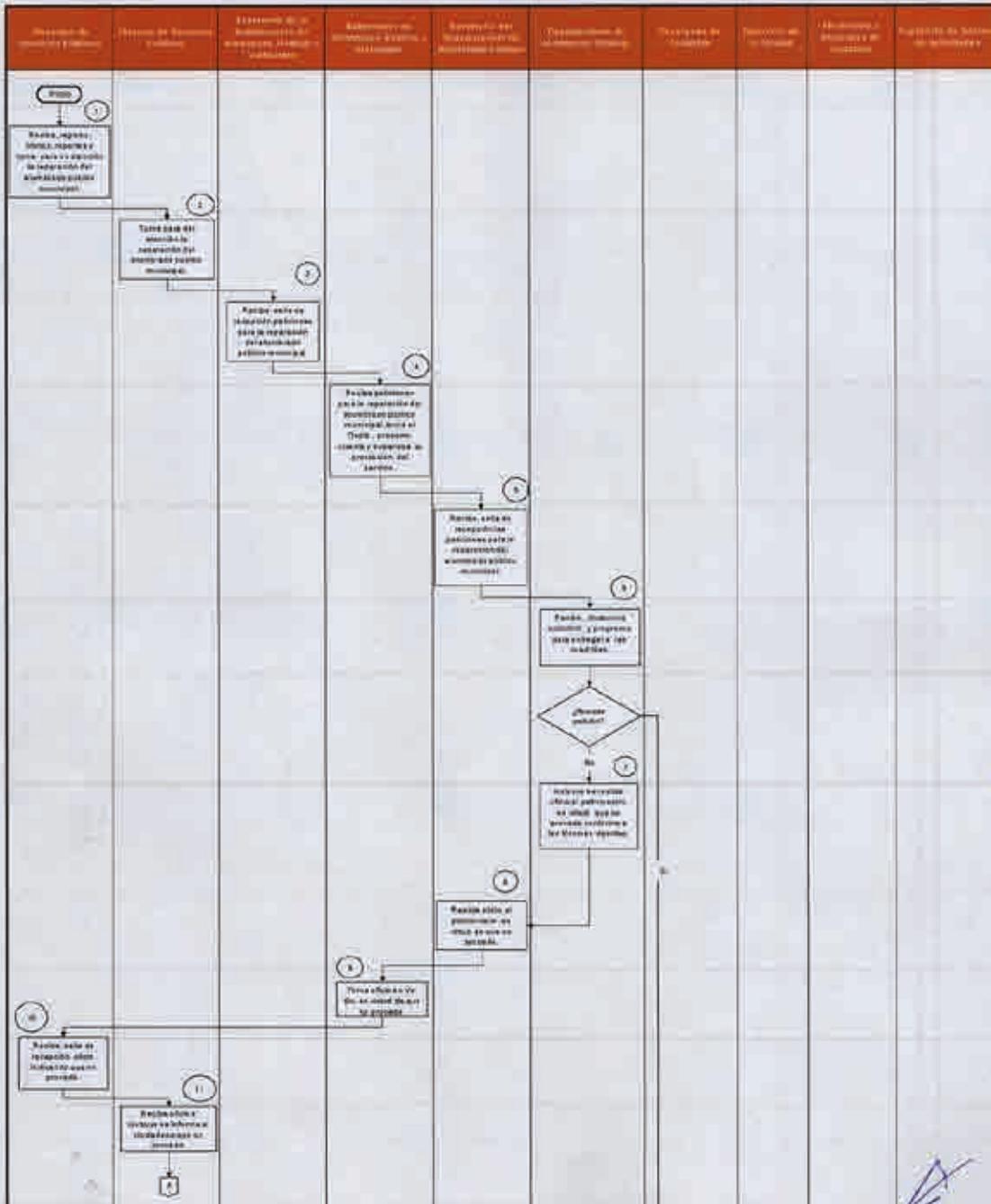
79

79

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición:

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Reparación del alumbrado público municipal. | Mide el porcentaje para la atención en la reparación del alumbrado público municipal. | $\frac{\text{Número de reparaciones del alumbrado público municipal realizados.}}{\text{Número de reparaciones del alumbrado público municipal solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.



XII. Formatos e Instructivos.

**DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR**

| PRIMER TURNO | | VELADOR: | FECHA: |
|---------------------|-----------------|-------------|--------------|
| NOMBRE DEL OPERADOR | No. DE VEHICULO | COMBUSTIBLE | LITROS CARGO |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| SEGUNDO TURNO | | VELADOR: | FECHA: |
|---------------------|-----------------|-------------|--------------|
| NOMBRE DEL OPERADOR | No. DE VEHICULO | COMBUSTIBLE | LITROS CARGO |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| TERCER TURNO | | VELADOR: | FECHA: |
|---------------------|-----------------|-------------|--------------|
| NOMBRE DEL OPERADOR | No. DE VEHICULO | COMBUSTIBLE | LITROS CARGO |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

A=Hh/rz

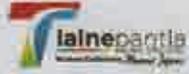
[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]



Instructivo.
Control de parque vehicular.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Velador. | Se pondrá nombre del velador en turno. |
| Fecha. | Se deberá poner la fecha del día laborado. |
| Primer turno. | Se indica que corresponde el llenado para el primer turno. |
| Nombre del operador. | Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla. |
| No. 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. |
| 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. |
| No. 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. |
| No. 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. |

2
4
1
1
2



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO DE TIALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



| No. ECO: | | TURNO: | | VALE DE MATERIAL | | FECHA: | |
|----------|-------------|----------|-------------|------------------|-------------|----------|-------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

RECIÓ

AUTORIZÓ

NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE CUADRILLA

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

11/11/24



85



85

Instructivo.
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. ó 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 Jefe del Departamento de Alumbrado Público. |

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
2000 - 2004



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO.
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES.



| | |
|---------------------|-----------------------|
| CUADRILLA: _____ | CODIGO: DSP:A-F-BA-01 |
| OPERADOR: _____ | FECHA: _____ |
| ELECTRICISTA: _____ | TURNO: _____ |
| AUXILIAR: _____ | UNIDAD: _____ |
| | NO. DE ALMACEN: _____ |

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

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ _____

REVISÓ _____

86
Handwritten signatures and initials in blue ink.



Instructivo:
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 ó 3ro.) |
| Unidad. | Se pondrá el número económico de la unidad asignada. |
| No. 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 |
|---|--|--|
| C. Osvaldo Chávez González Jefe de Departamento de Alumbrado Público. | C. Celestino Ramón Pantoja Mucino Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos. |



Reposición de luminarias del Alumbrado Público.

I. Objetivo.

Mantener el servicio de alumbrado público de forma continua y permanente, mediante los trabajos de reposición de luminarias que hayan sido vandalizadas, robadas o retiradas de su sitio original con equipos eficientes y ahorradoras de energía para mantener siempre iluminadas las calles y espacios públicos del Municipio de Tlaxcala de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Alumbrado Público y personal operativo que ejecuta los trabajos de la red de alumbrado público del Municipio de Tlaxcala 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, 8 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. 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. 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 Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III, V y VI, artículo 329 fracciones I, Sección I artículo 330 fracción II, artículo 331 fracción I, artículos 332 fracciones I y VI, artículo 333. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de reparación, mantenimiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

El Director de Servicios Públicos, 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 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.

La Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.
- Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

El Jefe del Departamento de Alumbrado Público, 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.

11/11/24



[Handwritten signature and initials in blue ink]



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 del Departamento de Alumbrado Público.

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 Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria del Departamento de Alumbrado Público, 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 alumbrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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 luminica.
- **Posteria:** Soporte metálico que va anclado al piso para colocar luminaria.
- **Sistema de alumbrado de usuarios:** Alumbrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alumbrado 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 alumbrado no incluye el alumbrado 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.

90

90

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page, including a large signature and some illegible scribbles.



VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Alumbrado Público.
- Reporte ciudadano solicitando la reposición de luminarias.

VII. Resultados.

- Reposición de luminarias del Alumbrado Público.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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. WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 Públicos 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.

11/11/24



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público. |
| 2 | Director de Servicios Públicos. | Turna para dar atención al servicio de reposición de luminarias del alumbrado público. |
| 3 | Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, sella de recepción peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público. |
| 4 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público, turna al Departamento de Alumbrado Público, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio. |
| 5 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, sella de recepción peticiones de reposición de luminarias del alumbrado público. |
| 6 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reposición de luminarias del alumbrado público, conforme a las normas vigentes. |
| 8 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Se realiza oficio indicando que no procede la petición de reposición de luminarias del alumbrado público, conforme a las normas vigentes. |
| 9 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede |
| 10 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción oficio. |
| 11 | Director de Servicios Públicos | 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 del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |
| 13 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición. |



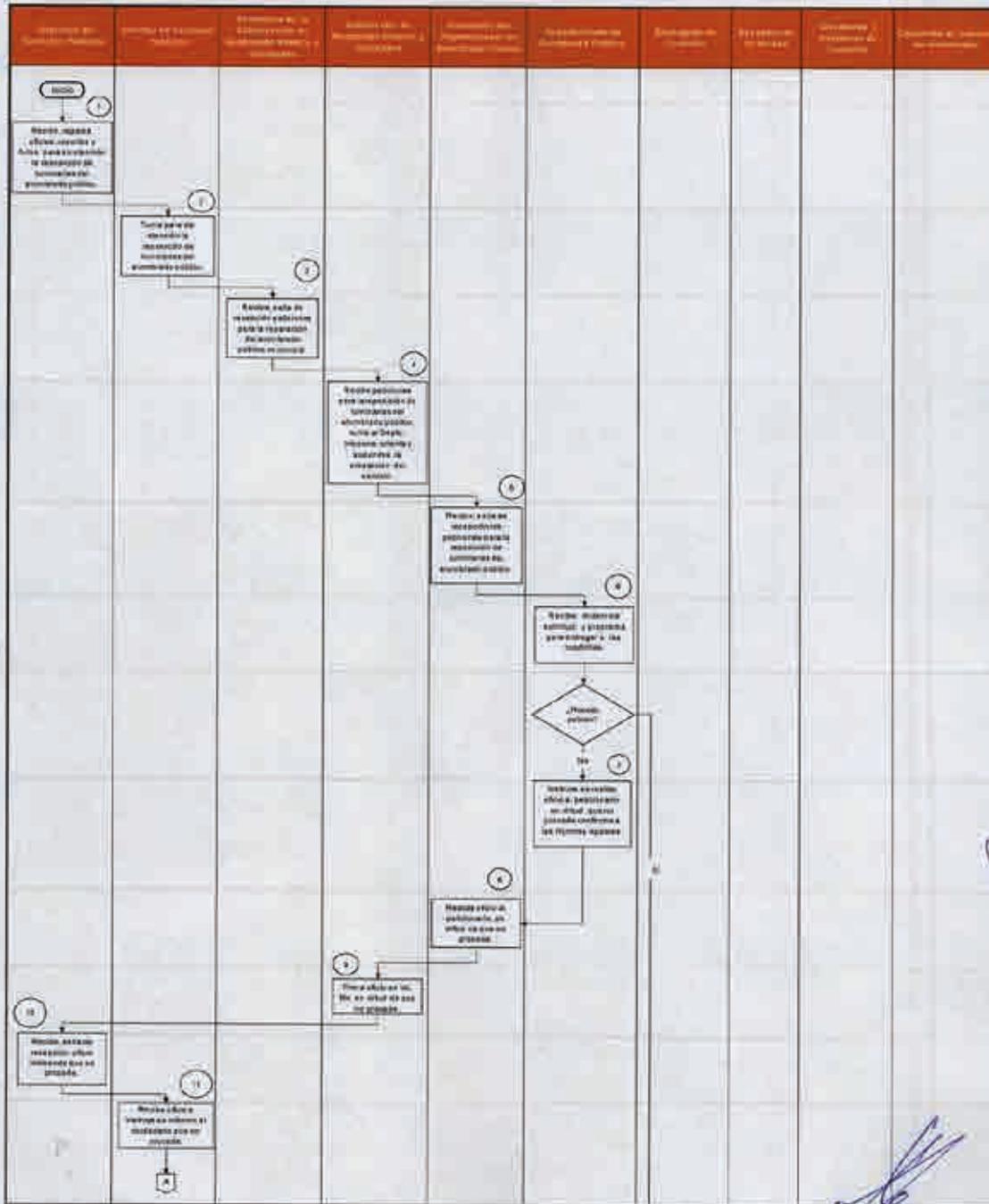
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 14 | Encargado de Cuadrilla | Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo |
| 15 | Operador de la Unidad | Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del 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 del Departamento de Alumbrado Público |
| 18 | Encargado de Cuadrilla | Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado |
| 19 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones |
| 20 | El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público | Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales. |
| 21 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas. |
| 23 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |

H.H.Y

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right.



X. Diagrama de Flujo.



94

94

Handwritten signatures and initials in blue ink.



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Reposición de luminarias del alumbrado público. | Mide el porcentaje para la atención en la reposición de luminarias del alumbrado público. | $\frac{\text{Número de reposiciones de luminarias de alumbrado público realizadas}}{\text{Número de reposiciones de luminarias de alumbrado público solicitadas}} \times 100$ | Trimestral |



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.



Instructivo.
Control de parque vehicular.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Velador. | Se pondrá nombre del velador en turno. |
| Fecha. | Se deberá poner la fecha del día laborado. |
| Primer turno. | Se indica que corresponde el llenado para el primer turno. |
| Nombre del operador. | Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla. |
| No. 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. |
| 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. |
| No. 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. |
| No. 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. |

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.



M. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ
0021-0034



M. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ

M. AYUNTAMIENTO DE TLAINEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



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

| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN |
|----------|-------------|----------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

RECIBÍO

AUTORIZO

NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE
CUADRILLA

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

**Instructivo:
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, ó 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 Jefe del Departamento de Alumbrado Público. |

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ
2022-2024



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAINEPANTLA
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO:



BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES.

| | |
|---------------------|-----------------------|
| CUADRILLA: _____ | CODIGO: DSP-A-F-BA-01 |
| OPERADOR: _____ | FECHA: _____ |
| ELECTRICISTA: _____ | TURNO: _____ |
| AUXILIAR: _____ | UNIDAD: _____ |
| | NO. DE ALMACEN: _____ |

| REPORTE | COLONIA O LOCALIDAD | UBICACIÓN EXACTA | TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL APLICADO | TIEMPO DE EJECUCIÓN |
|---------|---------------------|------------------|---------------------------------------|---------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ _____

REVISÓ _____

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the number '2'.



Instructivo.
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, ó 3ro.) |
| Unidad. | Se pondrá el número económico de la unidad asignada. |
| No. 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. |

1113



101

XIII. Validación del Procedimiento.



101

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
|  C. Osvaldo Chávez González Jefe de Departamento de Aluminado Público. |  C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Aluminado Público y Validades. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos. |

10

Handwritten signatures in blue ink.



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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Alumbrado Público y personal operativo que ejecuta los trabajos de la red de alumbrado público 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. 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. 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 Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III, V y VI, artículo 329 fracciones I, Sección I artículo 330 fracción II, artículo 331 fracción I, artículos 332 fracciones I y VI, artículo 333. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción II. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Alumbrado Público es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de reparación, mantenimiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

La Dirección de Servicios Públicos es la responsable de brindar y coordinar la operación del servicio de alumbrado público en las Comunidades y vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

El Director de Servicios Públicos, 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.

31/11/24

103

El Subdirector de 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.

103

La Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, deberá:

- Recibir y sellar de recepción los oficios o peticiones turnadas de la Dirección con respecto al servicio de Alumbrado Público vía escrita o medio electrónico y turnarlo al Subdirector para su atención y seguimiento.
- Atender y dar seguimiento a los procesos administrativos de la Subdirección.

El Jefe del Departamento de Alumbrado Público, 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.

Handwritten signatures in blue ink on the right margin.



- 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 del Departamento de Alumbrado Público.

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 Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público, deberá:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

La Secretaria del Departamento de Alumbrado Público, 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.
- **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 alumbrado al electrodo o electrodos de puesta a tierra.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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 luminica.
- **Postería:** Soporte metálico que va anclado al piso para colocar luminaria.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Alumbrado Público.
- Reporte Ciudadano solicitando la sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública.

VII. Resultados.

- Sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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.

21/11/2024



[Handwritten signature in blue ink]



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público |
| 2 | Director de Servicios Públicos. | Instruye se turne para dar atención al servicio de sustitución de postes de alumbrado público. |
| 3 | Secretaria de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público |
| 4 | Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe peticiones de sustitución de postes de alumbrado público, turna al Departamento de Alumbrado Público, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio. |
| 5 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público. |
| 6 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 Sí: Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | No procede porque el poste es de alto riesgo y es de la Comisión Federal de Electricidad |
| 8 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | 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 Alumbrado Público y Vialidades. | Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede. |
| 10 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción oficio. |
| 11 | Director de Servicios Públicos. | 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 del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente. |
| 13 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | 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 |

106

106

21/1/2
11/1/2
A



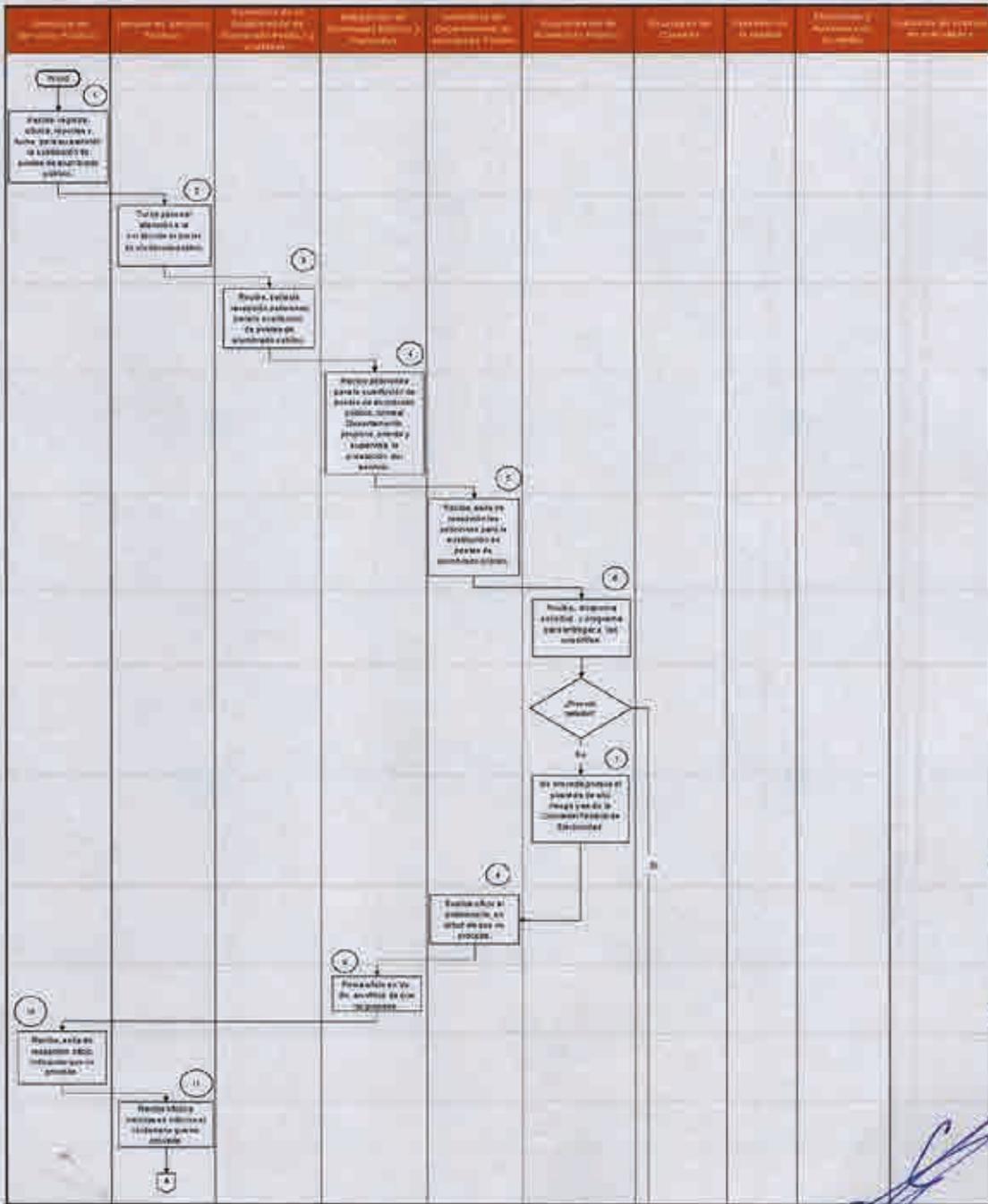
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 15 | Operador de la Unidad. | Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista. |
| 16 | Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla. | Apoyan al encargado 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 del Departamento de Alumbrado Público. |
| 18 | Encargado de Cuadrilla. | Devuelve herramienta para su resguardo en el almacén autorizado. |
| 19 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones. |
| 20 | El Auxiliar administrativo del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales |
| 21 | Jefe del Departamento de Alumbrado Público. | Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas. |
| 23 | Secretaria del Departamento de Alumbrado Público. | Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente |

31/11/24

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signatures and notes in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|---|--|---|--------------|
| Sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública. | Mide el porcentaje en la atención en la sustitución de postes de alumbrado público caídos en la vía pública. | $\frac{\text{No. de reportes de sustitución de postes caídos en vía pública realizados.}}{\text{No. de reportes de sustitución de postes caídos en vía pública solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo.
Control de Parque Vehicular.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Velador. | Se pondrá nombre del velador en turno. |
| Fecha. | Se deberá poner la fecha del día laborado. |
| Primer turno. | Se indica que corresponde el llenado para el primer turno. |
| Nombre del operador. | Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla. |
| No. 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. |
| 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. |
| No. 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. |
| No. 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. |

11-12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



H. GOBIERNO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXCALA
2010-2015



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO DE TLAXNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



| No. ECO: | | TURNO: | | VALE DE MATERIAL | | FECHA: | |
|----------|-------------|----------|-------------|------------------|--|--------|--|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

RECIBÍ

AUTORIZO

NOMBRE, FIRMA Y CARGO
DE ENCARGADO DE CUADRILLA

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

113

113

Instructivo:
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, ó 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 ó nombres del encargado de cuadrilla. |
| Autorizó. | Se pondrá el nombre y firma del Jefe del Departamento de Alumbrado Público. |

Handwritten notes in blue ink, possibly a date or initials.

Large handwritten signature in blue ink.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
00000 0000



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIALNEPANTLA
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO.
BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES.



CODIGO: DSP-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 _____

2014/11/2

[Handwritten signatures and initials]



Instructivo.
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. ó 3ro.) |
| Unidad | Se pondrá el número económico de la unidad asignada. |
| No. 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. |

2/11/24



XIII. Validación del Procedimiento.



| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
| C. Osvaldo Chávez González Jefe de Departamento de Alumbrado Público. | C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades | Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

Handwritten signature and initials in blue ink.



Departamento de Bacheo y Señalización Vial Balzamiento y pasos peatonales en vialidades principales.

I. Objetivo.

Incrementar los trabajos de balzamiento 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 Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área 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 g. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SCT2-2011, Señalamiento horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas. Diario Oficial de la Federación, 16 de noviembre de 2011, 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. 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. 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, incisos a y b; y Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. 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. 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. 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 Tlaxnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I y XII, artículo 329 fracción I; Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículo 334 fracciones I y II, y artículo 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

21/11/24

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de balizamiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución, en apego a las facultades de su competencia.

El Director de Servicios Públicos, 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 públicos municipales de bacheo y señalización vial.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios públicos.

[Handwritten signature]



117



117

El Subdirector de 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.

[Handwritten signature]

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 Tlaxnepantla 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.

[Large handwritten signature]



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 entregarlos 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

3/11/19

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.

- Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atencionciudadana@tlaxcala.gob.mx 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.

119

119



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo. |
| 4 | 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. |
| 5 | 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. |
| 6 | Director de Servicios Públicos | Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento |
| 7 | 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. |
| 8 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial. | Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo. | Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo. |

120

120

J. J. J.

or
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 12 | 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. |
| 13 | 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. |
| 14 | 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 Públicos. |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente. |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

11/11/24

[Handwritten signature]



121

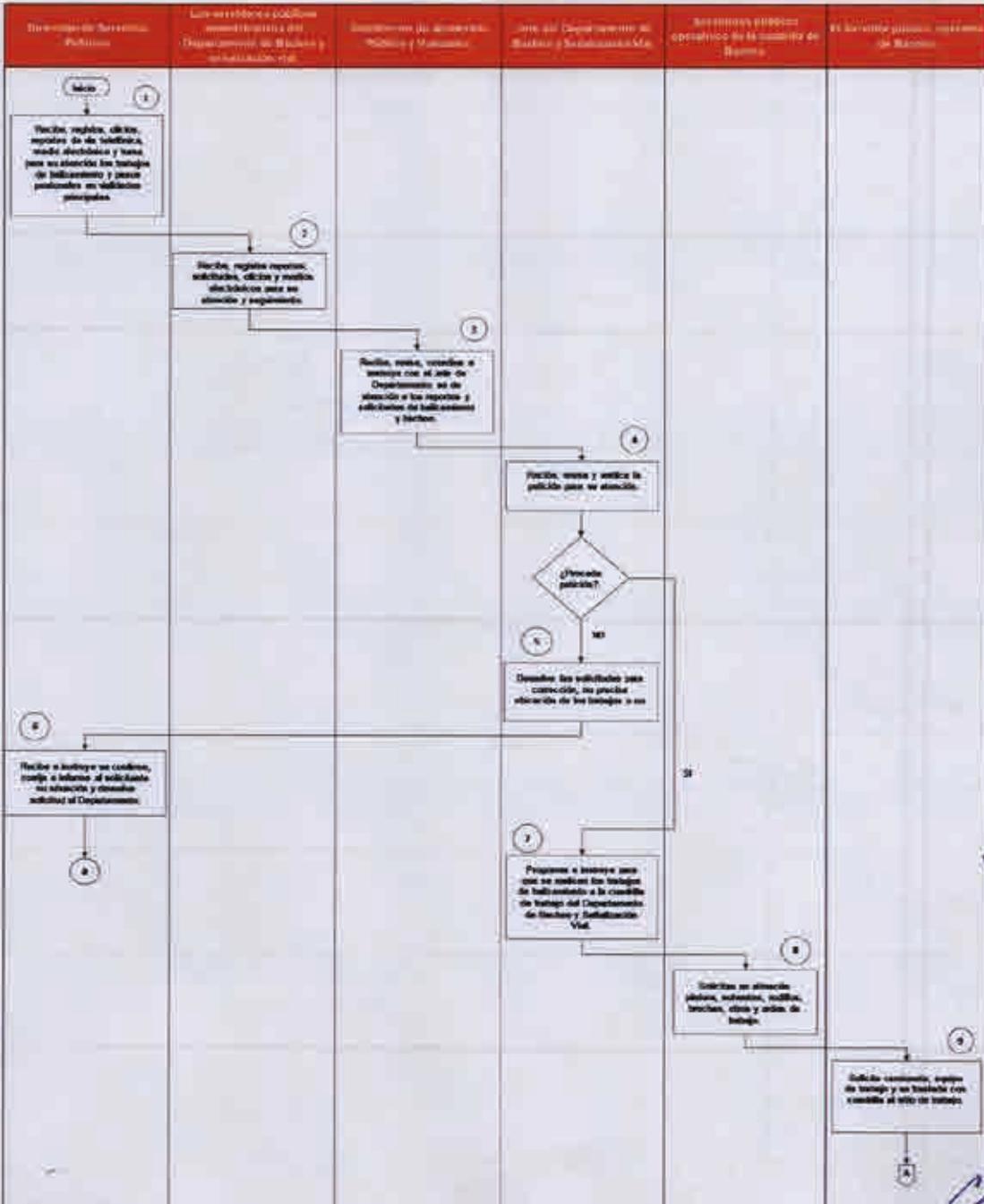


121

[Large handwritten signature]

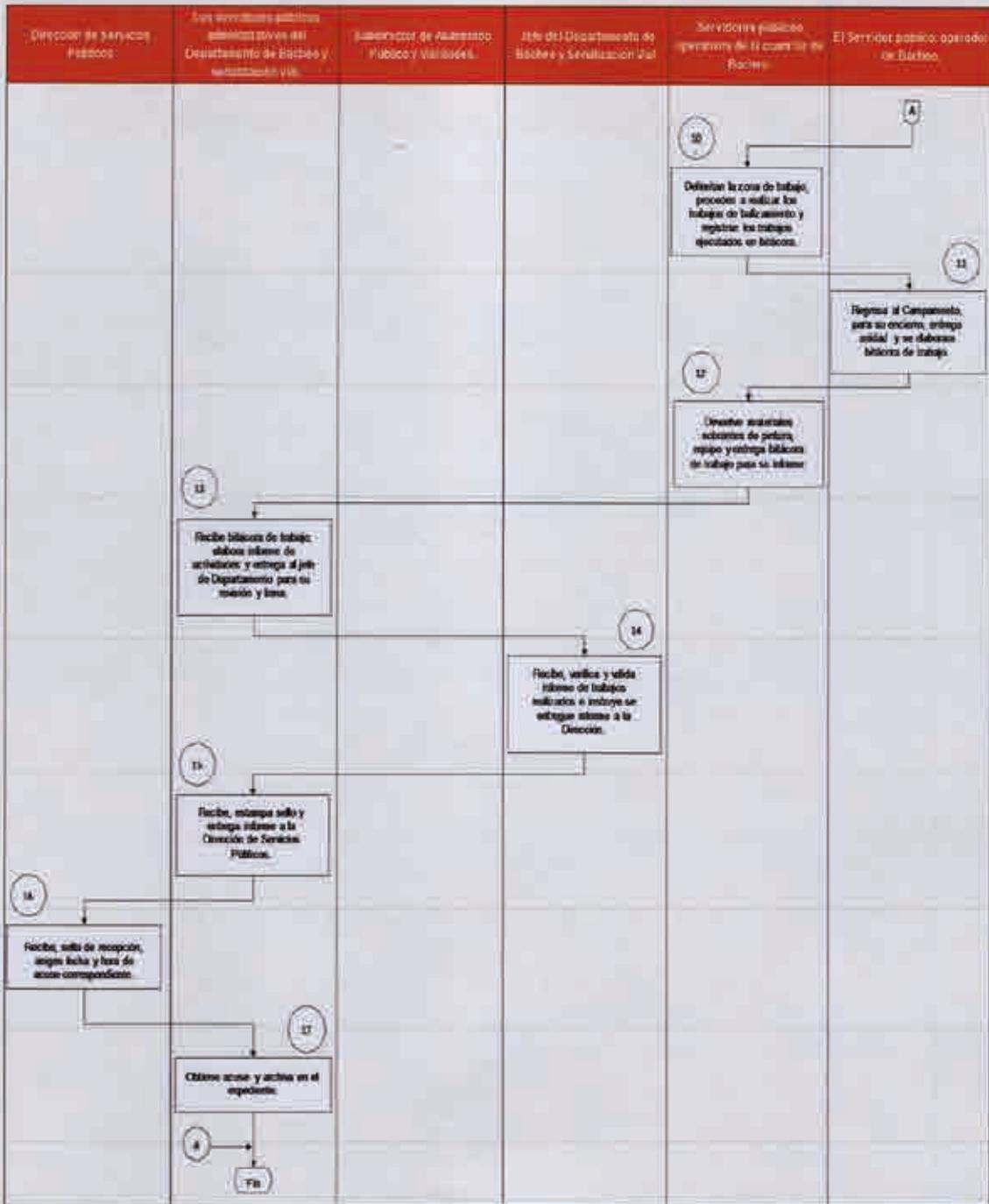


X. Diagrama de Flujo.



122

122



5/11/13

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales | Mide el porcentaje en la atención del balizamiento y pasos peatonales de vialidades | $\frac{\text{Número de reportes de balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales realizados}}{\text{Número de reportes de balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales solicitados}} \times 100$ | Trimestral |

[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature and a circular stamp-like mark.]



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
DE TALNEPANTLA DE BAZ.
2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| H. AYUNTAMIENTO DE TLANEPANTLA DE BAZ. | | |
|--|----------------|--------------------|
| DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS 2022-2024 | | |
| DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL | | |
| ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO. | | |
| FECHA: | UNIDAD: | TURNO: |
| UBICACIÓN | | |
| CALLE (S): | | |
| COLONIA (S): | | |
| TRABAJO REALIZADO. | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| PERSONAL QUE LABORÓ: | FIRMA | MATERIALES: |
| OPERADOR: | | |
| CASO: | | |
| AUXILIARES: | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| OBSERVACIONES: | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | Vo. Bo. |

3:11:11

[Handwritten mark]



125



125

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instructivo.

Actividades diarias de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha. | Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad. |
| Unidad. | Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad. |
| Turno. | Anotar el turno en el que se está realizando la actividad. |
| Ubicación. | Se anotará calles y colonia. |
| Calle. | Anotar calles de donde se va a realizar la actividad. |
| Colonia | Anotar la colonia de donde se va a realizar la actividad. |
| Trabajos realizados. | Descripción a detalle de actividad y unidad de medida. |
| Personal que laboró. | Anotar nombres del personal que realizo las actividades. |
| Operador. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Cabo. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Auxiliares. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Firma. | Firma del encargado de cuadrilla (cabo). |
| Materiales. | Anotar el material aplicado en las actividades realizadas. |
| Observaciones. | Anotar sólo en caso de alguna irregularidad. |
| Vo.Bo. | Firma del Jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado. |



126



GOBIERNO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
DE TLAXIAPA
2000-2034

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL
2022-2024
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN**



FECHA: _____

| CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | DESCRIPCIÓN |
|----------|------------------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

OBSERVACIONES

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

ENTREGO

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA



126

MAY

A

A



GOBIERNO DEL ESTADO
DE JALISCO
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y
INFRAESTRUCTURA



Instructivo.

Vale de entrada de almacén:

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha. | Anotar la fecha en la que se ingresó el material. |
| Cantidad. | Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén. |
| Unidad de medida. | Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción. | Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén. |
| Observaciones. | Anotar la ubicación de donde se recibió el material. |
| Entrego. | Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material. |
| Recibió. | Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén. |

1-11-2024

| | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|---|--|--|--|
| | | EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TALAQUILILLA DE BAY 2022-2024 | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL. 2022-2024 VALE DE SALIDA DE ALMACÉN | | | |
| No. FOLIO _____ | | | | FECHA: _____ | | | |
| CANTIDAD | | UNIDAD | | DESCRIPCIÓN | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| APLICACIÓN | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| FOLIO DE BITACORA | | | | | | | |
| ENTREGO | | | | RECIBIO | | | |
| | | | | | | | |
| No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA _____ | | | | No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA _____ | | | |

[Handwritten signatures and notes in blue ink]

127

127



Instructivo.

Vale de salida de almacén

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| No. de folio | Dejar en blanco para anotar número consecutivo (personal de almacén). |
| Fecha | Anotar la fecha en la que se retiró el material |
| Cantidad | Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Unidad | Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción | Anotar el nombre completo del material que se retira |
| Aplicación | Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación). |
| Folio de bitácora | Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo. |
| Entrego | Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén |
| Recibió | Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material |

XIII. Validación del Procedimiento.

128

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
|  C. Rigoberto Osorio Ortiz Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial |  C. Celestino Ramón Pantoja Muciño, Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. |  Lio. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos |

128



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 Tlaxepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlaxepantla de Baz, Estado de México.

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



129



129

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. 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. 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 Tlaxepantla de Baz. México Capítulo XII artículo 328 fracciones I y XII, artículo 329 fracción I. Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículo 334 fracciones I y II, y artículo 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones
- Bando Municipal de Tlaxepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal. 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de balizamiento, conservación y



rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución, en apego a las facultades de su competencia.

El Director de Servicios Públicos, 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 públicos municipales de los trabajos de aplicación de pintura al mobiliario urbano.

El Subdirector de 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 Tlaxcala 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.



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the bottom.



- 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

31/11/24



VI. Insumos.

131

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de eliminación de grafiti.



131

VII. Resultados.

- Eliminación de grafiti del mobiliario urbano.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte via telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 55 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalmanalco.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo. |
| 4 | 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. |
| 5 | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento de Bacheo y Señalización Vial. |
| 7 | 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. |
| 8 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial. | Solicitan en almacén pintura, solventes, rodillos, brochas, otros y orden de trabajo. |
| 9 | El servidor público, operador de camión del Departamento de | Solicita camioneta, equipo de trabajo y se traslada con |

132

132



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| | Bacheo y Señalización Vial. | cuadrilla al sitio de trabajo. |
| 10 | 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. |
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo. | Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo. |
| 12 | 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. |
| 13 | 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. |
| 14 | 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 Públicos. |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente. |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

3444

[Handwritten signature]



133

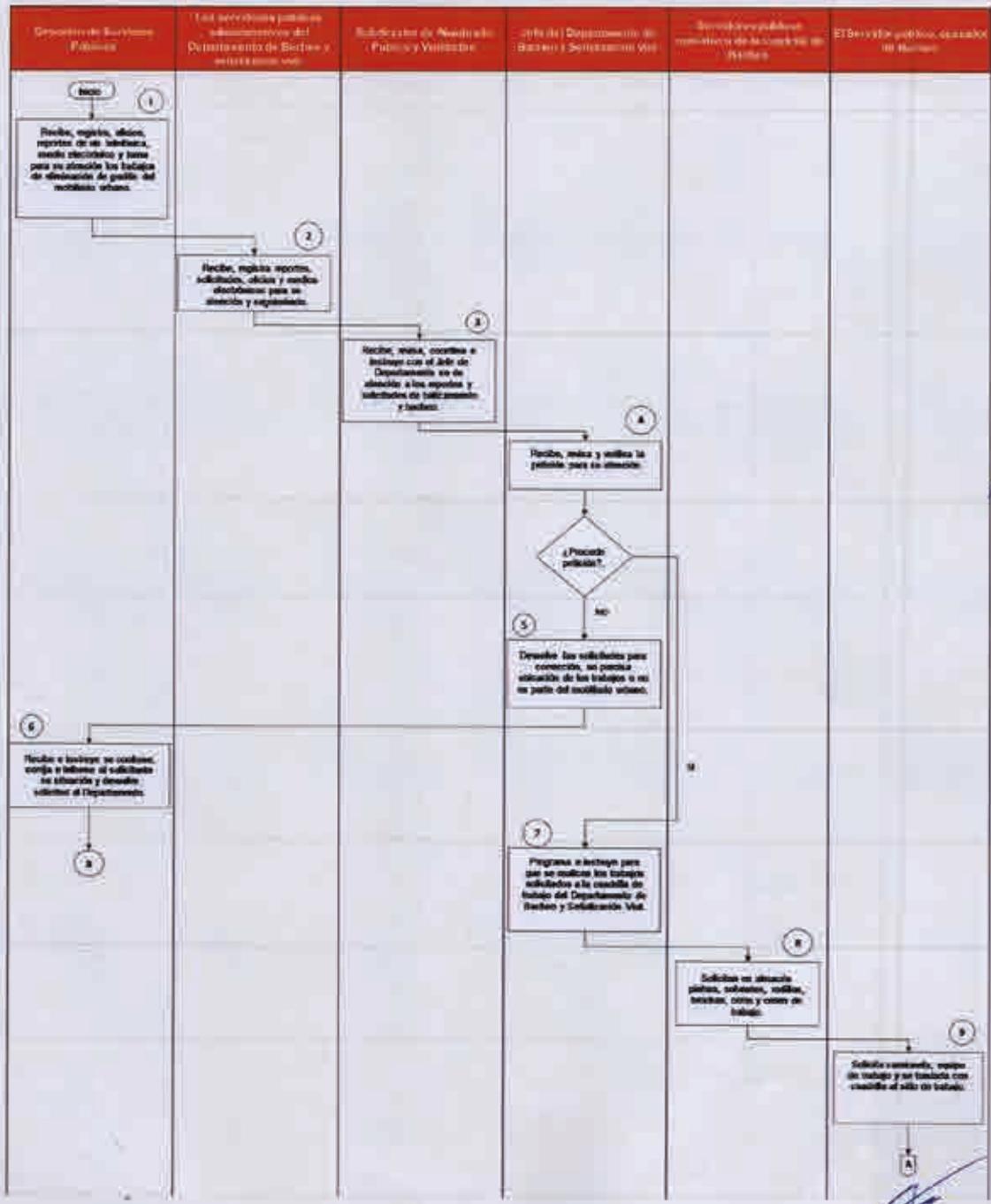


133

[Large handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.

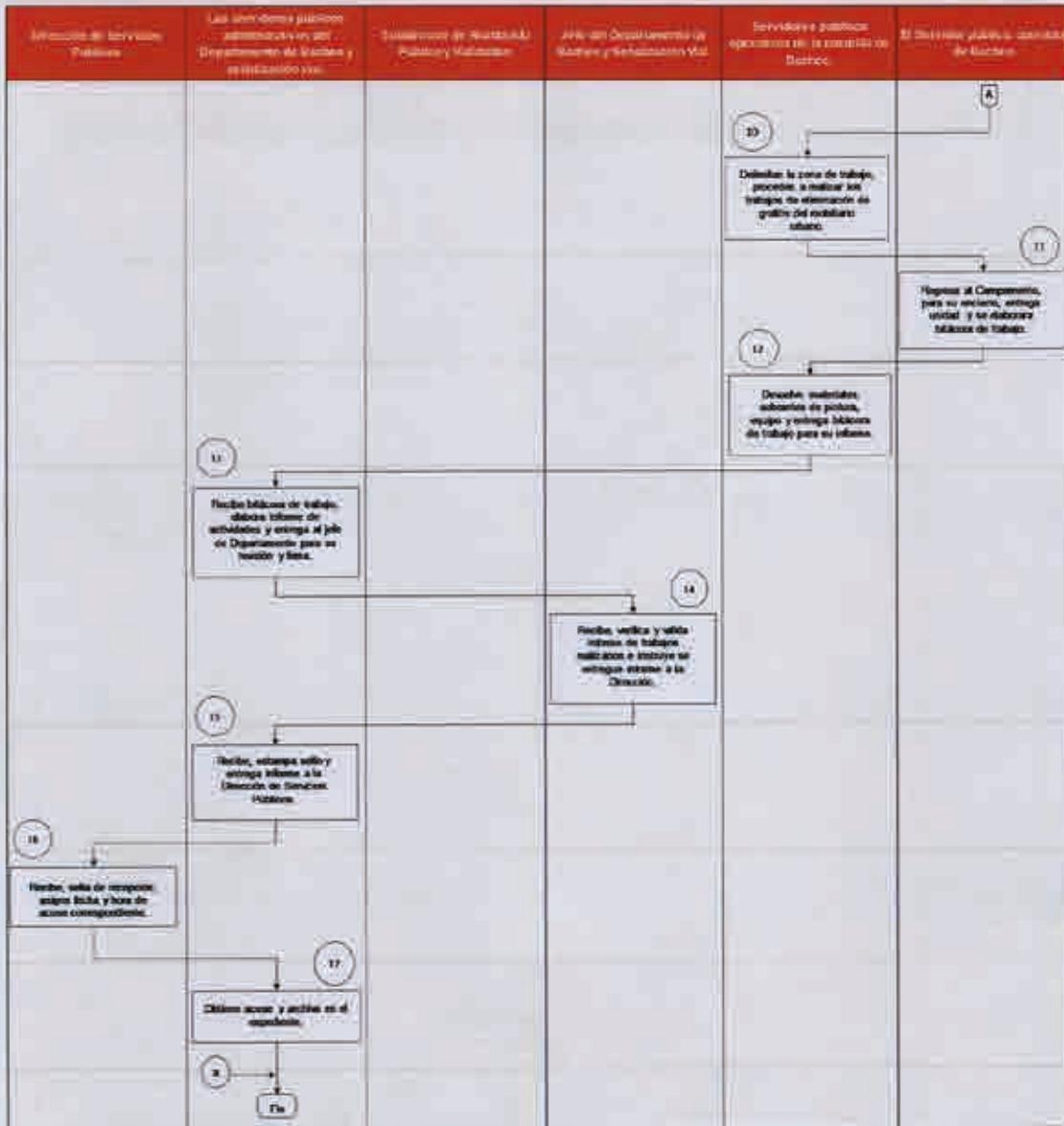


134

134

J.H/z

Handwritten signatures and initials in blue ink.



2/11/23
A=H/1/23

✓



✓

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|--|--------------|
| Eliminación de grafiti del mobiliario urbano | Mide el porcentaje en el servicio de eliminación de grafiti del mobiliario urbano. | $\frac{\text{Número de reportes atendidos en la eliminación de grafiti del mobiliario urbano}}{\text{Número de reportes recibidos en la eliminación de grafiti del mobiliario urbano}} \times 100$ | Trimestral |



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



XII. Formatos e Instructivos.

| H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ. DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS 2022-2024 | | |
|---|---------------|--------------|
| DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACION VIAL. | | |
| ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO. | | |
| FECHA: _____ | UNIDAD: _____ | TURNO: _____ |
| UBICACIÓN | | |
| CALLE (S): _____ | | |
| COLONIA (S): _____ | | |
| TRABAJO REALIZADO | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| PERSONAL QUE LABORÓ: | FIRMA | MATERIALES: |
| OPERADOR: | | |
| CABO: | | |
| AUXILIARES: | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| OBSERVACIONES: | | |
| | | |
| Vo. Bo. | | |

5/11/21

[Signature]



137

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



137



Instructivo.

Actividades diarias de trabajo

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha. | Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad |
| Unidad. | Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad |
| Turno. | Anotar el turno en el que se está realizando la actividad |
| Ubicación. | Se anotará calles y colonia |
| Calle. | Anotar calles de donde se va a realizar la actividad |
| Colonia. | Anotar la colonia de donde se va a realizar la actividad |
| Trabajos realizados. | Descripción a detalle de actividad y unidad de medida. |
| Personal que laboró. | Anotar nombres del personal que realizó las actividades. |
| Operador. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Cabo | Se anotará el nombre del servidor público |
| Auxiliares | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Firma. | Firma del encargado de cuadrilla (cabo). |
| Materiales. | Anotar el material aplicado en las actividades realizadas. |
| Observaciones. | Anotar sólo en caso de alguna irregularidad |
| Vo.Bo. | Firma del Jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado. |

[Handwritten signature]

138 *[Handwritten signature]*

[Handwritten signature]

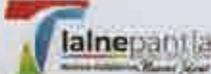
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



N. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TALAEPANTLA DE BAZ
2023-2024



| | | | | | |
|---|--|---|------------------------------|---|--|
|  N. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TALAEPANTLA DE BAZ 2023-2024 | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL 2022-2024 VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN | |  | |
| FECHA: _____ | | | | | |
| CANTIDAD | | UNIDAD DE MEDIDA | | DESCRIPCIÓN | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ENTREGO | | | RECIBIO | | |
| No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | | No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | |

139

139

Instructivo.

Vale de entrada de almacén.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha. | Anotar la fecha en la que se ingresó el material. |
| Cantidad. | Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén. |
| Unidad de medida. | Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción. | Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén. |
| Observaciones. | Anotar la ubicación de donde se recibió el material. |
| Entrego. | Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material. |
| Recibió. | Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén. |



II. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE SAL.
2022-2024



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.
2022-2024
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN



No. FOLIO _____

FECHA: _____

| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------------|--------|------------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| APLICACIÓN | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| FOLIO DE BITÁCORA | | |
| ENTREGO | | RECIBIO |
| No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA _____ | | No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA _____ |

140

140

Instructivo.

Vale de salida de almacén

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| No. de folio | Dejar en blanco para anotar número consecutivo (personal de almacén). |
| Fecha | Anotar la fecha en la que se retiró el material. |
| Cantidad | Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.) |
| Unidad | Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.) |
| Descripción | Anotar el nombre completo del material que se retira. |
| Aplicación | Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación). |
| Folio de bitácora | Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo. |
| Entrego | Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén. |
| Recibió | Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material. |



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  <p>C. Rigoberto Osorio Ortiz Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial</p> |  <p>C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Encalado de bardas y dovelas del mobiliario 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 Tlaxcala de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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. 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. 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 Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I y XII, artículo 329 fracción I; Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículo 334 fracciones I y II, y artículo 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, Capítulo Tercero, Título Cuarto artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de balizamiento, conservación y



rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

El Director de Servicios Públicos, 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 públicos municipales de encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

El Subdirector de 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 Tlaxcala 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.



143



143

Handwritten signature

Handwritten initials

Large handwritten signature

Large handwritten signature



- 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.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de eliminación de grafiti.
- Orden de trabajo.

VII. Resultados.

- Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atencionciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo |
| 4 | 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. |
| 5 | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento. |
| 7 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial. | Solicitan vale de cal, equipo para encalar, brochas, otros y orden de trabajo. |
| 9 | 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. |

2
11/11



145



145

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page, including a large signature at the bottom right.]



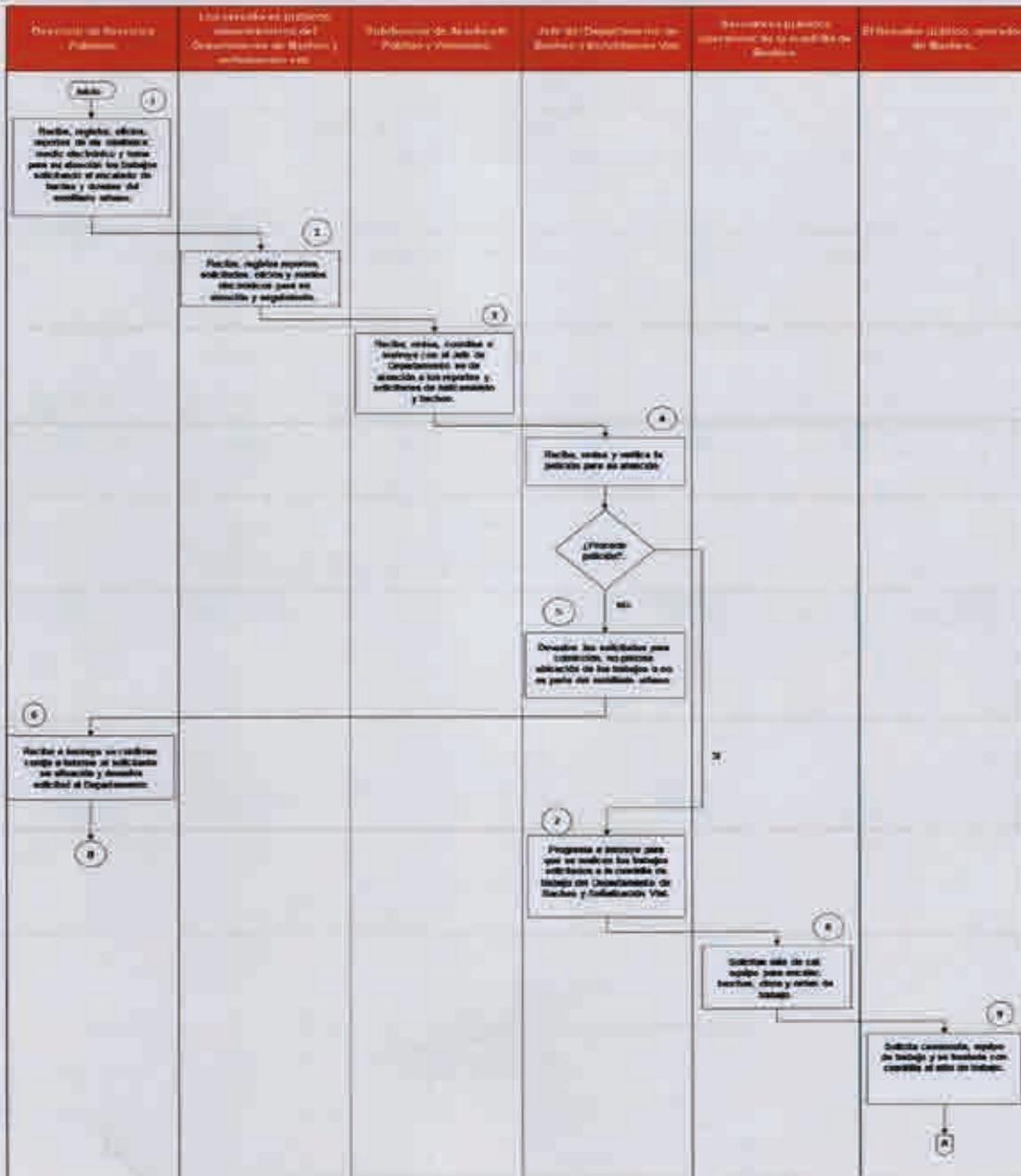
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 10 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial. | Delimitan la zona de trabajo, proceden a realizar los trabajos solicitados y registran los trabajos ejecutados en bitácora. |
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo. | Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo |
| 12 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo y Señalización Vial. | Devuelve materiales sobrantes, equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | 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. |
| 14 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Recibe, verifica y valida Informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Recibe estampa sello y entrega Informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente. |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Obtiene acuse y archiva en el expediente |

146

146



X. Diagrama de Flujo.

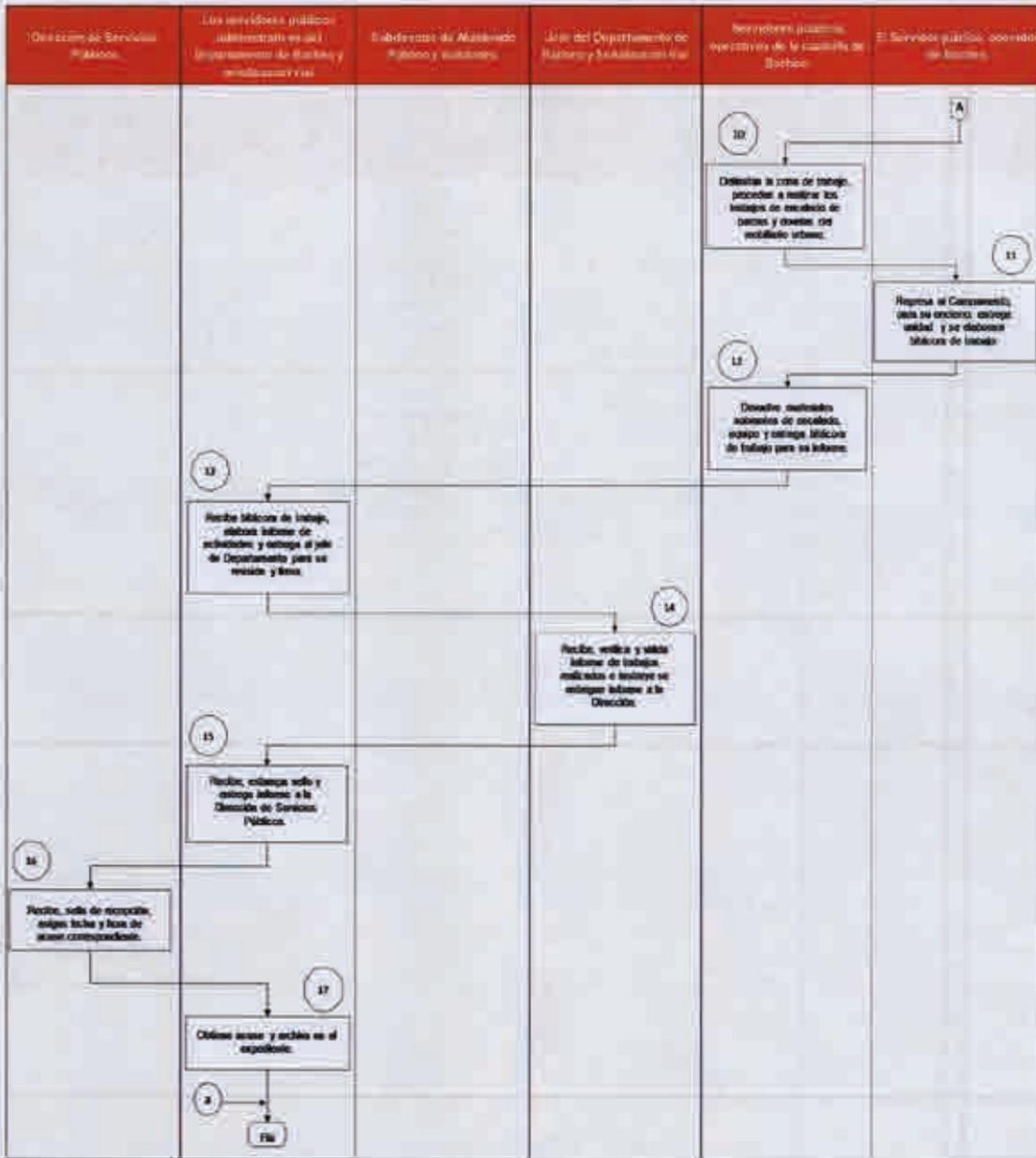


147

147

2024/11/13

[Handwritten signatures and initials]





XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano. | Mide el porcentaje en los trabajos de encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano. | $\frac{\text{Número de reportes en el encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano realizados}}{\text{Número de reportes en el encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano recibidos}} \times 100$ | Trimestral. |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ. 2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | | | |
|---|--|---------------|---|--------------------|--|
|  H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ. DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS 2022-2024 DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL. ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO. | | |  | | |
| FECHA: _____ | | UNIDAD: _____ | | TURNO: _____ | |
| UBICACION | | | | | |
| CALLE (S): _____ | | | | | |
| COLONIA (S): _____ | | | | | |
| TRABAJO REALIZADO | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| PERSONAL QUE LABORÓ: | | FIRMA | | MATERIALES: | |
| OPERADOR: _____ | | | | | |
| CABO: _____ | | | | | |
| AUXILIARES: _____ | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIONES: | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Vo. Bo. _____ | | | | | |

150

150

Handwritten signatures and initials on the right margin.



Instructivo.

Actividades diarias de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha. | Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad. |
| Unidad | Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad. |
| Turno. | Anotar el turno en el que se está realizando la actividad. |
| Ubicación. | Se anotará calles y colonia |
| Calle. | Anotar calles de donde se va a realizar la actividad. |
| Colonia. | Anotar la colonia de donde se va a realizar la actividad |
| Trabajos realizados. | Descripción a detalle de actividad y unidad de medida. |
| Personal que laboró. | Anotar nombres del personal que realizó las actividades |
| Operador. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Cabo. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Auxiliares. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Firma | Firma del encargado de cuadrilla (cabo) |
| Materiales | Anotar el material aplicado en las actividades realizadas |
| Observaciones | Anotar sólo en caso de alguna irregularidad. |
| Vo.Bo. | Firma del Jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado |



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten mark

Large handwritten signature

Handwritten signature

Large handwritten signature



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXIAHUACÁN, A.B.C.M. 042
2022-2024



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.
2022-2024
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN**



No. FOLIO _____

FECHA: _____

| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|--------|---------------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| APLICACIÓN | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| FOLIO DE BITÁGORA | | |
| ENTREGO | | RECIBIO |
| _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA |

153

153

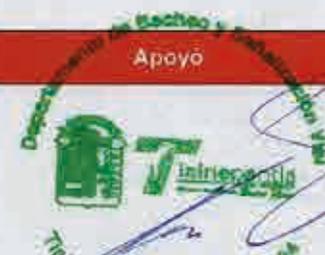
Instructivo:

Vale de salida de almacén.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| No. de folio | Dejar en blanco para anotar número consecutivo (personal de almacén) |
| Fecha | Anotar la fecha en la que se retiró el material. |
| Cantidad | Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Unidad | Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción | Anotar el nombre completo del material que se retira. |
| Aplicación | Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación) |
| Folio de bitácora | Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo. |
| Entrego | Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén. |
| Recibió | Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material |



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|   C. Rigoberto Osorio Ortiz Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial. |   C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. |   C. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio de mantenimiento a topes contruidos 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 Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

155

155



Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y X, artículo 329 fracción I; Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículos 334 y 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de bacheo, con la aplicación de mezcla asfáltica para la conservación y rehabilitación de la carpeta asfáltica y topes, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución, en apego a las facultades de su competencia.

El Director de Servicios Públicos, 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 públicos 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 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 Tlaxcala 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 proceder a 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 cms., 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.

157

157



VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de bacheo.

VII. Resultados.

- Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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 | Actividad |
|----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo. |
| No | Puesto | Actividad |



| | | |
|----|--|---|
| 4 | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Devuelve petición debida a que no cuenta con dictamen para su instalación. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe solicitud e instruye se informe al ciudadano que requiere oficio del dictamen para que proceda atender solicitud. |
| 7 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo. | Solicitan en almacén herramienta, carretillas, compactador y orden de trabajo. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Regresa al campamento, devuelve unidad, herramienta y se elabora bitácora de trabajo. |
| 12 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo. | Devuelve equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | 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. |
| 14 | 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 Públicos. |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente. |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

159

159

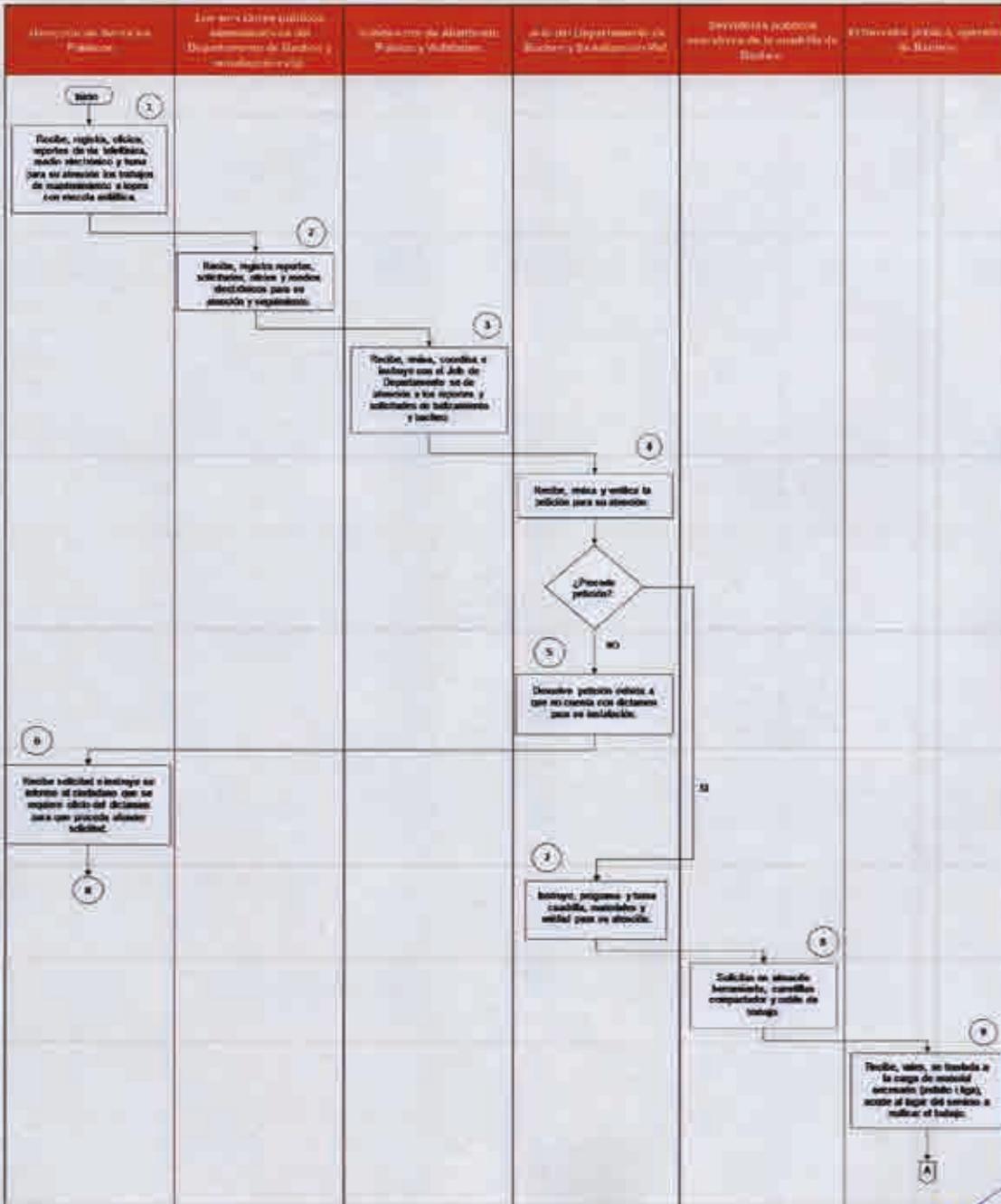
1-11-13

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Large handwritten signature in blue ink]

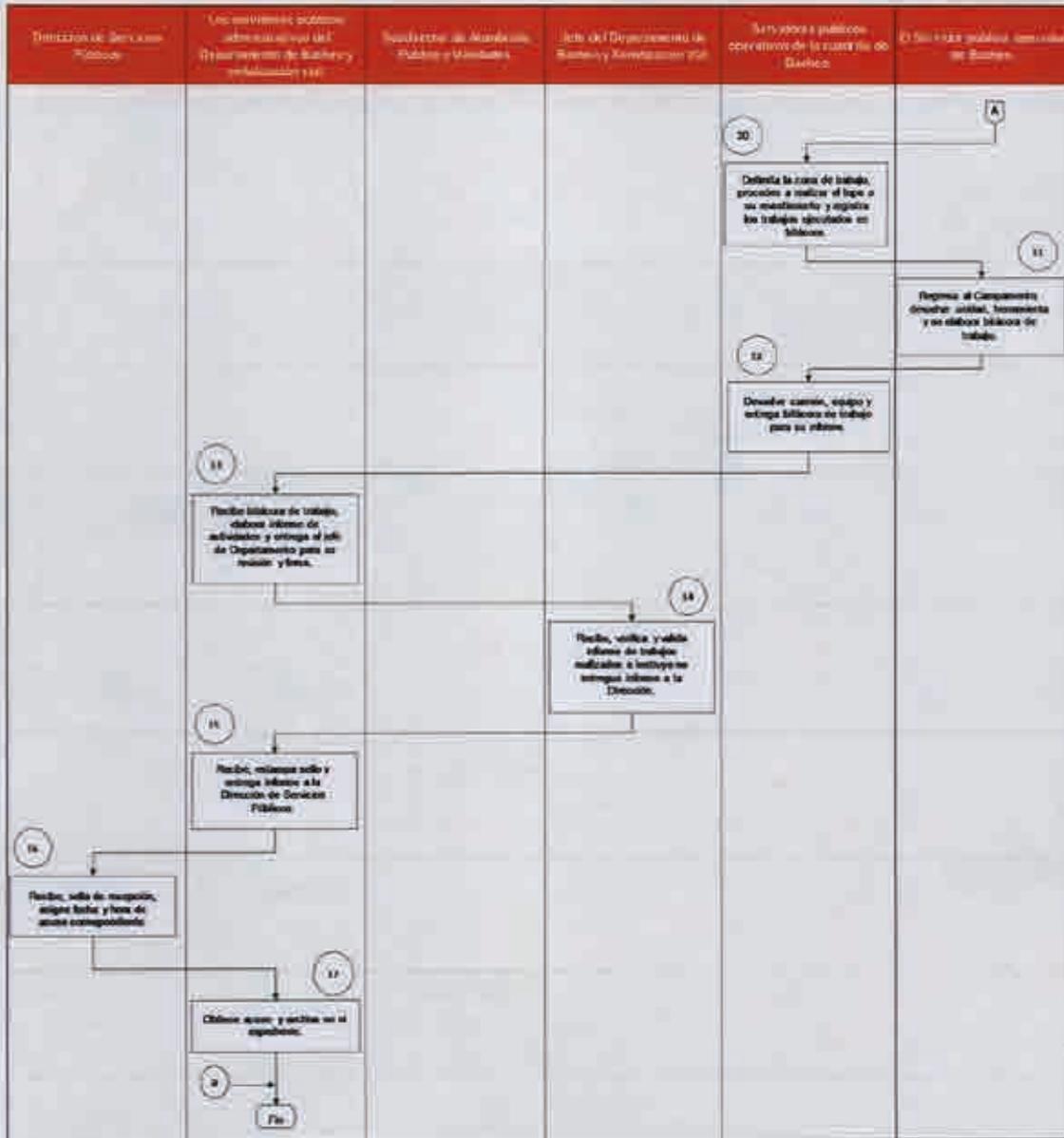


X. Diagrama de Flujo.



160

160



161

161

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica. | Mide la atención de reportes en el porcentaje en el mantenimiento a topes con mezcla asfáltica. | $\frac{\text{Número de reportes del mantenimiento a topes con mezcla asfáltica realizados}}{\text{Número de reportes del mantenimiento a topes con mezcla asfáltica solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XII. Formatos e Instructivos.

|  <p>H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2017 - 2024</p> | | | <p>H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEPARTAMENTO DE BACHEO BITÁCORA DIARIA CUADRILLA</p> |  | |
|---|--------|--------------|--|---|--|
| FECHA: _____ UNIDAD: _____ COMPACTADOR: _____ OPERADOR: _____ | | | CABO: _____ MAQUINISTA: _____ AUXILIARES: _____ | | |
| COLONIA | CALLES | ENTRE CALLES | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA: _____ TOTAL LTS. EMULSION: _____ TOTAL DE M2: _____ | | | | | |

 163

 163

3/11/24

(Handwritten signatures and initials)



Instructivo.

Bitácora diaria, cuadrilla

| Información Requerida: | Instrucción: |
|---------------------------|--|
| Fecha | Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo. |
| Unidad | Se pondrá el número económico de la unidad que se encuentra rotulado en el vehículo asignado. |
| Compactador | Se pondrá el número económico del rodillo compactador que se encuentra rotulado en el rodillo compactador. |
| Operador | Se pondrá el nombre del operador del vehículo. |
| Cabo | Se asentará en nombre del Servidor público "Cabo" responsable de la cuadrilla. |
| Maquinista | Se pondrá el nombre del servidor público "maquinista" responsable del rodillo. |
| Auxiliares | Se pondrán los nombres de los servidores públicos asignados a la cuadrilla. |
| Colonia | Se asentará el nombre de la Colonia donde se realizarán los trabajos de bacheo. |
| Calles | Se pondrá en nombre de la calle o vialidad, donde se realizarán los trabajos de bacheo. |
| Entre calles | Se pondrán los nombres de las calles que limite los tramos de los trabajos a efectuar. Ejemplo Av. Mario Colín entre Avenida Ayuntamiento y Calle Francisco Villa. |
| Total de mezcla asfáltica | Anotar la cantidad de mezcla asfáltica en los trabajos de bacheo en toneladas. |
| Total lts. Emulsión | Anotar la cantidad de emulsión utilizada en los trabajos de bacheo. |
| Total de m2 | Se deberá anotar la cantidad total, en metros cuadrados de mezcla asfáltica aplicada. |

164

164

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobo |
|--|--|---|
|  C. Rigoberto Osorio Ortiz Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial. |  C. Celestino Ramón Pantoja Mucío. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos |



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 la misma, para la seguridad de los automovilistas que circulan por las vialidades del territorio Municipal.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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 Secretaría 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. 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

1111

165

165

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepec de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y X, artículo 329 fracción I; Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículos 334 y 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxtepec de Baz, Estado de México. Título Tercero; Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de bacheo, con la aplicación de mezcla asfáltica para la conservación y rehabilitación de la carpeta asfáltica, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución; en apego a las facultades de su competencia.

El Director de Servicios Públicos, 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 públicos 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 públicos, en las nuevas obras públicas o privadas que así lo requieran.

El Subdirector de 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 Tlaxtepec 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 entregarlos 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.



167

- 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 cms. 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 cms., 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.



167.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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.

- Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 36 22 00 00 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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.
- 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 frío.



168



168



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo. |
| 4 | 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. |
| 5 | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe e informa al ciudadano que no procede por tratarse de una vialidad primaria y/o calle con concreto hidráulico. |
| 7 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial | Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención |
| 8 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo | Solicitan en almacén herramienta, carretillas, compactador y orden de trabajo |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo. | Regresa al campamento, devuelve unidad, herramienta y se elaborara bitácora de trabajo |
| 12 | Servidores públicos operativos de la cuadrilla de Bacheo | Devuelve equipo y entrega bitácora de trabajo para su informe. |



169



169



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 13 | 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 |
| 14 | 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 Públicos. |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

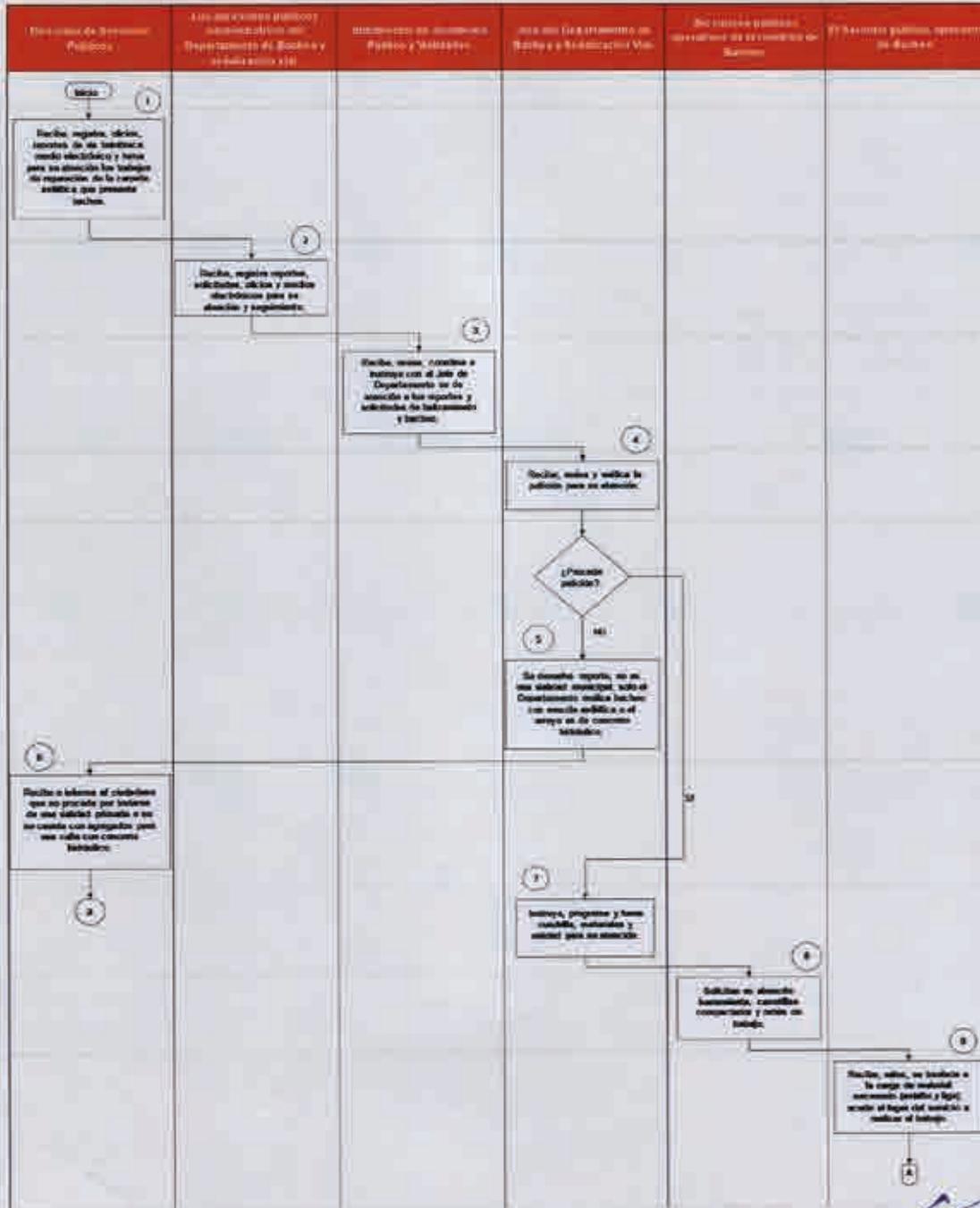


[Handwritten signature]
21/12
JTB

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.

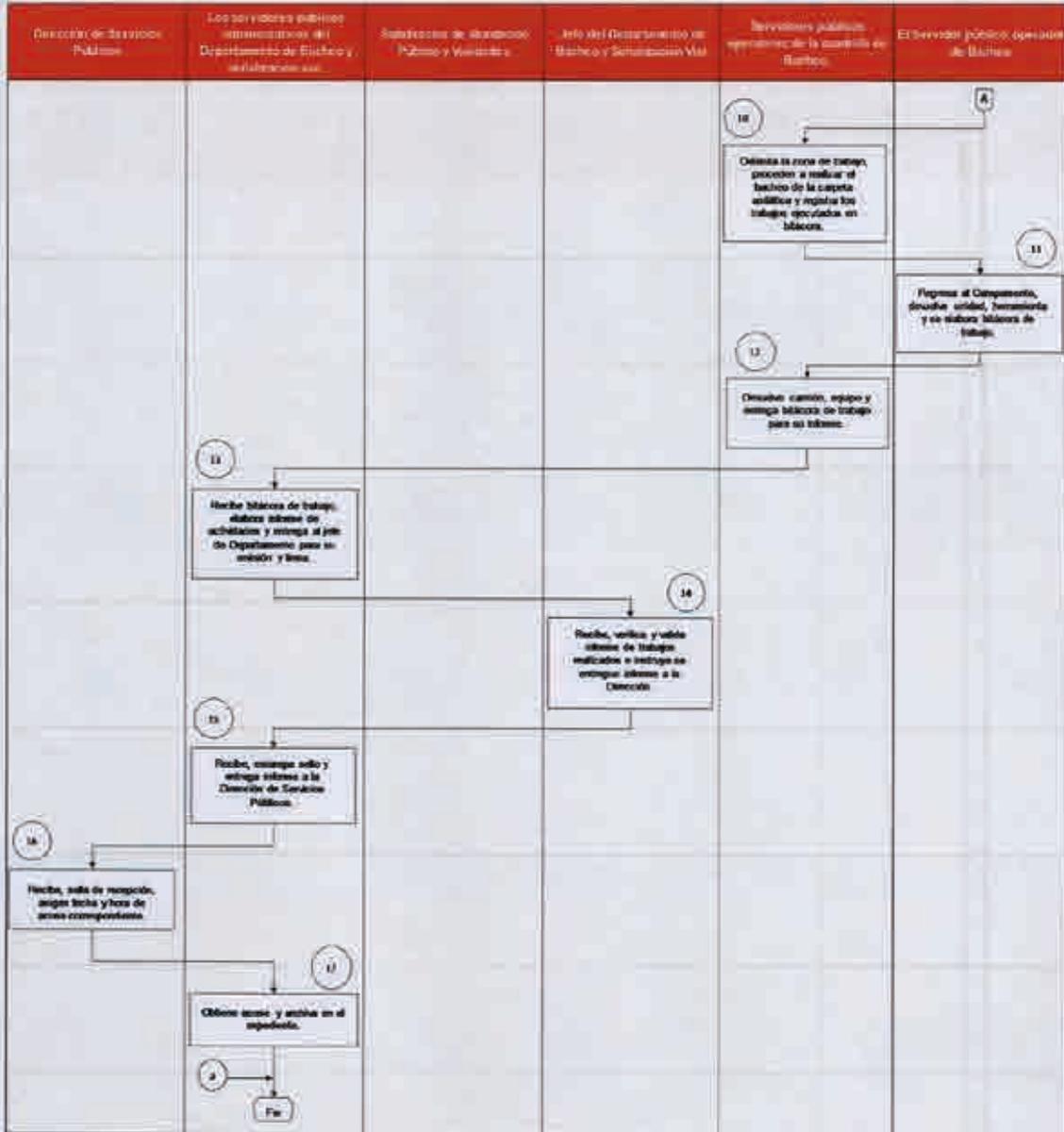


171

171

5-1-1-1

[Handwritten signatures and marks]



172

172

21/11/17



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|---|--------------|
| Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches. | Mide el porcentaje en la atención a reportes en la reparación de la carpeta que presenta baches. | $\frac{\text{Número de reportes de reparaciones de la carpeta de baches realizados.}}{\text{Número de reportes de reparación de la carpeta de baches programados.}} \times 100$ | Trimestral |

778 HY

d



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instructivo.

Bitácora diaria, cuadrilla.

| Información Requerida | Instrucción |
|---------------------------|--|
| Fecha | Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo. |
| Unidad | Se pondrá el número económico de la unidad que se encuentra rotulado en el vehículo asignado. |
| Compactador | Se pondrá el número económico del rodillo compactador que se encuentra rotulado en el rodillo compactador. |
| Operador | Se pondrá el nombre del operador del vehículo. |
| Cabo | Se asentará en nombre del Servidor público "Cabo" responsable de la cuadrilla. |
| Maquinista | Se pondrá el nombre del servidor público "maquinista" responsable del rodillo. |
| Auxiliares | Se pondrán los nombres de los servidores públicos asignados a la cuadrilla. |
| Colonia | Se asentará el nombre de la Colonia donde se realizarán los trabajos de bacheo. |
| Calles | Se pondrá en nombre de la calle o vialidad, donde se realizarán los trabajos de bacheo. |
| Entre calles | Se pondrán los nombres de las calles que limite los tramos de los trabajos a efectuar. Ejemplo Av. Mario Colín entre Avenida Ayuntamiento y Calle Francisco Villa. |
| Total de mezcla asfáltica | Anotar la cantidad de mezcla asfáltica en los trabajos de bacheo en toneladas. |
| Total lts. Emulsión | Anotar la cantidad de emulsión utilizada en los trabajos de bacheo. |
| Total de m2. | Se deberá anotar la cantidad total, en metros cuadrados de mezcla asfáltica aplicada. |

175



175



175

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
| C. Rigoberto Osorio Ortiz, Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | C. Celestino Ramón Pantoja Mucino, Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. | Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos. |

175

175



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 Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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. 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. 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 Tlaxcala de Baz, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I y XII, artículo 329 fracción I; Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículo 334 fracciones I y II, y artículo 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de balizamiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución, en apego a las facultades de su competencia.



El Director de Servicios Públicos, 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 públicos municipales de bacheo y señalización vial de topes y cruceros de las vialidades municipales.

El Subdirector de 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 Tlaxcala 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 al servicio asignado y en conjunto con el Jefe de Departamento asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.



177



177

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 cruces.

VII. Resultados.

- Señalización de topes y cruces de la vía pública



VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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.

3111



179



179

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo. |
| 4 | 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. |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 5 | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento |
| 7 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Instruye, programa y turna cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo. | Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo. |
| 12 | 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. |
| 13 | 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. |
| 14 | 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 Públicos. |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente. |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y señalización vial. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

180

180

11/11/12

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

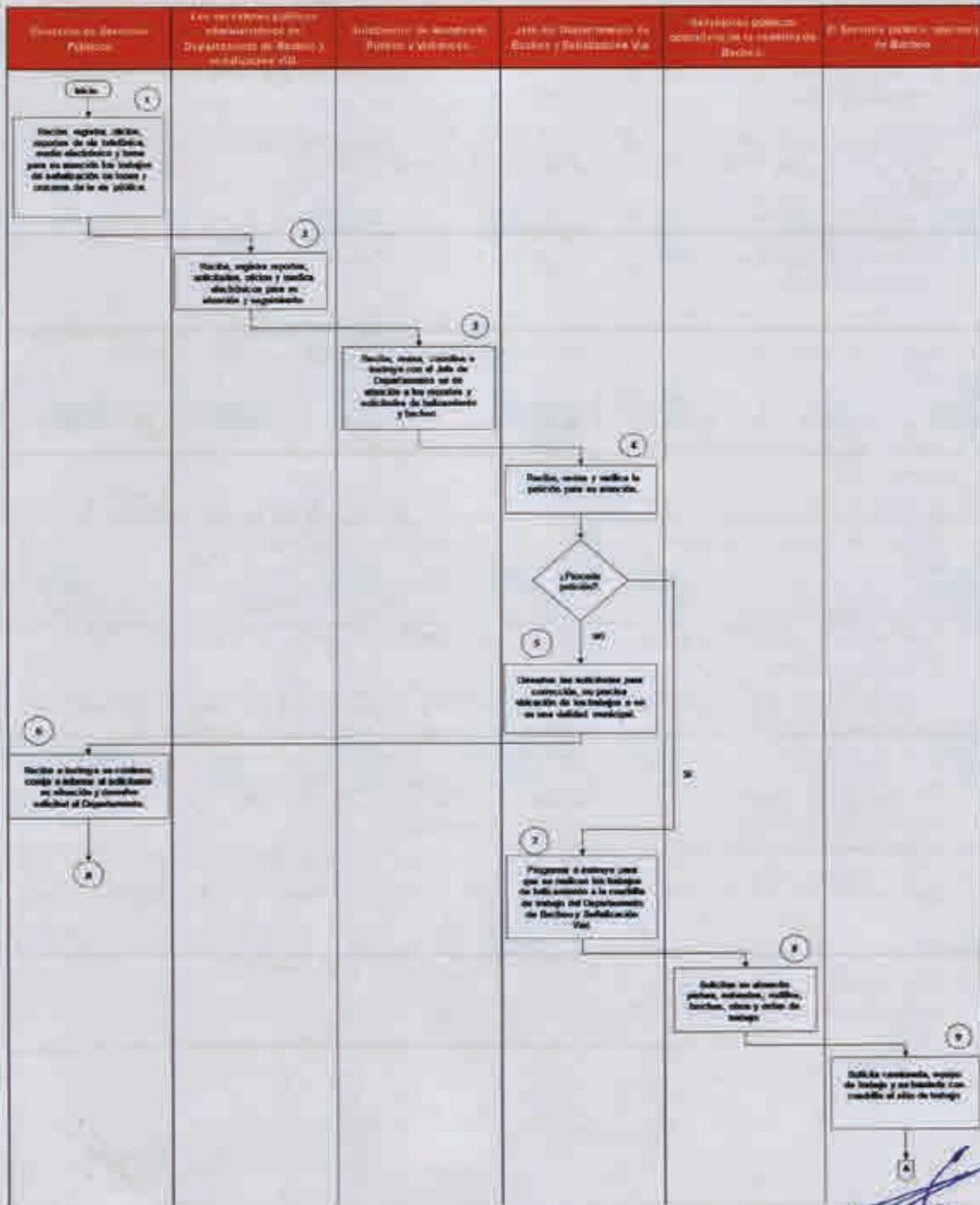
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.



181

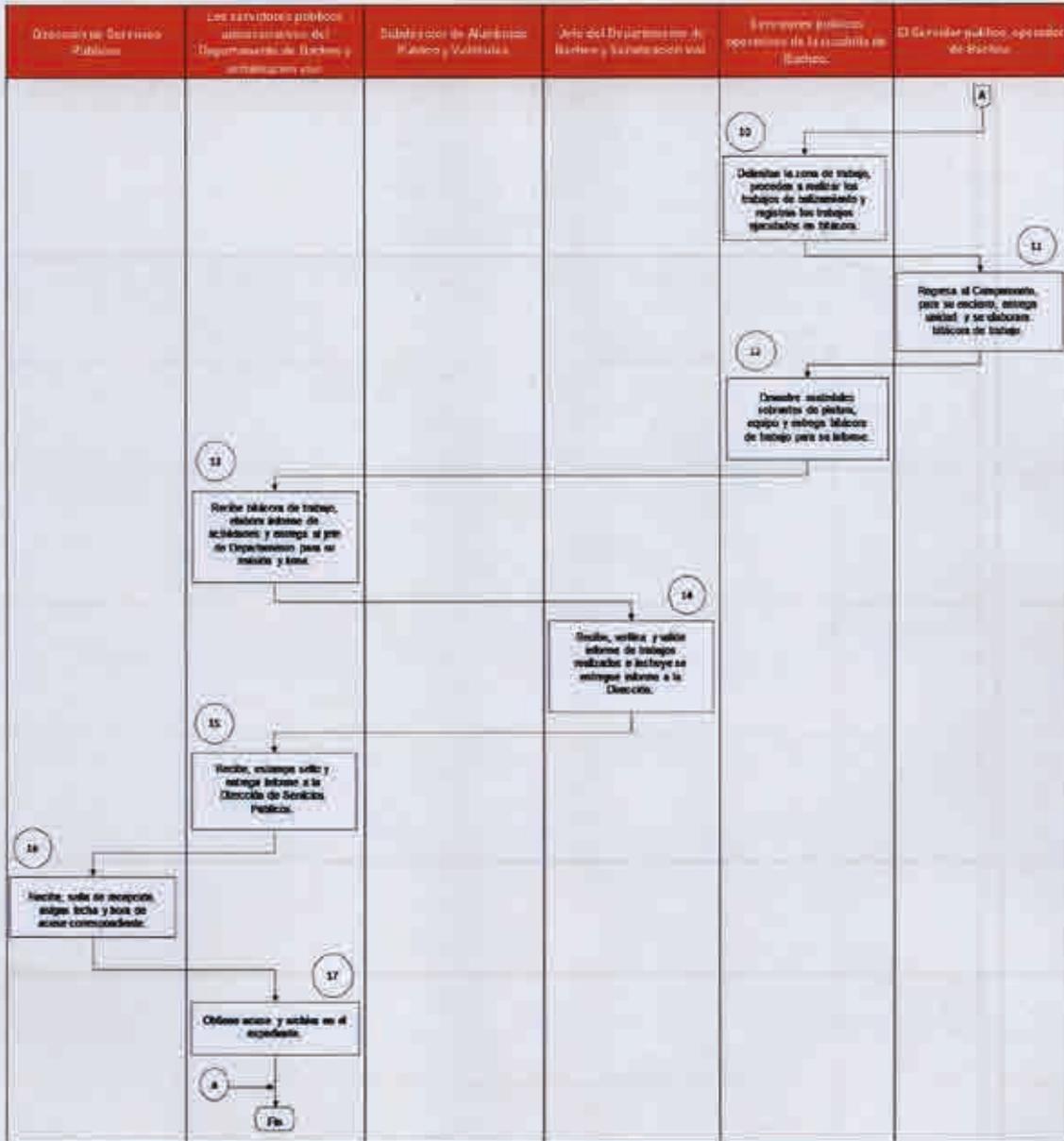
181

21/11/24

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



2/1/17

[Handwritten signatures and initials]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Señalización de topes y cruceros de la vía pública. | Mide el porcentaje en la atención de reportes en la señalización de topes y cruceros de la vía pública. | $\frac{\text{Número de solicitudes de reportes de señalizaciones de topes y cruceros atendidos}}{\text{Número de solicitudes de reportes de señalizaciones de topes y cruceros recibidos}} \times 100$ | Trimestral. |

W
H
H

[Handwritten signature]



[Handwritten signatures and initials]



XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ,
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
2022-2024

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL
ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

FECHA: _____ UNIDAD: _____ TURNO: _____

| UBICACIÓN | | |
|---------------------------|--|--|
| CALLE (S): _____ | | |
| COLONIA (S): _____ | | |

| TRABAJO REALIZADO |
|-------------------|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| PERSONAL QUE LABORÓ. | FIRMA | MATERIALES. |
|----------------------|-------|-------------|
| OPERADOR: | | |
| CABO: | | |
| AUXILIARES: | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|-----------------------|----------------|
| OBSERVACIONES: | Vo. Ho. |
| | |
| | |
| | |

184

184

12/11/2

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right and several initials along the right margin.



Instructivo.

Actividades diarias de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha. | Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad. |
| Unidad. | Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad. |
| Turno. | Anotar el turno en el que se está realizando la actividad. |
| Ubicación. | Se anotará calles y colonia. |
| Calle. | Anotar calles de donde se va a realizar la actividad. |
| Colonia. | Anotar la colonia de donde se va a realizar la actividad. |
| Trabajos realizados. | Descripción a detalle de actividad y unidad de medida. |
| Personal que laboró. | Anotar nombres del personal que realizó las actividades. |
| Operador. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Cabo. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Auxiliares. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Firma. | Firma del encargado de cuadrilla (cabo). |
| Materiales. | Anotar el material aplicado en las actividades realizadas. |
| Observaciones. | Anotar sólo en caso de alguna irregularidad. |
| Vo.Bo. | Firma del Jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado. |

31 FV



185



185

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Large handwritten signature]

[Handwritten initials]



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL
2022-2024
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN**



FECHA: _____

| CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | DESCRIPCIÓN |
|----------|------------------|-------------|
| | | |
| | | |

OBSERVACIONES

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

ENTREGO

RECIBO

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

186

186

Instructivo.

Vale de entrada de almacén.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha | Anotar la fecha en la que se ingresó el material. |
| Cantidad | Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción. | Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén. |
| Observaciones. | Anotar la ubicación de donde se recibió el material. |
| Entrego. | Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material. |
| Recibió. | Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén. |



EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXIACO
2022-2024



|  EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAXIACO DE SAJ 2022-2024 | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL 2022-2024 VALE DE SALIDA DE ALMACÉN | |  | |
|--|--------|--|---------------------------------------|---|--|
| No. FOLIO _____ | | | FECHA: _____ | | |
| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| APLICACIÓN | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| FOLIO DE BITÁCORA | | | | | |
| | | | | | |
| ENTREGO | | | RECIBIO | | |
| _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | | _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | |

1-1-1-1

[Handwritten signature]

Instructivo.

Vale de salida de almacén

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| No. de folio | Dejar en blanco para anotar número consecutivo (personal de almacén). |
| Fecha | Anotar la fecha en la que se retiró el material |
| Cantidad | Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Unidad | Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción | Anotar el nombre completo del material que se retira |
| Aplicación | Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación) |
| Folio de bitácora | Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo. |
| Entrego | Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén. |
| Recibió | Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material. |

[Handwritten signature]



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
|   <p>C. Rigoberto Osorio Ortiz. Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.</p> |   <p>C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades.</p> |   <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |

Handwritten signature



Large handwritten signature and initials



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 Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente y su personal operativo que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento del Municipio de Tlalneantla de Baz, Estado de México.

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. 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. 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 Tlalneantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I y XII, artículo 329 fracción I; Sección I artículo 330 fracciones I y II, artículo 331 fracción II, artículo 334 fracciones I y II, y artículo 335. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para realizar los trabajos de balizamiento, conservación y rehabilitación, previa conducción de los programas municipales de mantenimiento, supervisión y atención a reportes para su ejecución, en apego a las facultades de su competencia.



189



189

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



El Director de Servicios Públicos, 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 públicos 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 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 al 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.

12/12



- 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.

3/11/24



191

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.



191

VII. Resultados.

- Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atencionciudadana@tlalnepan.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 | Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento se de atención a los reportes y solicitudes de balizamiento y bacheo. |
| 4 | 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. |
| 5 | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe e instruye se confirme; corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento. |
| 7 | 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. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |

1115

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 11 | El servidor público, operador de camión del Departamento de Bacheo. | Regresa al campamento para su encierro, entrega unidad y se elaborara bitácora de trabajo. |
| 12 | 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. |
| 13 | 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. |
| 14 | Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección. |
| 15 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial | Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente. |
| 17 | Los servidores públicos Administrativos, del Departamento de Bacheo y Señalización Vial | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

314-1



193

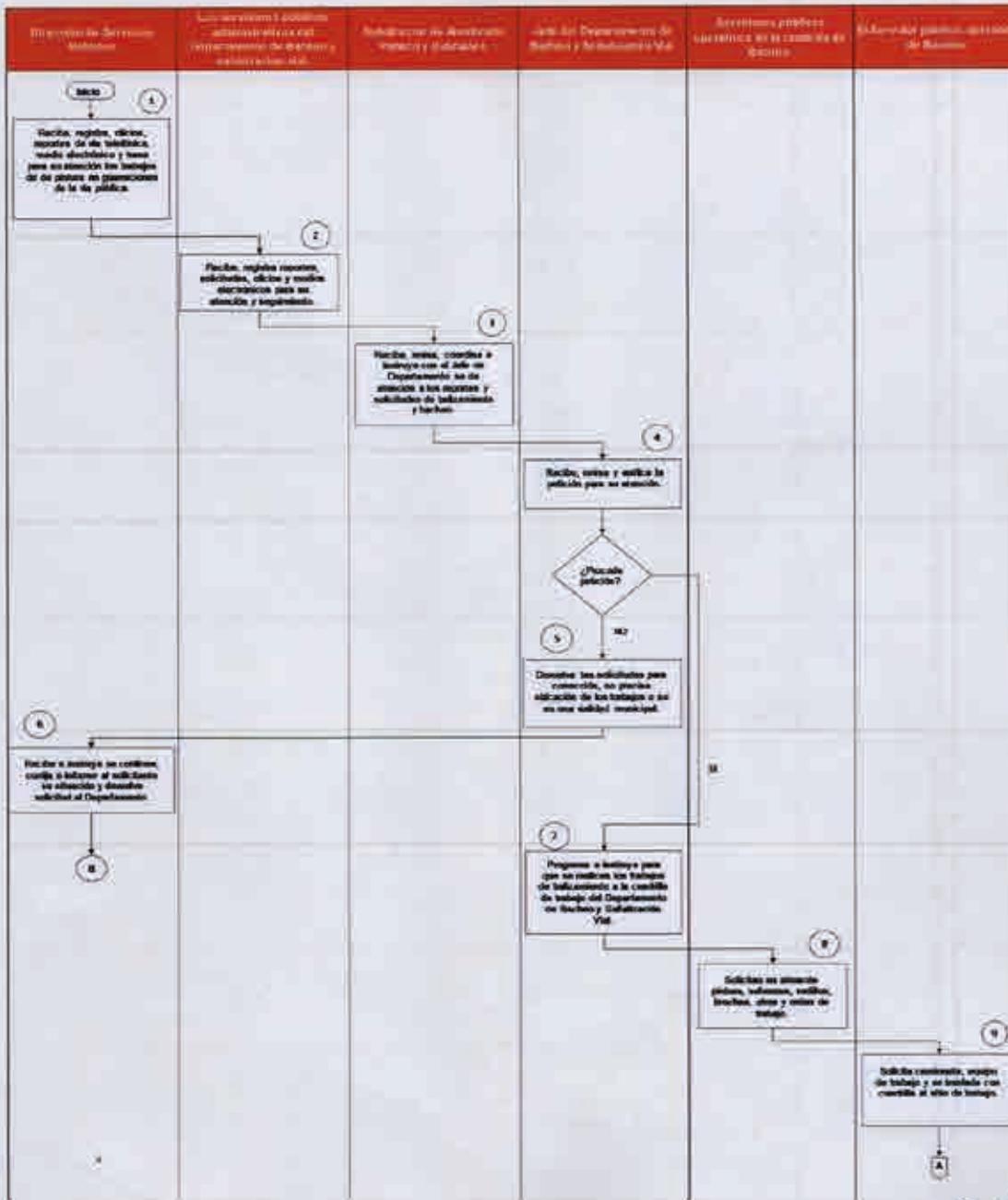


193

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



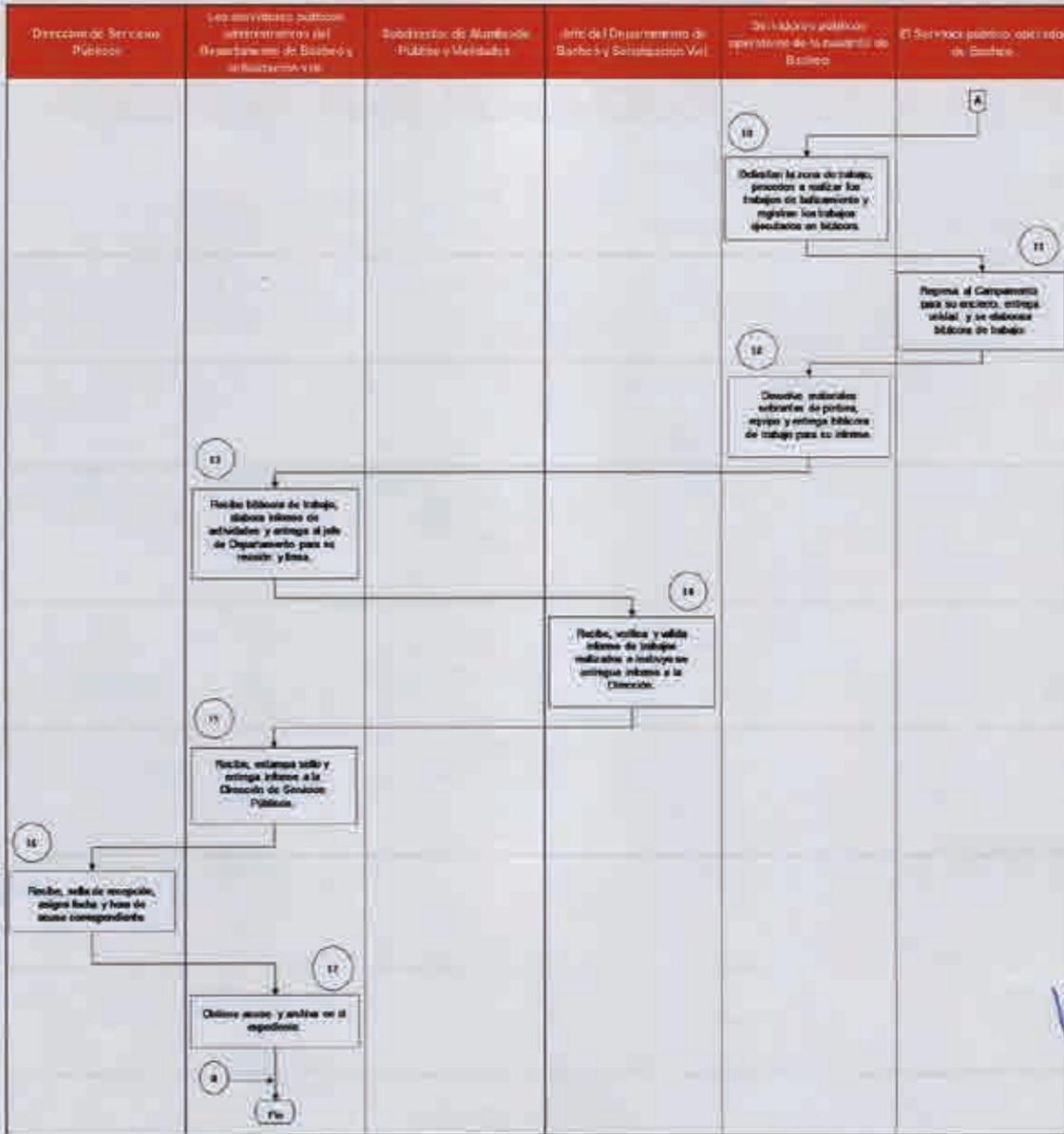
X. Diagrama de Flujo.



JH/12

194

[Handwritten signatures and initials]



195

195

1-11-15

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|---|--------------|
| Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública. | Mide el porcentaje en la atención a reportes de pintura de guarniciones de la vía pública. | $\frac{\text{Número de solicitudes de pintura de guarniciones en vialidades realizadas}}{\text{Número de solicitudes de pintura de guarniciones en vialidades recibidas}} \times 100$ | Trimestral. |

XIII/2



[Handwritten signatures and marks in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
2022-2024



XII. Formatos e Instructivo.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ.
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS.
2022-2024

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

FECHA: _____ UNIDAD: _____ TURNO: _____

UBICACIÓN

CALLE (S): _____

COLONIA (S): _____

TRABAJO REALIZADO

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| PERSONAL QUE LABORÓ: | FIRMA | MATERIALES: |
|----------------------|-------|-------------|
| OPERADOR: | | |
| CABO: | | |
| AUXILIARES: | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

OBSERVACIONES:

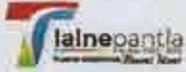
Vo. Bo. _____

X-1115

197

197

Handwritten signatures in blue ink.



Instructivo.

Actividades diarias de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha. | Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad |
| Unidad | Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad |
| Turno. | Anotar el turno en el que se está realizando la actividad. |
| Ubicación. | Se anotará calles y colonia |
| Calle. | Anotar calles de donde se va a realizar la actividad. |
| Colonia. | Anotar la colonia de donde se va a realizar la actividad |
| Trabajos realizados. | Descripción a detalle de actividad y unidad de medida. |
| Personal que laboró. | Anotar nombres del personal que realizo las actividades |
| Operador. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Cabo | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Auxiliares. | Se anotará el nombre del servidor público. |
| Firma | Firma del encargado de cuadrilla (cabo). |
| Materiales. | Anotar el material aplicado en las actividades realizadas. |
| Observaciones. | Anotar sólo en caso de alguna irregularidad |
| Vó.Bo. | Firma del Jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado. |

1-1/2

198

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| | AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TALAÑEPANTLA DE BAEZ 2022-2024 | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL 2022-2024 VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN | |
| FECHA: _____ | | | |
| CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | DESCRIPCIÓN | |
| | | | |
| OBSERVACIONES | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ENTREGO | | RECIBIO | |
| _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | |

198

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right and several initials along the right margin.



Instructivo.

Vale de entrada de almacén.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|---|
| Fecha. | Anotar la fecha en la que se ingresó el material. |
| Cantidad. | Anotar la cantidad del material que ingresa al Almacén. |
| Unidad de medida. | Anotar la unidad de medida (cubeta, litros, piezas, kilogramos etc.) |
| Descripción. | Anotar el nombre completo del material que ingresa al Almacén. |
| Observaciones. | Anotar la ubicación de donde se recibió el material. |
| Entrego. | Anotar el número de empleado, nombre y firma de la persona que entrega el material. |
| Recibió. | Anotar el número de empleado, nombre y firma del encargado del almacén. |

| | | | | |
|--|--------|--|--|--|
| <p>EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLANEPAANTLA DE BAZ 2022-2024</p> | | <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL</p> <p>2022-2024</p> <p>VALE DE SALIDA DE ALMACÉN</p> | | <p>Tlalnepantla Municipio de Tlalnepantla de Baz</p> |
| | | <p>No. FOLIO _____</p> | | |
| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| APLICACIÓN | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| FOLIO DE BITACORA | | | | |
| ENTREGO | | RECIBIO | | |
| _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | _____ No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA | | |

199

199

5/11/24

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



Instructivo.

Vale de salida de almacén

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| No. de folio | Dejar en blanco para anotar número consecutivo (personal de almacén). |
| Fecha | Anotar la fecha en la que se retiró el material |
| Cantidad | Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Unidad | Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.). |
| Descripción | Anotar el nombre completo del material que se retira |
| Aplicación | Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación) |
| Folio de bitácora | Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo |
| Entrego | Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén. |
| Recibió | Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material. |

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
|  C. Rigoberto Osorio Ortiz. Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial. |  C. Celestino Ramón Pantoja Muciño. Subdirector de Alumbrado Público y Vialidades. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

2
11
1

200

200

Handwritten signature and scribbles in blue ink at the bottom right of the page.



**Subdirección de Servicios Comunitarios
Departamento de Panteones Municipales
Adquisición de un osario en panteones municipales.**

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios para el depósito de restos humanos cremados (canizas) o restos humanos aridos, 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como a la Tesorería Municipal y a la ciudadanía con domicilio permanente en el Municipio que tengan forma de comprobarlo y que desee adquirir un osario en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

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.
- Ley para Determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización, artículos 1, 4 y 5. Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2016, 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. 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

201

201

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right and several smaller ones.



- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. 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, artículos 1 y 3. 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. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; Capítulo XII, artículos 328 fracciones I, II, V y XIII, y 229 fracción II. Sección II artículos 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I y artículos 338 y 339. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, 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, artículo 4 fracción IV, artículos 5 y 9; Capítulo IV artículo 24, Capítulo XI artículos 104, 105 y 106. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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.

J.M.H.

202

202

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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.

- Adquisición de un osario en panteones municipales.



203

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 Tlaxcala 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



203



IX. Descripción de Actividades.

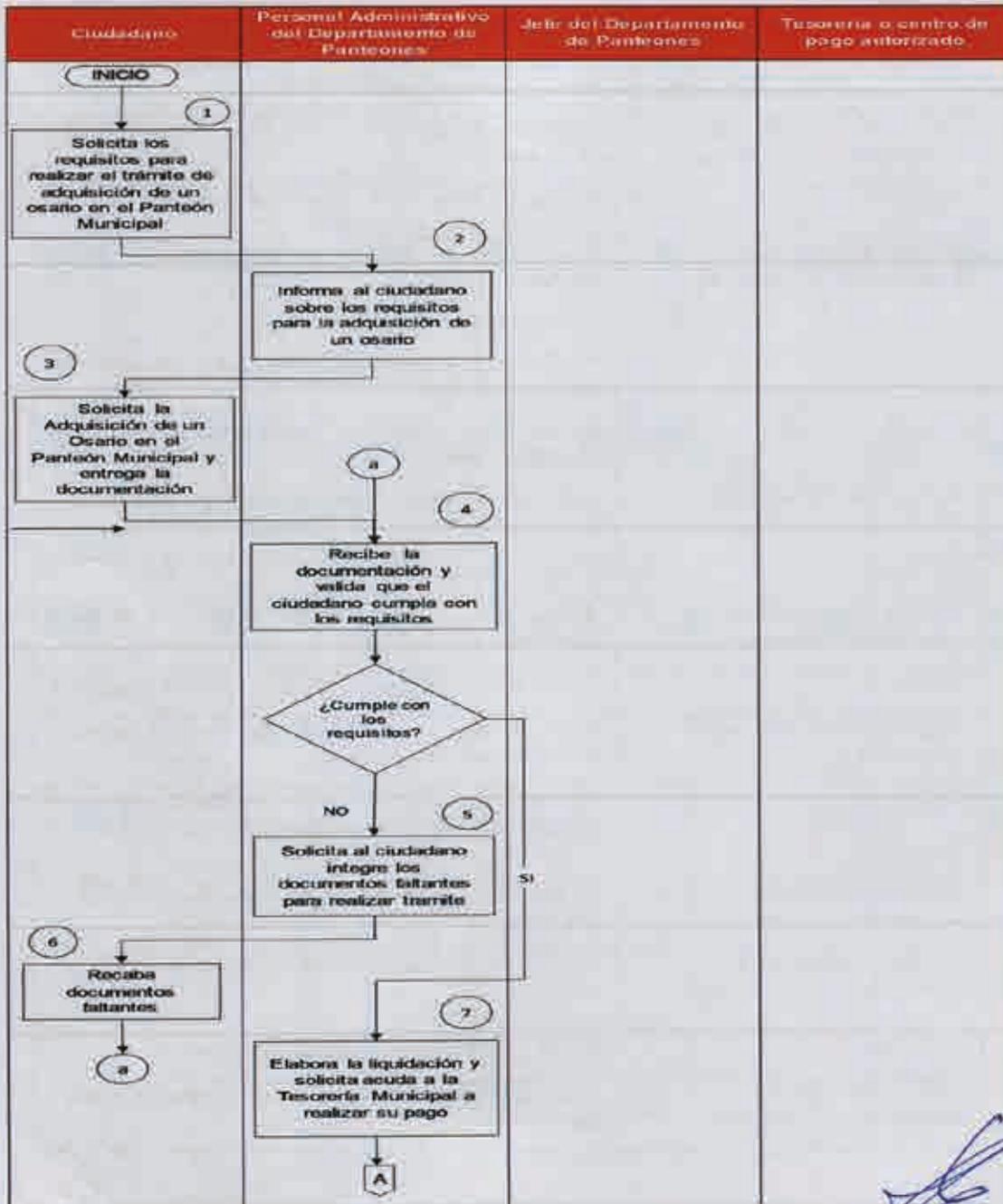
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Ciudadano. | Solicita los requisitos para realizar el trámite de adquisición de un osario en el Panteón Municipal. |
| 2 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Informa al ciudadano sobre los requisitos para la adquisición de un osario. |
| 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 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 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 a 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 del mismo 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. |
| 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. |

204

204

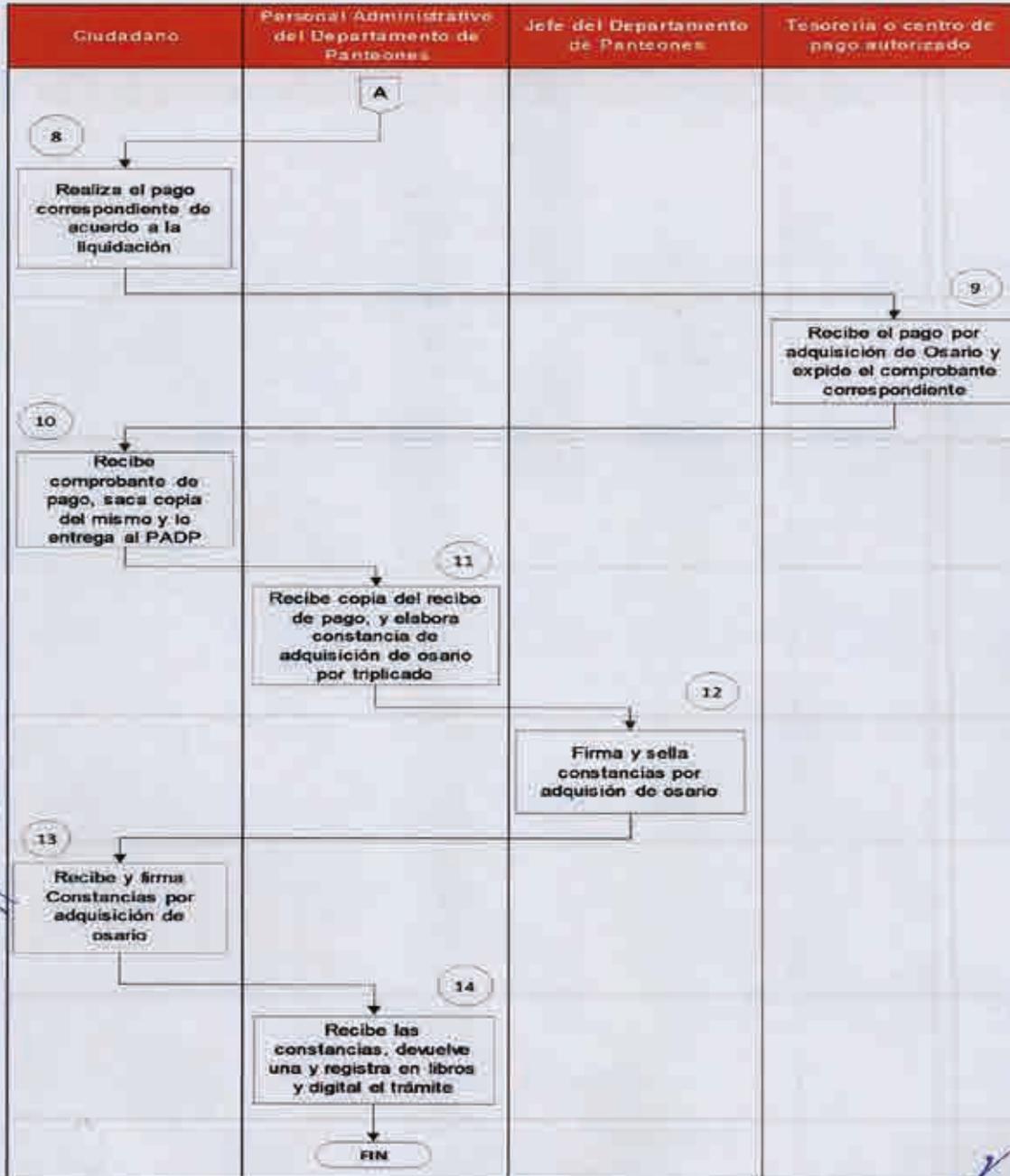


X. Diagrama de Flujo.



205
[Handwritten signature]

205
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



206

206



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|---|--------------|
| Adquisición de un osario en Panteones Municipales. | Mide el porcentaje de atención a trámites para la adquisición de un osario en Panteones Municipales. | $\frac{\text{Número de trámites para la adquisición de un osario en Panteones Municipales realizados.}}{\text{Número de trámites para la adquisición de un osario en Panteones Municipales solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |



207



207

Handwritten signature

Handwritten signature



II. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022 - 2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | |
|---|---|---|--|
| | <p>II. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022 - 2024</p> | <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES</p> | |
| OSARIO | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A. | | | |
| ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: | | | |
| SERVASE PERMITIR DEPOSITAR LAS CENIZAS DEL : | | | |
| EN EL OSARIO NÚMERO: | | DEL MÓDULO | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE: | | | |
| FALLECIO EL | | INHUMADO EN LA FOSA | |
| DEL PANTEÓN: | | | |
| EL DÍA: | | | |
| DATOS DEL SOLICITANTE | | | |
| SOLICITANTE | | FIRMA | |
| DOMICILIO: | | | |
| TELÉFONO: | | | |
| FECHA DE VENCIMIENTO | | | |
| ATENTAMENTE | | | |
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | |
| <p>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..."</p> | | | |

208

208

A. H. H. 2

✓

✓

[Handwritten signatures]



Instructivo

Osario.

| Información requerida | Instrucción |
|--|---|
| Tlaxcala de Baz, México a, | Anotar la fecha del día de la adquisición del osario. |
| Encargado del panteón municipal. | Anotar el nombre del encargado del panteón donde se encuentra el osario. |
| Nombre del Panteón. | Anotar el nombre del panteón donde se encuentra el osario. |
| Sírvase permitir depositar las cenizas del. | Anotar el nombre del difunto de quien se van a sepultar las cenizas. |
| En el osario número | Anotar el número del osario asignado. |
| Del módulo. | Anotar el módulo en el que se encuentra el osario. |
| Donde se encuentran los restos de | Anotar, en su caso, de quien son los restos que se encuentran en el osario. |
| Falleció el | Anotar la fecha en la que falleció la persona. |
| Inhumado en la fosa | Anotar, en su caso, el número de fosa en la que se inhumó. |
| Del panteón | Anotar, en su caso, el nombre del panteón en el que fue sepultado. |
| El día | Anotar, en su caso, el día en el que fue sepultado. |
| Datos del solicitante | |
| Solicitante. | Anotar el nombre de quien solicita el osario. |
| Firma. | Firma de la persona que solicita el trámite. |
| Domicilio. | Anotar el domicilio de la persona que solicita el osario. |
| Teléfono. | 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. |
| Recuadro en blanco. | Colocar el sello del Departamento de Panteones. |
| Jefe del Departamento de Panteones | Firma del titular del Departamento. |



209



209

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
| C. Horacio Benjamín Reyes Jefe del Departamento de Panteones | C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios | Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos |



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 para proporcionar de manera correcta los datos solicitados, a la ciudadanía que así lo requiera.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como a la Tesorería Municipal y a al titular de una fosa, que solicite información de los panteones municipales de Tlaxepantla de Baz, Estado de México.

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. 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. 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. 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. 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. 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. 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, artículos 1 y 3. 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. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; Capítulo XII, artículos 328 fracción V y 229 fracción II, Sección II artículos 336 fracción II, artículo 337 fracción I y artículo 338 fracciones I, II y V. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, 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, artículo 4 fracción X, artículos 5 y 9. Capítulo IV artículos 18; Capítulo V artículo 25 fracción IX. Capítulo XVI artículos 125 y 126. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII; Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.



211

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.



211

El Jefe del Departamento, 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.

Handwritten notes in blue ink on the left margin.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right.



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.
- **Deudos:** A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.
- **Disponente originario:** A la persona que conforme a los términos de la ley que correspondan decidir sobre su cuerpo o cualquiera de sus órganos, para después de su muerte.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación.
- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.
- **Titular:** La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.

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.

- Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes 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 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 vigente.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



IX. Descripción de Actividades.

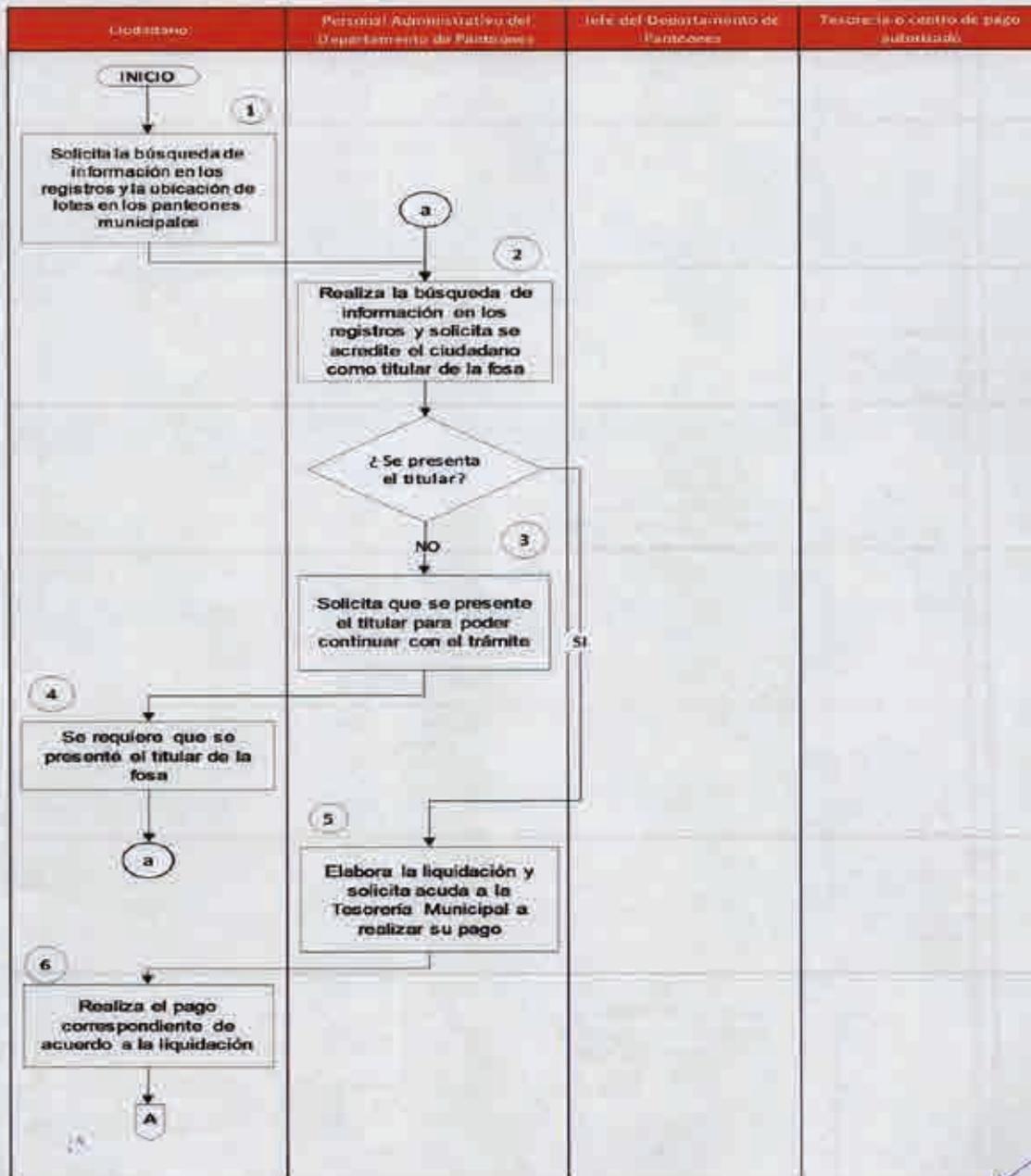
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Ciudadano. | Solicita la búsqueda de información en los registros y la ubicación de lotes en los panteones municipales. |
| 2 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Realiza la búsqueda de información en los registros y solicita se 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 a 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 del mismo 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. |

213

213

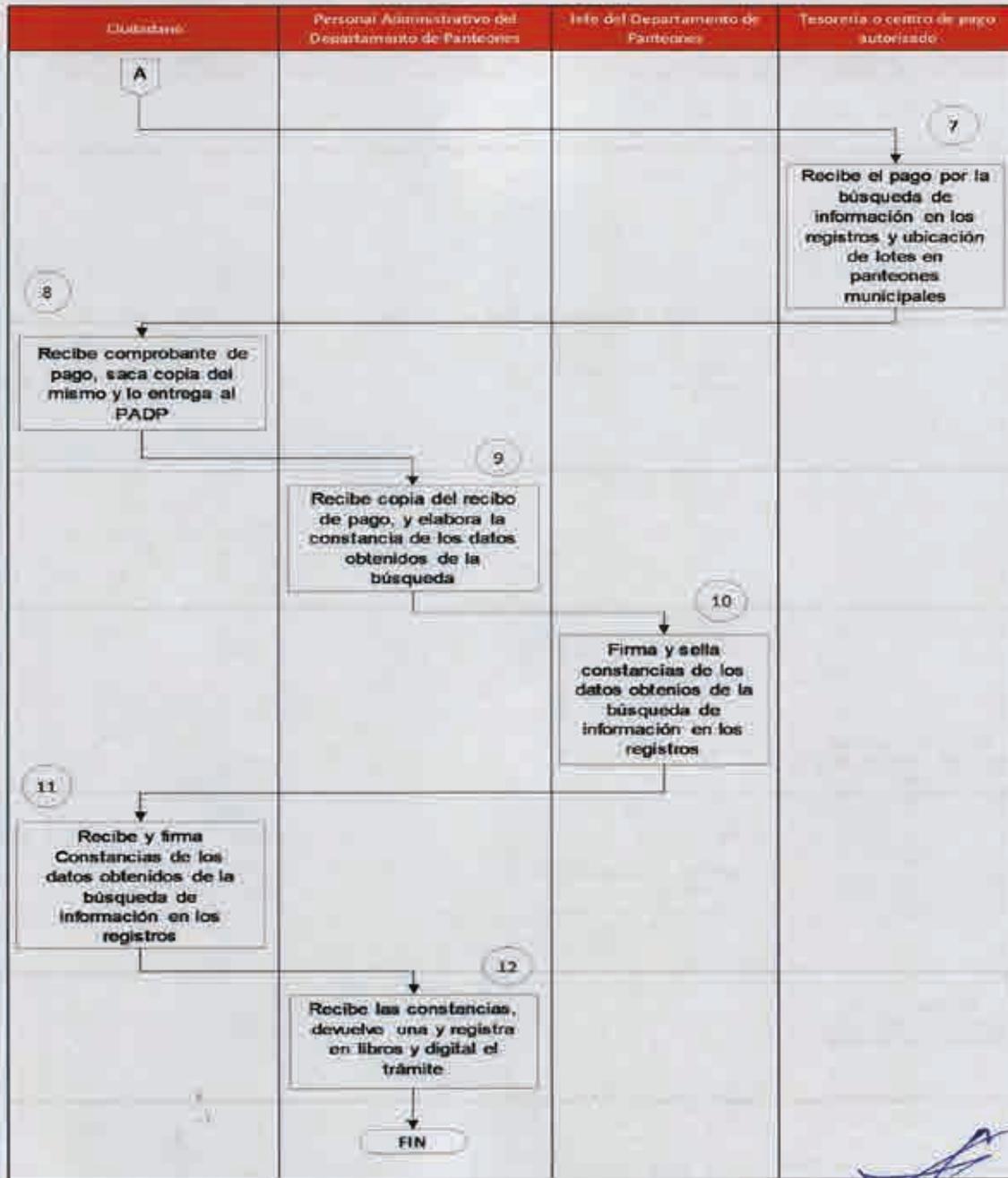


X. Diagrama de Flujo.



214

214



215

215



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|---|--------------|
| Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales. | Mide el porcentaje de solicitudes de los trámites para la Búsqueda de Información en los registros y ubicación de lotes. | $\frac{\text{Número de trámites para la búsqueda de información de registros atendidos}}{\text{Número de trámites para búsqueda de información de registros solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |

17/1/2

XII. Formatos e Instructivos.

216

> No aplica.

216

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
| Horacio Benjamín Reyes Schfavón, Jefe del Departamento de Panteones. Tlaxiapan de Baz | C. Hipólito-Guadalupe Hernández González, Subdirector de Servicios Comunitarios. Tlaxiapan de Baz | Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos. Tlaxiapan de Baz |

Handwritten notes in blue ink on the left margin.

Handwritten signature in blue ink on the right margin.



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, mediante la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, para los habitantes del Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente y los servidores públicos adscritos al área; así como a la Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlaxnepantla 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. 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. 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

217

217



- Decreto número 178. Por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad. 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 Tlalneantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; Capítulo XII, artículos 328 fracción V y 229 fracción II; Sección II artículos 336 fracción II, artículo 337 fracción I y artículo 338 fracciones I, II y V. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalneantla de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1 y 2, artículo 4 fracción VI, artículos 5 y 9; Capítulo IV artículo 17 y 18; Capítulo VI artículos 35 al 39. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII, Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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.
- **Deudos:** A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.
- **Disponente originario:** A la persona que conforme a los términos de la ley de correspondan decidir sobre su cuerpo o cualquiera de sus órganos, para después de su muerte.
- **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 el titular cede el derecho.
- Escrito donde el nuevo titular acepta el derecho.

219

219

VII. Resultados.

- Expedición de Constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades).

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 | 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 a 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 del mismo 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 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. |

220

220



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 13 | Ciudadano | Recibe y firma constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las devuelve al Personal Administrativo del Departamento Panteones |
| 14 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones | Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite |



221



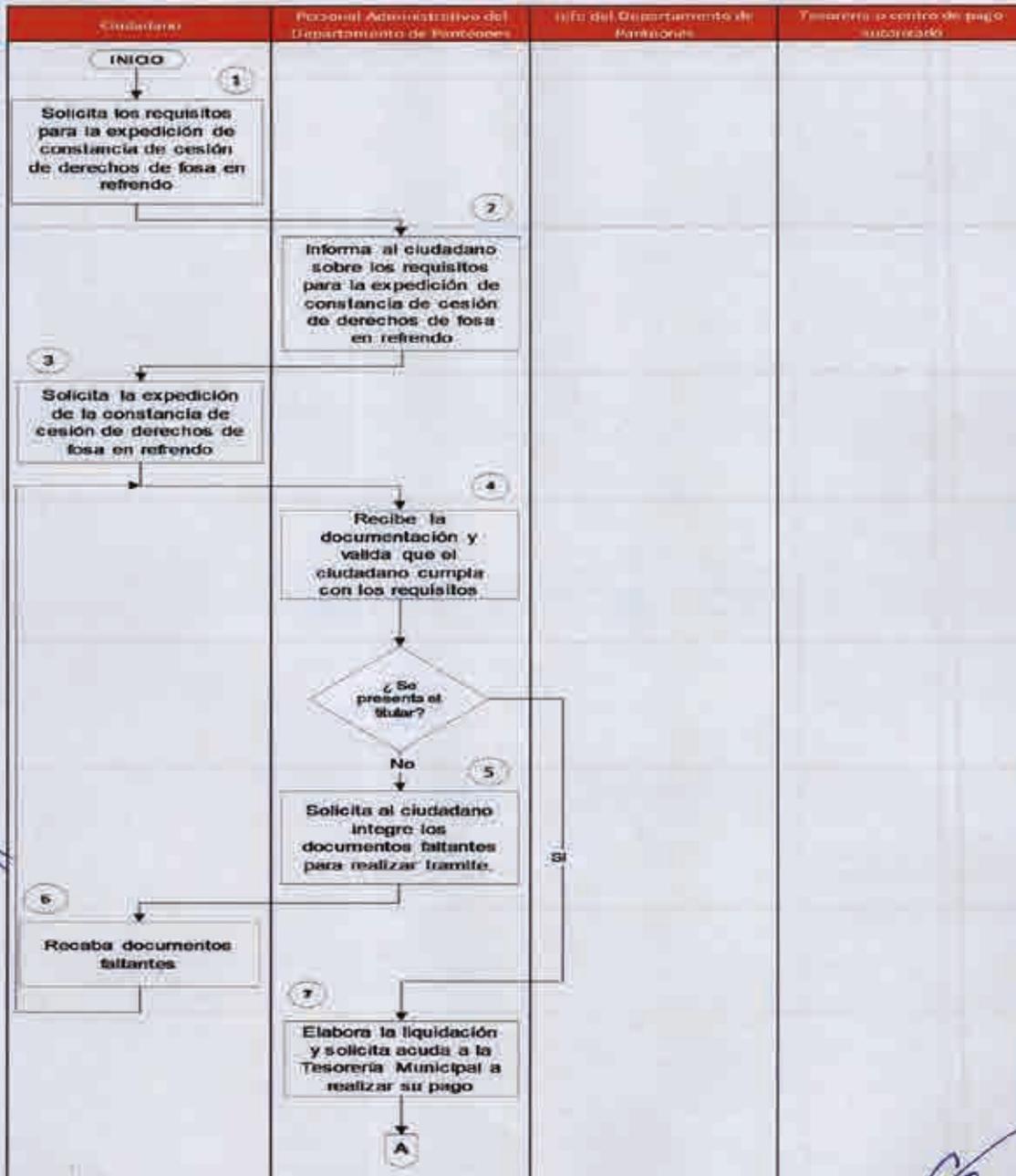
221

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.



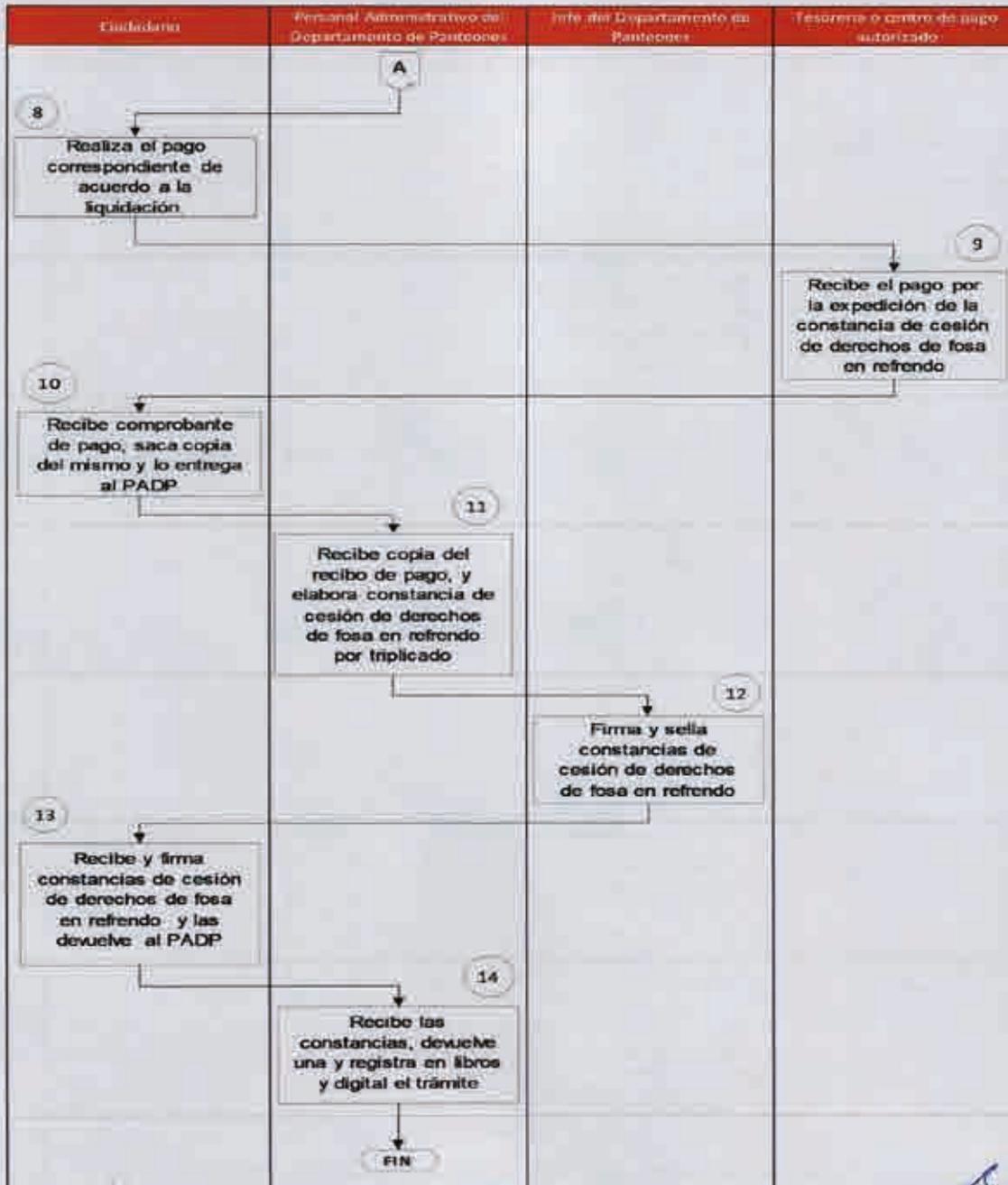
31/11/21

222

222

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



223

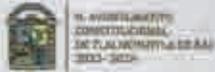
223



XI. Medición.

| Nombre del Indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|---|--------------|
| Expedición de constancia de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades). | Mide el porcentaje en la atención de trámites de la expedición de constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) | $\left[\frac{\text{Número de trámites de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) atendidos}}{\text{Número de trámites de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) solicitados}} \right] \times 100$ | Trimestral. |

J.H.I.E



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|----------------------|--|
| | | II. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 3022-3024 | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | |
| CESIÓN DE DERECHOS | | | | | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A | | | | | | | |
| G. | | | | | | FIRMA DE CONFORMIDAD | |
| CON DOMICILIO | | | | | | | |
| LOCALIDAD | | TLALNEPANTLA DE BAZ | | TELÉFONO | | *** | |
| QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA | | | | | | | |
| DEL PANTEÓN MUNICIPAL | | | | | | | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE | | | | | | | |
| INHUMADOS CON FECHA | | | | | | | |
| ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO | | | | DE FECHA | | | |
| PERIODO DE DERECHOS CUBIERTOS | | | | FECHA DE VENCIMIENTO | | | |
| NOTIFICACIÓN: ARTICULO 38º LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE 7 AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), EL DERECHO DE USO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA SE REVERTIRA AL MUNICIPIO. | | | | | | | |
| FIRMA DE CONFORMIDAD | | | | ATENTAMENTE | | | |
| | | | | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | |

225

225



Instructivo
Cesión de derechos.

| Información requerida | Instrucción |
|--|--|
| Tlaxcala de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| C. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Firma de conformidad. | Firma del titular de la fosa. |
| Con domicilio. | Anotar el domicilio completo del titular. |
| Localidad. | Anotar la colonia y municipio del titular. |
| Teléfono. | Anotar el número telefónico del titular. |
| Que acredita la titularidad del Derecho de uso de la fosa. | Anotar el número de fosa |
| Del panteón municipal. | Anotar el nombre del panteón a que se refiere el refrendo. |
| Donde se encuentran los restos de: | Anotar el nombre completo de la última persona sepultada. |
| Inhumados con fecha. | Anotar la fecha de inhumación de la última persona sepultada |
| Último trámite realizado. | Anotar cual fue el último trámite realizado. |
| De fecha. | Anotar la fecha del último trámite realizado. |
| Periodo de derechos cubiertos. | Anotar que periodo está pagando de refrendo. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar la fecha de vencimiento del pago del periodo de refrendo. |
| Firma de conformidad. | Plasmar la firma del titular para que se acredite la notificación. |
| Atentamente Jefe del Departamento de Panteones. | Firma del Jefe del Departamento de Panteones y sello oficial del Departamento. |

2/1/21

226

226

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
|  C. Horacio Benjamín Reyes Schiavon. Jefe del Departamento de Panteones. |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. |  C. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

[Handwritten signature]



Expedición de Constancia de Exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales.

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de exhumación, mediante la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente, así como a la Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México, titulares de una fosa, que soliciten la exhumación de restos humanos áridos de los Panteones Municipales.

III. Referencias.

Federal.



227

- 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



227

Estatal.

Handwritten blue scribbles

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; y Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

Handwritten blue mark

Handwritten blue signature

Large handwritten blue signature



- Código Administrativo del Estado de México. Título Cuarto. Capítulo Segundo. artículo 2.65 fracción III. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México. Capítulo Octavo, artículo 87. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 05 de agosto de 2015, 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, artículos 1 y 3. 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 Tlalnequántia de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII; artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII, y artículo 339. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnequántia de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1 y 2, artículo 4 fracción I, artículos 5 y 9; Capítulo IV artículo 18; Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso b, XII y XIV; Capítulo VIII artículos 57 al 66; Capítulo XII artículos del 107 al 109. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnequántia de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII; Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones

21/11/24

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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.
- **Deudos:** A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.
- **Disponente originario:** A la persona que conforme a los términos de la ley de correspondan decidir sobre su cuerpo o cualquiera de sus órganos, para después de su muerte.
- **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.
- **Extracción:** A sacar las cenizas o restos áridos que fueron colocadas dentro de un nicho u osario, así como los restos áridos que fueron colocados en un osario.
- **Fosa o Tumba:** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación.
- **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.

- Permiso sanitario de exhumación de restos humanos áridos del Instituto de Salud del Estado de México (COPRISEM), en caso de que se pretenda el traslado de los restos del cadáver a una distancia mayor a 100 kilómetros dentro del Estado.
- Autorización de exhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Acta de defunción.

229

229

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.



- 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 (COPRISEM).
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 155, ejercicio fiscal 2022.
- 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.

2/1/12

230

230

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | 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 Restos Humanos Áridos. |
| 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 trámite. Si: Elabora la liquidación y solicita acuda a la Tesorería Municipal a realizar su pago. |

2/1/12

Handwritten signatures and initials in blue ink.



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 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 a la liquidación. |
| 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 del mismo 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. |



231



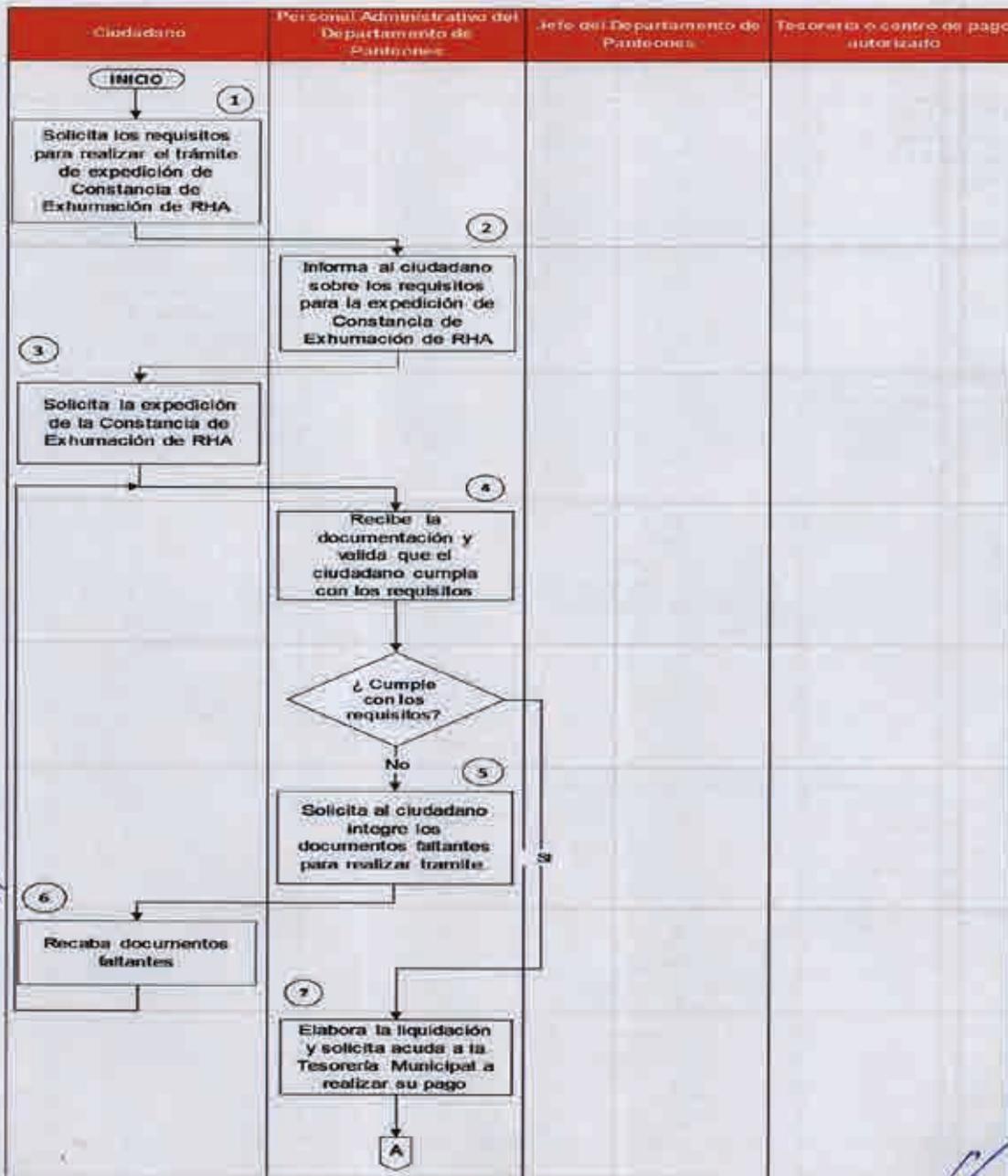
231

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials



X. Diagrama de Flujo.



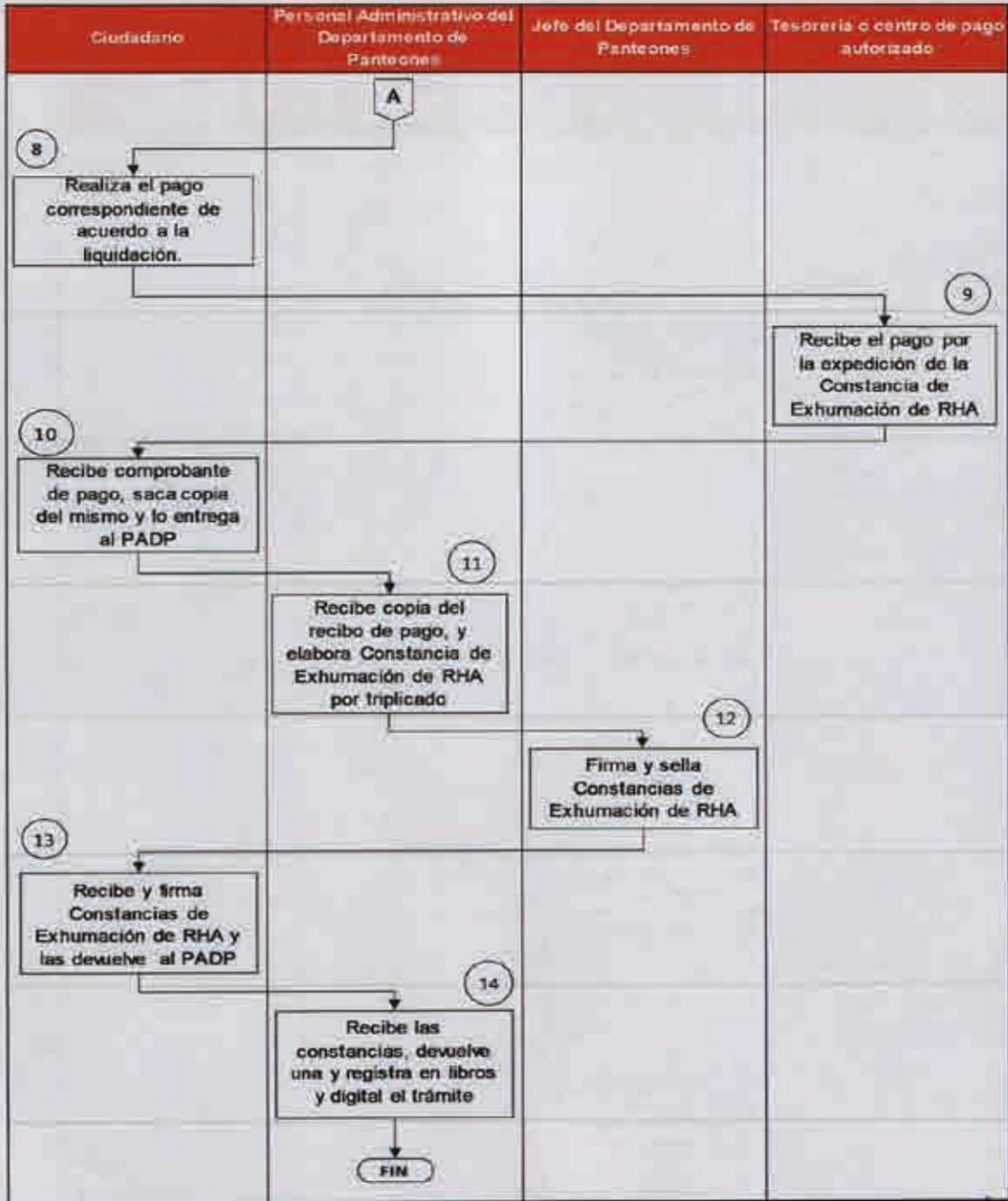
232

232

3/4/14

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



233

233

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del Indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos. | Mide el porcentaje en la expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos. | $\frac{\text{Número de expediciones de constancia de exhumación de restos humanos áridos atendidos}}{\text{Número de expediciones de constancia de exhumación de restos humanos áridos solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |

Handwritten signature or initials in blue ink.

Handwritten signature or initials in blue ink.

Handwritten signature or initials in blue ink.



GOBIERNO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2002-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | |
|--|---|--|--|
| | GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2002-2024 | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | |
| CONSTANCIA DE EXHUMACIÓN | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A | | | |
| ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____ PRESENTE: | | | |
| SIRVASE PERMITIR LA EXHUMACIÓN DE LOS RESTOS ÁRIDOS DE QUIÉN EN VIDA LLEVARÁ EL NOMBRE DEL ADULTO _____ | | | |
| INHUMADOS EL DÍA _____ | | EN LA FOSA : _____ | |
| DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____ | | | |
| PARA SER INCINERADOS EN: _____ | | | |
| EL DÍA: _____ | A LAS: _____ | | |
| DATOS DEL SOLICITANTE | | | |
| NOMBRE: _____ | FIRMA _____ | | |
| DOMICILIO: _____ | | | |
| TELÉFONO: _____ | | | |
| | | ATENTAMENTE | |
| | | JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES | |
| QUEDA EstrictAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TÉRMINO DE LA EXHUMACIÓN LOS RESTOS ÁRIDOS Y RESTOS DE ATAÚD DEBERÁN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA | | | |
| ELABORO: _____ | | | |
| REG. LIB: _____ | | | |
| BD: _____ | | | |
| REG. INF: _____ | | | |

235

235

21112

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo

Constancia de exhumación.

| Información requerida | Instrucción |
|----------------------------------|--|
| Tlaxcala de Baz, México a. | Anotar fecha del día. |
| Encargado del Panteón Municipal. | Anotar nombre del encargado del panteón. |
| Nombre del Adulto. | Anotar de quien en vida llevó el nombre, de los restos áridos que van a exhumar. |
| Inhumados el día. | Anotar fecha en la que fue inhumado. |
| En la fosa. | Anotar el número de fosa en la se inhumo. |
| Del Panteón Municipal. | Anotar de qué panteón municipal será exhumado. |
| Para ser incinerados. | Anotar el nombre del lugar cripta o panteón municipal donde será trasladado. |
| El día. | Anotar la fecha del día que se llevara a cabo la exhumación. |
| A las. | Anotar la hora en que llevara a cabo la inhumación. |
| Datos del solicitante. | |
| Nombre. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Domicilio. | Anotar el domicilio completo del titular. |
| Teléfono. | Anotar el número telefónico del titular. |
| Firma. | Plasmar la firma del titular. |
| Recuadro en blanco. | Se colocará el selle del Departamento. |
| Jefe del Departamento. | Firma del Jefe del Departamento de Panteones. |

11/12

236

236

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
|  C. Horacio Benjamín Reyes Schrayon. Jefe del Departamento de Panteones. Tlaxcala de Baz 2022-2024 |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios. Tlaxcala de Baz 2022-2024 |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxcala de Baz 2022-2024 |

[Handwritten signature and initials]



Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas, en panteones municipales.

I. Objetivo.

Mejorar la atención del servicio público de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas, mediante la inhumación en la fosa común que designe la Dirección de Servicios Públicos, para su registro y que permita su posterior localización; cumpliendo con los requisitos legales en los panteones públicos del Municipio de Tlaxiaco, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos-Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como Fiscalías y Ministerios Públicos que soliciten la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en los Panteones Municipales de Tlaxiaco, Estado de México.

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. 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. 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. 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. 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. 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 Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México. Capítulo Octavo, artículo 87. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 05 de agosto de 2015, 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, artículos 1 y 3. 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 Tlalneantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII; y artículo 339. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalneantla de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1 y 2, artículo 4 fracción I, artículos 5 y 9; Capítulo IV artículo 18; Capítulo V artículo 25 fracción VII y IX inciso c y f, fracciones IX, XII y XIV; Capítulo VI artículos 33 y 34; Capítulo XIII artículos 110 al 118. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII; Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

A-1412

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, a los servicios administrativos de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas.

El Jefe del Departamento, deberá:

- Revisar, validar y autorizar la inhumación de cadáveres en panteones municipales.
- Elaborar oficio a la Tesorería Municipal de liquidación a la funeraria que preste 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

La Tesorería Municipal, deberá:

- Recibir los documentos para cotejarlos y autorizar la liquidación y proceder al pago a la funeraria que proporcionó el servicio.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



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.
- **Qué se entiende por PFNI:** Personas fallecidas no identificadas, que se refiere a los cadáveres de personas cuya identidad se desconoce.
- **Qué se entiende por PFINR:** Personas fallecidas identificadas no reclamadas, que se refiere a los cadáveres que han sido plenamente identificados conforme al proceso de identificación forense y aún no han sido reclamados
- **Reinhumación:** A la práctica de volver a sepultar restos humanos y restos humanos áridos previamente exhumados
- **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.



239



239

31/11/18

Handwritten signature or initials in blue ink.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten signature or initials in blue ink.

Large handwritten signature in blue ink.

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 esté la autorización para su realización.
- Oficio Dirigido al Director de Servicios Públicos solicitando la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas 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.

- Expedición de constancia de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas 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.

11/12

IX. Descripción de Actividades.

| No | Puesto | Actividad |
|----|----------------------------|---|
| 1 | Fiscalía. | Solicita mediante oficios la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas. |
| 2 | Departamento de Panteones. | Recibe, recaba los oficios de solicitud de inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas. |
| 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 fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas 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 |

Handwritten notes in blue ink on the left margin.

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin.



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| | | 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 |
| 9 | Departamento de Panteones. | Elabora oficio a la Tesorería Municipal solicitando la liquidación a la funeraria de la inhumación de cadáveres de personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas. |
| 10 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Recibe, valida liquidación de pago a funeraria por la inhumación de cadáveres personas fallecidas no identificadas cuya identidad se desconoce o personas fallecidas identificadas no reclamadas. |
| 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. |



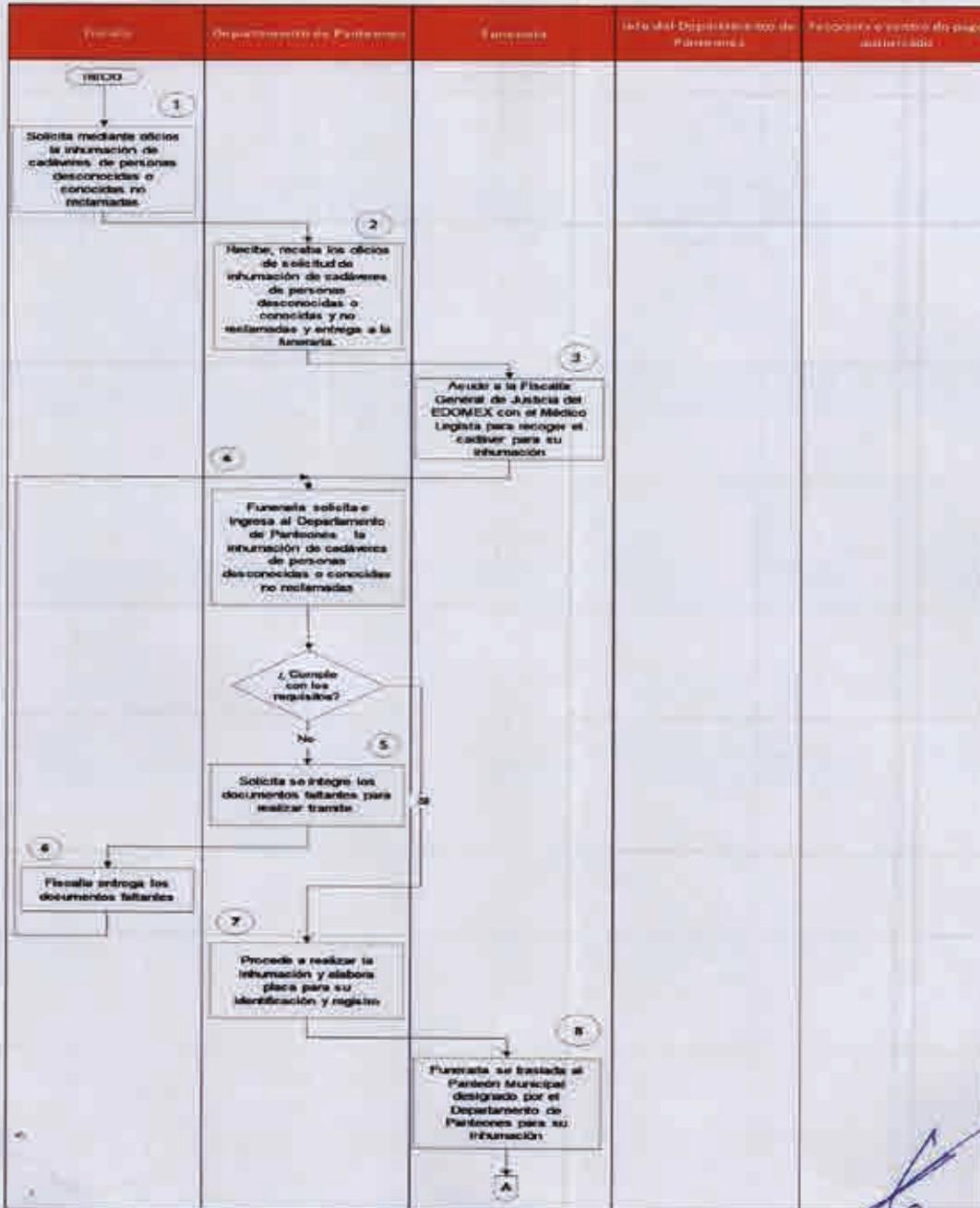
241



241



X. Diagrama de Flujo.



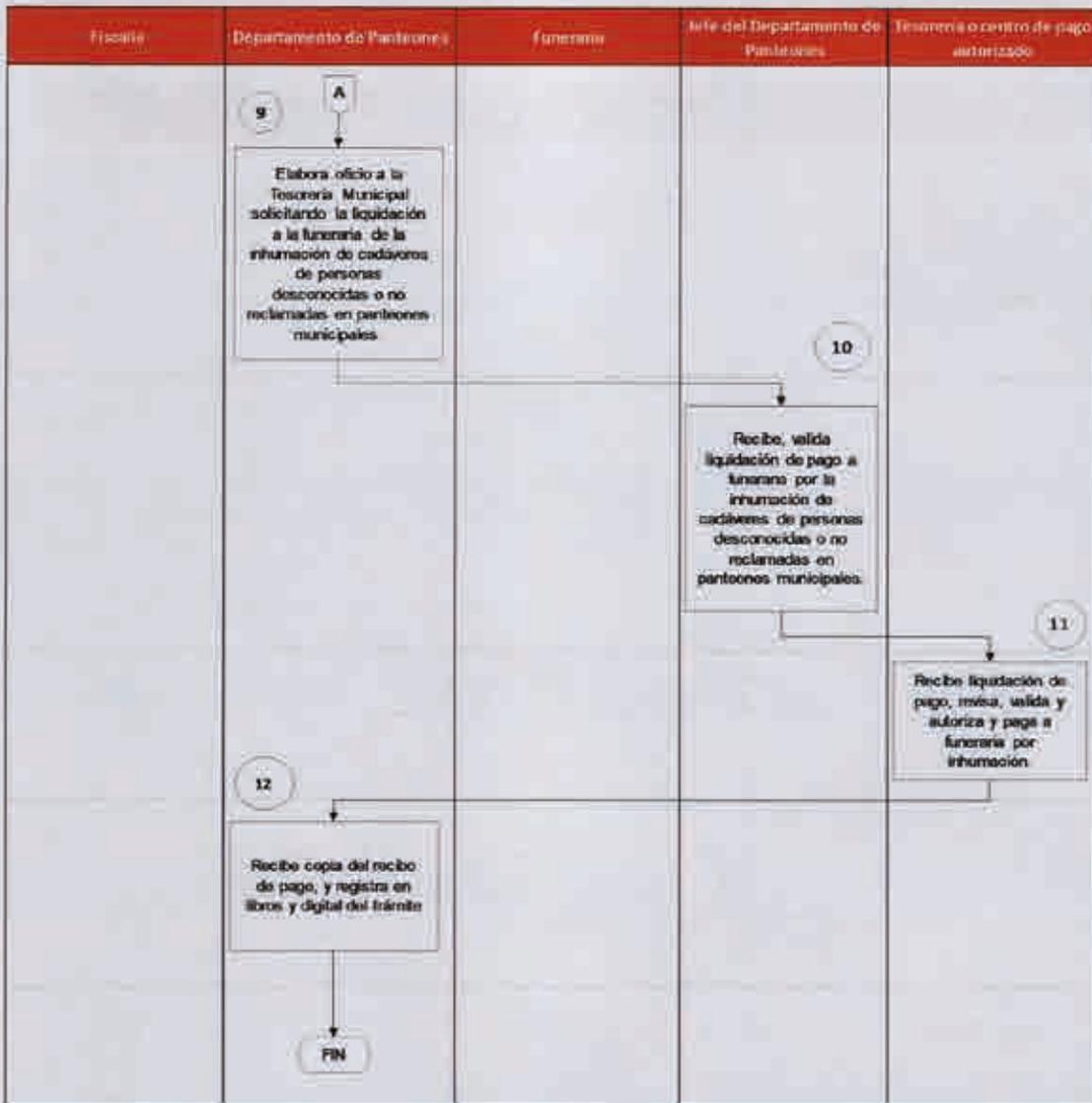
J.H.F.

242

242

Handwritten notes and signatures on the left margin.

Handwritten signatures and initials on the right margin.



243

243



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formulas | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales. | Mide el porcentaje en la expedición de constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales. | $\frac{\text{Número de expediciones de inhumaciones de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales atendidas}}{\text{Número de expediciones de inhumaciones de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales solicitadas}} \times 100$ | Trimestral. |

244

244

21/11/14

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
2021-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | |
|--|---|--|
| GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | tlaxcala MÚNICIPIO DE TLAXCALA |
| CONSTANCIA DE INHUMACIÓN, PANTEÓN ECOLÓGICO "HORIZONTE DE PAZ" | | |
| TLAXCALA DE BAZ, MEXICO A | | |
| ENCARGADO DEL PANTEÓN ECOLÓGICO: _____ | | |
| SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÓN DEL CADÁVER DEL _____ | | |
| EN LA FOSA _____ | GAVETA _____ | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____ | | |
| INHUMADOS EL _____ | | |
| DATOS DEL SOLICITANTE | | |
| NOMBRE: _____ | | FIRMA DE CONFORMIDAD |
| DOMICILIO: _____ | | |
| FUNERARIA _____ | | |
| MATERIAL DEL ATAUD _____ | | |
| MEDIDAS DE LA FOSA _____ | | |
| TELÉFONO _____ | | |
| FECHA DE VENCIMIENTO _____ | | |
| <p>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 usen en los Panteones Ecológicos deberán ser biodegradables, es decir producidos con materiales como madera ajana, hojas de bombú, papel o fibras naturales como mimbré. — 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.</p> | | |
| <p>NOTIFICACIÓN: LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS 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.</p> | | |
| _____ FIRMA DE NOTIFICACIÓN | | MEDIDAS DE LA CRUZ O PLACA |

245

245



Instructivo.
Constancia de Inhumación, Panteón Ecológico "Horizonte de Paz"

| Información requerida | Instrucción |
|--|---|
| Tlaxcala de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| Encargado del Panteón Ecológico. | Anotar nombre del panteón: Horizonte de Paz. |
| Sírvase permitir la inhumación del cadáver del | Anotar nombre de la persona que van a sepultar |
| En la fosa. | Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación. |
| Gaveta. | Anotar en nombre de la gaveta "del jardín horizonte de paz" |
| Donde se encuentran los restos de | Se deja en espacio en blanco. |
| Inhumados él. | Se deja el espacio en blanco |
| Datos del solicitante. | |
| Nombre. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa y firma |
| Domicilio. | Anotar el domicilio completo del titular. |
| Firma de conformidad. | Solicitar se firme la constancia de inhumación. |
| 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. | Anotar el teléfono del titular. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar en qué fecha vence los derechos de la fosa. |
| Firma de notificación. | Firma el Jefe del Departamento. |

246

246

246

[Handwritten signatures and marks]



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
|  <p>C. Horacio Benjamín Reyes Sehjavon. Jefe del Departamento de Panteones</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos</p> |



247



247

3/11/24

Handwritten signatures in blue ink



Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres en Panteones Municipales.

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de inhumación, mediante la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlaxiahuacan de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente, así como a la Tesorería Municipal y a la ciudadanía con residencia permanente en el Municipio de Tlaxiahuacan 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.
- Ley General de Salud. Título Décimo Cuarto, Capítulo V, artículo 348. Diario Oficial de la Federación 7 de febrero de 1984, 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. 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

31/11/17



- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155 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, artículos 1 y 3. 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 Tialnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII; y artículo 339. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tialnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1 y 2, artículo 4 fracción I, artículos 5 y 9. Capítulo IV artículo 18; Capítulo V artículo 25 fracción VII y IX inciso c, fracciones XII y XIV; Capítulo VI artículos 33 y 34; Capítulo VII artículos del 46 al 56. Capítulo XIII artículos 110 al 113, Capítulo XVII, artículos 131 y 132. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tialnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Título Cuarto; Capítulo Tercero, artículo 43 fracción VIII. Gaceta Municipal, 6 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



249

IV. Responsabilidades.



249

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



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.

- Expedición de 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 Tlaxcala de Baz, Estado de 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 2022.

H-H-2

250

250

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



- 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 | 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. Sí: 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 a 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 del mismo 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. |
| 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. |



251



251



| No | Puesto | Actividad |
|----|---|---|
| 14 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones | Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite. |



252



252

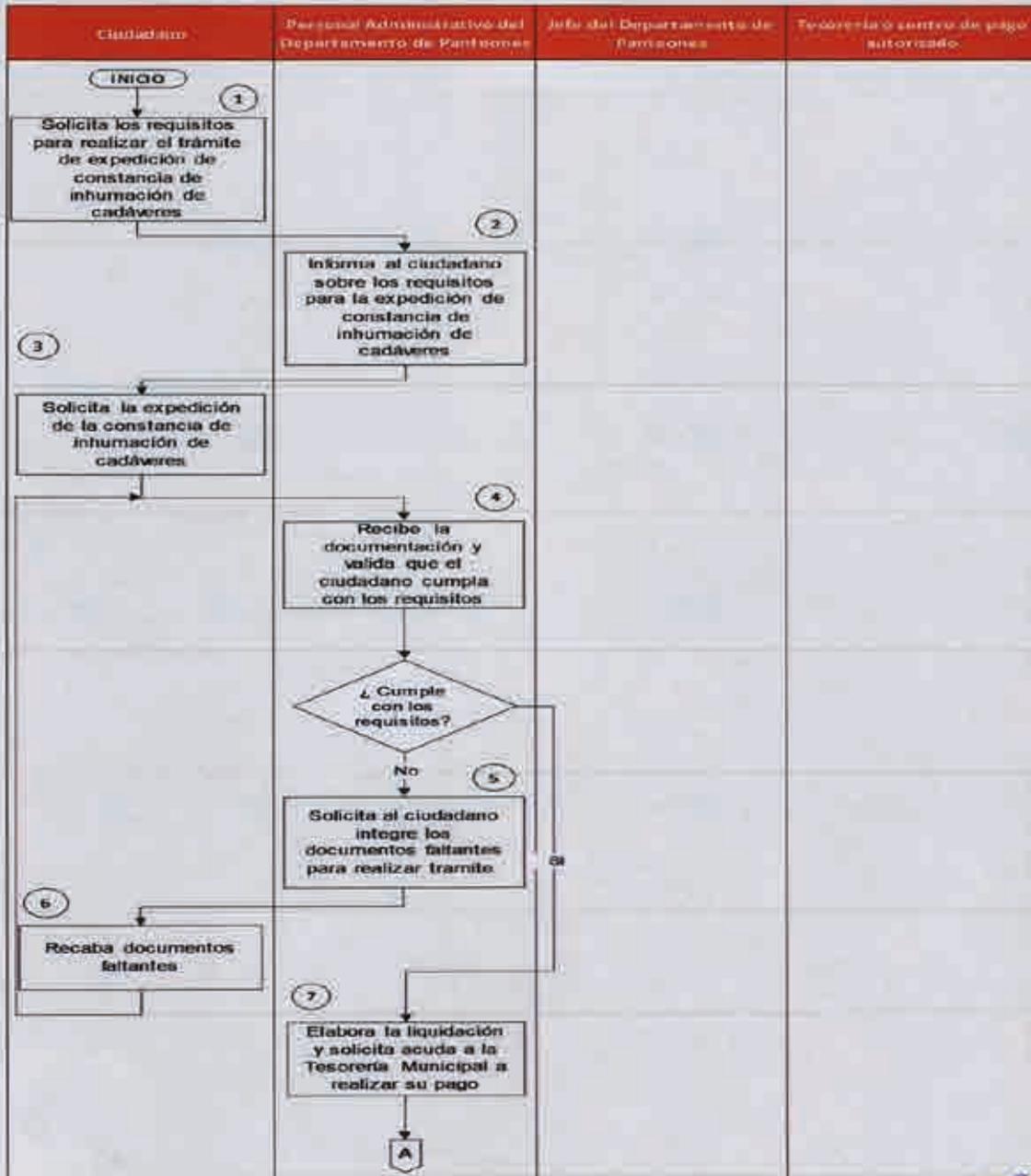
211-1

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.

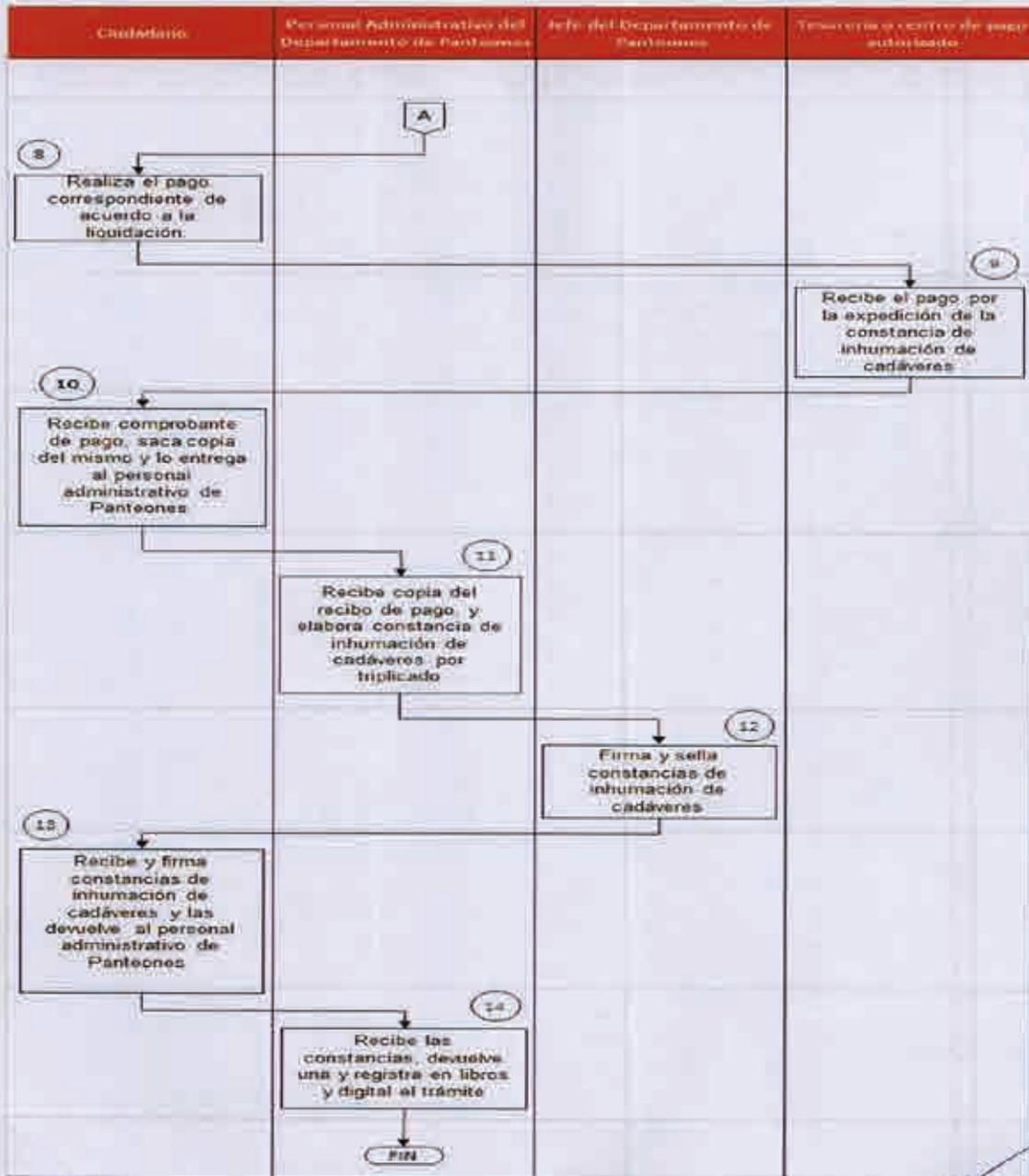


253

253

Handwritten notes in blue ink on the left margin.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



254

254



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|--|--------------|
| Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales. | Mide el porcentaje en la expedición de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales. | $\frac{\text{Número de expediciones de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales gestionados}}{\text{Número de expediciones de constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



255



255

Handwritten signature

Handwritten signature and initials



EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2023 - 2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
|  EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIALNEPANTLA DE BAZ 2023 - 2024 | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | |  | |
| CONSTANCIA DE INHUMACIÓN | | | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A | | | | | |
| ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____ | | | | | |
| SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÓN DEL CADÁVER | | | | | |
| | | | | EN LA FOSA | |
| ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____ | | | | | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____ | | | | | |
| INHUMADOS EL _____ | | | | | |
| DATOS DEL SOLICITANTE : | | | | | |
| NOMBRE: _____ | | | | Firma INHUMACIÓN | |
| DOMICILIO: _____ | | | | | |
| CONDOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES, PLAZA GUSTAVO BAZ GUSTAVO BAZ S/N CENTRO TIALNEPANTLA | | | | | |
| FLINERARIA _____ | | | | | |
| MATERIAL DEL ATAUD _____ | | | | | |
| MEDIDAS DE LA FOSA _____ | | | | | |
| TELÉFONO _____ | | | | | |
| FECHA DE VENCIMIENTO _____ | | | | | |
| <p>AVISO IMPORTANTE: DEBERÁ APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRAMITE, QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACIÓN, NO SE AUTORIZA LA INSTALACION DE BARRANDALES, TIENE UN PLAZO DE 9 DIAS PARA COLOCAR CRUZ QUE NO DEBERÁ EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PLINTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERÁ EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRÁ COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA. LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERÁN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.</p> | | | | | |
| <p>NOTIFICACION: LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TERMINO DE SU TEMPORALIDAD DE SIETE AÑOS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESION DE LA FOSA SE REVIVIERA AL MUNICIPIO</p> | | | | | |
| FIRMA DE NOTIFICACIÓN | | | |  MEDIDAS DE LA CRUZ | |
| ELABORÓ: _____ REG. LIB: _____ BD: _____ REG. INF: _____ | | | | | |

256

256



Instructivo
Constancia de Inhumación

| Información requerida | Instrucción |
|---|---|
| Tlaxcala de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| Sírvase permitir la inhumación del cadáver. | Anotar si la fosa es disponible o era del titular. |
| En la fosa. | Anotar el número de la fosa. |
| Encargado en turno del Panteón Municipal. | Anotar nombre del encargado del panteón. |
| Donde se encuentran los restos de. | Anotar el nombre del panteón que va dirigida la inhumación. |
| Inhumados el. | Anotar nombre de la persona que van a sepultar. |
| Datos del solicitante: | |
| Nombre. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Domicilio | Anotar el domicilio completo del titular. |
| Firma | Plasmar la firma del solicitante de la fosa. |
| 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. | Anotar el teléfono del titular. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar en qué fecha vence los derechos de la fosa. |
| Recuadro en blanco. | Colocar el sello del Departamento. |
| Firma de notificación. | Firma el Jefe del Departamento. |

257

257

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
| C. Horacio Benjamín Reyes Schiayón. Jefe del Departamento de Panteones. Tlaxcala de Baz 2022-2024 | C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. Tlaxcala de Baz 2022-2024 | L. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxcala de Baz 2022-2024 |



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, mediante la expedición de la constancia respectiva, para los habitantes del Municipio de Tlalnequintla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como a la Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnequintla 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.
- Ley General de Salud. Título Décimo Cuarto, Capítulo V, artículo 348. Diario Oficial de la Federación 7 de febrero de 1984, 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. 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. 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. 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. 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.

X-11/2

258

258

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



- Código Financiero del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, artículo 155. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México. Capítulo Octavo, artículo 87. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 05 de agosto de 2015, 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, artículos 1 y 3. 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 Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII, y artículo 339. Gaceta Municipal, 22 de febrero de 2022, 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, artículo 4 fracción I, artículos 5 y 9. Capítulo IV artículo 18; Capítulo V artículo 25 fracción VII y IX inciso c, fracciones XII y XIV. Capítulo VI artículos 33 y 34; Capítulo VII, artículos del 46 al 56; Capítulo XVII, artículos 131 y 132. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII; Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



259



259

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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 coteo 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.

11/12

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.



260



260

VII. Resultados.

- Expedición de 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

Handwritten signatures and marks in blue ink.



- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2022.
- 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.

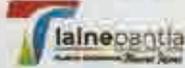
| No | Puesto | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Ciudadano. | Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados. |
| 2 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Informa al ciudadano sobre los requisitos para la 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 a la liquidación. |
| 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 del mismo 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. |
| | | |



261



261



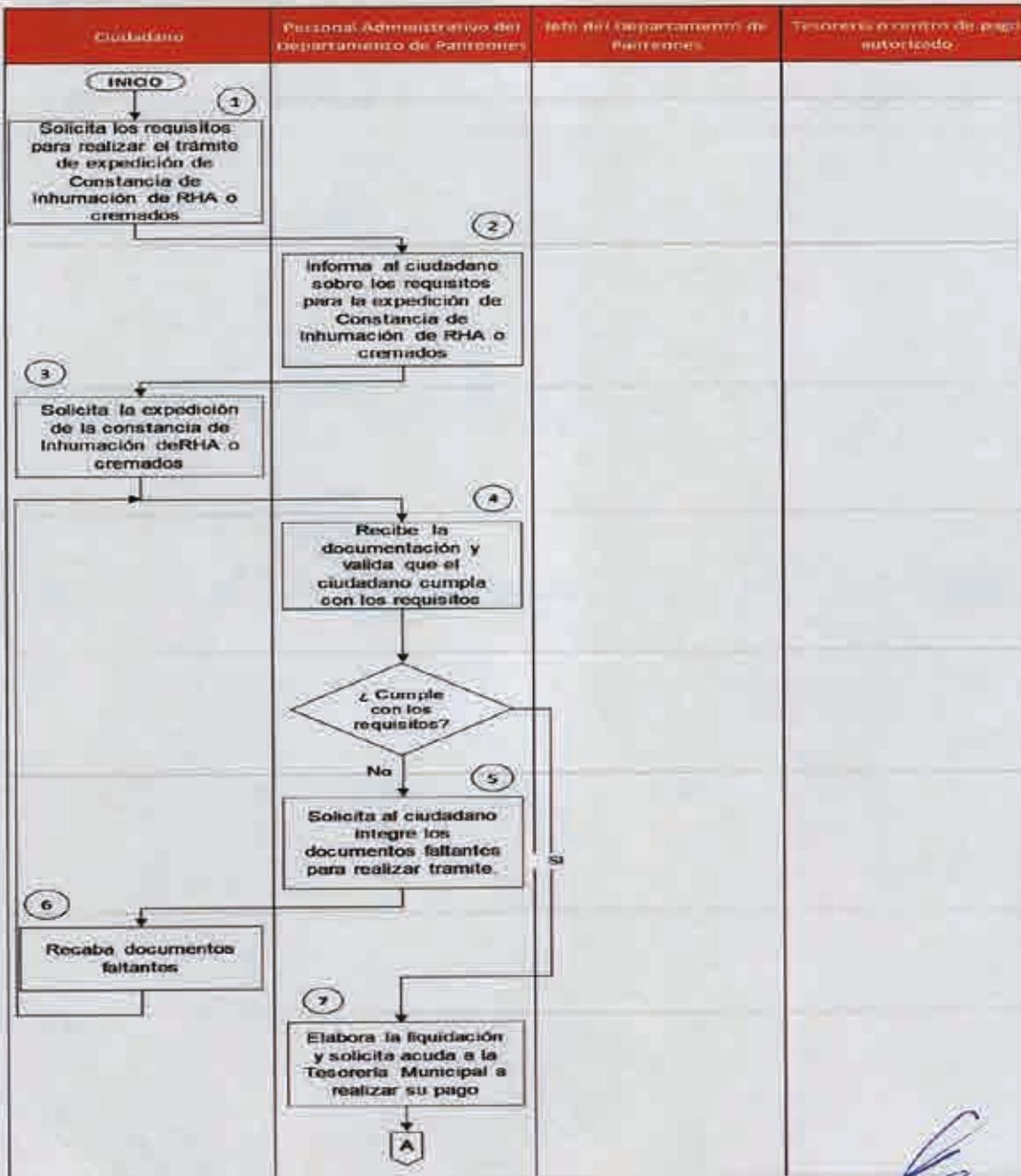
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 12 | Jefe del Departamento de Panteones | Firma y sella las constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las entrega al ciudadano. |
| 13 | Ciudadano | Recibe y firma constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las devuelve 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. |

262

262

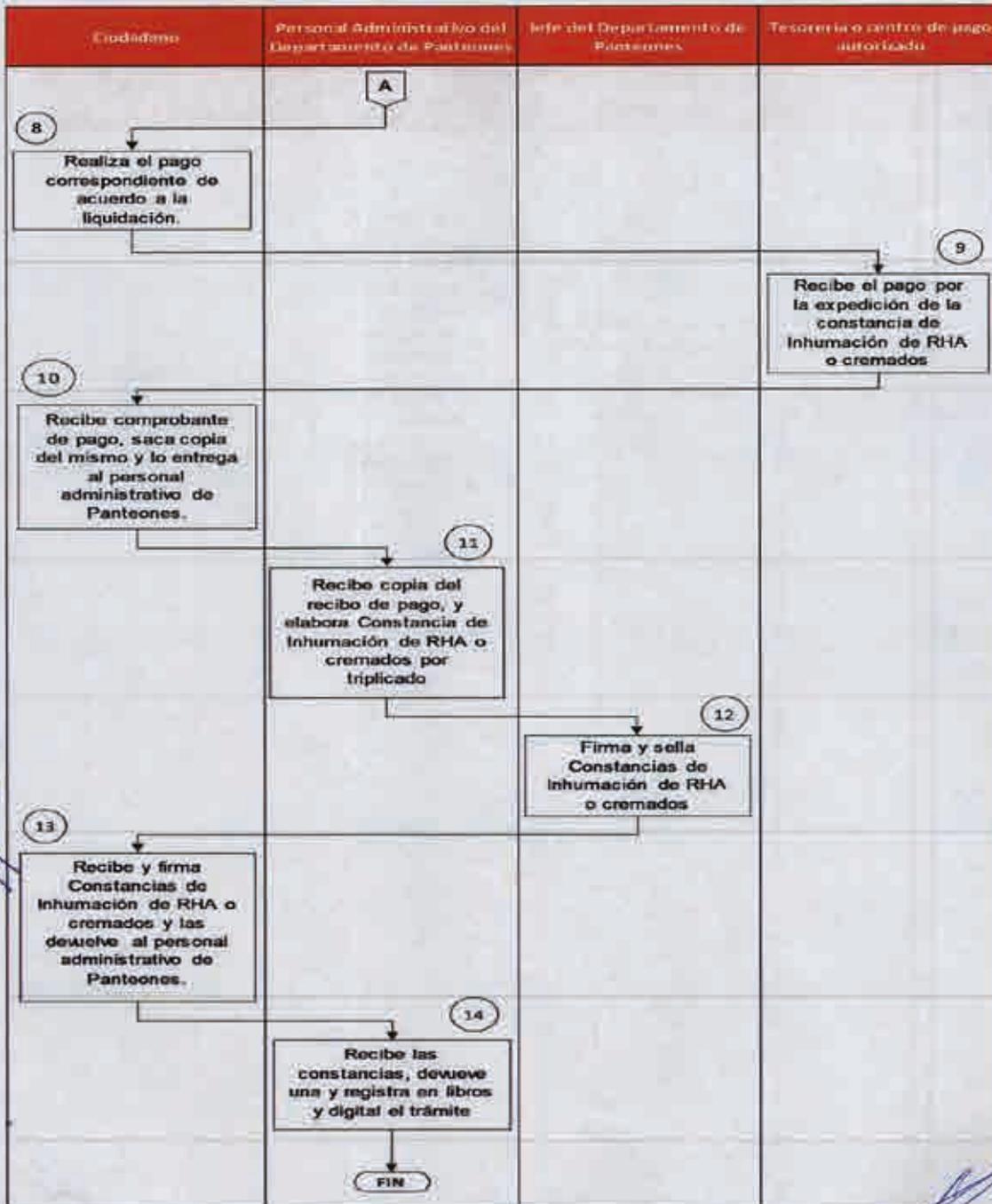


X. Diagrama de Flujo.



263

263



264

264



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Expedición de constancia de Inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales. | Mide el porcentaje en la expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales. | $\frac{\text{Número de expedición de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales atendidos.}}{\text{Número de expedición de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |



265



265



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
3003 - 3034



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | |
|---|--|---|--|
| | <p>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 3003 - 3034</p> | <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES</p> | |
| CONSTANCIA DE INHUMACIÓN | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A | | | |
| ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____ | | | |
| SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÓN DEL CADÁVER | | EN LA FOSA | |
| ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEÓN MUNICIPAL _____ | | | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____ | | | |
| INHUMADOS EL _____ | | | |
| DATOS DEL SOLICITANTE : | | | |
| NOMBRE: _____ | | firma | |
| DOMICILIO: _____ | | | |
| CON DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES, PLAZA GUSTAVO BAZ GUSTAVO BAZ SIN CENTRO TLALNEPANTLA | | INHUMACIÓN | |
| FUNERARIA _____ | | | |
| MATERIAL DEL ÁTAUD _____ | | | |
| MEDIDAS DE LA FOSA _____ | | | |
| TELÉFONO _____ | | | |
| FECHA DE VENCIMIENTO _____ | | | |
| <p><small>AVISO IMPORTANTE: DEBERÁ APLICARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN EL TRAMITE. QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA INHUMACION. NO SE AUTORIZA LA INSTALACION DE BANCALES. TIENE UN PLAZO DE 9 DIAS PARA COLOCAR CRUZ QUE NO DEBERÁ EXCEDER LOS 30 CM DE ALTO Y ANCHO. SIN PUNOS, PUNTAS O PARTES PESADAS. E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR. NO DEBERÁ EXCEDER LOS 30 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRAN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA. LOS RESTOS ARROJADOS Y RESTOS DE ÁTAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.</small></p> | | | |
| <p><small>NOTIFICACIÓN. LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA, DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TERMINO DE SU TEMPORALIDAD DE SIETE AÑOS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO Y CONSEQUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA SE REVIERTIRA AL MUNICIPIO.</small></p> | | | |
| FIRMA DE NOTIFICACIÓN | |  MEDIDAS DE LA CRUZ | |

21/1/12

266

266



Instructivo.

Constancia de Inhumación.

| Información requerida | Instrucción |
|---|---|
| Tlaxcala de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| Sírvase permitir la inhumación del cadáver. | Anotar si la fosa es disponible o era del titular. |
| En la fosa. | Anotar el número de la fosa. |
| Encargado en turno del Panteón Municipal. | Anotar nombre del encargado del panteón. |
| Donde se encuentran los restos de: | Anotar el nombre del panteón que va dirigida la inhumación. |
| Inhumados el | Anotar nombre de la persona que van a sepultar. |
| Datos del solicitante. | |
| Nombre. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Domicilio. | Anotar el domicilio completo del titular. |
| Firma | Plasmar la firma del solicitante de la fosa. |
| 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. | Anotar el teléfono del titular. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar en qué fecha vence los derechos de la fosa. |
| Recuadro en blanco. | Colocar el sello del Departamento. |
| Firma de notificación | Firma el Jefe del Departamento |

Handwritten signature

267

267

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Reviso | Aprobo |
|--|--|--|
| <p>C. Horacio Benjamín Reyes Serravón Jefe del Departamento de Panteones</p> | <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios.</p> | <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos.</p> |

Handwritten mark

Large handwritten signature



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 para el uso de fosa en los panteones públicos municipales en el Municipio de Tlaxcala de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como la Tesorería Municipal, ciudadanía y titular de una fosa en Perpetuidad en los Panteones Municipales de Tlaxcala de Baz, Estado de México, 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. 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. 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. 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. 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. 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, artículos 1 y 3. 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 Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII, y artículo 339. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlaxcala de Baz, Estado de México, Capítulo I artículos 1 y 2, artículo 4 fracción I, artículos 5 y 9; Capítulo IV artículo 18; Capítulo V artículo 25 fracción VII y IX inciso c, fracciones XII y XIV, Capítulo VI artículos 35 al 39 y artículo 42. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

21/11/24



269

El Jefe del Departamento, 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.



269

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.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Handwritten signature and initials in blue ink.



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.

270

270

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 2022.
- 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.

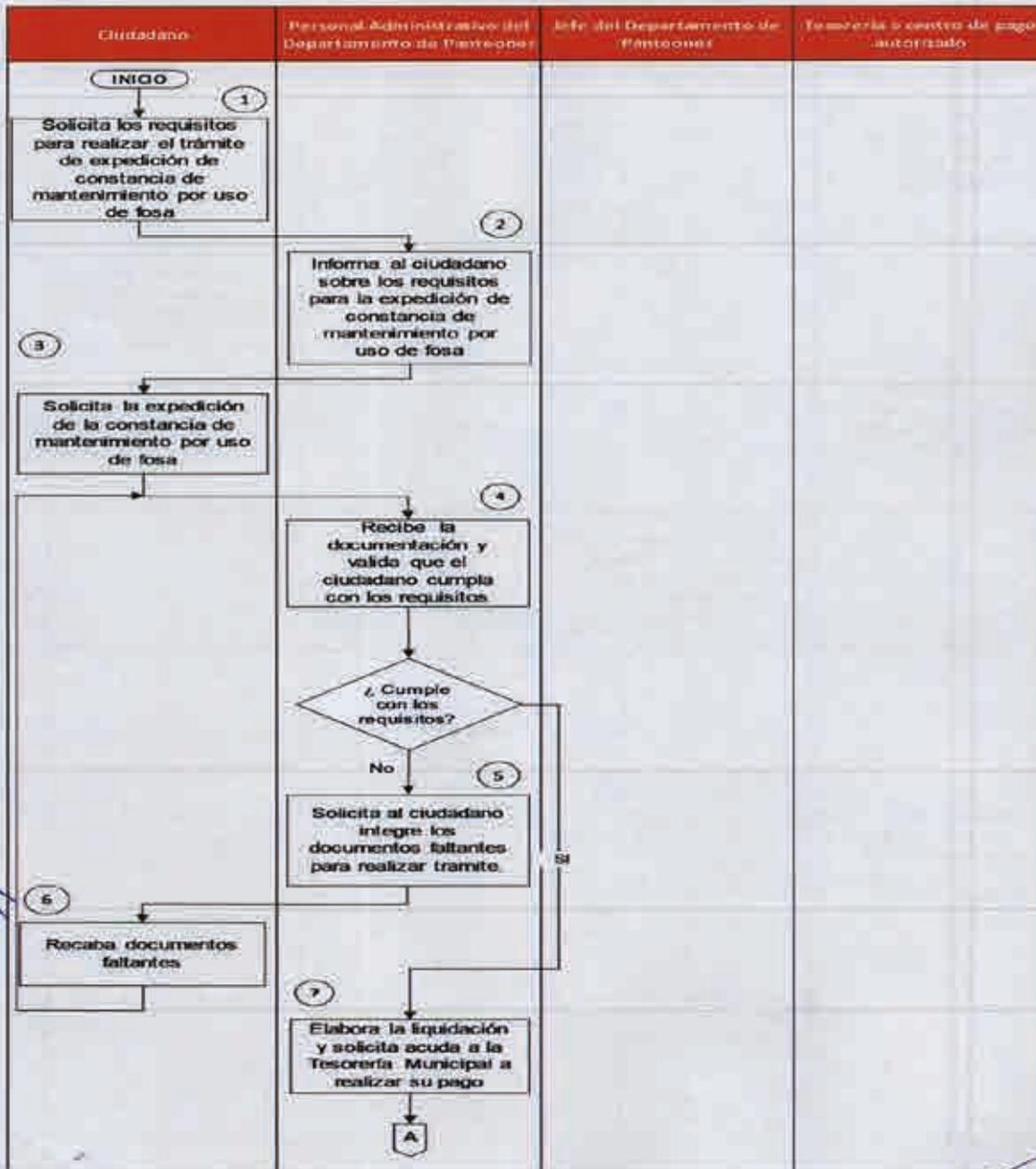
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Ciudadano. | Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa. |
| 2 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de 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 a 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 del mismo 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. |

271

271

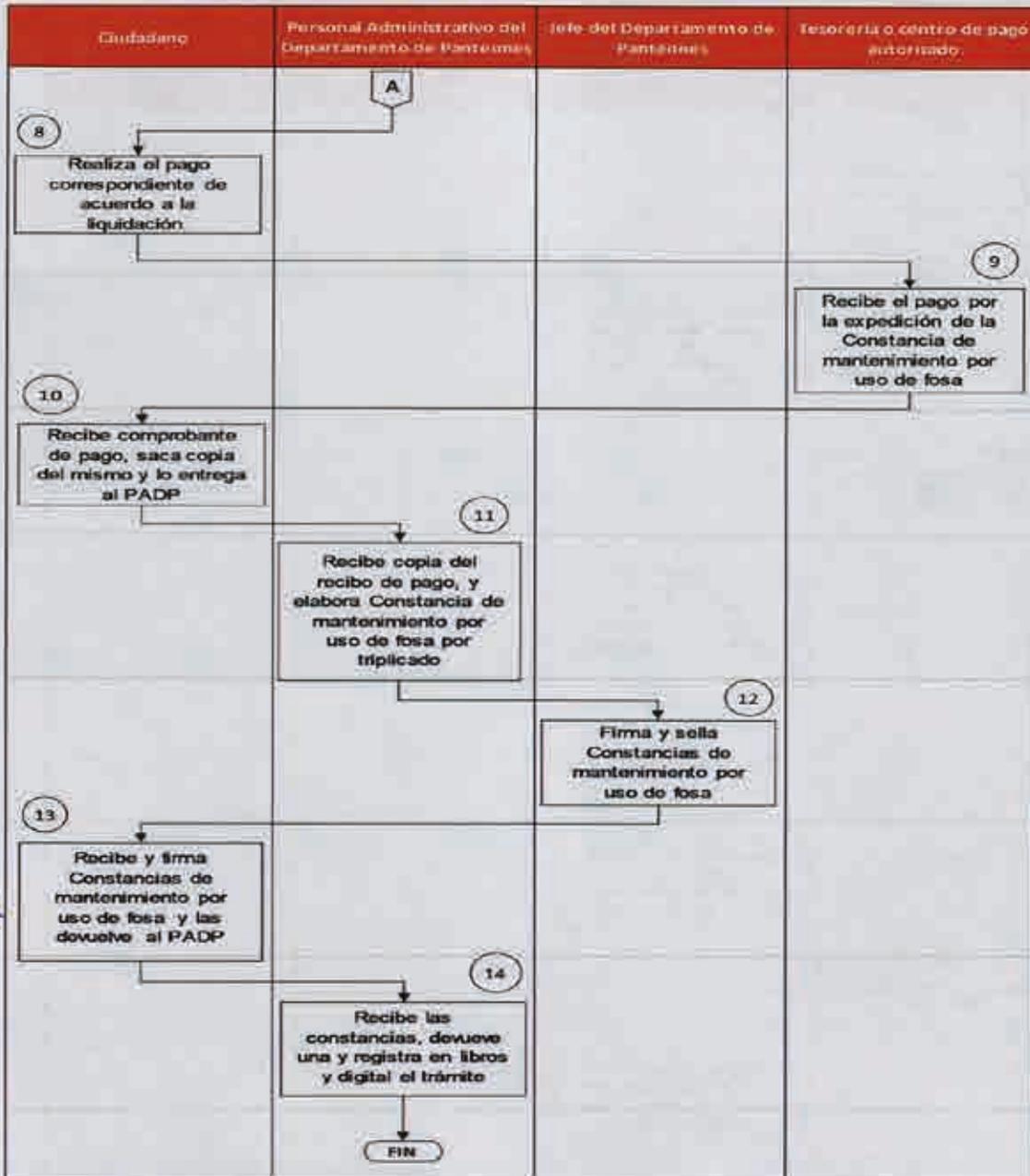


X. Diagrama de Flujo.



272

272



31/11/21

273

273

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales. | Mide el porcentaje en la expedición de constancias de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales. | $\frac{\text{Número de expediciones de constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales atendidos.}}{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales recibidos.}} \times 100$ | Trimestral. |

274

274



GOBIERNO
ESTADUAL
DE TLAXCALA
2023 - 2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | |
|---|---|---|--|
| | M. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2023 - 2024 | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | |
| MANTENIMIENTO DE PERPETUIDAD | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A | | | |
| TITULAR | | FIRMA DE CONFORMIDAD | |
| CON DOMICILIO EN | | | |
| LOCALIDAD | | TELÉFONO | |
| QUE ACREDITA EL PAGO DE MANTENIMIENTO DE LA FOSA | | | |
| DEL PANTEÓN MUNICIPAL DE: | | | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE | | | |
| INHUMADOS | | | |
| ULTIMO TRÁMITE REALIZADO | | DE FECHA | |
| PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO | | FECHA DE VENCIMIENTO | |
| <p>LE INFORMAMOS QUE TODO TRÁMITE REFERENTE A SU PERPETUIDAD, SOLO SERÁ ACEPTADO CON EL TITULO DE PERPETUIDAD ORIGINAL Y CON LA IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR EN ORIGINAL.</p> <p>NOTA: EL PAGO DE DERECHO POR MANTENIMIENTO, NO LE DA DERECHO A LA UTILIZACIÓN DE LA FOSA, SIN QUE EL TITULAR LO AUTORICE Y ACREDITE SU POSESIÓN.</p> | | SELLO | |
| FIRMA DE CONFORMIDAD | | ATENTAMENTE | |
| | | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES | |

275

275

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instructivo

Mantenimiento de perpetuidad

| Información requerida | Instrucción |
|--|--|
| Tlaxepantla de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| Titular | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Firma de conformidad. | Firma el titular de la fosa. |
| Con domicilio en | Anotar el domicilio del titular de la fosa. |
| Localidad. | Anotar la localidad del domicilio del titular de la fosa. |
| Teléfono. | Anotar el teléfono del titular de la fosa. |
| Que acredita el pago de mantenimiento de la fosa. | Anotar el número de la fosa de la cual se pagarán los derechos. |
| Del Panteón Municipal de | Anotar el nombre del panteón municipal del cual se pagarán los derechos. |
| Donde se encuentran los restos de. | Anotar, en su caso, el nombre de la persona que está sepultada ahí. |
| Inhumados. | Anotar la fecha en la que fueron inhumados los restos. |
| Último trámite realizado. | Anotar el último trámite realizado. |
| De fecha | Anotar la fecha del último trámite realizado. |
| Periodo de derechos cubierto. | Anotar el periodo de derechos cubiertos. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar la fecha de vencimiento del refrendo. |
| Recuadro en blanco. | Plasmar el sello del Departamento. |
| Firma de conformidad. | Firma el titular de la fosa. |
| Atentamente Jefe del Departamento de Panteones. | Firma del Jefe de Departamento. |

1-1-12



276



276

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
|  C. Horacio Benjamín Reyes Schiavon. Jefe del Departamento de Panteones Tlaxepantla de Baz, Tlaxcala |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. Tlaxepantla de Baz, Tlaxcala |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxepantla de Baz, Tlaxcala |

Handwritten signatures and initials in blue ink.



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 para el uso de osarios en los panteones públicos municipales.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como a la Tesorería Municipal y la ciudadanía propietaria de un osario en Panteones Municipales de Tlaxi de Baz, Estado de México, 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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, artículos 1 y 3. 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 Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII; artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII; y artículo 339. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1 y 2, artículo 4 fracción IV; artículos 5 y 9; Capítulo IV artículo 24; Capítulo XI artículos 104, 105 y 106. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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 tramites inherentes a dichos servicios y resguardar, conservar y mantener actualizados y digitalizados los Libros de Registro.

El Jefe del Departamento, 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 (Constancia de adquisición de Osario)
- 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.

- Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales



279

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 2022.
- 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.

Handwritten signature



279

Handwritten signature



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | 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 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 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 del mismo 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 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. |

280

280



GOBIERNO DEL ESTADO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXCALA
2009-2014



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 14 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Recibe las constancias, devuelve una y registra en libros y digital el trámite. |



281



281

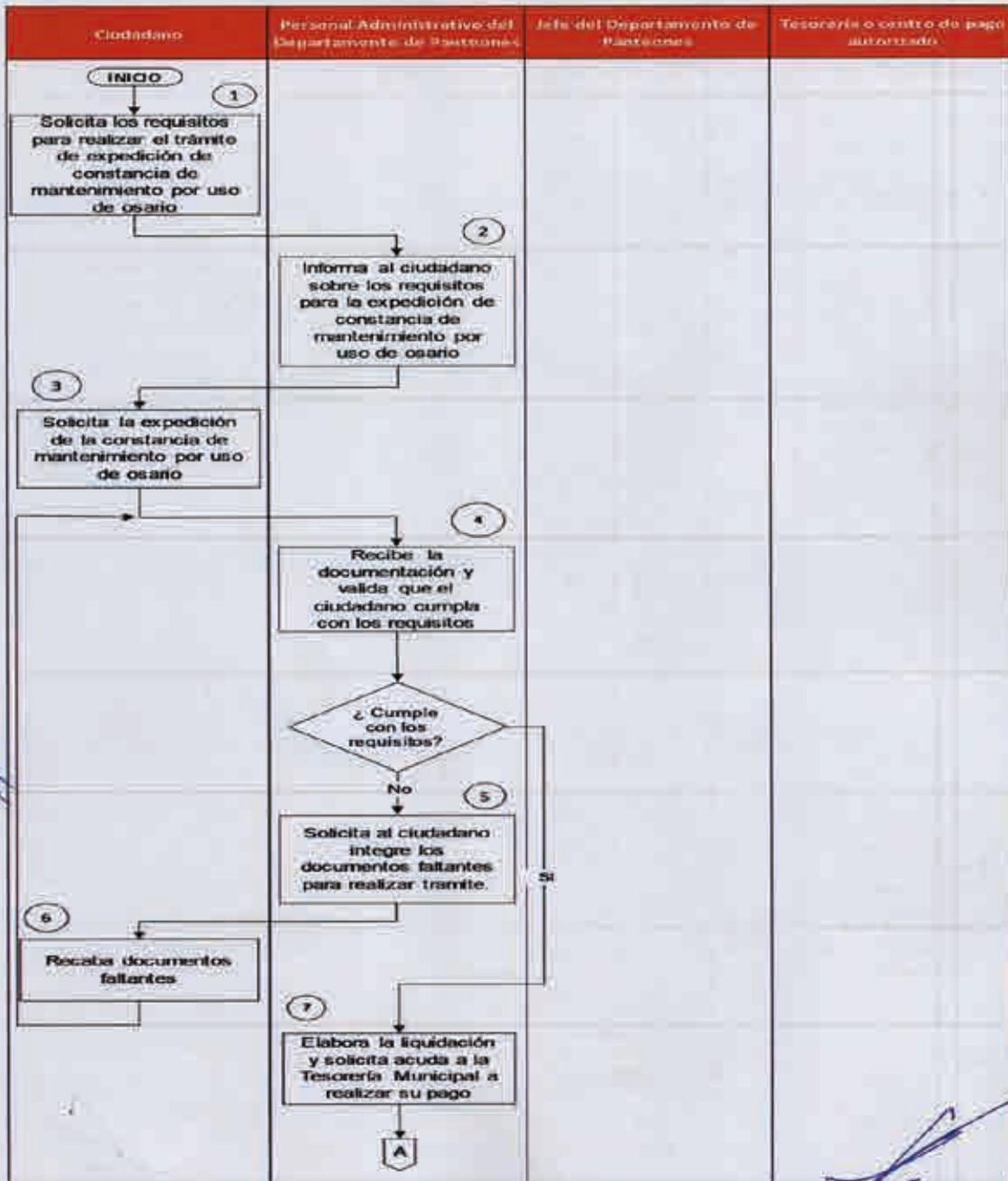
Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

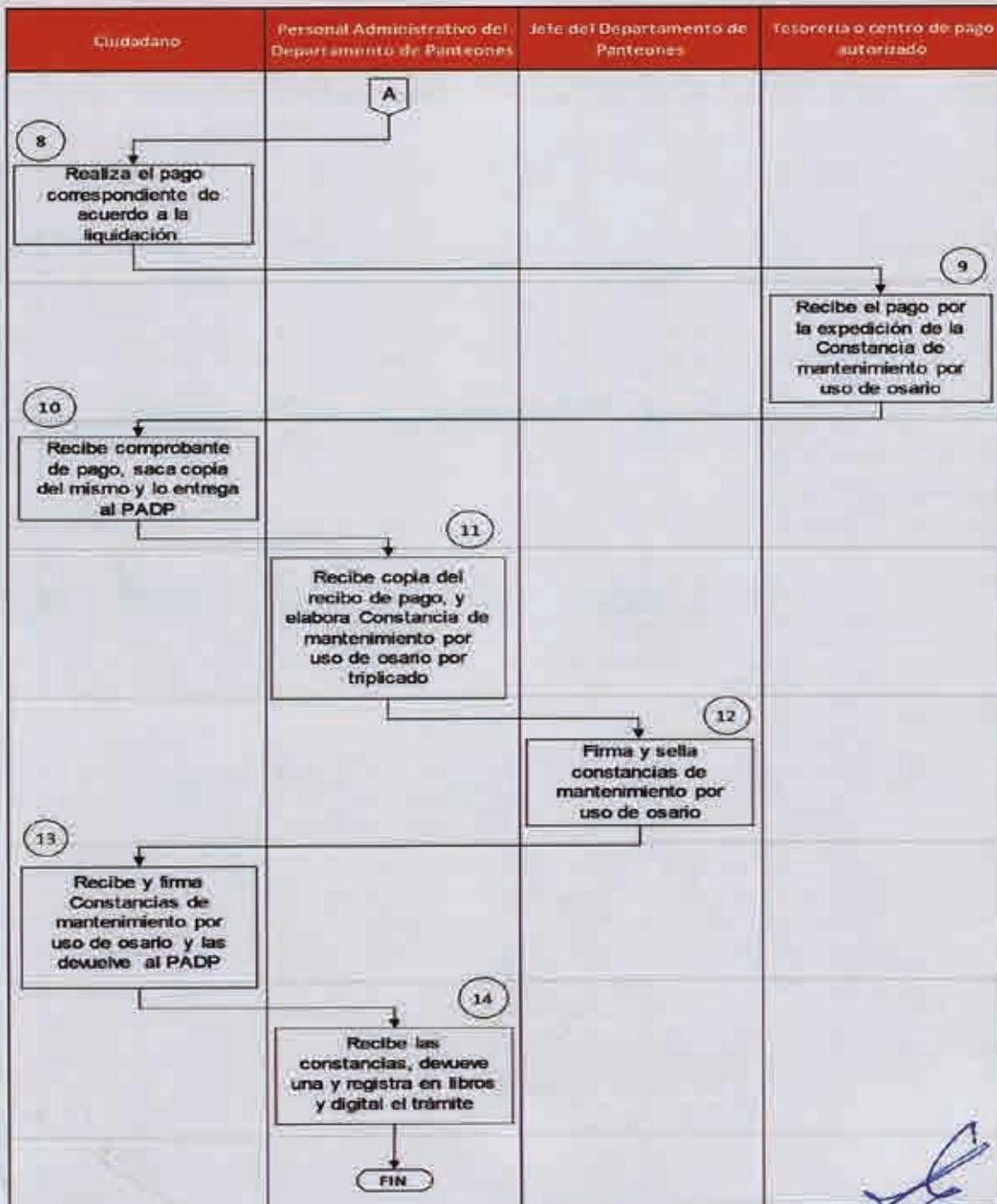


X. Diagrama de Flujo.



282

282



283

283

Handwritten signature

Handwritten signature



XI. Medición.

| Nombre del Indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales. | Mide el porcentaje en la expedición de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales. | $\frac{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales gestionados.}}{\text{Número de expediciones de constancias de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|----------------------------|--|
| | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | |
| MANTENIMIENTO DE OSARIO | | | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, | | | | | |
| TITULAR _____ | | | | FIRMA DE CONFORMIDAD _____ | |
| CON DOMICILIO EN _____ | | | | | |
| LOCALIDAD _____ | | | TELÉFONO _____ | | |
| QUE ACREDITA EL PAGO DE MANTENIMIENTO DEL OSARIO _____ | | | MODULO _____ | | |
| DEL PANTEÓN MUNICIPAL DE: _____ | | | | | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE _____ | | | | | |
| DEPOSITADOS EL _____ | | | | | |
| ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO _____ | | | DE FECHA _____ | | |
| PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO _____ | | | FECHA DE VENCIMIENTO _____ | | |
| NOTA: EL PAGO DE DERECHO POR MANTENIMIENTO, NO LE DA DERECHO A LA UTILIZACIÓN DE LA FOSA, SIN QUE EL TITULAR LO AUTORIZE Y ACREDITE SU POSESION. | | | | | |
| ATENTAMENTE | | | | | |
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | | | |

285

285



Instructivo
Mantenimiento de osario.

| Información requerida | Instrucción |
|--|--|
| Tlaxepantia de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| Titular. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Firma de conformidad: | Firma el titular de la fosa. |
| Con domicilio en | Anotar el domicilio del titular de la fosa. |
| Localidad. | Anotar la localidad del domicilio del titular de la fosa. |
| Teléfono. | Anotar el teléfono del titular de la fosa. |
| Que acredita el pago de mantenimiento del osario. | Anotar el número de la fosa de la cual se pagarán los derechos. |
| Ubicación del módulo | Anotar el módulo en el que se encuentra el osario. |
| Del Panteón Municipal de | Anotar el nombre del panteón municipal del cual se pagarán los derechos. |
| Donde se encuentran los restos de. | Anotar, en su caso, el nombre de la persona que está sepultada ahí. |
| Depositados el. | Anotar la fecha en la que fueron inhumados lo restos. |
| Último trámite realizado. | Anotar el último trámite realizado. |
| De fecha | Anotar la fecha del último trámite realizado. |
| Periodo de derechos cubierto. | Anotar el periodo de derechos cubiertos. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar la fecha de vencimiento del refrendo. |
| Recuadro en blanco. | Plasmar el sello del Departamento. |
| Firma de conformidad. | Firma el titular de la fosa. |
| Atentamente Jefe del Departamento de Panteones. | Firma del Jefe de Departamento. |

286

286

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Reviso | Aprobo |
|---|--|---|
|  <p>C. Horacio Benjamín Reyes Schiávon. Jefe del Departamento de Panteones</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios.</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.

I. Objetivo.

Incrementar la expedición de constancia de refrendo de fosa 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente, así como a la Tesorería Municipal y 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 y 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; 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. 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. 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.



287



287

14/11/20

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



- Decreto número 178, por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad, artículos 1 y 3. 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 Capítulo XII artículo 328 fracciones I, V y XIII, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II y VI, artículo 337 fracción I, artículo 338 fracciones I y VIII; y artículo 339. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, 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, artículo 4 fracción VI, artículos 5 y 9; Capítulo IV artículos 17 y 18; Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso c; Capítulo VI artículos 35 y 38. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero. Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero. Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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.

- Expedición de 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 2022.
- 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.



289



289



IX. Descripción de Actividades.

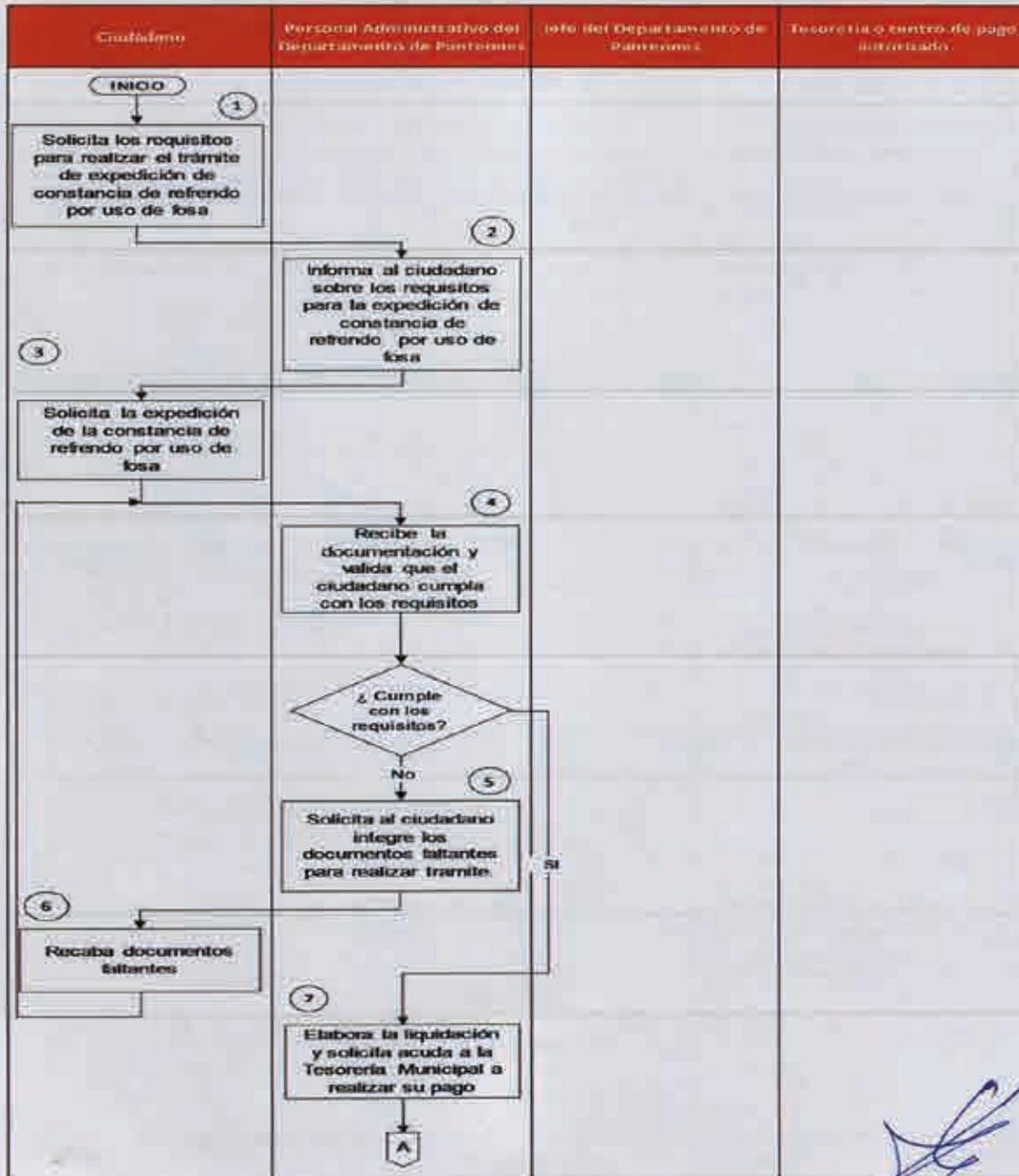
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Ciudadano | Solicita los requisitos para realizar el trámite de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa. |
| 2 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones | Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de constancia 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 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 de acuerdo a 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 del mismo 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. |
| 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. |

290

290

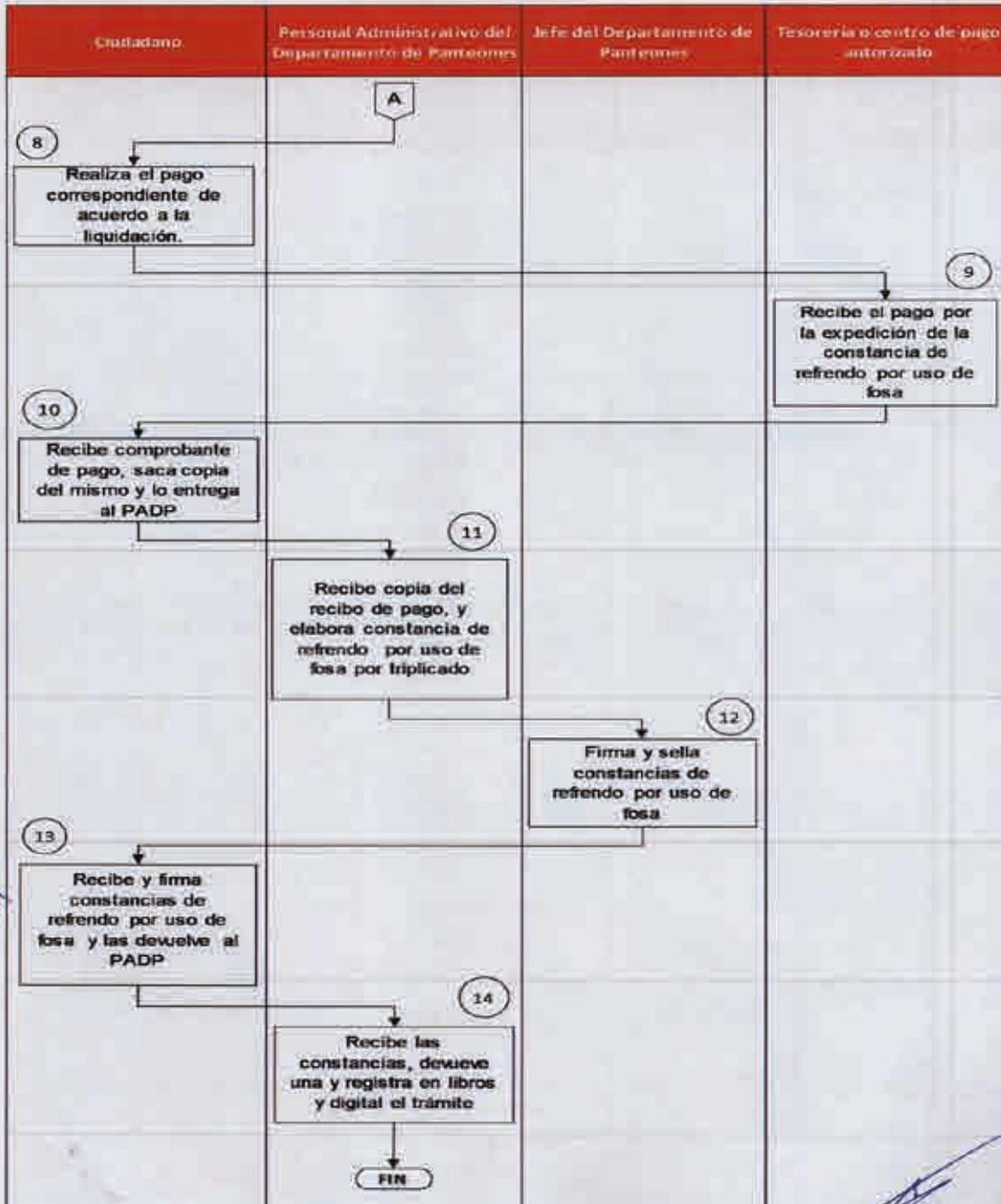


X. Diagrama de Flujo.



291

291



292

292



XI. Medicion.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|--|--------------|
| Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa en panteones municipales. | Mide el porcentaje en la expedición de constancias de refrendo por uso de fosa en panteones municipales. | $\frac{\text{Número de expediciones de constancias de refrendo por uso de fosa en panteones municipales atendidos}}{\text{Número de expediciones de constancias por uso de fosa en panteones municipales recibidos}} \times 100$ | Trimestral |



293



293

3/11/24

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|----------------------|--|
| | | M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2022-2024 | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | |
| CONSTANCIA DE REFRENDO | | | | | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A | | | | | | | |
| C. _____ | | | | | | FIRMA DE CONFORMIDAD | |
| CON DOMICILIO | | | | | | | |
| LOCALIDAD | | TLALNEPANTLA DE BAZ | | TELÉFONO | | *** | |
| QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA | | | | | | | |
| DEL PANTEÓN MUNICIPAL | | | | | | | |
| DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE | | | | | | | |
| INHUMADOS CON FECHA | | | | | | | |
| ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO | | | | DE FECHA | | | |
| PERIODO DE DERECHOS CUBIERTOS | | | | FECHA DE VENCIMIENTO | | | |
| <p>NOTIFICACIÓN: ARTICULO 38º LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD DE 7 AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), EL DERECHO DE USO Y CONSEQUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.</p> | | | | | | | |
| FIRMA DE CONFORMIDAD | | | | ATENTAMENTE | | | |
| | | | | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES | | | |

294

294



Instructivo
Constancia de refrendo.

| Información requerida | Instrucción |
|---|--|
| Tlaxcala de Baz, México a. | Anotar fecha del día. |
| C. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Firma de conformidad. | Firma el titular de la fosa. |
| Con domicilio. | Anotar el domicilio del titular de la fosa. |
| Localidad. | Anotar la localidad del domicilio del titular de la fosa. |
| Teléfono | Anotar el teléfono del titular de la fosa. |
| Que acredita la titularidad del Derecho de uso de la fosa | Anotar el número de la fosa de la cual se pagarán los derechos. |
| Del Panteón Municipal. | Anotar el nombre del panteón municipal del cual se pagarán los derechos. |
| Donde se encuentran los restos de. | Anotar, en su caso, el nombre de la persona que está sepultada ahí. |
| Inhumados con fecha. | Anotar la fecha en la que fueron inhumados los restos. |
| Último trámite realizado. | Anotar el último trámite realizado. |
| De fecha. | Anotar la fecha del último trámite realizado. |
| Periodo de derechos cubierto. | Anotar el periodo de derechos cubiertos. |
| Fecha de vencimiento. | Anotar la fecha de vencimiento del refrendo. |
| Firma de conformidad. | Firma el titular de la fosa. |
| Atentamente Jefe del Departamento de Panteones. | Firma del Jefe de Departamento. |

F.H.12

XIII. Validación del procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
| C. Horacio Benjamín Reyes Simayón, Jefe del Departamento de Panteones. | C. Hipólito Guadalupe Hernández González, Subdirector de Servicios Comunitarios. | Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos. |



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, mediante la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas, para los titulares que cuentan con una fosa en panteones municipales del Municipio de Tialnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente, así como a la Tesorería Municipal y el titular de una fosa en los Panteones Municipales de Tialnepantla de Baz, Estado de México, 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; Capítulo XII, 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, 22 de febrero 2022, 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, artículo 4 fracción IX, artículos 5 y 9, Capítulo IV artículos 18 al 21; Capítulo V artículo 25 fracción XIII; Capítulo VI artículos 32, 33, 40, 41 y 42. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII; Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.



297



297

El Jefe del Departamento, 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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 2022.
- 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 | Actividad |
|-----|------------|---|
| 1 | Ciudadano. | Solicitó los requisitos para la expedición de permiso de colocación de placa o construcción de gavetas. |

298

21/11/21

298

[Handwritten signature and scribbles]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 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 a 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 del mismo 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. |
| 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 |

299

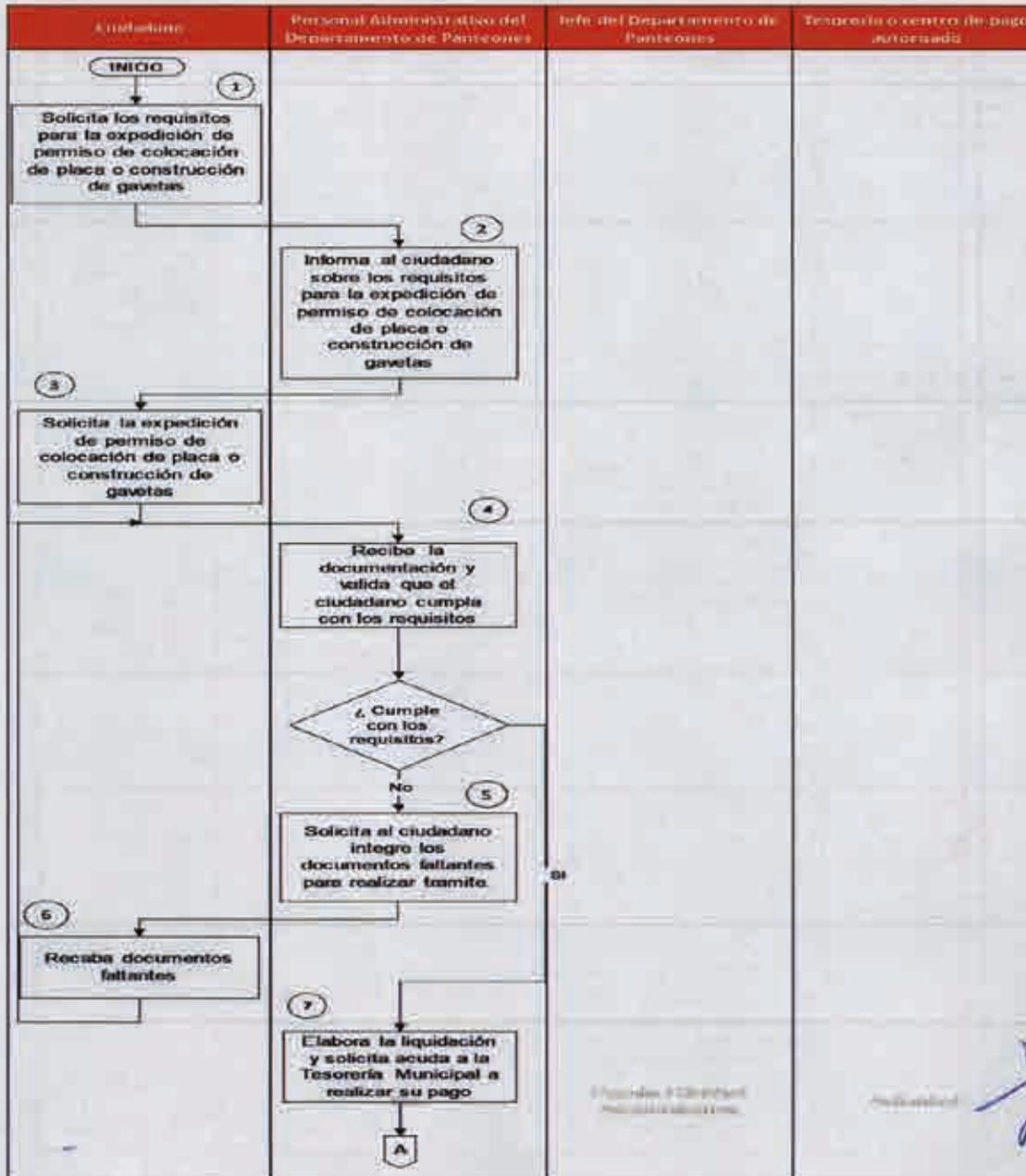
299

Handwritten signature

Handwritten signature

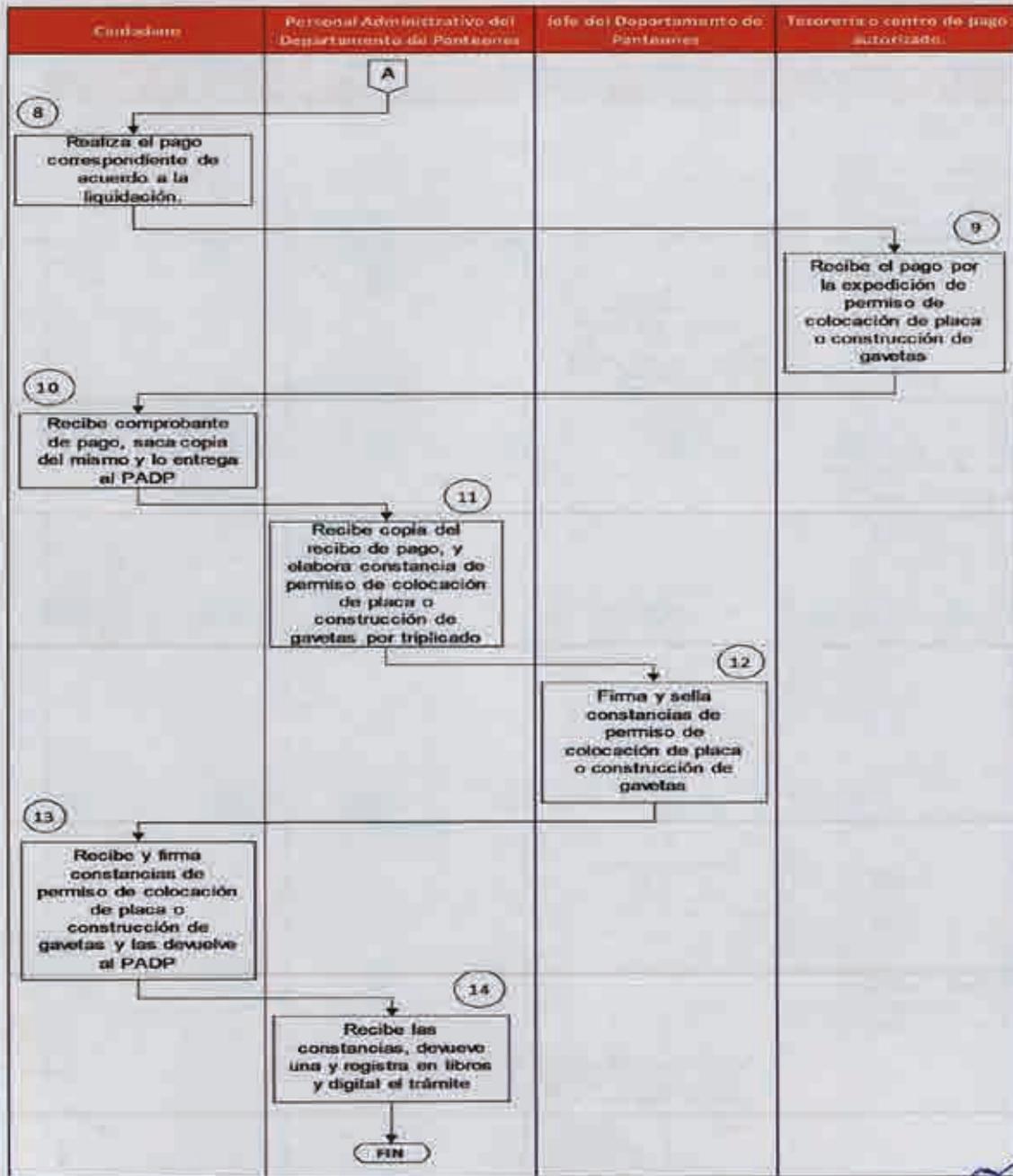


X. Diagrama de Flujo.



300

300



301

301



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas. | Mide el porcentaje en la expedición de permisos de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas. | $\frac{\text{Número de expediciones del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas gestionados.}}{\text{Número de expediciones del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |



302



302

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022 / 2024



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PANTEONES



PERMISO DE CONSTRUCCIÓN

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A,

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL:

SIRVASE PERMITIR LA CONSTRUCCIÓN DE:

CON PLACA DE IDENTIFICACIÓN DE LA FOSA NÚMERO

DONDE DESCANSAN LOS RESTOS DE QUIEN EN VIDA LLEVÓ EL NOMBRE DE:

INHUMADO CON FECHA

DERECHOS
CUBIERTOS DE

NOMBRE:

DOMICILIO:

TELÉFONO

FIRMA DE CONFORMIDAD

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 SU EXPEDICIÓN

ATENTAMENTE

JEFE DE 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 AFEGERSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN ESTE TRAMITE, QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TÉRMINO DE LOS TRABAJOS"

303

303



Instructivo
Permiso de construcción.

| Información requerida | Instrucción |
|---|--|
| Tlaxepantla de Baz, México a. | Anotar fecha del día. |
| Encargado del Panteón Municipal. | Anotar el nombre del panteón a que se refiere la perpetuidad |
| Si vasa permitir la construcción de. | Anotar si se refiere a fosa de adulto o menor. |
| Con placa de identificación de la fosa número. | Anotar el número de fosa que van a construir. |
| Donde descansan los restos de quien en vida llevó el nombre de. | Anotar el nombre de la última persona que fue inhumada. |
| Inhumado con fecha. | Anotar la fecha de la última inhumación |
| Derechos cubiertos de. | Anotar la fecha de vencimiento de sus derechos. |
| Nombre. | Anotar el nombre completo del titular de la fosa. |
| Domicilio | Anotar el domicilio completo del titular. |
| Teléfono. | Anotar el número telefónico del titular. |
| Firma de conformidad. | Firma del solicitante. |
| Atentamente Jefe de Departamento de Panteones. | Firma del Jefe del Departamento de Panteones. |

304

304

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  Horacio Benjamin Reyes Schiavon. Jefe del Departamento de Panteones |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos |

Tlaxepantla de Baz 2022-2024

[Handwritten signature]



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 dispone la Dirección de Servicios Públicos, para los familiares del finado que residen en el Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México, que lo soliciten.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Panteones, Departamento de Panteones Zona Oriente; así como a la ciudadanía con domicilio en el municipio que tenga forma de comprobarlo, y solicite el servicio de velatorios municipales en Tlaxnepantla de Baz, Estado de México.

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. 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. 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. 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. 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 58 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

305

305



- Decreto número 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México en materia de Desindexación de salario mínimo en la entidad, artículos 1 y 3. 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. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; Capítulo XII, 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, 22 de febrero 2022, 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, artículo 4 fracción VIII y IX, artículos 5 y 9; Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso e; Capítulo X artículos 90 al 103. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero. Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero. Título Cuarto, artículo 43 fracción VIII; Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones es el área administrativa responsable de recibir y dar trámite con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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, 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.

- **Ataúd o Féretro:** A la caja de cualquier material en que se coloca el cadáver para proceder a su inhumación, cremación o velación.
- **Autorización:** Al permiso extendido por las autoridades competentes
- **Cadáver:** Al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- **PADP:** Personal Administrativo del Departamento de Panteones
- **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
- **Velatorio:** El local destinado a la velación de cadáveres.

VI. Insumos.

- Certificado 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.

- Expedición de permiso para el uso de Velatorios Municipales.



307



307

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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



IX. Descripción de Actividades.

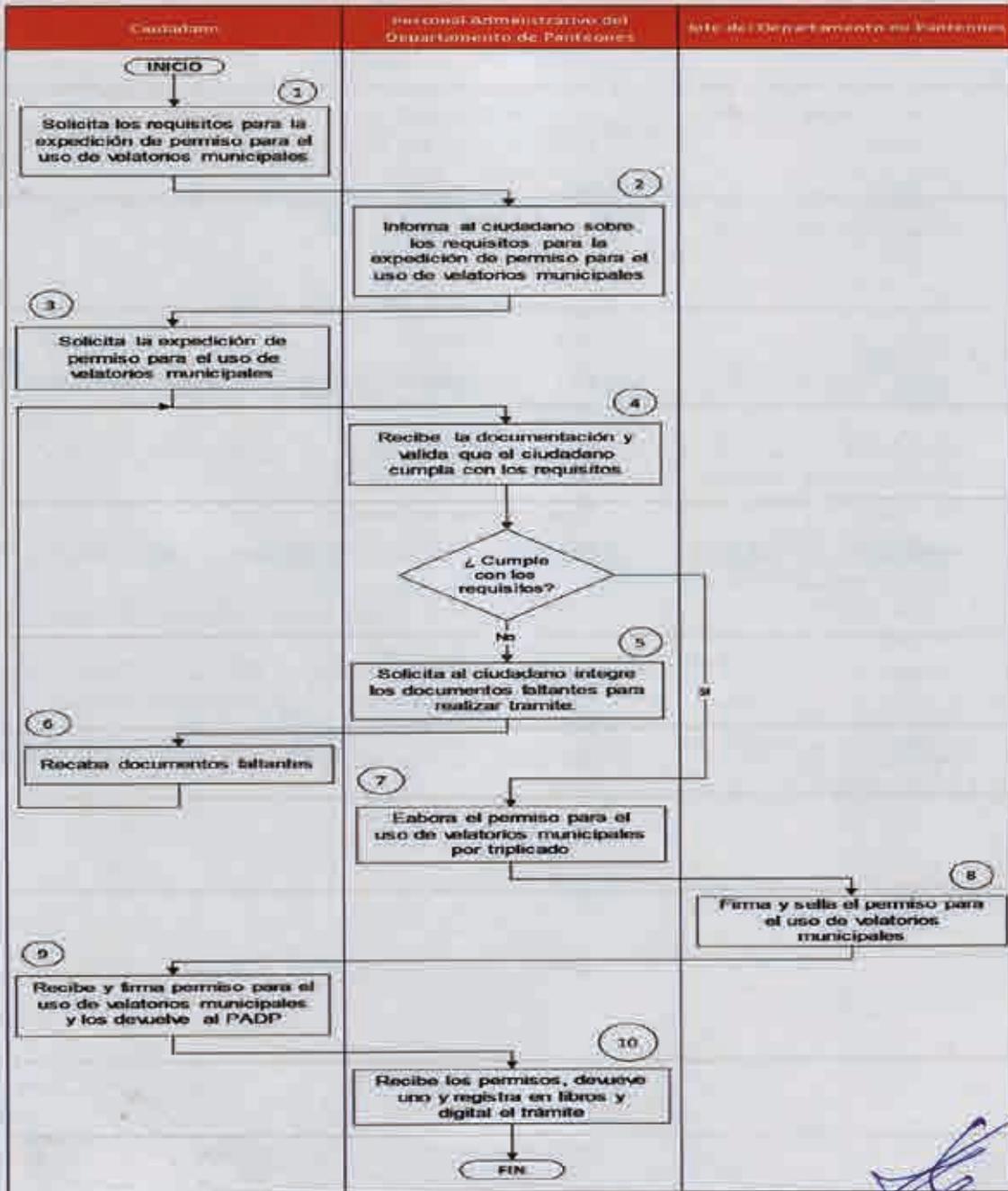
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Ciudadano | Solicita los requisitos para la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales. |
| 2 | Personal Administrativo del Departamento de Panteones. | Informa al ciudadano sobre los requisitos para la expedición de permiso para el uso 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. |

308

308



X. Diagrama de Flujo.



309

309



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formulá | Periodicidad |
|--|--|--|--------------|
| Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales. | Mide el porcentaje en la expedición del permiso para el uso de velatorios municipales. | $\frac{\text{Número de expedición de permisos para el uso de velatorios municipales autorizados}}{\text{Número de expedición de permisos para el uso de velatorios municipales solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



H. GOBIERNO
CONSTITUCIONAL
DE TLAJALPANTLA DE BAZ
2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | |
|---|--|---|--|
| | H. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE TLAJALPANTLA DE BAZ 2022-2024 | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PANTEONES | |
| VELATORIO | | | |
| "SERVICIO GRATUITO" | | | |
| TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A. | | | |
| ENCARGADO DEL VELATORIO MUNICIPAL DE: _____ | | | |
| PRESENTE: | | | |
| SÍRVASE, PERMITIR LA VELACIÓN DEL CADÁVER DEL: _____ | | | |
| EN LAS INSTALACIONES DEL VELATORIO A SU CARGO, EN EL SIGUIENTE HORARIO: | | | |
| INGRESO | | SALIDA | |
| DATOS DEL SOLICITANTE | | | |
| NOMBRE: _____ | | FIRMA DE CONFORMIDAD | |
| DOMICILIO: _____ | | | |
| TELÉFONO: _____ | | | |
| FUNERARIA DESTINO | | | |
| ATENTAMENTE | | SEBIO | |
| 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. | | | |
| REG. LIBRO | | | |
| BD. | | | |
| REG. INF. | | FIRMA DE CONFORMIDAD | |

311

311



Instructivo
Velatorio.

| Información requerida | Instrucción |
|--|--|
| Tlalnequahual de Baz, México a | Anotar fecha del día. |
| Encargado del Velatorio Municipal de | Anotar el nombre del velatorio. |
| Sírvase, permitir la velación del cadáver del | Anotar el nombre de la persona fallecida. |
| Ingreso. | Anotar fecha de ingreso. |
| Salida | Anotar fecha de salida del uso del velatorio. |
| Datos del solicitante: | |
| Nombre. | Anotar nombre del solicitante. |
| Domicilio | Anotar domicilio del solicitante. |
| Firma de conformidad. | Firma del solicitante. |
| Teléfono. | Anotar teléfono del solicitante. |
| Funeraria. | Anotar el nombre de la funeraria. |
| Destino | Anotar el destino del cadáver o inhumación donde será sepultado. |
| Recuadro en blanco, Sello. | Plasmar el sello del Departamento. |
| Atentamente Jefe de Departamento de Panteones. | Firma de autorización del Jefe de Departamento. |
| Firma de conformidad. | Firma del solicitante, conocimiento del uso y prohibiciones del velatorio. |

312

312

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
| O. Horacio Benjamín Reyes Schiavon. Jefe del Departamento de Panteones. | C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. | Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |



**Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
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 Tlaxtepec de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios; Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Mantenimiento a Escuelas y a los titulares de sus áreas adscritas de trabajos de mantenimiento menor, así como el Instituto Municipal de Educación que es la responsable de recibir las solicitudes de las instituciones educativas en el Municipio de Tlaxtepec de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepec de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, III y XI, artículo 329 fracción II, Sección II artículo 336 fracciones I, II, y VII, artículo 337 fracción III; artículos 342 y 343. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxtepec de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 32, fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción XI. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Mantenimiento a Escuelas es el área operativa y administrativa responsable de integrar y operar brigadas para otorgar el mantenimiento menor a escuelas oficiales del Municipio, con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, valorar las peticiones de las escuelas públicas y programar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, en cumplimiento a sus facultades y obligaciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepec de Baz, Estado de México.

La Dirección de Servicios Públicos, deberá:

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- Recibir, analizar e instruir al Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas, programar y valorar las peticiones de mantenimiento de los directivos de las escuelas públicas oficiales del Municipio para su atención, a través de las disposiciones de la normatividad aplicable.

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 Tlaxiahuac 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.

El servidor público del área administrativa de mantenimiento a escuelas, 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 de mantenimiento a escuelas, 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 Públicos 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., m.l., m³).

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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.
- Vale de material.

VII. Resultados.

- 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 del Director (a) 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 Públicos para control y cierre del caso.



315



315

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | El Instituto Municipal de Educación | Recibe y canaliza las peticiones de mantenimiento de las escuelas públicas oficiales del Municipio. |
| 2 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, analiza e instruye al Departamento de Mantenimiento a Escuela, atender los trabajos de mantenimiento menor, solicitados a través del Instituto Municipal de Educación. |
| 3 | El servidor público del área administrativa del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Recibe, registra y entrega oficio de petición al Jefe del Departamento para su atención. |
| 4 | El Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | <p>Recibe, revisa oficios de petición para su atención.</p> <p>¿Procede petición?</p> <p>No: Instruye se devuelva solicitud, los trabajos no son reparaciones menores y se informe a la Dirección de Servicios Públicos.</p> <p>Si: Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales.</p> |

Handwritten blue marks: a large 'X' and a signature.

Handwritten blue marks: a signature and a circular stamp.



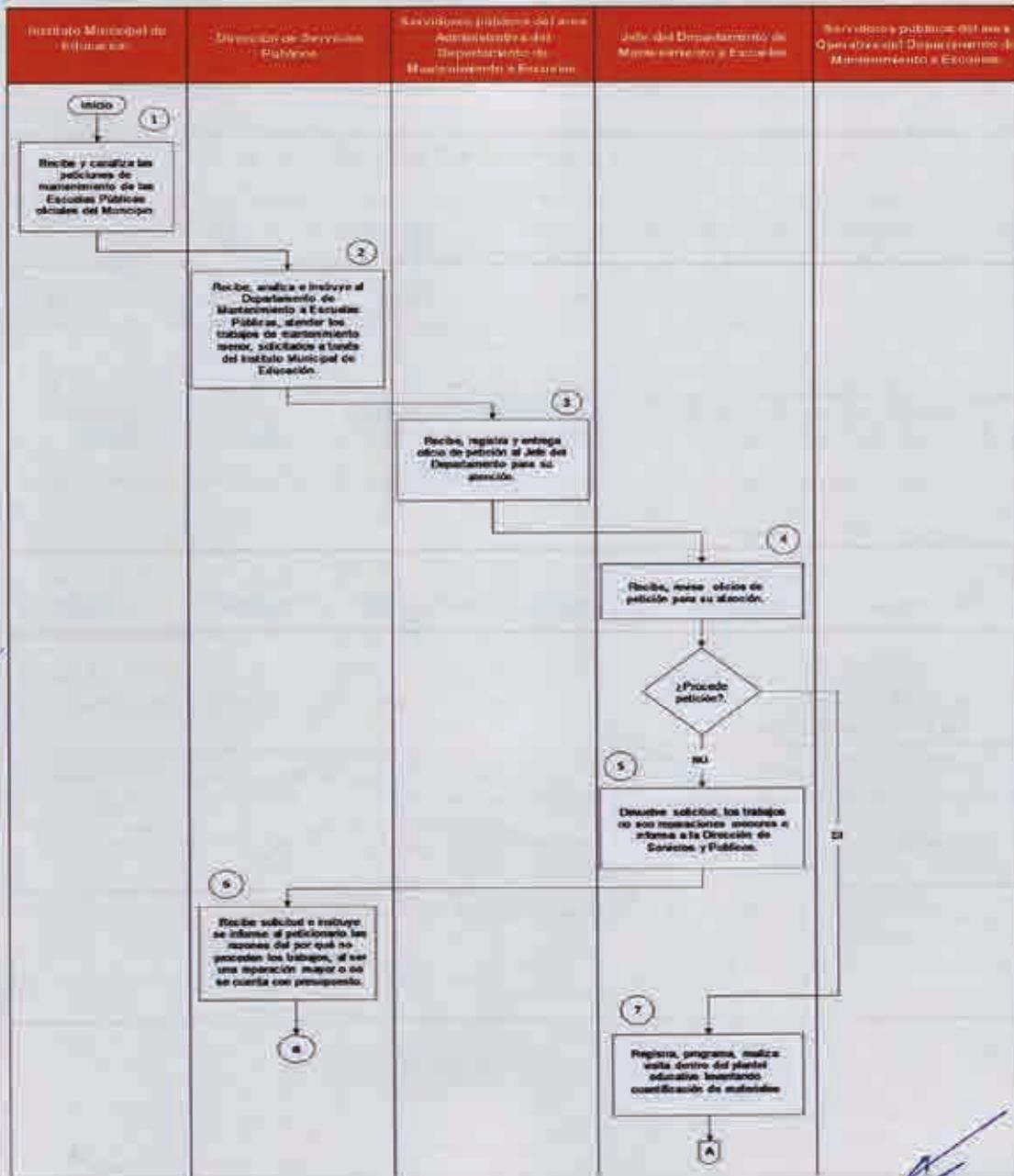
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 5 | El Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Instruye se devuelva solicitud, los trabajos no son reparaciones menores e informa a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe solicitud e instruye se informe al peticionario las razones del por qué no proceden los trabajos, al ser una reparación mayor o no se cuenta con presupuesto. |
| 7 | Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales. |
| 8 | El Servidor público del área Administrativa del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. |
| 9 | Jefe del 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. |
| 10 | Servidores Públicos del área Operativa del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo. |
| 11 | Servidor Público del área Administrativa del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla |
| 12 | Jefe del 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. |
| 13 | Servidor Público del área Administrativa del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas. |
| 14 | Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 16 | El Servidor público del área Administrativa del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

316

316

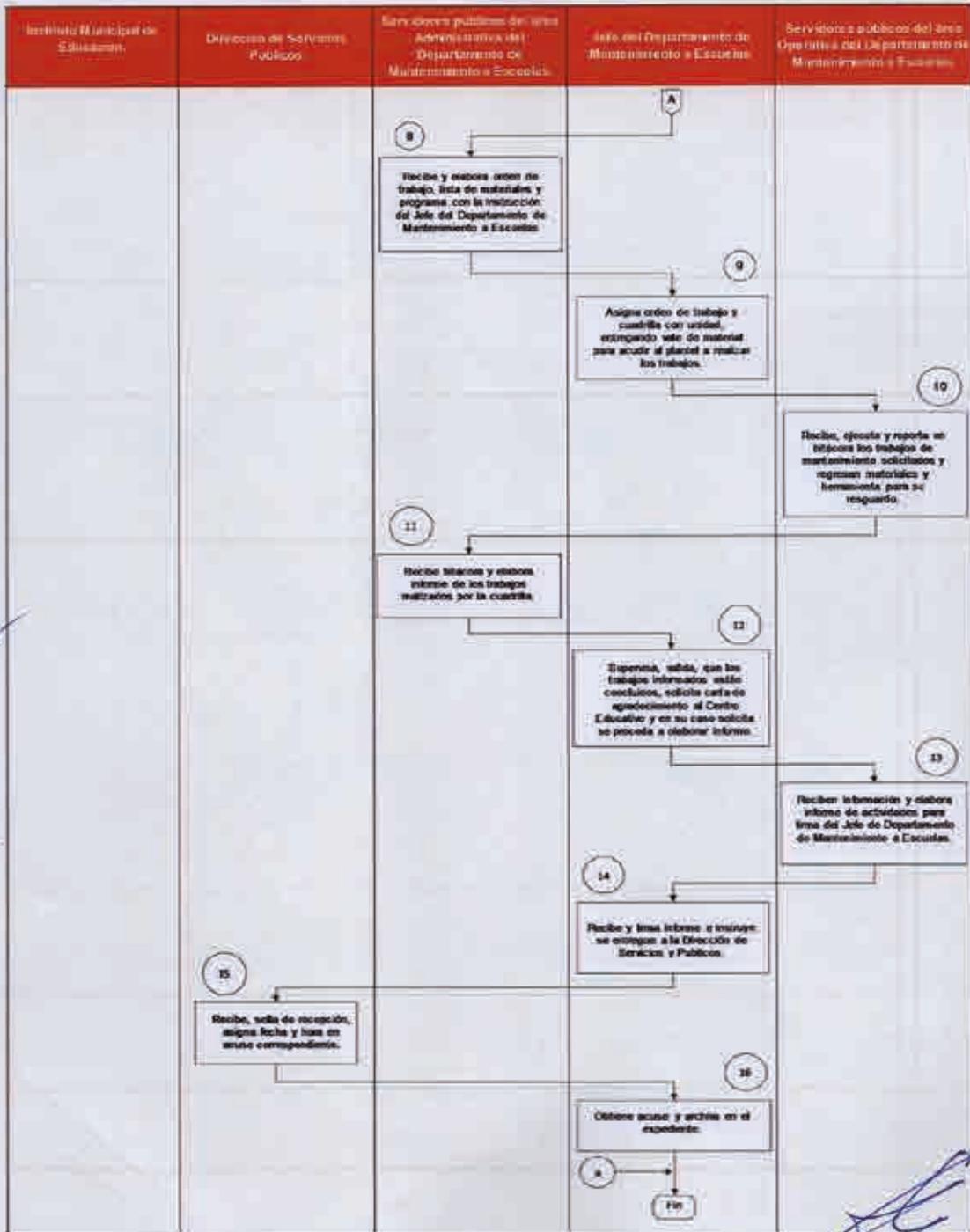


X. Diagrama de Flujo.



317

317



318

318

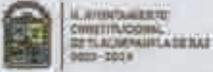


XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Mantenimiento menor a escuelas públicas municipales. | Mide el porcentaje en la atención al servicio de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales. | $\frac{\text{Número de solicitudes de servicio de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales atendidas.}}{\text{Número de solicitudes de servicio de mantenimiento menor a escuelas públicas municipales recibidas.}} \times 100$ | Trimestral. |

319

319



XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
COMISIÓN LICENCIADA
RENTA DE SERVICIOS Y/O Bienes
0002 - 2014

H. AYUNTAMIENTO DE TIALNEPANTLA DE BAZ
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
 SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS

ORDEN DE TRABAJO/BÍTACORA

N° DE VALE: _____ **FECHA:** _____

NOMBRE: _____

UBICACIÓN: _____

REPORTE: _____

CONCLUIDO EN PROCESO

UNIDAD: _____

KILOMETRAJE: INICIAL _____ FINAL _____

CARGA DE GAS L.P. (Litros): _____

INICIAL FINAL

OPERADOR: _____

AUXILIARES:

| | CONCEPTO: | L. M. | CANTIDAD |
|---|-----------|-------|----------|
| INSTALACIÓN HIDROSANITARIA <input type="radio"/> | | | |
| INSTALACIONES ELÉCTRICAS <input type="radio"/> | | | |
| MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES <input type="radio"/> | | | |
| PINTURA <input type="radio"/> | | | |
| IMPERMEABILIZACIÓN <input type="radio"/> | | | |
| OTROS <input type="radio"/> | | | |
| OBSERVACIONES: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

NOMBRE Y FIRMA DEL CABO

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

PLAZA DR. GUSTAVO BAZ S/N, COL. TIALNEPANTLA CENTRO, C.P. 54000 ESTADO DE MÉXICO

320
X
[Handwritten signature]

320
[Handwritten mark]

[Large handwritten signature]



Instructivo

Orden de Trabajo/ bitacora

| Información Requerida | Instrucción |
|---|---|
| N° de vale | Anexar n° de vale de almacén |
| Fecha | Anotar fecha del día de elaboración |
| Nombre | Anotar el nombre del centro escolar y/o lugar de trabajo |
| Ubicación | Anotar la ubicación del centro escolar y/o lugar de trabajo |
| Reporte | Anotar n° de reporte, ejemplo OP-001, DSP/001/2022, jornada de trabajo |
| Concluido-proceso | Rellenar status del servicio concluido (terminó del trabajo) en proceso si aún existen actividades a realizar |
| Unidad | Anotar n° económico de la unidad vehicular que transporta el personal |
| Kilometraje | Anotar el Kilometraje inicial con el que el vehículo inicia el día (debe coincidir con el día anterior) |
| Carga de gas L.P. | Anotar en el indicador de nivel de combustible la aguja en el inicial y final |
| Operador | Anotar el nombre del operador de la unidad responsable |
| Auxiliares | Anotar el nombre de los auxiliares con los que sale a campo |
| Actividades | Anotar cual fue su actividad de trabajo |
| Concepto | Describir el concepto de trabajo realizado |
| U. M. | Anotar la unidad de medida ejemplo (m2, ml, pza.) |
| Cantidad | Anotar la cantidad |
| Nombre y firma del responsable del cabo | Anotar el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre, firma y sello del jefe del departamento | Anotar el nombre, firma y sello del Jefe del Departamento |

X

321

321

X-H-H

A

Handwritten signatures and stamps in blue and green ink at the bottom right of the page.



M. GOBIERNO
ESTADUAL
DE TLAXCALA
2023-2024



| | | |
|--|---|--|
| | <p>M. AYUNTAMIENTO DE TLAXCALTILLA DE BAZ DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS</p> | |
|--|---|--|

| | |
|--|---|
| N° DE VALE: _____ FECHA: _____ HORA: _____ LUGAR: _____ | FECHA: _____ HORA: _____ |
| VALE DE SALIDA DE MATERIAL | VALE DE ENTRADA DE VOLUCIÓN DE MATERIAL |

| N° | DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL | CANTIDAD | U. M. | CANTIDAD APLICADA | U. M. | N° | DESCRIPCIÓN DE MATERIAL | CANTIDAD | U. M. |
|----|--------------------------|----------|-------|-------------------|-------|----|-------------------------|----------|-------|
| 1 | | | | | | 1 | | | |
| 2 | | | | | | 2 | | | |
| 3 | | | | | | 3 | | | |
| 4 | | | | | | 4 | | | |
| 5 | | | | | | 5 | | | |
| 6 | | | | | | 6 | | | |
| 7 | | | | | | 7 | | | |
| 8 | | | | | | 8 | | | |
| 9 | | | | | | 9 | | | |
| 10 | | | | | | 10 | | | |
| 11 | | | | | | 11 | | | |
| 12 | | | | | | 12 | | | |
| 13 | | | | | | 13 | | | |
| 14 | | | | | | 14 | | | |
| 15 | | | | | | 15 | | | |
| 16 | | | | | | 16 | | | |
| 17 | | | | | | 17 | | | |

X



322

H



322

17/10

| | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE | DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO ESCOLAR | NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR ESCOLAR |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|

(Faint circular stamp)

(Handwritten signatures in blue ink)



Instructivo

Vale de Material.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|---|
| No. de vale | Se anotará el no. de vale consecutivo. |
| Fecha | Se pondrá la hora de salida del material del almacén. |
| Hora | Se pondrá la hora de salida del material del almacén. |
| Lugar | Se pondrá la ubicación del Centro Escolar y/o lugar de trabajo. |
| Vale de salida de material. | |
| No. | Anotar los materiales empleados en cada uno de los listados. |
| Descripción del material | Se anotará el material empleado |
| Cantidad | Anotar las cantidades de los materiales que son devueltos al almacén. |
| U.M. | Anotar la unidad de medida de los materiales empleados (m2, m.l. pza.) |
| Cantidad aplicada. | Se pondrá la cantidad de materiales solicitados. |
| U.M. | Anotar la unidad de medida de los materiales empleados (m2, m.l. pza.) |
| Fecha | Se pondrá la fecha del día que se regresa el material. |
| Hora | Se pondrá la hora del día de la devolución del material. |
| No. | Anotar los materiales empleados en cada uno de los listados |
| Vale de entrada devolución de material. | Se anotará el material sobrante que se regresa al almacén. |
| No. | Anotar los materiales empleados en cada uno de los listados |
| Descripción del material | Se anotará el material empleado |
| Cantidad | Anotar las cantidades de los materiales que son devueltos al almacén. |
| U.M. | Anotar la unidad de medida de los materiales empleados (m2, m.l. pza.) |
| Nombre y firma del responsable. | Anotar el nombre del responsable. |
| Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas. | Se pondrá el nombre del Jefe de Departamento, se pasará a firma y plasmará sello del Departamento. |
| Nombre y firma del Director 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. |

323

323

11-1

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
|  C. Javier Godínez Cruz. Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas. Tlaxcala de Zaragoza |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. Tlaxcala de Zaragoza |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxcala de Zaragoza |

Handwritten signatures and initials in blue ink.



**Departamento de Parques y Jardines.
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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines 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 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2 y 12. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

324

324

21/1/2

Handwritten mark

Handwritten signatures and initials



- Bando Municipal de Tlaxnepantía de Baz, Estado de México. Título Tercero. Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero. Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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), en espacios públicos municipales.

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- Instruir la prestación del servicio público para el derribo del árbol (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental), 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, 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), 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).

El Jefe del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir, analizar y turnar al Departamento 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) en espacios públicos y áreas verdes en vialidades y calles del Municipio de Tlaxnepantía 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 del Departamento de Parques y Jardines.

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento de Parques y Jardines, 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.
- Asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.



325



325

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



- Elaborar informe de los trabajos del derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental), 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) del Departamento 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 operativos del Departamento 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).
- 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.

326

326

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 del Departamento de Parques y Jardines.
- Autorización del derribo de árbol emitido por la Dirección de Sustentabilidad Ambiental.
- Petición por escrito dirigida a la directora solicitando los trabajos del derribo de árbol.



VII. Resultados.

- Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente.

VIII. Políticas.

- Elaborar petición por escrito dirigida al Director de Servicios Públicos, 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 (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 razones 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.

327

327



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | 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 del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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 Públicos 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Los trabajos presentan un alto riesgo para el personal del Departamento, no procede y se informa a la Dirección de Servicios Públicos para que se canalice con Protección Civil. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Instruye se canalice reporte a Protección Civil y/o se coordinen trabajos si proceden. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, programa, turna al supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta y equipo, protección de seguridad, orden de trabajo e instruye para su atención |
| 8 | Servidores públicos área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicita en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad autorizada. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento 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. |
| 10 | Los servidores públicos área operativa del Departamento 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. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de | Se trasladan a depositar los residuos verdes del árbol seccionado al Relleno Sanitario y regresan al campamento |

328

328



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 12 | Servidores públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta para su resguardo y entregan Bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |



329



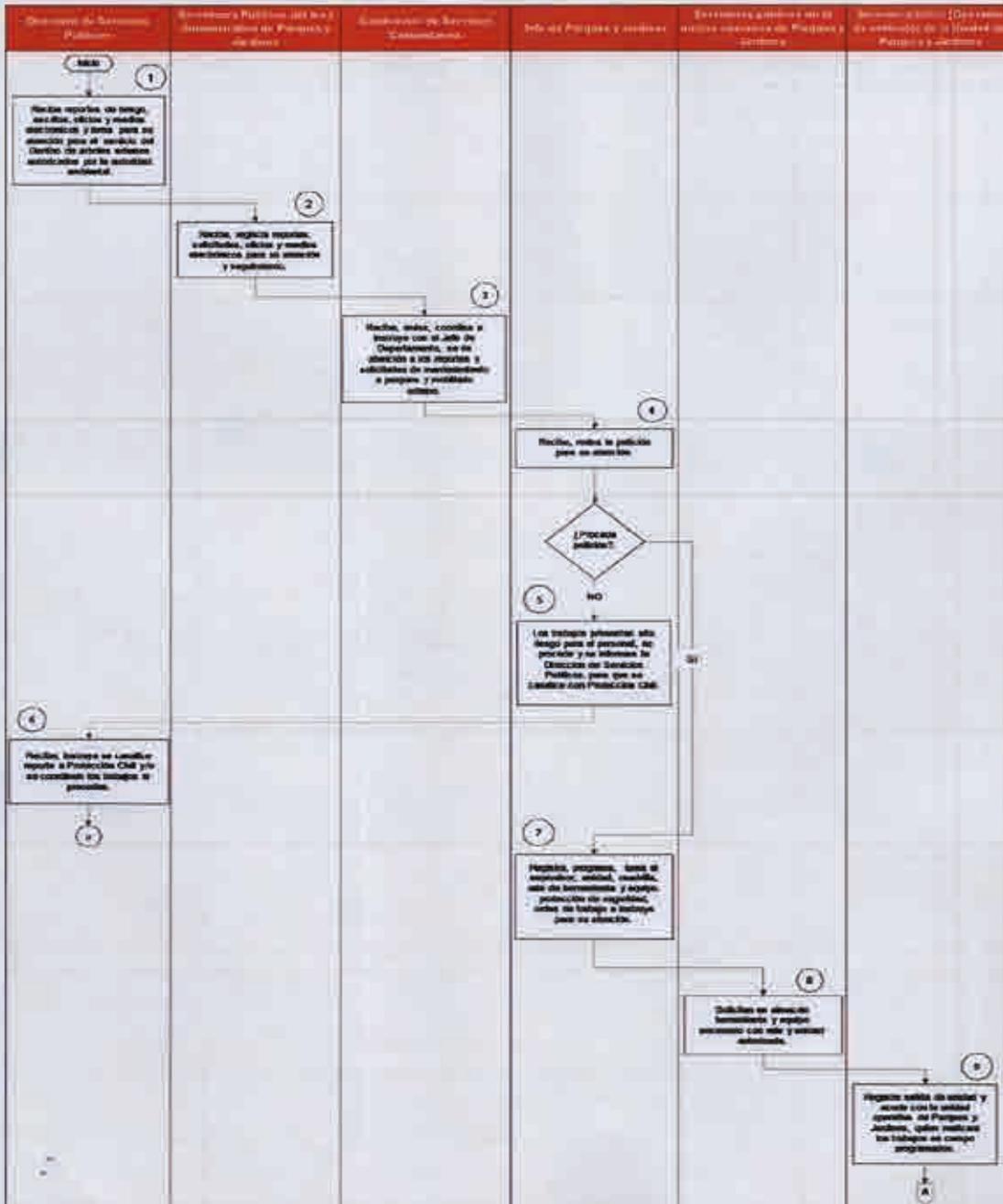
329

71

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



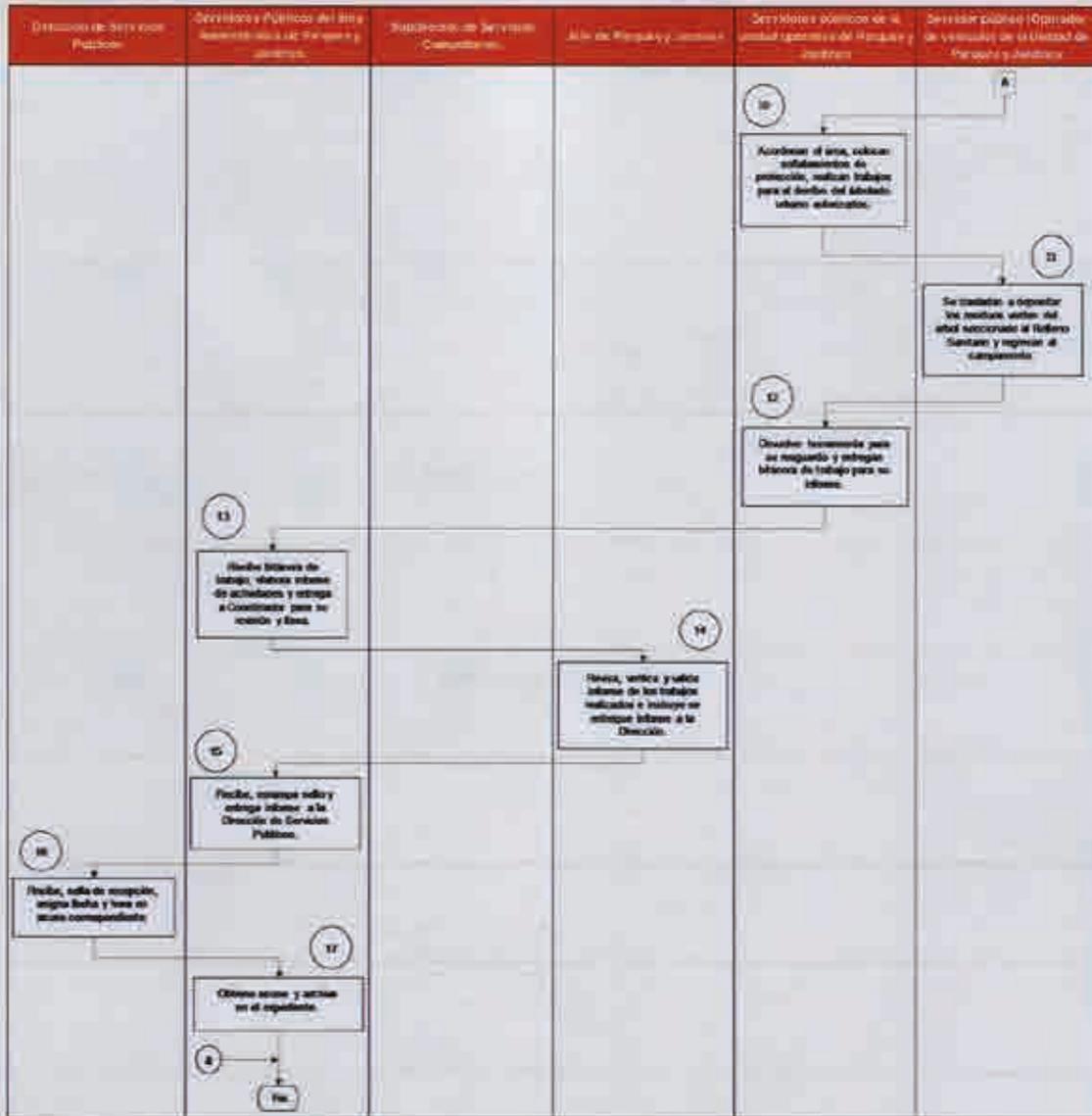
X. Diagrama de Flujo.



330

330

2/1/12



331

331



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente. | Mide el porcentaje en el servicio del derribo de arboles previamente autorizados por la autoridad competente. | $\frac{\text{No. de reportes al servicio del derribo de árboles previa autorización atendidos.}}{\text{No. de reportes al servicio del derribo de árboles previa autorización recibidos}} \times 100$ | Trimestral. |

11/12

74

[Handwritten signatures and initials]



XII. Formatos e Instructivos.

GOBIERNO ESTADUAL DE TLAXCALA

M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAXCALA DE MEX.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES
2022-2024

BITACORA DE TRABAJO

| | | | |
|--------------------|--|---|-----------------|
| AL _____ | TURNO: <table border="1" style="display: inline-table; text-align: center; width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;">1</table> <table border="1" style="display: inline-table; text-align: center; width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;">2</table> | UNIDAD: <u> SU.EP </u> | NO. DE BITACORA |
| NO. FOJE: NO. CASO | | UBICACIÓN (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| ACTIVIDAD | UNIDAD | CANTIDAD | NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA |
|---------------------------------------|--------|----------|-------------------------------|
| MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES | ML. | | |
| CHEqueo DE MONTESES | PZA. | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIO) | MR. | | |
| PODA DE SETOS | MR. | | |
| PODA DE ARBOLES | PZA. | | |
| PODA HIGIENICA DE ARBOLES | PZA. | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | PZA. | | |
| DEBIDO DE ARBOL | PZA. | | |
| DEBIDO DE ARBOL SECO | PZA. | | |
| SECIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO | PZA. | | |
| SECIONAMIENTO DE TRONCOS | PZA. | | |
| REFORESTACION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | PZA. | | |
| CEBACION DE AREAS VERDES | ML. | | |
| CONSTRUCCION DE CERA | PZA. | | |
| RECOLECCION DE DESECHOS VERDES | ED. | | |
| REGO CON CAMION CISTERNA | ML. | | |
| TRABAJO DIVERSOS | PZA. | | |

OBSERVACIONES

MATERIAL/ECUPO UTILIZADO

| MOTOMODALIDAD | OTROSERRA TIPO SPA | | MOTOSERRA TIPO EXTENSION | | OSMALEADORAS | |
|---------------|--------------------|------|--------------------------|--------------|--------------|-------|
| | DZA | PZA | DZA | PZA | PZA | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| SUMINISTRO DE | | | | | LIT. | TOTAL |
| | LIT. | LIT. | LIT. | LIT. | | LIT. |
| | | | | SUMINISTRADO | | |

| | |
|---|--|
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR |
| | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES |
| | |

333

333



Instructivo
Bitácora de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|--|--|
| A: _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio. | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines |
| No. caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Ubicación (Calle, número Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó |
| No. | Consecutivo de actividades |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, encalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos. |
| Unidad | Unidad de medida: m ² , pza., m.l., kg, m ³ |
| Cantidad | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Corta seto | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo espada | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo extensión | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Desmalezadoras | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

334

334

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE Tlalnepantla de Baz
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NU. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

V.º B.º _____ AUTORIZA _____

ENTREGA _____ RECIBE _____

NOMBRE Y FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA _____

335

335

21/11/24

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instructivo
Vale de salida

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

336

336

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|  C. Gabriel Morales Martínez Jefe del Departamento de Parques y Jardines |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios |  Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos |



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 Tlaxtepec, Estado de México

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines en el Municipio de Tlaxtepec, Estado de México

III. Referencias.

Federal.



337

- 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.



337

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. 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. 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 Tlaxtepec, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X; artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V; artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxtepec, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y, Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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.

El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento 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) del Departamento 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 del Departamento 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 del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (reporte telefónico, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados.

- Encalado de árboles en áreas verdes municipales.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve solicitud, no aplica en temporada de lluvias, solo aplica para arbolado en camellones y áreas verdes públicas. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye se corrija petición de trabajos y/o ubicación y devuelve solicitud al Departamento de Parques y Jardines. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Asigna supervisor y cuadrilla con unidad y programación de los árboles. |
| 8 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicita en Almacén material, herramientas y equipo necesario con el vale y unidad autorizada. |

340

340



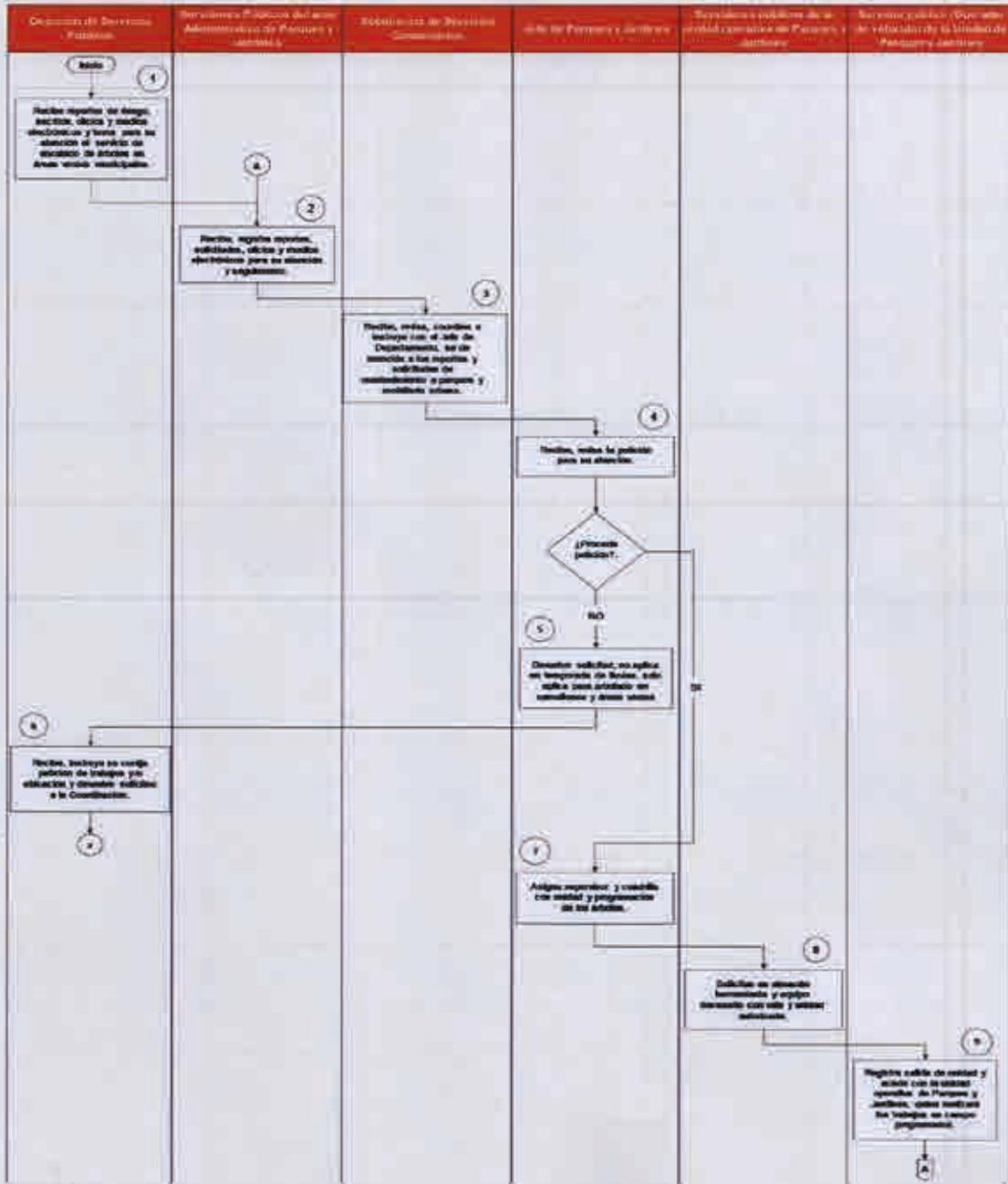
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 9 | Servidor Público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra la salida de unidad y acude con la unidad operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos de la 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. |
| 11 | Servidor Público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

341

341



X. Diagrama de Flujo.



342

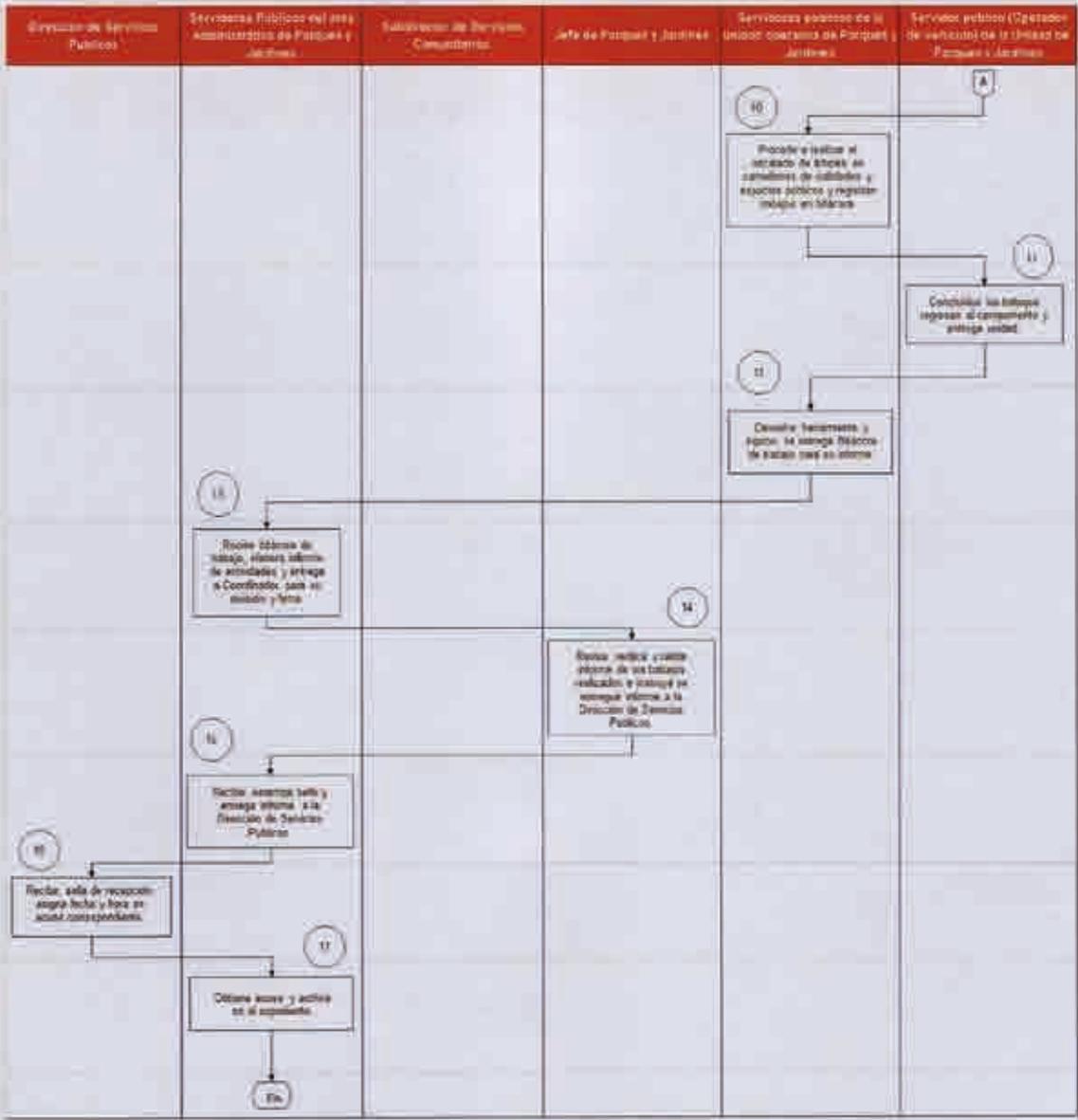
342

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



343

343



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|---|--------------|
| Encalado de árboles en áreas verdes municipales. | Mide el porcentaje en la atención del servicio de encalado de árboles en áreas verdes municipales | $\frac{\text{Número de solicitudes del servicio de encalado de árboles realizados.}}{\text{Número de solicitudes del servicio de encalado de árboles solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

344

344



XII. Formatos e Instructivos.

| MUNICIPIO DE TLANEPAANTLA DE BAZ DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES 2022-2024 | | | | |
|--|---------------------------|--|-------------------------------|-----------------|
| BITACORA DE TRABAJO | | | | |
| A: | TURNO: | 12 | UNIDAD: SUBP | NO. DE BITACORA |
| NO. FOLIO NO. CASO | | UBICACION (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ACTIVIDAD | UNIDAD | CANTIDAD | NOMBRE DEL PERSONAL CUADRILLA | |
| MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES | M2. | | | |
| CULTRIVO DE MONTICULOTE | PZA | | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (PAPELES, BARRIDO) | M2. | | | |
| PODA DE SETOS | M2. | | | |
| PODA DE ARBOLES | PZA | | | |
| PODA HIGIENICA DE ARBOLES | PZA | | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | PZA | | | |
| DERRIBO DE ARBOL | PZA | | | |
| DERRIBO DE ARBOL SECO | PZA | | | |
| SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO | PZA | | | |
| RECORTAMIENTO DE HERBIDAS | PZA | | | |
| RECREACION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | PZA | | | |
| CREACION DE AREAS VERDES | M2. | | | |
| CONSTRUCCION DE CELA | PZA | | | |
| RECOLECCION DE DESHECHOS VERDES | KG. | | | |
| TRABAJO CON CAMION CISTERNA | M2. | | | |
| TRABAJO DIVERSOS | PZA | | | |
| OBSERVACIONES | | | | |
| | | | | |
| MASCINARIAS Y EQUIPO UTILIZADO | | | | |
| MOTOMOMBORTACCION SIERRA TIPO ESPALDA | MOTOSIERRA TIPO EXTENSION | DESMALZADORAS | | |
| PZA. | PZA. | PZA. | PZA. | PZA. |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TOTAL SUMINISTRADO: | | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | |

345

345



Instructivo

Bitácora de trabajo

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| A: _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio. | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines |
| No. caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Ubicación (Calle, número Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó |
| No. | Consecutivo de actividades |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, encalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos |
| Unidad | Unidad de medida: m2, pza., m.l., kg, m3. |
| Cantidad | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada |
| Nombre del personal/cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Corta seto | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo espada | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo extensión | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Desmalezadoras | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

346

346



| | |
|---|---|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla. |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular. |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas. |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento. |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

Vo. Bo. _____ AUTORIZA _____

ENTREGA _____ RECIBE _____

NOMBRE Y FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA _____

347

347

[Handwritten mark]

[Handwritten signatures and notes]



Instructivo
Vale de salida.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vº Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

348

348

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
| <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines.</p> | <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios.</p> | <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



Mantenimiento a poda de árbol (Previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental).

I. Objetivo.

Mejorar el servicio de poda de árboles, mediante la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental, para realizar la poda en ramas que interfieran con el paso de la luz natural, el entrecruce de follaje con el de otros árboles o que obstaculice el desarrollo de uno o del otro, o reducción de copa, del arbolado urbano.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines en el Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 5, 5.5, 5.6, 5.7, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 y numeral 7. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II, Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



349



349

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de poda de arbolado urbano en espacios públicos municipales con la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental

El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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 en espacios públicos y áreas verdes en vialidades y calles del Municipio de Tlaxcala 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 Públicos, de acuerdo con los alcances y recursos de la Unidad.
- 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 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 del Departamento de Parques y Jardines, 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.
- 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) del Departamento 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 área operativa del Departamento 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
- 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 es el área administrativa responsable de expedir el permiso, registro, o autorización del arbolado para la 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 del Departamento de Parques y Jardines.
- Petición por escrito dirigida al Director de Servicios Públicos.
- Permiso de poda expedido por la Dirección de Sustentabilidad Ambiental.



VII. Resultados.

- Mantenimiento a poda de árbol, (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental).

VIII. Políticas.

- Elaborar petición por escrito dirigida al Director de Servicios Públicos, 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 (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 reporto.
- 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 | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, registra escritos, oficios, y de medios electrónicos y turna para su atención los servicios de mantenimiento a 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 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |

352

352



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Devuelve solicitud no cuenta con la autorización ambiental y/o esta vencido el permiso de poda de árboles. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, instruye se verifique y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Subdirección de Servicios Comunitarios |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, con unidad de programación de los árboles a podar. |
| 8 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicita herramienta y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado. |
| 9 | Servidor Público (operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra la salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quienes realizarán los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de poda del arbolado urbano autorizados. |
| 11 | Servidor Público (operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Se trasladan a depositar los residuos verdes del árbol podado al Relleno Sanitario y regresan al campamento. |
| 12 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta para su resguardo y entregan Bitácora de trabajo para su informe |
| 13 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección. |
| 15 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente |

353

353

Handwritten mark

Handwritten signatures and marks on the right margin



| | | |
|----|---|---|
| 17 | Servidores Públicos area Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |
|----|---|---|



354



354

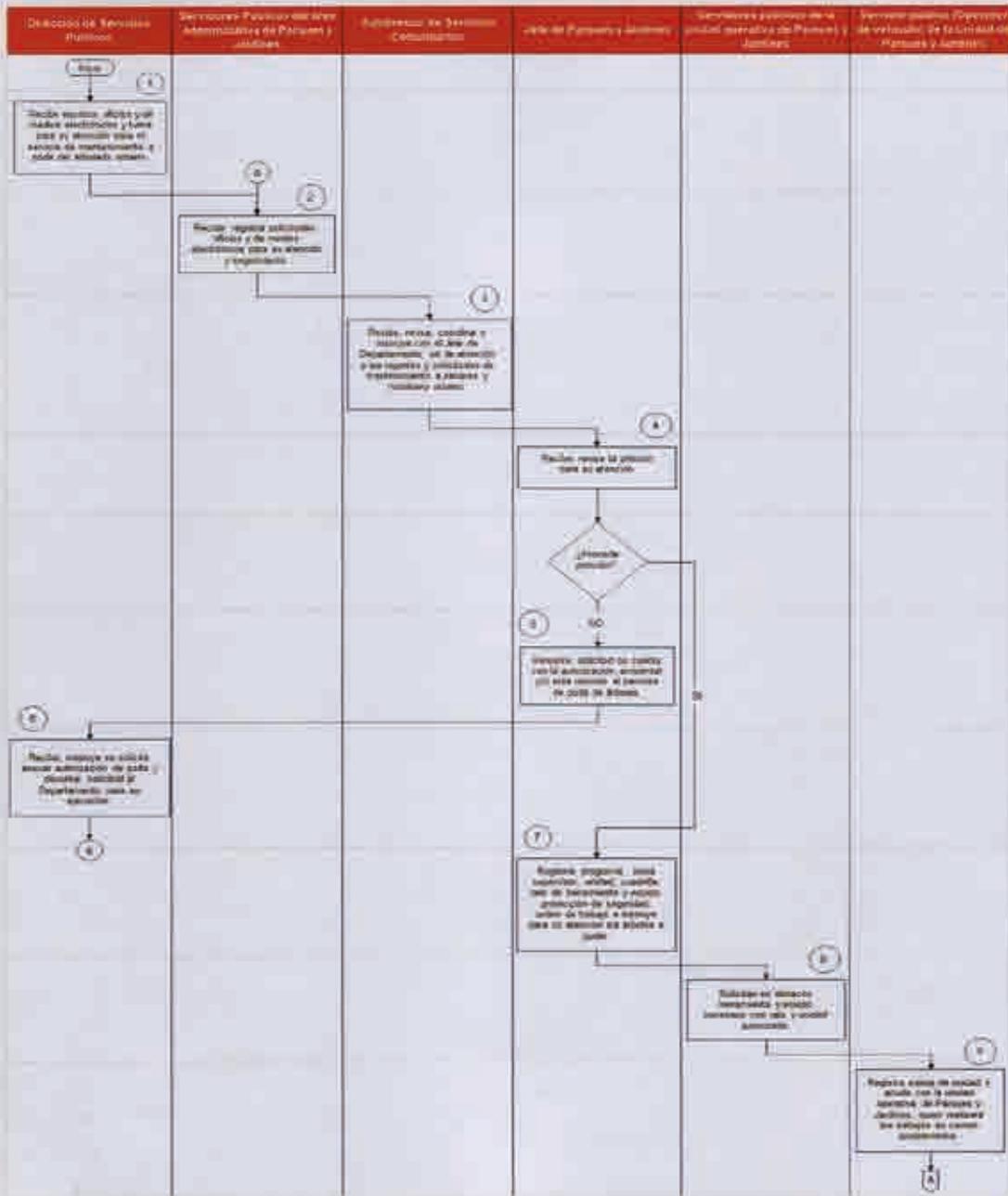
J.H.H.2

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

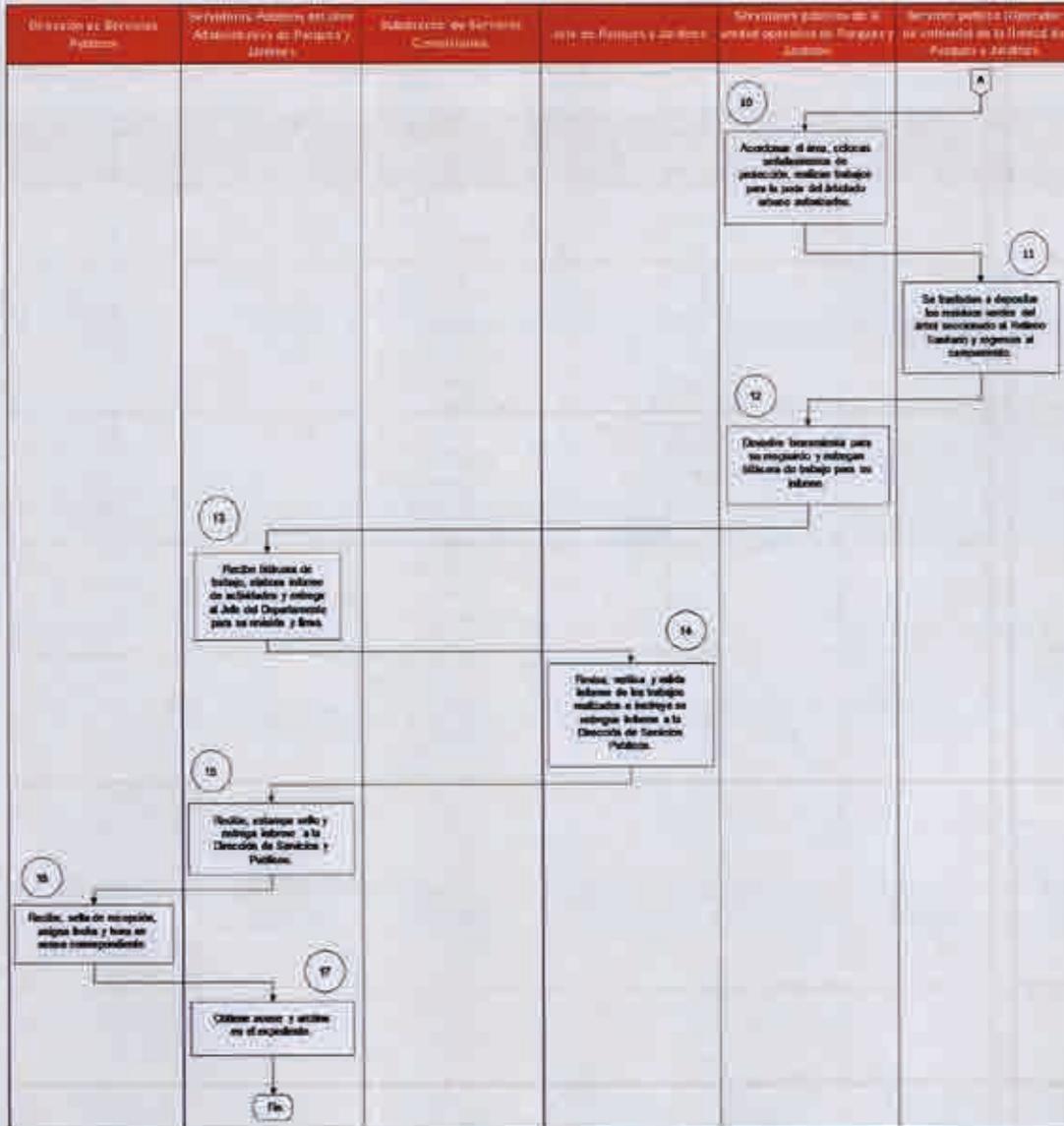


X. Diagrama de Flujo.



355

355



356

356



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--------------------------------|---|--|--------------|
| Mantenimiento a poda de árbol. | Mide el porcentaje del mantenimiento a poda de árboles respecto a la cantidad programada. | $\frac{\text{Total de peticiones atendidas de poda de árboles que fueron atendidos}}{\text{Total de peticiones recibidas de poda de árboles que fueron recibidos}} \times 100$ | Trimestral. |

357

357

71

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



XII. Formatos e Instructivos.

| NO. FOLIO | | NO. CASO | | UBICACIÓN (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) | | | |
|---|-----------|----------|----------|--|-------|---------------|----------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| ACTIVIDAD | | UNIDAD | CANTIDAD | CARGO DEL PERSONAL / CUADRILLA | | | |
| MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES | MZ. | | | | | | |
| CULTIVO DE MONTECULOS | PZA. | | | | | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (PAPELDO, BARRIDO) | ML. | | | | | | |
| REPARO DE SETOS | ML. | | | | | | |
| PODA DE ARBOLES | PZA. | | | | | | |
| PODA HIGIENICA DE ARBOLES | PZA. | | | | | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | PZA. | | | | | | |
| DERRIBO DE ARBOL | PZA. | | | | | | |
| DERRIBO DE ARBOL SECO | PZA. | | | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO | PZA. | | | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE TRONCOS | PZA. | | | | | | |
| RECONSTRUCCION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | PZA. | | | | | | |
| CREACION DE AREAS VERDES | MZ. | | | | | | |
| CONSTRUCCION DE CEDA | PZA. | | | | | | |
| RECOLECCION DE DESCHOS VERDES | KG. | | | | | | |
| BIBIDO CON CAMION CISTERNA | M3. | | | | | | |
| TRABAJOS DIVERSOS | PZA. | | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO | | | | | | | |
| MOTOMONDRIANTE | CELOSERRA | TIPO | ESPAL | MOTOSERRA | TIPO | EXTENSION | DESMALIZADORAS |
| PZA. | PZA. | PZA. | PZA. | PZA. | PZA. | PZA. | PZA. |
| | | | | | | | |
| SUMINISTRO DE | | | | | | | |
| LTS. | LTS. | LTS. | LTS. | LTS. | TOTAL | LTS. | |
| | | | | | | SUMINISTRADO: | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | | | | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR | | | |
| | | | | | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | | | | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | | |
| | | | | | | | |

358

358



Instructivo

Bitácora de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción. |
|--|---|
| A: _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos. |
| Turno: | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos. |
| Unidad SU-EP: | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla. |
| No. de bitácora: | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio: | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines. |
| No. caso: | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo. |
| Ubicación (Calle, número, Avenida, Colonia): | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajo. |
| No.: | Consecutivo de actividades. |
| Actividad: | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, enalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos. |
| Unidad: | Unidad de medida: m2, pza., m.l., kg, m3. |
| Cantidad: | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada. |
| Nombre del personal/ cuadrilla: | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla. |
| Observaciones: | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Corta seto: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Motosierra tipo espada: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Motosierra tipo extensión: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Desmalezadoras: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Suministro de combustible: | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada. |

359

359

1-11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| | |
|---|--|
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

VALE DE SALIDA FECHA: _____

| NO. CONS | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

| | |
|--|--|
| Vo. Bo. ENTREGA NOMBRE Y FIRMA | AUTORIZA RECIBE NOMBRE Y FIRMA |
|--|--|

360

360

Handwritten mark

Handwritten notes and signatures on the right margin:

- A. H. H. H.
- Handwritten initials and signatures in blue ink.



Instructivo

Vale de salida

| Información Requerida | Instrucción. |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

361

XIII. Validación del Procedimiento.

361

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
|  C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines. |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. |  Dr. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |



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 imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines 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 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. 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. 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 7, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3; 9.1, 9.2, 9.3; 10, 10.1, 10.2. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II, Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II, artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Título Cuarto, Capítulo Tercero artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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.

El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones (via telefónica, solicitud, medio electrónico), separando y seleccionando las solicitudes para entregarlo a los responsables de cuadrilla y se realice la solicitud de servicio.



363



363



- 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) del Departamento 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 del Departamento 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.

364

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 del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico)

364



VII. Resultados.

- Mantenimiento en áreas verdes municipales.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 5553664460 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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.

365

- Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

365

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra oficios, reportes y medio electrónico, turna para su atención los servicios de mantenimiento en áreas verdes municipales. |
| 2 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra solicitudes, oficios y de medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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 Públicos. Si: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención. |
|-----|---|--|
| No. | Puesto | Actividad |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | La ubicación de los trabajos no corresponde, no es un espacio público, devuelve solicitud para que se informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye se informe al peticionario que no procede los trabajos solicitados. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines | Solicitan en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad asignada. |
| 9 | Servidor Público (operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines | Registra salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Cuadrilla del Departamento de Parques y Jardines | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos. |
| 11 | Servidor Público (operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines | Se trasladan a depositar los residuos verdes del mantenimiento realizado al Relleno Sanitario y regresan al campamento. |
| 12 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta para su resguardo y entregan Bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

365

366

2-11-12

α

[Handwritten signature]

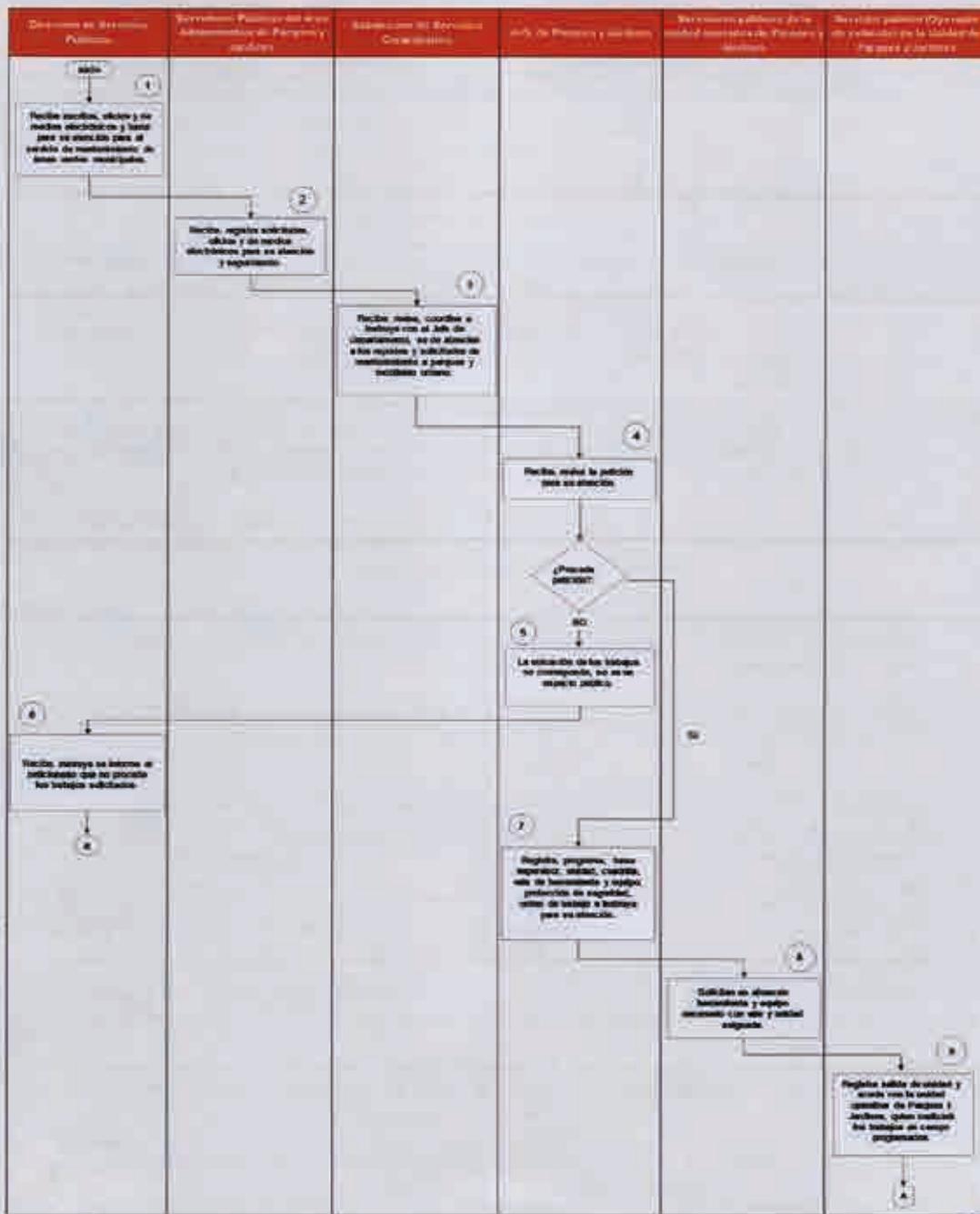
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

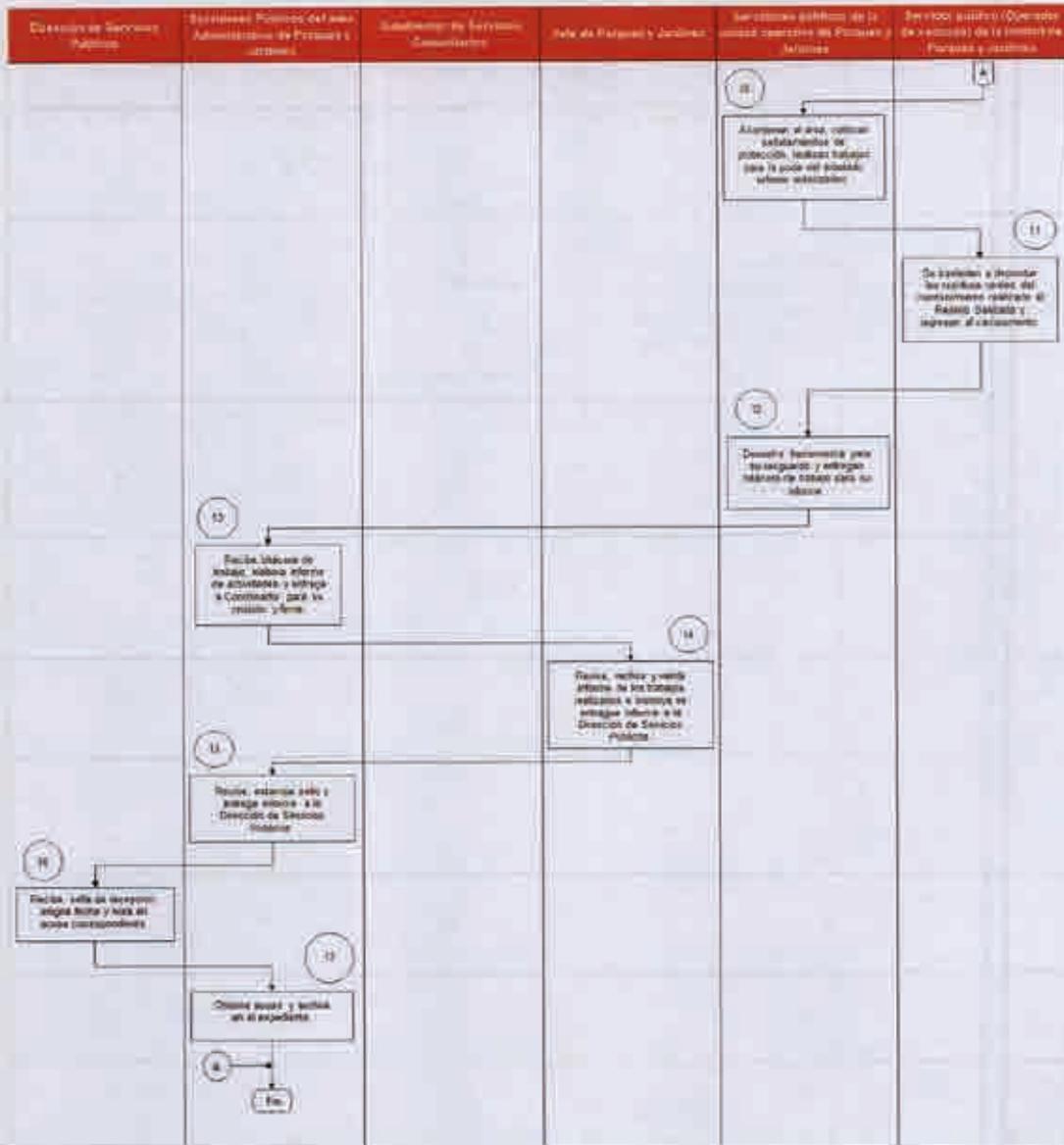


X. Diagrama de Flujo.



367

367



368

368

Handwritten signature

Handwritten signature



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|---|--------------|
| Mantenimiento en áreas verdes Municipales. | Mide el porcentaje del mantenimiento en áreas verdes respecto a la cantidad programada | $\frac{\text{Total de solicitudes de mantenimiento en áreas verdes realizadas.}}{\text{Total de solicitudes de mantenimiento en áreas verdes solicitadas.}} \times 100$ | Trimestral. |



369



369

2/11/2

Handwritten marks and signatures in blue ink

Handwritten marks and signatures in blue ink



XII. Formatos e Instructivos.

| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN | | | | GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN JUAN DE LOS RÍOS | | | |
|--|-----|----------------------|----------|---|-----|------------------------|-----|
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN | | | | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN | | | |
| BITÁCORA DE TRABAJO | | | | | | | |
| A. _____ | | TURNO: 12 | | UNIDAD: <u>SUPER</u> | | NO. DE BITÁCORA | |
| NO. FOLIO: NO. CASO | | | | | | | |
| UBICACIÓN (CALLE, NÚMERO, AVENIDA, COLONIA) | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| ACTIVIDAD | | UNIDAD | CANTIDAD | NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILO | | | |
| MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES | | M2 | | | | | |
| CUE TRISO DE MONTESÚLOS | | PZA | | | | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (PAPELES, BARRIDO) | | M2 | | | | | |
| PODA DE SETOS | | M2 | | | | | |
| PODA DE ARBOLES | | PZA | | | | | |
| PODA HIGIÉNICA DE ARBOLES | | PZA | | | | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | | PZA | | | | | |
| CERRIDO DE ARBOL | | PZA | | | | | |
| CERRIDO DE ARBOL SECO | | PZA | | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAÍDO | | PZA | | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE TRONCOS | | PZA | | | | | |
| REGRESIFICACION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | | PZA | | | | | |
| CREACION DE AREAS VERDES | | M2 | | | | | |
| CONSTRUCCION DE CERA | | PZA | | | | | |
| RECOLECCION DE DESECHOS VERDES | | M2 | | | | | |
| RIEGO CON CAMION CISTERNA | | M2 | | | | | |
| TRABAJOS DIVERSOS | | PZA | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO | | | | | | | |
| MOTOMONDEBATE | | MOTOSIERRA TIPO ESPA | | MOTOSIERRA TIPO EXTENSION | | DESMAELCZADORAS | |
| PZA | PZA | PZA | PZA | PZA | PZA | PZA | PZA |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| SUMEN SIBO DE | | LIS | LIS | LIS | LIS | TOTAL SUMINISTRADO: | |
| | | | | | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | | | | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR | | | |
| | | | | | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | | | | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | | |
| | | | | | | | |

370

370

2112

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo

Bitácora de trabajo.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|---|
| A. _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No folio. | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines |
| No. caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Ubicación (Calle, número, Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Consecutivo de actividades |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido) poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, enalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos |
| Unidad | Unidad de medida: m2, pza., m.l., kg, m3 |
| Cantidad | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Corta seto | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo espada | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo extensión | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Desmalezadoras | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |



371



371



EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2000 - 2024



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES



ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

| | |
|---|---|
| <p>Ve. Bo.</p> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p>ENTREGA</p> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p>NOMBRE Y FIRMA</p> | <p>AUTORIZA</p> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p>RECIBE</p> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <p>NOMBRE Y FIRMA</p> |
|---|---|

372

372

Handwritten mark resembling '1-11-12' or similar.

Handwritten signatures in blue ink.



Instructivo

Vale de salida

| Información Requerida | Instrucción: |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material |
| No. cons. | La secuencia de la numeración |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



373

XIII. Validación del Procedimiento.



373

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
|  C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines. |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |



Recolección de árboles caídos en la vía Pública.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio en la recolección de árboles caídos, mediante una programación eficiente 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines en el Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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. 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, Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017, Numerales 5, 5.6, y numeral 12. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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.

El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas recolección de árboles caídos en áreas verdes en espacios públicos del Municipio de Tlaxcala 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 del Departamento 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.



375



375



- 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) del Departamento 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 área operativa del Departamento 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.

- **Árbol:** Planta leñosa que se caracteriza por poseer un tallo principal, crece de forma ascendente y en su parte superior forma ramificaciones.
- **Árbol de riesgo:** Individuo con potencial evidente de causar un daño o de desplomarse, que afecten la vida, así como los bienes muebles e inmuebles y el entorno.
- **Árbol suprimido:** Aquel cuyo desarrollo se ve limitado debido a la alta densidad del arbolado en el área en donde se encuentra; usualmente su copa crece por debajo del nivel general del dosel.
- **Arbolado urbano:** Árboles que crecen dentro de los límites de la propiedad pública o privada en una población, municipio o ciudad considerada como suelo urbano.
- **Cuadrilla:** Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador:** Chofer del vehículo.
- **Seccionamiento de árbol caído:** Dividir y cortar troncos de árboles derribados.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de recolección de árboles caídos en la vía pública del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico)

376

376

Handwritten signature

Handwritten signatures



VII. Resultados.

- Recolección de árboles caídos en la vía pública.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcalapantia.gob.mx, 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.



377



377

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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 Públicos 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 |



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| | | atención. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Los trabajos presentan alto riesgos para el personal, no procede; devuelve solicitud a la Dirección de Servicios Públicos para que se canalice a Protección Civil. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, instruye se canalice reporte a Protección Civil y/o se coordinen los trabajos si proceden. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, programa, turna supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta y equipo, protección de seguridad orden de trabajo e instruye para su atención. |
| 8 | Servidores públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicitan en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad autorizada. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la recolección del árbol caído sobre la vía pública |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Se trasladan a depositar las ramas y residuos verdes del árbol seccionado al Relleno Sanitario y regresan al campamento. |
| 12 | Servidores públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

378

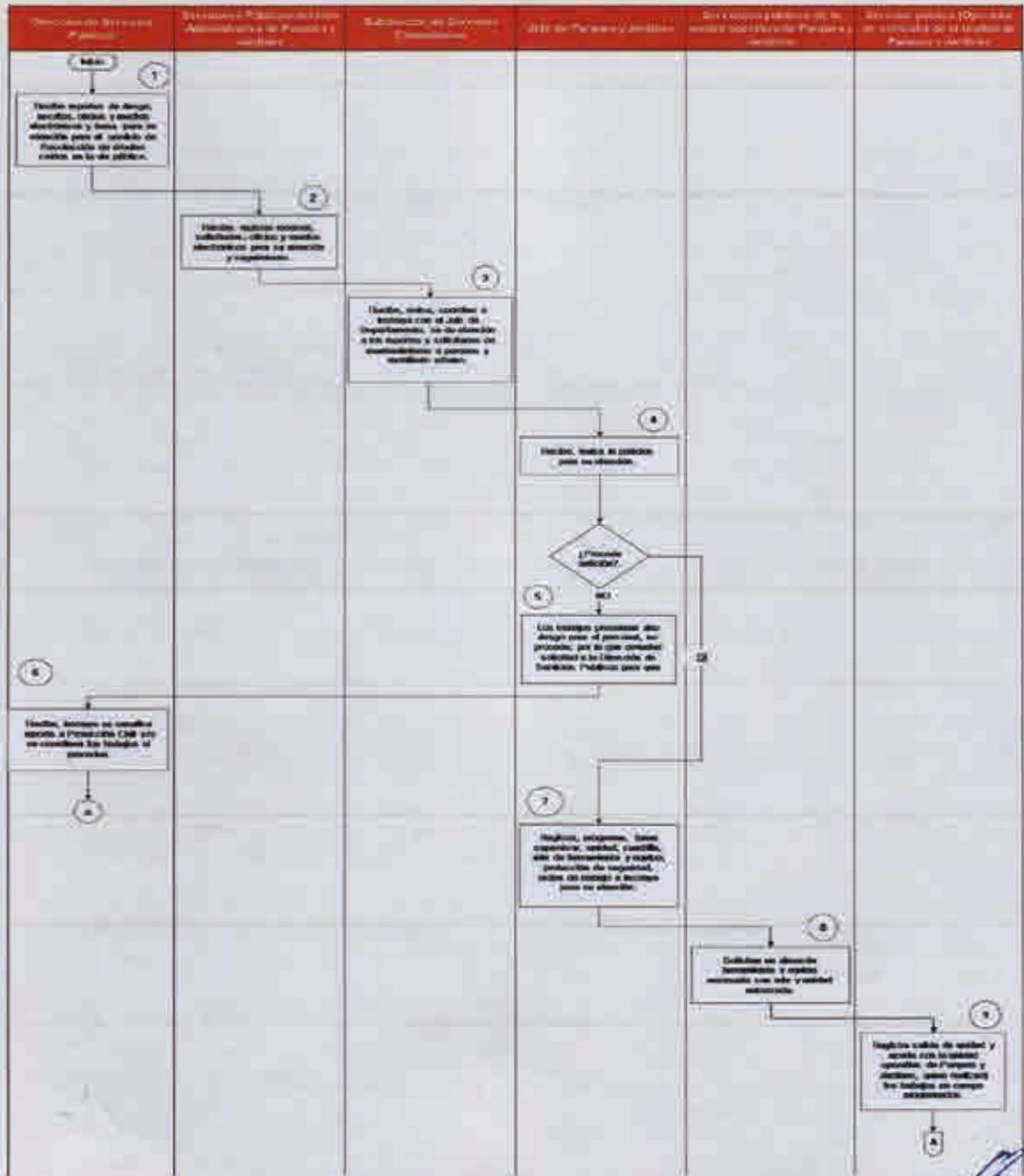
378

Handwritten signature or initials in blue ink.

Large handwritten signature in blue ink at the bottom right of the page.

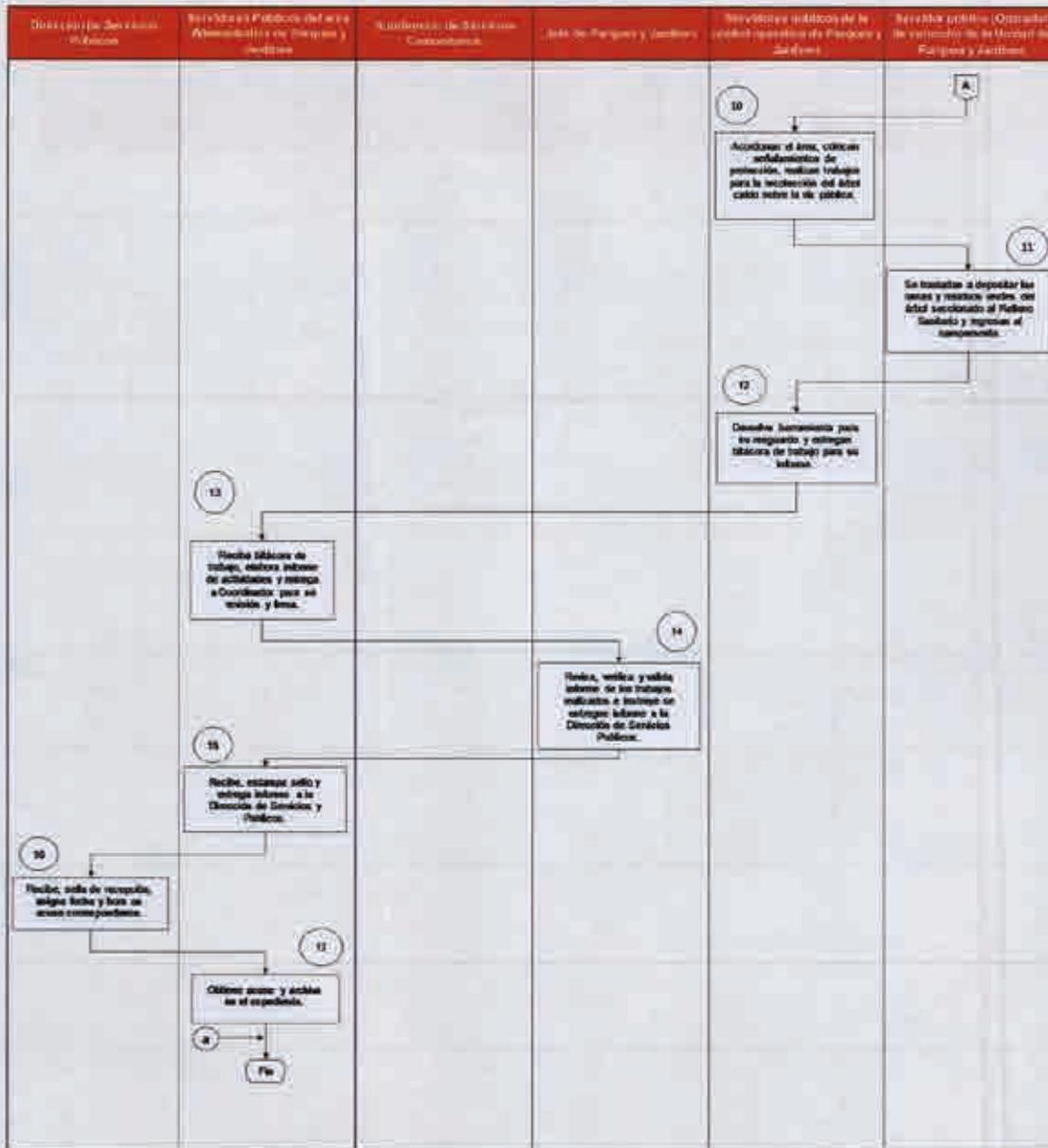


X. Diagrama de Flujo.



379

379



380

380

2/1/14

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|--|--------------|
| Recolección de árboles caídos en la vía pública. | Mide el porcentaje del avance en la recolección de árboles caídos en la vía pública. | $\frac{\text{Total de peticiones de recolección de árboles caídos en la vía pública, atendidas}}{\text{Total de peticiones de recolección de árboles caídos en la vía pública, solicitadas}} \times 100$ | Trimestral. |



381



381

77

Handwritten signatures and initials in blue ink.



XII. Formatos e Instructivos.

| MAYORÍA DE TRABAJO | | | | | |
|---|-------------------|-----------------------|--|----------------|----------------|
| NO. DE BITACORA | TURNO: 1 2 | UNIDAD: SU. EP. _____ | NO. DE BITACORA | | |
| NO. FOUR NO. CASO | | | | | |
| UBICACIÓN (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ACTIVIDAD | UNIDAD | CANTIDAD | GRUPO DE PERSONAL/ CUADRE | | |
| MANTENIMIENTO EN AREA VERDES | M2 | | | | |
| CUBI TPO DE AMONTECUILLOS | PZA | | | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (PAPELITO, BARBIDO) | M2 | | | | |
| PODA DE SETOS | M2 | | | | |
| PODA DE ARBOLES | PZA | | | | |
| PODA HIGIENICA DE ARBOLES | PZA | | | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | PZA | | | | |
| DERIBO DE ARBOL | PZA | | | | |
| DERIBO DE ARBOL SECO | PZA | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO | PZA | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE TRONCOS | PZA | | | | |
| REFORESTACION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | PZA | | | | |
| CREACION DE AREAS VERDES | M2 | | | | |
| CONSTRUCCION DE CERA | PZA | | | | |
| COLECCION DE DESECHOS VERDES | ES | | | | |
| REGICION CAMION CISTERNA | M2 | | | | |
| TRABAJOS DIVERSOS | PZA | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| | | | | | |
| MAYORÍA DE EQUIPO UTILIZADO | | | | | |
| MOTOMOMBORTA CÉ | TIPO SIERRA | TIPO ESPA | MOTOSIERRA | TIPO EXTENSION | DESMALEZADORAS |
| PZA | PZA | PZA | PZA | PZA | PZA |
| | | | | | |
| SUMINI | | | | | |
| STRÓ | | | | | |
| DE | 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 DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | |
| | | | | | |

382

382

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten signature

Large handwritten signature



Instructivo

Bitácora de trabajo

| Información Requerida | Instrucción |
|--|--|
| A: _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos. |
| Turno: | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos. |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio. | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines |
| No. caso. | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Ubicación (Calle, número Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó |
| No. | Consecutivo de actividades |
| Actividad: | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo. Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, encalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos. |
| Unidad | Unidad de medida: m2, pza., m.l., kg, m3. |
| Cantidad: | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Corta seto | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo espada | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo extensión | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Desmalezadoras | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |

383

383



| | |
|---|--|
| Surministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAXCALA DE BAZ
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
 SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
 DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

Vo. Bo. _____ AUTORIZA _____

ENTREGA _____ RECIBE _____

NOMBRE Y FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA _____

384

384

2012

Handwritten signatures and initials

Large handwritten signature



Instructivo
Vale de salida.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



385

XIII. Validación del Procedimiento.



385

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
|  <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines. Tlaxcala de Baz 2022-2024</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. Tlaxcala de Baz 2022-2024</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxcala de Baz 2022-2024</p> |

[Handwritten signature in blue ink]



Recolección de residuos verdes en la vía pública.

I. Objetivo.

Ampliar el servicio de recolección de residuos verdes, mediante la programación y supervisión eficiente de las cuadrillas de trabajo para levantar ramas, troncos, pasto y hojarasca que se encuentra sobre la vía y espacios públicos del Municipio de Tlaxnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines en el Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México.

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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SEMAGEM-DS-2017. Numerales 5, 5.6, y numeral 12. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II, artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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.

El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento 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.

387

387



- 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) del Departamento 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 área operativa del Departamento 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.

- **Árbol:** Planta leñosa que se caracteriza por poseer un tallo principal, crece de forma ascendente y en su parte superior forma ramificaciones.
- **Árbol de riesgo:** Individuo con potencial evidente de causar un daño o de desplomarse, que afecten la vida, así como los bienes muebles e inmuebles y el entorno.
- **Árbol suprimido:** Aquel cuyo desarrollo se ve limitado debido a la alta densidad del arbolado en el área en donde se encuentra; usualmente su copa crece por debajo del nivel general del dose.
- **Arbolado urbano:** Árboles que crecen dentro de los límites de la propiedad pública o privada en una población, municipio o ciudad considerada como suelo urbano.
- **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 del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados.

- Recolección de residuos verdes en la vía pública.



VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx; 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.



389

IX. Descripción de Actividades.



389

| No | Puesto | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | 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 del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se da atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | <p>Recibe, revisa la petición para su atención.</p> <p>¿Procede petición?</p> <p>No: Se informa que no corresponde la petición de los trabajos y devuelve solicitud a la Dirección de Servicios Públicos para su cierre.</p> <p>Si: Registra, programa, turna supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta y equipo, protección de seguridad, orden de trabajo e instruye para su atención.</p> |

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the table]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Se informa que no corresponde la petición de los trabajos y devuelve solicitud a la Dirección de Servicios Públicos para su cierre. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye se responda que la petición de trabajos no procede. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención. |
| 8 | Servidores públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicitan en almacén herramienta y equipo necesario con vale y unidad autorizada. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la recolección de los residuos verdes sobre la vía pública. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento 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. |
| 12 | Servidores públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta para su resguardo y entregan bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

390

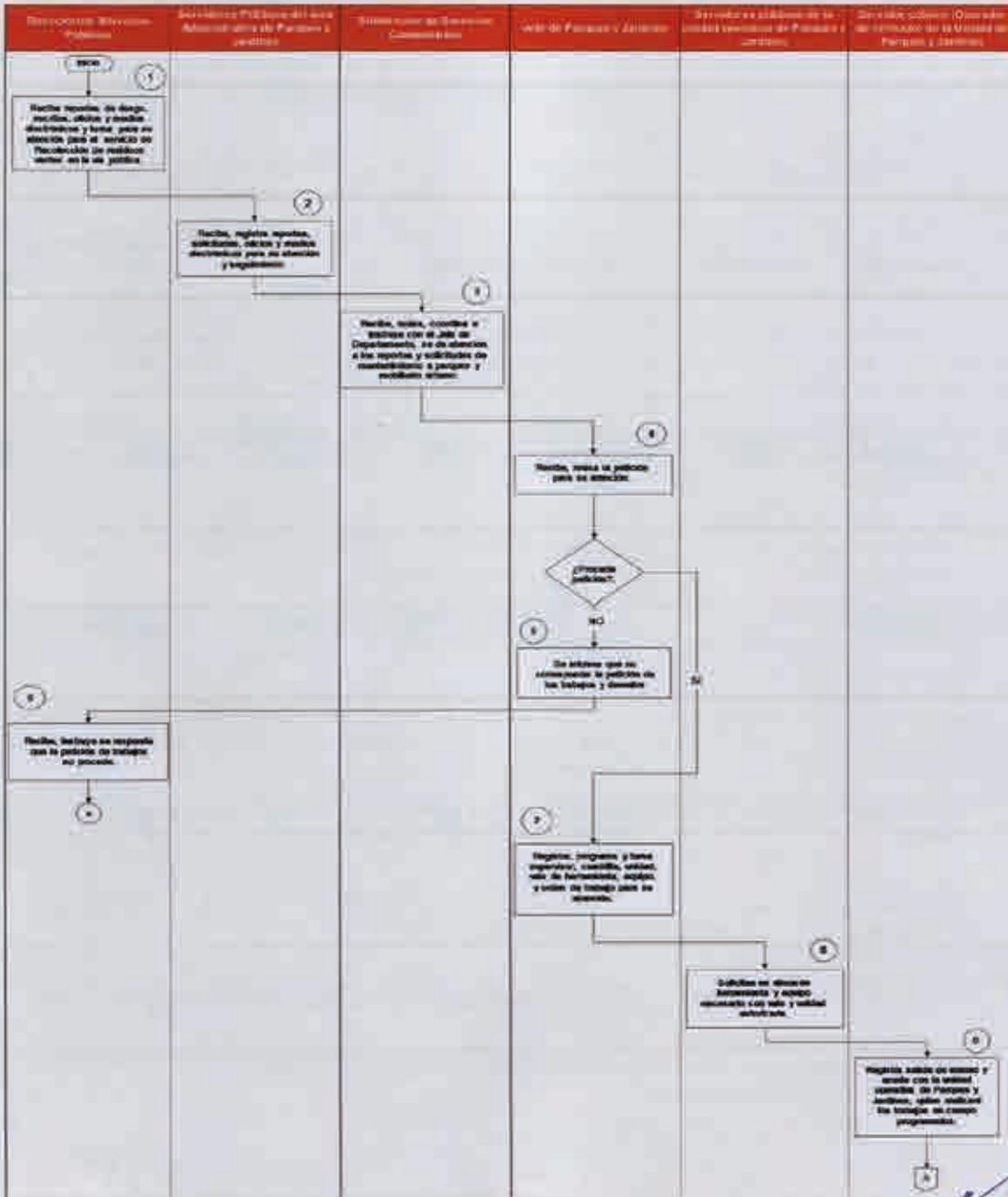
390

21/11/24

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



391

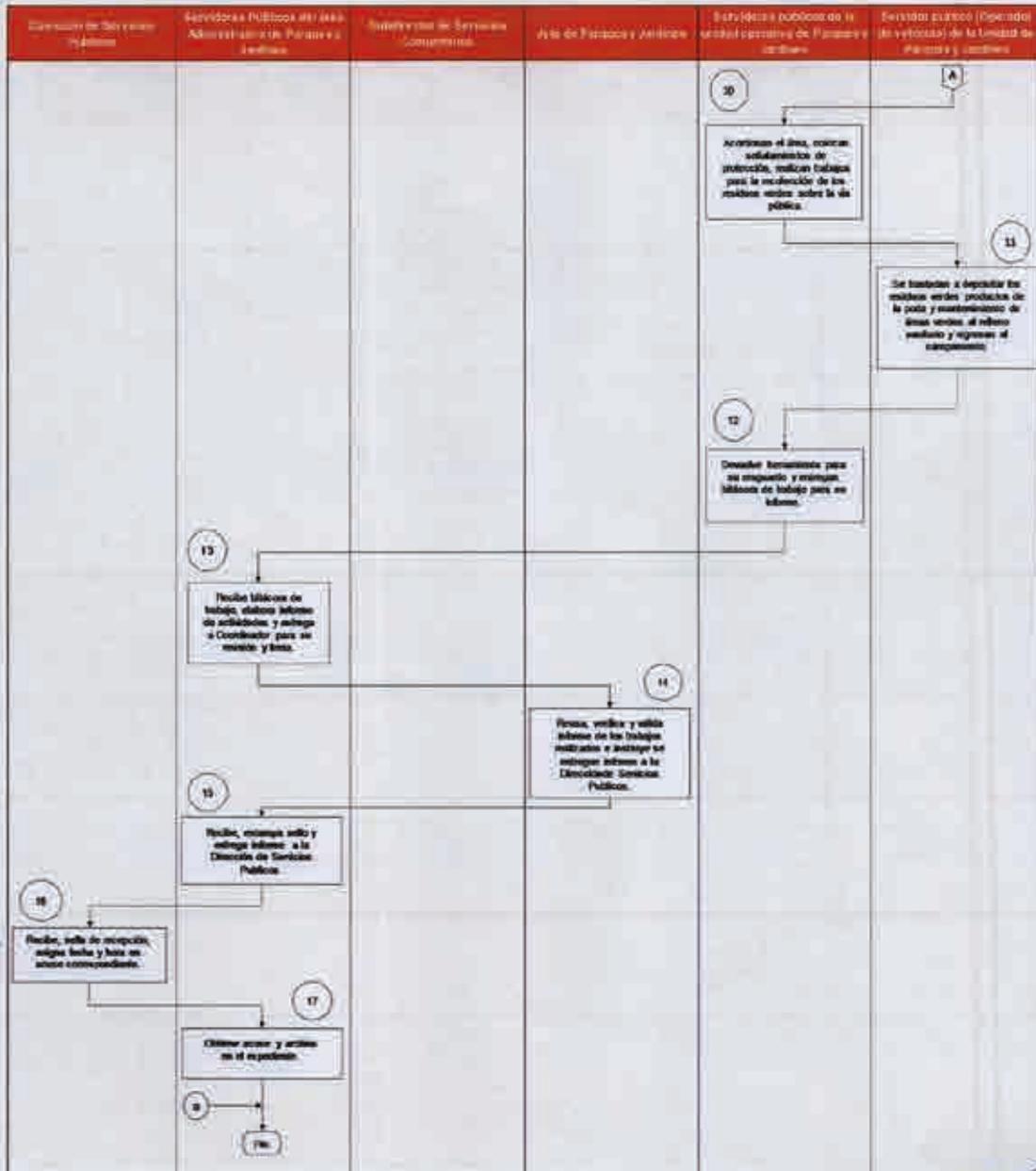
391

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



392

392

21/11/17

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|---|--------------|
| Recolección de Residuos verdes en la vía pública. | Mide el porcentaje en la recolección de residuos verdes en la vía pública. | $\frac{\text{Total de reportes del servicio de recolección de residuos verdes en la vía pública realizados}}{\text{Total de reportes del servicio de recolección de residuos verdes en la vía pública solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



393



393



Instructivo

Bitácora de trabajo

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|--|
| A: _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio. | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines. |
| No. caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Ubicación (Calle, número Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Consecutivo de actividades |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, encalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos. |
| Unidad | Unidad de medida. m2, pza., m.l., kg, m3 |
| Cantidad | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Corta seto | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo espada | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Motosierra tipo extensión | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Desmalezadoras | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |

395

395

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



| | |
|---|--|
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

| H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIALNEPANTLA DE BAZ | | | |
|---|-------------|----------------|------------------|
| DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS | | | |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS | | | |
| DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | | |
| ALMACÉN | | | |
| VALE DE SALIDA | | | FECHA: _____ |
| NO. CONS | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| OBSERVACIONES: | | | |
| Vo. Bo. | | AUTORIZA | |
| ENTREGA | | RECIBE | |
| NOMBRE Y FIRMA | | NOMBRE Y FIRMA | |

396

396

Handwritten initials

Handwritten initials

Handwritten signatures



Instructivo
Vale de salida

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

397

397

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
|  C. Gabriel Morales Martínez Jefe del Departamento de Parques y Jardines |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios |  Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos |



Reforestación urbana en áreas verdes municipales.

I. Objetivo.

Incrementar los trabajos de 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines 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 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. 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. 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 6, 6.4, 6.5, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 10, 10.1, 10.2. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción I y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de 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 reforestación urbana.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos

El Subdirector de Servicios Comunitarios, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de 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 reforestación urbana, con el fin de preservar y aumentar la cantidad del área verde por habitante para mejorar la calidad de vida.

El Jefe del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Realizar un diagnóstico de las áreas verdes y macizos arbóreos para planear los programas de reforestación urbana.
- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la 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 del Departamento 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 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) del Departamento 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 área operativa del Departamento de Parques y Jardines, deberán:

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

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 del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).
- Los árboles y plantas de ornato para la forestación.

VII. Resultados.

- Reforestación urbana de áreas verdes municipales.

400

400
2
11/11/2



VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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. WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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 reforestar.

- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.



401

- 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.



401

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de Reforestación de áreas verdes Municipales |
| 2 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios de vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | <p>Recibe, revisa la petición para su atención.</p> <p>¿Procede petición?</p> <p>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.</p> <p>Si: Asigna supervisor, vale de plantas y cuadrilla con unidad y orden de trabajo.</p> |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve solicitud, no aplica en temporada de sequías por escasez de lluvias, solo aplica en camellones de vialidades, glorietas y áreas verdes públicas municipales. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye se verifica petición de trabajo y/o cancele o devuelve solicitud al Departamento de Parques y Jardines. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Asigna supervisor, vale de plantas y cuadrilla con unidad y orden de trabajo. |
| 8 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicita plantas, herramientas y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento 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. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta y equipo, se entrega Bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

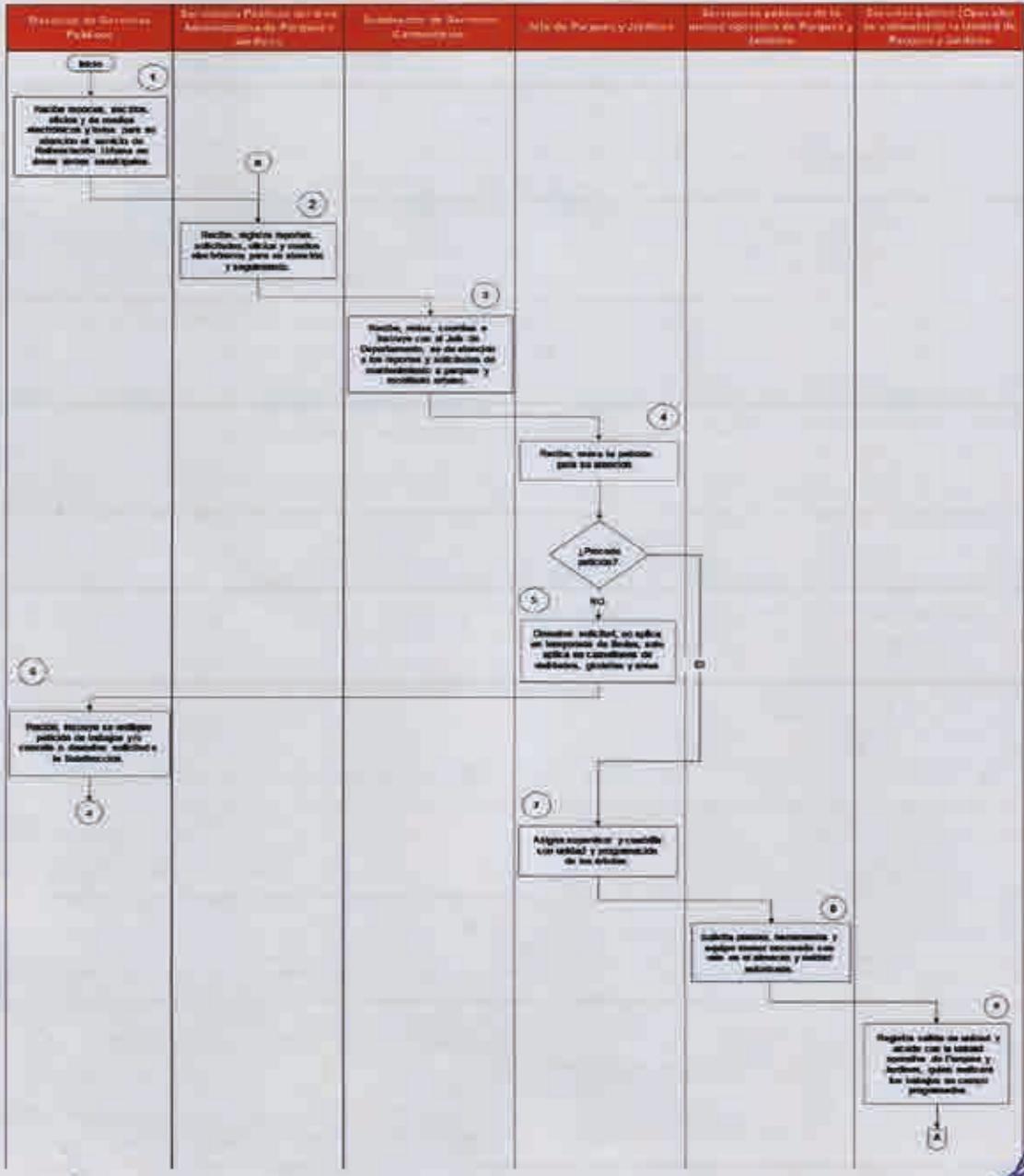
402

402



Parques y Jardines.

X. Diagrama de Flujo.

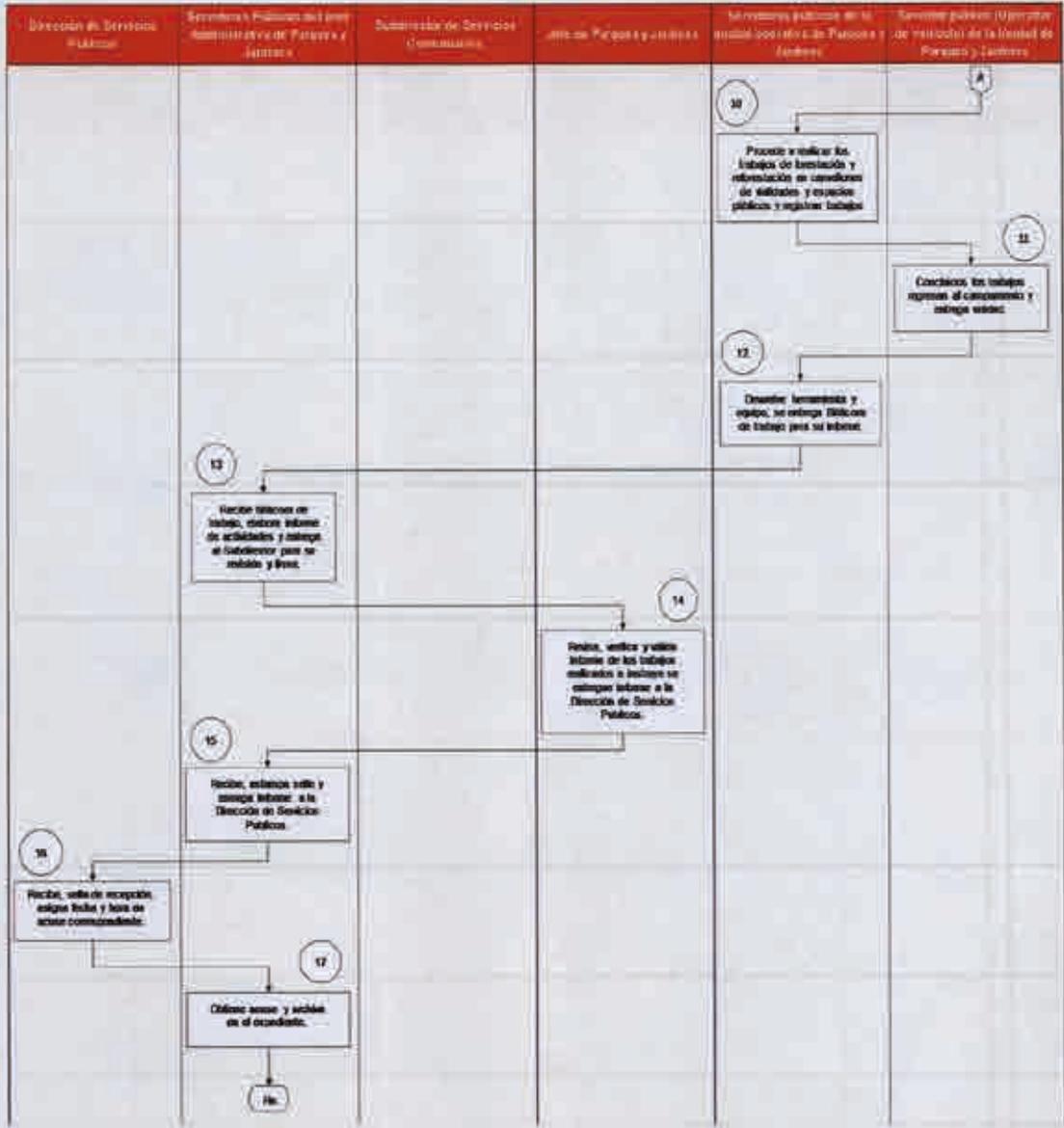


403

403

3/11/17

[Handwritten signatures and initials]



404

404

Handwritten signature or initials.

Handwritten signatures and initials.



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|---|--------------|
| Reforestación urbana en áreas verdes municipales | Mide el porcentaje en el servicio de reforestación urbana en áreas verdes municipales. | $\frac{\text{Número de solicitudes de reforestación urbana en áreas verdes municipales realizadas.}}{\text{Número de solicitudes de reforestación urbana en áreas verdes municipales programadas.}} \times 100$ | Trimestral. |





XII. Formatos e Instructivo.

| BITACORA DE TRABAJO | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------|-----|
| A. _____ | TURNO: 1 2 | UNIDAD: SU. SE. _____ | NO. DE BITACORA _____ | | |
| ID. FOMU NO. CASO | | UBICACION (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ACTIVIDAD | UNIDAD | CANTIDAD | NOMBRE DEL PERSONAL CUADRILLA | | |
| MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES | M2 | | | | |
| CULTIVO DE MONTECULOS | PZA | | | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (BAPEL, EC, BARRIDC) | M2 | | | | |
| PODA DE SETOS | M2 | | | | |
| PODA DE ARBOLES | PZA | | | | |
| PODA HIGIENICA DE ARBOLES | PZA | | | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | PZA | | | | |
| DEBIDO DE ARBOL | PZA | | | | |
| DEBIDO DE ARBOL SECO | PZA | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO | M2 | | | | |
| SECCIONAMIENTO DE TRONCOS | PZA | | | | |
| REFORESTACION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | PZA | | | | |
| CREACION DE AREAS VERDES | M2 | | | | |
| CONSTRUCCION DE CEDA | PZA | | | | |
| RECUPERACION DE DESECHOS VERDES | M3 | | | | |
| RIEGO CON CAMION CISTERNA | M3 | | | | |
| TRABAJO DIVERSOS | PZA | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| | | | | | |
| MAQUINERIA/EQUIPO UTILIZADO | | | | | |
| MOTOCOMBUSTIBLE | | MOTOSIERRA TIPO ESPA | | DESMALCIZADORAS | |
| PZA | PZA | PZA | PZA | PZA | PZA |
| | | | | | |
| | | | | | |
| SUMINRO DE | | | | | |
| LTS | LTS | LTS | LTS | TOTAL SUMINISTRADO: | LTS |
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | | | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR | | |
| | | | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | | | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | |
| | | | | | |

406

406



Instructivo

Bitácora de trabajo:

| Información Requerida | Instrucción |
|---|--|
| A: _____ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos. |
| Turno: | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos. |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla. |
| No. de bitácora: | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio: | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines. |
| No. caso: | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo. |
| Ubicación (Calle, número, Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No.: | Consecutivo de actividades. |
| Actividad: | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, encalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos. |
| Unidad: | Unidad de medida: m ² , pza., m.l., kg, m ³ . |
| Cantidad: | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada. |
| Nombre del personal/ cuadrilla: | Se anotará el nombre completo del personal que trabajó en la cuadrilla. |
| Observaciones: | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado: | |
| Motobomba: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Corta seto: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Motosierra tipo espada: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Motosierra tipo extensión: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Desmalezadoras: | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |

407

407

de
H.H.S

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



| | |
|---|--|
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAINEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NÓ. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES:

Va. Ba.

ENTREGA

NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZA

RECIBE

NOMBRE Y FIRMA

408

408



Instructivo
Vale de salida.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



409



409

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
|  C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines. |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |



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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines en el Municipio de Tlalneantla de Baz, Estado de México.

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, 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, 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 10, 10.1, 10.2, 10.2.3 y 10.2.3.1, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalneantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II, Sección II artículo 336 fracciones I, II, III, y V, artículo 337 fracción II, artículo 340 fracción I y artículo 341, Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México, Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X, Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines 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 Públicos 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.

El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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 Tlaxcala 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 del Departamento 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.

411

411



- 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) del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Es el 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 área operativa del Departamento 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 Tlaxcala de Baz, Estado de 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 Tlaxcala de Baz, Estado de México (OPDM) y programa de trabajo de riego del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados.

- Riego con agua tratada en áreas verdes municipales.



VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número 56 3622 0000 y electrónica a través del correo atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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.



413

413

| No | Puesto | Actividad |
|----|--|---|
| 1. | Dirección de Servicios Públicos | 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 del Departamento 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. | Subdirector de Servicios Comunitarios | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4. | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | 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. |



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Registra, programa unidad, vale de agua, equipo y orden de trabajo para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Recibe vales de carga de agua, equipo y registra la salida de la pipa que realizaran los trabajos de riego. |
| 9 | 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 Tlaxcala de Baz, Estado de México OPDM. |
| 10 | Auxiliar de riego | Procede a realizar el riego, accionando la bomba e inicia riego de agua en el área verde. |
| 11 | Operador de pipa | Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, devuelve equipo y entrega Bitácora de trabajo para su informe. |
| 12 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección. |
| 13 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Recibe bitácora de trabajo, elabora, informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Servidores Públicos área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

414

414

2
14
15

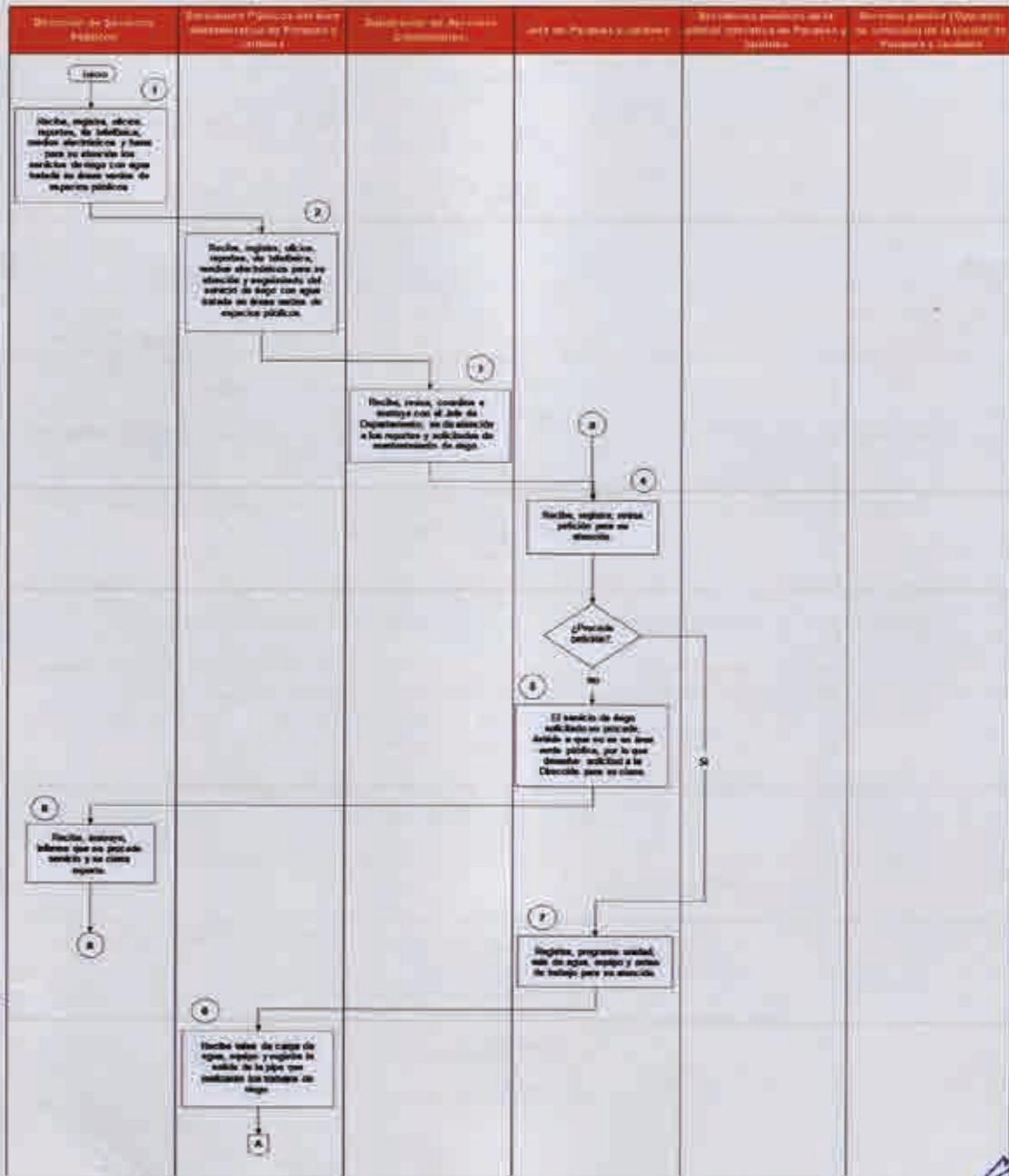
[Handwritten signatures and initials]

[Large handwritten signature]

[Handwritten initials]

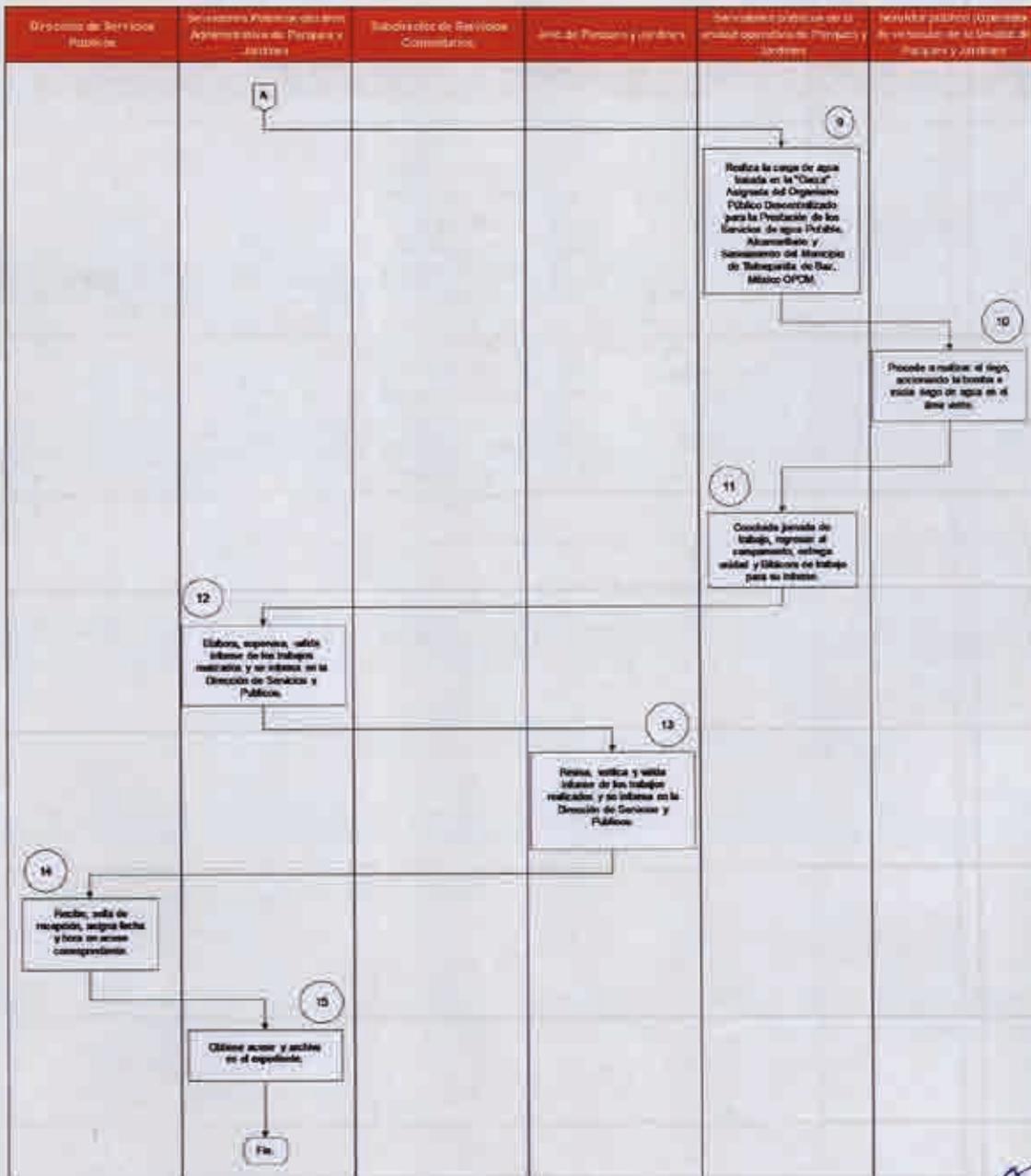


X. Diagrama de Flujo.



415

415



416

416



XI. Medición:

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|--|--|--------------|
| Riego con agua tratada en áreas verdes municipales | Mide el porcentaje del servicio de riego con agua tratada en áreas verdes municipales. | $\frac{\text{Total de reportes de riego con agua tratada en áreas verdes municipales atendidos}}{\text{Total de reportes de riego con agua tratada en áreas verdes municipales solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



417



417

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten signatures and initials



XII. Formatos e Instructivos.

| BITÁCORA DE TRABAJO | | | |
|---|---------------------------|--|---------------------------------|
| | TURNO: | 12 | UNIDAD: <u>ELIOP</u> |
| NO. FOLIO: <u>NO. CASO</u> | | UBICACIÓN (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLOMA): | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ACTIVIDAD | UNIDAD | CANTIDAD | NOMBRE DEL PERSONAL / CUADRILLA |
| MANTENIMIENTOS EN AREAS VERDES | M2. | | |
| CULTIVO DE MONTICULOS | PZA. | | |
| MANTENIMIENTO VIAL (PAPELDO, BARRIDO) | M2. | | |
| PODA DE SETOS | M2. | | |
| PODA DE ARBOLES | PZA. | | |
| PODA HIGIENICA DE ARBOLES | PZA. | | |
| ENCALADO DE ARBOLES | PZA. | | |
| DEBIDO DE ARBOL | PZA. | | |
| DEBIDO DE ARBOL SECO | PZA. | | |
| SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO | PZA. | | |
| SECCIONAMIENTO DE TRONCOS | PZA. | | |
| REFORESTACION URBANA (PLANTA Y ARBOL) | PZA. | | |
| CREACION DE AREAS VERDES | M2. | | |
| CONSTRUCCION DE CEPA | PZA. | | |
| RECOLECCION DE DESECHOS VERDES | M2. | | |
| REGO CON CAMION CISTERNA | M2. | | |
| TRABAJOS DIVERSOS | PZA. | | |
| OBSERVACIONES | | | |
| | | | |
| MAQUINARIA / EQUIPO UTILIZADO | | | |
| MOTOMOMBRIA CEPTOSIERRA TIPO ESPA | MOTOSIERRA TIPO EXTENSION | DESMALIZADORAS | |
| PZA. | PZA. | PZA. | |
| | | | |
| LITROS | LITROS | LITROS | LITROS |
| | | | |
| | | TOTAL SUMINISTRADO: | |
| | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR | |
| | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | |
| | | | |

418

418

1-5-12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo

Bitácora de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|--|--|
| A: __ __ | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos. |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos. |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla. |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| No. folio | Se pondrá folio consecutivo que se obtiene de la base de datos Parques y Jardines. |
| No. caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo. |
| Ubicación (Calle, número Avenida, Colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Consecutivo de actividades. |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo: Mantenimiento en áreas verdes, Cultivo de montículos, Mantenimiento vial (papeleo, barrido), poda de setos, poda de árboles, poda higiénica de árboles, encalado de árboles, derribo de árbol, derribo de árbol seco, seccionamiento de árbol caído, seccionamiento de troncos, reforestación urbana (planta y árbol), creación de áreas verdes, construcción de cepa, recolección de desechos verdes, riego con camión cisterna, trabajos diversos. |
| Unidad | Unidad de medida: m2, pza., m.l., kg, m3. |
| Cantidad | Anotar en el recuadro frente a la actividad realizada. |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajó en la cuadrilla. |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Motobomba | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Corta seto | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Motosierra tipo espada | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |
| Motosierra tipo extensión | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada. |

419

419



| | |
|---|--|
| Desmalezadoras | Anotar el número de piezas utilizadas dependiendo de la actividad realizada |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que usan en la maquina utilizada |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

| | |
|----------------|----------------|
| Vo. Bo. | AUTORIZA |
| ENTREGA | RECIBE |
| NOMBRE Y FIRMA | NOMBRE Y FIRMA |

420

420

Handwritten notes and signatures on the right margin.

Handwritten signatures and initials on the right margin.



Instructivo
Vale de salida

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén, deberá firmar la bitácora. |

421

421

XIII. Validación del Procedimiento.

| Aprobo | Reviso | Aprobo |
|--|--|---|
|  C. Gabriel Morales Martínez Jefe del Departamento de Parques y Jardines. |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos Tlaxcala de Baz 2022-2024 |



Efectuar el mantenimiento menor del mobiliario urbano.

I. Objetivo.

Mejorar el estado de preservación del mobiliario urbano, mediante la aplicación de pintura al mobiliario urbano solicitado como son: estructura de barandales, paraderos, escalones de puentes peatonales, bancas, bolardos, jardineras, postes en señalamientos, otros y las reparaciones menores, para la seguridad de la población e imagen urbana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines que ejecutan los trabajos de mantenimiento de parques y jardines 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 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. 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. 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: Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, IV, VII, y VIII, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción VI y VII y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México: Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos



para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

El Director de Servicios Públicos, deberá:

Dirigir la prestación del servicio mediante las reparaciones menores al mobiliario urbano solicitado como son: estructura de barandales, paraderos, escalones de puentes peatonales, bancas, bolardos, jardineras, postes en señalamientos, otros, 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 al mobiliario urbano.
- 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 públicos.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de mantenimiento menor al mobiliario urbano, donde se realizarán las reparaciones menores y aplicación de pintura al mobiliario urbano solicitado como son: estructura de barandales, paraderos, escalones de puentes peatonales, bancas, bolardos, jardineras, postes en señalamientos, otros.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de mantenimiento menor al mobiliario urbano.

El Jefe del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento menor al mobiliario urbano, se realizarán las reparaciones menores y aplicación de pintura al mobiliario urbano solicitado como son: estructura de barandales, paraderos, escalones de puentes peatonales, bancas, bolardos, jardineras, postes en señalamientos, otros.
- 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 del Departamento 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 de mantenimiento preventivo de los trabajos realizados así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

423

423



- 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) del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento de Parques y Jardines, 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., m.l., m3).

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico)

VII. Resultados.

- Efectuar el mantenimiento menor al mobiliario urbano.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 36 22 00 00 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, donde se le asignará un número de folio para su seguimiento.

El reporte levantado deberá tener los siguientes datos:

424

424

2
1-1-1

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]



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 | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de mantenimiento menor al mobiliario urbano. |
| 2 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención, ¿Procede petición? No: Los trabajos que realiza el Área para el mantenimiento al mobiliario urbano sólo son reparaciones menores o están a cargo del Gobierno del Estado de México. Si: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Los trabajos que realiza el Área para el mantenimiento al mobiliario urbano sólo son reparaciones menores o están a cargo del Gobierno del Estado de México. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención |
| 8 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de | Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, señalamientos, pintura y unidad vehicular. |

425

425



| Parques y Jardines. | | |
|---------------------|---|---|
| No | Puesto | Actividad |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento 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. |
| 10 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento menor al mobiliario urbano en comunidades y vialidades del Municipio y registran trabajos en bitácora. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Subdirector para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

426

426

11/12

4/

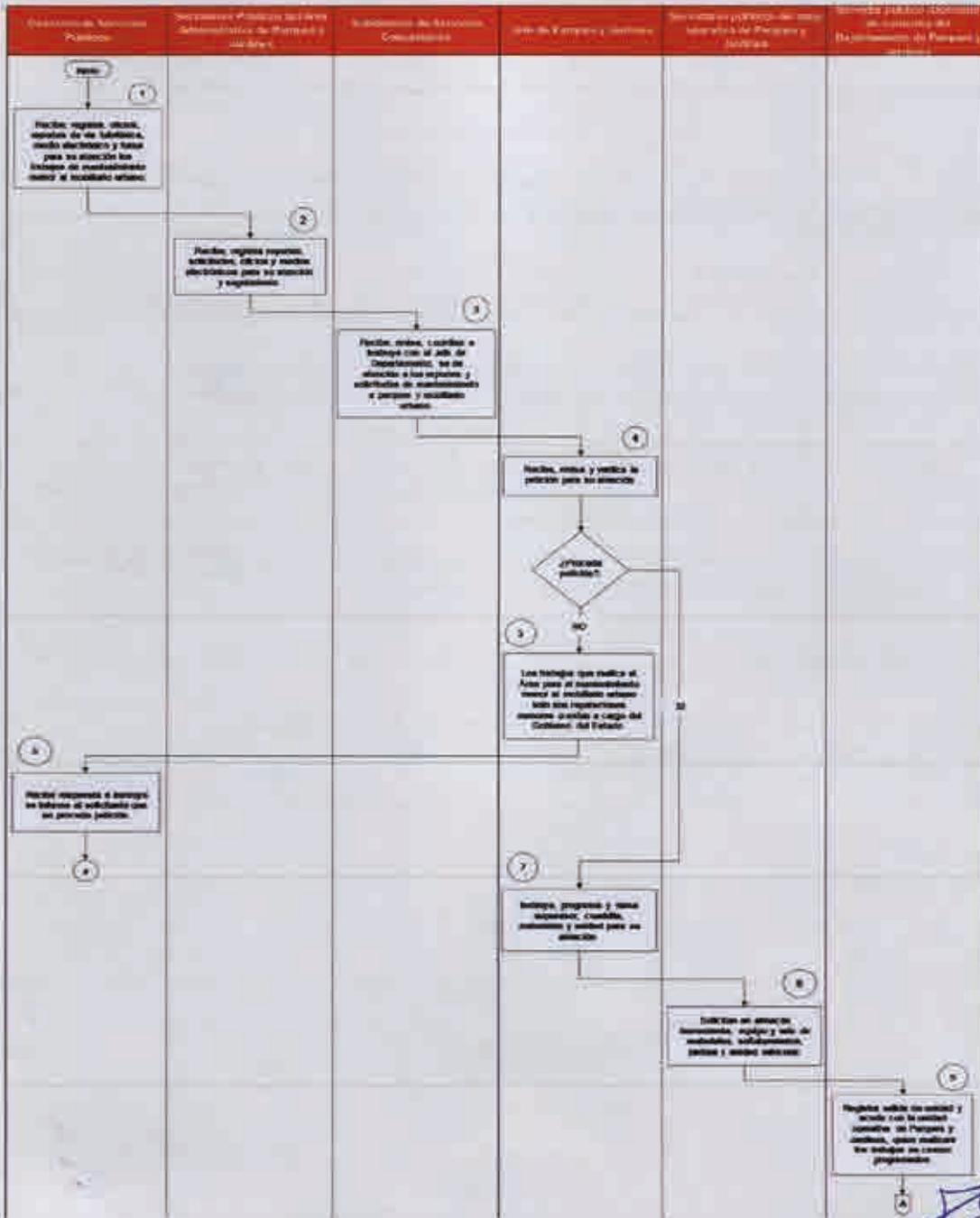
4

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

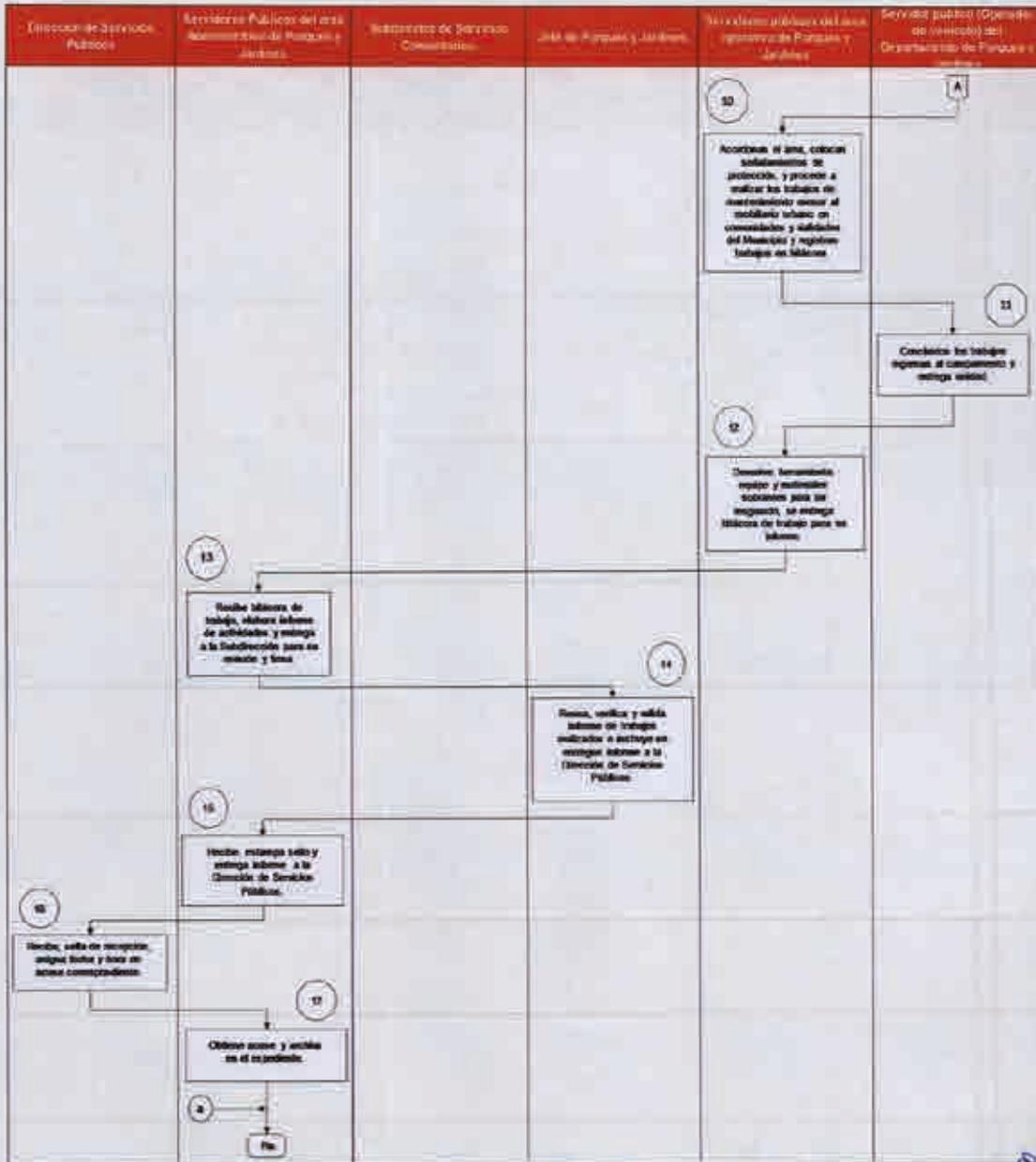


X. Diagrama de Flujo:



427

427



428

428



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Efectuar el mantenimiento menor al mobiliario urbano. | Mide el porcentaje en el mantenimiento menor al mobiliario urbano programado. | $\frac{\text{Total de reportes de mantenimiento menor al mobiliario urbano realizado}}{\text{Total de reportes de mantenimiento menor al mobiliario urbano solicitado}} \times 100$ | Trimestral. |



429



429

Handwritten mark

Handwritten signatures and initials



Instructivo

Bitácora de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos. |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos. |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora, |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla, |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

431

431



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

Vo. Bo. _____ AUTORIZA _____

ENTREGA _____ RECIBE _____

NOMBRE Y FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA _____

432

432

24/11/12

[Handwritten signatures and stamps]

[Red circular stamp]

[Blue ink signature]

[Blue ink signature]



Instructivo

Vale de salida

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



433

XIII. Validación del Procedimiento.



433

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
|  <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines.</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios.</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



Instalación de señalamientos informativos en espacios públicos.

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 Tlaxcala de Baz, para que la población que hace uso de ellos los atienda y respete.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos y a sus titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para la instalación de señalamientos informativos en el Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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. 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. 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 Tlaxcala de Baz, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X; artículo 329 fracción II. Sección II artículo 336 fracciones I, IV, VII, y VIII, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción VI y VII y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.



El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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



435



435

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento 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 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) del Departamento 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 del Departamento de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- 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, m.l., m³).

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico)

436

VII. Resultados.

- Instalación de Señalamientos informativos en espacios públicos.

436

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcalantla.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 area Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Los señalamientos solicitados a instalar no corresponden de acuerdo con el espacio público y/o vialidad de acuerdo con la normatividad aplicable. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, señalamientos y unidad vehicular. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos para la instalación de señalamientos informativos y registran trabajos en bitácora. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |

437

437



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 12 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines | Recibe estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |



438



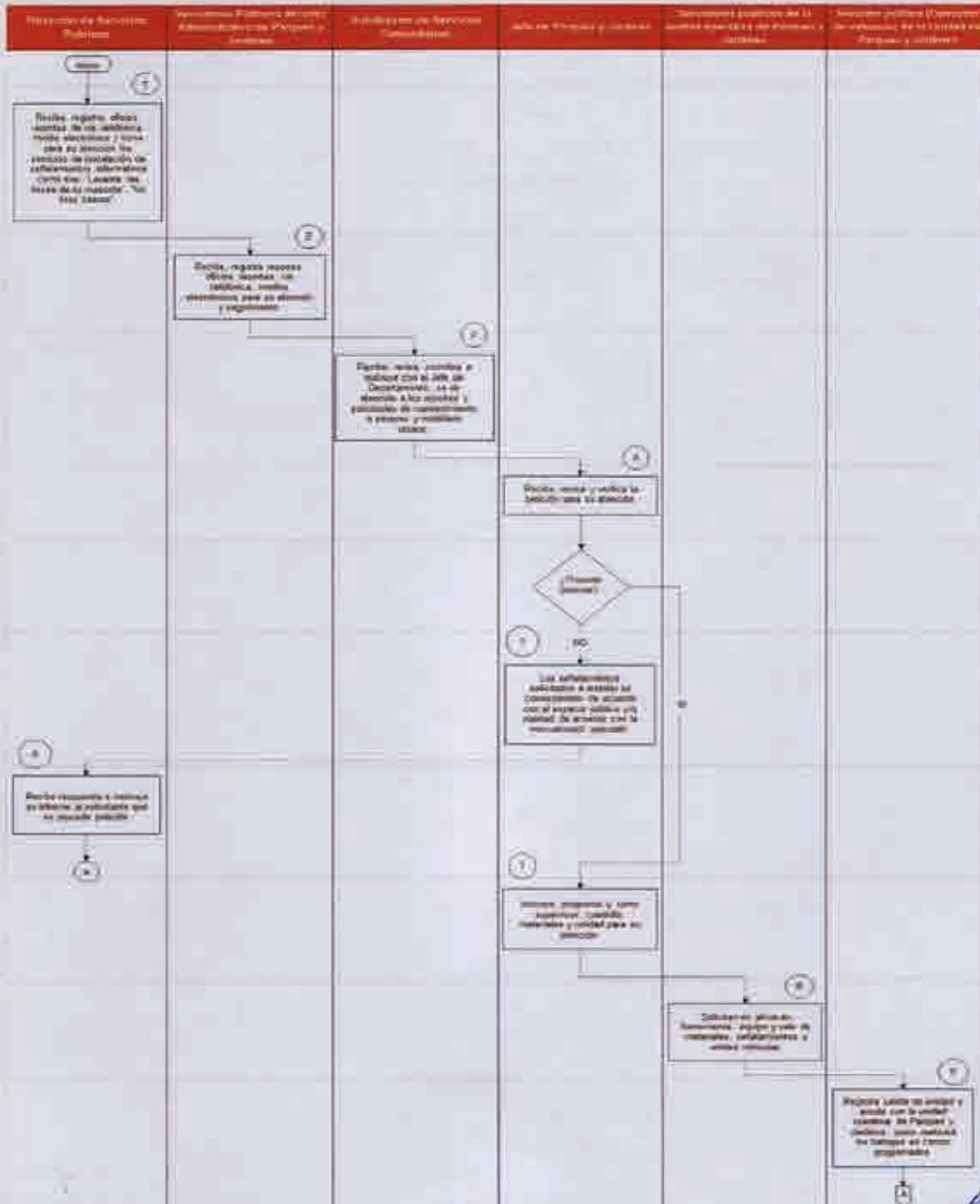
438

1-1-17-2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



439

439



| Dirección de Servicios Públicos | Servicios Públicos del Área Administrativa de Personal y Juntas | Subdirección de Servicios Comunitarios | Área de Personal y Juntas | Servicios públicos de la Unidad Operativa de Personal y Juntas | Servicio público (Operador de vehículos) de la Unidad de Personal y Juntas |
|---|--|--|---|--|---|
| | | | | <p>11. Acciones al área, colocar señalamientos de prohibición, realizar trabajos para la instalación de señalamientos informativos y realizar trabajos en terreno.</p> | <p>10. Concluir los trabajos según el campo de trabajo y entrega estos.</p> |
| | <p>13. Recibir órdenes de trabajo, elaborar informe de actividades y entregar a Subdirección para su revisión y firma.</p> | | | <p>12. Gestionar herramienta, equipo y materiales necesarios para su uso, cuando se entrega se anexa de trabajo para su archivo.</p> | |
| | | | <p>14. Revisar, validar y validar informe de trabajo realizado e entregar informe a la Dirección.</p> | | |
| | <p>15. Recibir estante sellado y entregar estante a la Dirección de Servicios Públicos.</p> | | | | |
| <p>16. Recibir, sellado de recepción, según fecha y hora en áreas correspondientes.</p> | | | | | |
| | <p>17. Obtener acceso y archivar en el expediente.</p> | | | | |
| | <p>18. Fin.</p> | | | | |

440

440

71

2
11/11/2022
[Handwritten signatures and initials]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Instalación de señalamientos informativos en espacios públicos. | Mide el porcentaje de la instalación de señalamientos informativos en espacios públicos respecto a los solicitados. | $\frac{\text{Total de reportes de instalación de señalamientos informativos en espacios públicos atendidos}}{\text{Total de reportes de instalación de señalamientos informativos en espacios públicos solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



441



441

2
11-12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA, CDMX
2000-2006



XII. Formatos e Instructivos.

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y
JARDINES**

BITÁCORA DE TRABAJO

| | | | |
|--------|-------------------|----------------|-----------------|
| FECHA: | TURNO: 1 2 | UNIDAD: SU-EP- | NO. DE BITÁCORA |
|--------|-------------------|----------------|-----------------|

| NO. CASO | ACTIVIDAD | U. MEDIDA | CANTIDAD | UBICACIÓN (CALLE, NÚMERO, AVENIDA, COLONIA) |
|----------|-----------|-----------|----------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| No. | DESCRIPCIÓN | U. MEDIDA | CANTIDAD UTILIZADA | RE DEL PERSONAL/CUADRILLA |
|-----|-------------|-----------|--------------------|---------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

OBSERVACIONES

MÁQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

| MÁQUINARIA | EQUIPO | CANTIDAD | CANTIDAD UTILIZADA | CANTIDAD RESTANTE | OBSERVACIONES |
|------------|--------|----------|--------------------|-------------------|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | | |
|---------|---------|------|------|------|------|---|
| SUMARIO | TÍTULOS | LTS. | LTS. | LTS. | LTS. | LTS. |
| | | | | | | TOTAL SUMINISTRADO: <input style="width: 50px;" type="text"/> |

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

442

442

21/11/12

2/

[Handwritten signatures and marks]

[Large handwritten signature]



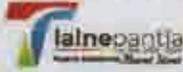
Instructivo

Bitácora de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos. |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos. |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo. |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas). |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

443

443



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla. |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas. |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES



ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

| | |
|---|---|
| <p>Vc. Ba.</p> <p>ENTREGA</p> <p>NOMBRE Y FIRMA</p> | <p>AUTORIZA</p> <p>RECIBE</p> <p>NOMBRE Y FIRMA</p> |
|---|---|

444

444

1-11-12



Instructivo

Vale de salida.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



445

XIII. Validación del Procedimiento.



445

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
|  C. Gabriel Morales Martínez Jefe del Departamento de Parques y Jardines |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios |  Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos |



Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes.

I. Objetivo.

Mantener en operación las fuentes ornamentales, así como bien conservados los monumentos históricos, mediante la rehabilitación y reparación frecuente, para su cuidado, mantenimiento y preservación de la imagen urbana y embellecer los espacios públicos, instalados en el Municipio de Tlaxnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos y a sus titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento a monumentos históricos y de fuentes ornamentales del Municipio de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México.

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. 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. 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 Tlaxnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, IV, VII, y VIII, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción VI y VII y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.



El Director de Servicios Públicos, 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.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento 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 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) del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.



447



447



- 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, m.l., m³).

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 36 22 00 00 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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 del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención. |

449

449



| No | Puesto | Actividad |
|----|---|--|
| 8 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines | Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, señalamientos, pintura y unidad vehicular. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Accesibilidad Urbana, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | 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. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega Al Jefe del Departamento para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

450

450

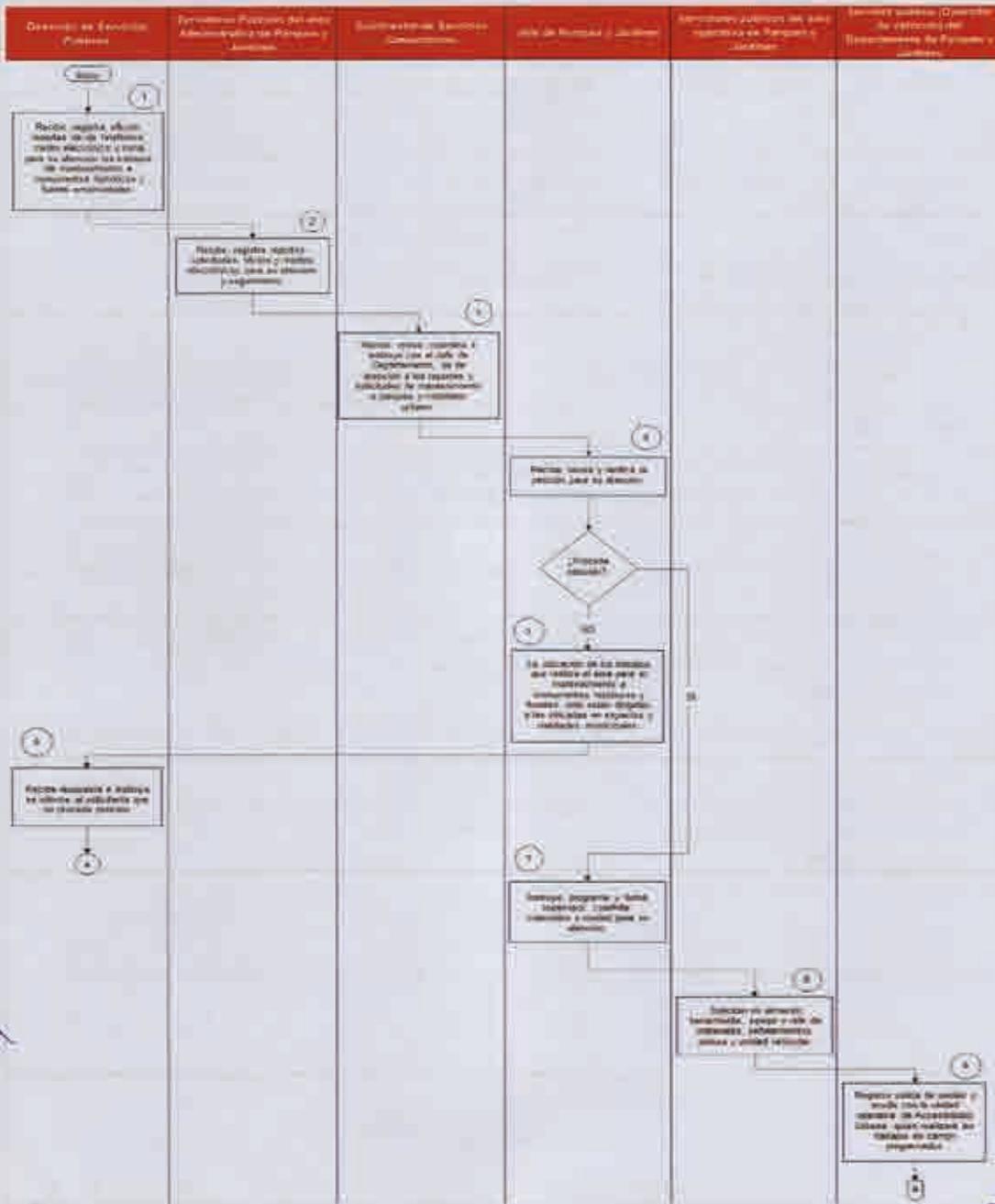
17/12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

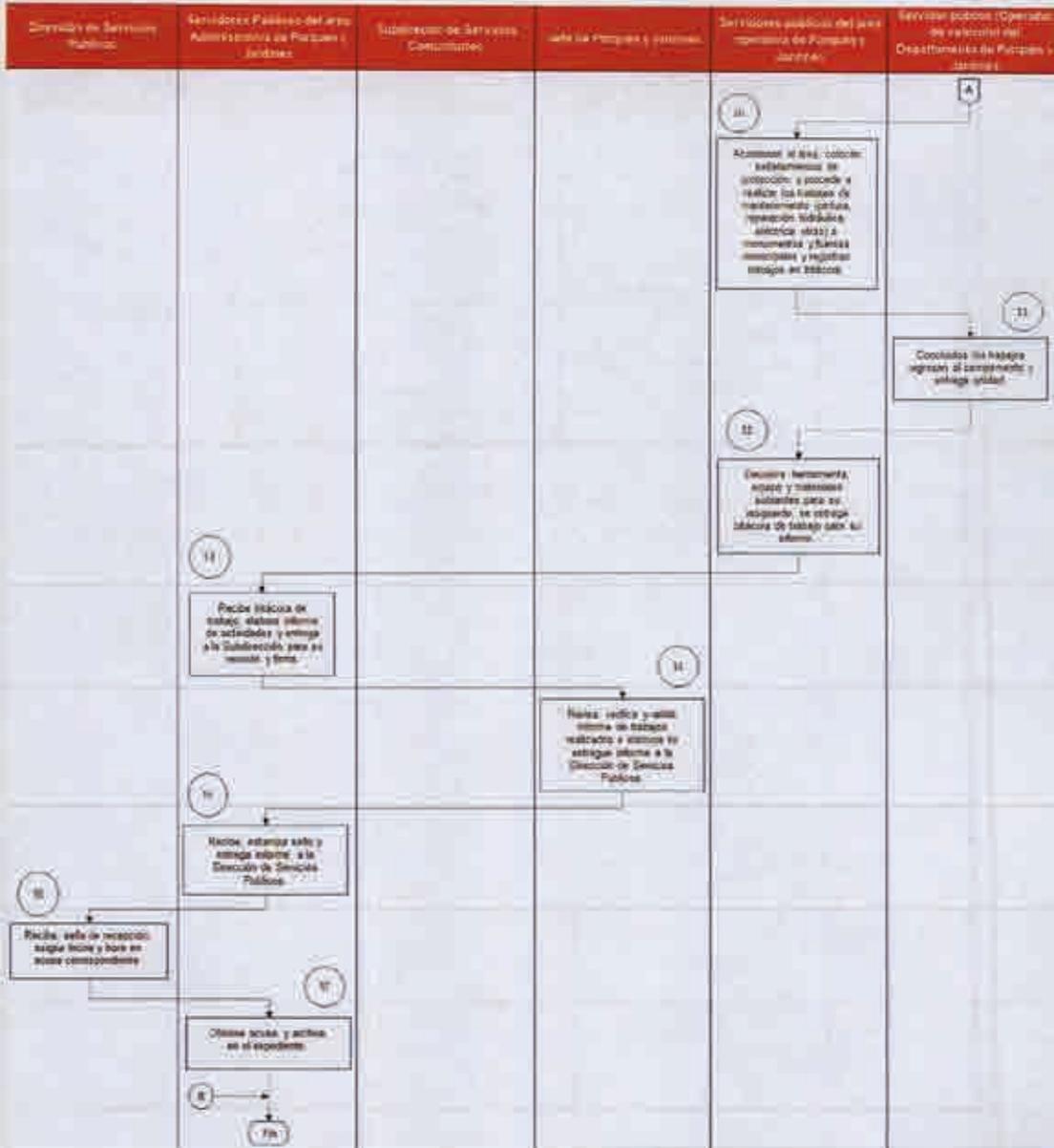


X. Diagrama de Flujo.



451

451



452

452



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula: | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes. | Mide el porcentaje del mantenimiento a monumentos históricos y fuentes con respecto a los solicitados | $\frac{\text{Total de reportes de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes atendidos}}{\text{Total de reportes de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes solicitados}} \times 100$ | Trimestral |



453



453

21

Handwritten signatures and initials in blue ink



Instructivo

Bitácora de trabajo.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo. |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado. |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada. |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado. |



455

9/



455

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature at the bottom right.



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

| | |
|----------------|----------------|
| Vo. Bo. | AUTORIZA |
| | |
| ENTREGA | RECIBE |
| | |
| NOMBRE Y FIRMA | NOMBRE Y FIRMA |

456

456

1-1-12

[Handwritten signatures and initials]

[Large handwritten signature]



Instructivo

Vale de salida:

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No cons | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



457



457

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
| <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines.</p> | <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios.</p> | <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



Mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos.

I. Objetivo.

Mantener funcionales los juegos infantiles y aparatos de gimnasia 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 Dirección de Servicios Públicos y a sus titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia 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 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. 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. 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 Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, IV, VII, y VIII, artículo 337 fracción II, artículo 340 fracción VI y VII y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

El Director de Servicios Públicos, deberá:



- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios públicos municipales de mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, 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 y aparatos de gimnasia, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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.



459



459

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento 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 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) del Departamento de Parques y Jardines, 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 del Departamento de Parques y Jardines, 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., m.l., m3).

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico)

VII. Resultados.

- Mantenimiento de Juegos Infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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 | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de mantenimiento a juegos infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos. |
| 2 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | 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. Sí: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Los juegos instalados son de materiales plásticos o módulos que no cuenta el área para su reemplazo. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición y cierra reporte |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, pintura y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos del área operativa Departamento de Parques y Jardines. | Solicitan en almacén herramienta, equipo, vale de materiales, pintura y unidad vehicular. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, salida de unidad y acude con la unidad operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento a los juegos infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos |

461

461



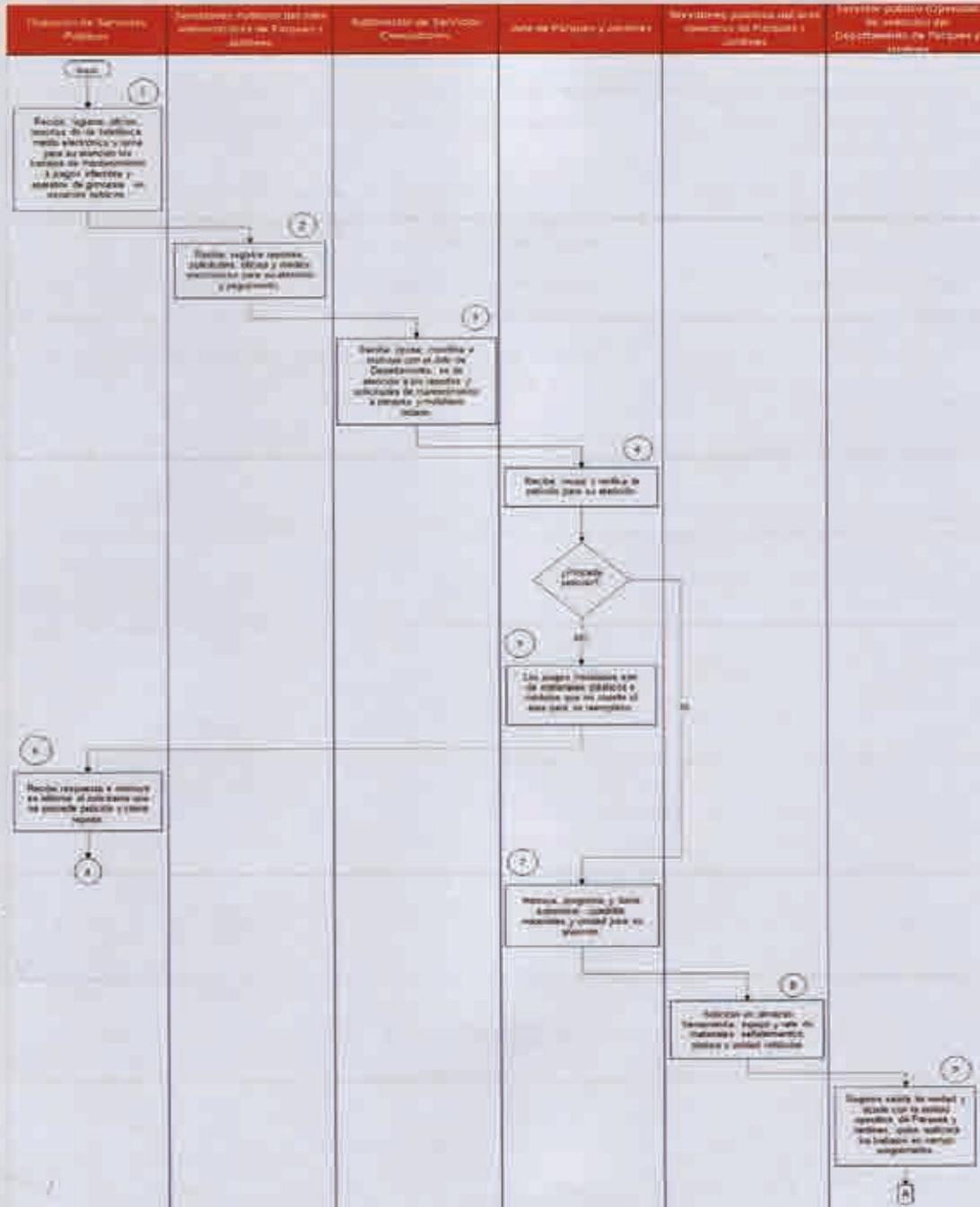
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| | | municipales |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

462

462

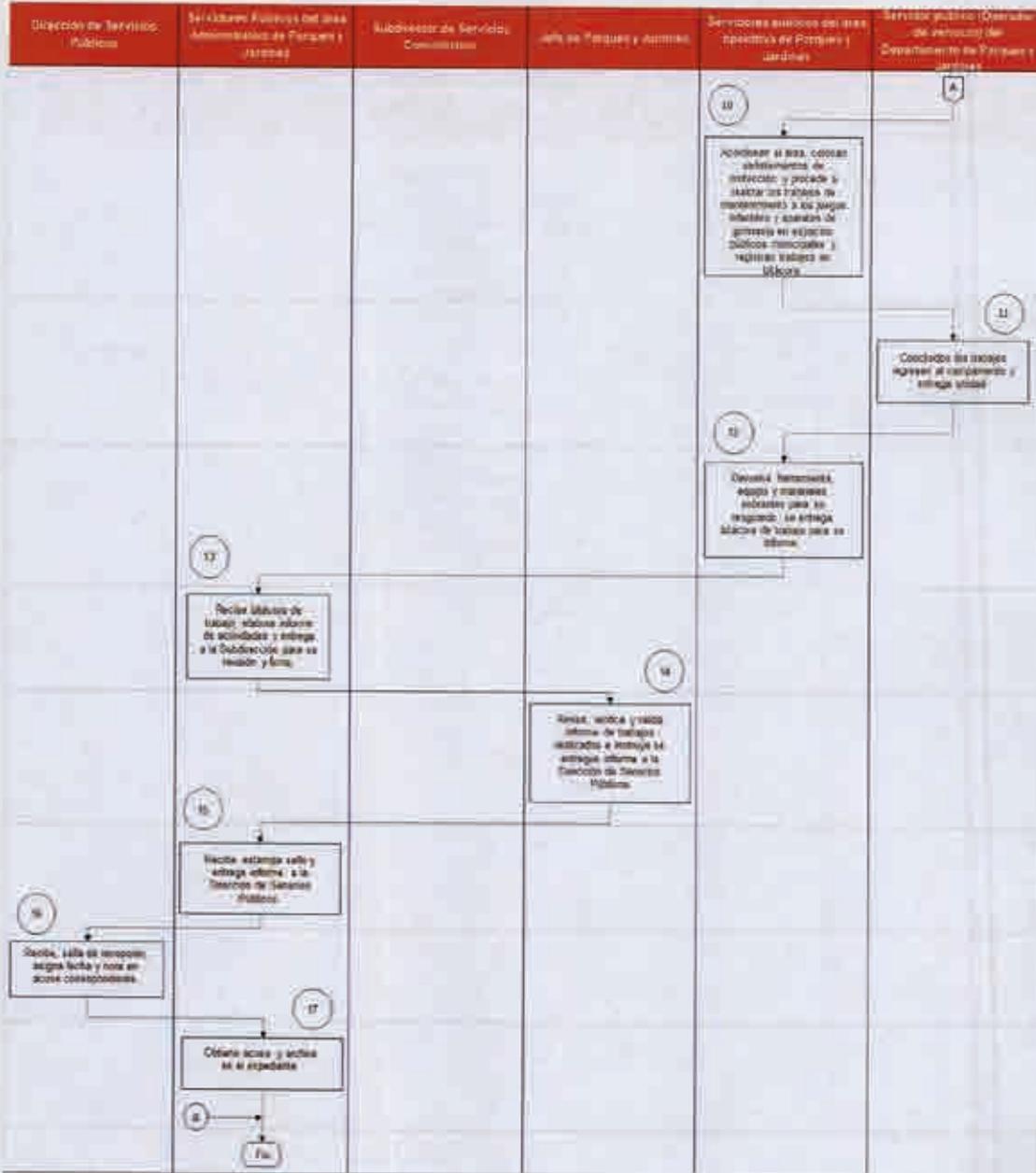


X. Diagrama de Flujo.



463

463



464

464

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten signatures and marks



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula: | Periodicidad |
|--|--|---|--------------|
| Mantenimiento de Juegos Infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos | Mide el porcentaje del mantenimiento a juegos infantiles y aparatos de gimnasia respecto a los solicitados | $\frac{\text{Total de reportes de mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos realizados}}{\text{Total de reportes de mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia en espacios públicos solicitados}} \times 100$ | Trimestral |



465



465

[Handwritten mark]

[Handwritten signatures and marks]



XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

tlalnepantla
Municipio de Tlalnepantla de Baz

BITACORA DE TRABAJO

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

| NO. CASO | ACTIVIDAD | U. MEDIDA | CANTIDAD | UBICACIÓN (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) |
|----------|-----------|-----------|----------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| No. | DESCRIPCIÓN | U. MEDIDA | CANTIDAD UTILIZADA | NOMBRE DEL PERSONAL / CIA |
|-----|-------------|-----------|--------------------|---------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

OBSERVACIONES

| MATERIAL/MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO | | | | |
|--------------------------------------|------|------|------|------|
| PZA | PZA | PZA | PZA | PZA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| LTS. | LTS. | LTS. | LTS. | LTS. |
| TOTAL SUMINISTRADO: | | | | |

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA _____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR _____

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR _____

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES _____

466

466



Instructivo
Bitácora de trabajo

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla. |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó. |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada. |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla. |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado: | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas). |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |



467



467

2
11-11-24

10

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo

Vale de salida.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |



469

XIII. Validación del Procedimiento.



469

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  C. Gabriel Morales Martínez Jefe del Departamento de Parques y Jardines |  C. Hipólito Guadalupe Hernández González Subdirector de Servicios Comunitarios. |  Lic. Jorge Gervera Muñoz Director de Servicios Públicos. |

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes (pintura).

I. Objetivo.

Incrementar los trabajos de conservación de rampas peatonales en banquetas, mediante la aplicación de pintura para su señalización sobre la banqueta, para facilitar la seguridad y desplazamiento de personas con capacidades diferentes sobre la vía pública en el Municipio de Tlaxepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos y a sus titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento de pintura en rampas (Adecuación de Rampas para Personas de Capacidades Diferentes) en el Municipio de Tlaxepantla de Baz, Estado de México.

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. 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. 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 Tlaxepantla de Baz, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II; Sección II artículo 336 fracciones I, IV, VII, y VIII, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción VI y VII y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento 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 públicos municipales de mantenimiento y pintura de rampas.

El Subdirector de Servicios Comunitarios, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de 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.



471

El Jefe del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de 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.



471

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento 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 servicios de 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 bitacora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.



El servidor público (operador de vehículo) del Departamento 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 del Departamento de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los servicios de 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., m.l., m3).

VI. Insumos.

- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), así como orden de trabajo del Departamento de Parques y Jardines.

VII. Resultados.

- Mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes (pintura).

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de mantenimiento y pintura de rampas peatonales. |
| 2 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención. ¿Procede petición? No: De acuerdo a la ubicación solicitada no es viable su mantenimiento, se devuelve solicitud para su conocimiento. Si: Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | De acuerdo a la ubicación solicitada no es factible su mantenimiento, se devuelve solicitud para su conocimiento. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, para su mantenimiento y pintura de rampas y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos de área. | Solicitan en almacén herramienta, equipo y vale de materiales |

473

473



| | operativa del Departamento de Parques y Jardines. | y unidad vehicular. |
|----|---|---|
| No | Puesto | Actividad |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de mantenimiento y pintura de rampas peatonales o su rehabilitación y registran trabajos en bitácora. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Se trasladan de regreso al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe. |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

474

474

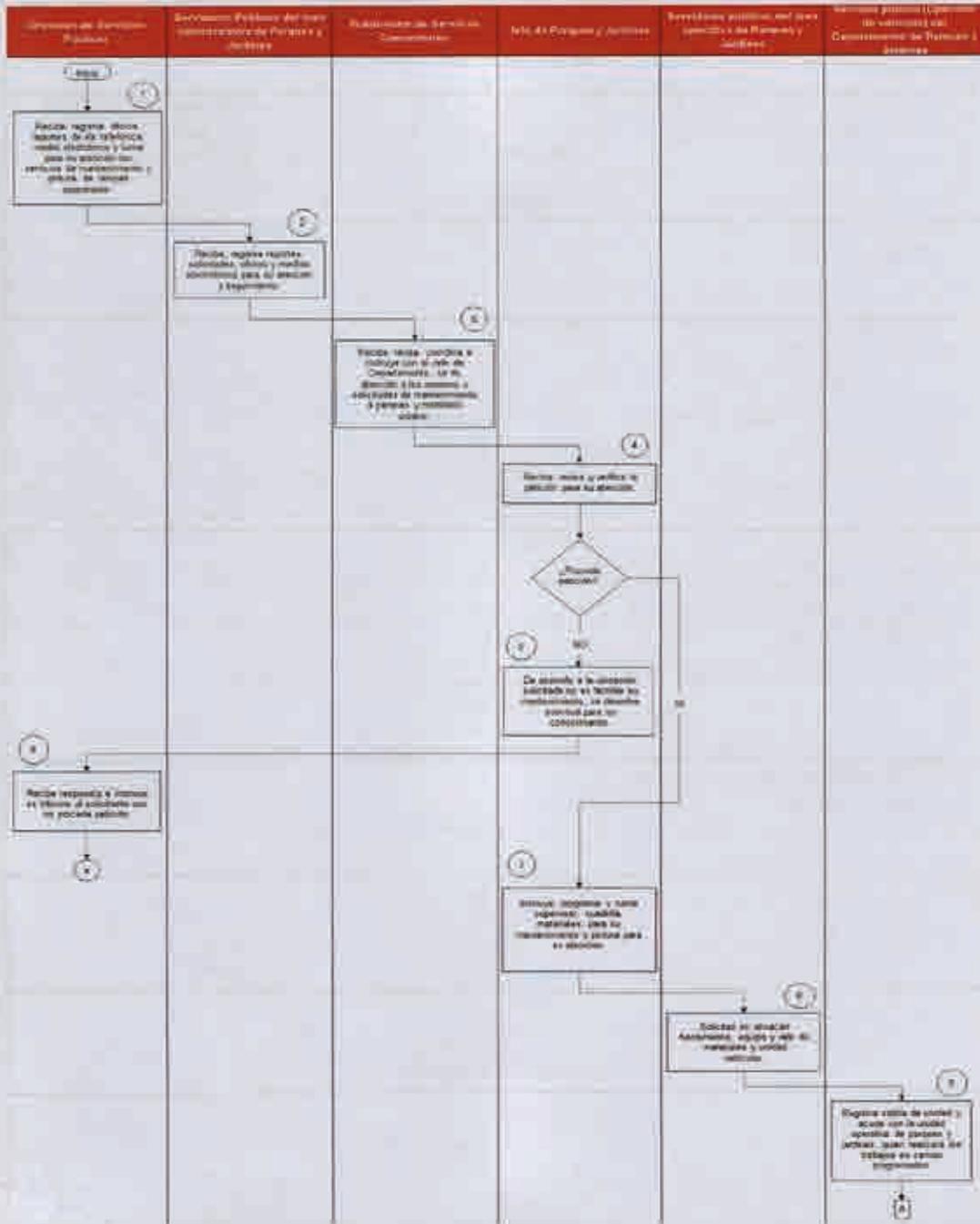
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



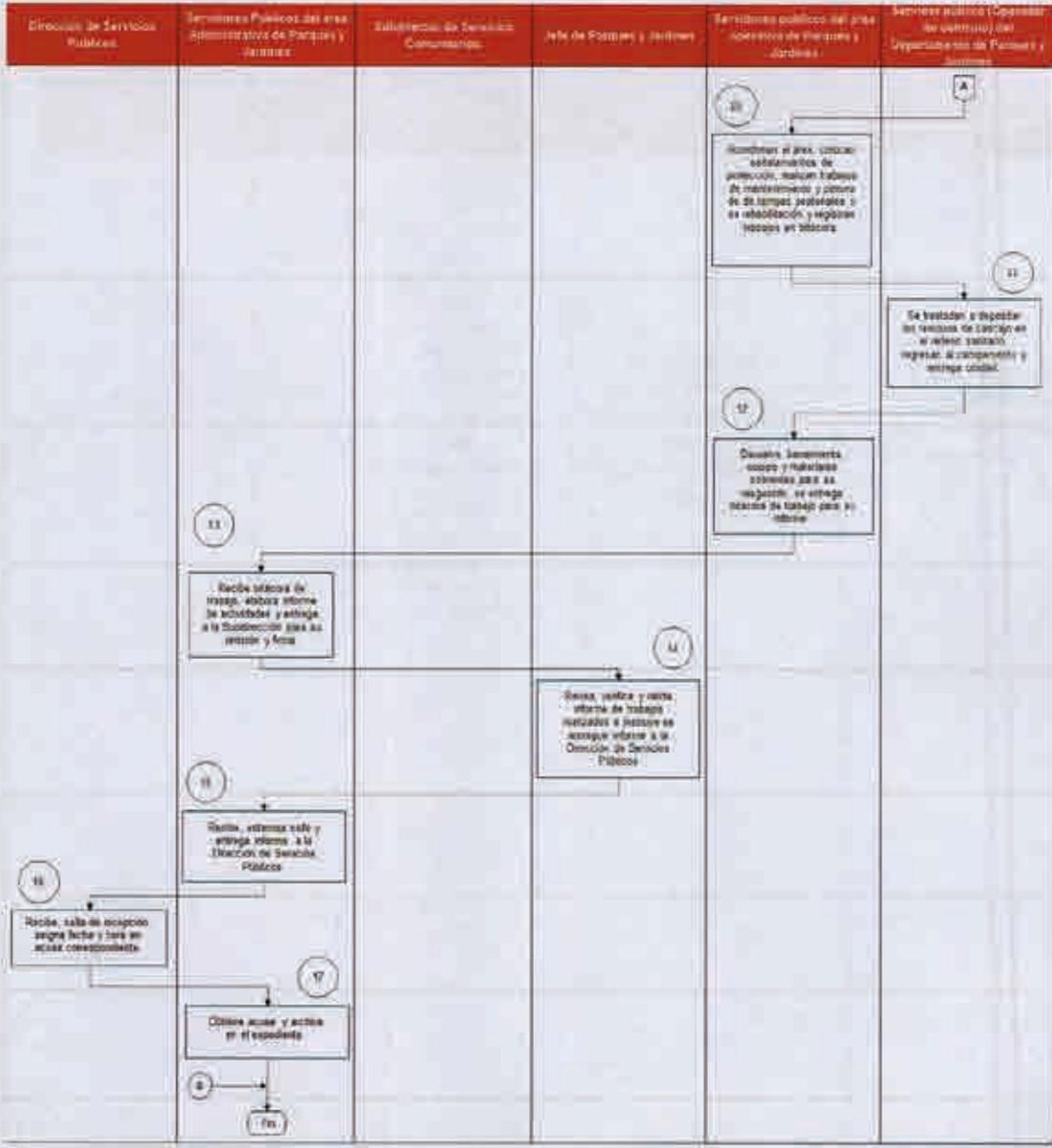
X. Diagrama de Flujo.



475

475

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



476

476

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes (pintura). | Mide el porcentaje de mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes con respecto a los solicitados. | $\frac{\text{Total de reportes de mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes atendidos}}{\text{Total de reportes de mantenimiento de rampas peatonales para personas con capacidades diferentes solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |

477

477

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



XII. Formatos e Instructivos:

| M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS | | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS | | DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | |
|---|-------------|---------------------------------|--------------------|--|---------------------|------------------------------------|------|
| BITACORA DE TRABAJO | | | | | | | |
| FECHA: | | TURNO: 1 2 | | UNIDAD: SU EP: | | NO. DE BITACORA | |
| NO. CASO | ACTIVIDAD | U. MEDIDA | CANTIDAD | UBICACION (CALLE, NUMERO, AVENIDA, COLONIA) | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| No. | DESCRIPCIÓN | U. MEDIDA | CANTIDAD UTILIZADA | NOMBRE DEL PERSONAL / CUADRA | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| SUMINISTROS | | | | | | | |
| | LTS. | LTS. | LTS. | LTS. | TOTAL SUMINISTRADO: | | LTS. |
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA | | | | NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR | | | |
| | | | | | | | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | | | | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | | | |
| | | | | | | | |

478

478



Instructivo
Bitácora de trabajo.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado. |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado. | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

479

479



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLANEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

VALE DE SALIDA FECHA: _____

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

Vo. Bo. _____ AUTORIZA _____

ENTREGA _____ RECIBE _____

NOMBRE Y FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA _____

480

480

[Handwritten mark]

[Handwritten signatures and initials]

[Large handwritten signature]



Instructivo
Vale de salida

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

481

481

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
|  <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



Reparación de superficies de tránsito peatonal (banquetas, andadores, pasillos de área afectada) con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón.

I. Objetivo.

Incrementar las reparaciones de superficies de tránsito peatonal, mediante los trabajos de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón, para facilitar el desplazamiento de las personas sobre la vía pública en el Municipio de Tlaxcala de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos y a sus titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos en el Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

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. 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 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 Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, V y X, artículo 329 fracción II, Sección II artículo 336 fracciones I, IV, VII, y VIII, artículo 337 fracción II; artículo 340 fracción VI y VII y artículo 341. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios públicos municipales de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón

El Subdirector de Servicios Comunitarios, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón.

El Jefe del Departamento de Parques y Jardines, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón.
- 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 del Departamento 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 servicios de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.

483

483



- 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) del Departamento 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 del Departamento de Parques y Jardines, deberán:

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los servicios de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón
- Se deberá utilizar las normas técnicas para realizar los servicios de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.



484

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, m.l., m³).

VI. Insumos.

- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico), así como orden de trabajo del Departamento de Parques y Jardines.

VII. Resultados.

- Reparación de superficies de tránsito peatonal (banquetas, andadores, pasillos de área afectada) con un máximo de 15 m² por incisión de raíz y retiro de tocón



484



VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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. WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 que 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.



485

IX. Descripción de Actividades.



485

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de reparación de la superficie de tránsito peatonal (banqueta, andador y/o pasillo del área afectada) con un máximo de 15 m2 por incisión de raíz y retiro de tocón |
| 2 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra, revisa y verifica petición para su atención ¿Procede petición? No: De acuerdo a la ubicación solicitada no es factible su rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada, debido a que el máximo es de 15 m2 por incisión de raíz y retiro de tocón, se devuelve solicitud para su conocimiento. |



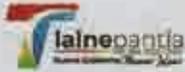
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| | | Si instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | De acuerdo a la ubicación solicitada no es factible su de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m2 por incisión de raíz y retiro de tocón, se devuelve solicitud para su conocimiento. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales, para su de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m2 por incisión de raíz y retiro de tocón y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicitan en almacén herramienta, equipo y vale de materiales, señalamientos y unidad vehicular. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, salida de unidad y acude con área operativa del Departamento de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acordonan el área, colocan señalamientos de protección, realizan trabajos de rehabilitación de la superficie de la banqueta, andador y/o pasillo del área afectada con un máximo de 15 m2 por incisión de raíz y retiro de tocón y registran trabajos en bitácora. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Se trasladan de regreso al campamento y entrega unidad |
| 12 | Servidores Públicos de área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe |
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Jefe del Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse |

486

486



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
COMPTROLLER GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN
2023-2024



| | | |
|----|---|---|
| | | correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |



487



487

21/11/24
HJK

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

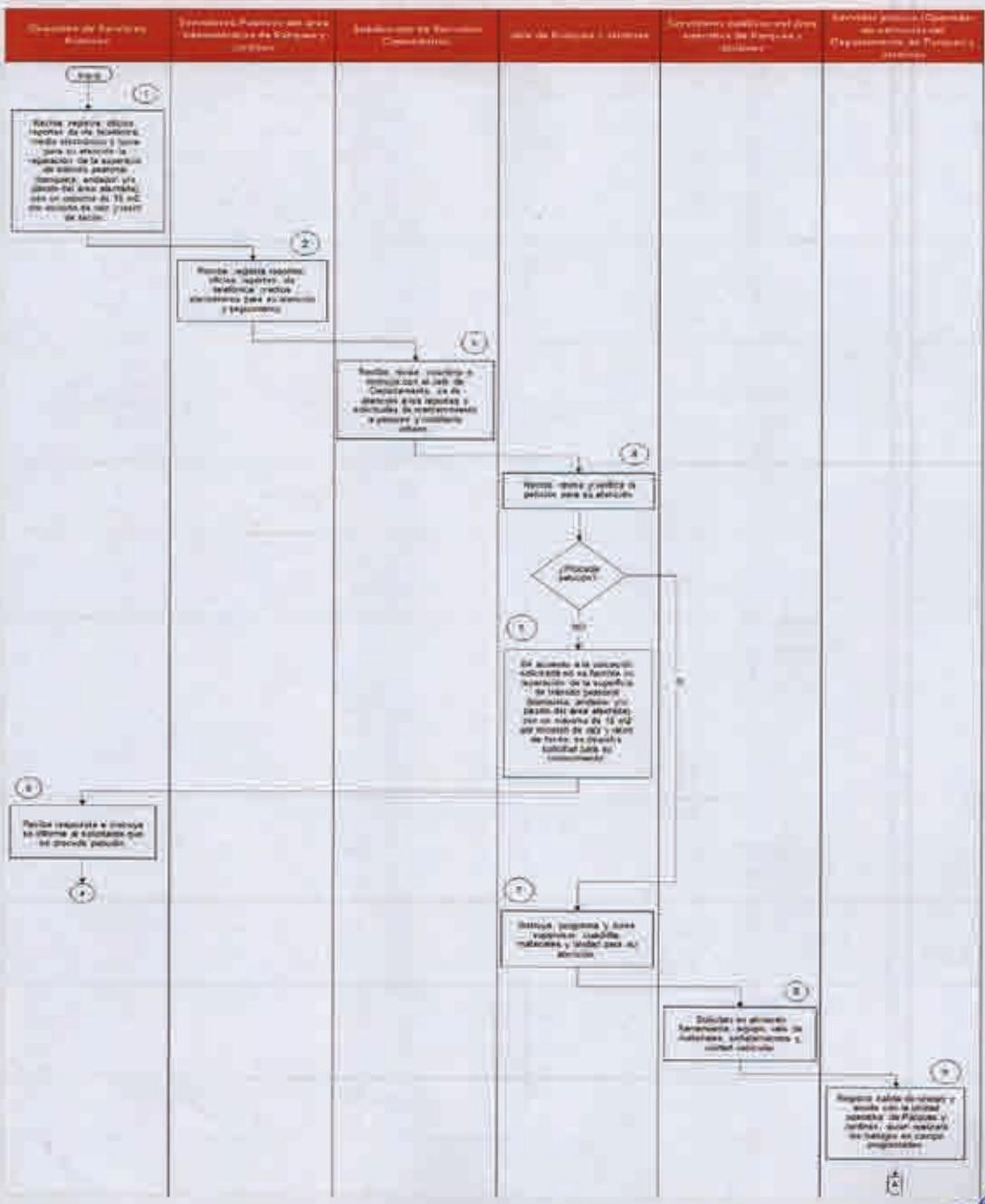
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

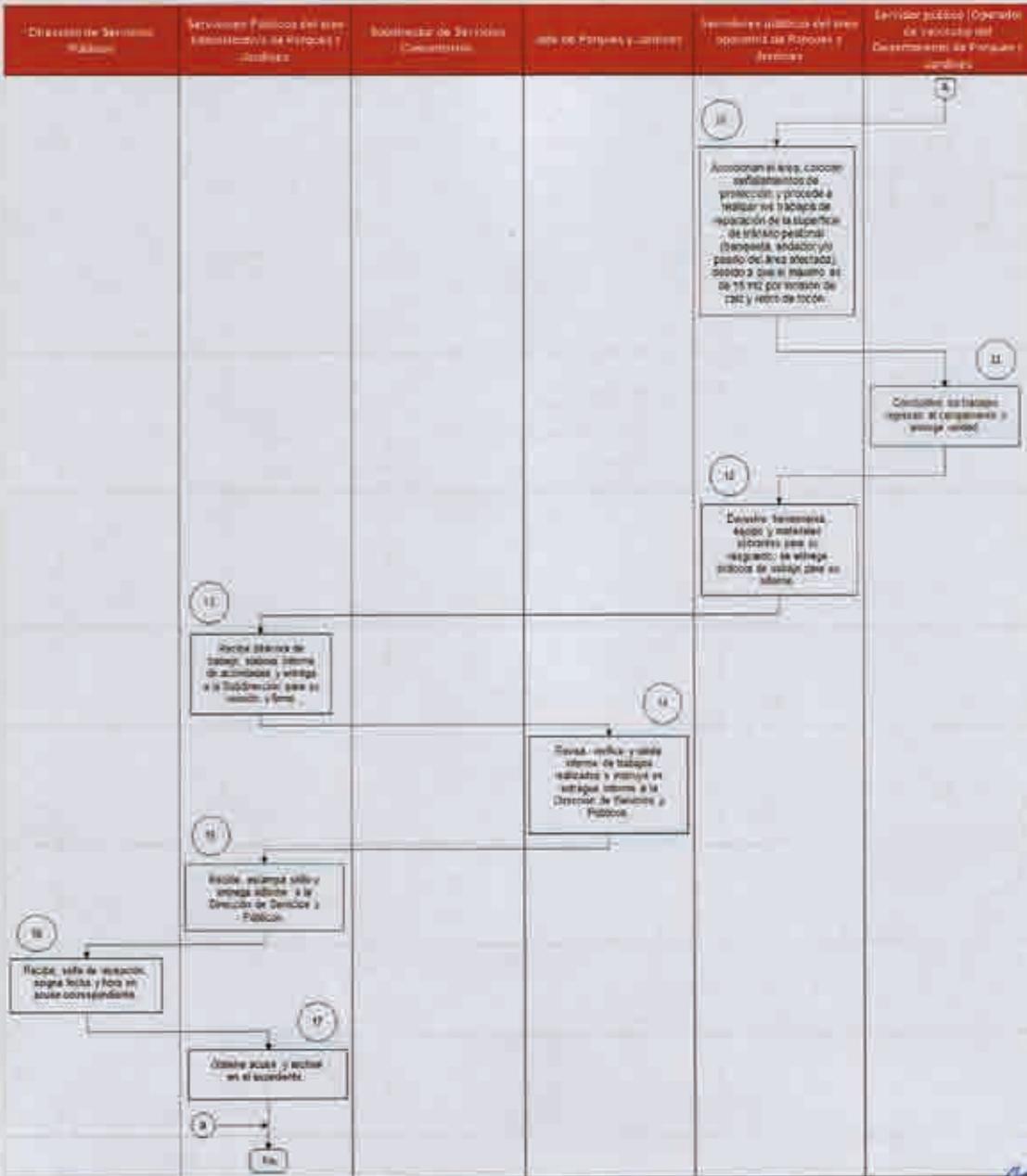


X. Diagrama de Flujo.



488

488



489

489

31/11/20

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Reparación de la superficie de tránsito peatonal (banqueta, andador y/o pasillo del área afectada) con un máximo de 15 m ² por incisión de raíz y retiro de tocón. | Mide el porcentaje de los trabajos de reparación de la superficie de tránsito peatonal. | $\frac{\text{Total de reportes de los trabajos de reparación de la superficie de tránsito peatonal reparados}}{\text{Total de reportes de trabajos de reparación de la superficie de tránsito peatonal solicitados}} \times 100$ | Trimestral |

490

490



A. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y
JARDINES



XII. Formatos e Instructivos.

BITACORA DE TRABAJO

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

| NO. CASO | ACTIVIDAD | U. MEDIDA | CANTIDAD | UBICACIÓN (CALLE, NÚMERO, AVENIDA, COLONIA) |
|----------|-----------|-----------|----------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| No. | DESCRIPCIÓN | UNIDAD | CANTIDAD UTILIZADA | DE DEL PERSONAL / CUA |
|-----|-------------|--------|--------------------|-----------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

OBSERVACIONES

| |
|--|
| |
|--|

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

| EVA | EVA | EVA | EVA | EVA |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | | |

| 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 DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

491

491

2-11-24

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]



Instructivo
Bitácora de trabajo.

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas). |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

492

492



| | |
|---|---|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular. |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Vo. Bo.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">ENTREGA</p> <hr/> <p style="text-align: center;">NOMBRE Y FIRMA</p> | <p style="text-align: center;">AUTORIZA</p> <hr/> <p style="text-align: center;">RECIBE</p> <hr/> <p style="text-align: center;">NOMBRE Y FIRMA</p> |
|---|---|

493

493

Handwritten notes in blue ink

Handwritten signature in blue ink

Handwritten signature in blue ink

Large handwritten signature in blue ink



Instructivo

Vale de salida.

| Información Requerida | Instrucción |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

494

XIII. Validación del Procedimiento.

494

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|  <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines.</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios</p> |  <p>L.E. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos</p> |



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 la ubicación de las personas al desplazarse dentro del Territorio Municipal

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos y a sus titulares y servidores públicos de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Parques y Jardines y su Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de la instalación de nomenclatura de calles 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 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. 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. 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, Estado de México. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; Capítulo XII, 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, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción X. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Parques y Jardines es el área operativa responsable de mantener y conservar a través del Departamento de Parques y Jardines en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios.

495

495

Handwritten signature

Handwritten signature



El Director de Servicios Públicos, 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, 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 Jefe del Departamento de Parques y Jardines, 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.



496

Los servidores públicos del área administrativa del Departamento 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 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

2
11/11/24
11/11/24
11/11/24
11/11/24
496

El servidor público (operador de vehículo) del Departamento 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 del Departamento de Parques y Jardines, deberán:

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



V. Definiciones.

- **Cuadrilla.** Número de personas que integran una actividad determinada.
- **Operador.** Chofer del vehículo.
- **Placas de Nomenclatura:** Es una placa informativa con el nombre de la vialidad, comunidad a la que pertenece y 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., m.l., m3)

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento de Parques y Jardines.
- Reporte Ciudadano (vía telefónica, solicitud, medio electrónico).

VII. Resultados.

- Reposición de Nomenclatura de Calles.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx 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.

497

497



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | 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 del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, registra reportes, oficios, reportes, vía telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Servicios Comunitarios. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes de mantenimiento a parques y mobiliario urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Se verifica en los registros y el nombre de la calle no corresponde de acuerdo con la búsqueda en los archivos de Catastro. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición y cierra reporte |
| 7 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, y unidad para su atención. |
| 8 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Solicitan en almacén herramienta, equipo, placa de nomenclatura, vale de materiales y unidad vehicular. |
| 9 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Registra, salida de unidad y acude con el área operativa de Parques y Jardines, quien realizará los trabajos en campo programados. |
| 10 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de Parques y Jardines. | Acude al lugar del servicio, y procede a colocar o remplazar las placas de la nomenclatura de calles en la Comunidad. |
| 11 | Servidor público (Operador de vehículo) del Departamento de Parques y Jardines. | Concluidos los trabajos regresan al campamento y entrega unidad. |
| 12 | Servidores Públicos del área operativa del Departamento de | Devuelve herramienta, equipo y materiales sobrantes para su resguardo, se entrega bitácora de trabajo para su informe. |

498

498

H

Handwritten signatures and initials in blue ink.



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 13 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe bitácora de trabajo, elabora informe de actividades y entrega al Departamento de Parques y Jardines para su revisión y firma. |
| 14 | Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, verifica y valida informe de trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 16 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 17 | Servidores Públicos del área Administrativa del Departamento de Parques y Jardines. | Obtiene acuse y archiva en el expediente |



499



499

2
11-11-24

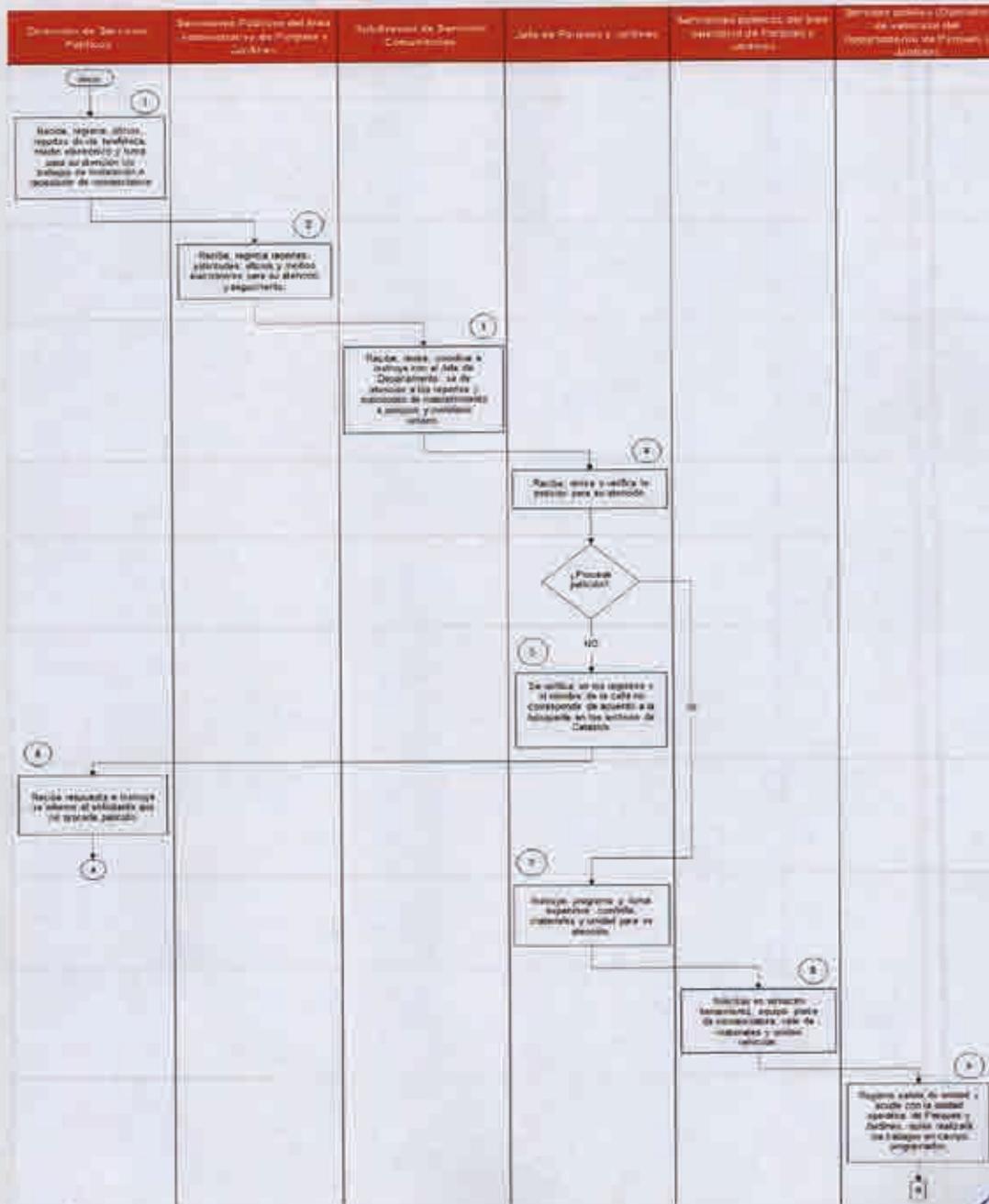
7

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

Handwritten signature in blue ink at the bottom right.

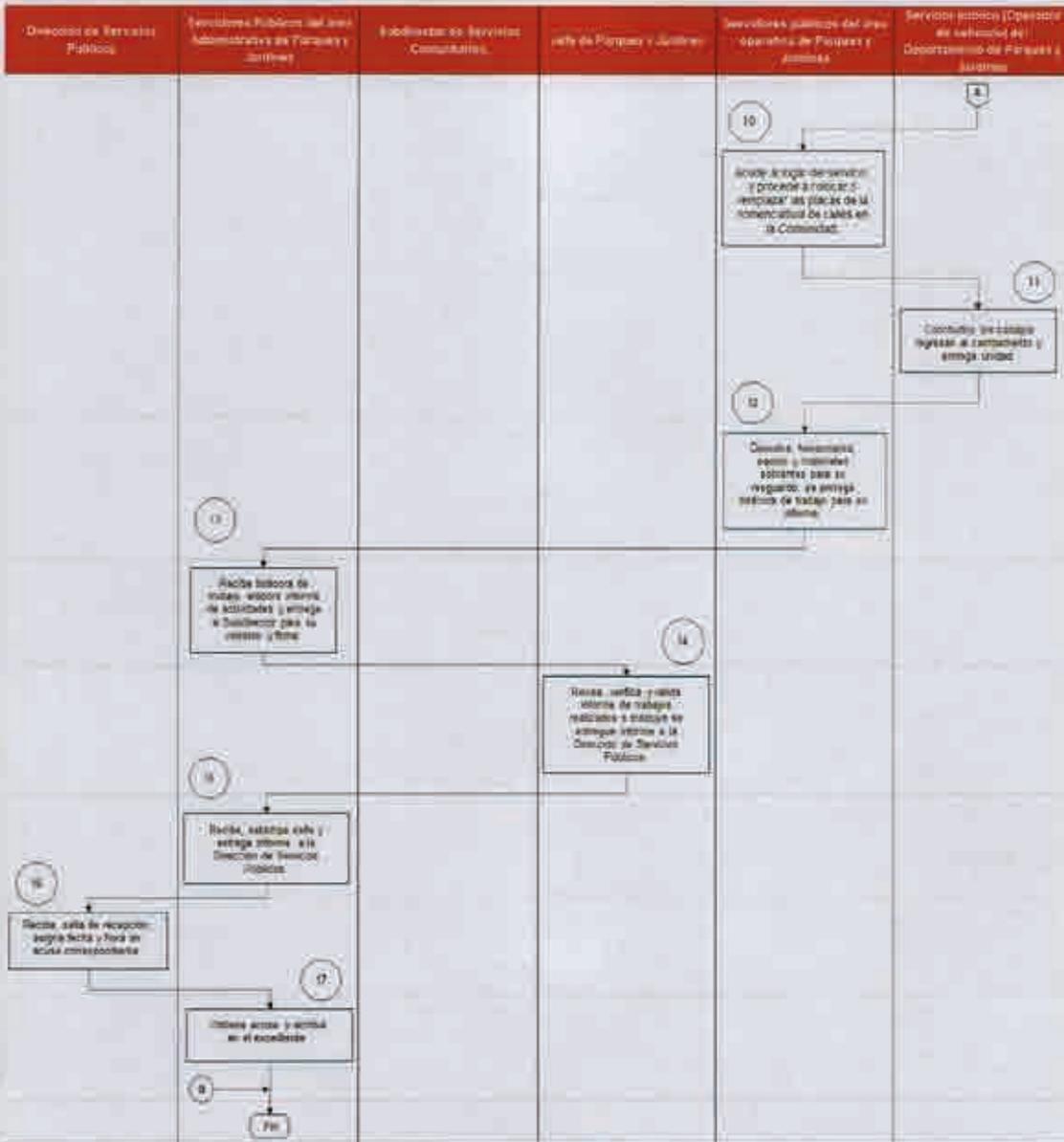


X. Diagrama de Flujo.



500

500



501

501



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---------------------------------------|--|---|--------------|
| Reposición de nomenclatura de calles. | Mide el porcentaje para la reposición de nomenclatura de calles con respecto a las requeridas. | $\frac{\text{Total de solicitudes de reposiciones de nomenclatura de calles atendidas}}{\text{Total de solicitudes de reposiciones de nomenclatura de calles requeridas}} \times 100$ | Trimestral |

502

502



Instructivo
Bitácora de trabajo

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|---|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se realizan los trabajos |
| Turno | Tachar el turno en el que se realizan los trabajos |
| Unidad SU-EP- | Anotar el número de la unidad vehicular en la que se traslada la cuadrilla |
| No. de bitácora | Anotar de acuerdo al orden que entrega el responsable de cuadrilla el número de bitácora. |
| Número caso | Anotar el número de caso que tenga el oficio al que se está atendiendo |
| Actividad | Se seleccionará las actividades que habrán de realizar la cuadrilla de trabajo |
| U. de Medida | Anotar la Unidad de medida de acuerdo a la actividad a realizar |
| Cantidad | Anotar la cantidad de trabajo realizado |
| Ubicación (Calle, número avenida, colonia) | Se pondrá la calle, número y colonia en la que se trabajó |
| No. | Anotar el número consecutivo de acuerdo a la actividad a realizar |
| Descripción | Se anotará una descripción general de los trabajos a realizar. |
| Unidad | Unidad de medida |
| Cantidad Utilizada | Anotar la cantidad de materiales empleados en la actividad realizada |
| Nombre del personal/ cuadrilla | Se anotará el nombre completo del personal que trabajo en la cuadrilla |
| Observaciones | Especificar de acuerdo a la actividad realizada (tipo de árbol podado, especie de la planta, etc.) |
| Maquinaria/Equipo utilizado | |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motobombas). |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Corta seto) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo espada) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Motosierra tipo extensión) |
| Pza. | Anotar el número de piezas utilizadas (Desmalezadoras) |
| Suministro de combustible | Se anotará la cantidad de litros de combustible que fue usada, con respecto a la maquina utilizada. |
| Total suministrado | Se anotará la cantidad total de litros de combustible utilizado |

504

504



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAINEPANTLA DE BAZ
2022-2024



| | |
|---|--|
| Nombre y firma del responsable de la cuadrilla | Se anotará el nombre y firma del responsable de la cuadrilla |
| Nombre y firma del operador | Se pondrá el nombre y firma del conductor de la unidad vehicular |
| Nombre y firma del supervisor | Se anotará el nombre y firma del supervisor de cuadrillas |
| Nombre y firma del Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento |

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAINEPANTLA DE BAZ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

ALMACÉN

FECHA: _____

VALE DE SALIDA

| NO. CONS. | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|-----------|-------------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES: _____

Vo. Bo. _____ AUTORIZA _____

ENTREGA _____ RECIBE _____

NOMBRE Y FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA _____

505 505

Handwritten notes and signatures on the right side of the form.



Instructivo
Vale de salida.

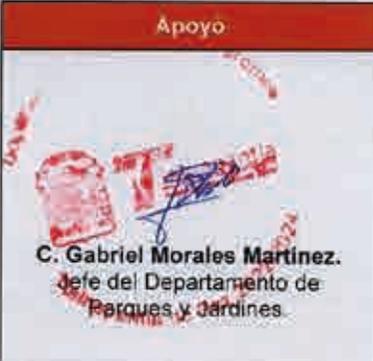
| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|--|
| Fecha | Se anotará la fecha del día que se solicita el material. |
| No. cons. | La secuencia de la numeración. |
| Descripción | Herramienta utilizada en los trabajos realizados. |
| Cantidad | Se pondrá la cantidad de material consumible saliente de almacén. |
| Unidad de medida | Anotar la unidad de medida del material. |
| Observaciones | Si hay algún comentario sobre los trabajos a ejecutar, informarlos. |
| Vo.Bo. | Nombre y firma del Subdirector. |
| Autoriza | Nombre y firma del Jefe del Departamento. |
| Entrega | Se anotará el nombre completo del responsable de la cuadrilla de trabajo, quien deberá firmarla. |
| Recibe | El servidor público del almacén deberá firmar la bitácora. |

506

506

2/1/24

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
|  <p>C. Gabriel Morales Martínez. Jefe del Departamento de Parques y Jardines.</p> |  <p>C. Hipólito Guadalupe Hernández González. Subdirector de Servicios Comunitarios.</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |

Handwritten signature and initials in blue ink.

Large handwritten signature in blue ink.



**Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos.
Departamento de Recolección de Residuos.
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 del lugar.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente del Municipio de Tlaxcala 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, inciso c. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.



507

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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.



507

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México. Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V y VIII, artículo 329 fracción III, Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción II, artículo 348 fracciones I, III y IV, artículo 349. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

El Director de Servicios Públicos, 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.

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, deberá:

- Proponer a la Dirección de Servicios Públicos, 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 Tlaxcala de Zaragoza, 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.



509



509

14/11/24



VII. Resultados.

- Eliminación de Tiraderos de basura clandestinos de la vía pública.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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. WhatsApp al número; 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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. |
| 3 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? No: Devuelve para su correcta asignación |



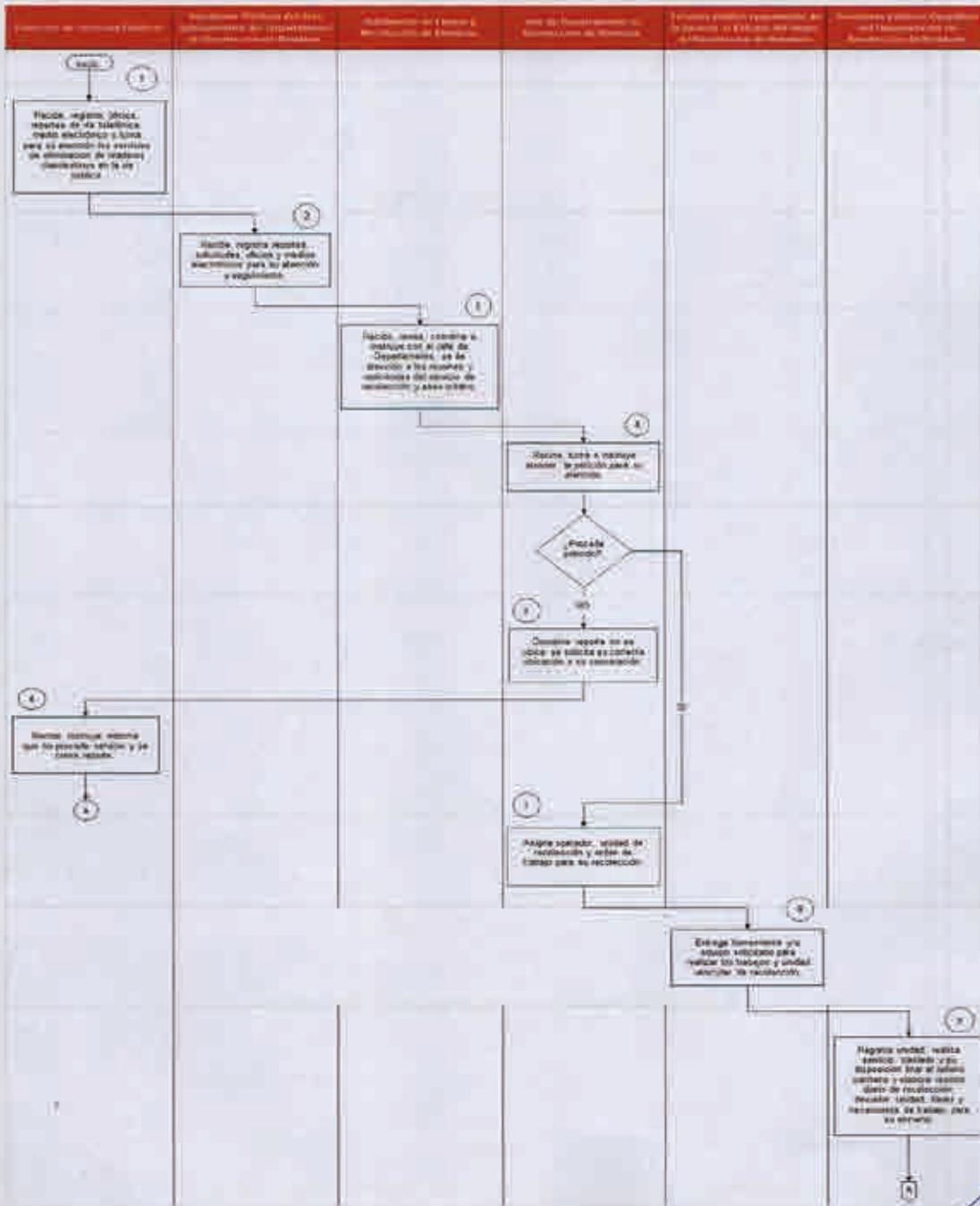
| No | Puesto | Actividad |
|----|---|---|
| | | cancelación. Sí: Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución |
| 5 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Devuelve para su correcta asignación o cancelación. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte. |
| 7 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | 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. |
| 12 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades. |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

511

511

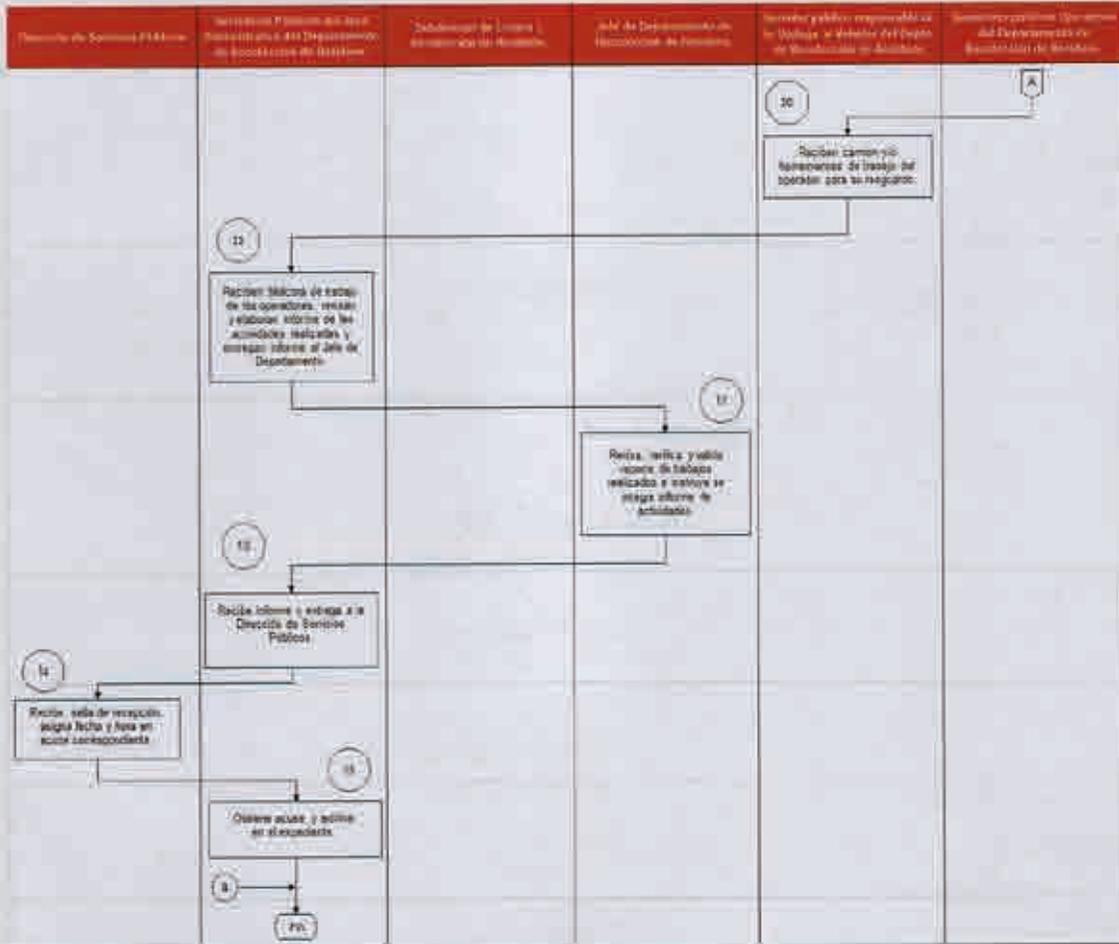


X. Diagrama de Flujo.



512

512



513

513

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|--|--------------|
| Eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública | Mide el porcentaje en la eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública | $\frac{\text{Número de reportes de eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública atendidos}}{\text{Número de reportes de eliminación de tiraderos de basura clandestinos de la vía pública solicitados}} \times 100$ | Trimestral |

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

514



514

[Large handwritten signature]



Instructivo

Reporte diario de recolección domiciliaria.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|---|
| Operador | Se anotará el nombre del operador que conduce la unidad. |
| SP-LT- | Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión. |
| Combustible G D | Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diesel. |
| Aux. | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| No. de viajes. | Se anotará la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo. |
| Relleno Sanitario o Estación de Transferencia. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario). |
| Total peso neto. | Se anotará el tonelaje total. |
| Actividad: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. | Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar. Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. |
| Comunidad que atiende. | Anotar el nombre de la Comunidad atendida. |
| No. | Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta. |
| Calle. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio. |
| Nombre o Firma | Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio. |
| Observaciones. | Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado. |
| Sellos al reverso | Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación al reverso. |
| Tlaxcala de Baz, Edo. De México a, | Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo. |
| De. | Se pondrá mes que se realiza el trabajo. |
| Del Año. | Se anotará el año. |

516

516

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Reviso | Aprobo |
|---|--|--|
| C. Alfredo Vega García, Jefe de Departamento de Recolección de Residuos | C. Alfonso Hernández Morales, Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos. |



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 Tlaxpantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente del Municipio de Tlaxpantla 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, 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, Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxpantla de Baz, México, Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V, VIII y XIII, artículo 329 fracción III, Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción I; artículos 346 y 347, Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.

517



- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III, Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

El Director de Servicios Públicos, 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.

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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.



519



519

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.

- > Jornadas de Recolección de triques en comunidades.

VIII. Políticas.

- > Realizar el reporte via telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo. atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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, por lo que no se reciben objetos que fueron producto por demolición o remodelación en propiedades particulares.

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes, via 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, via telefónica, medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector de Limpia y Recolección | Recibe, revisa, coordina e instruye con el jefe de |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

520

520



| No | Puesto | Actividad |
|----|---|---|
| | de Residuos. | Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano. |
| 4 | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Devuelve para su correcta asignación o cancelación. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte. |
| 7 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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 |
| 11 | 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. |
| 12 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Recibe, informe y entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |



521



521

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

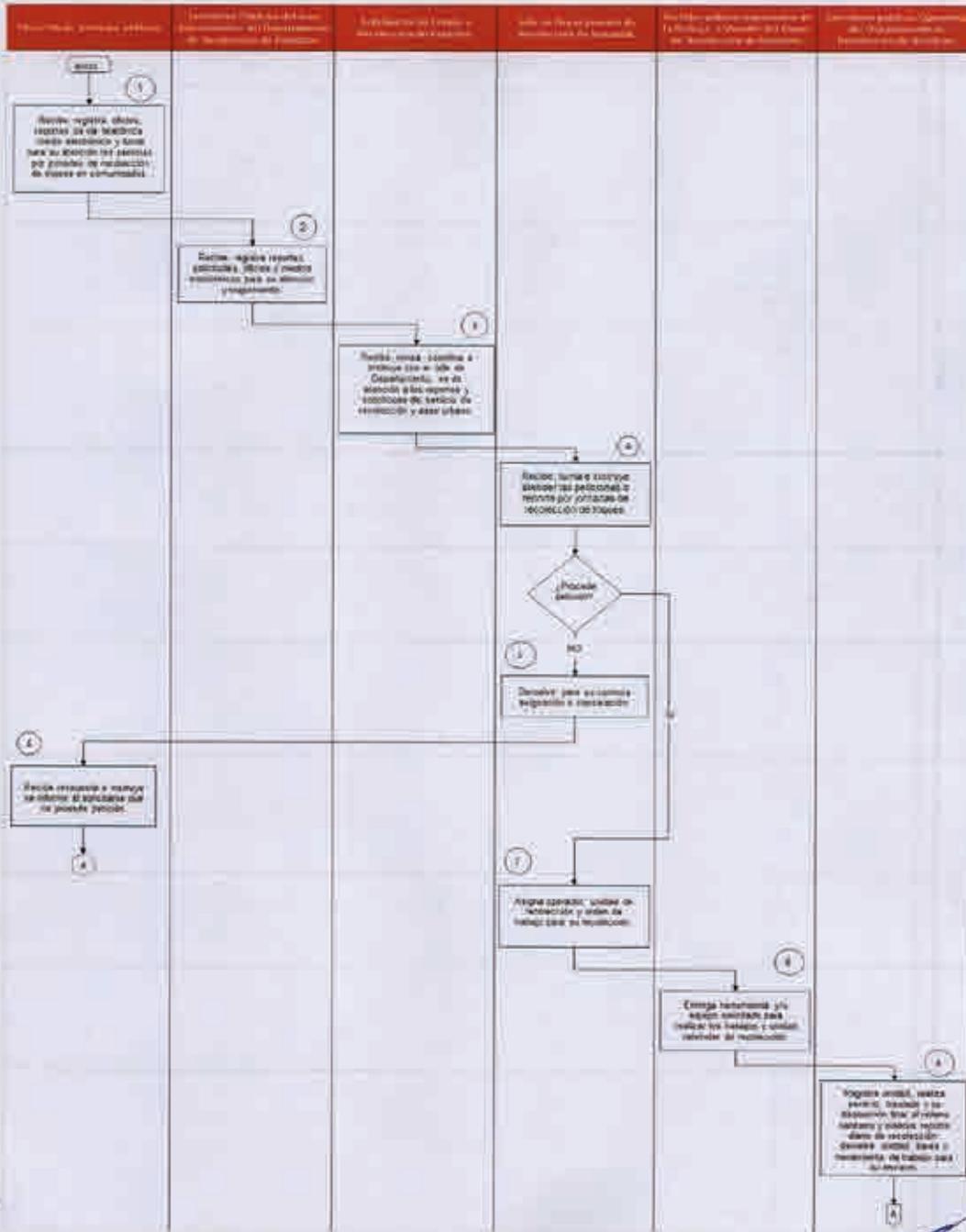
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

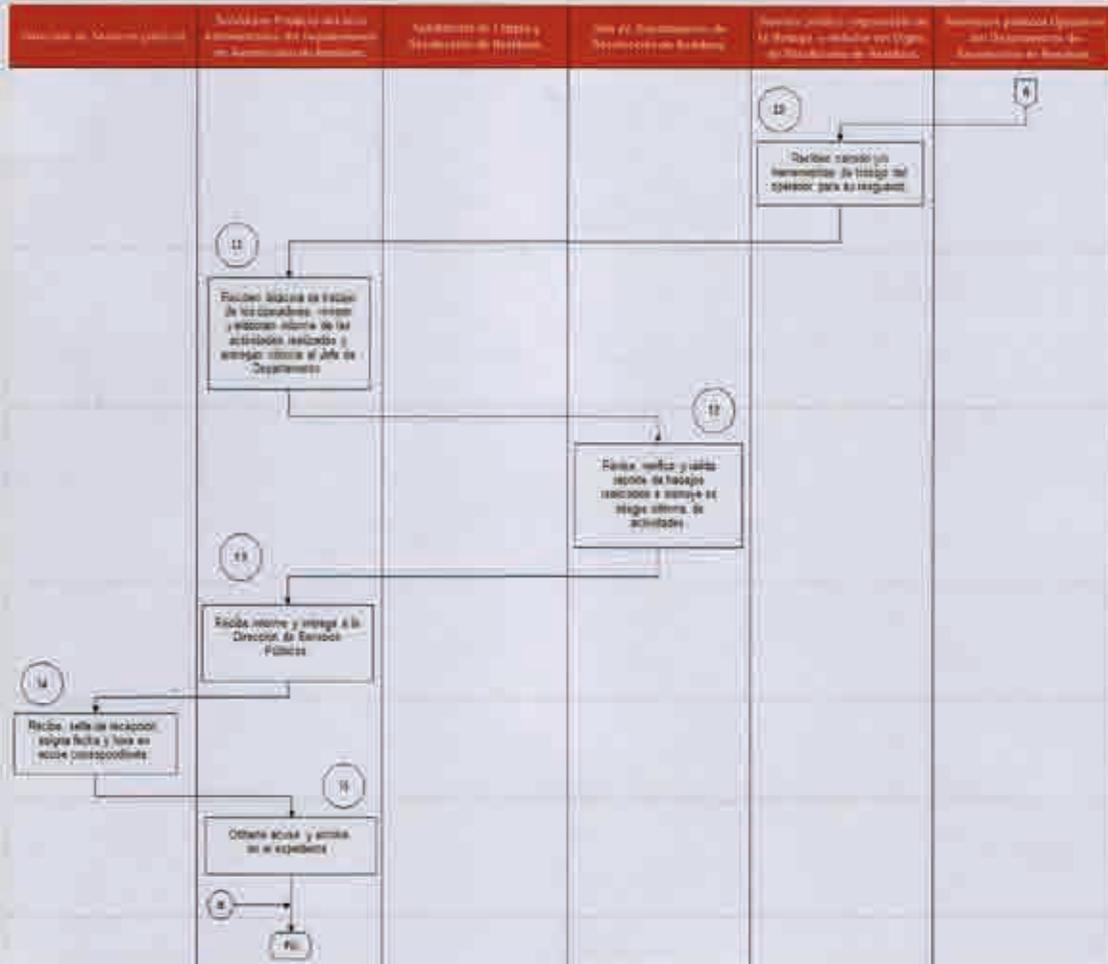
[Large handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the page]



523

523

1-11-12

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



XI. Medición:

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Jornada de recolección de triques en comunidades | Mide el porcentaje en las solicitudes de las Jornada de recolección de triques en comunidades | $\frac{\text{Número de solicitudes de Jornada de recolección de triques en comunidades atendidas}}{\text{Número de solicitudes de Jornada de recolección de triques en comunidades solicitadas}} \times 100$ | Trimestral |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]



Instructivo

Reporte diario de recolección domiciliar.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|---|
| Operador | Se anotará el nombre del operador que conduce la unidad. |
| SP-LT- | Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión |
| Combustible G D | Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diesel. |
| Aux. | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| No. de viajes. | Se anotará la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo. |
| Relleno Sanitario o Estación de Transferencia. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario). |
| Total peso neto. | Se anotará el tonelaje total. |
| Actividad: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. | Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. |
| Comunidad que atiende. | Anotar el nombre de la Comunidad atendida. |
| No. | Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta |
| Calle. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio |
| Nombre o Firma | Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio |
| Observaciones. | Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado. |
| Sellos al reverso. | Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación al reverso. |
| Tlalnequillo de Baz, Edo. De México a, | Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo. |
| De. | Se pondrá mes que se realiza el trabajo. |
| Del Año. | Se anotará el año. |

Handwritten blue marks and signatures on the right margin, including a large 'X' and some illegible text.

526

526

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|  C. Alfredo Vega García, Jefe de Departamento de Recolección de Residuos |  C. Alfonso Hernández Morales, Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos |  Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos. |

Handwritten blue signatures and marks on the right side of the validation table.



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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente del Municipio de Tlaxiahuacan, Estado de México y ciudadanía en general.

III. Referencias.

Federal.



527

- 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.



527

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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxiahuacan de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V, VIII y XIII, artículo 329 fracción III; Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción I; artículo 346 fracción I y IV, artículo 347; Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.



- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero. Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

El Director de Servicios Públicos, 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

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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 Tlaxcala 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:



529

- 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.



529

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.

- Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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. WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlalnepantla.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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. |
| 3 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano. |

[Handwritten signatures and notes in blue ink]

530

530



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 4 | 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos | Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o cancelación. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte. |
| 7 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos | Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | 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 |
| 12 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos | Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades. |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

[Handwritten signature]

531

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

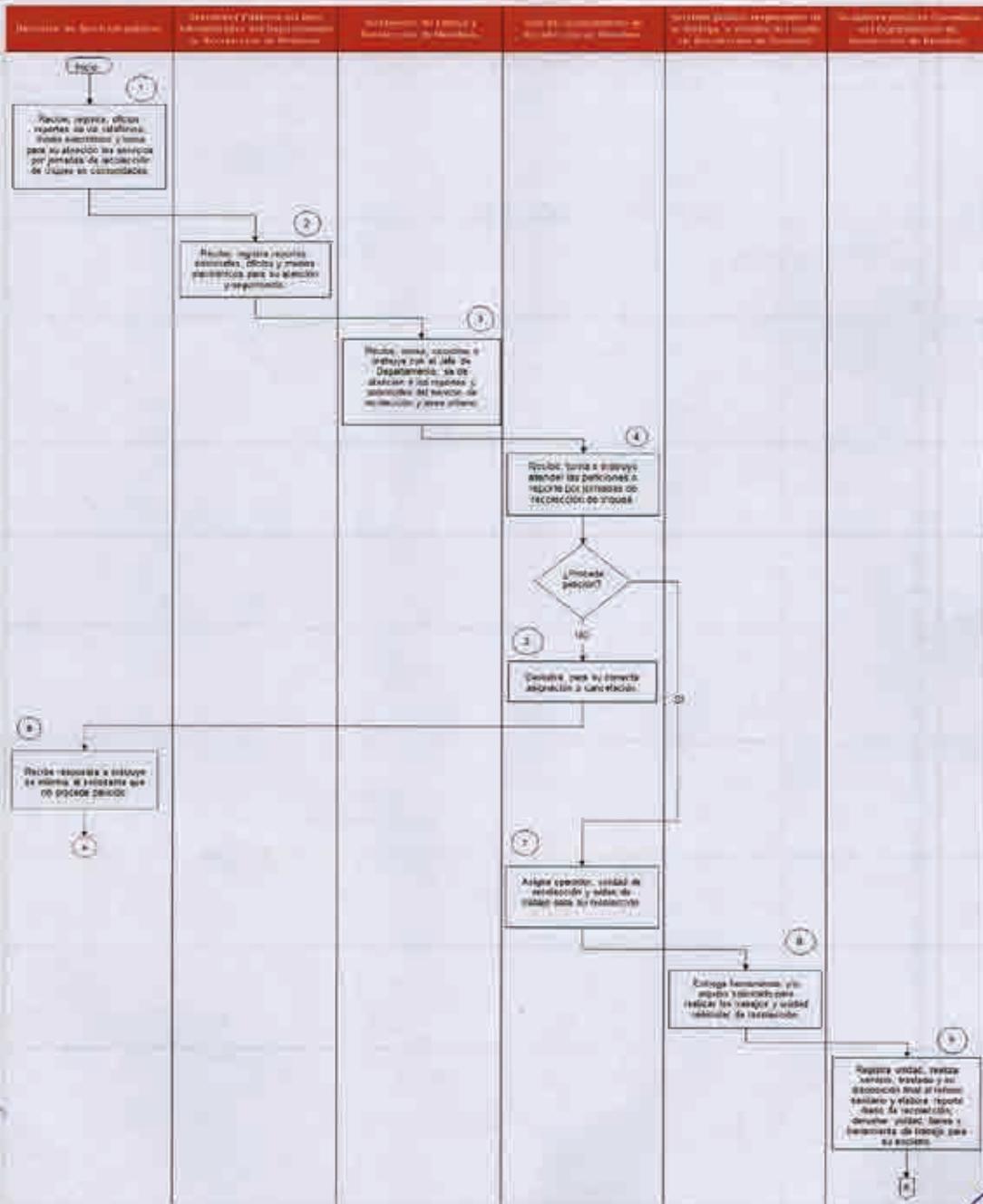
[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

531

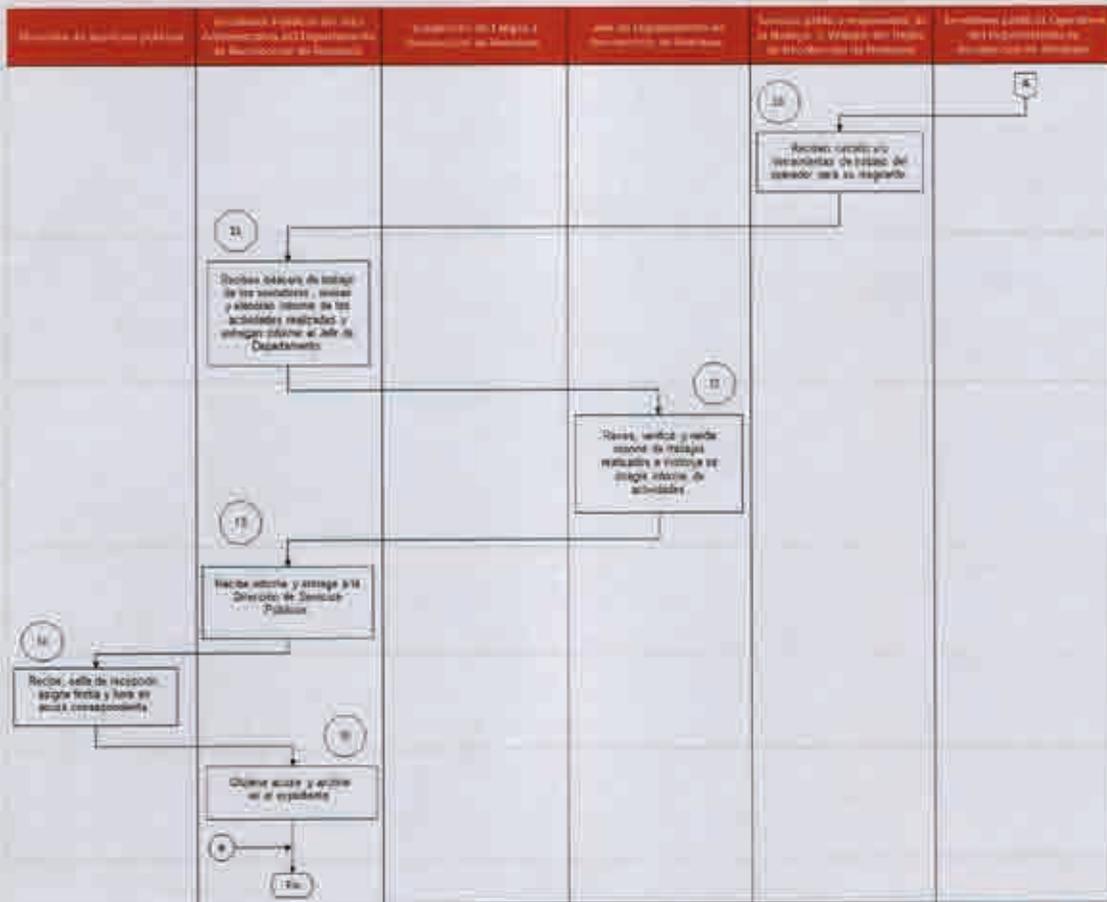


X. Diagrama de Flujo:



532

532



533

533

Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin of the page.



XI. Medición.

| Nombre | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|--|--------------|
| Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas. | Mide el porcentaje del servicio en el retiro de animales muertos en vías y zonas públicas. | $\frac{\text{Número de reportes de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas atendidos}}{\text{Número de reportes de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas solicitados}} \times 100$ | Trimestral |

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the name 'H.M. 2' and several illegible signatures.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page.



Instructivo

Reporte diario de recolección domiciliaria.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|---|
| Operador | Se anotará el nombre del operador que conduce la unidad. |
| SP-LT- | Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión. |
| Combustible G D | Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diesel. |
| Aux. | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| No. de viajes. | Se anotará la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo. |
| Relleno Sanitario o Estación de Transferencia. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario) |
| Total peso neto: | Se anotará el tonelaje total. |
| Actividad: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra | Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. |
| Comunidad que atiende. | Anotar el nombre de la Comunidad atendida. |
| No. | Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta. |
| Calle. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta. número del domicilio |
| Nombre o Firma | Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio |
| Observaciones | Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado. |
| Sellos al reverso. | Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación al reverso. |
| Tlaxcala de Baz, Edo. De México a. | Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo |
| De. | Se pondrá mes que se realiza el trabajo. |
| Del Año. | Se anotará el año. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



536

536

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|---|
|  C. Alfredo Vega García, Jefe de Departamento de Recolección de Residuos |  C. Alfonso Hernández Morales, Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos |

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]



Recolección de escombros en vía pública (hasta 10 costales).

I. Objetivo.

Ampliar el servicio de recolección de escombros que se encuentra en vía pública, mediante la recolección de escombros, para mejorar la imagen urbana en las comunidades del Municipio de Tlalapantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente del Municipio de Tlalapantla 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, 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

★

✍



537

1-11-2

✍

✍

✍



Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V, VIII y XIII; artículo 329 fracción III; Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción I; artículos 346 y 347, Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

El Director de Servicios Públicos, 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.

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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 escombros 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 escombros de la vía pública.
- Supervisa el servicio de la recolección de escombros en vía pública.

[Handwritten signature]

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 escombros 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.

[Handwritten signature]



539



539

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.

[Handwritten signature]

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.

[Handwritten signature]

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.

[Handwritten signature]



- **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 escombros.
- Reporte Ciudadano solicitando la recolección de escombros en vía pública.

VII. Resultados.

- Recolección de escombros en vía pública (hasta 10 costales).

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tialnepantla.gob.mx, 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 escombros
- Se realizará la recolección de escombros 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 | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por falta de servicio de recolección de escombros 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 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano. |
| 4 | 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 encostado, 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 |
| 5 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | El cascajo no se encuentra encostado, no está en la vía pública o fue generado por trabajos de una constructora privada. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte |
| 7 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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 |
| 9 | 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. |



541



541

HHH 2



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 10 | 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. |
| 11 | 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. |
| 12 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos | Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
21/11/13

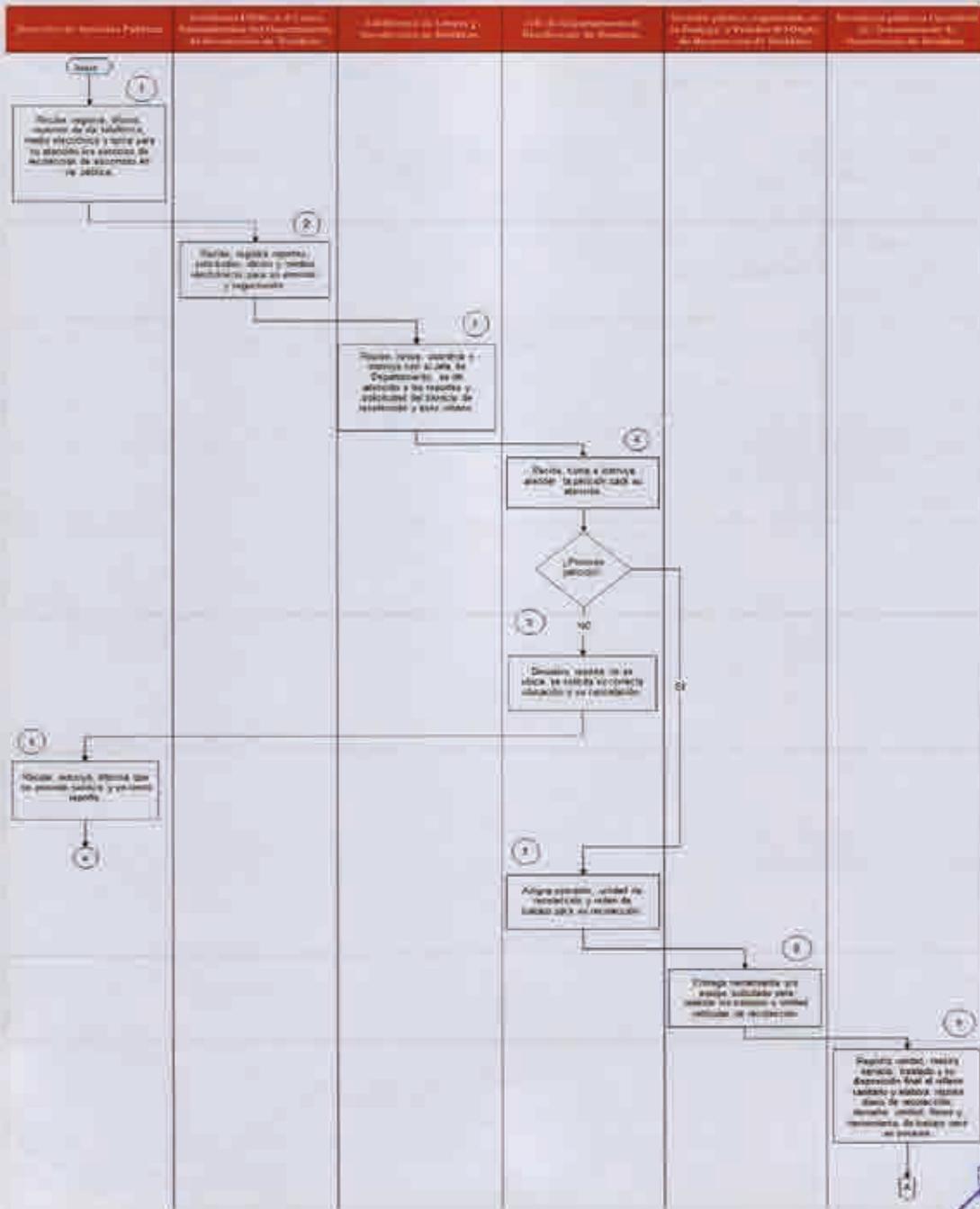


[Handwritten mark]

[Large handwritten signature]



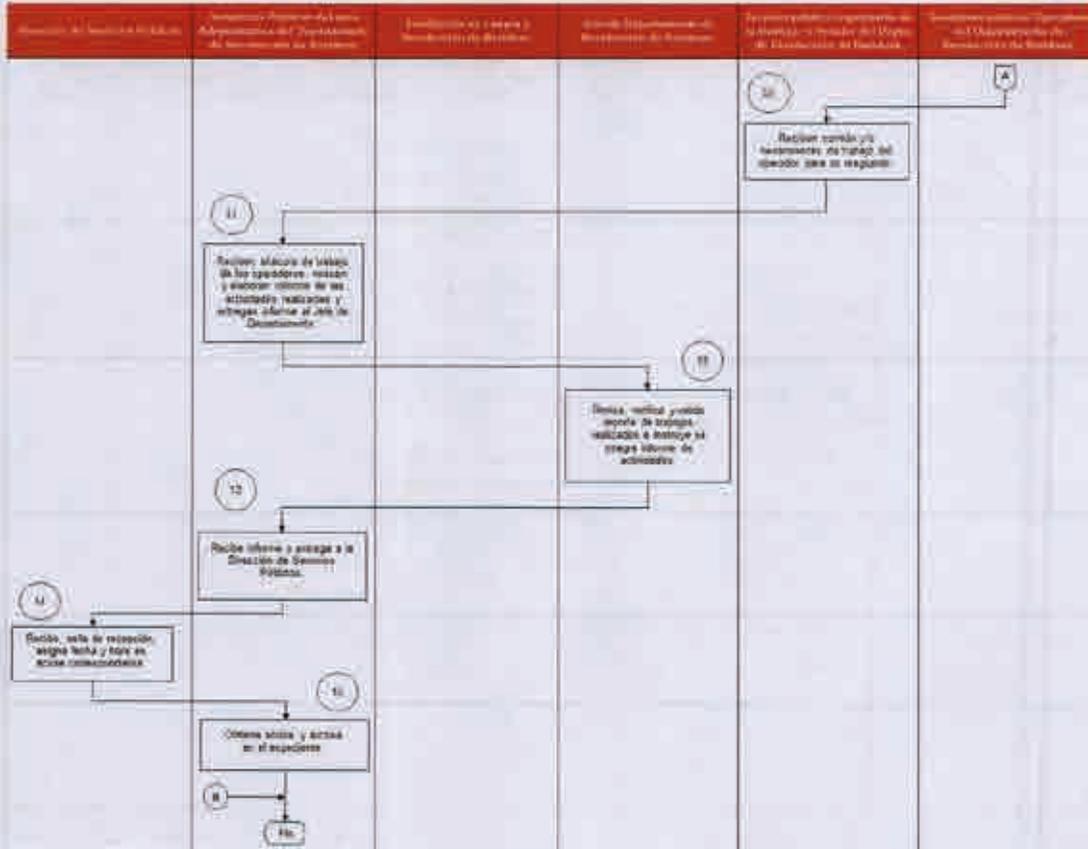
X. Diagrama de Flujo.



543

543

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin.

544

544



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------------|
| <p>Recolección de escombros en la vía pública (hasta 10 costales).</p> | <p>Mide el porcentaje en el servicio de recolección de escombros en la vía pública (hasta 10 costales), con respecto a las solicitudes.</p> | $\frac{\text{Total de reportes del servicio de recolección de escombros en la vía pública atendidos.}}{\text{Total de reportes del servicio de recolección de escombros en la vía pública solicitados.}} \times 100$ | <p>Trimestral.</p> |

[Handwritten blue marks]



545



545

[Handwritten blue marks]

[Handwritten blue mark]

[Handwritten blue marks]



Instructivo

Reporte diario de recolección domiciliaria

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| Operador | Se anotará el nombre del operador que conduce la unidad |
| SP-LT- | Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión. |
| Combustible G D | Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diesel |
| Aux | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| No. de viajes | Se anotará la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo. |
| Relleno Sanitario o Estación de Transferencia. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario) |
| Total peso neto. | Se anotará el tonelaje total. |
| Actividad: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra | Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. |
| Comunidad que atiende. | Anotar el nombre de la Comunidad atendida. |
| No. | Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta. |
| Calle. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio |
| Nombre o Firma | Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio |
| Observaciones. | Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado |
| Sellos al reverso. | Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación al reverso. |
| Tlaxcala de Baz, Edo De México a. | Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo. |
| De. | Se pondrá mes que se realiza el trabajo. |
| Del Año. | Se anotará el año. |

547

547

2/11/11

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| C. Alfredo Vega García Jefe de Departamento de Recolección de Residuos. | C. Alfonso Hernández Morales Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Dc. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos. |

OK

[Handwritten signature]



Recolección de basura por falta del servicio.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la recolección de basura, y 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 Dirección de Servicios Públicos titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente del Municipio de Tlaxcala 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, 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. 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. 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 Quinto, Capítulo I, artículo 4.56; Capítulo III, artículos 4.67. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, 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 separado y entrega separada al servicio de recolección.



de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 28 de septiembre de 2011, y sus reformas y adiciones.

- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnequillo de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V, VIII y XIII, artículo 329 fracción III. Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción I, artículos 346 y 347. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnequillo de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

[Handwritten signature]

IV. Responsabilidades.



549

El Departamento de Recolección de Residuos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpieza y recolección de residuos



549

[Handwritten signature]

El Director de Servicios Públicos, 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.

[Handwritten signature]

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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 Tlalnequillo de Baz, Estado de México.

[Handwritten signature]



- 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 escombros 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.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



550

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.

[Handwritten signature]

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).

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

El Servidor Público responsable de la Bodega o Velador del Departamento de Recolección, deberá:

[Large handwritten signature]



- 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.
- **LGPGR:** 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.

551

551

VI. Insumos.

- Programa del Departamento de Rutas de Recolección Domiciliaria.
- Reporte Ciudadano por la Falta del Servicio.

VII. Resultados.

- Recolección de basura por falta del servicio.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte via telefonica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 prestar.
- 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.

X

Handwritten signature and initials

552

552

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra, oficios, reportes de vía telefónica, medio electrónico y turna para su atención los servicios de recolección de basura 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 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano |
| 4 | 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. |

Handwritten signature and initials

Handwritten signature



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 5 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o cancelación. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, instruye, informa que no procede servicio y se cierra reporte. |
| 7 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | 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. |
| 12 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Revisa, verifica y valida reporte de trabajos realizados e instruye se integre informe de actividades. |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Recolección de Residuos. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

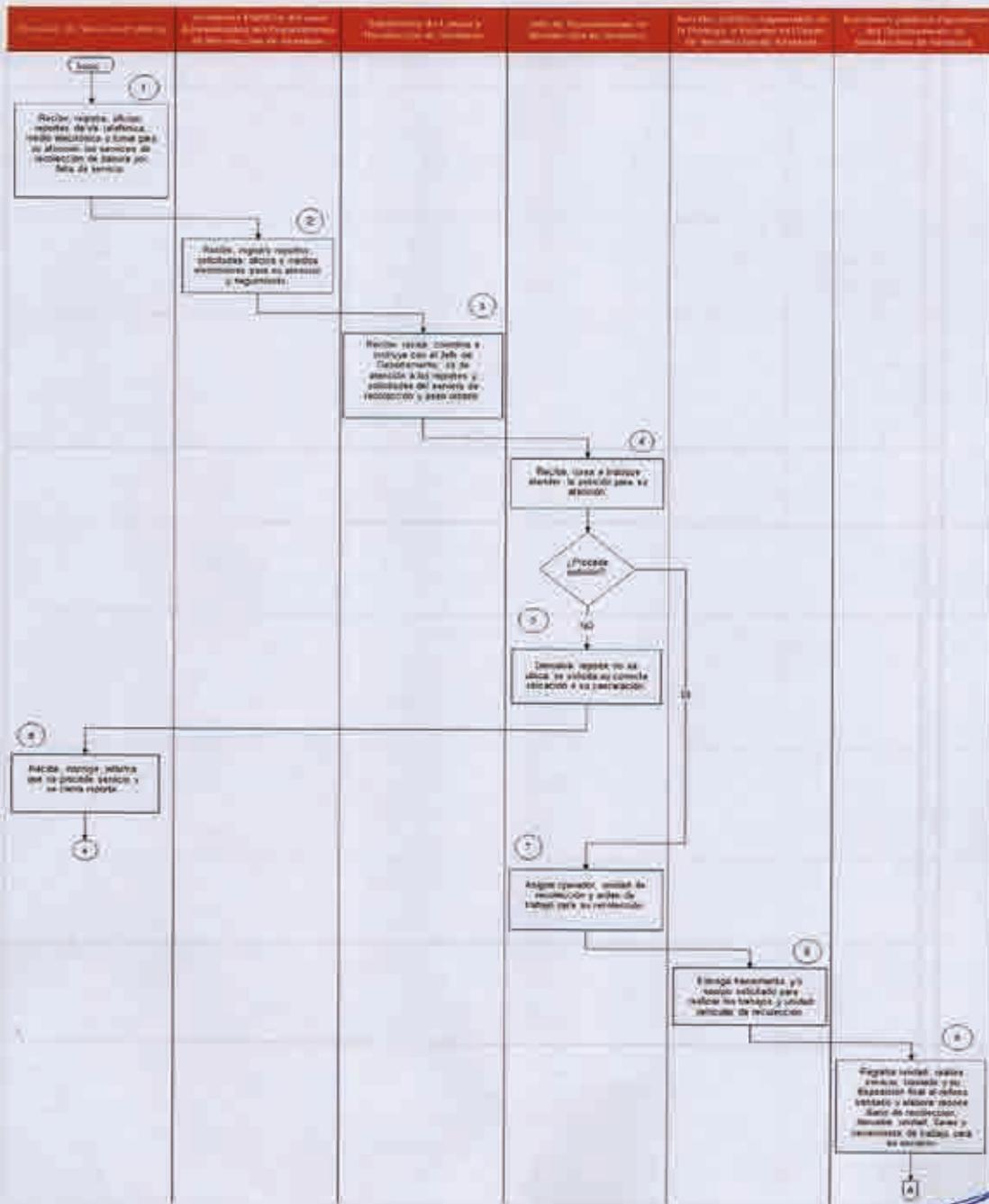
553

553

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.



A

B

C

D

E

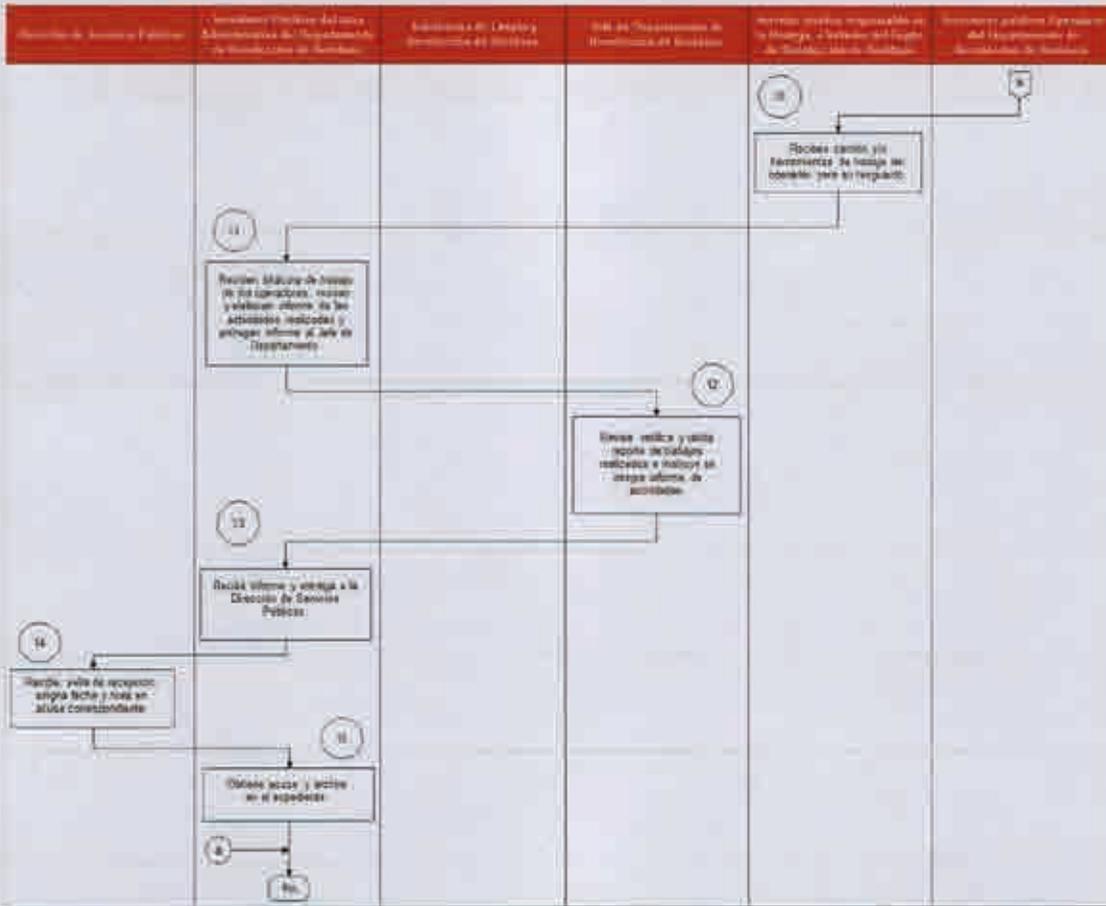
F

G

H

I

J



555

555

[Handwritten marks]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Recolección de basura por falta del servicio. | Mide el porcentaje en la prestación de recolección de basura (residuos sólidos urbanos) por falta del servicio. | $\frac{\text{Total de reportes de recolección de basura por falta del servicio atendidos.}}{\text{Total de reportes de recolección de basura por falta del servicio solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

A
A

[Handwritten signatures and initials]



Instructivo

Reporte diario de recolección domiciliaria.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|---|
| Operador | Se anotará el nombre del operador que conduce la unidad. |
| SP-LT- | Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión. |
| Combustible G D | Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diesel. |
| Aux. | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| No. de viajes. | Se anotará la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo. |
| Relleno Sanitario o Estación de Transferencia. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario). |
| Total peso neto. | Se anotará el tonelaje total. |
| Actividad: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. | Se tachará el tipo de actividad fue asignado realizar: Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. |
| Comunidad que atiende. | Anotar el nombre de la Comunidad atendida. |
| No. | Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta. |
| Calle. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio. |
| Nombre o Firma | Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio. |
| Observaciones | Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado. |
| Sellos al reverso. | Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación al reverso. |
| Tlalnequintla de Baz. Edo. De México a, | Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo. |
| De | Se pondrá mes que se realiza el trabajo. |
| Del Año. | Se anotará el año. |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

558

558

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Reviso | Aprobó |
|--|--|---|
|  C. Alfredo Vega García, Jefe de Departamento de Recolección de Residuos. |  C. Alfonso Hernández Morales, Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz, Director de Servicios Públicos Tlalnequintla de Baz 2022-2024 |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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 Tialnepantla de Baz, Estado de México.

[Handwritten mark]

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente del Municipio de Tialnepantla de Baz, Estado de México y ciudadanía en general.

[Handwritten mark]

III. Referencias.

Federal.



559

- 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.



559

[Handwritten notes and signature]

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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

[Handwritten signature]



- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Título Cuarto, Sección Decima Tercera, artículos 164 y 165. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-023-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, 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. 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, artículos 1 y 3. 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. Gaceta de Gobierno, 22 de mayo de 2007, y sus reformas y adiciones.

A

B

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaineapantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I y VII, artículo 329 fracción III, Sección III artículo 344 fracción VI, artículo 345 fracción II; artículos 346 fracción III y artículo 347. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaineapantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII, Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.



580



560

2
H
H
Y

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, 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.

C

El Director de Servicios Públicos, 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.

D

E



El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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 Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Recibir la instrucción, canalizar al ciudadano con el Servidor Público encargado de servicios facultativos, para que atienda a la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio.

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.

La Tesorería Municipal, deberá:

- Recibir el cobro por el Servicio Facultativo de recolección de residuos y entregar comprobante de pago a la persona física o colectiva

El Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio, deberá:



561



561



- Es la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio, que solicita se servicio facultativo de recolección de residuos, mediante el pago de este a la Tesorería Municipal.

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 Tlalnequillo 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.

A

J

562

562

1-1-11/2

VI. Insumos.

- Petición 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.

Handwritten signature and initials

VII. Resultados.

- Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares

Handwritten signature



VIII. Políticas.

1. Acudir en la oficina de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos 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 Públicos.
 - A) La Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos 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.

[Handwritten blue marks]

IX. Descripción de Actividades.



563

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio. | Acude a las oficinas de la Subdirección de Limpia ubicada en Vía Dr. Gustavo Baz no. 5000 Col. San Pedro Barrientos, Pueblo; para contratar el servicio "Facultativo de recolección a particulares" |
| 2 | Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe a la persona jurídica colectiva o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio, preguntando qué servicio requiere por parte de la subdirección para su atención y canaliza con el responsable del área para su atención. |
| 3 | Departamento de Recolección de Residuos. | Recibe la instrucción, canaliza al ciudadano con el Servidor Público encargado de servicios facultativos, para que atienda a la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio. |
| 4 | Servidor Público encargado de servicios facultativos. | Recibe, a la persona jurídico colectivo o persona física del Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio y le expone la forma de prestación del servicio para su contratación, costo, programación 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. |



563

[Handwritten blue marks]

[Handwritten blue signature]

[Handwritten blue signature]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 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 | Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio. | Recibe orden de pago para que acuda a la Tesorería Municipal. |
| 8 | Tesorería Municipal. | Recibe el pago por el Servicio Facultativo de Recolección de Residuos y entrega copia del comprobante de pago. |
| 9 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe copia del comprobante de pago de la empresa que contrato el servicio y turna al área responsable para su atención. |
| 10 | 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 Públicos. |
| 11 | Servidor Público encargado de servicios facultativos. | Se solicita copia de pago para brindar servicio. |
| 12 | 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 Públicos. |
| 13 | Servidor Público encargado de servicios facultativos. | Recibe copia de la Dirección de Servicios Públicos del comprobante de pago de la empresa que contrato el servicio y turna al área responsable para su atención. |
| 14 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Asigna operador y unidad para la recolección de residuos. |
| 15 | 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. |
| 16 | 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 Públicos. |
| 17 | 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. |

A

J

564

2
1111

↙

↘

↘

564



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 18 | Jefe del Departamento de Recolección de Residuos. | Devuelve unidad para que atienda la falta de servicio de recolección de residuos. |
| 19 | 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 |
| 20 | 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 y Recolección de Residuos. |
| 21 | Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos. | Valida informe y entrega informe mensual a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 22 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, sello de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 23 | Servidor Público encargado de servicios facultativos | Obtiene acuse y archiva en el expediente |

A
J



565



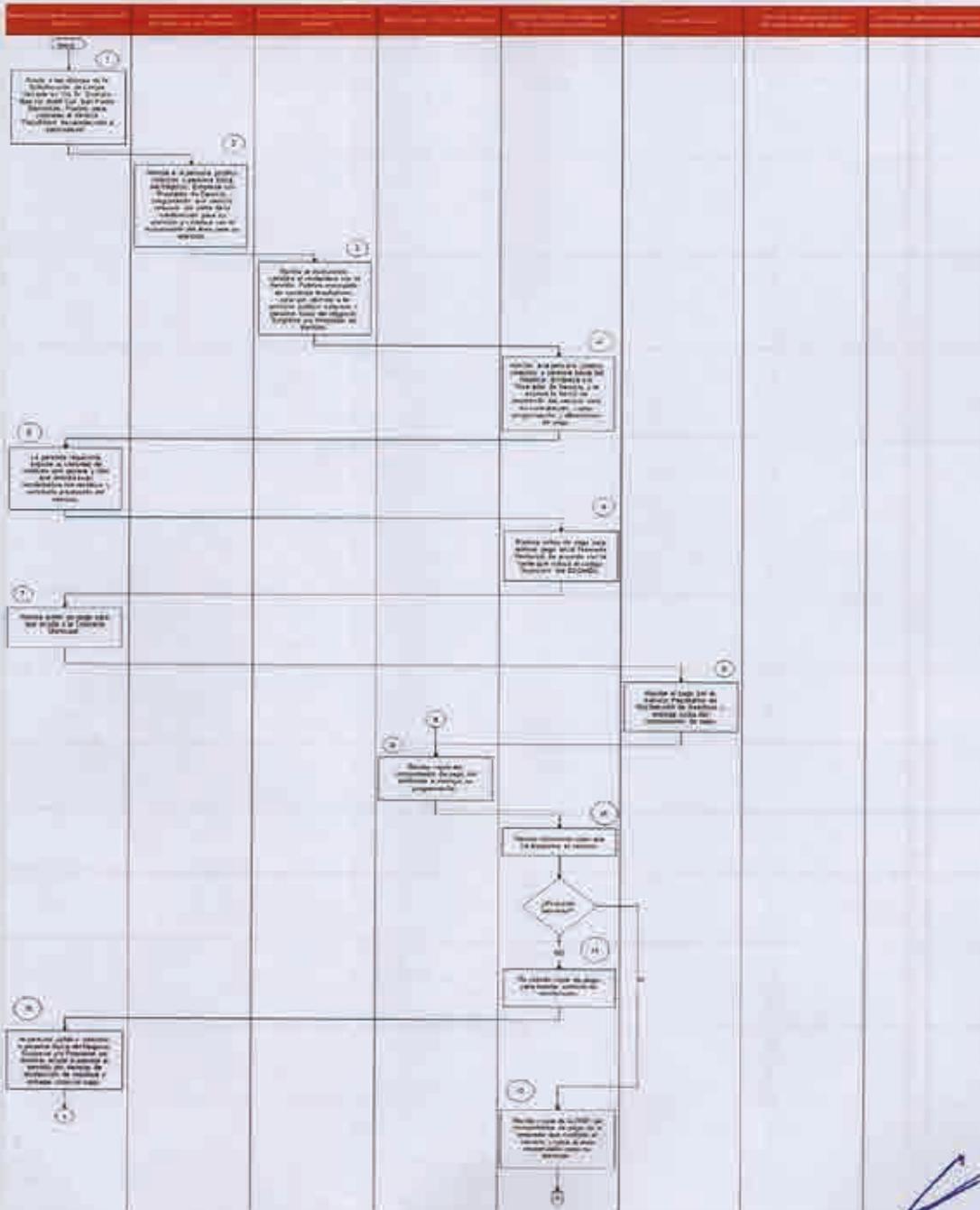
565

or
Q

[Handwritten signature]



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



566

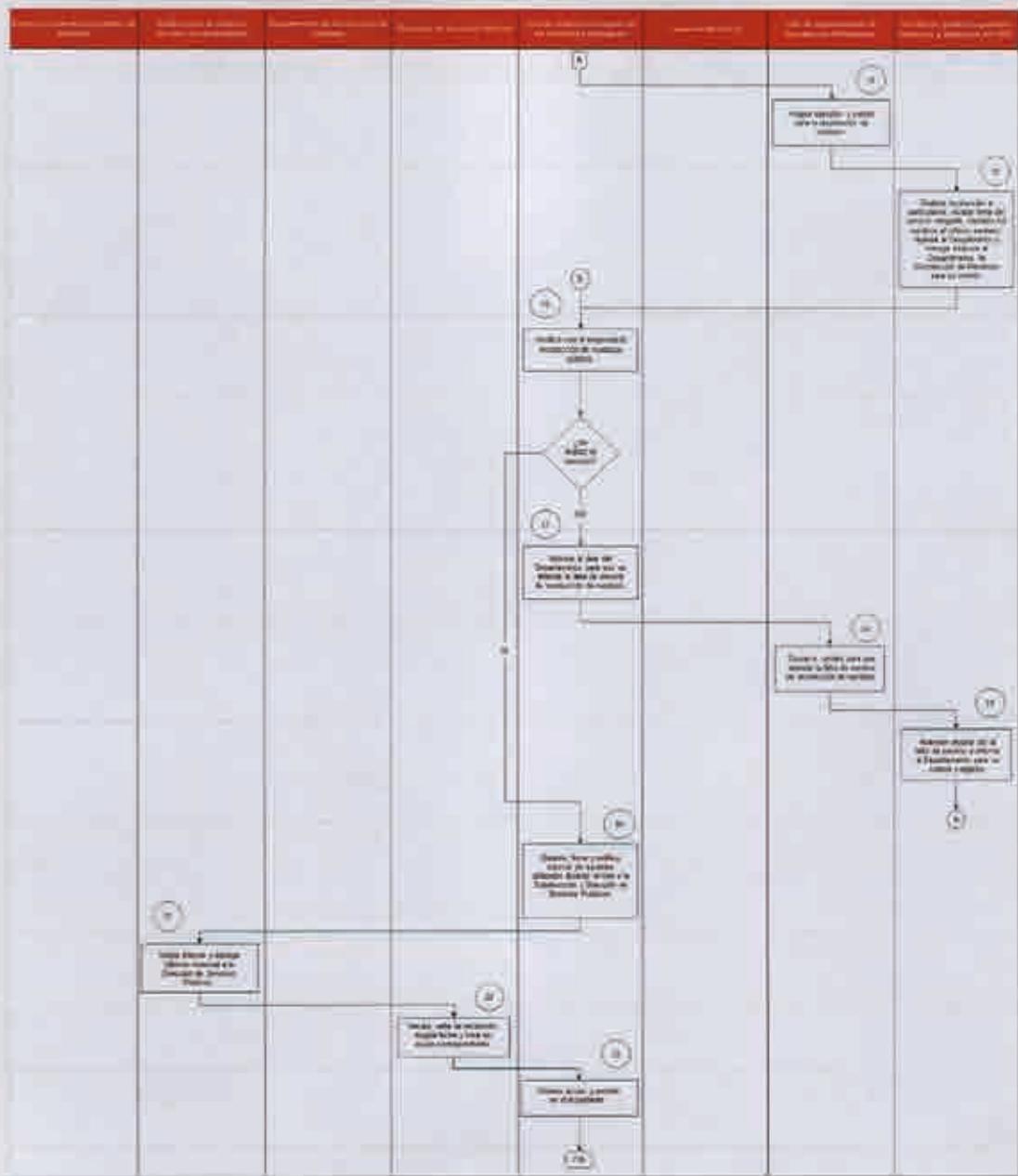
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]



Handwritten notes and signatures in blue ink:

- Star symbol
- Checkmark
- Numbered list: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
- Large signature
- Another signature

567

567



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|--|--|--------------|
| Servicio facultativo de recolección de residuos a particulares. | Mide el porcentaje del servicio facultativo de recolección de residuos a particulares, con respecto a los solicitados. | $\frac{\text{Número de servicios facultativos de recolección de residuos a particulares atendidos.}}{\text{Número de servicios facultativos de recolección de residuos a particulares solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

[Handwritten marks]

568

568

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instructivo

Reporte diario de recolección domiciliaria

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| Operador | Se anotará el nombre del operador que conduce la unidad |
| SP-LT- | Se colocará el no. económico que tiene asignado el camión. |
| Combustible G D | Se tachará que tipo de combustible usa la unidad Gasolina o Diesel. |
| Aux | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| No. de viajes | Se anotará la cantidad de viajes efectuados durante la jornada de trabajo. |
| Relleno Sanitario o Estación de Transferencia. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje, ya sean a la Estación de Transferencia o al sitio de disposición final (Relleno Sanitario) |
| Total peso neto. | Se anotará el tonelaje total. |
| Actividad: Ruta, Apoyo, Ramas Jornada, Tierra | Se tachará el tipo de actividad fue asignado: realizar Ruta, Apoyo, Ramas, Jornada, Tierra. |
| Comunidad que atiende | Anotar el nombre de la Comunidad atendida. |
| No. | Anotar en un número consecutivo cada una de las calles que se atienden durante la ruta. |
| Calle. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio. |
| Nombre o Firma | Se anotará el nombre y firma de conformidad del servicio. |
| Observaciones. | Se anotarán las observaciones detectadas por el personal durante el recorrido de la ruta o del ciudadano con respecto al servicio brindado. |
| Sellos al reverso | Se solicitará al ciudadano que sea sellado el Reporte diario de recolección por el Centro educativo, Oficina de Gobierno o Consejo de Participación al reverso. |
| Tlaxcalapantla de Baz, Edo De México a, | Se anotará el día que se realiza la jornada de trabajo. |
| De. | Se pondrá mes que se realiza el trabajo. |
| Del Año. | Se anotará el año. |

570

570

21/1/2
H.H.H.

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| C. Alfredo Vega García. Jefe de Departamento de Recolección de Residuos. Tlaxcalapantla de Baz, Edo. de México | C. Alfonso Hernández Morales. Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. Tlaxcalapantla de Baz, Edo. de México | Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxcalapantla de Baz, Edo. de México |

2

[Handwritten signature]



Departamento de Barrido

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, para evitar la contaminación, infecciones y proliferación de fauna nociva del entorno urbano.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Barrido, Departamento de Barrido Zona Oriente del 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, 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. 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. 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 II, III y VII; Título Quinto, Capítulo I, artículo 4.56 fracción I, Capítulo III artículo 4.67. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SEMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V y VIII, artículo 329 fracción III; Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción II; artículo 348 fracciones I, III y IV; artículo 349. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.



571



571



- Bando Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 43 fracción III Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Barrido es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

El Director de Servicios Públicos, 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.

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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:

X
572
3.1.11.1
A
B



- 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:

573

- Ser el responsable directo del control de las herramientas manuales (pálas, azadones, biellos, 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.

573

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.
- **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.

- Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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 | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra e instruye se atiende 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 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano. |

574

574



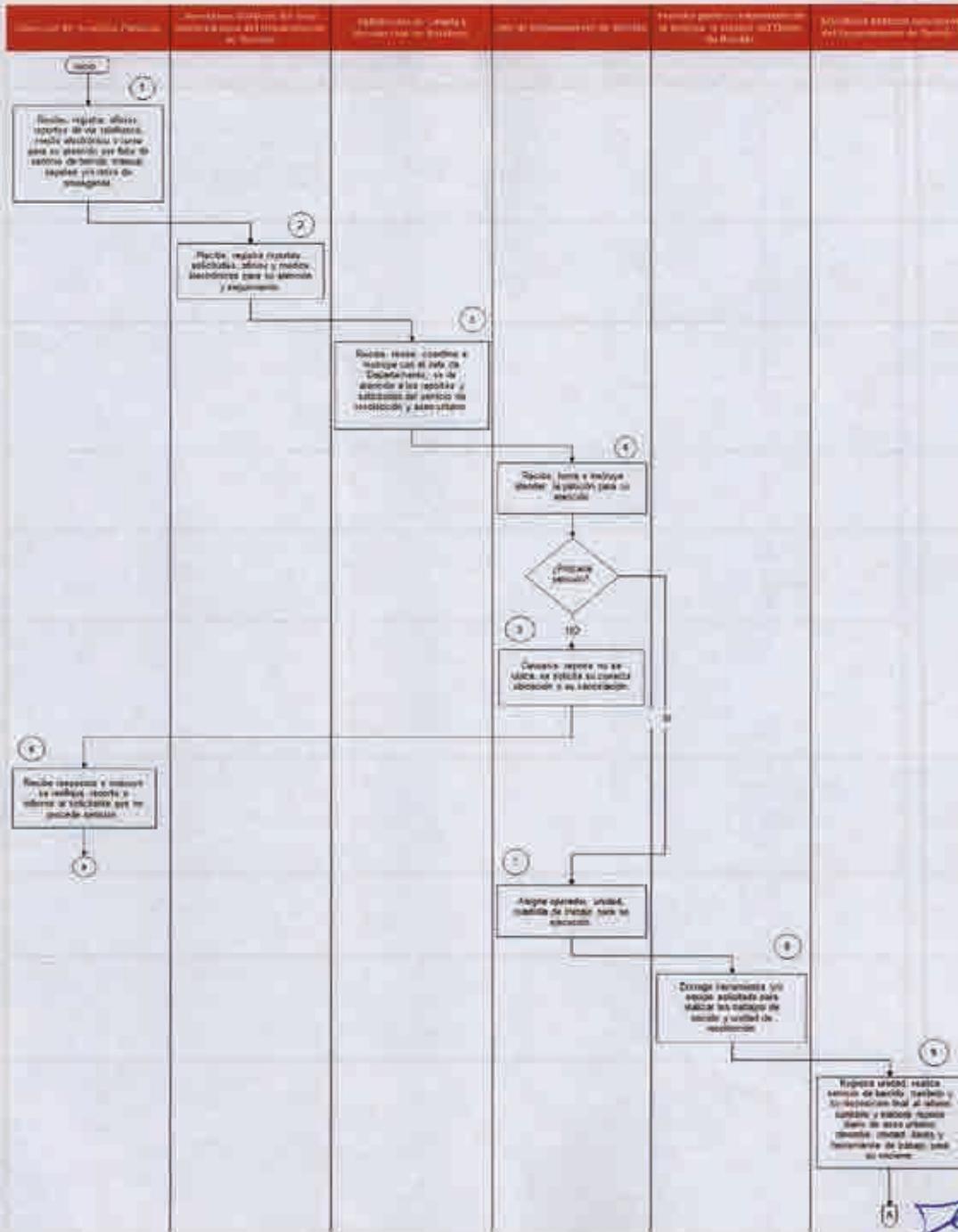
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 4 | Jefe del Departamento de Barrido. | Recibe, turna e instruye atender la petición para su atención. ¿Procede el servicio? No: Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o su cancelación. Si: Asigna operador, unidad, cuadrilla de trabajo para su ejecución |
| 5 | Jefe del Departamento de Barrido. | Devuelve reporte no se ubica, se solicita su correcta ubicación o su cancelación |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se verifique reporte o informe al solicitante que no procede petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Barrido. | Asigna operador, unidad, cuadrilla de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | 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. |
| 12 | Jefe del Departamento de Barrido. | Revisa, valida, firma e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido. | Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios Públicos |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

575

575



X. Diagrama de Flujo.



[Handwritten signature]

576
2
11/11/15

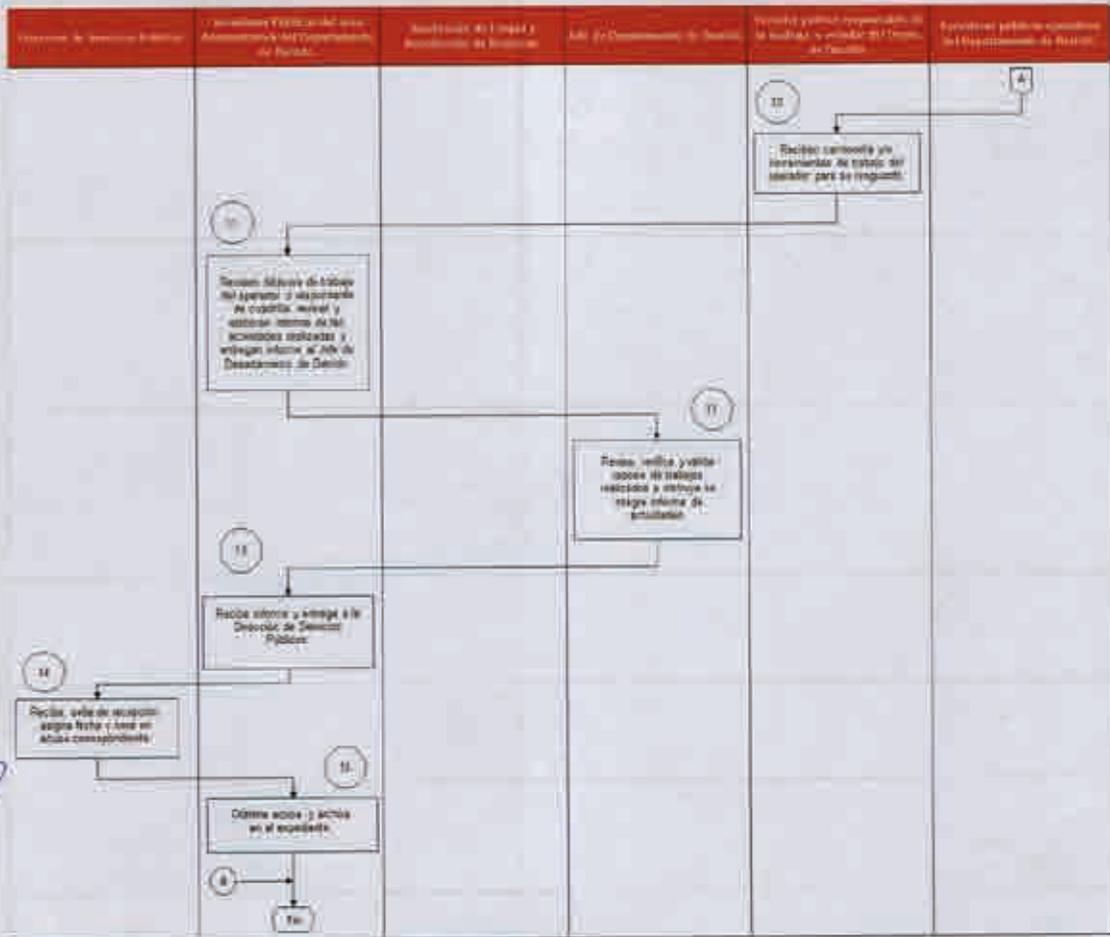
[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Large handwritten signature]



577

577



XI. Medición:

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos. | Mide el porcentaje en el servicio del barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos. | $\frac{\text{Número de reportes del servicio de barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos atendidos.}}{\text{Número de reportes del servicio de barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos solicitados.}} \times 100$ | Trimestral. |

578

578



LA ADMINISTRACIÓN
CONSTITUCIONAL
DE Tlaxcala, S.L. DE CV
2000-2004



XII. Formatos e Instructivos.

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------|-----------------|---------------|--------------|-------------------------------|
| | | SUBDIRECCION DE LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS DEPARTAMENTO DE BARRIDO | | | | | | |
| REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL | | | | | | | | |
| PERSONAL | | | Unidad | | | | | |
| NOMBRE DEL OPERADOR: _____ | | | Nº. ECO: _____ | | | | | |
| AUXILIAR _____ | | | COMBUSTIBLE G.LP GA | | | | | |
| AUXILIAR _____ | | | DOTACION LTS. _____ | | | | | |
| AUXILIAR _____ | | | Nº de viajes | | | | | |
| AUXILIAR _____ | | | Relleno Sanitario: 1.- 3.- | | | | | |
| AUXILIAR _____ | | | Estación Transferencia: 2.- 4.- | | | | | |
| ACTIVIDAD: | | Ruta | Apoyo | Ramas | Jornadas | Tierra | Otros | TOTAL PESO NETO: _____ |
| VIALIDAD QUE ATIENDE: _____ | | | | | | | | |
| RECORRIDO: _____ | | | | | | | | |
| CANTIDAD DE PUENTES VEHICULARES: _____ | | | | | | | | |
| CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES: _____ | | | | | | | | |
| BOLSEO EN VIALIDAD: _____ | | | | | | | | |
| PAPELEO EN VIALIDAD: _____ | | | | | | | | |
| TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS) _____ | | | | | | | | |
| Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana: al reverso | | | | | | | | |
| Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a, _____ de _____ del _____ | | | | | | | | |

579

579



Instructivo

Reporte diario de barrido manual

| Información Requerida | Instrucción |
|---------------------------------------|---|
| Personal: | |
| Nombre del operador | Se anotará el nombre del operador |
| Auxiliar | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| Fecha, día, mes y año | Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo. |
| Unidad: | |
| N° Eco. | Se pondrá el número económico de la unidad. |
| Combustible G.L.P. - G - D | Se tachará el tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) |
| Dotación lts. | Se anotará la dotación de combustible en litros (lts). |
| No. de viajes. | |
| Relleno Sanitario | Se anotará los viajes realizados al Relleno Sanitario. |
| Estación de transferencia | Se anotará los viajes realizados a la estación de transferencia |
| Actividad | |
| Ruta - Apoyo - Jornada | Se tachará la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada). |
| Recolección de ramas. | Se tachará la actividad realizada (recolección de ramas). |
| Tierra - Cascajo - Otros | Se tachará la actividad realizada (tierra, cascajo, otros) |
| Total peso neto. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje. |
| Vialidad que atiende. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta. |
| Recorrido | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante el recorrido. |
| Cantidad de puentes vehiculares. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes vehiculares. |
| Cantidad de puentes peatonales. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes peatonales. |
| Boleo en vialidad | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de boleo. |
| Papeleo en vialidad | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de papeleo. |
| Trabajos extraordinarios (jornadas) | Anotar el nombre de la colonia, calle o avenidas atendidas de los trabajos extraordinarios. |
| Sellos al reverso. | Si se tuviese sello de la Dependencia o institución solicitar sea colocado al reverso de la hoja de reporte de actividades. |
| Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a | Se anotará el día en el que se realiza la jornada de trabajo. |
| De | Se anotará el mes del año. |
| Del | Se colocará el año. |

580

580



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|  <p>C. Ángel Piña González. Jefe de Departamento de Barrio.</p> |  <p>C. Alfonso Hernández Morales. Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



581



581

[Handwritten signature in blue ink]



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 ciudadana

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Barrido, Departamento de Barrido Zona Oriente del Municipio de Tlaxcala 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, 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. 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. 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 II, III y VII; Título Quinto, Capítulo I, artículo 4.56 fracción I, Capítulo III artículo 4.67. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-022-SeMAGEM-RS-2021, que establece las especificaciones para la prestación del servicio de barrido de residuos sólidos urbanos, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de enero de 2022, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracciones I, II, IV, V y VIII, artículo 329 fracción III; Sección III artículo 344 fracciones III, V y VI, artículo 345 fracción II; artículo 348 fracciones I, III y IV; artículo 349. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.



- Bando Municipal de Tlalneantla de Baz, Estado de México. Título Tercero. Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal. 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones

IV. Responsabilidades:

El Departamento de Barrido es el área administrativa responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

El Director de Servicios Públicos, 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.

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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.

- Jornada de Limpieza en Comunidades

VIII. Políticas.

- Realizar el reporte vía telefónica al número 55 5366 4450 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, WhatsApp al número: 56 3622 0000 y electrónica a través del correo: atenciónciudadana@tlaxcala.gob.mx, 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, banquetas o área verde que le corresponda frente a su domicilio o establecimiento.

IX. Descripción de Actividades.

| No | Puesto | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | 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. |



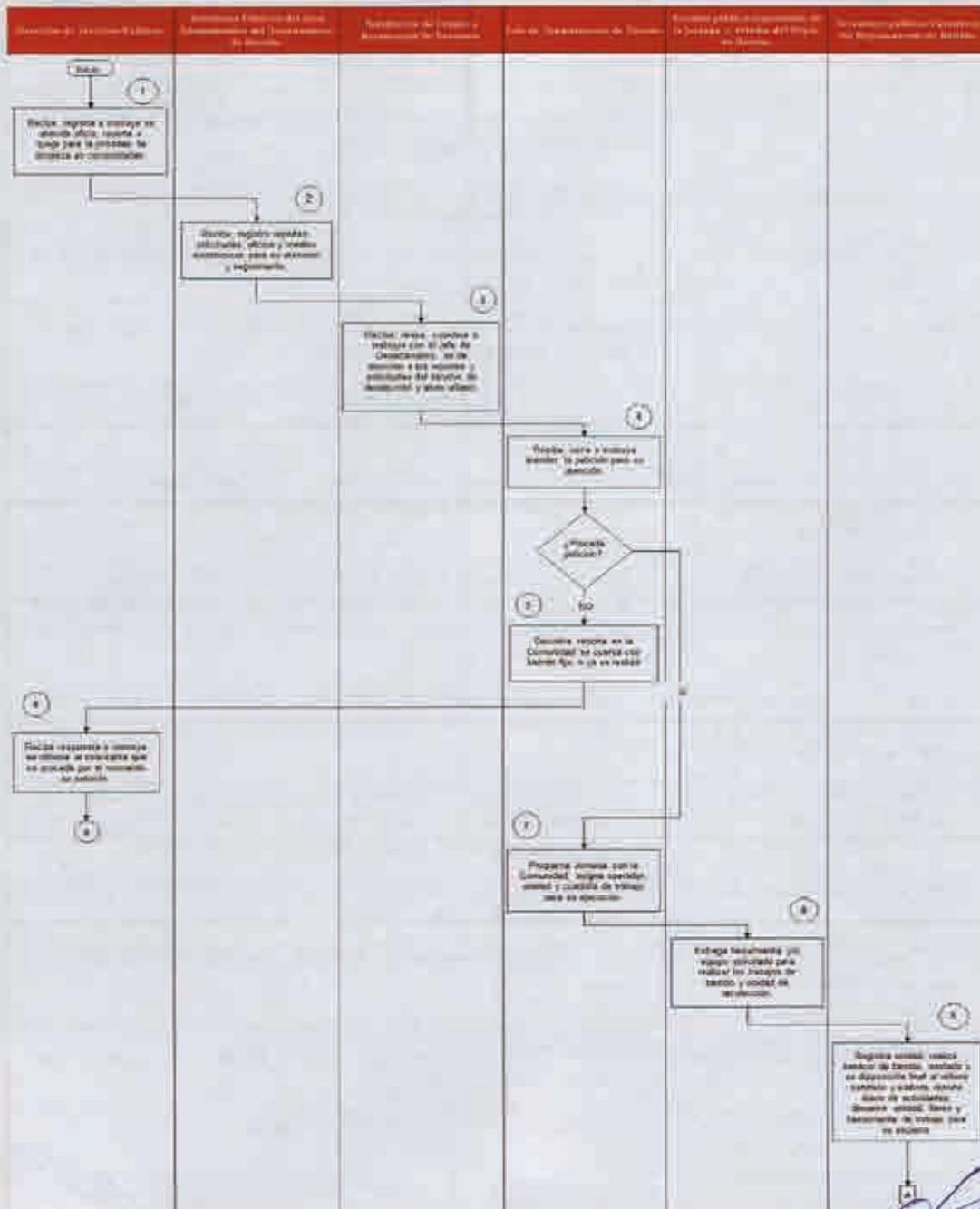
| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|---|
| 3 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos. | Recibe, revisa, coordina e instruye con el Jefe de Departamento, se de atención a los reportes y solicitudes del Servicio de Recolección y aseo urbano. |
| 4 | Jefe del Departamento de Barrido. | Recibe, 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. |
| 5 | Jefe del Departamento de Barrido. | Devuelve reporte en la Comunidad se cuenta con barrido fijo, o ya se realizó Jornada integral. |
| 6 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede por el momento su petición. |
| 7 | Jefe del Departamento de Barrido. | Programa Jornada con la Comunidad, asigna operador, unidad y cuadrilla de trabajo para su ejecución. |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | 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. |
| 12 | Jefe del Departamento de Barrido. | Revisa, valida, firma e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 13 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido. | Reciben informe firmado y se entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 15 | Los servidores públicos administrativos del Departamento de Barrido. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

586

586

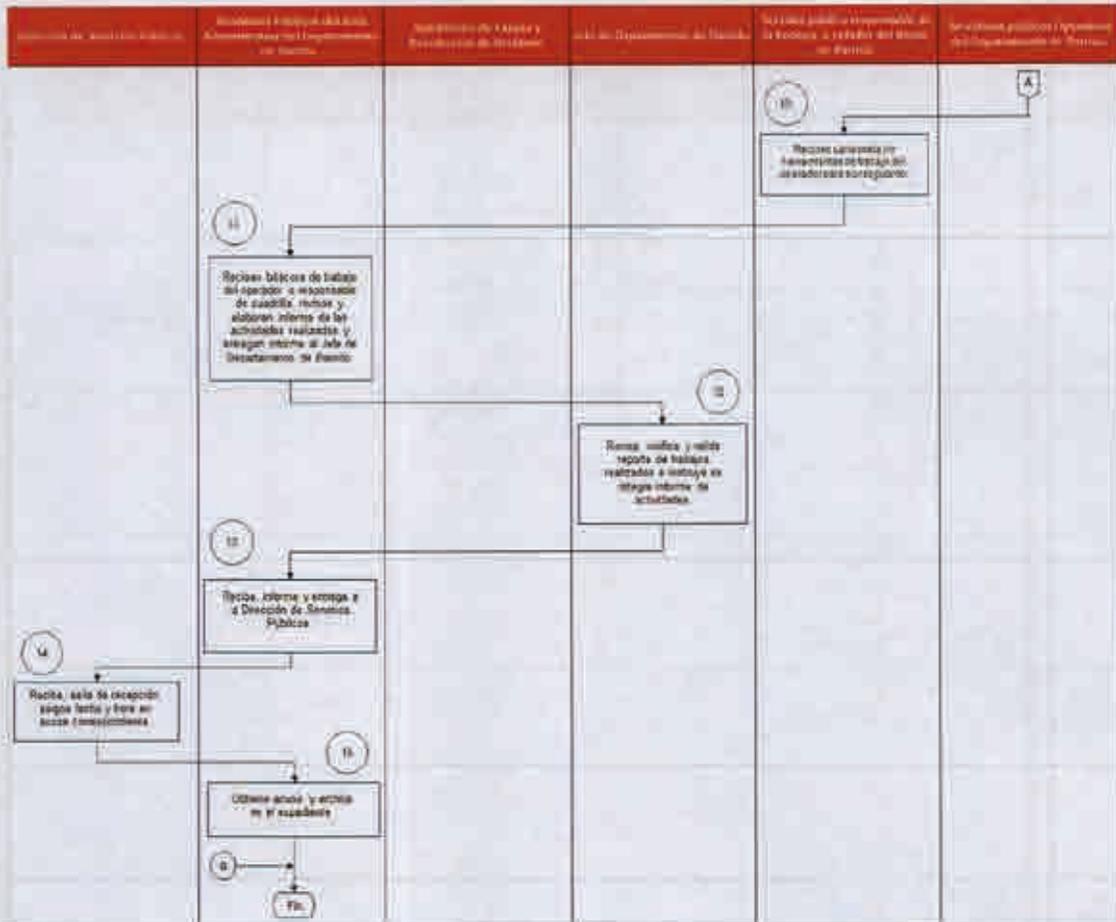


X. Diagrama de Flujo.



587

587



588

588



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|-------------------------------------|---|--|--------------|
| Jornada de limpieza en Comunidades. | Mide el porcentaje en el servicio de Jornadas de limpieza en Comunidades. | $\frac{\text{Número de solicitudes de jornadas de limpieza en Comunidades atendidas}}{\text{Número de solicitudes de jornadas de limpieza en Comunidades solicitadas}} \times 100$ | Trimestral |





XII. Formatos e Instructivos.

| PERSONAL | | Unidad | | COMBUSTIBLE | | | |
|---|------|-------------------------|-------|----------------|--------|-------|------------------|
| NOMBRE DEL OPERADOR: | | Nº. ECO: | | G.LP | GA | | |
| AUXILIAR | | | | DOTACION LITS. | | | |
| AUXILIAR | | Nº de viajes | | | | | |
| AUXILIAR | | Relleno Sanitario: | | 1.- | 3.- | | |
| AUXILIAR | | Estación Transferencia: | | 2.- | 4.- | | |
| ACTIVIDAD: | Ruta | Apoyo | Ramas | Jornadas | Tierra | Otros | TOTAL PESO NETO: |
| VIALIDAD QUE ATIENDE: | | | | | | | |
| RECORRIDO: | | | | | | | |
| CANTIDAD DE PUENTES VEHICULARES: | | | | | | | |
| CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES: | | | | | | | |
| BOLSEO EN VIALIDAD: | | | | | | | |
| PAPELEO EN VIALIDAD: | | | | | | | |
| TRABAJO EXTRAORDINARIO (JORNADAS) | | | | | | | |
| Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana: al reverso | | | | | | | |
| Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a, _____ de _____ del _____ | | | | | | | |



590



590



Instructivo

Reporte diario de barrido manual.

| Información Requerida | Instrucción |
|--|---|
| Personal | |
| Nombre del operador | Se anotará el nombre del operador. |
| Auxiliar | Se anotará el nombre de los auxiliares asignados a la ruta. |
| Fecha, día, mes y año. | Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo. |
| Unidad | |
| Nº Eco | Se pondrá el número económico de la unidad. |
| Combustible G.L.P. - G - D | Se tachará el tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) |
| Dotación lts | Se anotará la dotación de combustible en litros (lts) |
| No. de viajes. | |
| Relleno Sanitario | Se anotará los viajes realizados al Relleno Sanitario. |
| Estación de transferencia | Se anotará los viajes realizados a la estación de transferencia |
| Actividad | |
| Ruta – Apoyo - Jornada | Se tachará la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada). |
| Recolección de ramas. | Se tachará la actividad realizada (recolección de ramas). |
| Tierra – Cascajo - Otros | Se tachará la actividad realizada (tierra, cascajo, otros). |
| Total peso neto. | Se anotará la cantidad de toneladas recolectadas por viaje. |
| Vialidad que atiende. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta. |
| Recorrido. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante el recorrido. |
| Cantidad de puentes vehiculares. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes vehiculares. |
| Cantidad de puentes peatonales. | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta y cantidad de puentes peatonales. |
| Boiseo en vialidad | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de boiseo. |
| Papeleo en vialidad | Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta de papeleo. |
| Trabajos extraordinarios (jornadas). | Anotar el nombre de la colonia, calle o avenidas atendidas de los trabajos extraordinarios. |
| Sellos al reverso | Si se tuviese sello de la Dependencia o institución solicitar sea colocado al reverso de la hoja de reporte de actividades. |
| Tlaxcalapantia de Baz, Edo. De México a. | Se anotará el día en el que se realiza la jornada de trabajo. |
| De | Se anotará el mes del año. |
| Del | Se colocará el año. |



591



591



XIII. Validación del Procedimiento.

| Aprobó | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
|  <p>C. Ángel Pina González. Jefe de Departamento de Barrido.</p> |  <p>C. Alfonso Hernández Morales. Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos de Baz 2003</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. Tlaxcala de Baz 2003</p> |



2
11111

Q

[Handwritten signature]



Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal.

I. Objetivo.

Fortalecer la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlaxnepantla 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente, Departamento de Barrido, Departamento de Barrido, Zona Oriente y Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente; así como la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Tesorería Municipal del Municipio de Tlaxnepantla 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. 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.



593



593



- 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. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 3 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-020-SeMAGEM-RS-2019, para la instalación y operación de los Centros Integrales de residuos en el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de noviembre de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México Capítulo XII artículo 328 fracción IX, artículo 329 fracción III; Sección III artículo 344 fracciones II, IV, VII, VIII y IX, artículo 345 fracción III; artículos 350 y 351. Gaceta Municipal 22 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; y Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 43 fracción III. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente es el área administrativa responsable de operar y vigilar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, la supervisión y control en apego a la normatividad oficial vigente la operación del Relleno Sanitario Municipal.

El Director de Servicios Públicos, 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, o en su lugar, ordenar y practicar visitas de inspección al sitio de disposición final, conforme a la legislación en la materia, por sí o en coordinación con cualquier autoridad facultada para ello
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente

594
2/1/19

El Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos, 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.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



El Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente, deberá:

- Supervisar la operación del Relleno Sanitario Municipal, conforme a la norma vigente.

El Servidor público de la Supervisión Normativa y Operativa, 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.
- 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.

[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin]

595

595

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 Públicos.

La Empresa, deberá:

- Atender la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlaxcala de Baz, conforme a la Norma 083 vigente y atender las incidencias detectadas por el Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento, dependiente de la Dirección de Servicios Públicos.

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.

[Large handwritten signature in blue ink at the bottom right]



- **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 llevarán 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.

X
✓

VI. Insumos.

- Check list de inspección diaria.

2
X

VII. Resultados.

- Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal

VIII. Políticas.

- Supervisar que se cumpla con la norma NOM-083-SEMARNAT-2003 y normas aplicables en la materia.

✓

IX. Descripción de Actividades.

| No | Puesto | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente. | 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? |

Handwritten signatures and initials in blue ink.



| | | <p>NO: Solicita se atiendan las observaciones detectadas y se cumpla con la Norma 083 asentadas en "formato de incidencias"</p> <p>SI: Elabora Check List y se entrega al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente.</p> |
|----|---|--|
| No | Puesto | Actividad |
| 3 | Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa. | Solicita se atiendan 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 en Zona Poniente. |
| 6 | Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente. | <p>Recibe y Revisa Check List de inspección diaria.</p> <p>¿Cumple con los lineamientos de la NOM 083 Vigente?</p> <p>NO: Regresa a la supervisión para realizar corrección de los puntos señalados.</p> <p>SI: Pasa al Auxiliar Administrativo para elaboración de reporte.</p> |
| 7 | Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente. | 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 en Zona Poniente. |
| 9 | Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente. | 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 en Zona Poniente para su firma. |
| 11 | Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente. | Recibe reporte elaborado por el Servidor público del área administrativa, firma, sella, regresa e instruye se entregue a la Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos Públicos para su validación |
| 12 | Subdirector de Limpia y Recolección de Residuos Públicos. | Recibe, revisa y valida reporte e instruye se entregue informe a la Dirección. |

597

597



| | | |
|----|--|--|
| 13 | Servidor público del área administrativa | Recibe informe de las actividades realizadas por el Departamento para su entrega a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos | Recibe, estampa sello y firma en el acuse del oficio del Informe de trabajo del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente. |
| 15 | Servidor público del área administrativa | Obtiene acuse del oficio del informe de Actividades y archiva en el expediente. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
5/1/24

[Handwritten signature]

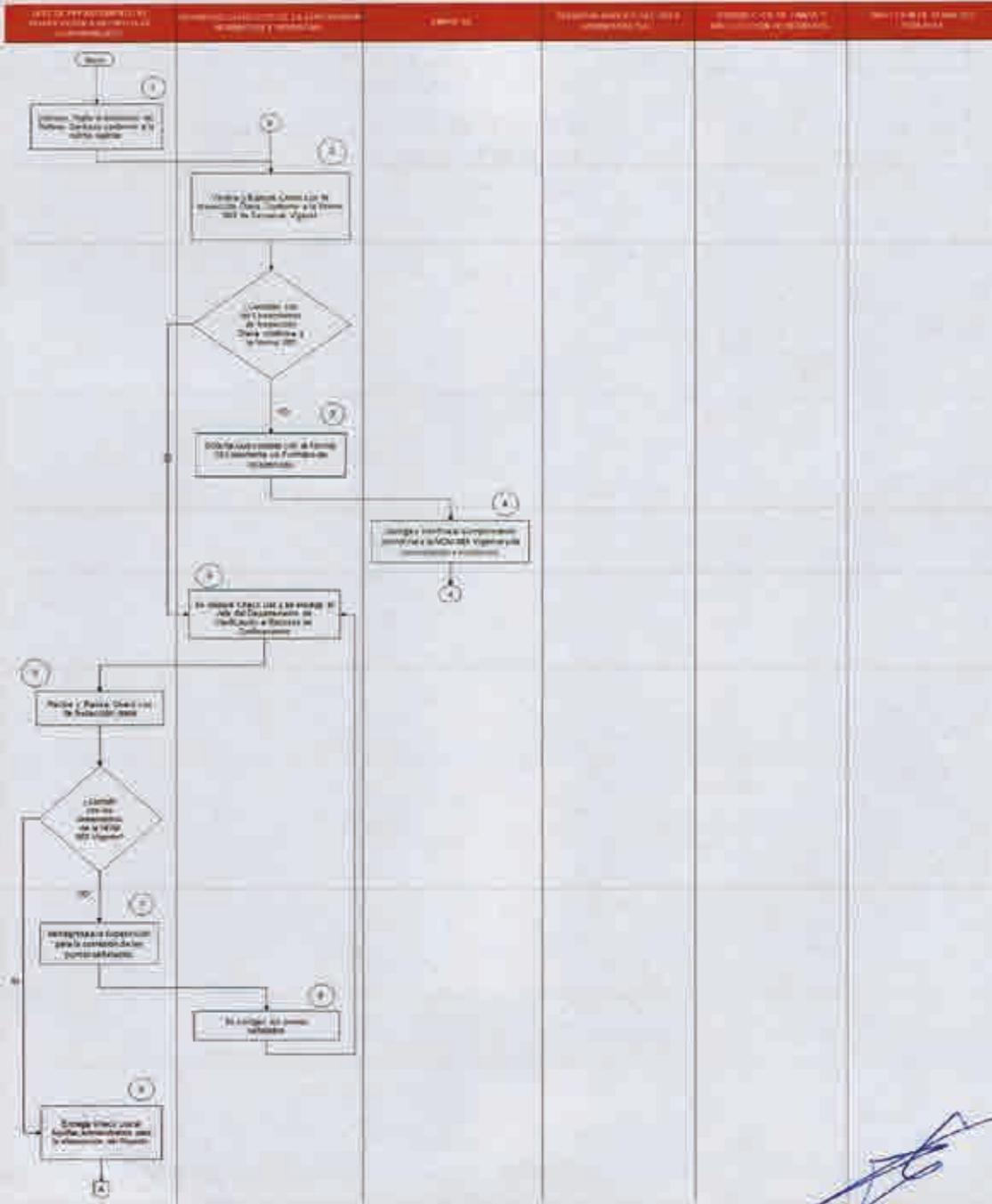
[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]





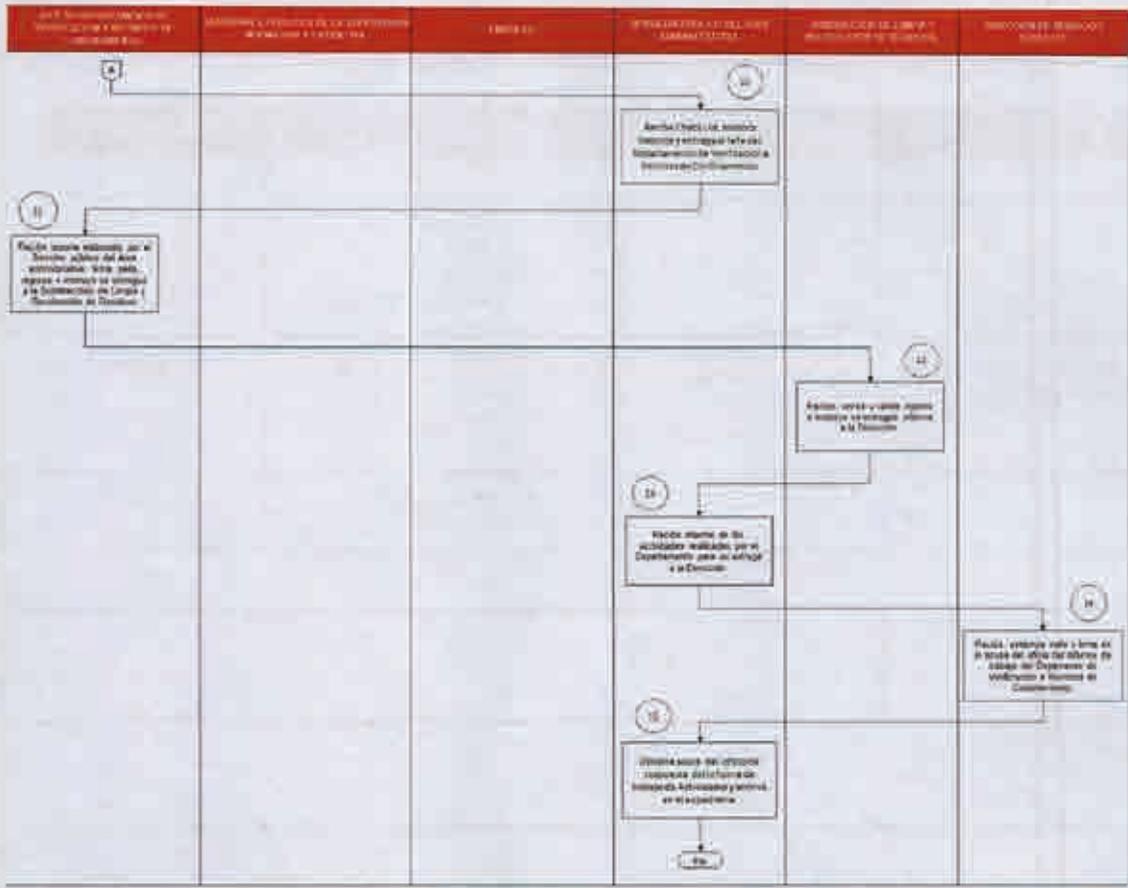
X. Diagrama de Flujo.



599

599

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



600

600

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Large handwritten signature in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Controlar la operación del Relleno Sanitario Municipal. | Mide el porcentaje para controlar la operación del Relleno Sanitario Municipal. | $\frac{\text{Control de la operación del Relleno Sanitario Municipal que corresponde supervisar}}{\text{Control de la operación del Relleno Sanitario Municipal por supervisar}} \times 100$ | Trimestral. |



601



601



EL GOBIERNO
CONSTITUCIONAL
DE NUEVO LEÓN
2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.



EL GOBIERNO
CONSTITUCIONAL
DE NUEVO LEÓN
2022-2024



Dirección de Servicios Públicos.
Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos
Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente.

FORMATO DE INCIDENCIAS.

Folio no. _____

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

602
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

602





Instructivo

Formato de incidencias

| Información Requerida. | Instrucción. |
|------------------------|---|
| Folio no. | Se pondrá el número de folio consecutivo correspondiente. |
| | Se hará una narración de lo sucedido, señalando lugar, fecha, hora y personal involucrado en la hoja. |
| | Se adjuntará la evidencia fotográfica, para su mejor interpretación. |



FORMATO DE INSPECCIÓN DIARIA

Fecha: _____

Turno: _____

Folio: _____

| Equipamiento | Bien | Regular | Malo | Observaciones |
|---|------|---------|------|---------------|
| • Caseta de vigilancia. | | | | |
| • Caminos interiores. | | | | |
| • Cerca perimetral y puerta de acceso. | | | | |
| • Báscula. | | | | |
| • Corina arbórea en la franja de amortiguamiento. | | | | |
| • Laguna de lodos. | | | | |
| • 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. (Baladora y maquinarias). | | | | |

Supervisor

Jefe de Departamento

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instructivo

Formato de inspección diaria

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|--|
| Fecha. | Se pondrá la fecha día, mes y año en que se levanta el Check List. |
| Turno. | Anotar el turno de trabajo. |
| Folio. | Se pondrá el número de folio correspondiente. |
| Equipamiento Bien-Regular- Malo | |
| Caseta de vigilancia | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Caminos interiores. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Cerca perimetral y puerta de acceso. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Báscula | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Cortina arborea en la franja de amortiguamiento | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Laguna de lixiviados. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Estructuras para monitoreo de biogás. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Frente de vertido | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Almacenes para combustibles y lubricantes. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Cobertura diaria del frente de vertido. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Instalaciones y servicios para el personal. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Instalaciones y servicios para el mantenimiento de maquinaria y equipo que evite la contaminación al suelo. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Servicio médico y seguridad personal. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Sistema de captación de aguas pluviales | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Oficinas. | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Equipos para la operación del relleno sanitario. (Bitácora y maquinaria). | Se marcará con una X en el recuadro de acuerdo a la condición que presente las instalaciones, equipamiento o mobiliario: Bien, Regular o Malo. |
| Observaciones | Se anotará si existieran observaciones en el equipamiento que dispone el relleno sanitario. |
| Supervisor. | Se anotará el nombre del supervisor responsable y su firma. |
| Jefe de Departamento. | Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento. |

604

604



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Reviso | Aprobó |
|--|--|---|
|  <p>C. Julio Cesar Olivo Ramirez. Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente.</p> |  <p>C. Alfonso Hernández Morales. Subdirector de Limpieza y Recolección de Residuos.</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |

Handwritten mark

Large handwritten signature



Subdirección Operativa de Servicios Públicos de Zona Oriente.

Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Zona Oriente.

I. Objetivo.

Optimizar en tiempo y forma la atención a trámites y servicios que proporciona la Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, mediante la conducción, planeación, ejecución y seguimiento de programas y reportes derivados de la demanda de servicios, a fin de satisfacer las necesidades de la población de la Zona Oriente del Municipio de Tlalaxapantla de Baz, Estado de México

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente, Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente, Departamento de Panteones Zona Oriente y Departamento de Barrido Zona Oriente tienen a su cargo la atención de los servicios públicos en la Zona Oriente del Municipio de Tlalaxapantla de Baz, Estado de México y población 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. 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. 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. 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. 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 del 7 al 12. 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 Tlaxtepec de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 12 fracción XI; y Capítulo XII, artículos 352, 353 y 354. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlaxtepec de Baz, Estado de México. Capítulo I artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 26 de septiembre de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlaxtepec de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 33 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 43 fracciones II, III, VIII, X, y XI; y Título Décimo, artículo 72. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlaxtepec de Baz 2022-2024. Gaceta Municipal, 31 de marzo de 2022, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Públicos, para otorgar los servicios públicos, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxtepec de Baz, Estado de México y Leyes aplicables

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- Recibir, planear, coordinar, evaluar, los oficios para su atención y seguimiento para la eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos.
- Instruir y turnar a la Subdirección de Servicios Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Enlace Administrativo y Departamentos de acuerdo con sus facultades y atribuciones los trabajos de mantenimiento y conservación para su atención.

El Subdirector Operativo de Servicios Públicos Zona Oriente, deberá:

- Atender, canalizar, coordinar e instruir la atención de las solicitudes a la falta de servicios públicos, de acuerdo con los programas de mantenimiento y conservación permanente, así como de administración de recursos materiales e insumos en apego a la normatividad aplicable.
- Supervisar la prestación de los servicios públicos que se brindan en las Comunidades de la Zona Oriente.

El servidor público de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos, Zona Oriente, 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 al Subdirector Operativo Zona Oriente de los trabajos realizados.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de los procedimientos establecidos.
- Orientar a la ciudadanía para solicitar, recibir, turnar aquella petición que sea solicitada por la falta del servicio

Los Titulares de la Dirección de Servicios Públicos, deberán:

607

Handwritten signature and initials (possibly 'JTH') in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.



- Recibir, analizar y turnar a las áreas administrativas y operativas los reportes de los ciudadanos que habitan en las comunidades de la Zona Oriente.
- Realizar los trabajos de acuerdo con los programas establecidos en apego a la normatividad y recursos disponibles asignados a los Departamentos.
- Elaborar y turnar los informes de trabajos realizados en coordinación con el titular de la Zona Oriente.

V. Definiciones.

- **Área operativa:** Se refiere al Departamento que ejecuta los trabajos en campo
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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.
- Los reportes se solicitan a través del Departamento de Atención Ciudadana vía telefónica al 55 5366-4450, whatsapp 56 3622 0000, y directamente en Atención Ciudadana Zona Oriente 55 5366 3800 ext. 5423.
- 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.

608

608

Handwritten signature

Handwritten mark

Large handwritten signature



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | 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 | Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente | Recibe, registra reportes, solicitudes, oficios y medios electrónicos para su atención y seguimiento. |
| 3 | Subdirector Operativo de Servicios Públicos Zona Oriente. | Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? No: Los trabajos no corresponden a la Dirección de Servicios Públicos y se solicita se canalicen a la Dependencia Responsable. Si: Registra, programa y turna al titular del área operativa para su atención. |
| 4 | Subdirector Operativo de Servicios Públicos Zona Oriente. | Los trabajos no corresponden a la Dirección de Servicios Públicos y se solicita se canalicen a la Dependencia Responsable. |
| 5 | Director de Servicios Públicos. | Recibe, instruye se canalicen trabajos a otra Dependencia y/o se coordinen los trabajos si proceden. |
| 6 | Subdirector Operativo de Servicios Públicos Zona Oriente | Registra, programa y turna al titular del área operativa para su atención. |
| 7 | Titulares de la Dirección de Servicios Públicos. | Registra, programa, instruye se ejecuten los trabajos en materia de servicios públicos e informe una vez realizados. |
| 8 | El servidor público de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos, Zona Oriente | Recibe reporte de trabajo, elabora informe de actividades y entrega a Subdirector informe para su revisión y firma. |
| 9 | Subdirector Operativo de Servicios Públicos Zona Oriente. | Revisa, verifica y valida informe de los trabajos realizados e instruye se entregue informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 10 | El servidor público de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos, Zona Oriente. | Recibe, estampa sello y entrega informe a la Dirección de Servicios Públicos. |
| 11 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente |
| 12 | El servidor público de la Subdirección Operativa de Servicios Públicos, Zona Oriente. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

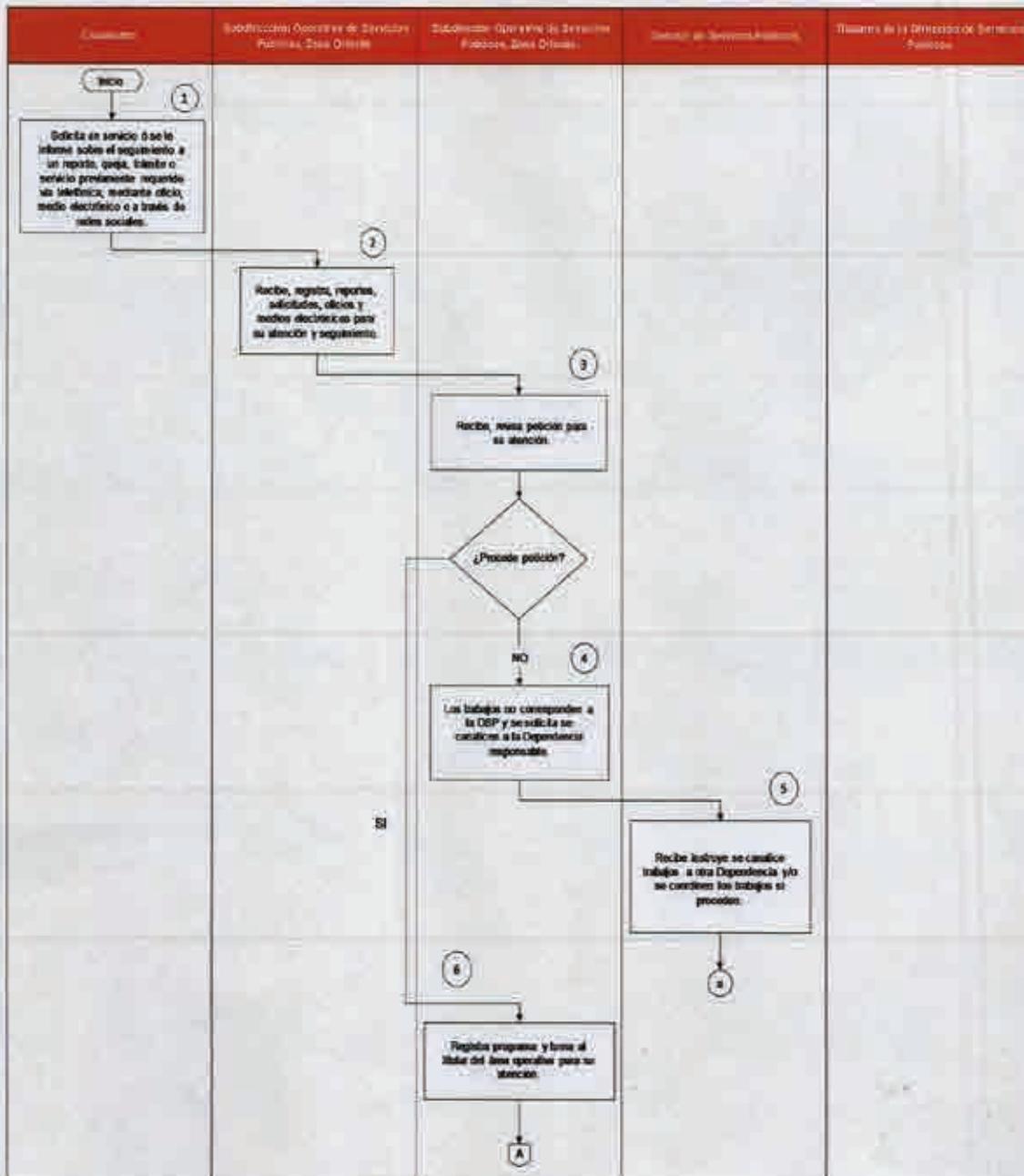
609

609

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



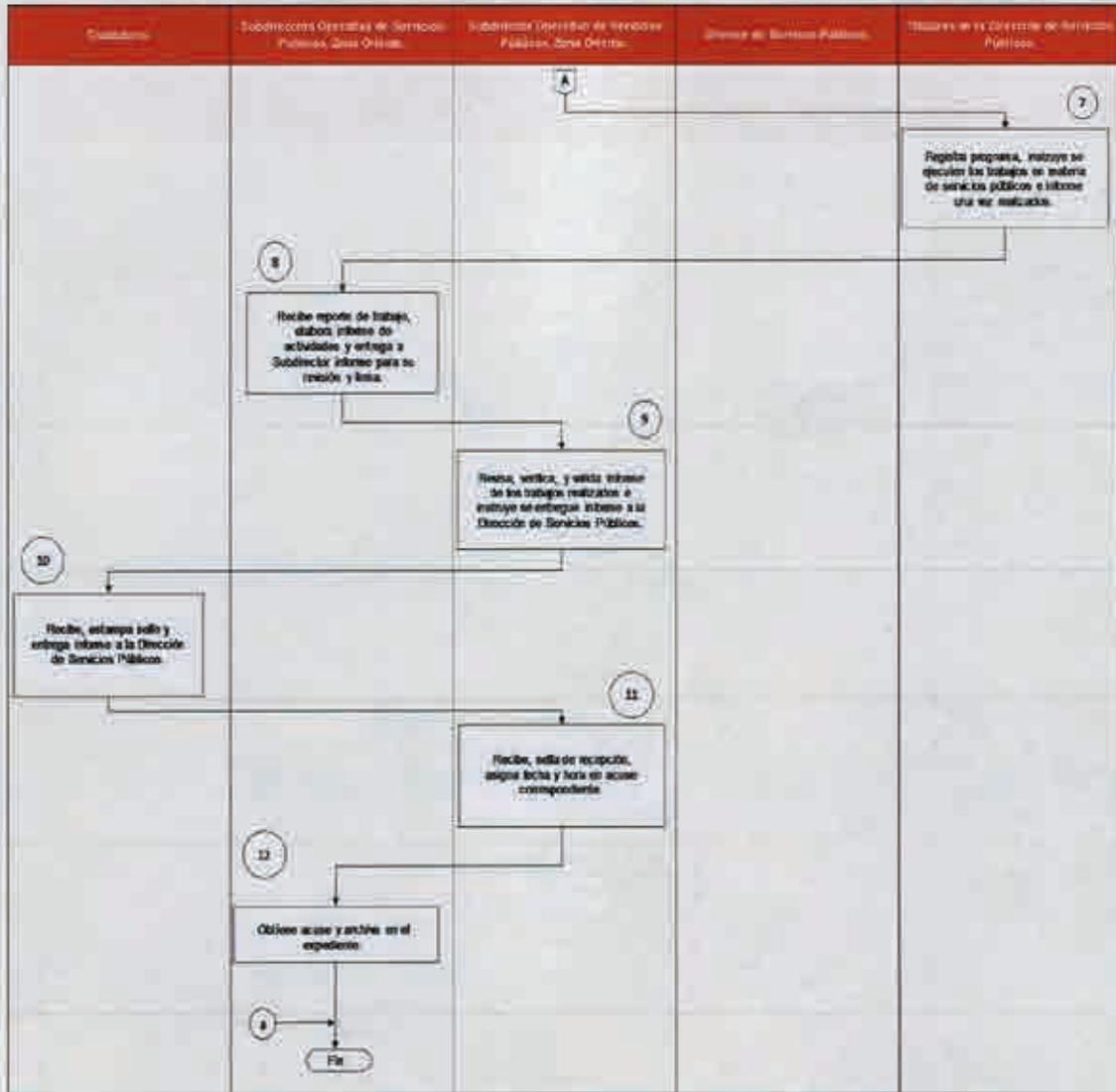
X. Diagrama de Flujo.



610

610

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



611

611



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Seguimiento a peticiones de servicios públicos, Zona Oriente | Mide el porcentaje de las peticiones de servicios públicos, zona oriente. | $\frac{\text{Número de solicitudes de seguimiento a las peticiones en materia de servicios públicos, Zona Oriente atendidos.}}{\text{Número de solicitudes de seguimiento a las peticiones en materia de servicios públicos, Zona Oriente recibidos.}} \times 100$ | Trimestral. |

612

612

XII. Formatos e Instructivos.

> No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
| C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | C. Rafael Costero Ruiz. Subdirector Operativo de Servicios Públicos, Zona Oriente. | Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |



Enlace Administrativo

Actualización del resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios Públicos.

I. Objetivo.

Mantener actualizados los bienes muebles patrimoniales a resguardo de la Dirección de Servicios Públicos, 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 Dirección de Servicios Públicos titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente y Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos; así como, a la Subdirección de Patrimonio Municipal, Contraloría Interna Municipal y personal responsable asignado por el Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tlalneantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Sexto, artículo 123 y 134. 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, 1º 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. 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. 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 Tlalneantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones IX, XIII, XVI, XVII, XVIII, XIX y XX. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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 Públicos, 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 Subdirección de Patrimonio Municipal del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

El Director de Servicios Públicos, 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 Subdirección 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 Públicos, deberá:

- Recibir, analizar e instruir al Servidor público responsable de actualizar los bienes de la Dirección de Servicios Públicos a fin de verifique los inventarios físicos de los bienes muebles asignados a las áreas de la Dirección.
- Coadyuvar con la Subdirección de Patrimonio Municipal en el levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la Dirección.
- Hacer del conocimiento de la Subdirección 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 Subdirección 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 Subdirección 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Los Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios Públicos, 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 Subdirección de Patrimonio Municipal: Es el área administrativa 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

- Verificar juntamente con el responsable de actualizar los bienes muebles y los titulares de las Áreas de la Dirección los inventarios de bienes a su cargo.

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
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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 transmitir la propiedad y el dominio de sus bienes muebles e inmuebles, a título oneroso.



615



615

2/11/24

dr

Handwritten signature and initials in blue ink

Handwritten signature and initials in blue ink



- **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 Interna 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 DSP:** Servidor Público responsable de los Bienes Muebles de la DSP.
- **Unidades Administrativas:** Áreas que forman parte de una estructura administrativa en las entidades fiscalizables.



616



616

VI. Insumos.

- Solicitud de resguardo a patrimonio cuando el bien adquirido forma parte de los bienes muebles patrimoniales del Municipio mediante factura.
- Credencial del INE o del trabajador cuando es un resguardo interno.
- CURP cuando el servidor público se le asigna en bien por primera vez.

VII. Resultados.

- Actualización del resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios Públicos.

VIII. Políticas.

- Los titulares de las áreas de la Dirección deberán solicitar al Enlace de la Dirección, las actualizaciones de los inventarios (bajas y altas) del resguardo interno de la Dependencia en apego a la normatividad aplicable.
- Se deberán mantener actualizados los bienes muebles, equipo y vehículos que sean asignados a los servidores públicos que laboran en la Dirección de Servicios Públicos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- El Enlace de la Dirección emitirá el resguardo interno de la Dirección, recabando la firma del usuario del bien inmueble asignado.

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos | 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 Públicos. |
| 2 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, registra y turna para su actualización (baja, alta, cambio) de los bienes muebles de la Dirección de Servicios Públicos |
| 3 | Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la Dirección de Servicios Públicos. | 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 Públicos. |
| 4 | Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la Dirección de Servicios Públicos. | Se solicita a Patrimonio Municipal su registro de alta, baja y/o actualización. |
| 5 | Subdirección 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 Públicos. |
| 6 | Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la Dirección de Servicios Públicos. | Se informa la situación del Bien Mueble al Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. |
| 7 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, valida y en su caso solicita identificaciones de los servidores públicos, notifica y se emiten los resguardos para su Firma. ¿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. |

617

617

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 8 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Devuelve para que se corrija las características del Bien Mueble. |
| 9 | Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios Públicos. | Revisa, actualiza, levanta el inventario de Bien Mueble en coordinación con la Contraloría Interna Municipal, Patrimonio Municipal y Responsable de la Dirección de Servicios Públicos y turna al Enlace informe de los bienes muebles. |
| 10 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Se emiten resguardos para la firma de los usuarios responsables. |
| 11 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | 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 Públicos. | 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 Públicos. |
| 13 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, valida, firma inventarios e informa vía oficio a la Dirección de Servicios Públicos y Unidades Administrativas. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, asigna sello, fecha y hora en el acuse correspondiente. |
| 15 | Servidor público responsable de actualizar los Bienes Muebles de la Dirección de Servicios Públicos. | Obtiene acuse y archiva en el expediente. |

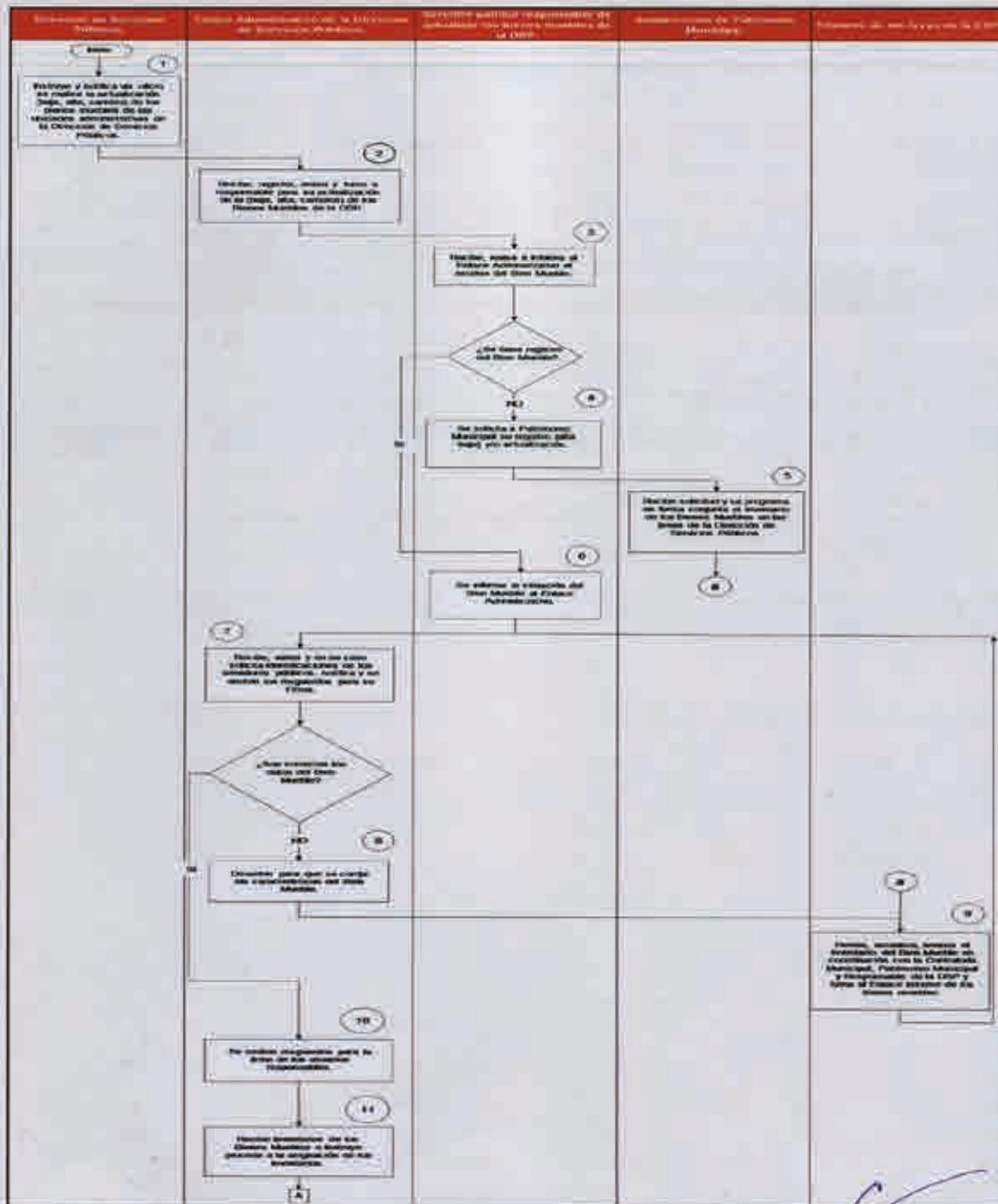
618

618

Handwritten notes and signatures in blue ink.



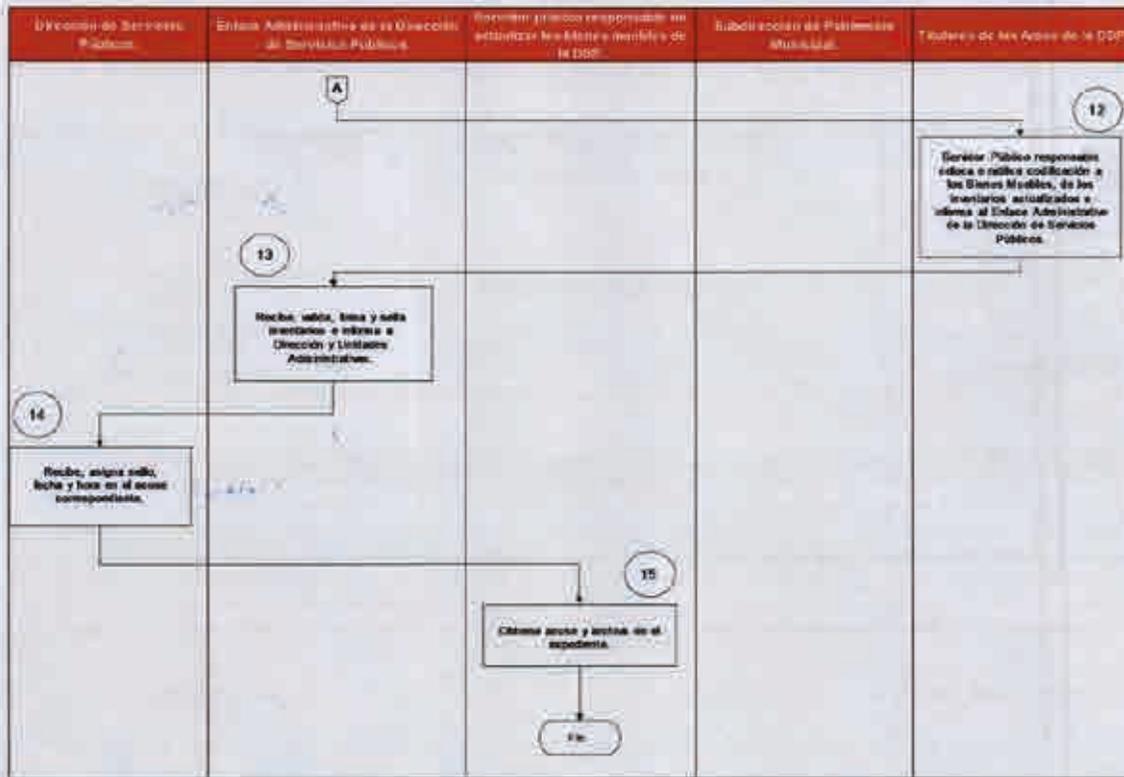
X. Diagrama de Flujo.



619

619

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page.



620

620

31/11/23

XI. Medición:

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|--|--------------|
| Actualización del resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios Públicos | Mide el porcentaje en la Actualización y resguardo de Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios Públicos. | $\left[\frac{\text{Número de actualizaciones y resguardo de Bienes Muebles Patrimoniales realizados}}{\text{Número de actualizaciones y resguardo de Bienes Muebles Patrimoniales solicitados}} \right] \times 100$ | Trimestral |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALMEPANTLA DE BAZ
2022-2024



XII. Formatos e Instructivos.

| | <p>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALMEPANTLA DE BAZ 2022-2024</p> | <p>Dirección de Servicios Públicos Enlace Administrativo</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------|----------------|-------|---------------|-------------|----------------|-------|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| RESGUARDO INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEPARTAMENTO: _____ | | FECHA: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 621 | | | 621 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">CONS.</th> <th style="width: 10%;">PZAS</th> <th style="width: 10%;">N° INV</th> <th style="width: 30%;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="width: 15%;">MARCA Y MODELO</th> <th style="width: 10%;">SERIE</th> <th style="width: 15%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> | | | | CONS. | PZAS | N° INV | DESCRIPCIÓN | MARCA Y MODELO | SERIE | OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONS. | PZAS | N° INV | DESCRIPCIÓN | MARCA Y MODELO | SERIE | OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>USUARIO RESPONSABLE</p> <p>_____</p> <p>NOMBRE FIRMA Y SELLO</p> | | <p>AUTORIZACIÓN</p> <p>_____</p> <p>ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA DSP FIRMA Y SELLO</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Instructivo
Resguardo Interno.**

| Información Requerida. | Instrucción. |
|---|--|
| Departamento | Se pondrá el nombre del Departamento solicitante. |
| Fecha. | Se pondrá la fecha. |
| Cons | Anotar por número consecutivo los bienes muebles. |
| Pzas. | Se anotará la cantidad o piezas del bien mueble. |
| N° Inv. | Se anotará el número de inventario. |
| Descripción. | Se anotarán los materiales requeridos, unidad y cantidad. |
| Marca y Modelo. | Anotar marca y modelo. |
| Serie | Anotar la serie. |
| Observaciones | Si hubiese observaciones anotarlas. |
| Nombre, firma y sello. | Se colocará el nombre, firma y sello del usuario responsable. |
| Enlace administrativo de la DSP. Firma y sello. | Escribir el nombre, firma y sello del Responsable del Enlace Administrativo de la Dirección. |



XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
|  <p>C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos.</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos.</p> |



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 integración, planeación y desarrollo de sus recursos humanos, materiales y financieros a cargo de las áreas dependientes de la Dirección de Servicios Públicos, para evaluar su seguimiento periódico, dictaminación, reconducción y resultados que brinda en materia de servicios públicos a la población del Municipio de Tialnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente y Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos; así como la Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE del Municipio de Tialnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 26 apartado 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. 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. 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 2024. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 1 de noviembre 2023, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tialnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tialnepantla de Baz 2022-2024. Gaceta Municipal, 31 de marzo de 2022, y sus reformas y adiciones.



623

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

623



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 Públicos, 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 y Secretaría Técnica.

El Director de Servicios Públicos, 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.

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos, 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.
- 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 Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE.
- 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 Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE; es la unidad que coordina la integración del presupuesto anual.

- Proporciona la asesoría para la integración del programa anual.
- Facilita la estructura programática, la normatividad.



- En coordinación con la Tesorería Municipal proporciona a cada Dependencia el techo presupuestal, para determinar el presupuesto de cada uno de los proyectos de la Dirección de Servicios Públicos

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.
- **DSP:** Dirección de Servicios Públicos.
- **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



625



625

Handwritten initials

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten initials



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, Dirección de Administración, la Subdirección de Recursos Materiales, los Enlaces Administrativos de Dependencias y el Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE, 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 Públicos lo hará exclusivamente para su Dependencia.
- **UIPPE:** Unidad de información, planeación, programación y evaluación.

4
11/17



626



626

VI. Insumos.

- Requisición de Bien y/o Servicio.
- Programa Anual de las Unidades Administrativas de la Dirección de Servicios Públicos.
- Techo presupuestal de cada uno de los proyectos de la DSP, que proporciona la Tesorería Municipal.
- La estructura programática que proporciona la Secretaría Técnica.

VII. Resultados.

- Integración del Programa anual, de adquisición de bienes o servicios.

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 Públicos cuenten con los bienes y servicios indispensables para su operación.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- 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 | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios Públicos. | Instruye al Enlace Administrativo de la DSP y Titulares de las áreas adscritas, elaboren su Programa anual en base a resultados de la Dirección de Servicios Públicos. |
| 2 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Solicita a los Titulares de las Áreas adscritas de la Dirección de Servicios Públicos elaboren su Programa anual en base a resultados. |
| 3 | Titulares de las Áreas de la Dirección de Servicios Públicos. | 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 Públicos. | Recibe, revisa Anteproyecto del Programa anual en base a resultados de las Áreas de la Dirección de Servicios Públicos. ¿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 Unidad de Información, planeación, programación y evaluación UIPPE. |
| 5 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | 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 Públicos. | Recibe y corrige Anteproyecto de manera correcta. |
| 7 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Valida Anteproyecto para su aprobación del Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE. |
| 8 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Enlace Administrativo integra la versión preliminar del programa anual de en base a resultados de la Dirección de Servicios Públicos y turna al Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE. |
| 9 | Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE. | Revisa la versión preliminar del Programa anual en base a resultados de la Dirección de Servicios Públicos. ¿El Programa es correcto? No: Devuelve para su modificación del programa. Si: Revisa, Valida y turna al Enlace Administrativo de la |



627



627

Handwritten notes and signatures in blue ink:
 - A large signature or initials on the right side of the table.
 - A large letter 'A' written below the table.
 - A small mark resembling a '4' at the bottom right corner.



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| | | Dirección de Servicios Públicos para su autorización de la Dependencia de la versión final del programa anual. |
| 10 | Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE | Devuelve para su modificación del programa |
| 11 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe y corrige con el área correspondiente y turna nuevamente al Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE. |
| 12 | Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE | 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 Públicos | Recibe e informa al Titular de la Dirección de Servicios Públicos firme la versión final del Programa anual en base a resultados. |
| 14 | Dirección de Servicios Públicos | Firma e instruye se entregue mediante oficio al Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE, la versión definitiva del Programa anual en base a resultados de la Dirección de Servicios Públicos. |
| 15 | Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE | Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente. |
| 16 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos | Obtiene acuse para su seguimiento y avance de metas e indicadores del programa anual. |

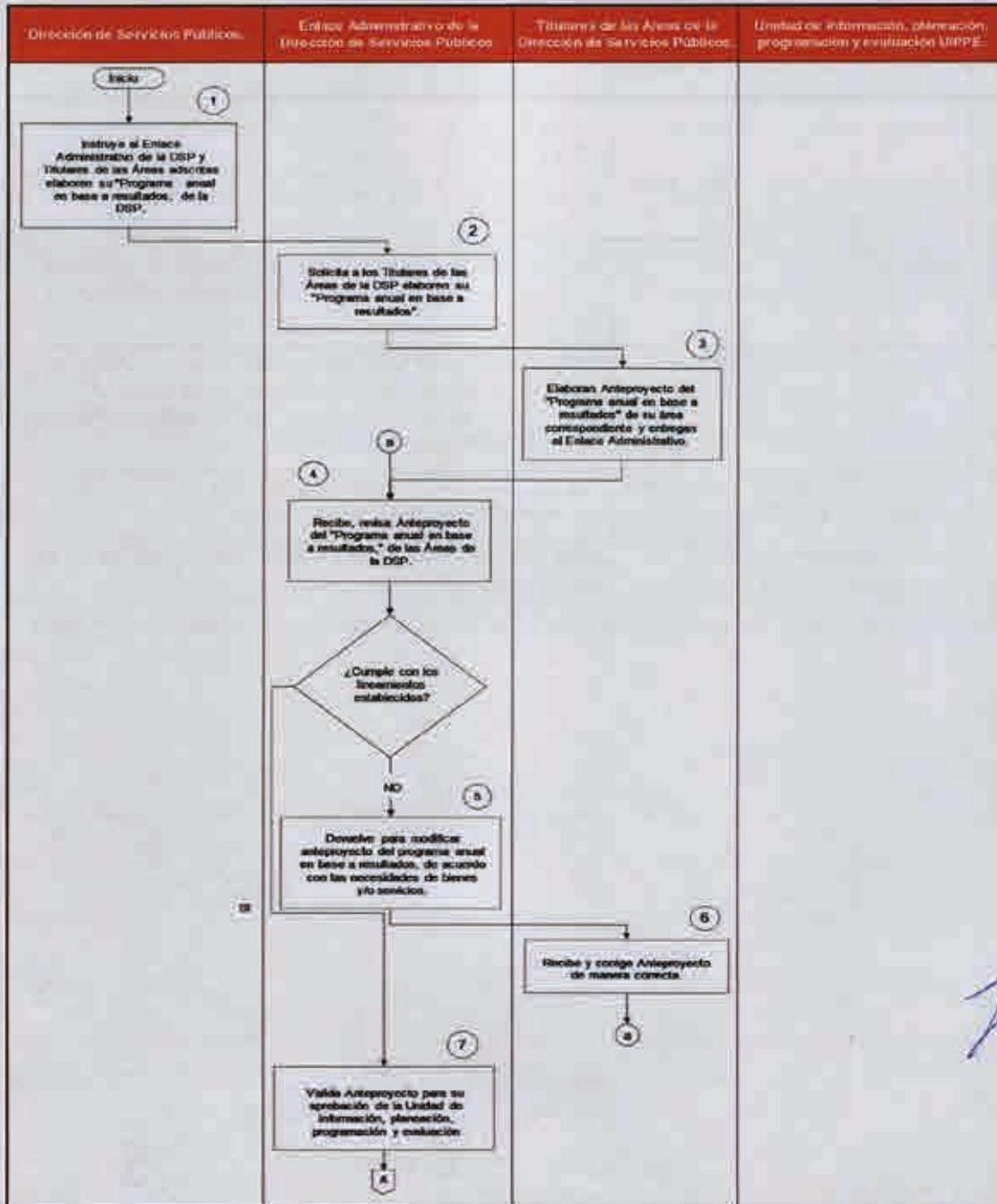
628

628

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.

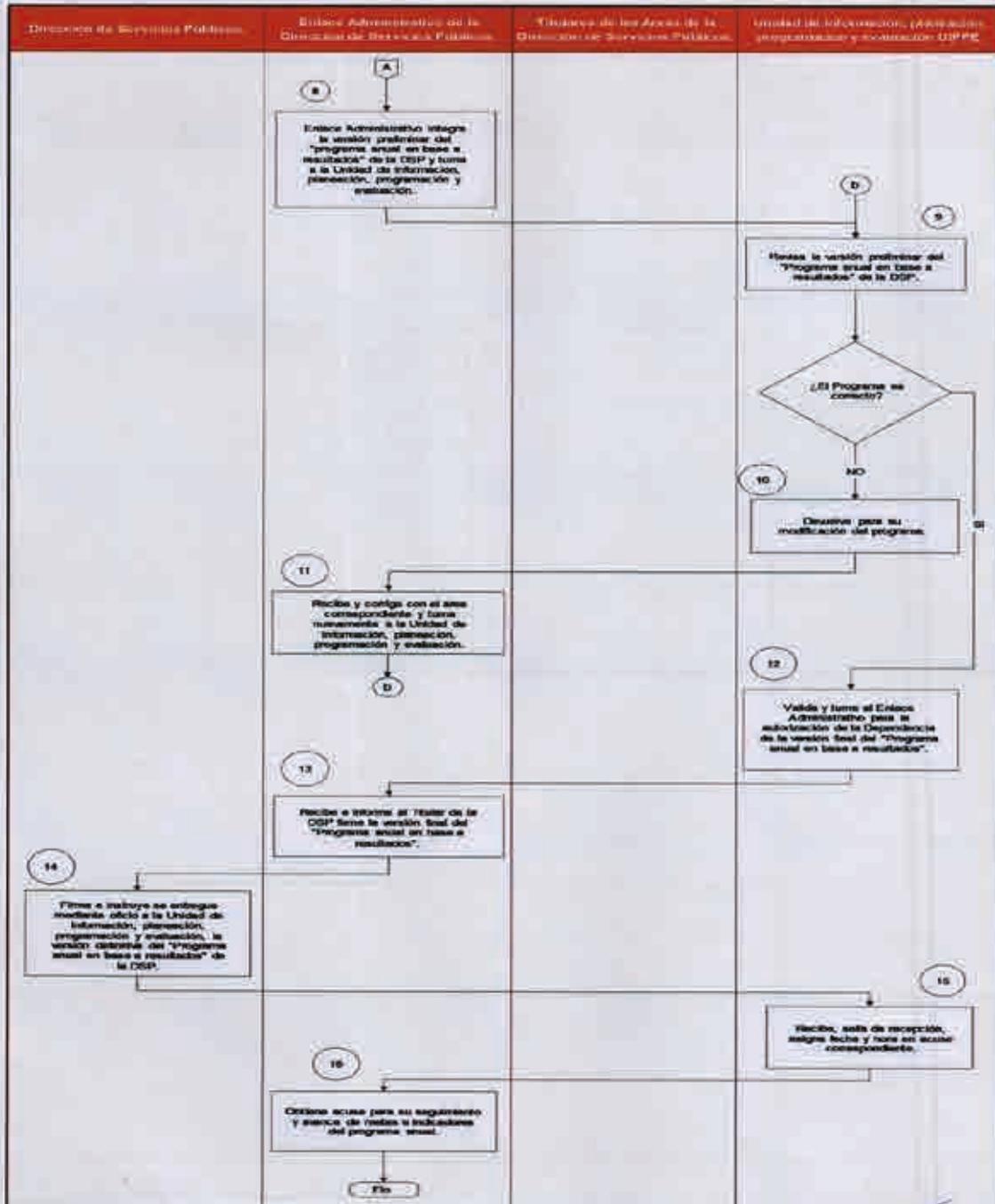


629

629

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page.

Handwritten signature or initials in blue ink at the bottom right of the page.



630

630

J-H-12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Integración del programa anual de adquisición de bienes o servicios. | Mide el porcentaje para la Integración del programa anual de adquisición de bienes o servicios de la Dirección de Servicios Públicos. | $\frac{\text{Número de Integraciones del programa anual de adquisición de bienes o servicios atendidos}}{\text{Número de Integraciones del programa anual de adquisición de bienes o servicios solicitados}} \times 100$ | Trimestral |

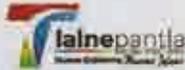


631



631

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the date 2/11/24.



XII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO DE TLAINEPANTLA DE BAZ
REQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Requisición

| | | |
|-------|-------|--|
| Fecha | Folio | |
|-------|-------|--|

Fecha y

JUSTIFICACIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____

| U.M. | ARTÍCULO | CLAVE PROGRAMÁTICA | CANTIDAD |
|------|----------|--------------------|----------|
| | | Y | |

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PLACAS/IMPRESOS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

632

632

X-11-12

Handwritten signatures and initials



Instructivo
Requisición de Bienes y Servicios.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|----------------------------------|--|
| Requisición. | |
| Fecha | Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento. |
| Familia: Área requerentes. | Se pondrá el nombre del Departamento solicitante |
| Justificación. | Se anotará la justificación para el cuál se ocupará el material solicitado por el área |
| Observaciones. | Se anotarán aquellas observaciones que faciliten describir el bien o servicio |
| U.M. | Se anotará la unidad de medida |
| Artículo | Se anotarán los artículos requeridos. |
| Clave Programática. | Se anotará Clave Programática |
| Cantidad | Se anotará la cantidad de artículos solicitados. |
| Director de Servicios Públicos. | Se anotará el nombre, firma y sello del Titular de la Dependencia. |
| Enlace Administrativo de la DSP. | Se anotará el nombre del Titular, firma y sello del Enlace Administrativo de la Dependencia. |
| Director de Administración. | Se anotará el nombre, firma y sello del Director de Administración |



633

XIII. Validación del Procedimiento.



633

| Apoyo | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  C. Sergio Gomez Martinez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

Handwritten notes and signatures in blue ink:
 K
 2
 H-1
 [Large signature]



Gestiones Administrativas y movimientos del personal que labora en la Dirección de Servicios Públicos.

I. Objetivo.

Realizar los trámites de todo el personal adscrito a la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México, mediante la aprobación del Director 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 Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente y Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tlaxcala 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. 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. 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. 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. 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 Tlaxcala de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, III, y VII. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, 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 Públicos, planear, instruir, autorizar, evaluar y establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, en coordinación con la Dirección de Administración del Municipio de Tlanepantla de Baz, Estado de México.

El Director de Servicios Públicos, 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 del 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 Públicos, deberá:

- Ejecutar un control interno del personal, integrando la base de datos de los miembros que conforman la plantilla de la Dirección de Servicios Públicos.
- 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 Públicos.

La Dirección de Administración, deberá:

- Vigilar y supervisar que el personal que las dependencias requieran sea debidamente seleccionado y contratado, cuando así lo establezcan las descripciones y especificaciones de los puestos, atendiendo a la normatividad aplicable.
- Vigilar y supervisar la integración de los expedientes del personal, así como la expedición de las credenciales de identificación laboral.



635



635

Handwritten notes in blue ink on the right margin, including a signature and the number '3111-1'.

Large handwritten signature in blue ink at the bottom right of the page.



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.

636

636

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 Públicos.

VII. Resultados.

- Gestiones Administrativas y movimientos del personal que labora en la Dirección de Servicios Públicos

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 auxiliarnos 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Personal de base de la Dirección de Servicios Públicos y de nuevo ingreso. | Los trabajadores de la DSP 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 Públicos. |
| 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 Públicos 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 Públicos 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 Públicos. | 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 turna a la Dirección para su validación y autorización. |
| 8 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | 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. |

637

637

Handwritten notes and signatures in blue ink:
 - A large signature or initials on the right side of the table.
 - A smaller signature or initials below it.
 - A small mark resembling a checkmark or 'd' at the top right.

Handwritten mark:
 - A small mark resembling a checkmark or 'd' at the bottom right of the table.



| No | Puesto | Actividad |
|----|--|---|
| 10 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Enlace Administrativo firma oficio y turnar a la Dirección para su validación y autorización. |
| 11 | Dirección de Servicios Públicos. | El Director firma oficio de la solicitud del trabajador y entrega oficio a Enlace Administrativo para su seguimiento. |
| 12 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Notifica y turna a la Dirección de Administración para su atención y seguimiento. |
| 13 | Dirección de Administración. | 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. |



638

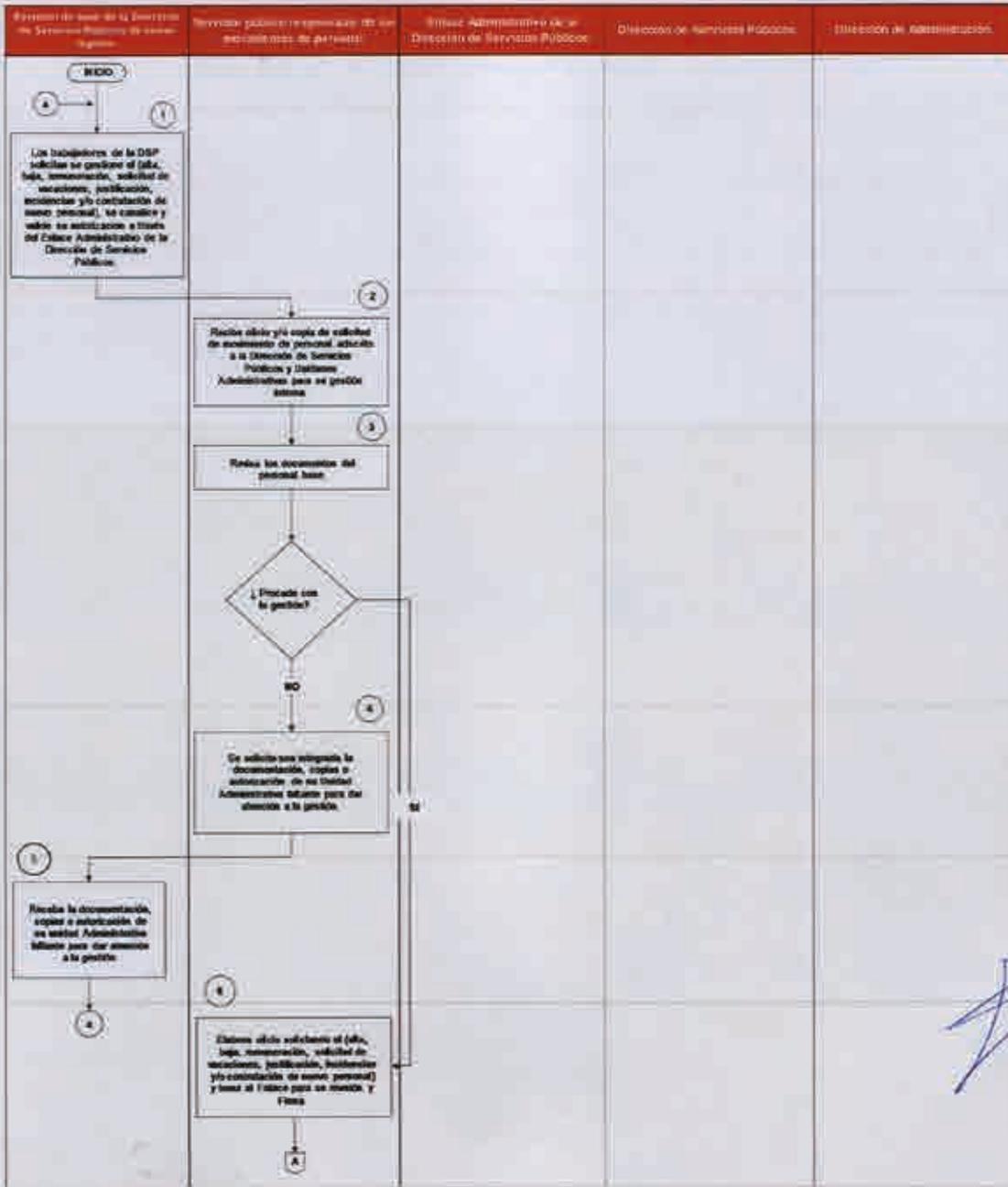


638

Handwritten signatures in blue ink.



X. Diagrama de Flujo.

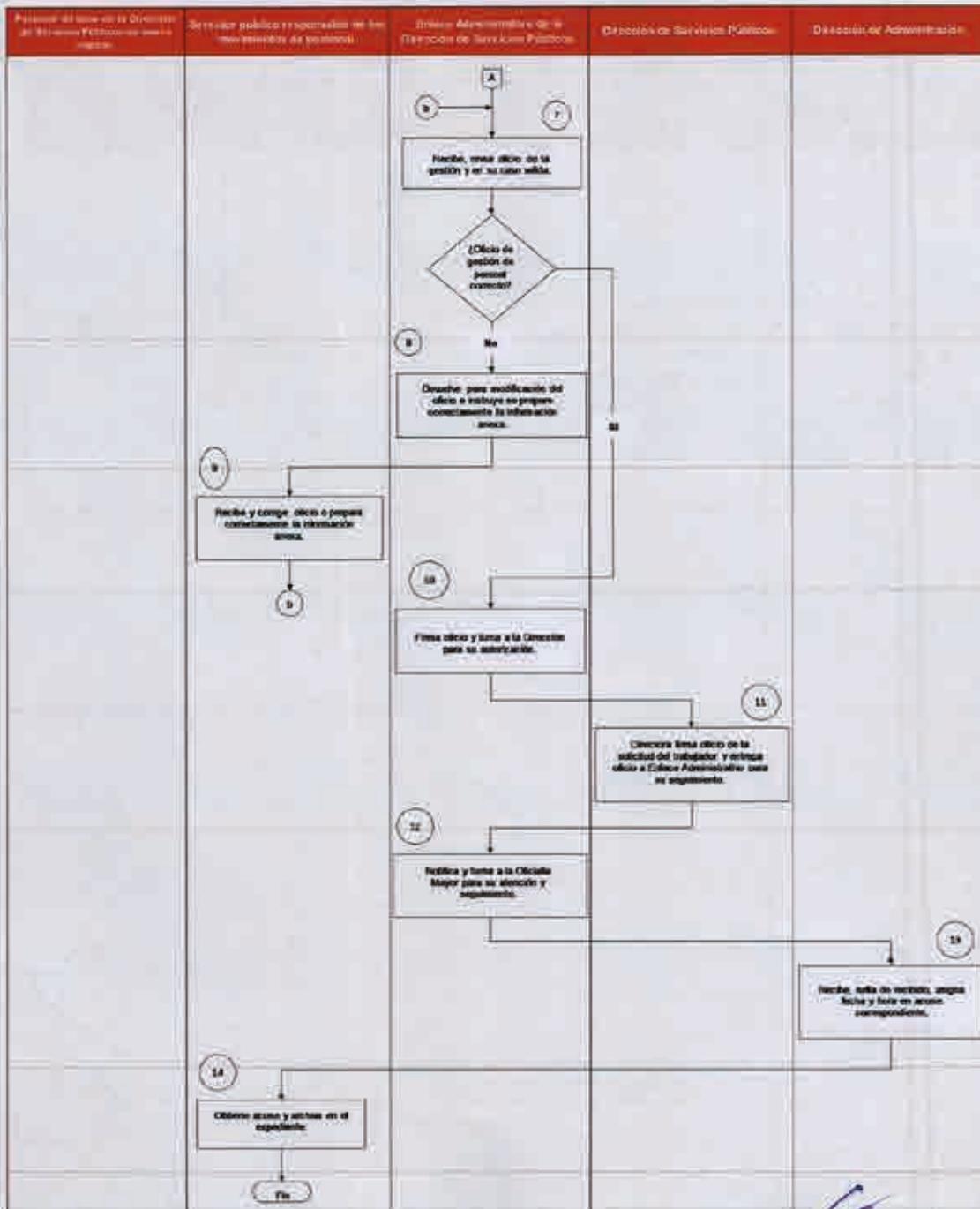


639

639

3 (4) H-1

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



640

640



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|---|---|---|--------------|
| Gestiones Administrativas y movimientos del personal que labora en la Dirección de Servicios Públicos | Mide el porcentaje de las Gestiones Administrativas y movimiento del personal que labora en la DSP. | $\left[\frac{\text{Número de gestiones administrativas y movimientos del personal atendidas}}{\text{Número de gestiones administrativas y movimientos del personal recibidas}} \right] \times 100$ | Trimestral |



641



641

11/12
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

5



Instructivo

Formato para Movimientos de servidores públicos en nómina.

| Información Requerida | Instrucción |
|-------------------------------|---|
| Fecha de elaboración | Se pondrá la fecha del día, mes y año en que se realiza el llenado del documento. |
| A partir del: | Fecha en que se aplicará el ingreso a laborar. |
| No. De Oficio | Se pondrá el número de oficio consecutivo del área. |
| Alta | Se marcará la casilla de acuerdo al Tipo de Movimiento. |
| Nuevo Ingreso | Se marcará la casilla en caso de ser Personal de nuevo ingreso. |
| Reingreso | Se marcará la casilla de ser Personal que vuelve a ingresar. |
| Sustitución | Se marcará la casilla en caso de Sustitución. |
| Baja | Se marcará la casilla de acuerdo al Tipo de Movimiento. |
| Renuncia | Se marcará la casilla en caso de Dejación voluntaria. |
| Defunción | Se marcará la casilla en caso de Defunción. |
| Jubilación | Se marcará la casilla en caso de Jubilación. |
| Término de Contrato. | Se marcará la casilla en el caso de Terminar el Contrato. |
| Procedimiento Administrativo. | Se marcará la casilla en caso de un Proceso Administrativo. |
| Cambio | Se marcará la casilla de acuerdo al Tipo de Movimiento. |
| Adscripción | Se marcará la casilla en caso de realizar cambio de Adscripción. |
| Categoría | Se marcará la casilla en caso de realizar cambio de Categoría. |
| Sueldo | Se marcará la casilla en caso de otorgar cambio de Sueldo de acuerdo al tabulador. |
| Gratificación. | Se marcará la casilla en caso de otorgar cambio de Gratificación. |
| Compensación | Se marcará la casilla en caso de otorgar cambio de Compensación. |
| Tipo de Contrato. | Se marcará la casilla en caso de realizar cambio de Tipo de Contrato. |
| Sustitución | Se marcará la casilla en caso de realizar Sustitución. |
| Observaciones | Anotar los nombres del personal que causa baja, así como el del que ocupará la plaza para laborar, categoría, adscripción y motivo de baja. |
| Tipo de Contrato | Se marcará la casilla dependiendo el tipo y plaza disponible a ocupar. |
| Funcionario | Tipo de Plaza a ocupar. |
| Confianza | Tipo de Plaza a ocupar. |
| Sindicalizado | Tipo de Plaza a ocupar. |
| Honorarios Asim. Sal. | Tipo de Plaza a ocupar. |
| Seg. Púb. | Tipo de Plaza a ocupar. |
| Tránsito | Tipo de Plaza a ocupar. |
| P.C.Y.B. | Tipo de Plaza a ocupar. |
| Nombre. | Se anotará el nombre de la persona que ingresará a laborar. |
| R.F.C. | Se anotará la Clave del Registro Federal de Contribuyentes. |
| C.U.R.P. | Se anotará la Clave Única del Registro de Población de la persona que ingresará a laborar. |
| Correo Electrónico Personal. | Se anotará el correo electrónico de la persona que ingresará a laborar. |
| Núm. Telefónico. | Se anotará el número telefónico de la persona que ingresará a laborar. |
| Categoría. | Se pondrá el cargo institucional que ocupará la persona. |
| Clave | Se pondrá la clave del cargo institucional que ocupará la persona. |
| No. Empleado. | Se anotará el número de identificación asignado por parte de la Dirección de Administración. |
| Adscripción | Se pondrá el área donde el personal prestará sus servicios. |
| Clave del Área | Se pondrá la clave del área donde el personal prestará sus servicios. |
| Sueldo Mensual. | Anotar el sueldo otorgado de acuerdo con el tabulador. |

643

643

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including the letters "HH" and a large signature.



| | |
|--------------------------|---|
| Gratificación Mensual. | Se anotará la gratificación otorgada de acuerdo con el tabulador. |
| Percepción Neta Mensual. | Anotar la cantidad final percibida. |
| Compensación Mensual | Se pondrá la compensación mensual otorgada de acuerdo con el tabulador. |
| Registra Asistencia. | Se marcará la casilla si el personal registrará o no asistencia. |
| Cuenta con Clave ISSEMYM | Se marcará la casilla si el personal cuenta o no con número. |
| Horario. | 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. |
| Clave ISSEMYM | Se colocará el número asignado por parte del servicio médico otorgado por el ingreso a este Municipio de Tlaxcala de Baz. Estado de México. |
| Sustitución | Tipo de Movimiento. |
| Nombre. | Se pondrá el nombre de la persona que causó baja en el servicio público. |
| Adscripción. | Se pondrá el área donde el personal prestaba sus servicios. |
| No. Empleado. | Se anotará el número de identificación asignado por parte de la Dirección de Administración |
| Sueldo Mensual. | Anotar el sueldo otorgado de acuerdo con el tabulador |
| Gratificación Mensual. | Se anotará la gratificación otorgada de acuerdo con el tabulador. |
| Fecha de Baja. | Se pondrá la fecha en que causó baja el personal a sustituir. |
| Compensación Mensual. | Se pondrá la compensación mensual otorgada de acuerdo con el tabulador. |
| Solicita. | Se pondrá el nombre del Titular de la Dirección de Servicios Públicos y se turnará para su firma |
| Tramita | Se pondrá el nombre del Titular del Enlace Administrativo y se turnará para su firma. |
| Autoriza | Se pondrá el nombre del Titular de la Dirección de Administración y se turnará para su firma |

644

644

XIII. Validación del Procedimiento.

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
|  C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

[Handwritten signature]



Reparación y mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios Públicos.

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 Públicos para su óptimo funcionamiento.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente y Departamentos adscritos, así como los servidores públicos que por sus funciones tiene asignado un vehículo propiedad del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 14 fracciones III, VIII, IX y XVII. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, 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 Públicos, 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.

El Director de Servicios Públicos, deberá:

- El Director de Servicios Públicos 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 Subdirección 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

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large signature and the number '2/11/21' written vertically.



El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos, 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 Memorandum 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 Tlaxpantla 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 Subdirección de Patrimonio Municipal, de las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes.

La Dirección de Administración, deberá:

- Supervisar y vigilar el control, mantenimiento y adquisición del parque vehicular oficial, así como el suministro de energéticos.

El Departamento de Combustibles y Control vehicular, deberá:

- Tramitar y autorizar la reparación de las unidades vehiculares oficiales, previa solicitud por escrito de los titulares de las dependencias que las tengan asignadas.
- Controlar el gasto de mantenimiento del parque vehicular y garantizar su operación en óptimas condiciones de funcionamiento.

El Taller Municipal, deberá:

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

El Operador de vehículo de la Dirección de Servicios Públicos, deberá:

- Es el servidor público adscrito a la Dirección que por sus funciones tiene asignado un vehículo propiedad del Municipio de Tlaxpantla de Baz, quien es el responsable de mantenerlo en óptimas condiciones de funcionamiento y solicitar su mantenimiento preventivo y correctivo.

V. Definiciones.

- **Bien Patrimonial:** Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.
- **Mantenimiento vehicular:** Dar servicio a los vehículos del Municipio de Tlaxpantla de Baz, Estado de México.
- **Parque vehicular:** Vehículos con los que cuenta el Municipio de Tlaxpantla 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



VI. Insumos.

- Memorándum de Orden de reparación.
- Orden de salida.
- Credencial del trabajador.
- Licencia de conducir vigente.

VII. Resultados.

- Reparación y mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios Públicos.

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 | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Operador de vehículo de la Dirección de Servicios Públicos. | Operador de vehículo solicita al Enlace Administrativo, la revisión y/o reparación de su unidad. |
| 2 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, valida el Sistema Integral Municipal Administrativo (SIMA), elabora memorándum de orden de reparación y turna para su autorización al Director. |
| 3 | Director de Servicios Públicos. | Recibe, revisa y autoriza las solicitudes de reparación de vehículos e instruye se turne para su seguimiento. |
| 4 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe y turna a la Dirección de Administración para la reparación de la unidad. |
| 5 | Dirección de Administración | Recibe, registra y turna solicitud de reparación de vehículo. |
| 6 | Departamento de Combustibles y Control Vehicular, adscrito a la Dirección de Administración | Recibe, registra e instruye atender la solicitud para su reparación. |
| 7 | Taller mecánico. | Recibe registra solicitud y programa la entrada de la unidad. |
| 8 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe llamada del Taller para que se ingrese unidad y se entrega memorándum de orden de reparación al operador. |

647

647



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|---|--|
| 9 | 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. |
| 10 | Taller mecánico. | Avisa al Enlace Administrativo que no se cuenta con recursos para la reparación. |
| 11 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Realiza trámite para solicitar recursos para su reparación. |
| 12 | Taller Municipal. | Realiza la reparación de la unidad e informa una vez reparada al Enlace Administrativo. |
| 13 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Informa al Departamento para que el operador pase al Taller a probar y/o recoger unidad. |
| 14 | Operador de vehículo de la Dirección de Servicios Públicos. | 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. |
| 15 | Operador de vehículo de la Dirección de Servicios Públicos. | Devuelve unidad para que se repare nuevamente por el taller mecánico. |
| 16 | Taller mecánico. | Recibe y corrige fallas de la unidad e informa nuevamente que fue reparada. |
| 17 | Operador de vehículo de la Dirección de Servicios Públicos. | Prueba unidad e informa al Taller que la unidad quedo reparada y solicita su salida de esta. |
| 18 | Taller mecánico. | Solicita al operador copias de su credencial expedida por el Municipio y licencia de conducir vigente y entrega orden de salida de la unidad. |
| 19 | Departamento de Combustibles y Control Vehicular, adscrito a la Dirección de Administración | Recibe informe de la reparación e integra al expediente de la unidad. |

648

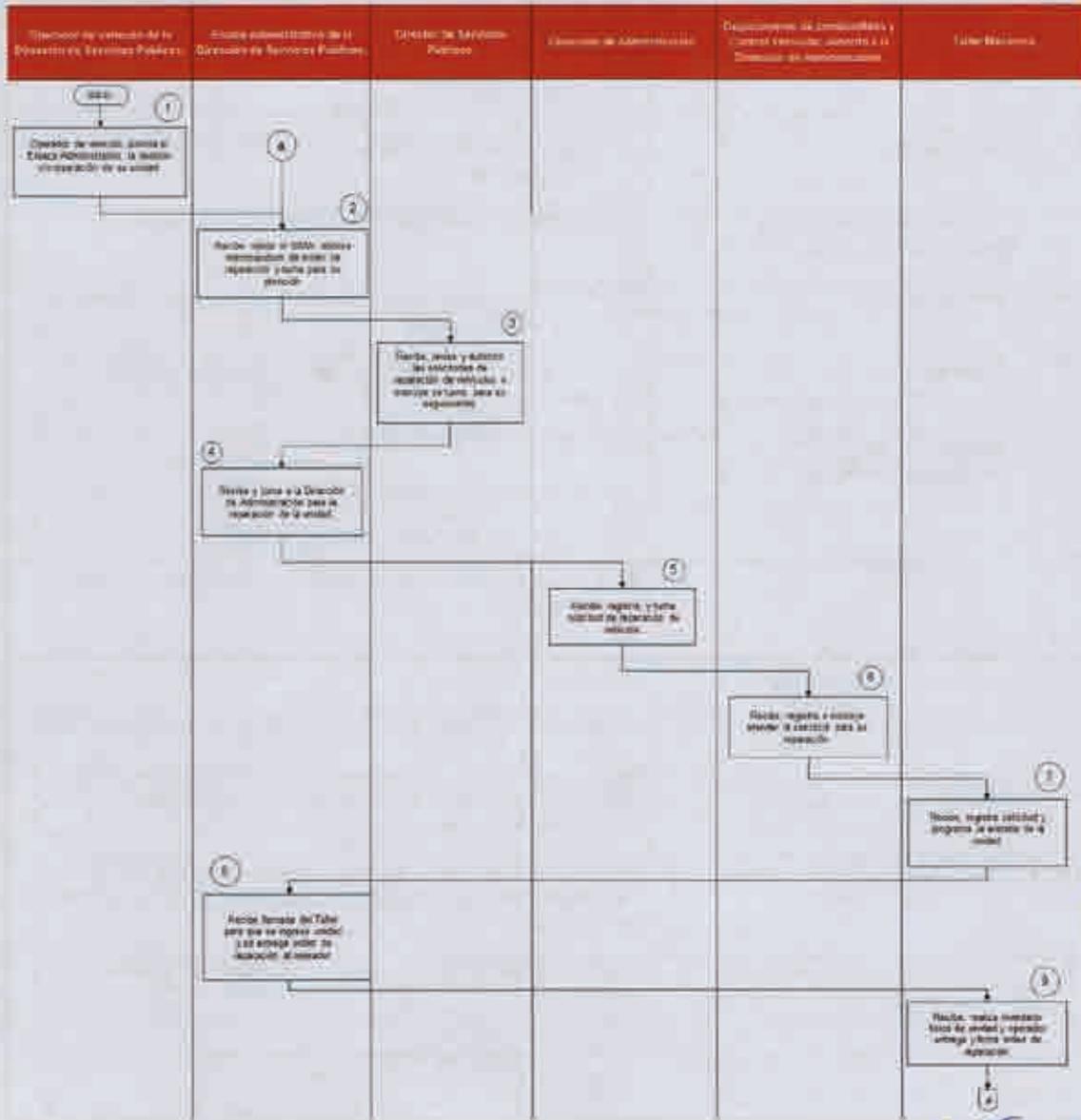
648

Handwritten signature

Handwritten signature



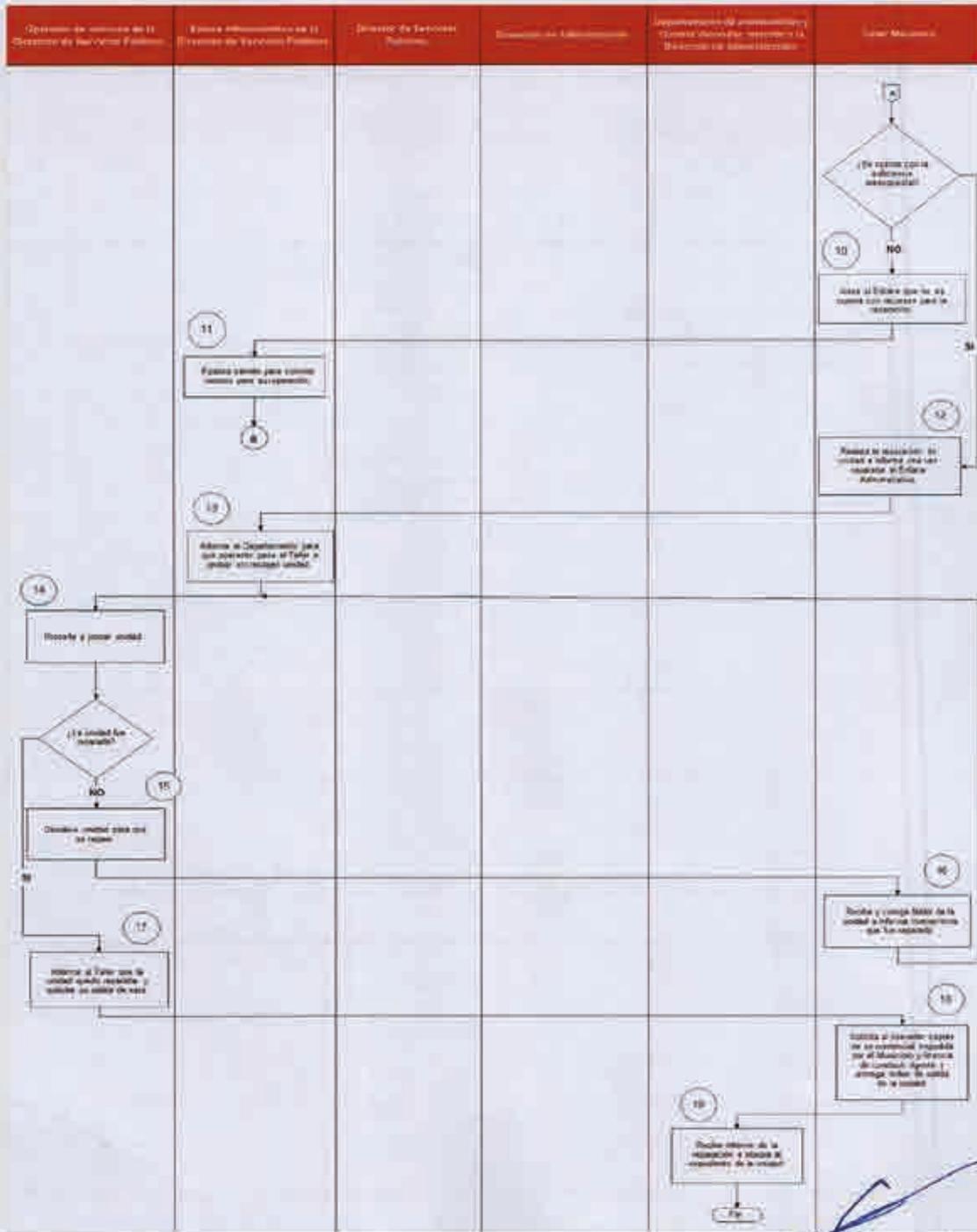
X. Diagrama de Flujo.



649

649

Handwritten notes and signatures in blue ink:
 - A large signature at the bottom right.
 - The number "8" written below the signature.
 - Another signature to the right of the number "8".
 - Vertical text on the far right edge: "A-H-H-V" and "de" above a signature.



650

650



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Reparación y mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios Públicos. | Mide el porcentaje en la reparación y mantenimiento de los vehículos a cargo de la DSP. | $\frac{\text{Número de solicitudes de reparaciones y mantenimiento de los vehículos a cargo de la DSP atendidos}}{\text{Número de solicitudes de reparaciones y mantenimiento de los vehículos a cargo de la DSP solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |



651



651

Handwritten blue ink marks and signatures at the bottom right of the page.



XII. Formatos e Instructivos.

AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALAXIANGUILLO, JALISCO
3222-8224

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
MEMORÁNDUM DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

Fecha _____
No. FOLIO _____
No. FOLIO SEGUIMIENTO _____

Titular _____
Dependencia _____
Presente: _____

Por medio de la presente, le solicito de su valioso apoyo, a efecto de que se lleve a cabo la reparación de la siguiente unidad adscrita a esta dependencia.

| ECONÓMICO | MARCA | TIPO | |
|-----------|-------------|----------|--|
| MODELO | SERIE | | |
| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | |

Sin más por el momento, me es grato enviarle un cordial saludo.

Vo. Bo. _____

652

652
X-H-1-2

[Handwritten signatures and stamps]



Instructivo

Memorandum de servicio.

| Información Requerida | Instrucción: |
|-----------------------|--|
| Fecha | Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento. |
| No. De folio | Se genera al momento de crear la orden. |
| No. Folio seguimiento | Código previamente generado en el diagnóstico mecánico |
| Titular | Nombre del titular en turno de la dependencia |
| Dependencia | Subdirección de servicios generales |
| Número económico | Número económico de la unidad a reparar. |
| Marca | Marca del vehículo automotor |
| Modelo | Modelo del vehículo automotor |
| Serie | Serie del vehículo automotor |
| Tipo | Tipo del vehículo automotor |
| Código | Código de reparación |
| Descripción | Descripción de la reparación a realizar |
| Cantidad | Numero de reparación |
| Visto Bueno (Vo. Bo.) | Firma y sello de la dependencia para su validación del servicio solicitado |



653

XIII. Validación del Procedimiento.



653

| Apoyó | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
|  C. Sergio Gómez Martínez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

[Handwritten signature]



Suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

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 Públicos para la correcta operación de los servicios públicos.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios Públicos, titulares y servidores públicos de la Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades, Subdirección de Servicios Comunitarios, Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos, Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente, Departamentos y Enlace Administrativo; así como la Dirección de Administración, Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE y servidores públicos del Municipio de Tlaxcala de Baz, Estado de México.

III. Referencias.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 26 apartado 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 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. 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 2024. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 1 de noviembre 2023, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 14 fracciones I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 22 de febrero 2022, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlaxcala de Baz 2022-2024. Gaceta Municipal, 31 de marzo de 2022, 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 Públicos, instruir, autorizar y evaluar los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, materiales, y financieros, en coordinación con la Dirección de Administración e Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE.

El Director de Servicios Públicos, 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.

Los Titulares de las Subdirecciones y Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos, deberán:

- 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.
- Evaluar la aplicación de los recursos, no afectar metas ya establecidas por traspasos, transferencias o recalendarizaciones de recursos presupuestales para bienes y servicios irreductibles.



655



655

El Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos, 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.
- 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.
- 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.

La Dirección de Administración, deberá:

- 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.

La Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE, deberá:

- Es quien 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.

- **UIPPE:** Unidad de información, planeación, programación y evaluación.
- **Requisición:** Pedido de ciertos bienes o servicios mediante un formato diseñado exclusivamente para ello.
- **SIMA:** Sistema Integral Municipal Administrativo, utilizado por la Tesorería Municipal, la Dirección de Administración, la Subdirección de Recursos Materiales, los Enlaces Administrativos de Dependencias y la Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE, 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 Públicos lo hará exclusivamente para su dependencia.

VI. Insumos.

- Requisición de Bien y/o Servicio.
- Solicitud de traspaso presupuestal, de Recalendarización Presupuestal, de Suiciencia 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.

- Suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

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 Públicos cuenten con los bienes y servicios indispensables para su operación.

IX. Descripción de Actividades.

| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|---|
| 1 | Titulares de las Subdirecciones y Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos. | Titulares de las áreas de la Dirección, solicitan mediante oficio el suministro de insumos para la atención de los servicios públicos al Director de Servicios Públicos |
| 2 | Dirección de Servicios Públicos. | Instruye al Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos elaborar las requisiciones de Bienes y/o Servicios, apegado al ejercicio presupuestal. |



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 3 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | <p>Recibe los requerimientos del Área solicitante y verifica su alta y vigencia en catálogo.</p> <p>¿Se encuentra en el SIMA?</p> <p>No: Solicita la cotización del insumo solicitado y su alta en el sistema SIMA</p> <p>Si: Recibe, revisa y verifica vigencia y se toma el número del bien y consulta con Dirección de Administración.</p> |
| 4 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Solicita la cotización del insumo solicitado y su alta en el sistema SIMA. |
| 5 | Dirección de Administración. | Recibe cotización del artículo y procede a realizar su alta en el sistema SIMA. |
| 6 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Recibe, revisa y verifica vigencia y se toma el número del bien y consulta con la Dirección de Administración. |
| 7 | Dirección de Administración | <p>Cuenta con los recursos.</p> <p>¿Se cuenta con la suficiencia?</p> <p>No: Solicita se realice la gestión para la transferencia, traspaso o recalendarización de recursos con la aprobación del Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE.</p> <p>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 Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE para su aprobación.</p> |
| 8 | Dirección de Administración | Solicita se realice la gestión para la transferencia, traspaso o recalendarización de recursos con la aprobación del Unidad de Información, planeación, programación y evaluación UIPPE. |
| 9 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | Elabora oficio solicitando la suficiencia presupuestal y turna al Titular de la Dirección para su firma. |
| 10 | Dirección de Servicios Públicos. | Se elabora la requisición de los insumos solicitados y firma oficio de solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos y turna al Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE para su aprobación. |
| 11 | Unidad de información, planeación, programación y evaluación UIPPE | Valida solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos financieros. |

657

657

M. H. V. R.

[Handwritten signatures]



| No. | Puesto | Actividad |
|-----|--|--|
| 12 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. | 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 Públicos. | Directora signa requisición de bien o servicio y turna para la continuidad del trámite. |
| 14 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos | Notifica a la Dirección de Administración la solicitud de requisición. |
| 15 | Dirección de Administración. | Recibe la requisición del bien o servicio y gira instrucciones para la adquisición. |
| 16 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe notificación de que los insumos y materiales se encuentran en el Almacén y notifica al área solicitante. |
| 17 | Titulares de las Subdirecciones y Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos. | Enlace Administrativo entrega "Vale de Salida del Almacén" y procede a retirar lo solicitado y devuelve "Vale de Salida del almacén" al Enlace Administrativo. |
| 18 | Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos | Recibe vale de salida rubricado y sellado por el Almacén General para su archivo. |



658



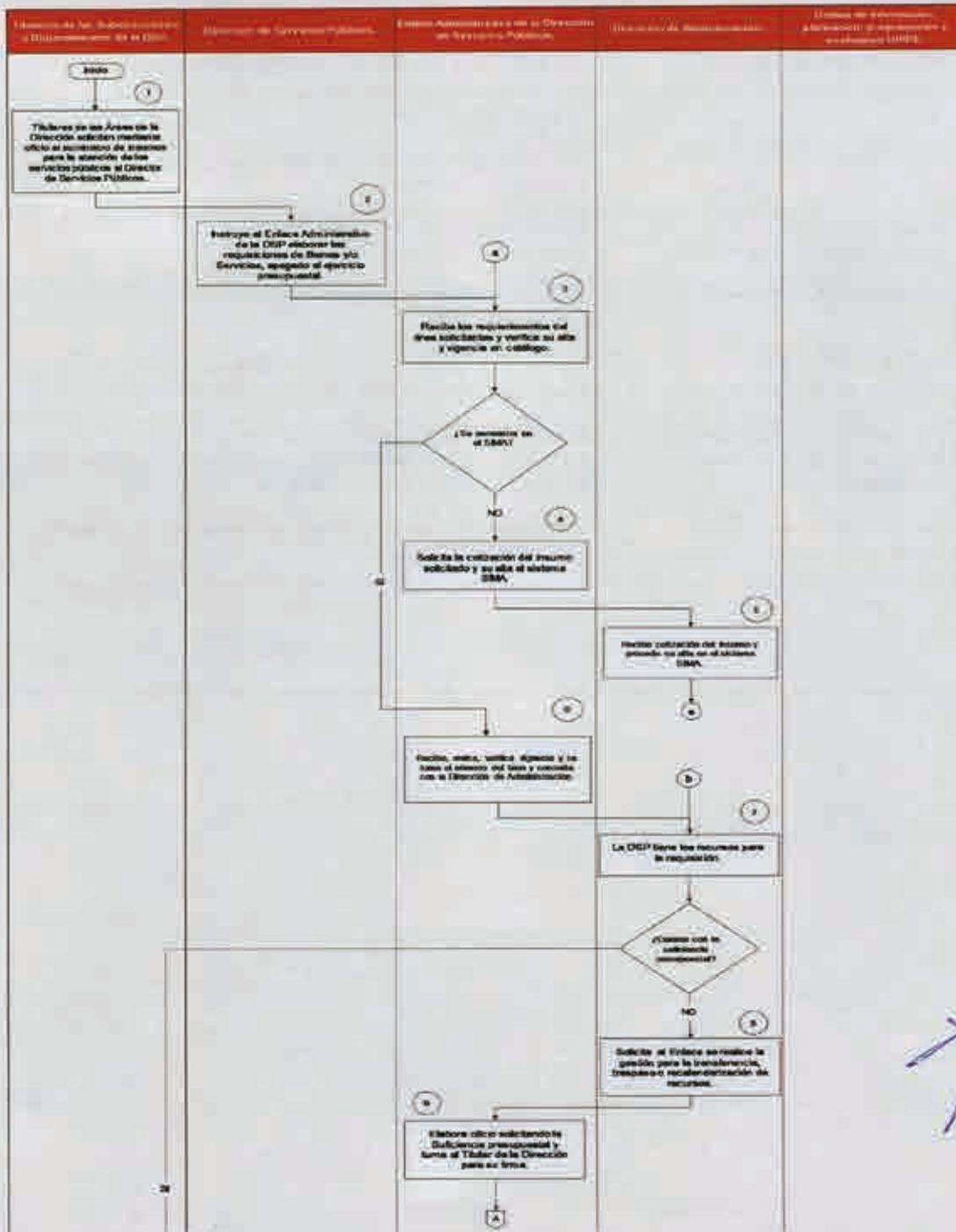
658

2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



X. Diagrama de Flujo.

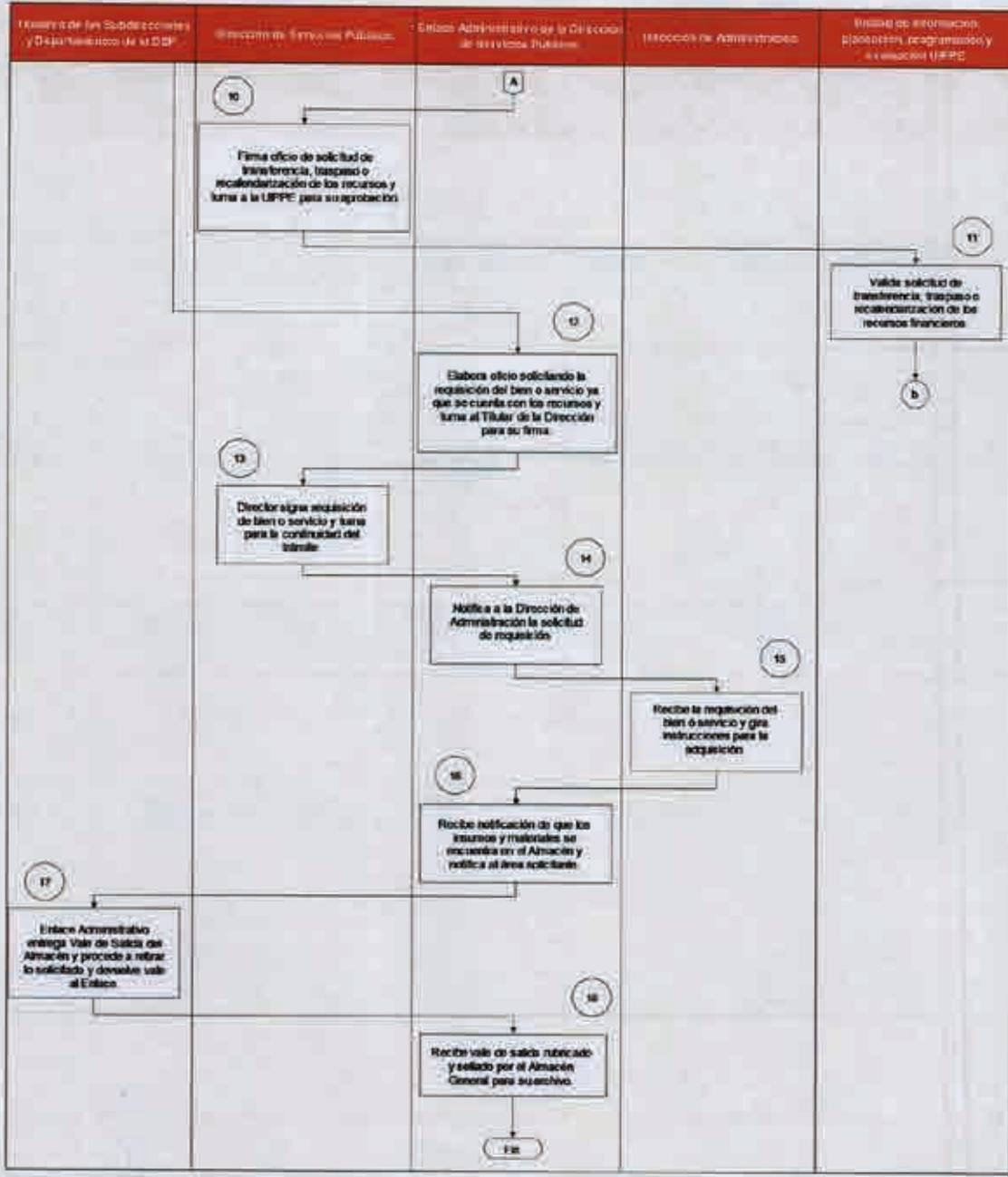


559

659

1-11-12

[Handwritten signatures and initials]



660

660

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



XI. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Formula | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos. | Mide el porcentaje del Suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos. | $\frac{\text{Número del suministro de bienes y servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos gestionados}}{\text{Número del suministro de bienes y servicios para las áreas de la Dirección de Servicios Públicos solicitados}} \times 100$ | Trimestral. |

661

661

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a date "11/12" and several illegible signatures.



Instructivo

Verificación presupuestal y reserva de recursos.

| Información Requerida. | Instrucción. |
|--|--|
| Fecha de solicitud de verificación. | Se pondrá la fecha día mes y año en la que se elabora la verificación presupuestal. |
| Fecha de verificación. | Anotar la fecha de verificación. |
| Dirección. | Se pondrá el nombre del área solicitante. |
| Concepto. | 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. | Se colocará el número de verificación presupuestal afectada. |
| Clave | |
| Estructura programática. | Se pondrá la estructura programática correspondiente. |
| Entidad afectada. | Se colocará el nombre de la entidad afectada presupuestalmente. |
| Clave unidad responsable. | Se pondrá la clave de la unidad responsable. |
| Unidad responsable | Se anotará la unidad responsable. |
| Partida Presupuestal. | Se pondrá el número de la partida presupuestal afectada. |
| Concepto Partida Presupuestal. | Se pondrá el nombre de la partida presupuestal afectada. |
| Presupuesto autorizado anual. | Se anotará el presupuesto anual autorizado. |
| Saldo disponible a la fecha de verificación. | Se pondrá el Saldo disponible a la fecha de la verificación. |
| Importe de partida solicitado. | Se colocará el importe solicitado para la adquisición del bien o servicio. |
| Transferencia | Se colocará el importe de la transferencia. |
| Saldo por ejercer anual. | Anotar el Saldo por ejercer del presupuesto asignado a la partida. |
| Totales. | Anotar el saldo total por ejercer. |
| Elaboró. | Se pondrá nombre y firma del titular del Enlace. |
| Autorizó. | Se pasará a firma para su autorización del Titular de la Dirección de Servicios Públicos |

664

664

[Handwritten signatures and initials in blue ink]





GOBIERNO ESTADUAL DE TLAXCALA
REQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Requisición

Fecha y

JUSTIFICACIÓN _____

OBSERVACIONES _____

| U.M. | ARTÍCULO | CLAVE PROGRAMÁTICA | CANTIDAD |
|------|----------|--------------------|----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

665

665

Instructivo

Requisición Bienes y Servicios

| Información Requerida. | Instrucción. |
|----------------------------------|--|
| Requisición. | |
| Fecha. | Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento. |
| Familia: Área requirente. | Se pondrá el nombre del Departamento solicitante. |
| Justificación. | Se anotará la justificación para el cual se ocupará el material solicitado por el área. |
| Observaciones | Se anotarán aquellas observaciones que faciliten describir el bien o servicio |
| U.M. | Se anotará la unidad de medida. |
| Artículo | Se anotarán los artículos requeridos. |
| Clave Programática | Se anotará Clave Programática. |
| Cantidad | Se anotará la cantidad de artículos solicitados. |
| Director de Servicios Públicos. | Se anotará el nombre, firma y sello del Titular de la Dependencia |
| Enlace Administrativo de la DSP. | Se anotará el nombre del Titular, firma y sello del Enlace Administrativo de la Dependencia. |
| Director de Administración | Se anotará el nombre, firma y sello del Director de Administración. |

1711
 [Handwritten signatures and initials]



SISTEMA DE COORDINACIÓN HACENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS
FORMATO DE SOLICITUD DE RECALENDARIZACIONES



No. De oficio:

Fecha:

Datos de identificación del Proyecto sujeto a modificación

Dependencia General:

Dependencia Auxiliar:

Programa presupuestario:

Objetivo:

Clave y denominación del proyecto:

Detalle de la recalendarización

| Clave Programática | F.F. | Partida | Disminución | | Incremento | |
|--------------------|------|---------|-------------|---------|------------|---------|
| | | | Mes | Importe | Mes | Importe |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Justificación

Solicitó (Dep General)

Vo.Bo. (UIPPE)

Autorizó (Tesorería)

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Instructivo

Datos de identificación del Proyecto sujeto a modificación.

| Información Requerida | Instrucción |
|---|---|
| No. de oficio. | Se pondrá el número de oficio que asigne la Dependencia. |
| Fecha | Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento. |
| Datos de identificación del proyecto sujeto a modificación. | |
| Dependencia General | Se pondrá el nombre de la Dependencia. |
| Dependencia Auxiliar | Se pondrá el nombre de la Dependencia Auxiliar. |
| Programa Presupuestario | Se pondrá el programa presupuestario asignado. |
| Objetivo | Se anotará el objetivo del proyecto a modificar. |
| Clave y denominación del proyecto. | Se asigna la clave y denominación del proyecto. |
| Detalle de la recalendarización: | |
| Clave programática | Se asigna la clave programática. |
| F.F. | Se asigna la clave de la F.F. |
| Partida | Se anotará la clave correspondiente de acuerdo al Manual para la Planeación. |
| Disminución | |
| Mes. | Se pondrá el mes de la disminución afectado. |
| Importe | Se pondrá el importe de la disminución. |
| Incremento | |
| Mes. | Se pondrá el mes del incremento. |
| Importe | Se pondrá el importe del incremento. |
| Justificación | Se anotará la justificación para el cuál se ocupará el material solicitado por el área. |
| Solicitó (Dependencia General). | Se anotará el nombre, firma y sello del Titular de la Dependencia. |
| Vo. Bo. (UIPPE) | Se anotará el nombre del Titular, firma y sello de la UIPPE. |
| AUTORIZÓ (Tesorería). | Se anotará el nombre, firma y sello del Tesorero Municipal. |

667

667

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the number '2' at the top right.



**SISTEMA DE COORDINACIÓN HACIENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
FORMATO DE SOLICITUD DE TRASPASOS INTERNOS**



No. de Oficio:
Fecha:

Clave de identificación del Programa, Subprograma, Proyecto, Acción y Modalidad

Dependencia General

Dependencia Auxiliar

Programa Presupuestario

Objetivo

Clave y denominación del Proyecto

Detalle del Traspaso

| Clave Organizacional | Origen | | | | Destino | | | | | |
|----------------------|--------|---------|-----|--------|----------------------|----|---------|-----|--------|--|
| | FF | Partida | Mód | Submód | Clave Organizacional | FF | Partida | Mód | Submód | |
| | | | | | | | | | | |

| Clave Organizacional | Origen | | | | Destino | | | | | |
|----------------------|--------|---------|-----|--------|----------------------|----|---------|-----|--------|--|
| | FF | Partida | Mód | Submód | Clave Organizacional | FF | Partida | Mód | Submód | |
| | | | | | | | | | | |

El solicitante

Solicitó

Titular de la Dependencia u Organismo
Nombre y Firma

Vó. Bo.

Titular de la SPPM o Equivalente
Nombre y Firma

Autorizó

Intendente Municipal o Equivalente
Nombre y Firma



668



668

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials



Instructivo

Formato de solicitud de traspasos internos

| Información Requerida | Instrucción |
|---|---|
| No. de oficio. | Se pondrá el número de oficio que asigne la Dependencia. |
| Fecha. | Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento. |
| Datos de identificación del proyecto sujeto a modificación. | |
| Dependencia General. | Se pondrá el nombre de la Dependencia. |
| Dependencia Auxiliar. | Se pondrá el nombre de la Dependencia Auxiliar. |
| Programa Presupuestario. | Se pondrá el programa presupuestario asignado. |
| Objetivo. | Se anotará el objetivo del proyecto a modificar. |
| Clave y denominación del proyecto | Se asigna la clave y denominación del proyecto. |
| Detalle del Traspaso | |
| Disminución. | |
| Clave programática | Se asigna la clave programática. |
| F.F. | Se asigna la clave de la F.F. |
| Partida. | Se anotará la clave correspondiente de acuerdo al Manual para la Planeación. |
| Mes. | Se pondrá el mes de la disminución afectado. |
| Importe | Se pondrá el importe de la disminución. |
| Aumento. | |
| Clave programática | Se asigna la clave programática. |
| F.F. | Se asigna la clave de la F.F. |
| Partida. | Se anotará la clave correspondiente de acuerdo al Manual para la Planeación. |
| Mes. | Se pondrá el mes del incremento. |
| Importe. | Se pondrá el importe del incremento. |
| Justificación. | Se anotará la justificación para el cual se ocupará el material solicitado por el área. |
| Solicitó (Nombre y firma) | Se anotará el nombre, firma y sello del Titular de la Dependencia. |
| Vo Bo. (Nombre y Firma) | Se anotará el nombre del Titular, firma y sello de la UIPPE. |
| Autorizó (Nombre y firma). | Se anotará el nombre, firma y sello del Tesorero Municipal. |

669

669

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo

Formato de reconducción y actualización programática presupuestal para resultados

| Información Requerida | Instrucción |
|---|--|
| No. de oficio. | Se pondrá el número de oficio que asigne la Dependencia. |
| Fecha. | Se pondrá la fecha día, mes y año en la que se elabora el documento. |
| Tipo de movimiento. | Señalar el tipo de movimiento: Identificación del Proyecto en el que se cancela o reduce. Identificación de Recursos a nivel de Proyecto que se cancelan o se reducen. Identificación de Recursos a nivel de Proyecto que se amplían o se asignan. |
| Identificación del proyecto en el que se cancela o reduce | |
| Dependencia General. | Se pondrá el nombre de la Dependencia |
| Dependencia Auxiliar. | Se pondrá el nombre de la Dependencia Auxiliar. |
| Programa Presupuestario. | Se pondrá el programa presupuestario asignado. |
| Objetivo. | Se anotará el objetivo del proyecto a modificar |
| Identificación de recursos a nivel de proyecto que se cancelan o reducen. | |
| Clave | Se anotará la clave de acuerdo al manual. |
| Presupuesto | |
| Autorizado | Se anotará la cantidad autorizada. |
| Por ejercer | Se anotará la cantidad por ejercer. |
| Por cancelar o reducir | Se anotará la cantidad por cancelar o reducir. |
| Autorizado modificado | |
| Metas de Actividad programadas y alcanzadas del proyecto a cancelar o reducir | |
| Código | Se asignará el código correspondiente a la actividad programada |
| Descripción | Se hará una descripción del proyecto a cancelar o reducir. |
| Unidad de Medida | Anotar la unidad de medida. |
| Cantidad programada de la meta de actividad | |
| Inicial | Anotar la cantidad inicial programada |
| Avance | Anotar el avance programado |
| Modificado | Anotar la cantidad modificada. |
| Calendarización Trimestral Modificado. | |
| 1 - 2 - 3 - 4 | Anotar la cantidad trimestral programada. |
| Identificación del proyecto en el que se asigna o se amplía | |
| Dependencia General. | Se pondrá el nombre de la Dependencia |
| Dependencia Auxiliar. | Se pondrá el nombre de la Dependencia Auxiliar. |
| Programa Presupuestario. | Se pondrá el programa presupuestario asignado. |
| Objetivo. | Se anotará el objetivo del proyecto a modificar |
| Identificación de recursos a nivel de proyecto que se amplía o se asignan. | |
| Clave | Se anotará la clave de acuerdo al manual. |
| Denominación. | Se anotará la denominación del proyecto. |
| Presupuesto | |
| Autorizado | Se anotará la cantidad autorizada. |
| Ampliación y/o reasignación. | Se anotará la cantidad autorizada de ampliación o reasignación |
| Autorizado Modificado. | Anotar la cantidad autorizada modificada |
| Metas de Actividad programadas y alcanzadas del proyecto que se crea o incrementa | |
| Código | Se asignará el código correspondiente a la actividad programada |
| Descripción | Se hará una descripción del proyecto que se crea o incrementa |
| Unidad de Medida | Anotar la unidad de medida. |
| Cantidad programada de la meta de actividad. | |
| Inicial | Anotar la cantidad inicial programada |

671

671



| | |
|--|---|
| Avance | Anotar el avance programado. |
| Modificado | Anotar la cantidad modificada. |
| Calendarización Trimestral Modificado. | |
| 1 - 2 - 3 - 4. | Se realizará una calendarización trimestral. |
| Justificación. | |
| | De la cancelación o reducción de metas de actividad y/o recursos del proyecto (Impacto o repercusión programática). |
| | De creación o reasignación de metas de actividad y/o recursos al proyecto (Beneficio, Impacto, Repercusión programática). |
| | Identificación del Origen de los recursos. |
| Elabora (Nombre y firma). | Se anotará el nombre, firma y sello del Titular de la Dependencia. |
| Vo Bo. (Nombre y Firma). | Se anotará el nombre, firma y sello del Tesorero Municipal. |
| Autorizó (Nombre y firma). | Se anotará el nombre del Titular, firma y sello de la UIPPE. |

XIII. Validación del Procedimiento.

| Aprobó | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
|  C. Sergio Gomez Martinez. Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |  Lic. Jorge Cervera Muñoz. Director de Servicios Públicos. |

672
 672




4. Simbología.

| Simbolo | Significado |
|---------|--|
| | Inicio del procedimiento. |
| | Número de actividad. |
| | Cuadro con extracto de actividad. |
| | Línea de flujo. |
| | Decisión. |
| | Línea de comunicación vía correo o telefónicamente. |
| | Determinar el final del Procedimiento |
| | Conector de página. |
| | Conector de actividad. |

673

673



5. Registro de Ediciones.

| Número de edición | Fecha | Descripción de la modificación | Página |
|---|-------------|---|---|
| Primera edición de la Administración Pública Municipal 2022 - 2024 | Julio 2022 | Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones contenidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México; 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 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM). | De la 1 a la 666 |
| Segunda edición de la Administración Pública Municipal 2022 - 2024. | Agosto 2023 | Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones contenidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlaxcala de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones , 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 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM). Adiciones: IV. Responsabilidades página 589; 5. Registro de Ediciones páginas 668 y 669. | Páginas: Carátula, 1 6, 9, 10, 14, 17, 20, 24, 25, 26, 31, 35, 36, 41, 45, 46, 51, 54, 55, 62, 64, 65, 71, 73, 74, 75, 86, 87, 89, 90, 91, 99, 100, 101, 103, 104, 105, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 127, 128, 129, 131, 132, 133, 141, 142, 143, 145, 146, 147, 155, 156, 157, 159, 160, 161, 169, 170, 173, 174, 175, 183, 185, 186, 187, 195, 197, 198, 199, 207, 210, 211, 217, 220, 221, 222, 228, 231, 232, 240, 242, 243, 244. |

674

674



| | | | |
|--|--|--|----------------|
| | | | 252, 253, 255, |
| | | | 261, 262, 264, |
| | | | 268, 269, 271, |
| | | | 272, 278, 279, |
| | | | 281, 282, 288, |
| | | | 289, 291, 292, |
| | | | 299, 300, 302, |
| | | | 303, 306, 310, |
| | | | 312, 313, 320, |
| | | | 321, 323, 329, |
| | | | 330, 332, 333, |
| | | | 339, 340, 342, |
| | | | 348, 349, 350, |
| | | | 351, 357, 358, |
| | | | 360, 365, 367, |
| | | | 368, 375, 376, |
| | | | 377, 380, 381, |
| | | | 389, 390, 391, |
| | | | 392, 393, 401, |
| | | | 404, 405, 413, |
| | | | 414, 416, 417, |
| | | | 425, 426, 428, |
| | | | 429, 437, 438, |
| | | | 440, 441, 449, |
| | | | 450, 452, 453, |
| | | | 461, 462, 464, |
| | | | 466, 473, 475, |
| | | | 476, 477, 485, |
| | | | 487, 488, 489, |
| | | | 497, 499, 500, |
| | | | 501, 509, 511, |
| | | | 512, 513, 521, |
| | | | 523, 524, 525, |
| | | | 533, 534, 535, |
| | | | 536, 537, 545, |
| | | | 547, 548, 549, |
| | | | 557, 560, 561, |
| | | | 566, 567, 570, |
| | | | 571, 576, 577, |
| | | | 580, 581, 586, |
| | | | 587, 589, 590, |
| | | | 591, 592, 597, |
| | | | 598, 602, 603, |
| | | | 608, 609, 613, |
| | | | 614, 615, 620, |
| | | | 621, 624, 625, |
| | | | 631, 634, 635, |
| | | | 641, 644, 645, |
| | | | 652, 654, 655, |
| | | | 660, 661, 664, |
| | | | 665, 666, 668, |
| | | | 675. |



675



675

11/12

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



| | | | |
|--|-------------|--|---|
| <p>Tercera edición de la Administración Pública Municipal 2022 - 2024.</p> | <p>2024</p> | <p>Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepanitla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, el 22 de febrero de 2022 y sus reformas y adiciones, 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 2022-2024, emitidos por la Contraloría Interna Municipal, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).</p> <p>Modificación: Caratula, Referencias III; Validación de Procedimiento, revisó: 5. Registro de Ediciones y Distribución.</p> | <p>Páginas: Carátula, 1, 8, 16, 22, 32, 46, 60, 74, 88, 102, 117, 129, 142, 156, 166, 176, 189, 202, 211, 218, 228, 238, 249, 259, 269, 278, 288, 297, 306, 313, 325, 337, 349, 362, 374, 386, 398, 410, 422, 434, 446, 458, 470, 482, 495, 507, 518, 528, 538, 549, 580, 572, 583, 594, 607, 612, 676, 677</p> |
|--|-------------|--|---|

2024
11/11

Handwritten signature and initials in blue ink.



6. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Dirección de Servicios Públicos.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

Subdirección de Alumbrado Público y Vialidades

- Departamento de Alumbrado Público
- Departamento de Bacheo y Señalización Vial

Subdirección de Servicios Comunitarios

- Departamento de Panteones
- Departamento de Parques y Jardines
- Departamento de Mantenimiento a Escuelas

Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos

- Departamento de Recolección de Residuos
- Departamento de Barrido
- Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento en Zona Poniente

Subdirección Operativa de Servicios Públicos Zona Oriente.

- Departamento de Bacheo y Señalización Vial Zona Oriente
- Departamento de Recolección de Residuos Zona Oriente
- Departamento de Panteones Zona Oriente
- Departamento de Barrido Zona Oriente

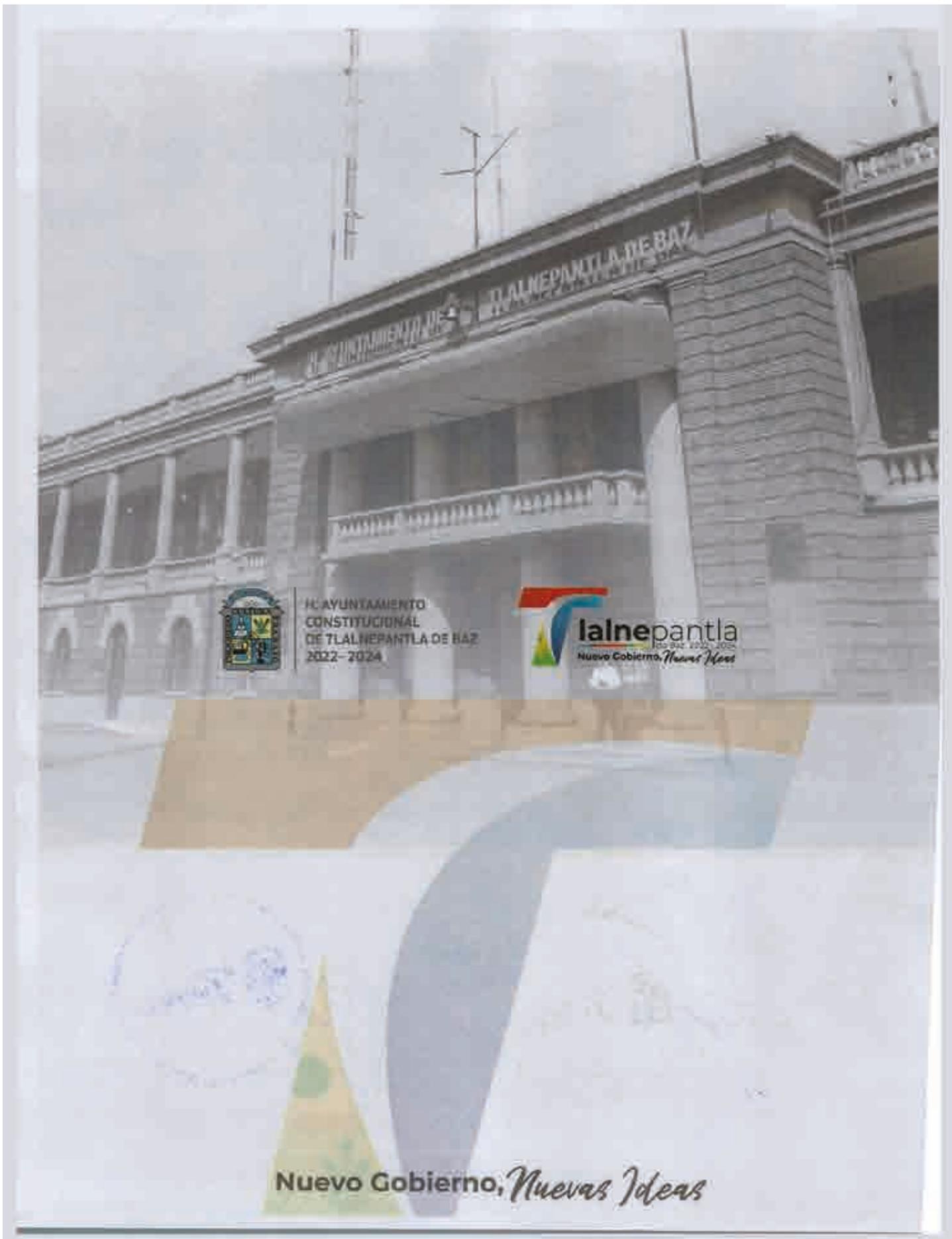
Enlace Administrativo

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



7. Validación del Manual.

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Autorizó</p>  <p>Lic. Marco Antonio Rodríguez Hurtado Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepanitla de Baz, Estado de México</p> | <p style="text-align: center;">Validó</p>  <p>Mtro. Eduardo Efraín Benhumea Macedo Contralor Interno Municipal</p> |
| <p style="text-align: center;">Revisó en el Ámbito Jurídico</p>  <p>M. en D. Juan Minutti López Director Jurídico.</p> | <p style="text-align: center;">Coordinó</p>  <p>Mtro. José Cruz Segura Director de Administración.</p> |
| <p style="text-align: center;">Elaboró</p>  <p>Lic. Jorge Cervera Muñoz Director de Servicios Públicos</p> | <p style="text-align: center;">Apoyó</p>  <p>C. Sergio Gómez Martínez Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos.</p> |



Nuevo Gobierno, Nuevas Ideas

Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz,
Estado de México 2022-2024

C. Marco Antonio Rodríguez Hurtado
Presidente Municipal Constitucional

C. Ivette Yadira Campos Padilla
Primera Síndica

C. Blanca Isabel Padilla Luna
Segunda Síndica

C. Samuel Ugalde Chávez
Primer Regidor

C. Teresa Garduño Suárez
Segunda Regidora

C. Rafel Johnvanny Rivera López
Tercer Regidor

C. Nadya de Jesús Cruz Serrano
Cuarta Regidora

C. Víctor Manuel Pérez Ramírez
Quinto Regidor

C. Verónica Liliana Rocha Vélez
Sexta Regidora

C. Christian Alejandro Quintana Muñoz
Séptimo Regidor

C. Iván Moisés Gatica López
Octavo Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha
Novena Regidora

C. Mauricio Ontiveros Salgado
Décimo Regidor

C. Marisela Blanquet Torres
Décima Primera Regidora

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez
Décimo Segundo Regidor

C. Edmundo Rafael Ranero Barrera
Secretario del Ayuntamiento



www.tlalnepantla.gob.mx