Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

Gaceta Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

www.tlalnepantla.gob.mx

Lunes 21 de diciembre de 2020

Edición Vespertina

Número 53 (Décima Primera Sección)

Volumen 2

Sumario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

Raciel Pérez Cruz, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como el artículo 48 fracción III, 86, 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
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad®
2019 - 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

Julio 2020

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

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Julio de 2020.
Impreso y hecho en Tlalnepantla Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará
siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

Índice.

	Pág.
1. Presentación.	5
2. Objetivo General.	5
3. Procedimientos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	5
Dirección.	
• Atención a trámites y servicios en materia de Servicios Públicos.	6
• Procedimiento para Dirigir los programas que ofrece la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	13
• Seguimiento a peticiones de Servicios Públicos.	19
Enlace Administrativo.	
• Actualización del resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	29
• Integración del Programa de Adquisición de Bienes o Servicios.	37
• Gestiones Administrativas y Movimiento de Personal que labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	46
• Reparación y Mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	56
• Procedimiento para el suministro de Bienes y Servicios para las Áreas de la DSMU.	63
Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	
Coordinación de Iluminación.	
• Desrame de Árboles que afectan el servicio de Alumbrado Público.	74
• Instalación de Luminarias para el servicio de Alumbrado Público.	86
• Mantenimiento a los Postes Metálicos de Alumbrado Público (Aplicación de pintura).	98
• Reparación del Alumbrado Público Municipal.	110
• Reposición de luminarias del Alumbrado Público.	122
• Sustitución de Postes de Alumbrado Público Caídos en la Vía Pública.	134
Coordinación de Espacios Públicos.	
• Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente.	146
• Encalado de Árboles en Áreas Verdes Municipales.	155
• Forestación y Reforestación de Áreas Verdes Municipales.	164
• Labores de Poda del Arbolado Urbano.	174
• Mantenimiento en Áreas Verdes Municipales.	184
• Recolección de Árboles Caídos en la Vía Pública.	194
• Recolección de Residuos Verdes en la Vía Pública.	203
• Riego con Agua Tratada en Áreas Verdes Municipales.	212
• Construcción, Mantenimiento y Pintura de Rampas Peatonales.	221
• Instalación de Señalamientos Informativos.	229
• Mantenimiento a Monumentos Históricos y Fuentes.	237
• Mantenimiento a Puentes Peatonales y Vehiculares.	245
• Mantenimiento de Juegos Infantiles en Espacios Públicos.	253
• Reparación de Barandales y Escalones en Puentes Peatonales.	261

- Reparación de Malla Ciclónica de Espacios Públicos. 269
- Reposición de Nomenclatura de Calles. 277

Departamento de Bacheo y Señalización vial.

- Mantenimiento a Topes con Mezcla Asfáltica. 285
- Reparación de la Carpeta Asfáltica que presenta Baches. 293
- Balizamiento y Pasos Peatonales en Vialidades Principales. 301
- Eliminación de Grafiti del Mobiliario Urbano. 311
- Encalado de Bardas y Dovelas del Mobiliario Urbano. 321
- Señalización de topes y cruceros de la vía pública. 331
- Trabajos de Pintura en guarniciones de la vía pública. 341

Departamento de Panteones.

- Adquisición de un Osario en Panteones Municipales. 351
- Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales. 358
- Expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales. 363
- Expedición de constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en Panteones Municipales. 371
- Expedición de constancia de inhumación de cadáveres en Panteones Municipales. 377
- Expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales. 385
- Expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales. 393
- Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales. 400
- Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de Gavetas. 407
- Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa. 415
- Expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades). 423
- Expedición de permiso para el uso de Velatorios Municipales. 431

Departamento de Mantenimiento a Escuelas públicas.

- Mantenimiento Menor a Escuelas Públicas Municipales. 438

Subdirección de Limpia y Recolección de Residuos.

Departamento de Recolección.

- Eliminación de Tiraderos de Basura Clandestinos de la Vía Pública. 448
- Jornadas de Recolección de Triques en Comunidades. 456
- Recolección de Animales Muertos en Vías y Zonas Públicas. 465
- Recolección de Basura por Falta del Servicio. 473
- Recolección de Escombro en la Vía Pública (hasta 10 costales). 481
- Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a Particulares. 489

Departamento de Barrido Manual.

- Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles y avenidas y espacios públicos. 499
- Jornada de Limpieza en Comunidades. 508

Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.

- Controlar la operación del Relleno Sanitario Municipal. 516

4. Simbología. 527

5. Registro de Ediciones. 528

6. Distribución. 528

7. Validación del Manual. 529

1. Presentación.

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, establece cada uno de los pasos a seguir en la realización de sus funciones, prestación de servicios públicos y trámites que brinda la Dirección. Describe con precisión las actividades a desarrollar, las responsabilidades, objetivos, alcances y políticas de cada uno de los procedimientos de las Coordinaciones y Departamentos.
Los Procedimientos son la sucesión cronológica de una serie de operaciones interrelacionadas entre sí, dependientes una de otra y que mediante una forma determinada de ejecución permiten prestar un servicio con el objetivo de precisar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades, evitando duplicidad y, detectar omisiones.
Por lo anterior la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano a efecto de propiciar y mejorar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo armónico y productivo, el uso eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y financieros ha elaborado el siguiente Manual de Procedimientos, con la finalidad de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizan en cumplimiento de sus atribuciones.
Su objetivo es: precisar responsabilidades operativas y administrativas en la ejecución, control y evaluación de las actividades de la Dirección, así como registrar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que efectúan las áreas administrativas, normar las acciones de las Coordinaciones y Departamentos, obtener mayor aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas. Es referencia para orientar al personal de nuevo ingreso para facilitar su conocimiento en las actividades y funciones del área al que fue asignado, así como de la normatividad aplicable.
El Manual consta de siete apartados: Presentación, Objetivo General, Contenido de los Procedimientos de la Dependencia divididos por las unidades administrativas a la que pertenecen, Simbología, Registro de Ediciones, Distribución y Validación del Manual. Los procedimientos que conforman este manual se componen de: nombre del procedimiento, objetivo, alcance, referencias, responsabilidades, definiciones, insumos, resultados, políticas, descripción de actividades, diagrama de flujo, medición, formatos e instructivos y, validación del procedimiento.

2. Objetivo General.

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

3. Procedimientos de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

Dirección.

Atención a trámites y servicios en materia de Servicios Públicos.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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, IX. 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1, Capítulo III, artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI y artículo 3 fracción IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Primero, artículo 1, Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 7 y 8. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamentario Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículos 275 y 276. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz. 2019-2021. Gaceta Municipal, 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es la 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, México y Leyes aplicables.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Departamento de Atención Ciudadana, deberá:

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

Los Servidores Públicos adscritos de las áreas operativas, deberán:

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

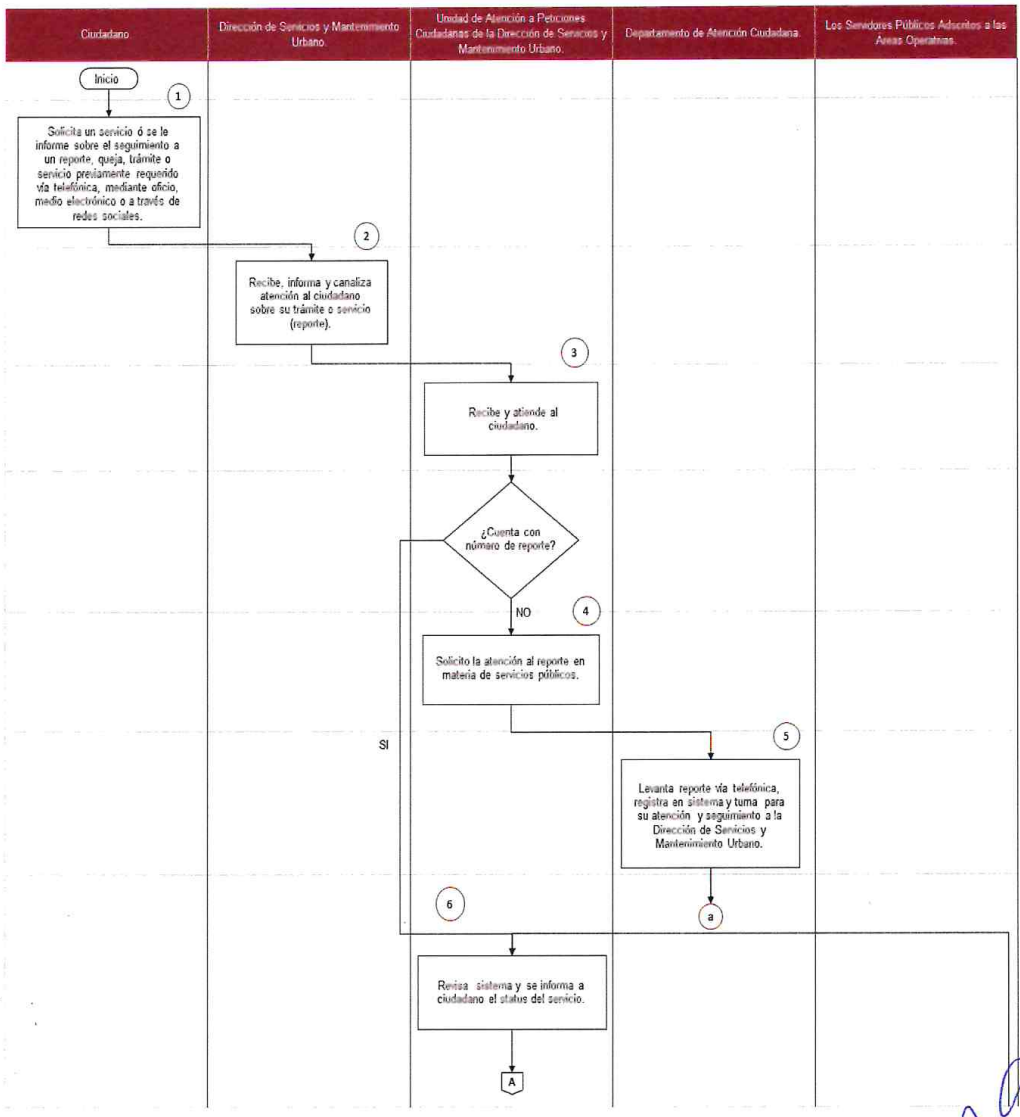
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- Los reportes se solicitan a través del Departamento de Atención Ciudadana vía telefónica al 5366-4450 y redes sociales.
- La atención a los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los medios humanos y materiales lo cual puede ser motivo de no realizarse el servicio.
- Escuchar al ciudadano de manera atenta y respetuosa para saber qué servicios presentan deficiencia o la falta de estos.
- Tomar los datos del ciudadano para estar en contacto con él.
- Elaborar informe del seguimiento y conclusión de las solicitudes.

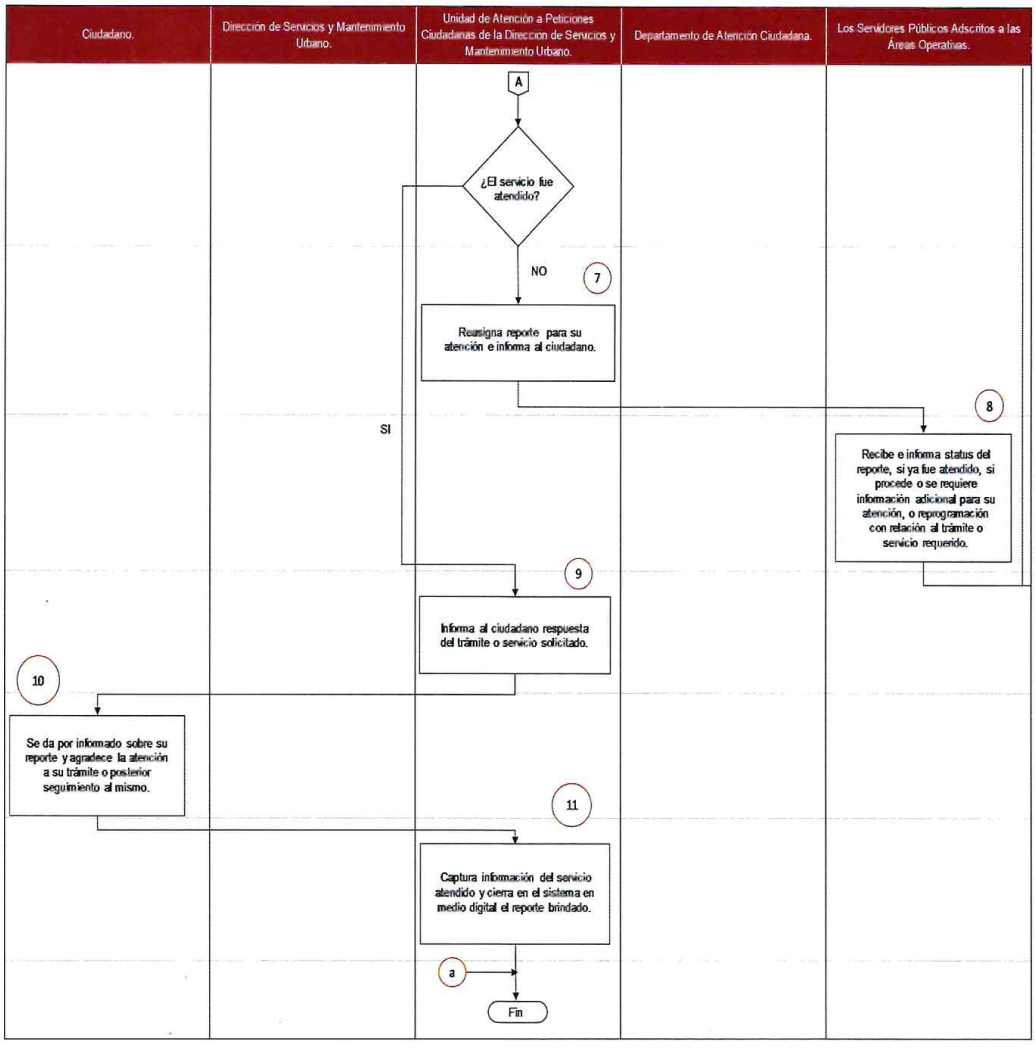
IX. Descripción de Actividades.

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

8	Los Servidores Públicos Adscritos a las Áreas Operativas.	Recibe e informa status del reporte, si ya fue atendido, si procede o se requiere información adicional para su atención, o reprogramación con relación al trámite o servicio requerido.
9	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Informa al ciudadano respuesta del trámite o servicio solicitado.
10	Ciudadano	Se da por informado sobre su reporte y agradece la atención a su trámite o posterior seguimiento al mismo.
11	Unidad de Atención a Peticiones Ciudadanas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Captura información del servicio atendido y cierra en el sistema en medio digital el reporte bridado.

X. Diagrama de Flujo.




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

XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Procedimiento para Dirigir los programas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

I. Objetivo

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

II. Alcance.

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

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, Título Octavo, artículo 139, fracción II inciso a. Gaceta del 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, IX. 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 Título Primero, Capítulo I, artículo 1, Capítulo III, artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI y artículo 3 fracción IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Primero, artículo 1, Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 7 y 8. Gaceta del 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 2019, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de noviembre 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamentario Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículos 275 y 276. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Capítulo Tercero, Título Cuarto, artículo 41 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz. 2019-2021. Gaceta Municipal, 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es la 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, México y Leyes aplicables.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

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

Trabajo de administración: Al conjunto de actividades para el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública, incluyendo la información que proporcione el sujeto evaluado responsable de los programas sujetos a evaluación.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

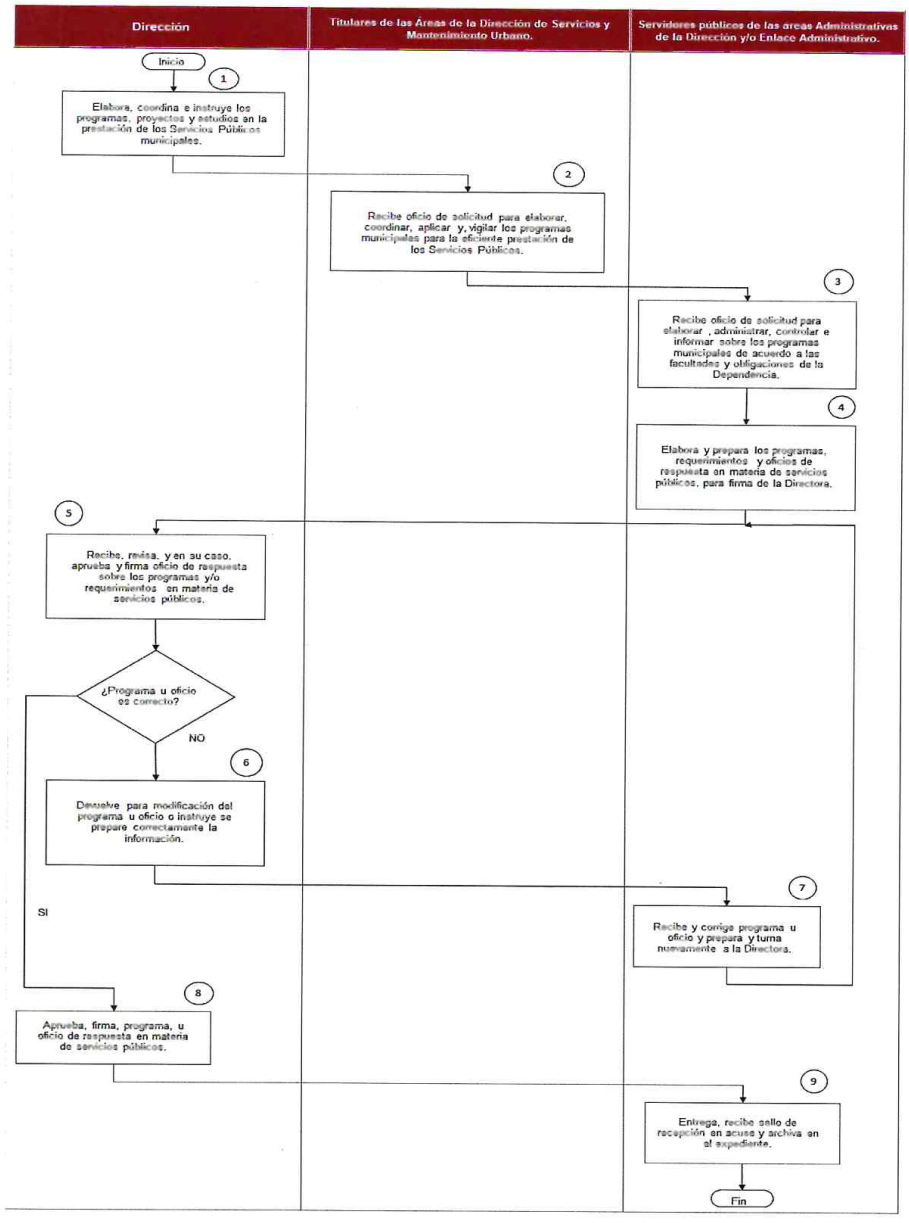
- Horario de oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- La atención a los trabajos está sujetos a la disponibilidad de los medios humanos y materiales lo cual puede ser motivo de no realizarse el servicio.
- Conocer los procedimientos y normatividad para desarrollar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

IX. Descripción de Actividades.

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

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

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Seguimiento a peticiones de Servicios Públicos.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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 Título Primero, Capítulo I, artículo 1, Capítulo III, artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracciones I, II y VI, artículo 3 fracción IV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. Título Primero, artículo 1, Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 7 y 8. Gaceta del 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 2019, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de noviembre 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículos 1 y 2. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamentario Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículos 275 y 276. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracciones II, III, VIII, X, XI y XXIII. Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

- Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz. 2019-2021. Gaceta Municipal, 29 de marzo de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

La Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano es la responsable de brindar 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, México y Leyes aplicables.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

- Proponer los programas y acciones, para la modernización y mejoramiento integral de los servicios públicos y mantenimiento al equipamiento urbano.
- Supervisar, coordinar, controlar los programas anuales que forman parte del Presupuesto, 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.

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

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

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

- Recibir y elaborar respuesta de los oficios, trámites y servicios asignados.
- Con la instrucción de los mandos Medios y Superiores dar respuesta y seguimiento a oficios turnados de otras Dependencias.
- Orientar a la ciudadanía para recibir, solicitar, turnar aquella petición que sea solicitada por la falta del servicio.
- Participar en la formulación y seguimiento de las acciones de Mejora Regulatoria, Transparencia, Trámites y Servicios, Agenda para el Desarrollo Municipal, otros.
- Registrar el Archivo en trámite.

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

- Ejecutar los trabajos de los programas anuales de mantenimiento y conservación.
- Atender las quejas y reportes ciudadanos que fueron asignados por sus superiores.

- Reportar los trabajos de mantenimiento y conservación que les competan en materia de servicios públicos, de acuerdo con sus facultades y atribuciones a su Departamento o Coordinación.

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

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

V. Definiciones.

Coordinación: Establecer mecanismos de relación entre el presupuesto con el Plan de Desarrollo Municipal y de conexión y difusión con las dependencias e instituciones involucradas en la ejecución de acciones que permitan entregar los resultados que la población espera, es decir llevar a cabo acciones que identifiquen el valor público que se otorga.
DAC: Departamento de Atención Ciudadana.
DSMU: Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Evaluación: Al proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia, eficiencia, calidad, resultados e impacto con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas, de conformidad con lo señalado en el artículo 1O de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
Programa presupuestario (Pp): Al conjunto de acciones sistematizadas dirigidas a resolver un problema vinculado a la población que operan los sujetos evaluados, identificando los bienes y servicios mediante los cuales logra su objetivo, así como a sus beneficiarios.
Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
Trabajo de campo: Al conjunto de actividades para recabar información en el área de influencia o geográfica donde opera el programa presupuestario, mediante la aplicación de encuestas o entrevistas a la población objetivo e inspecciones directas, incluyendo el acopio de toda información para la mejor evaluación del programa.
Trabajo de administración: Al conjunto de actividades para el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública, incluyendo la información que proporcione el sujeto evaluado responsable de los programas sujetos a evaluación.

VI. Insumos.

- Oficios de las Dependencias internas y externas.
- Peticiones de la ciudadanía, COPACI'S, Asociaciones Civiles y Particulares.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

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

IX. Descripción de Actividades.

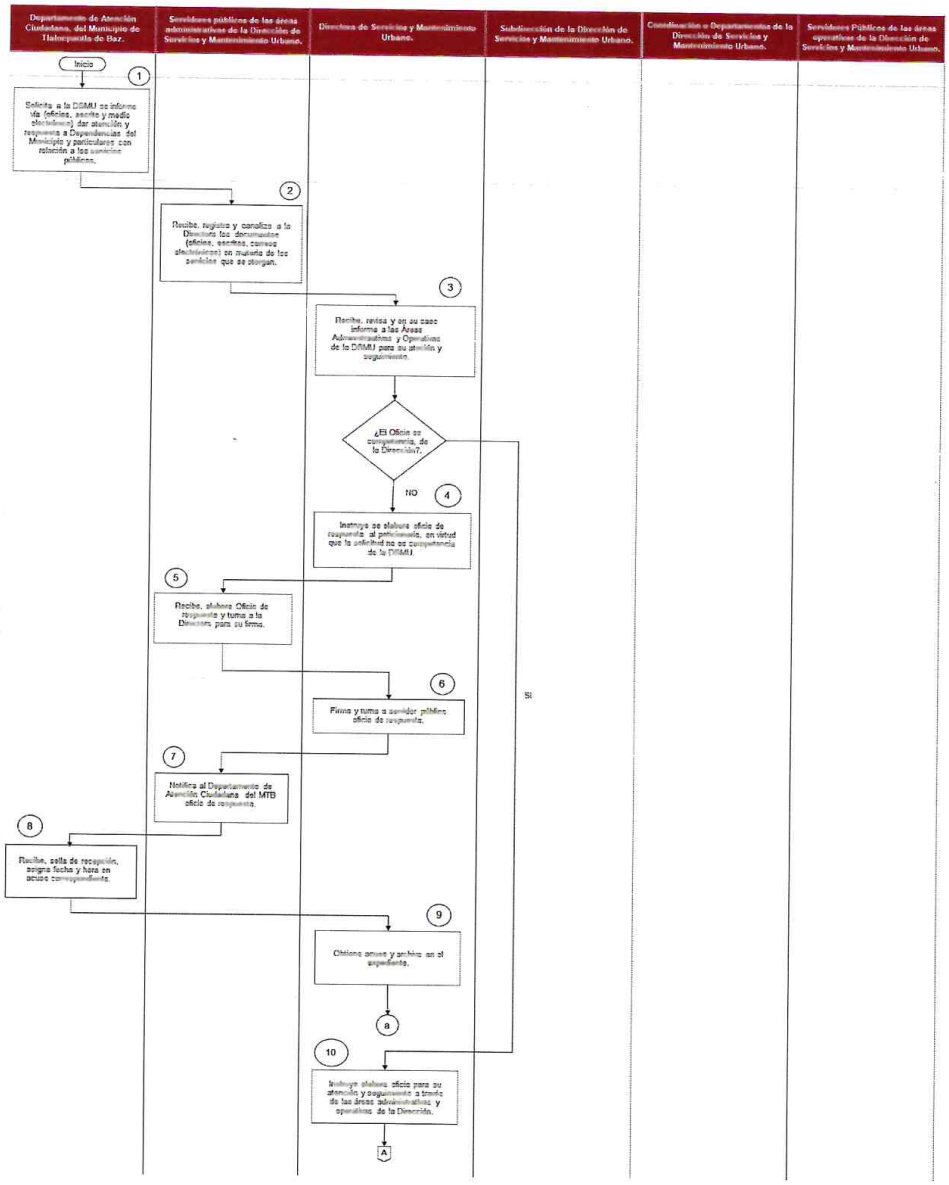
No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz.	Solicita a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano se informe vía (oficio, escrito, y medios electrónicos) dar atención y respuesta a Dependencias del Municipio y particulares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

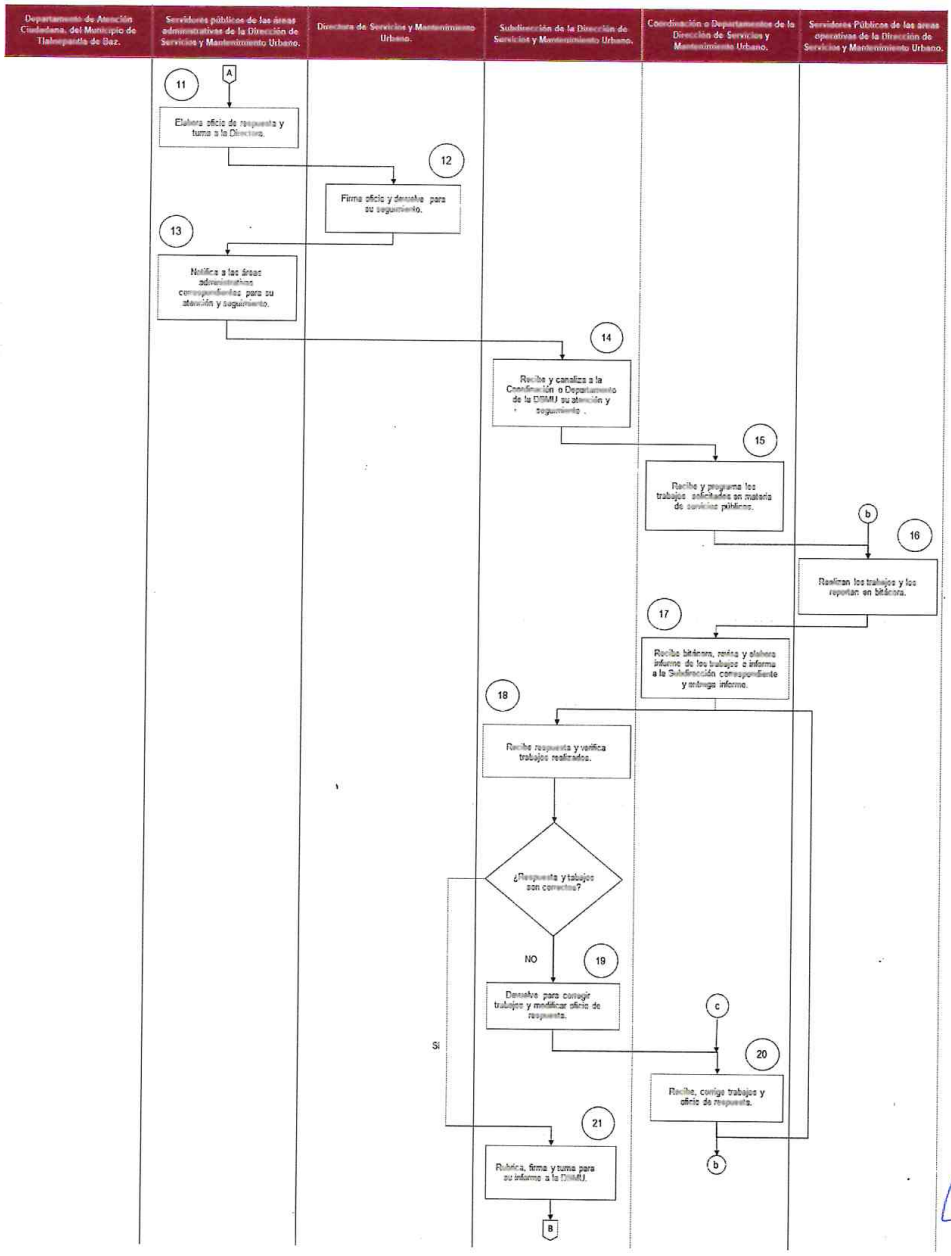
11	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Elabora oficio de respuesta y turna a la Directora.
12	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma oficio y devuelve para su seguimiento.
13	Servidores públicos de las áreas administrativas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

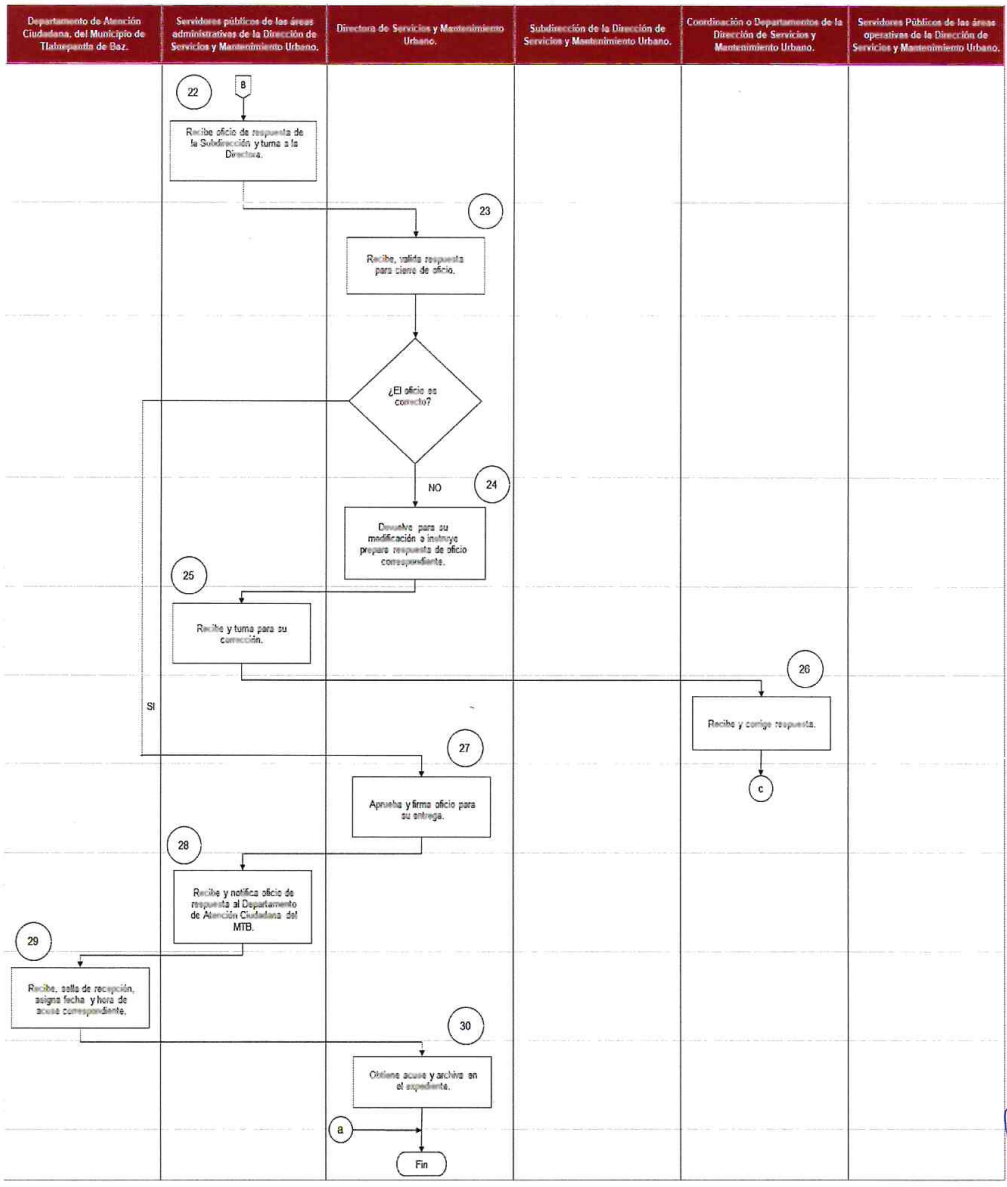
24	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para su modificación e instruye prepare respuesta del oficio correspondiente.
25	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y turna para su corrección.
26	Subdirección de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y corrige respuesta.
27	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Aprueba y firma oficio para su entrega.
28	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y notifica oficio de respuesta a Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
29	Departamento de Atención Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
30	Servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

26

X. Diagrama de Flujo.




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


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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Seguimiento a peticiones de Servicios Públicos.	Mide el seguimiento institucional a peticiones de Servicios Públicos.	[Seguimiento a peticiones de servicios públicos atendidos. / Seguimiento a peticiones de servicios públicos recibidos.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Enlace Administrativo de la DSMU.

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

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero de las Disposiciones Generales, Titulo Primero, capitulo primero, artículos 1 al 5 Gaceta de Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas adicionales.
- 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 del Gobierno del Estado de México, 11 de junio de 2013, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

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

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano: Es el área responsable de recopila la firma del resguardo de bienes muebles patrimoniales de los servidores públicos responsables, así como vigilar la actualización del inventario de bienes, su conservación y mantenimiento del patrimonio municipal; a través del servidor público responsable con las áreas de estructura orgánica vigente.

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

- Verificar, juntamente 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 dependencia o entidad.
- Coadyuvar con la Coordinación de Patrimonio Municipal en el levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la dependencia o entidad.
- Hacer del conocimiento de la Coordinación de Patrimonio Municipal, las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes.
- Solicitar a la Coordinación de Patrimonio Municipal, la emisión de la placa o etiqueta adherible que contenga el número de inventario del bien mueble por nueva adquisición, reposición o desgaste.
- Requerir a la Coordinación de Patrimonio Municipal, la recepción de los bienes muebles que ya no son útiles o funcionales para el servicio al cual están destinados.
- Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables.

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

V. Definiciones.

Activo Fijo: Conjunto de bienes tangibles que utiliza la Administración Pública Municipal en el desarrollo de sus actividades.
Activo no Circulante: Al constituido por el conjunto de valores y derechos de realización o disponibilidad con un tiempo superior a un año, como inversiones financieras mayores a un año, los bienes muebles, agrícolas y forestales, activo biológico y bienes inmuebles.
Bien Inmueble: Recurso físico que, por su naturaleza de uso o consumo, no puede trasladarse de un lugar a otro.
Bien Mueble: Objeto que, por su naturaleza de uso o consumo, puede ser trasladado de un lugar a otro ya sea por sí mismo, o por efecto de una fuerza exterior, es todo aquello que se conoce como: mobiliario, mesas, sillas, libreros, anaqueles, equipo de oficina en general, equipo de transporte, semovientes, entre otros.
Bienes Muebles de Bajo Costo: A los objetos que por su naturaleza de uso pueden ser trasladados de un lugar a otro, y cuyo costo al momento de su adquisición o incorporación es inferior a 35 salarios mínimos pero mayor a 17 del área geográfica "C".
Bien Patrimonial: Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.

Control Interno: Función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes propiedad de las entidades fiscalizables, a través de un conjunto de procedimientos basados en la normatividad vigente.
Destino o Uso de Bienes Municipales: Asignación que se realiza a los bienes muebles e inmuebles en base a las necesidades y requerimientos de las diferentes Unidades Administrativas.
DSMU: Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Donación: Contrato por virtud del cual una persona llamada donante, transfiere, en forma gratuita, una parte de sus bienes presentes, a otra llamada donataria.
Enajenación: Acto que realizan las entidades fiscalizables para trasmitir la propiedad y el dominio de sus bienes muebles e inmuebles, a título oneroso.
Entidad Fiscalizable: Los municipios del Estado, organismos públicos descentralizados y Fideicomisos públicos de carácter municipal.
Inventario de Bienes Inmuebles: Es el documento en donde se registran todos los bienes inmuebles propiedad de las entidades fiscalizables, el cual deberá contener todas las características de identificación, tales como: nombre, zona, ubicación, medidas y colindancias, tipo de inmueble, superficie construida, uso, medio de adquisición, situación legal, valor y todos los demás datos que se solicitan en la cédula correspondiente.
Inventario de Bienes Muebles: Registro de los bienes muebles con un costo igual o mayor a 35 salarios mínimos del área geográfica "C" para los ejercicios anteriores y a partir del 01 de enero de 2013 los bienes muebles cuyo costo unitario de adquisición sea igual o superior a 35 días de salario mínimo general.
Órgano Superior: Al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
Órgano De Control Interno: A la contraloría municipal y a los órganos de control interno de las entidades fiscalizables.
Resguardo: Control de bienes y valores para evitar que se realicen con ellos actividades no permitidas o fraudulentas.
Resguardatario: Servidor público que tiene bajo su uso, custodia y responsabilidad los bienes propiedad de la entidad fiscalizable, cuyo compromiso ha quedado registrado en el resguardo del bien.
S.P. responsable de los Bienes Muebles de la DSMU: Servidor Público responsable de los Bienes Muebles de la DSMU.
Unidades Administrativas: Áreas que forman parte de una estructura administrativa en las entidades fiscalizables.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

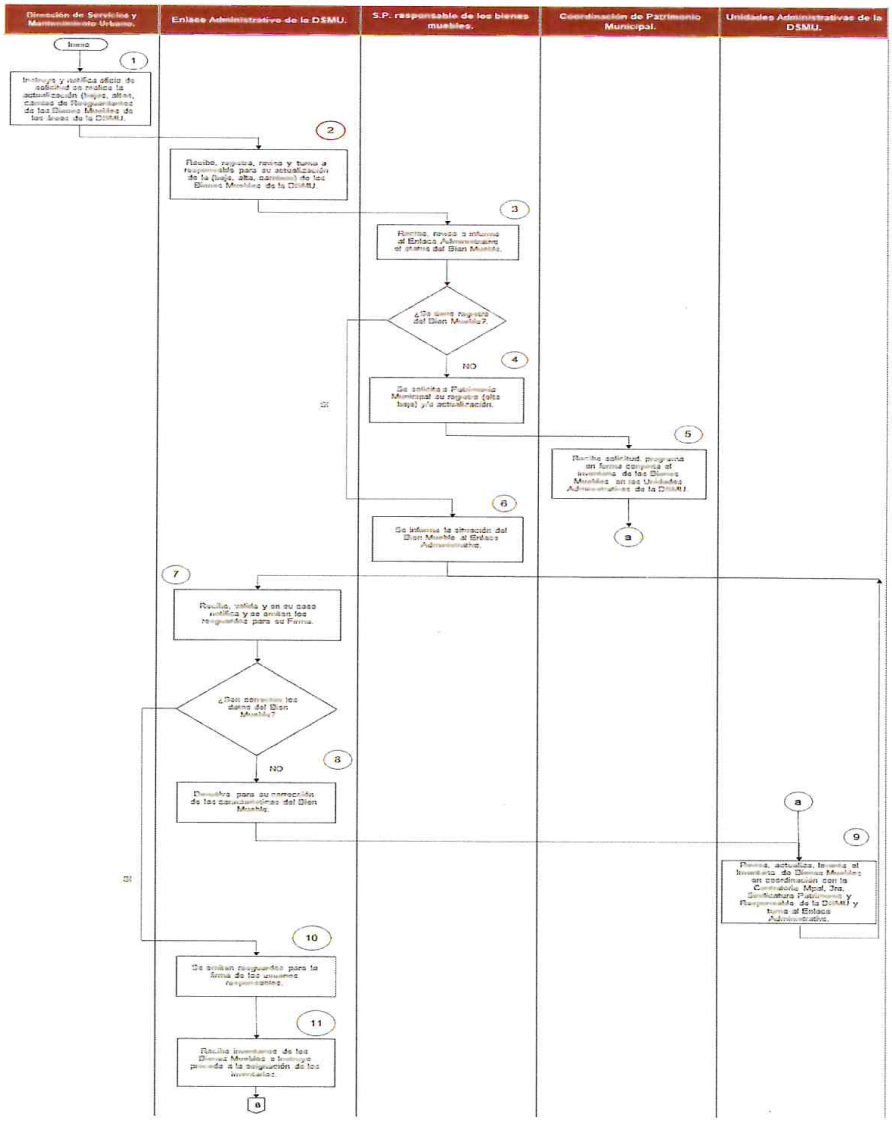
- Actualizar los inventarios (bajas y altas) de la Dependencia en apego a la normatividad aplicable.
- Mantener y conservar el buen funcionamiento el mobiliario, equipo y vehículos que son asignados para el desarrollo de su trabajo los servidores públicos que laboramos en la Dirección.
- Se emite resguardo interno para recabar firma del usuario.

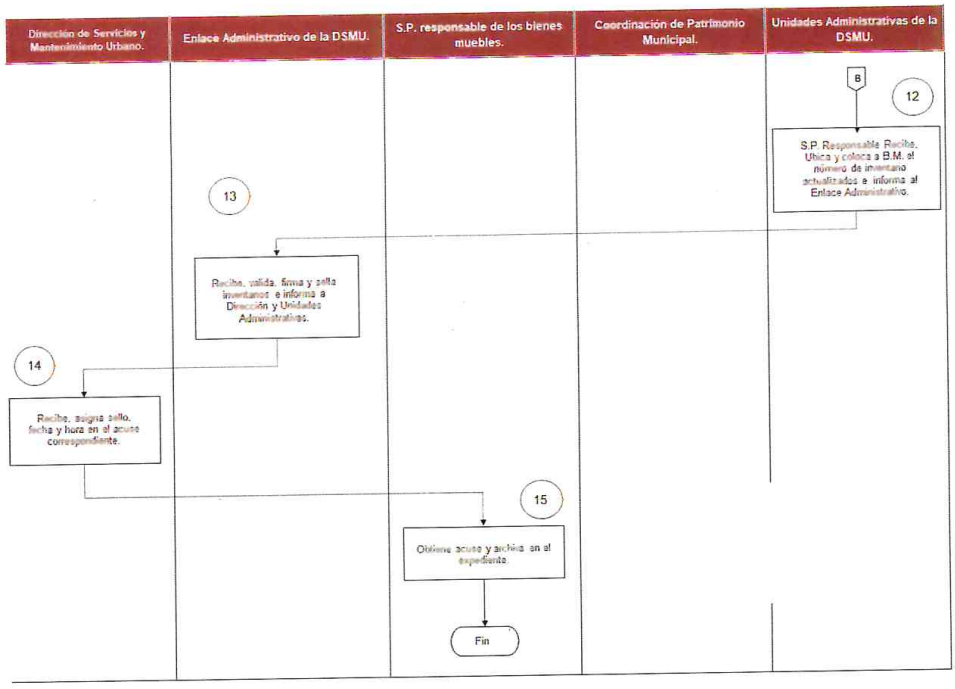
IX. Descripción de Actividades.

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

12	Subdirecciones, Coordinaciones y Departamentos de la DSMU.	Servidor Público responsable coloca o ratifica codificación a los Bienes Muebles, de los inventarios actualizados e informa al Enlace Administrativo de la DSMU.
13	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe, valida, firma inventarios e informa vía oficio a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y Unidades Administrativas.
14	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, asigna sello, fecha y hora en el acuse correspondiente.
15	S.P. responsable de los Bienes Muebles de la DSMU.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.





XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Actualización del resguardo de los Bienes Muebles a cargo de la DSMU.	Mide la Actualización y resguardo de Bienes Muebles a cargo de la DSMU.	[Actualización y resguardo de Bienes Muebles Patrimoniales actualizados. / Actualización y resguardo de Bienes Muebles Patrimoniales solicitados.] X100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No. Aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Lic. Oscar Rosales Campa.** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Integración del Programa Operativo de Adquisición de Bienes o Servicios de la DSMU.

I. Objetivo.

Mantener los procedimientos de adquisiciones de bienes y servicios, mediante su integración, desarrollo y reporte que requieren las áreas dependientes de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para contar con los insumos suficientes y otorgar los servicios públicos a la población.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Estatal.

- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egreso Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de noviembre 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamentario Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo XV Fracciones I, II. III, IV. V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

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

Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano: Es el área responsable de realizar los trámites y gestiones administrativas y financieras necesarias para elaborar el programa de adquisición de bienes y servicios, ejerciendo el presupuesto

correspondiente, sustentado la no afectación de metas en solicitudes de transferencia, traspaso y recalendarización de recursos presupuestales ante el Instituto Municipal de Planeación.

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

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

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

V. Definiciones.

Área Administrativa: Coordinación Administrativa, Dirección de Administración y Finanzas o su equivalente en dependencias y entidades públicas, responsable de la dirección, coordinación, ejecución y consolidación de información en el ejercicio del gasto público.
Asignación Presupuestaria: Importe destinado a cubrir las erogaciones previstas en programas, subprogramas y proyectos, necesarias para el logro de los objetivos y metas programadas. Estas se dividen en asignación original y asignación modificada.
Avance Programático: Es un reporte de las metas alcanzadas dentro de los programas o proyectos realizados a una fecha determinada.
Calendario de Metas: Instrumento de programación y presupuestación a través del cual se establecen fechas y períodos de avance físico, en los que deben cumplirse las metas programadas por las dependencias y organismos auxiliares.
Dictamen de Reconducción y Actualización: Documento a que se refiere el artículo 38 de la Ley de Planeación del Estado de México y municipios, que sustenta la modificación de los programas como consecuencia de la publicación, modificación o actualización del Plan Nacional de Desarrollo o en su caso, el Plan de Desarrollo del Estado de México.
DSMU: Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Ejercicio Fiscal: Período que comprende del primero de enero al treinta y uno de diciembre.
Estructura Programática: Conjunto de categorías y elementos programáticos que sirven para vincular los propósitos de las políticas públicas derivadas del Plan de Desarrollo Municipal, con la misión de la administración municipal definida por sus atribuciones legales, así como para dar orden y dirección al gasto público y conocer el rendimiento esperado de la utilización de los fondos públicos.
Formatos PbRM: Documentos diseñados por la Secretaría para anotar sistemáticamente la información de los programas a cargo de las dependencias generales y auxiliares y su correspondiente cuantificación en términos físicos y presupuestarios, lo que permite integrar el anteproyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio correspondiente y la mecánica para su ejercicio, control y evaluación una vez que ha sido autorizado por las instancias correspondientes.
Gestión para Resultados (GpR): Modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que pone énfasis en los resultados y no en los procedimientos. Identificando el qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población a lo cual denominan valor público que ocurre cuando se generan las condiciones orientadas a que todos los miembros de la sociedad disfruten de oportunidades; es decir cuando se aportan respuestas efectivas y útiles a las necesidades o demandas presentes y futuras de la población.

Manual para la Programación y Presupuestación Municipal: Documento básico para la formulación e integración del anteproyecto del presupuesto de egresos a través de formatos, instructivos e indicaciones técnicas para su llenado, a fin de facilitar el análisis y procedimiento de las asignaciones presupuestales.
Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Herramienta de planeación estratégica y evaluación del PbR para entender y mejorar la lógica interna y el diseño de los programas presupuestarios. Comprende la identificación de los objetivos de un programa (resumen narrativo), sus relaciones causales, los indicadores, medios de verificación y los supuestos o riesgos que pueden influir en el éxito o fracaso del programa presupuestario, la construcción de la matriz de indicadores permite focalizar la atención y los esfuerzos de una dependencia o entidad pública, así como retroalimentar el proceso presupuestario.
Plan de Desarrollo Municipal: Instrumento de planeación que define los propósitos y estrategias para el desarrollo del Municipio y establece las principales políticas públicas y líneas de acción que el gobierno municipal toma en consideración para elaborar los programas que se derivan de este documento rector.
Presupuesto Basado en Resultados (PbR): Instrumento de la GpR, que consiste en un conjunto de actividades y herramientas orientados a que las decisiones involucradas en el proceso presupuestario incorporen, sistemáticamente, consideraciones sobre los resultados obtenidos y esperados de la aplicación de los recursos públicos, y que motiven a las dependencias y entidades a lograrlos, con el objeto de mejorar la calidad del gasto público y la rendición de cuentas.
Programa Anual: Instrumento que permite traducir los lineamientos generales de la planeación del desarrollo económico y social del estado, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y especialidad de las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros.
SIMAT: Sistema Informático utilizado por la Tesorería Municipal, Oficialía Mayor, la Subdirección de Recursos Materiales, los Enlaces Administrativos de Dependencias y el Instituto municipal de Planeación, para la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de los programas y proyectos municipales, cuidando la racionalidad de recursos y el cumplimiento de metas institucionales. El Enlace Administrativo adscrito a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano lo hará exclusivamente para su Dependencia.

41

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- La Integración del programa de adquisición de bienes o servicios.

VIII. Políticas.

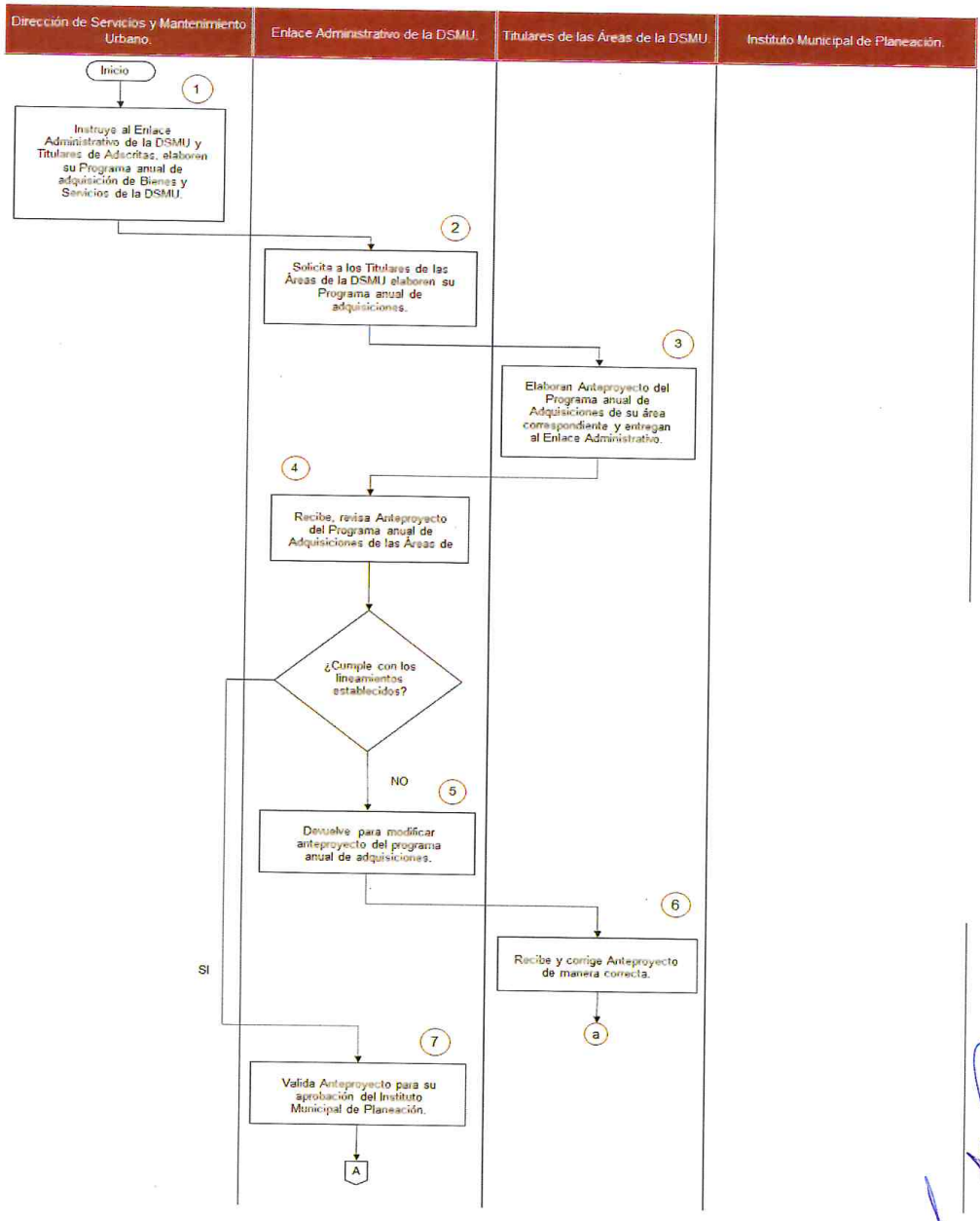
- Mantener comunicación y colaboración con los titulares de las áreas dependientes de la Dirección y Enlaces Administrativos adscritos.
- Tramitar la provisión de los bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.
- Que las dependencias y áreas adscritas a la Dirección de Servicios y Mantenimiento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

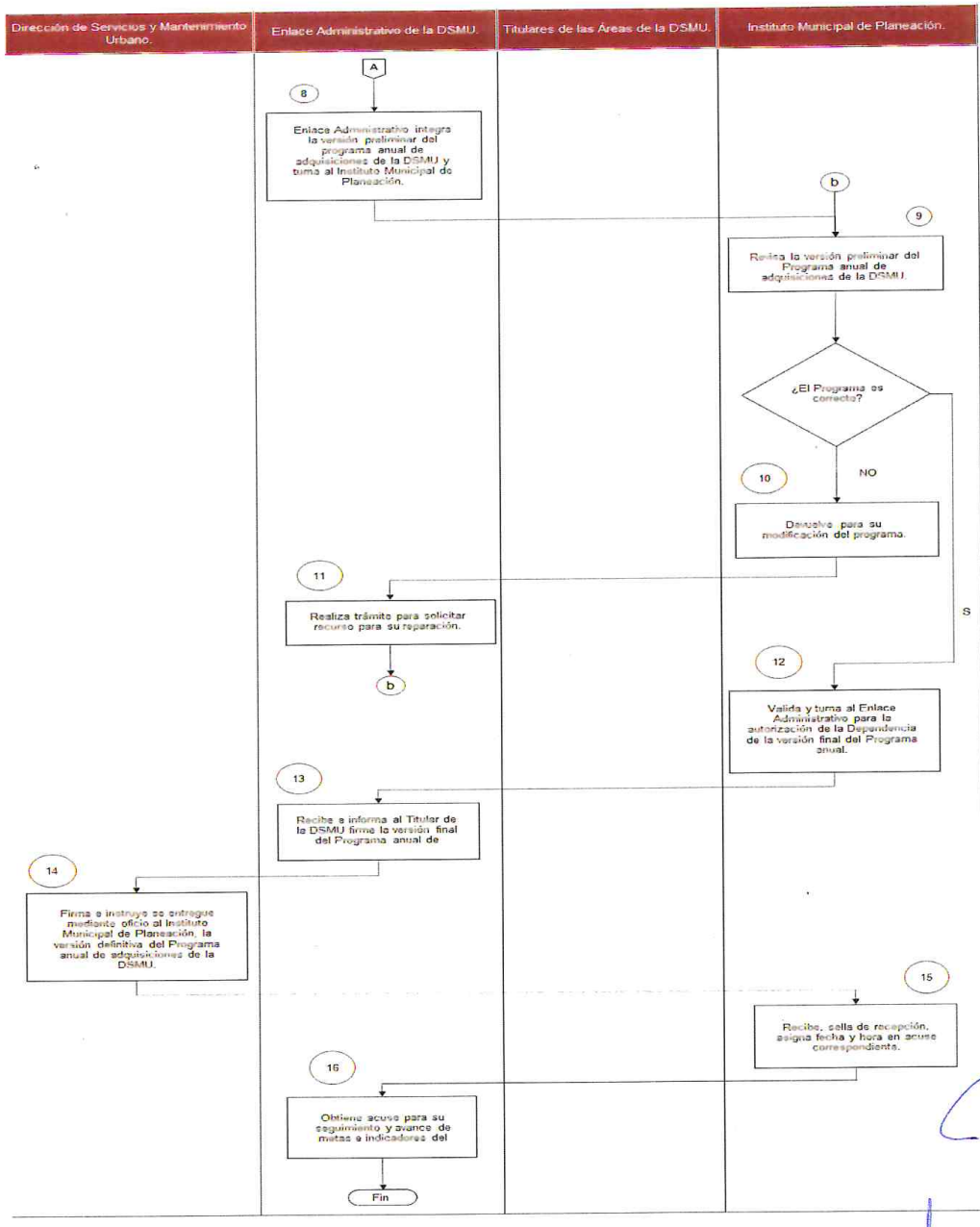
IX. Descripción de Actividades.

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

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

X. Diagrama de Flujo.



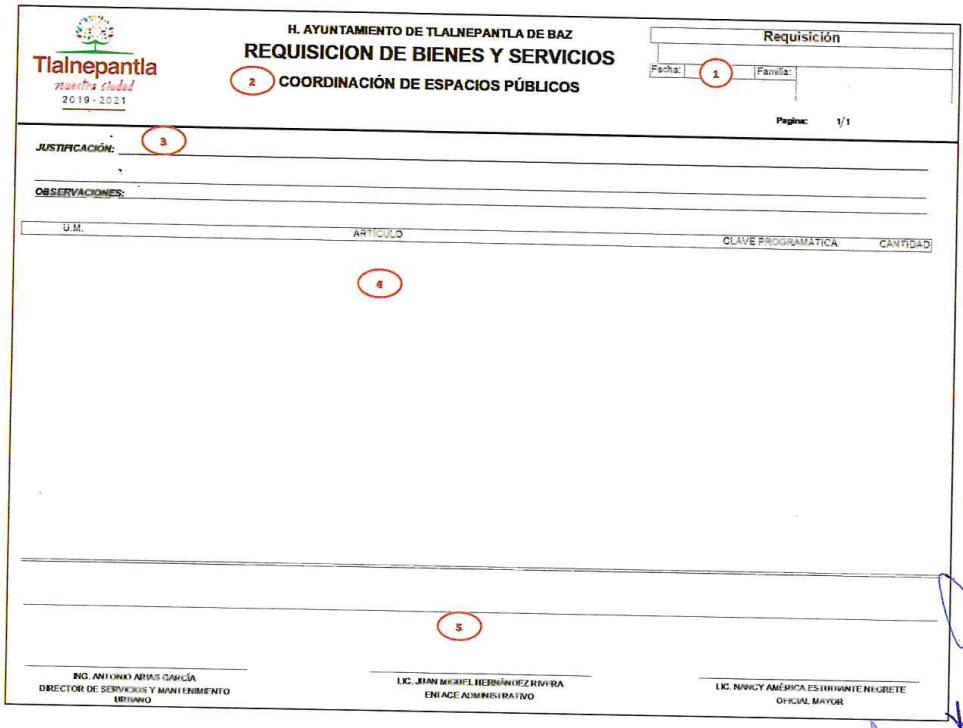

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Enlace Administrativo de la DSMU.
Titulares de las Áreas de la DSMU.
Instituto Municipal de Planeación.
A
8
Enlace Administrativo integra la versión preliminar del programa anual de adquisiciones de la DSMU y turna al Instituto Municipal de Planeación.
b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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula		Periodicidad
Integración del programa anual de adquisición de bienes o servicios de la DSMU.	Mide la Integración del programa anual de adquisición de bienes o servicios de la DSMU.	Integración del programa de adquisición de bienes o servicios solicitados. / Integración del programa de adquisición de bienes o servicios realizados.	X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-PAA-01 Requisición Bien y/o Servicio (Programa Anual de Adquisiciones).



Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

REQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

2 COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

Requisición

Fecha: 1 Familia:

Pagina: 1/1

3 JUSTIFICACIÓN:

OBSERVACIONES:

U.M.	ARTICULO	CLAVE PROGRAMATICA	CANTIDAD

4

5

ING. ANTONIO ARIAS GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

LIC. JUAN MIGUEL HERNÁNDEZ RIVERA
ENLACE ADMINISTRATIVO

LIC. NANCY AMÉRICA ESTUDIANTE NEGRETE
OFICIAL MAYOR

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS
1.- Fecha en la que se elabora el documento
2.- Nombre del Departamento que solicita el material
3.- Descripción para indicar para el cual se ocupará el material solicitado por el área
4.-Material requerido por el área usuaria para su aplicación en el territorio municipal
5.- Firmas de autorización por el Director de área, Enlace Administrativo y Oficial Mayor.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Lic. Oscar Rosales Campa.** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Gestiones Administrativas y movimientos de personal que labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Título Primero, de las Disposiciones Generales. Capítulo Primero artículos 1 al 11; Titulo Tercero, Capítulo I, artículos 45 al 48. Capítulo II, artículos 49 al 53; Capitulo 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 VI,. artículo 89; Capítulo VIII, artículos 90, 91; Capítulo IX, artículos 92 al 97. Gaceta del 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 del 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 del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

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

IV. Responsabilidades.

El Enlace Administrativo es el área administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, planear, instruir, autorizar, evaluar y

establecer los lineamientos y estrategias para la administración de los recursos humanos, en coordinación con la Oficialía Mayor.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

Personal del Enlace Administrativo, deberá:

- Elaborar, integrar y orientar a los servidores públicos en los trámites y procesos administrativos que requiera.
- Registro y control de Archivo.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Solicitud de movimiento de personal de las Dependencias y documentación correspondiente.
- Oficios de las Dependencias internas y externas en la que se solicitan realizar los trámites correspondientes a su situación laboral de los servidores públicos.

VII. Resultados.

- Autorizar los movimientos del personal que labora en la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, así como los de nuevo ingreso.

VIII. Políticas.

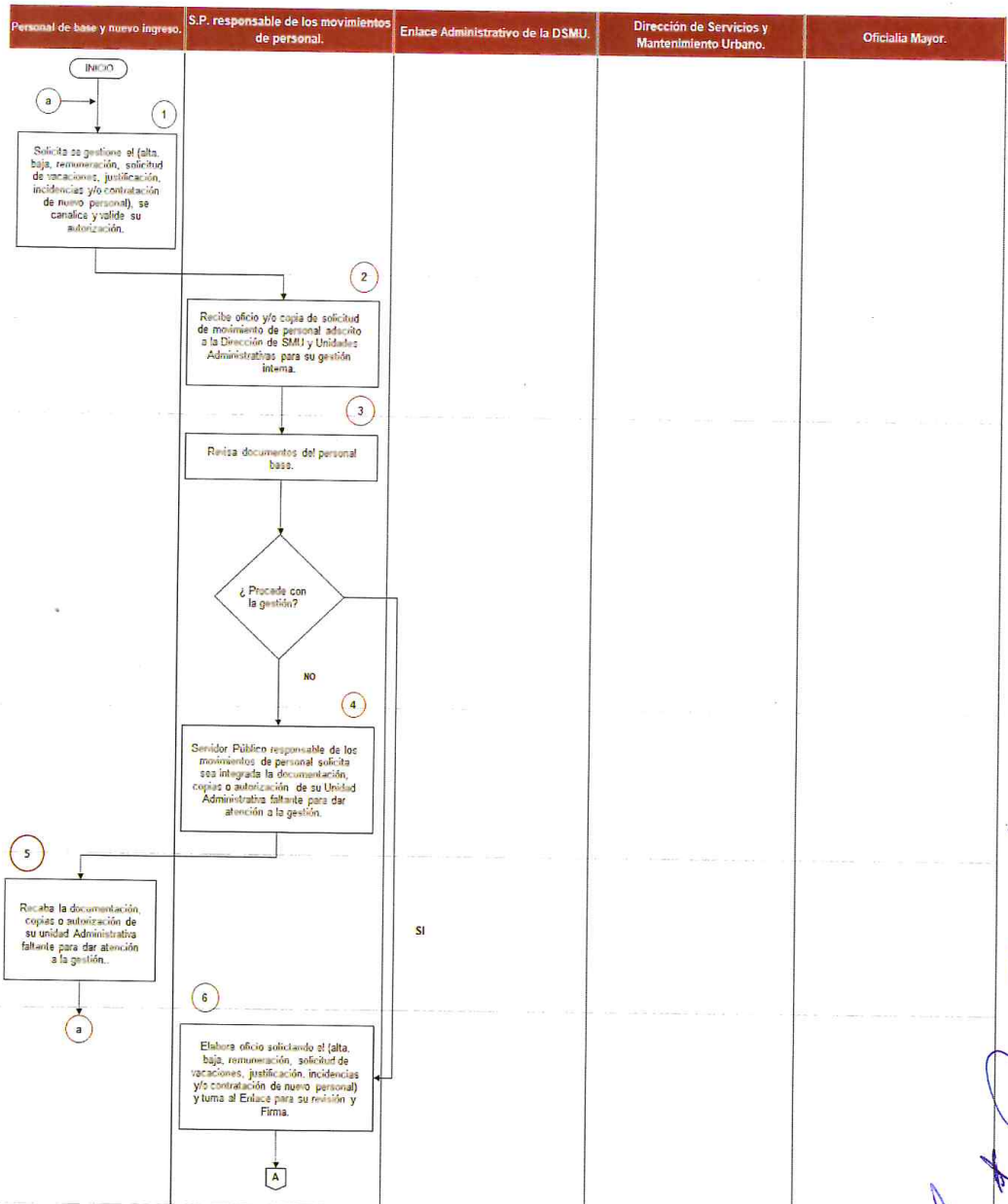
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- Contar con la documentación personal del trabajador para poder auxiliarlos en los trámites que se soliciten.
- Mantener estrecha comunicación y colaboración entre titulares, funcionarios de las Dependencias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

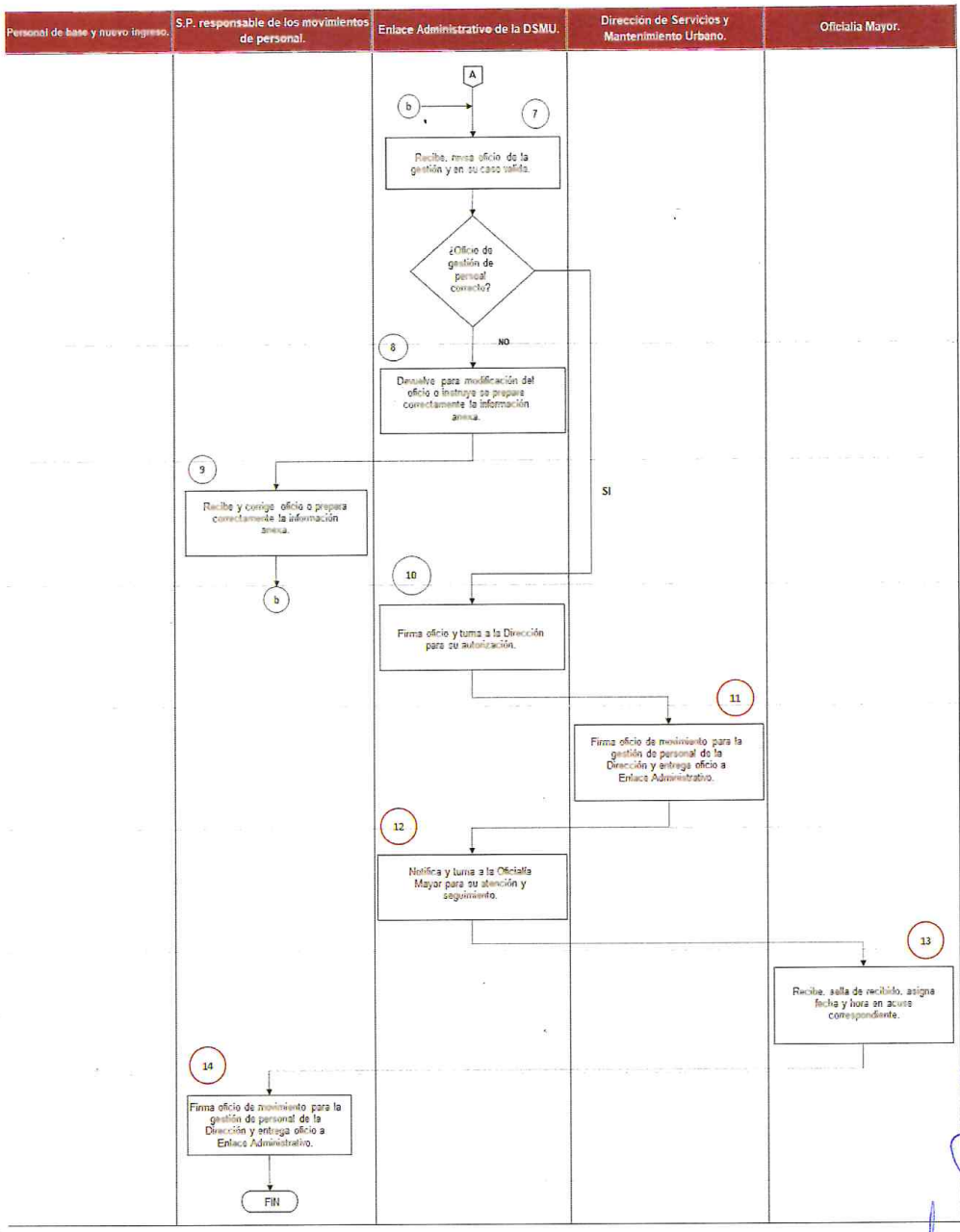
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Personal de base y nuevo ingreso.	Solicita se gestione el (alta, baja, remuneración, solicitud de vacaciones, justificación, incidencia y/o contratación de nuevo personal) canalice y valide su autorización.
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 SMU y Unidades Administrativas para su gestión interna.
3	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Revisa documentos del personal base. ¿Procede con la gestión? **No:** Servidor Público responsable de los movimientos de personal, 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.	Solicita sea integrada la documentación, copias o autorización de su Unidad Administrativa faltante para dar atención a la gestión.
5	Personal de base y nuevo ingreso.	Recaba la documentación, copias o autorización correspondiente y solicita nuevamente su gestión.
6	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Elabora oficio solicitando el (alta, baja, remuneración, solicitud de vacaciones, justificación, incidencia y/o contratación de nuevo personal) y turna al Enlace para su revisión y firma.

7	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, revisa oficio de la gestión y en su caso lo valida. ¿Oficio de gestión de personal correcto? **No:** Devuelve para modificación del oficio o instruye se prepare correctamente la información anexa. **Si:** Firma oficio y firma para turnar a la Dirección para autorización.
8	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Devuelve para modificación del oficio o instruye se prepare correctamente la información anexa.
9	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Recibe y corrige oficio o prepara correctamente la información anexa.
10	Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma oficio y firma para turnar a la Dirección para autorización.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma oficio de movimiento para la gestión de personal de la Dirección y entrega oficio a Enlace Administrativo.
12	Enlace Administrativo de la DSMU.	Notifica y turna a la Oficialía Mayor para su atención y seguimiento.
13	Oficialía Mayor.	Recibe sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Servidor Público responsable de los movimientos de personal.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.




Personal de base y nuevo ingreso.
S.P. responsable de los movimientos de personal.
Enlace Administrativo de la DSMU.
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Oficialia Mayor.
A
b
7
Recibe, revisa oficio de la gestión y en su caso valida.
¿Oficio de gestión de personal correcto?
NO
SI
8
Devuelve para modificación del oficio o instruye se prepare correctamente la información anexa.
9
Recibe y corrige oficio o prepara correctamente la información anexa.
b
10
Firma oficio y turna a la Dirección para su autorización.
11
Firma oficio de movimiento para la gestión de personal de la Dirección y entrega oficio a Enlace Administrativo.
12
Notifica y turna a la Oficialía Mayor para su atención y seguimiento.
13
Recibe, sella de recibido, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Firma oficio de movimiento para la gestión de personal de la Dirección y entrega oficio a Enlace Administrativo.
FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Gestiones Administrativas y movimientos de personal que labora en la DSMU.	Mide las Gestiones Administrativas y movimiento de personal.	[Gestiones administrativas movimientos de personal atendidas. / Gestiones administrativas y movimientos de personal recibidas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-MP-01

FORMATO DE MOVIMIENTO DE PERSONAL

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

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

OBSERVACIONES: (6)

TIPO DE PUESTO DEL PERSONAL

(7) FUNCIONARIO ☐ CONFIANZA ☐ SINDICALIZADO ☐

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

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO.
1. **FECHA:** Fecha en que se realiza el llenado del formato.
2. **PARA APLICAR A PARTIR DEL:** Fecha en que se aplicara el ingreso a laborar.
3. **ALTA:** Tipo de movimiento.
4. **BAJA:** Motivo por el cual se realizó la baja del personal a sustituir.
5. **CAMBIO:** Solicitud de trámite a realizar como el cambio de categoría, tipo de plaza, adscripción, gratificación o compensación.
6. **OBSERVACIONES:** Anotar los nombres del personal que causa baja, así como el del que ocupara la plaza para laborar, categoría, adscripción y motivo de la baja.
7. **TIPO DE PUESTO DE PERSONAL:** Se marcará la casilla dependiendo el tipo de plaza disponible a ocupar (Lista de raya, Confianza, Funcionario y/o Sindicalizado)
8. **NOMBRE:** Nombre de la persona que ingresará a laborar.
9. **C.U.R.P.:** Clave Única de Registro de Población de la persona que ingresará a laborar.
10. **NO. EMPLEADO:** Número de identificación asignado por parte de la Oficialía Mayor
11. **CLAVE DE COBRO:** Clave en número del departamento o área de adscripción.
12. **NÚMERO DE ISSEMyM.:** Número asignado por parte del servicio médico otorgado por el ingreso a este H. Ayuntamiento.
13. **CATEGORÍA:** Lugar que ocupa una determinada persona o cargo institucional.
14. **ADSCRIPCIÓN.** Lugar o área donde el personal prestará sus servicios.
15. **SUELDO MENSUAL BRUTO:** Sueldo otorgado de acuerdo con el tabulador.
16. **GRATIFICACIÓN MENSUAL:** Gratificación otorgada de acuerdo con el tabulador.
17. **COMPENSACIÓN MENSUAL:** Compensación otorgada de acuerdo con el tabulador.
18. **REGISTRA ASISTENCIA EN:** Lugar asignado en donde registrará entrada y salida a través del sistema biométrico para el control de asistencia.
19. **HORARIO LABORAL:** 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.
20. **SUSTITUCIÓN:** Nombre de la persona que causó baja en el servicio público.
21. **No. DE EMPLEADO:** Número de identificación asignado por parte de la Oficialía Mayor.
22. **FECHA DE BAJA:** Fecha en que causó baja el personal a sustituir.
23. **ADSCRIPCIÓN:** Lugar o área donde el personal prestará sus servicios.
24. **SUELDO MENSUAL BRUTO:** Sueldo otorgado de acuerdo con el tabulador.
25. **GRATIFICACIÓN MENSUAL:** Gratificación otorgada de acuerdo con el tabulador.
26. **COMPENSACIÓN MENSUAL:** Compensación otorgada de acuerdo con el tabulador.
27. **DIRECCIÓN SOLICITANTE:** Nombre y firma del Director del área solicitante.
28. **OFICIAL MAYOR:** Nombre y firma.
29. **SUBDIRECTOR DE CAPITAL HUMANO:** Nombre y firma.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Lic. Oscar Rosales Campa.** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Reparación y Mantenimiento de los vehículos a cargo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Artículo 15 Fracción, III, VIII, IX y XVII. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de la Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Establecer las políticas y procedimientos necesarios para la administración de los recursos materiales y financieros asignados a las unidades administrativas.
- Evaluar los controles de mantenimiento del parque vehicular asignado a la Dirección.
- La Dirección autoriza, valida y supervisa, respectivamente, 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.

Enlace Administrativo Dirección de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

- Elaborar la orden de reparación y supervisa, respectivamente, la reparación de vehículos y su costo aplicado.
- Revisar que las solicitudes de reparación de vehículos sean respaldadas mediante el Memorándum elaborado en el SIMAT, con la firma del titular respectivo.
- Con autorización de la Dirección, dictar las políticas técnicas de mantenimiento preventivo de las unidades propiedad del Ayuntamiento.
- Verificar juntamente con las dependencias competentes el buen funcionamiento y mantenimiento del equipo y vehículos que sean utilizados por el personal que labora en la Dirección.
- Hacer del conocimiento de la Coordinación de Patrimonio Municipal, de las adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos correspondientes.

El Taller Municipal, deberá:

- Realizar las reparaciones mecánicas que avale el Departamento de control vehicular.

V. Definiciones.

Bien Patrimonial: Bien que se debe inventariar como propiedad de la institución.
Mantenimiento vehicular: Dar servicio a los vehículos del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
Parque vehicular: Vehículos con los que cuenta el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
Resguardo: Control de bienes y valores para evitar que se realicen con ellos actividades no permitidas o fraudulentas.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Realizar las reparaciones vehiculares autorizadas.

VIII. Políticas.

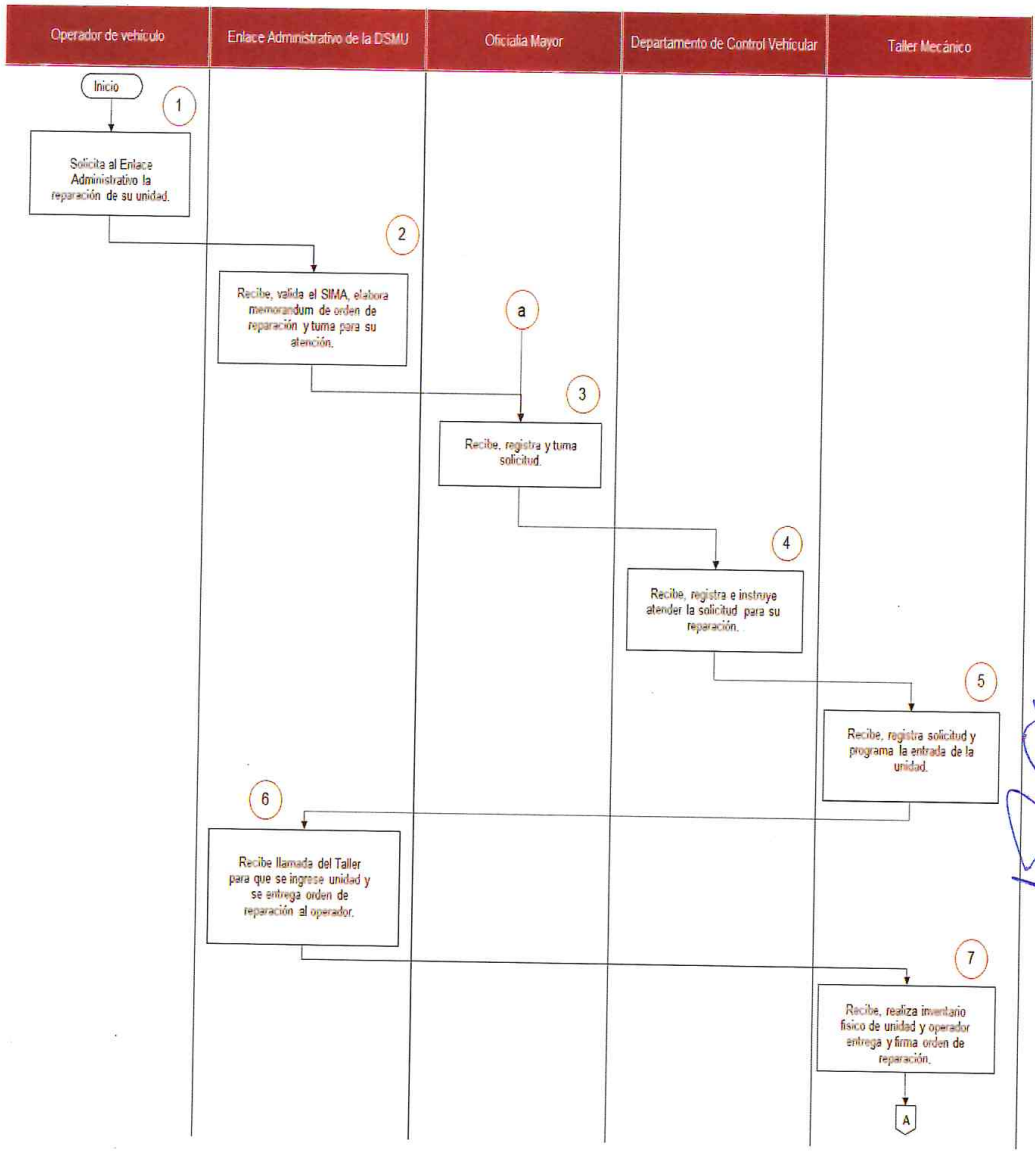
- Elaborar orden de reparación para ingresar unidad al taller Municipal.
- Realizar inventario físico de la unidad al ingresar vehículo a taller municipal o externo.

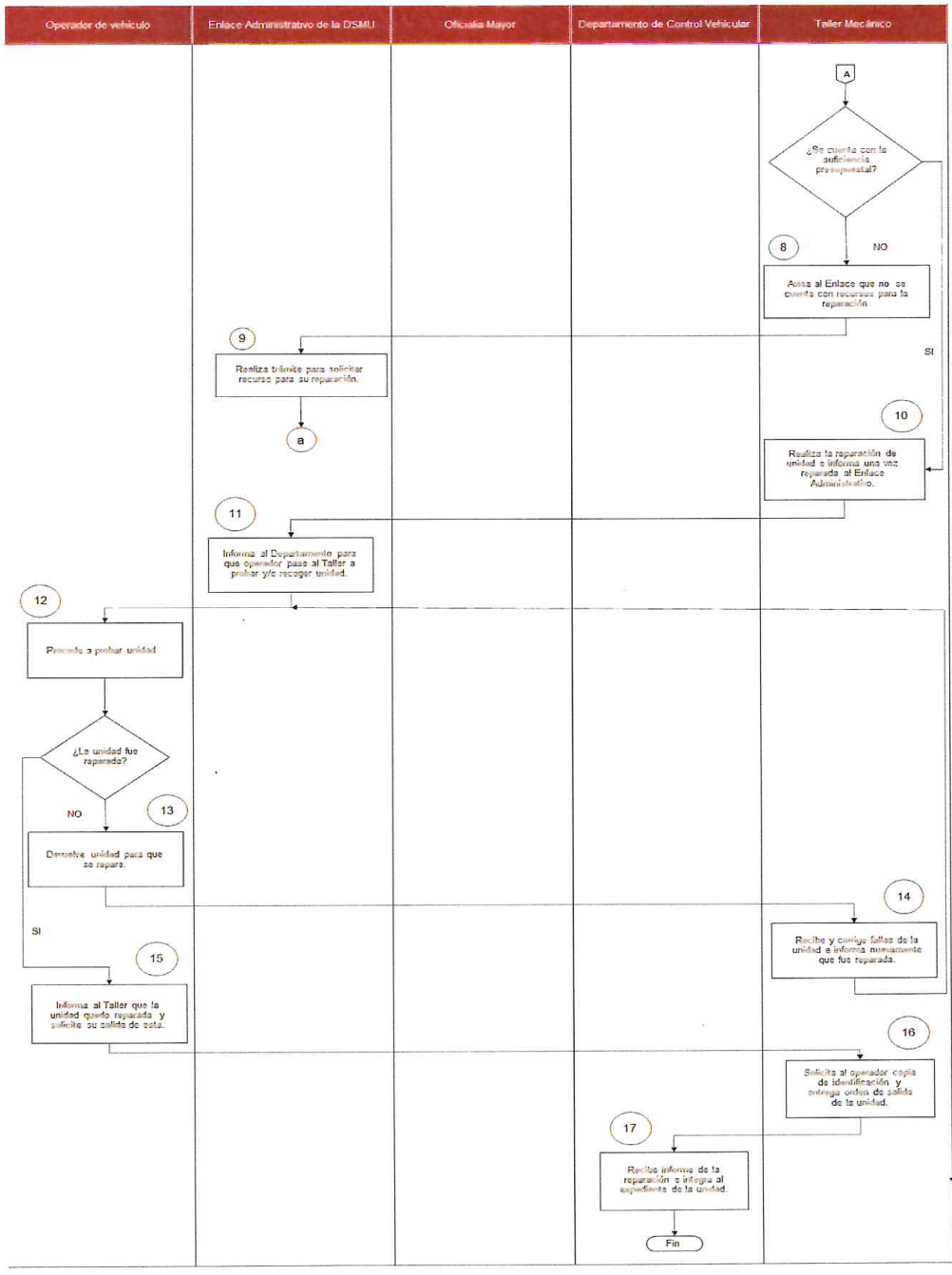
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Operador de vehículo.	Operador solicita al Enlace Administrativo, la reparación de su unidad.
2	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe, valida el SIMA, elabora MEMORANDUM de orden de reparación y turna para su atención.
3	Oficialía Mayor.	Recibe, registra y turna solicitud de reparación de vehículo.
4	Departamento de control vehicular.	Recibe, registra e Instruye atender la solicitud para su reparación.
5	Taller mecánico.	Recibe registra solicitud y programa la entrada de la unidad.
6	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe llamada del Taller para que se ingrese unidad y se entrega orden de reparación al operador.

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

X. Diagrama de Flujo.



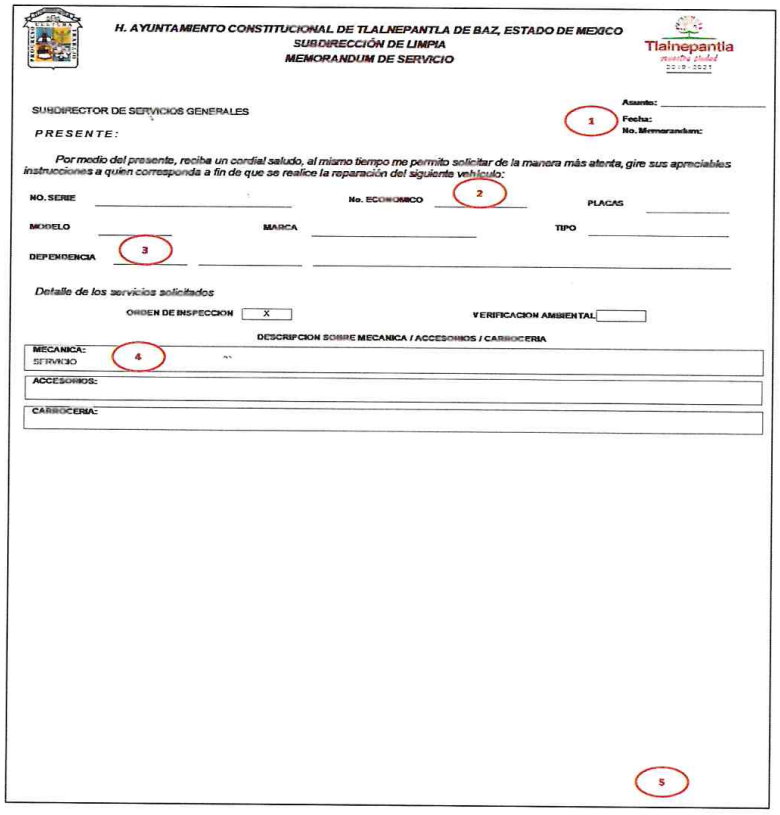

Operador de vehículo
Enlace Administrativo de la DSMU
Oficialía Mayor
Departamento de Control Vehicular
Taller Mecánico
A
¿Se cuenta con la suficiencia presupuestal?
8
NO
Avisa al Enlace que no se cuenta con recursos para la reparación
SI
9
Realiza trámite para solicitar recurso para su reparación.
a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

XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-EA-MOR-01 Memorándum Orden de Reparación.



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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

SUBDIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES
PRESENTE:

Asunto:
1
Fecha:
No. Memorandum:

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

NO. SERIE _____ No. ECONOMICO 2 _____ PLACAS _____

MODELO _____ MARCA _____ TIPO _____

DEPENDENCIA 3 _____ _____

Detalle de los servicios solicitados

ORDEN DE INSPECCION [X] VERIFICACION AMBIENTAL [ ]

DESCRIPCION SOBRE MECANICA / ACCESORIOS / CARROCERIA

MECANICA: SERVICIO 4

ACCESORIOS:

CARROCERIA:

5

Instructivo de llenado: **Memorándum Orden de Reparación.**
1. Fecha: se captura la fecha en que se elabora el documento.
2. No. Económico: en esta opción nos arroja un listado con todos los vehículos de esta Dirección, toda vez que es encontrado el vehículo requerido es seleccionado para dar trámite a su servicio.
3. Dependencia: en esta opción, así como en la anterior refleja un listado con las distintas áreas de adscripción, con las cuales cuenta esta Dirección, toda vez que es encontrado el área requerida es seleccionado para continuar con el trámite.
4. Mecánica: en este apartado se captura la descripción del servicio o reparación a realizarle al vehículo en cuestión.
5. Vo. Bo.: aquí se recaba la firma, con la cual se autorizan todos los pasos anteriores y así mismo da legitimidad al documento.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Lic. Oscar Rosales Campa.** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Procedimiento para el suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Municipal.

- Reglamentario Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo XV Fracciones II. III, IV. V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

- Gestionar los recursos materiales, financieros y capital humano que garanticen la operatividad de los programas a ejecutar conforme a los tiempos requeridos y sujeto a la normatividad aplicable, ejerciendo el presupuesto correspondiente, sustentando la no afectación de metas de sus programas y proyectos.
- Coadyuvar en la elaboración del Presupuesto Anual de Egresos basado en los programas, metas y acciones anuales con base en el Plan de Desarrollo Municipal juntamente con el director y titulares de cada área administrativa.

- Elaborar, juntamente con el titular de la dependencia o entidad a la que se encuentre adscrito, el Programa operativo apegado a lo establecido en el Presupuesto de Egresos, así como sus programas, metas y acciones, en base al Plan de Desarrollo Municipal
- Presentar al director, el control y seguimiento de los recursos materiales y consumibles que soliciten las unidades administrativas de la Dirección.
- Vigilar la aplicación correcta de los recursos para su mejor aprovechamiento.

Oficialía Mayor: Es la Dependencia que establece los lineamientos y estrategias para la entrega de los bienes y servicios requeridos para liberar la requisición en los tiempos y formas establecidos.
Instituto Municipal de Planeación: Es la Dependencia que aprueba las transferencias, traspasos y recalendarizaciones presupuestales, de acuerdo con oficio girado por el titular de la Dependencia solicitante en el que sustenta no afectar sus metas,

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

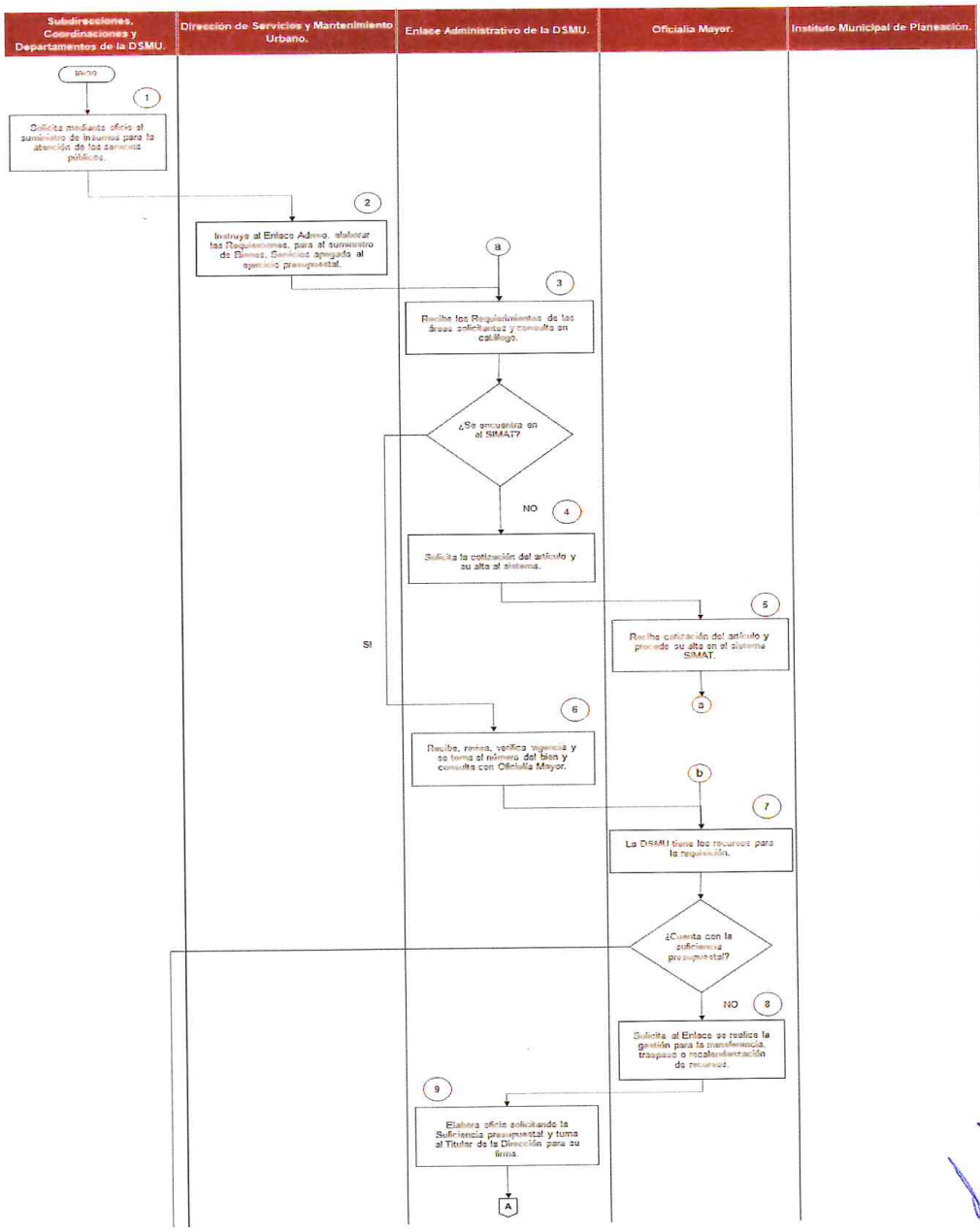
- Mantener comunicación y colaboración con los titulares de las áreas dependientes de la Dirección y Enlaces Administrativos adscritos.
- Tramitar la provisión de los bienes y servicios requeridos en tiempo y forma.
- Que las dependencias y áreas adscritas a la Dirección de Servicios y Mantenimiento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

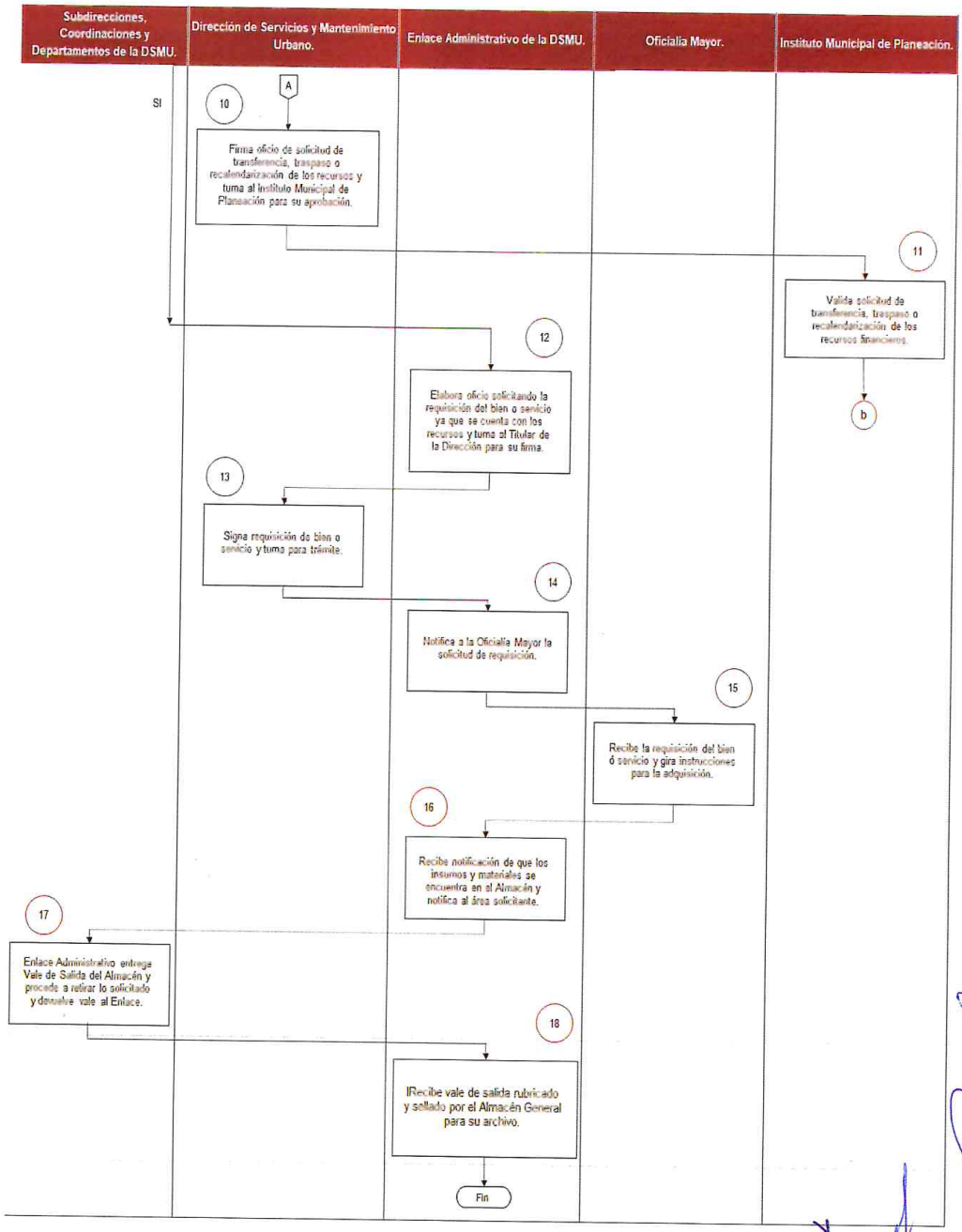
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Subdirección, Coordinación y Departamentos de la DSMU.	Solicita mediante oficio el suministro de insumos para la atención de los servicios públicos.

2	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Instruye al Enlace Administrativo elaborar las Requisiciones de Bienes y/o Servicios, apegado al ejercicio presupuestal.
3	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe los requerimientos del Área solicitante y verifica su alta y vigencia. ¿Se encuentra en el SIMAT? **No:** Solicita la cotización del insumo solicitado y su alta en el sistema. **Si:** Revisa y verifica vigencia y se toma el número del bien.
4	Enlace Administrativo de la DSMU.	Solicita la cotización del insumo solicitado y su alta en el sistema.
5	Oficialía Mayor.	Recibe cotización del artículo y procede a realizar su alta en el sistema SIMAT.
6	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe, revisa, verifica vigencia y se toma el número del bien y consulta con Oficialía Mayor.
7	Oficialía Mayor.	Cuenta con los recursos ¿Se cuenta con la suficiencia? No: Solicita se realice la gestión para la transferencia, traspaso o recalendarización de recursos. Si: Se elabora la gestión para la requisición de los insumos solicitados.
8	Oficialía Mayor.	Solicita se realice la gestión para la transferencia, traspaso o recalendarización de recursos con la aprobación del Instituto Municipal de Planeación.
9	Enlace Administrativo de la DSMU.	Elabora oficio solicitando la Suficiencia presupuestal y turna al Titular de la Dirección para su firma.
10	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Firma oficio de solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos y turna al Instituto Municipal de Planeación para su aprobación.
11	Instituto Municipal de Planeación.	Valida solicitud de transferencia, traspaso o recalendarización de los recursos financieros..
12	Enlace Administrativo de la DSMU.	Se elabora la gestión para la requisición de los insumos solicitados y turna para su firma a Dirección.
13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Signa requisición de bien o servicio y turna para trámite
14	Enlace Administrativo de la DSMU.	Notifica a la Oficialía Mayor la solicitud de requisición.
15	Oficialía Mayor.	Recibe la requisición del bien ó servicio y gira instrucciones para la adquisición.
16	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe notificación de que los insumos y materiales se encuentran en el Almacén y notifica al área solicitante.
17	Subdirección, Coordinación y Departamentos de la DSMU.	Enlace Administrativo entrega Vale de Salida del Almacén y procede a retirar lo solicitado y devuelve vale al Enlace.
18	Enlace Administrativo de la DSMU.	Recibe vale de salida rubricado y sellado por el Almacén General para su archivo.

X. Diagrama de Flujo.




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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Procedimiento para el suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la DSMU.	Procedimiento para el suministro de Bienes y Servicios para las áreas de la DSMU.	[Procedimiento y suministro de bienes y servicios para las áreas de la DSMU solicitados. / Procedimiento y suministro de bienes y servicios para las áreas de la DSMU recibidos.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-CA-01 Cotización de Artículos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

OFICIALÍA MAYOR
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE COTIZACIONES

NÚMERO DE OFICIO O SOLICITUD (1)	FECHA (2)	SOLICITUD DE		TRÁMITE	HOJA
		COTIZACION	VIGENCIA	ORDINARIO	1 DE 1
ÁREA SOLICITANTE : DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO					NUMERO DE CONTROL

PARTIDA No.	DESCRIPCION DEL BIEN Y/O SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIDA O TAMAÑO	MODELO O No. DE PARTE	TIPO	COLOR	CLASE/ FAMILIA	NÚMERO DE BIEN SIMA	PARTIDA PRESUPUESTAL
	(3)			(4)						(5)

INSTRUCTIVO DE LLENADO FORMATO DE COTIZACIÓN DE BIENES O SERVICIO
1.-Número consecutivo de la elaboración del documento 2.- Fecha de elaboración del documento 3.- Bien o Servicio que se manda a cotizar a la Subdirección de Recursos Materiales 4.-Número de Bien para la realización de la adquisición de bien o servicio cotizado 5.-Partida Presupuestaria que se afecta para la adquisición del bien o servicio 6.-Justificación del bien o servicio requerido por el área usuaria 7. Firma de Autorización del Enlace Administrativo

DSMU-SP-02 Suficiencia Presupuestal.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019-2021

1

Fecha de Solicitud de Verificación		Fecha de Verificación		No. de Requisición	4
Dirección 2					
Concepto 3				No. de Verificación	5

Clave								Clave Unidad Responsable	Unidad Responsable	Partida Pal.	Concepto Partida Presupuestal	Presupuesto Autorizado Anual	Saldo Disponible a la fecha de Verificacion	Importe del Recurso solicitado	Transferencia	Saldo por Ejercer Anual
Finalidad	Función	Subfun.	Programa	Subprog.	Proyecto	Fte. Fin.										
			6					7		8	9	10		11	12	13
TOTALES:																

ELABORÓ

SOLICITADO

14

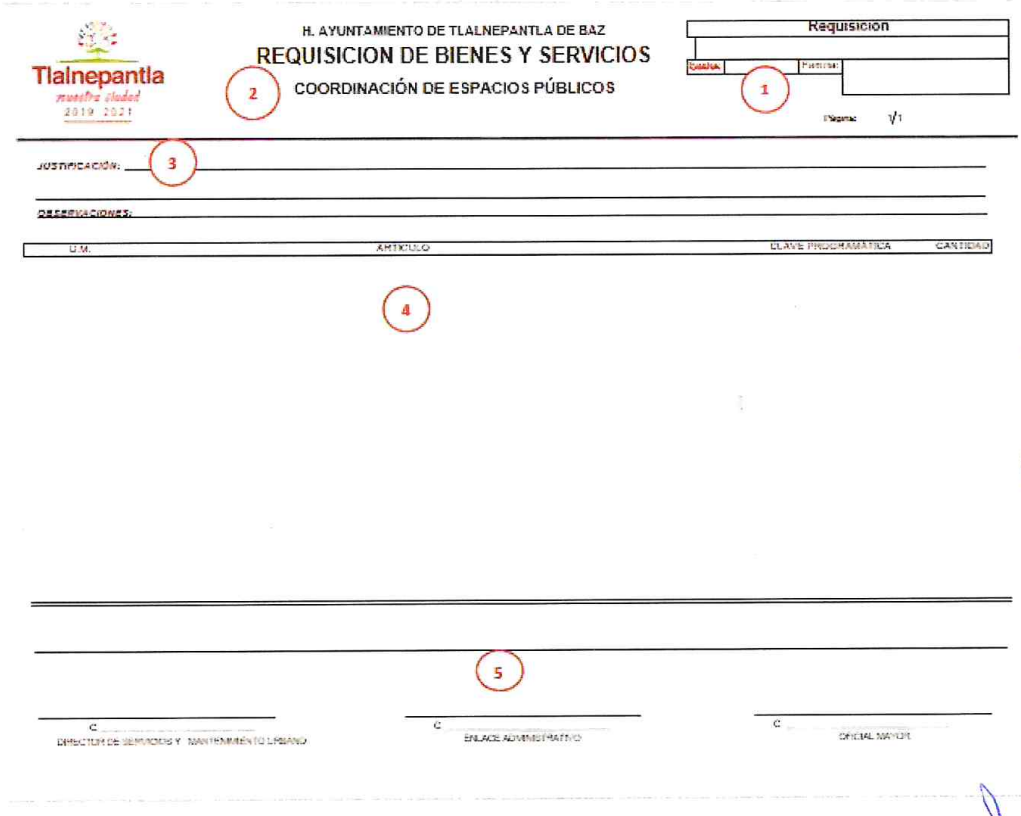
DIRECTOR SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

ENLACE ADMINISTRATIVO

Pagina

INSTRUCTIVO DE LLENADO: VERIFICACION PRESUPUESTAL	
1.-Fecha de elaboración de la verificación presupuestal	2.-Nombre del Área solicitante
3.-Justificacion para que se requiere el bien o servicio	4.-Número de requisición
5.-Número de la verificación presupuestal	6.-Estructura programática
7.-Nombre de la entidad afectada presupuestalmente	8.-Número de la partida presupuestal afectada
9.-Nombre de la partida afectada	10.-Presupuesto autorizado en la partida
11.-Saldo disponible a la fecha de la verificación	12.-Importe solicitado para la adquisición del bien o servicio
13.-Saldo por ejercer del presupuesto asignado a la partida	14.-firmas de autorización

DSMU-RBS-03 Requisición Bien y/o Servicio.



INSTRUCTIVO DE LLENADO: REQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS
1.- Fecha en la que se elabora el documento
2.- Nombre del Departamento que solicita el material
3.- Descripción para indicar para el cual se ocupará el material solicitado por el área
4.-Material requerido por el área usuaria para su aplicación en el territorio municipal
5.- Firmas de autorización por el Director de área, Enlace Administrativo y Oficial mayor.

DSMU-JRP-04 Justificación para recalendarizaciones presupuestales.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad

"2019. Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur."

FORMATO DE JUSTIFICACIÓN PARA RECALENDARIZACIONES PRESUPUESTALES

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: (1)
No. DE ENTIDAD: (2)
MES DE ORIGEN: (3)
No. DE AFECTACIÓN: (5)
MES DESTINO: (4)

NÚMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO	NOMBRE DE ACCIÓN SUSTANTIVA Y % DE AVANCE	MONTO TOTAL A RECALENDARIZAR	JUSTIFICACIÓN
(6)	(7)	(8)	(9)

(10)

Enlace Administrativo de la DSMU

Director de Servicios y Mantenimiento Urbano

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

Activar Windows
Ve a Configuración

INSTRUCTIVO DE LLENADO: JUSTIFICACIÓN PARA RECALENDARIZACIONES PRESUPUESTALES
1.-Nombre de la dependencia que solicita la recalendarización del presupuesto
2.-Nombre de la entidad que se afecta presupuestalmente
3.-Mes que se solicita retirar el presupuesto
4.-Mes al que se incrementa el recurso
5.-Número de afectación del formato
6.-Nombre del proyecto que se afecta
7.-Nombre de la acción que se beneficiará con la recalendarización
8.-Monto a recalendarizar
9.-Jutificiación para realizar la recalendarización ante la UIPPE
10.-Firmas de autorización por parte del Enlace Administrativo y el Director

DSMU-TP-05 Traspasos Presupuestales.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla

FORMATO DE JUSTIFICACIÓN PARA TRASPASOS PRESUPUESTALES

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: (1)
PARTIDA ORIGEN: (2)
MONTO TOTAL DEL TRASPASO SOLICITADO:

No. DE AFECTACIÓN: (4)
PARTIDA DESTINO: (3)

ORIGEN		DESTINO		
NÚMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO DEL QUE SE DISMINUYEN RECURSOS	NOMBRE DE ACCIÓN SUSTANTIVA Y % DE AVANCE	NÚMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO AL QUE SE ENVIAN LOS RECURSOS	NOMBRE DE ACCIÓN SUSTANTIVA Y % DE AVANCE	JUSTIFICACIÓN
(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

(10)

Enlace Administrativo de la DSMU

Director de Servicios y Mantenimiento Urbano

INSTRUCTIVO DE LLENADO: TRASPASOS PRESUPUESTALES
1.-Nombre de la Dependencia que solicita traspaso presupuestal
2.-Partida de origen
3.-Partida en la cual se solicita el traspaso
4.-Número de afectación del formato
5.-Nombre del proyecto que se afecta
6.-Nombre de la acción que se afecta
7.-Nombre del proyecto que se incrementa
8.-Nombre de la acción que se incrementa
9.-Justificación para el traspaso para el cual se necesitará el bien o servicio
10.-Firmas de autorización

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Lic. Oscar Rosales Campa.** Enlace Administrativo de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**



Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.

Coordinación de Iluminación.

Desrame de árboles que afectan el alumbrado público.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

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.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización). 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, Título Octavo, artículo 139 Fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción I, Subsección 1 artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Iluminación, deberá:

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

El encargado de cuadrilla, deberá:

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

El operador de la unidad, deberá:

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

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

Personal habilitado de la Coordinación de Iluminación, deberán:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

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

V. Definiciones.

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.
Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
Línea de suministro eléctrico: Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
Postería: Soporte metálico que va anclado al piso para colocar luminaria.
A.P.: Alumbrado Público.
C.I.: Coordinación de Iluminación.
DSMU: Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1. Ubicación precisa del lugar donde se requiere la poda de árboles (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

3) Descripción breve de las características del servicio solicitado.

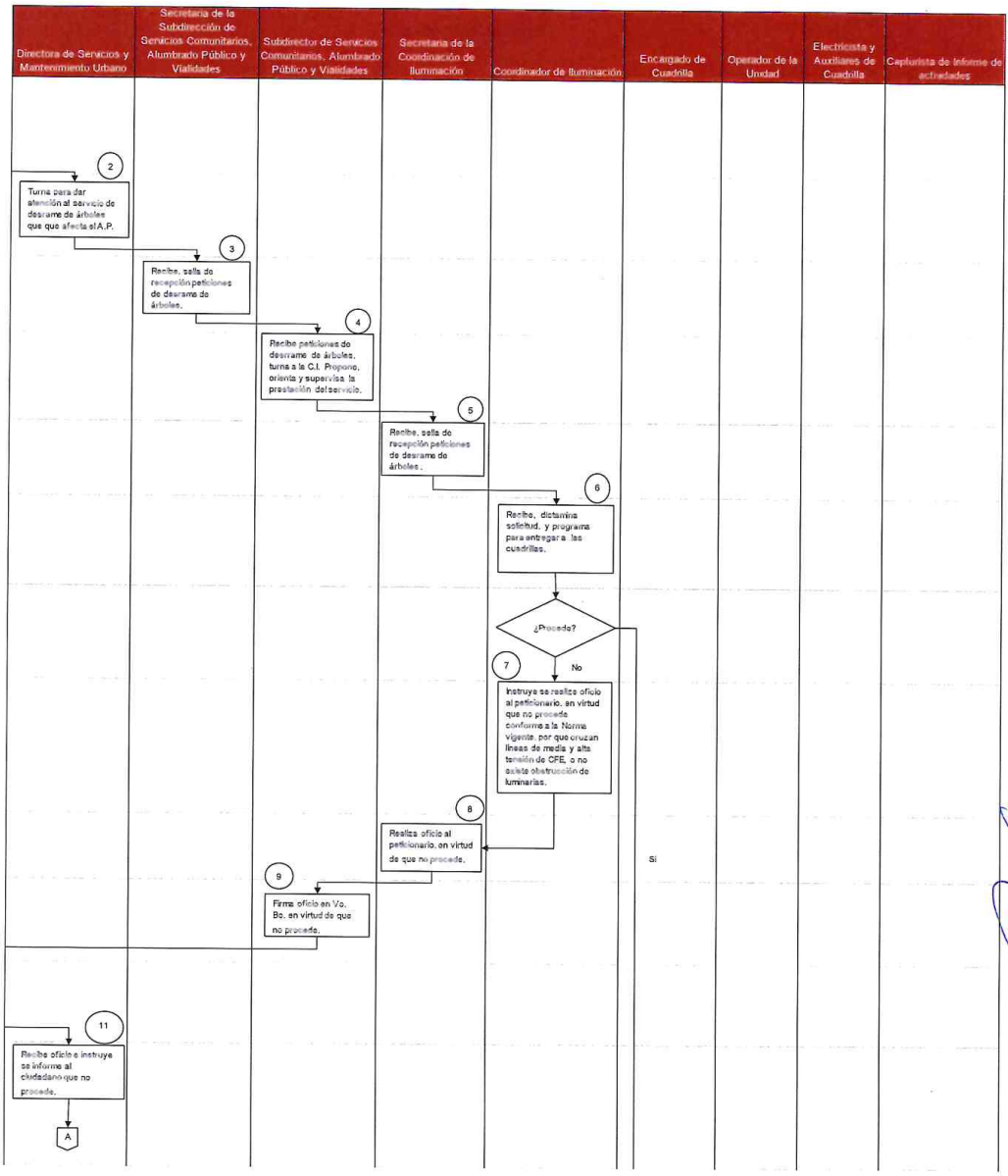
- Solo se realizará la poda del follaje de los árboles que obstruyan la iluminación.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- No procederá el servicio en donde crucen líneas de Media y Alta tensión de CFE.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

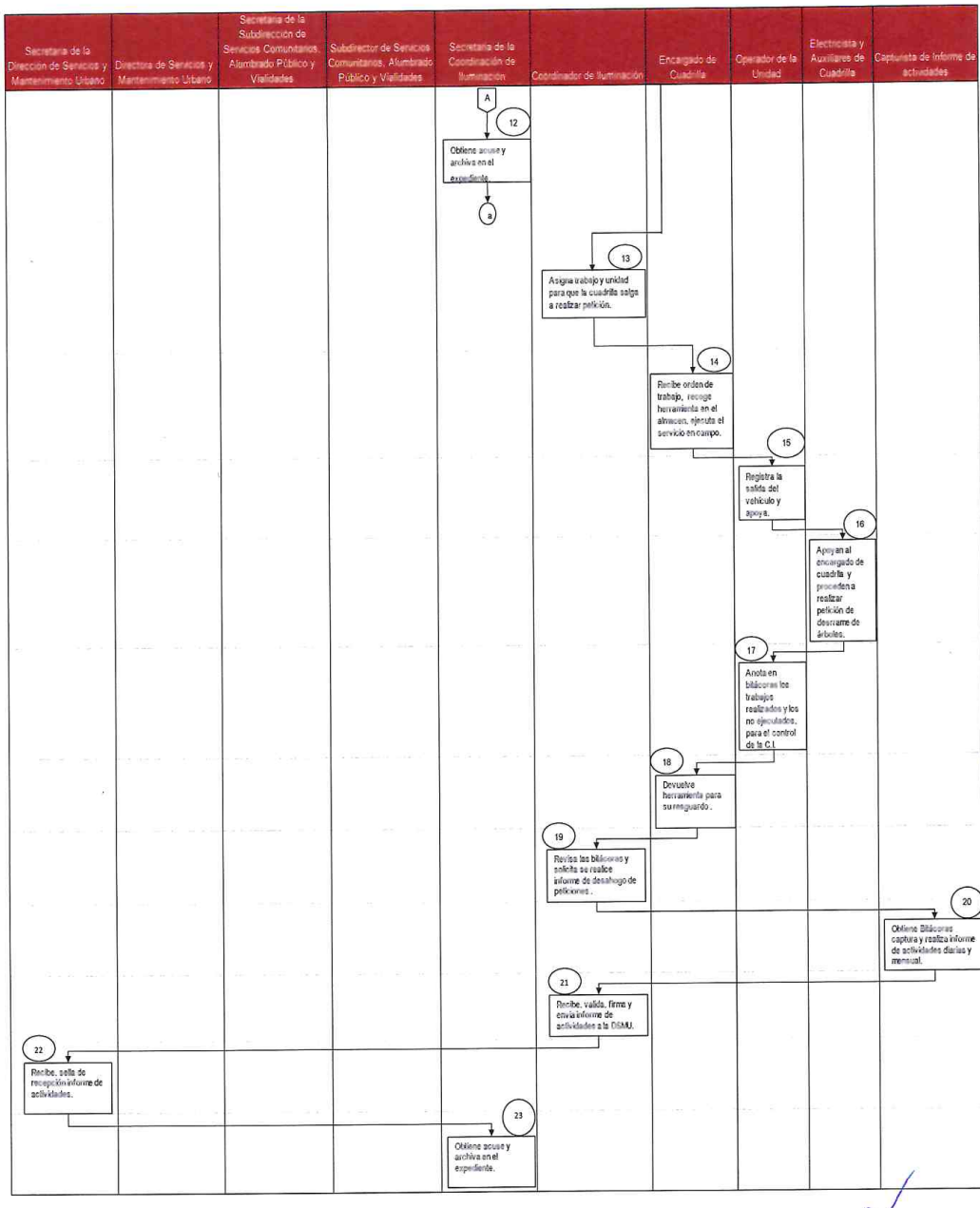
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles que afecta el Alumbrado Público.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de desrame de árboles que afecta el Alumbrado Público.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de desrame de árboles, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de desrame de árboles.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Se realiza oficio indicando que no procede la petición de desrame de árboles. **Si:** Da seguimiento a la petición de desrame de árboles.
7	Coordinador de Iluminación.	Instruye se realice oficio señalando que no procede y se devuelve a la DSMU, en virtud que no procede conforme a la Norma vigente, por que cruzan líneas de media y alta tensión de CFE, o no existe obstrucción de ramas para la iluminación.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.

11	Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe oficio e instruye se haga llegar respuesta de atención al ciudadano, que no procede su petición de desrame de árboles de acuerdo a la Norma vigente, por que cruzan líneas de media y alta tensión de CFE, o no existe obstrucción de ramas para su iluminación.
12	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.
13	Coordinador de Iluminación.	Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14	Encargado de Cuadrilla.	Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacén autorizado y ejecuta los servicios en campo.
15	Operador de la Unidad.	Revisa y mantiene el vehículo en buenas condiciones para su operación, registra la salida del vehículo, apoya al encargado de cuadrilla o electricista.
16	Electricista, y Auxiliares de Cuadrilla.	Apoyan al encargado de cuadrilla, proceden a realizar petición de desrame de árboles.
17	Operador de la Unidad.	Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados en su turno, para el control de la Coordinación de Iluminación.
18	Encargado de Cuadrilla.	Devuelve herramienta para su resguardo.
19	Coordinador de Iluminación.	Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20	Capturista de Informe de Actividades de la Coordinación de iluminación.	Obtiene bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensuales.
21	Coordinador de Iluminación.	Recibe, valida, firma y envía informe mensual de actividades a la DSMU.
22	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción informe mensual de actividades realizadas.
23	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.




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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Desrame de árboles que afectan el alumbrado público.	Mide el desrame de árboles que afectan el alumbrado público.	[Desrame de árboles que afectan el alumbrado público atendidos. / Desrame de árboles que afectan el alumbrado público atendidos.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de control del parque vehicular CPV-01.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

PRIMER TURNO: 1 **VELADOR:** 2 **FECHA:** 3

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
4	5	6	7	8

SEGUNDO TURNO 9

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
10	11	12	13	14

TERCER TURNO 15

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
16	17	18	19	20

Información Requerida	Instrucción
Turno	Turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.)
Velador	Nombre del velador en turno.
Fecha	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
No. del Vehículo	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
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.

86

Vale de Material VM-02.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Información Requerida	Instrucción
No. 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 coordinador de iluminación.

Bitácora diaria de actividades BDA-03.

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

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CODIGO: DGSU:A-F-BA-01

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

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

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

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ

REVISÓ

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
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**José Francisco Guadarrama Romero.** Coordinador de Iluminación.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero Artículo 122, Título Octavo Artículo 139 Fracción II inciso a. Gaceta del 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, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, Artículo 14 Fracción VIII, Capítulo X Artículo 275 Fracción I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, Artículo 276 Fracción I, Sección I Artículo 277, Artículo 278 Fracción I Subsección 1 Artículo 279 Fracción I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo Artículo 31 Fracción VIII, Título Cuarto Artículo 41 Fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Iluminación, deberá:

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

El encargado de cuadrilla, deberá:

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

El operador de la unidad, deberá:

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

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

Personal habilitado de la Coordinación de Iluminación, deberán:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera la instalación de luminarias de alumbrado público (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.

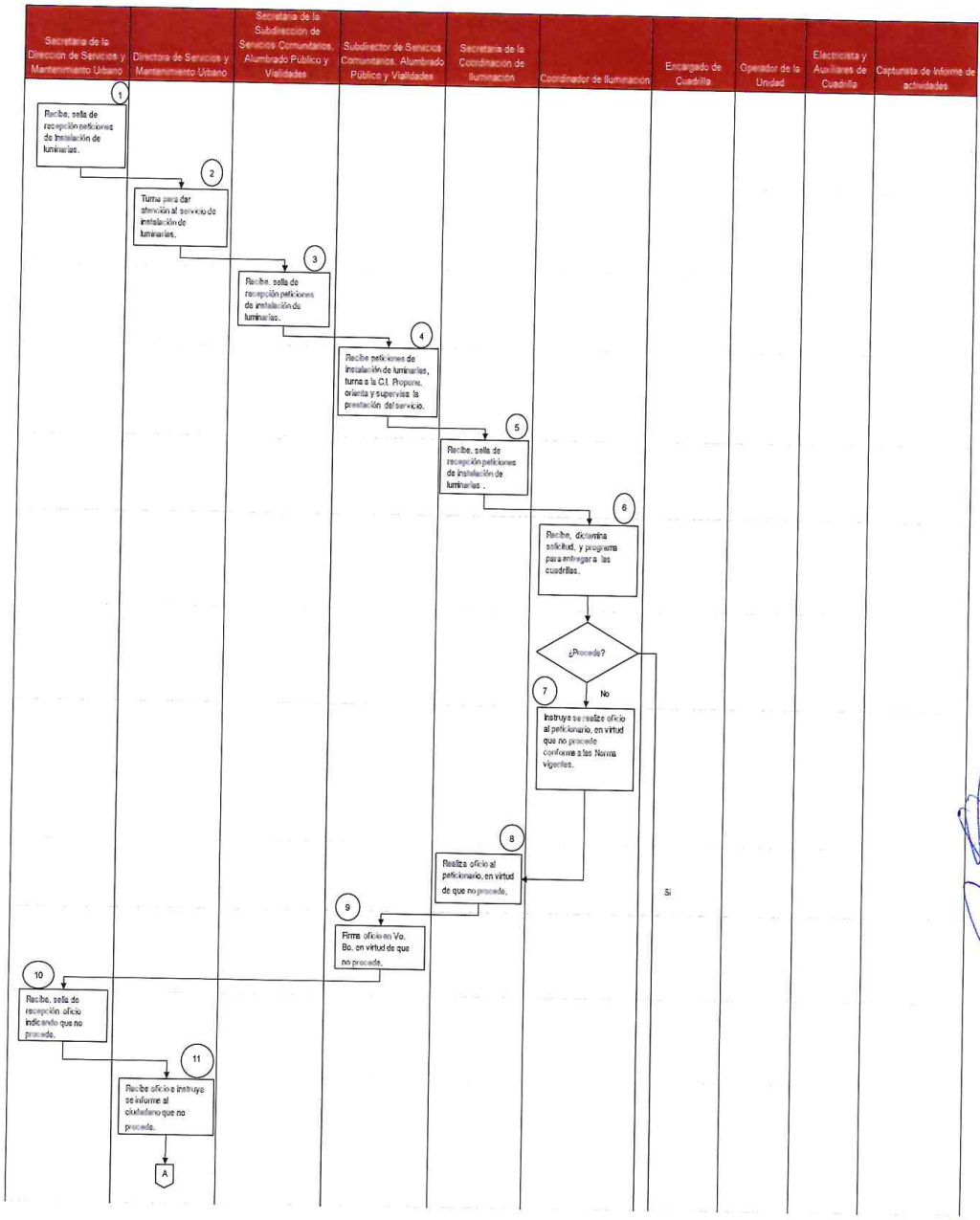
- El personal técnico del área realizará una visita para verificar las necesidades de iluminación de la zona, para determinar la viabilidad de la instalación de la luminaria, de ser así se programarán las acciones necesarias para atender la solicitud.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- No se instalan reflectores, debido a que se tiene una política de no instalar luminarias mayores a 100 watts con el objeto de contribuir a una eficiencia energética en los sistemas de alumbrado público.
- Cumplir con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013.

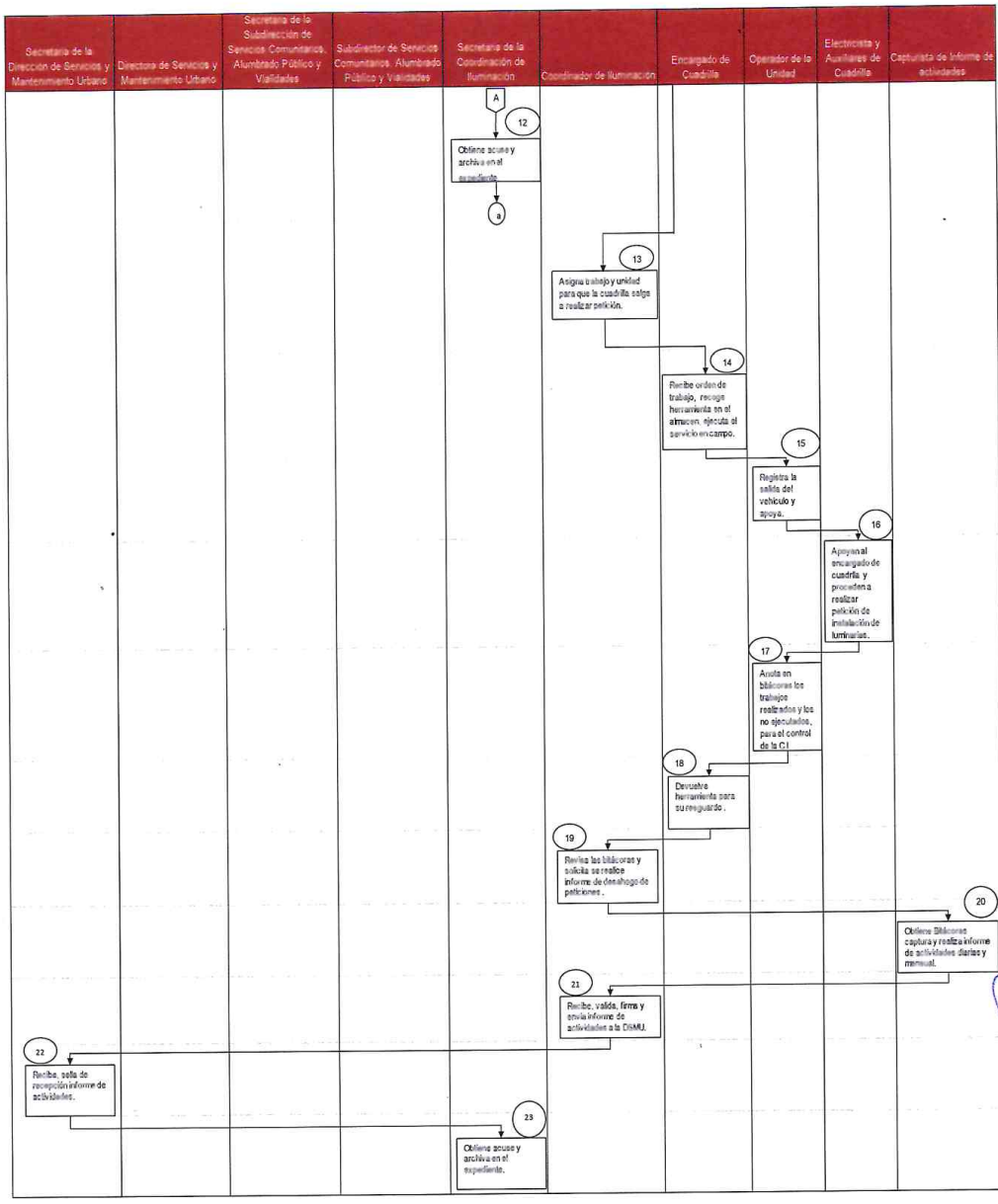
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de instalación de luminarias
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de instalación de luminarias, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de instalación de luminarias.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Se realiza oficio indicando que no procede la petición de instalación de luminarias. **Si:** Da seguimiento a la petición de instalación de luminarias.

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

X. Diagrama de Flujo.




Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades
Secretaria de la Coordinación de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Capturista de Informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
9
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar petición.
14
Recibe orden de trabajo, recoge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehículo y apoya.
16
Apoya al encargado de cuadrilla y proceden a realizar petición de instalación de luminarias.
17
Anota en bitácoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la CI.
18
Devuelve herramienta para su resguardo.
19
Revisa las bitácoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitácoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepción informe de actividades.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.	Mide la instalación de luminarias para el servicio de alumbrado público.	[Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público realizado. / Instalaciones de luminarias para el servicio de alumbrado público solicitado.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de control del parque vehicular CPV-01.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

PRIMER TURNO: (1) VELADOR: (2) FECHA: (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Información Requerida	Instrucción
Turno	Turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.)
Velador	Nombre del velador en turno.
Fecha	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
No. del Vehículo	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
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.

Vale de Material VM-02.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____.

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Información Requerida	Instrucción
No. 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 coordinador de iluminación.

Bitácora diaria de actividades BDA-03.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CODIGO: DGSU-A-F-BA-01

CUADRILLA: _____ 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

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.

100

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**José Francisco Guadarrama Romero.** Coordinador de Iluminación.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

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. 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización). 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción I, Subsección 1, artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Iluminación, deberá:

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

El encargado de cuadrilla, deberá:

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

El operador de la unidad, deberá:

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

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

Personal habilitado de la Coordinación de Iluminación, deberán:

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

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

V. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.
Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.
Circuito derivado: 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.

Circuito derivado, multi conductor: Circuito derivado que consta de dos o más conductores no-puestos a tierra que tienen diferencia de potencial eléctrico entre ellos, y un conductor puesto a tierra que tiene la misma diferencia de potencial eléctrico entre él y cada conductor no-puesto a tierra del circuito y que está conectado al neutro o al conductor puesto a tierra del sistema.
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.
Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
Línea de suministro eléctrico: Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
Línea subterránea: Aquella que está constituida por uno o varios cables aislados que forman parte de un circuito eléctrico o de comunicación, colocados bajo el nivel del suelo, ya sea directamente enterrados, en ductos o en cualquier otro tipo de canalización.
Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
Poste: Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.
A.P.: Alumbrado Público.
C.I.: Coordinación de Iluminación.
DSMU: Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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 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.
- Solo se proporcionará la aplicación de pintura a los postes de alumbrado público, que se identifican por ser metálicos, los cuales son propiedad municipal.

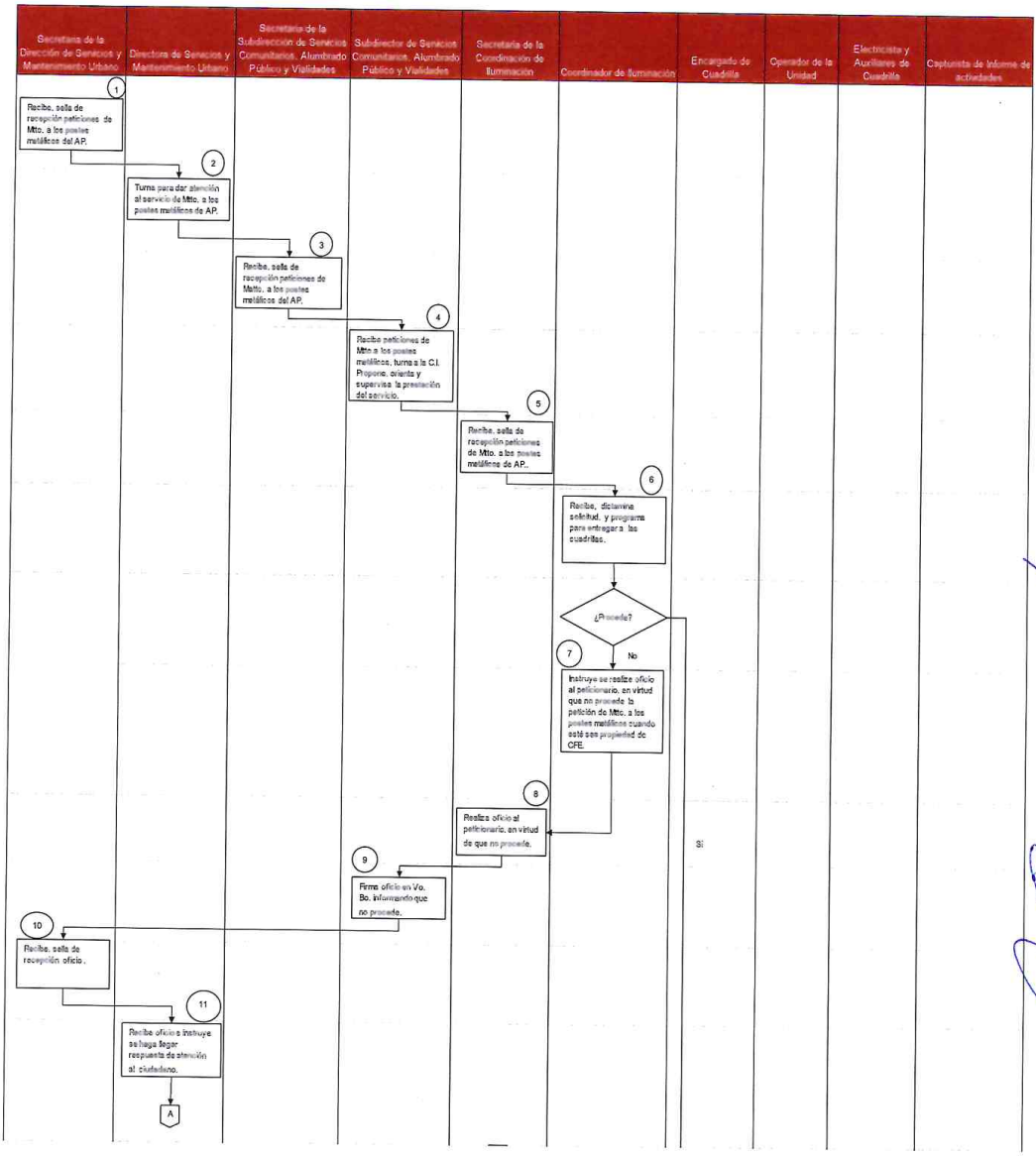
- No procede la solicitud de mantenimiento de postería cuando el poste metálico sea propiedad de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

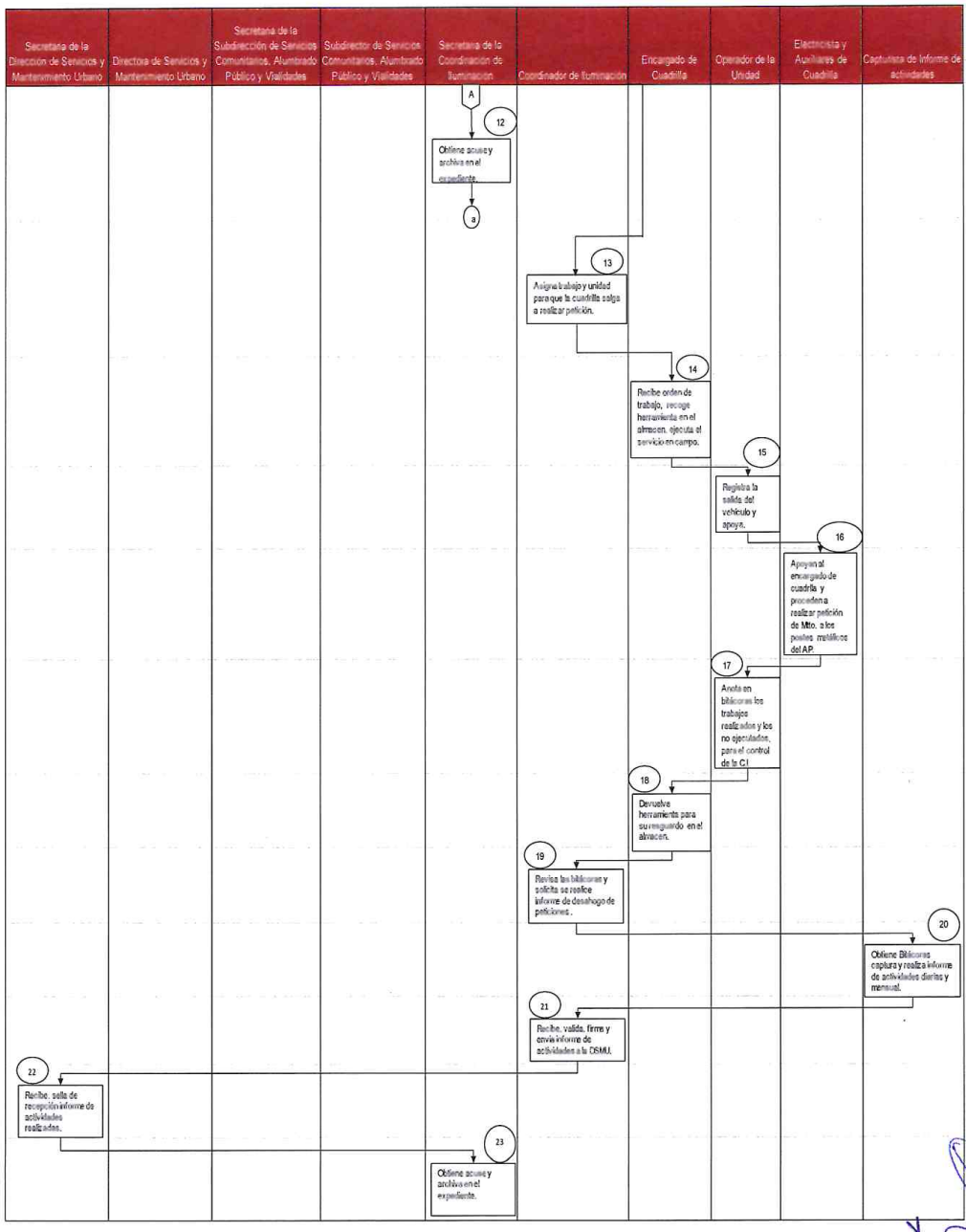
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público (Aplicación de pintura).
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** Se realiza oficio indicando que no procede la petición de mantenimiento a los postes metálicos cuando esté sea propiedad de CFE. **Si:** Da seguimiento a la petición de mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público.
7	Coordinador de Iluminación.	Instruye se realice oficio señalando que no procede y se devuelve a la DSMU, en virtud que no procede la petición de mantenimiento a los postes metálicos cuando esté sea propiedad de CFE.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.
10	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción oficio.

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

X. Diagrama de Flujo.




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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a los postes metálicos del alumbrado público municipal, (aplicación de pintura).	Mide el mantenimiento (aplicación de pintura) de los postes metálicos de alumbrado público municipal.	[Mantenimientos de los postes de alumbrado público realizados. / Mantenimientos de los postes de alumbrado público solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de control del parque vehicular CPV-01.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

PRIMER TURNO: (1) **VELADOR:** (2) **FECHA:** (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Información Requerida	Instrucción
Turno	Turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.)
Velador	Nombre del velador en turno.
Fecha	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
No. del Vehículo	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
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.

Vale de Material VM-02.

110

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Información Requerida	Instrucción
No. 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 coordinador de iluminación.

Bitácora diaria de actividades BDA-03.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad

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

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

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

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ

REVISÓ

111

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
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**José Francisco Guadarrama Romero.** Coordinador de Iluminación.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Reparación del Alumbrado Público Municipal.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio de alumbrado público mediante la reparación de luminarias que no funcionan, tratando de reducir los tiempos de respuesta para una mejor visibilidad de los ciudadanos en la vía pública, dentro de los límites territoriales del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

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

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. 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización). 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción I, Subsección 1, artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

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

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

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

El Coordinador de Iluminación, deberá:

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

El encargado de cuadrilla, deberá:

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

El operador de la unidad, deberá:

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

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

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

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

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

V. Definiciones.

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.
Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.
Cable de acometida: Conductores de acometida con configuración de cable.
Circuito derivado: 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.
Circuito derivado, multi conductor: Circuito derivado que consta de dos o más conductores no-puestos a tierra que tienen diferencia de potencial eléctrico entre ellos, y un conductor puesto a tierra que tiene la misma diferencia de potencial eléctrico entre él y cada conductor no-puesto a tierra del circuito y que está conectado al neutro o al conductor puesto a tierra del sistema.
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.
Línea abierta: Tipo de construcción de línea eléctrica o de comunicación con conductores desnudos o forrados que estén individualmente soportados en la estructura, ya sea directamente o mediante aisladores que al hacer contacto con cualquier elemento a diferente potencial puede ocasionar una descarga eléctrica.
Línea aérea: Aquella que está constituida por conductores desnudos, forrados o aislados, tendidos en el exterior de edificios o en espacios abiertos y que están soportados por postes u otro tipo de estructuras con los accesorios necesarios para la fijación, separación y aislamiento de los mismos conductores.
Línea de suministro eléctrico: Aquella que se usa para la transmisión, distribución y utilización en general de la energía eléctrica.
Línea subterránea: Aquella que está constituida por uno o varios cables aislados que forman parte de un circuito eléctrico o de comunicación, colocados bajo el nivel del suelo, ya sea directamente enterrados, en ductos o en cualquier otro tipo de canalización.
Luminaria integral: Aparato eléctrico con foco, reactor, fotocelda que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso.
Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.
Postería: Soporte metálico que va anchado al piso para colocar luminaria.
Sistema de alambrado de usuarios: Alambrado interior y exterior incluyendo circuitos de fuerza, alumbrado, control y señalización con todos sus herrajes, accesorios y dispositivos de alambrado asociados, ya sean permanentes o temporalmente instalados, que parten desde el punto de acometida de los conductores del suministrador o fuente de un sistema de derivado separado hasta las salidas. Dicho alambrado no incluye el alambrado interno de aparatos electrodomésticos, luminarias, motores, controladores, centros de control de motores y equipos similares.
Sistema solar fotovoltaico: El total de componentes y subsistemas que, en combinación, convierten la energía solar en energía eléctrica apropiada para la conexión a una carga de utilización.
A.P.: Alumbrado Público.
C.I.: Coordinación de Iluminación.
DSMU: Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1. Ubicación precisa del lugar donde se requiera la reparación de luminarias (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

3) Descripción breve de las características del servicio solicitado.

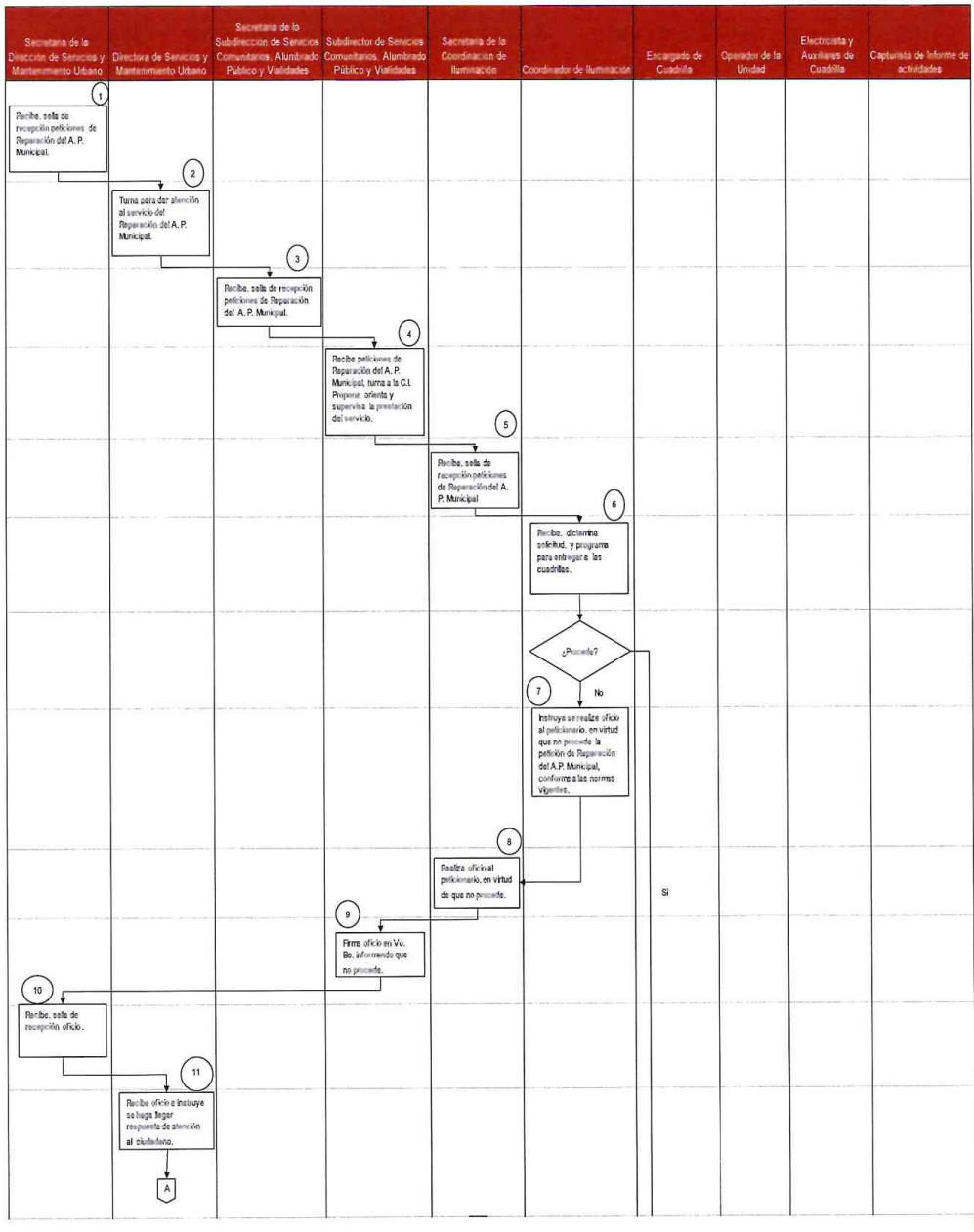
- Solo se realizará la reparación de luminarias que se encuentran apagadas, aquellas que se prendan de manera intermitente o que se encuentren prendidas de manera permanente durante el día.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

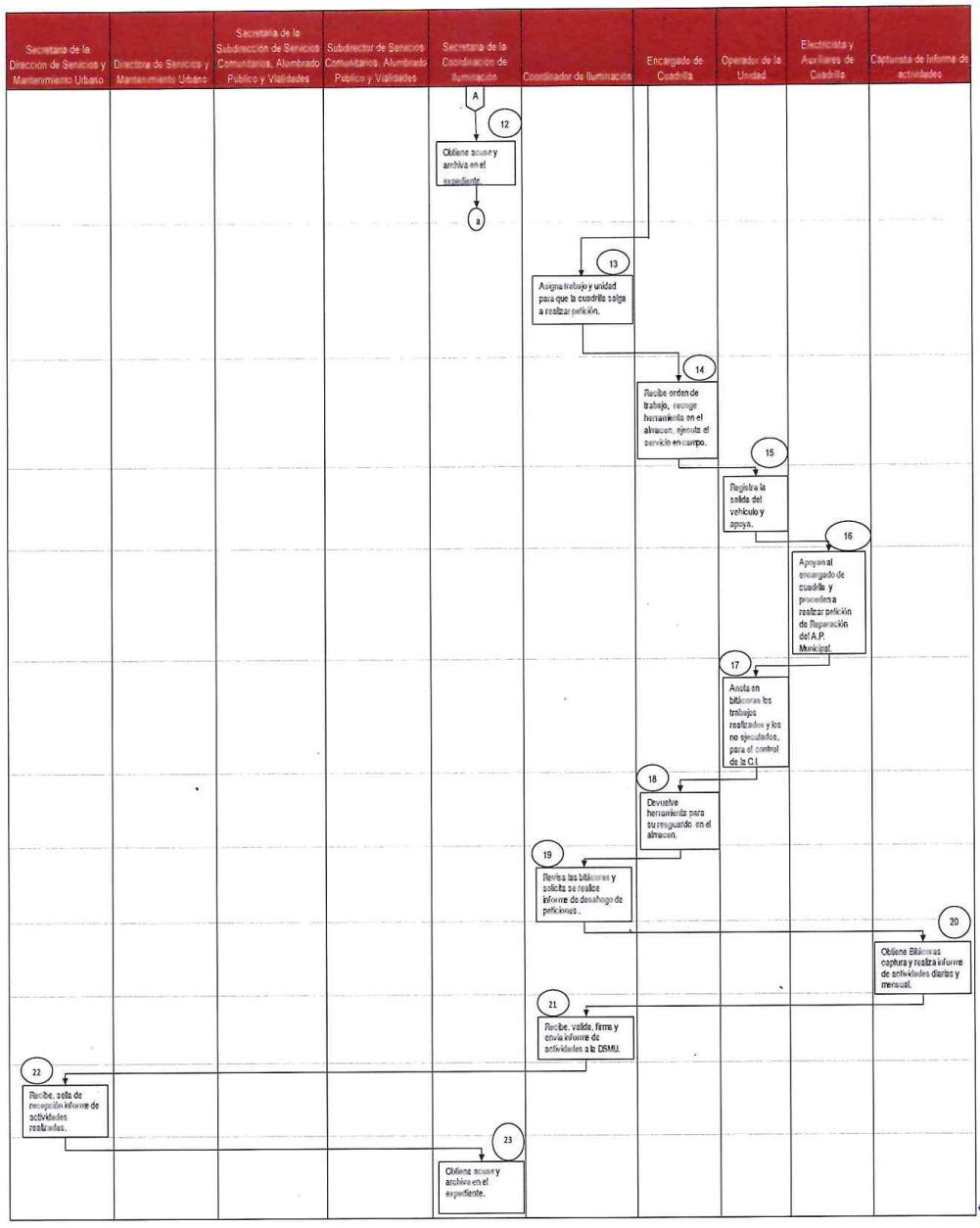
IX. Descripción de Actividades.

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

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

X. Diagrama de Flujo.



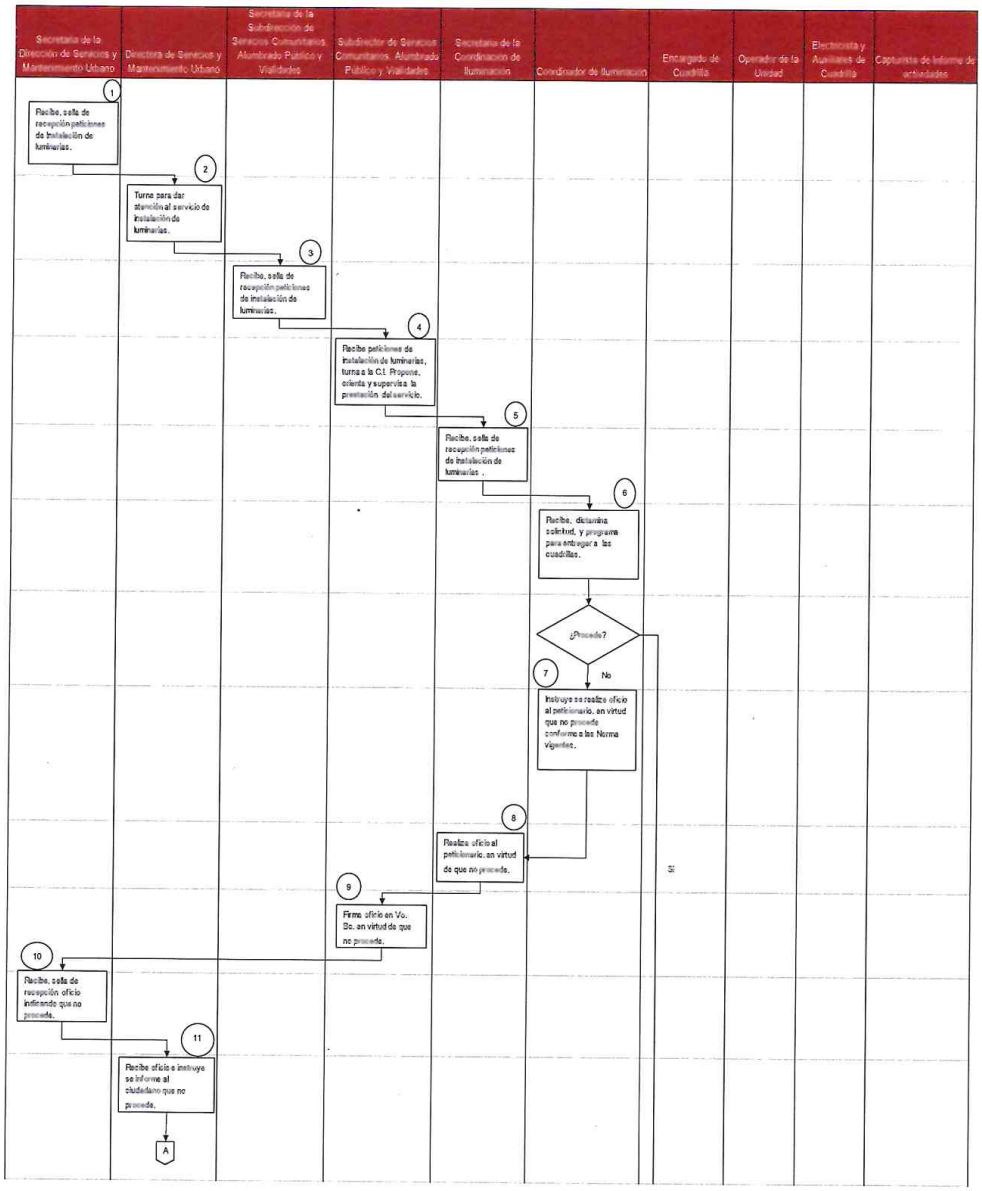

Secretaria de la Direccion de Servicios y Mantenimiento Urbano
Director de Servicios y Mantenimiento Urbano
Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Publico y Vialidades
Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Publico y Vialidades
Secretaria de la Coordinacion de Iluminación
Coordinador de Iluminación
Encargado de Cuadrilla
Operador de la Unidad
Electricista y Auxiliares de Cuadrilla
Capturista de Informe de actividades
A
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
13
Asigna trabajo y unidad para que la cuadrilla salga a realizar peticiòn.
14
Recibe orden de trabajo, resguge herramienta en el almacen, ejecuta el servicio en campo.
15
Registra la salida del vehiculo y apoya.
16
Apoyan al encargado de cuadrilla y proceden a realizar peticiòn de Reparaciòn del A.P. Municipal.
17
Anota en bitàcoras los trabajos realizados y los no ejecutados, para el control de la C.I.
18
Devuelve herramienta para su resguardo en el almacen.
19
Revisa las bitàcoras y solicita se realice informe de desahogo de peticiones.
20
Obtiene Bitàcoras captura y realiza informe de actividades diarias y mensual.
21
Recibe, valida, firma y envia informe de actividades a la DSMU.
22
Recibe, sella de recepciòn informe de actividades realizadas.
23
Obtiene acuse y archiva en el expediente.

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reparación del alumbrado público municipal	Mide la reparación del alumbrado público.	[Reparación del alumbrado público realizados. / Reparación del alumbrado público solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de control del parque vehicular CPV-01.



Información Requerida	Instrucción
Turno	Turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.)
Velador	Nombre del velador en turno.
Fecha	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
No. del Vehículo	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
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.

Vale de Material VM-02.

122

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C. _____.
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Información Requerida	Instrucción
No. 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 coordinador de iluminación.

Bitácora diaria de actividades BDA-03.

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

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 2021

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

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

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

OBSERVACIONES: _____

_____ ELABORÓ

_____ REVISÓ

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
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**José Francisco Guadarrama Romero.** Coordinador de Iluminación.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Reposición de luminarias del Alumbrado Público.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

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. 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización). 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción I, Subsección 1, artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Iluminación, deberá:

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

El encargado de cuadrilla, deberá:

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

126

El operador de la unidad, deberá:

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

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

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

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

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

V. Definiciones

Acometida: Derivación que conecta la red del suministrador a las instalaciones del usuario.
Bajada de acometida aérea: Conductores de una acometida aérea que van desde el último poste u otro soporte aéreo hasta conectar, incluyendo los empalmes, si existen, a los conductores de entrada de la acometida en un edificio u otra estructura.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1. Ubicación precisa del lugar donde se requiera la reposición de luminarias (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.

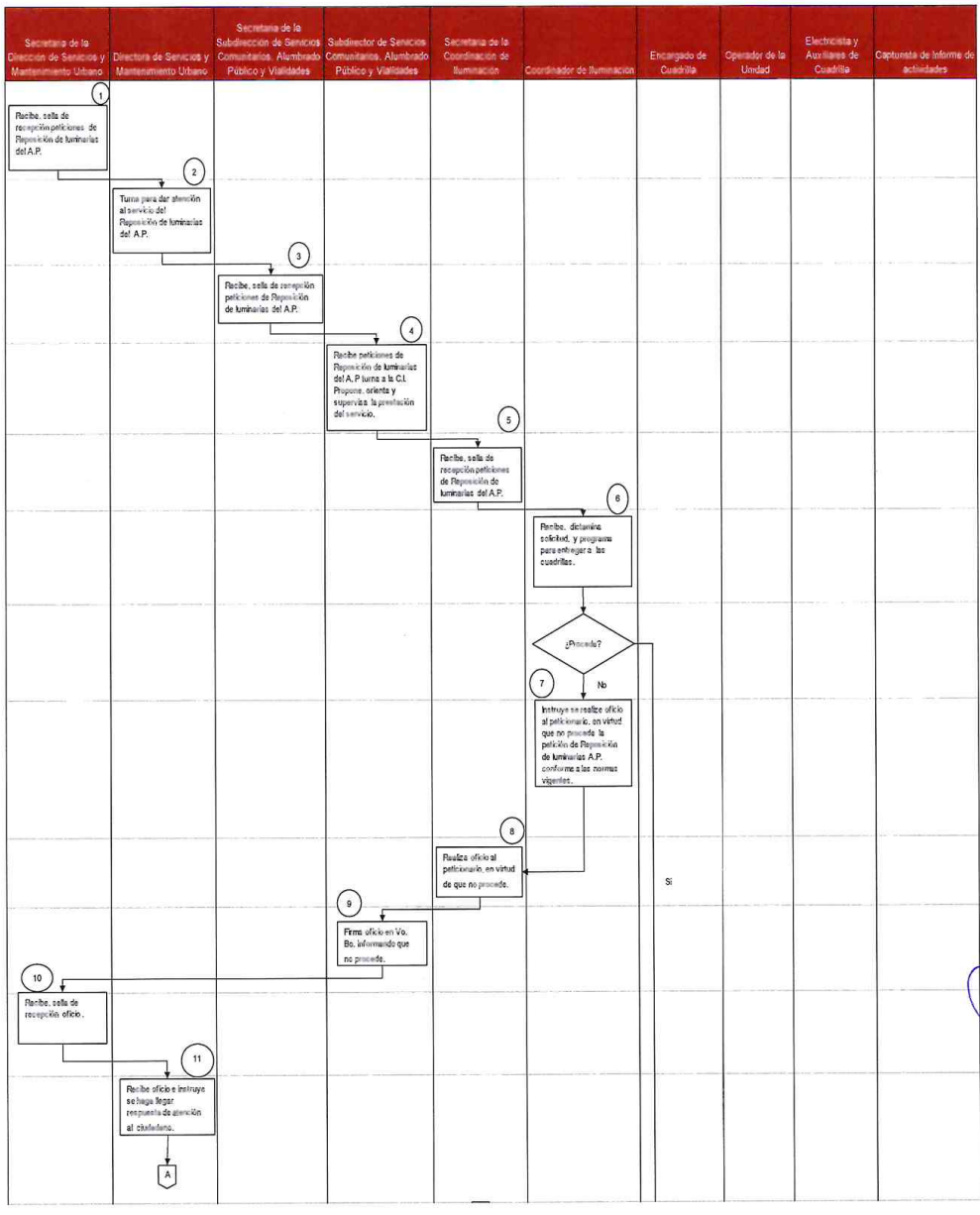
- Se deberá informar a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su reinstalación, si la luminaria fuese el caso de que la CFE la hubiese retirado por trabajos de mantenimiento a la red de energía eléctrica o cambio de poste.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se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

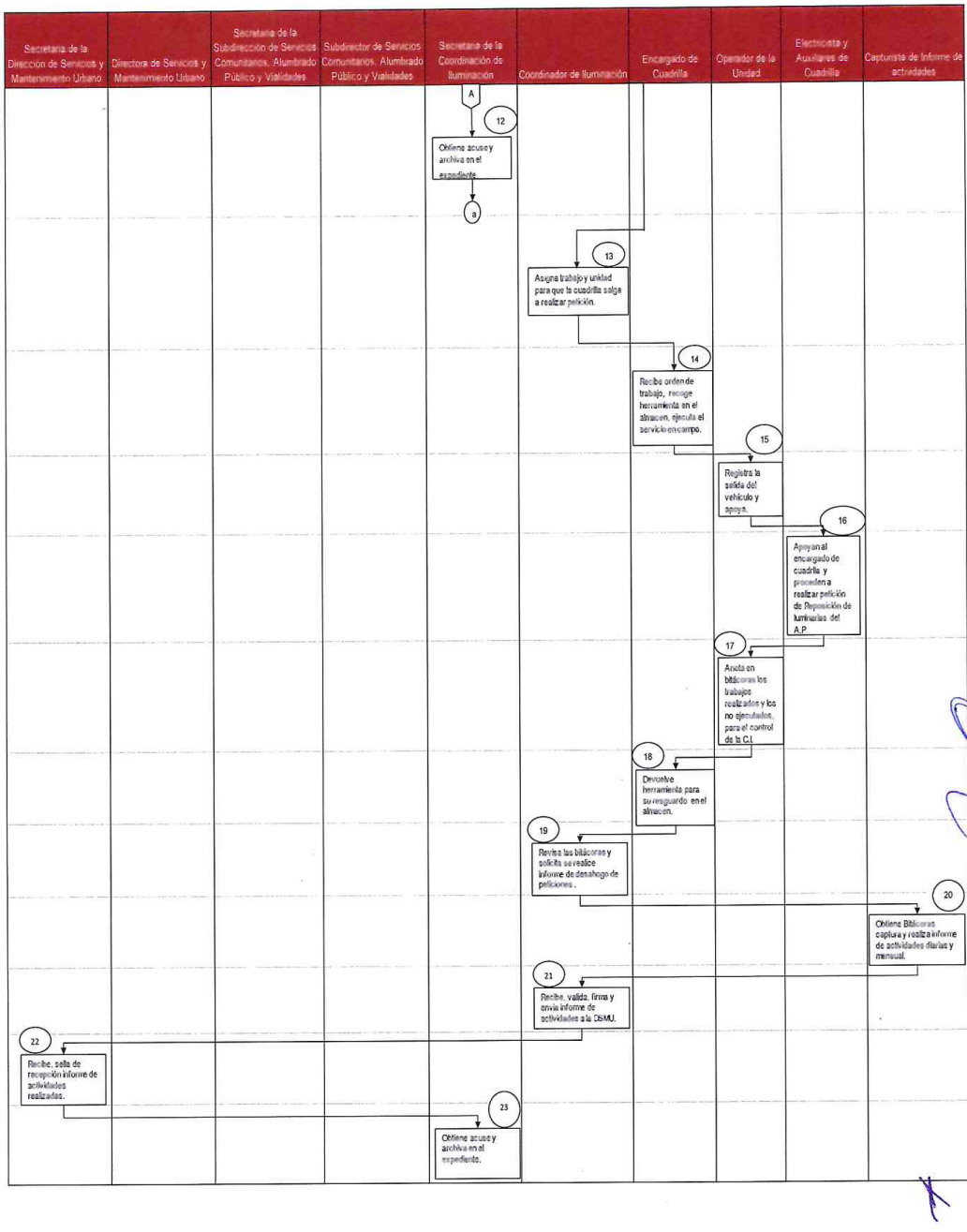
IX. Descripción de Actividades.

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

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

X. Diagrama de Flujo.




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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reposición de luminarias del alumbrado público.	Mide la reposición de luminarias.	[Reposiciones de luminarias realizadas. / Reposiciones de luminarias solicitadas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de control del parque vehicular CPV-01.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

PRIMER TURNO: (1) VELADOR: (2) FECHA: (3)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

SEGUNDO TURNO (9)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

TERCER TURNO (15)

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)

Información Requerida	Instrucción
Turno	Turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.)
Velador	Nombre del velador en turno.
Fecha	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
No. del Vehículo	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
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.

Vale de Material VM-02.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C. _____
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Información Requerida	Instrucción
No. 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 coordinador de iluminación.

Bitácora diaria de actividades BDA-03.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

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

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

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ

REVISÓ

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
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**José Francisco Guadarrama Romero.** Coordinador de Iluminación.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios, superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Coordinación de Iluminación y personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento del H. Ayuntamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capitulo 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. 14 de junio 2013, y sus reformas y adiciones.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización). 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracciones I inciso a, II, III, IV, VII y VIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción I, Subsección 1 artículo 279 fracciones I, III y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción II. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Iluminación, deberá:

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

138

El encargado de cuadrilla, deberá:

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

El operador de la unidad, deberá:

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

Los Electricistas y Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

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

- Capturar y realizar informe de actividades diarias y mensuales.

Secretaria de la Coordinación de Iluminación, deberá:

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1. Ubicación precisa del lugar donde se requiera la sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad.
2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
3) Descripción breve de las características del servicio solicitado.

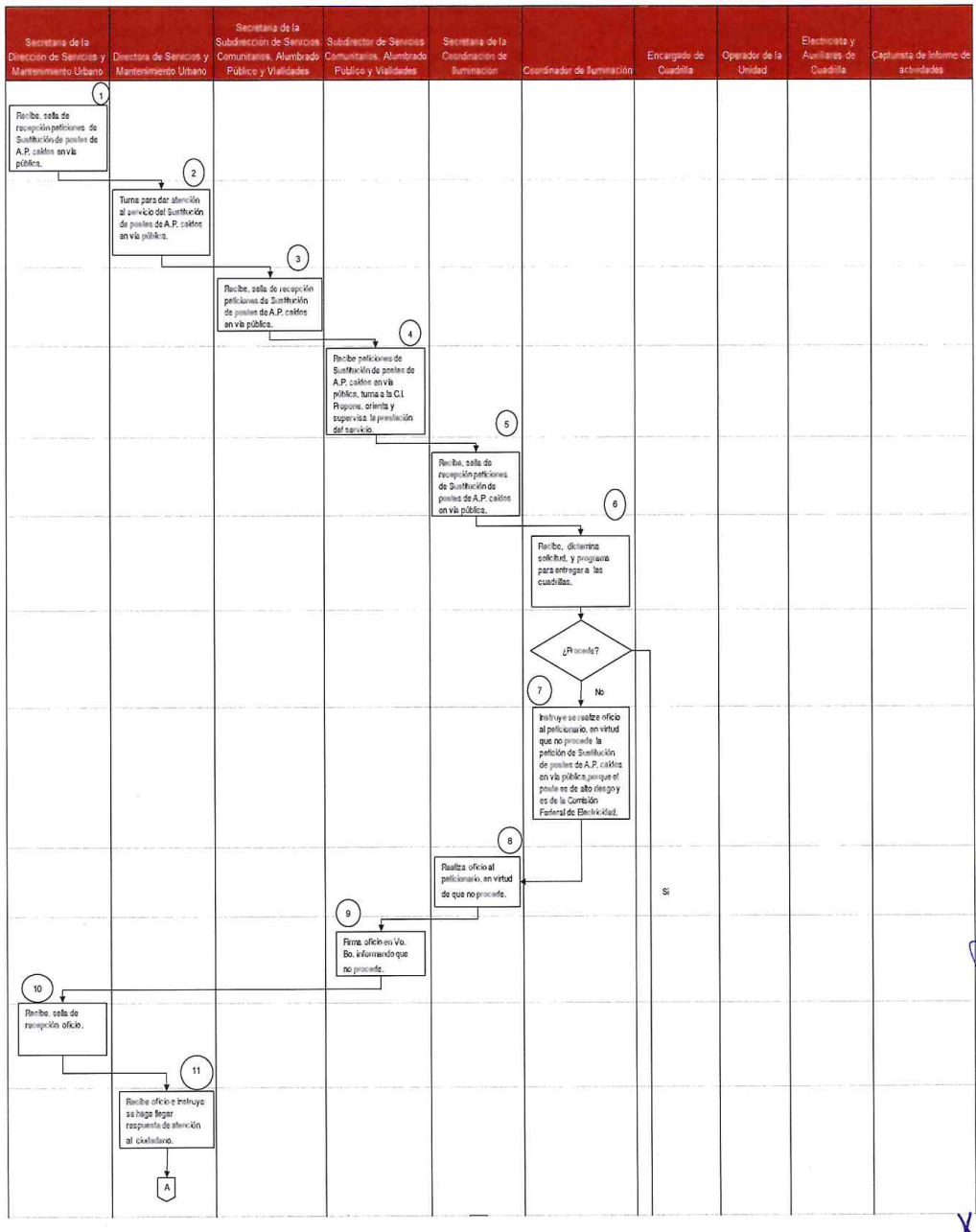
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- Se podrá solicitar la reubicación de postes de alumbrado público, los cuales implican un costo por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

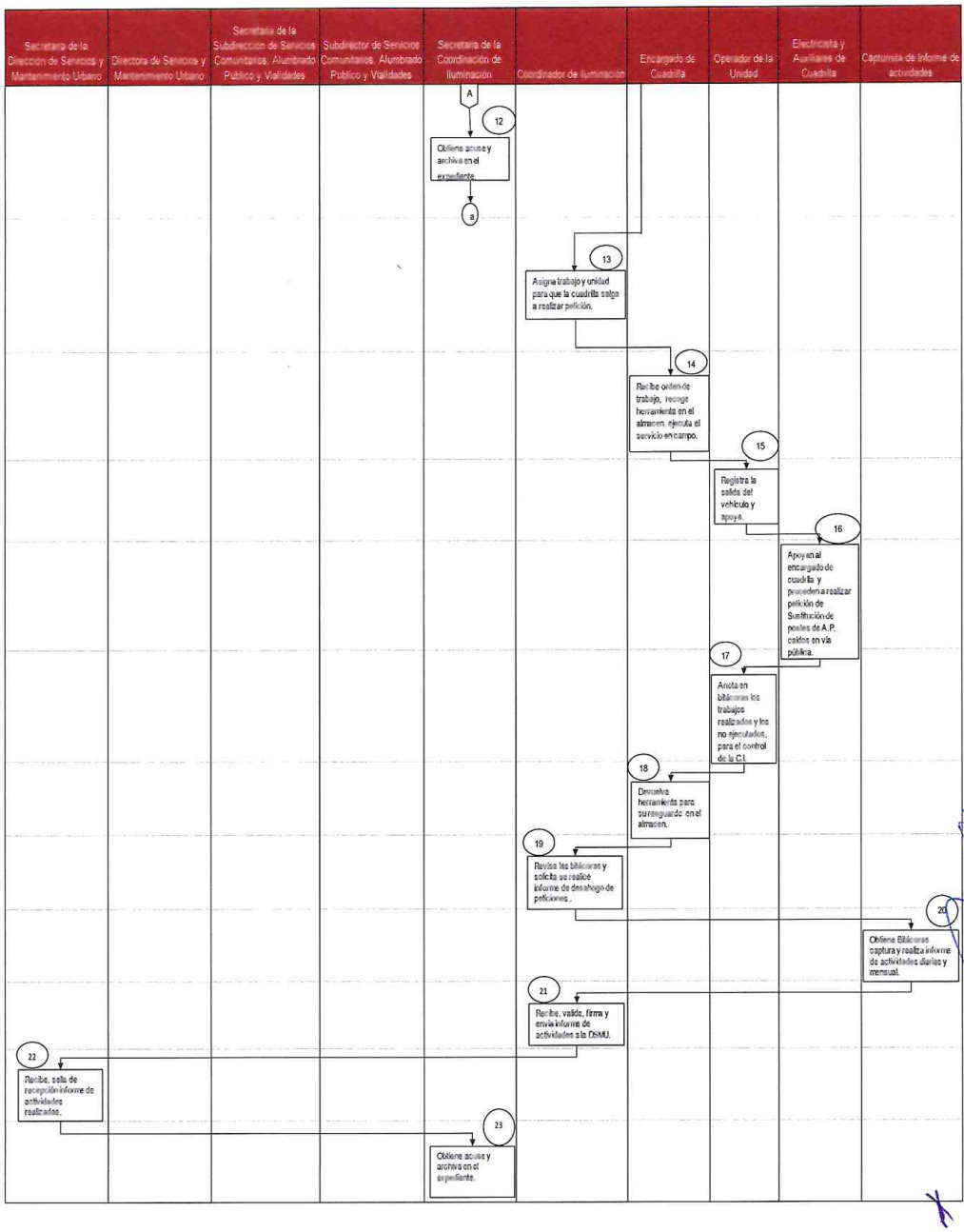
IX. Descripción de Actividades.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público.
2	Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Turna para dar atención al servicio de sustitución de postes de alumbrado público.
3	Secretaria de la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público.
4	Subdirector de Servicios Comunitarios Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe peticiones de sustitución de postes de alumbrado público, turna a la Coordinación de Iluminación, propone, orienta y supervisa la prestación del servicio.
5	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Recibe, sella de recepción peticiones de sustitución de postes de alumbrado público.
6	Coordinador de Iluminación.	Recibe, dictamina solicitud y, programa para entregarla a las cuadrillas. ¿Procede petición? **No:** 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. **Si:** Da seguimiento a la petición de sustitución de postes de alumbrado público.
7	Coordinador de Iluminación.	Instruye se realice oficio señalando que no procede y se devuelve a la DSMU, en virtud que no procede la petición de sustitución de postes de alumbrado público, conforme a las normas vigentes.
8	Secretaria de la Coordinación de Iluminación.	Realiza oficio al peticionario, en virtud de que no procede.
9	Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y vialidades.	Firma oficio en Vo. Bo. Informando que no procede.

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

X. Diagrama de Flujo.




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

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Sustitución de postes de alumbrado público caídos en vía pública.	Mide la sustitución de postes caídos en la vía pública.	[Sustitución de postes caídos en vía pública realizados. / Sustitución de postes caídos en vía pública solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de control del parque vehicular CPV-01.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN
CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

PRIMER TURNO: 1 **VELADOR:** 2 **FECHA:** 3

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
4	5	6	7	8

SEGUNDO TURNO 9

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
10	11	12	13	14

TERCER TURNO 15

NOMBRE DEL OPERADOR	No.DE VEHICULO	COMBUSTIBLE	LITROS CARGO	FIRMA OPERADOR
16	17	18	19	20

Información Requerida	Instrucción
Turno	Turno que está laborando (1ro. 2do. ó 3ro.)
Velador	Nombre del velador en turno.
Fecha	Se deberá poner la fecha del día laborado.
Nombre	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
No. del Vehículo	Se pondrá el número económico del vehículo asignado.
Combustible	Se pondrá el tipo de combustible que utiliza la unidad.
Litros de carga	Se pondrá los litros de carga de combustible.
Firma de operador	Se pondrá la firma del operador.
Segundo turno	Se indica que corresponde el llenado para el segundo turno.
Nombre del operador	Se pondrá nombre o nombres del operador de la cuadrilla.
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.

Vale de Material VM-02.

146

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

RECIBIÓ

ENCARGADO DE CUADRILLA

AUTORIZÓ

C._____.
COORDINACIÓN DE ILUMINACIÓN

Información Requerida	Instrucción
No. 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 coordinador de iluminación.

Bitácora diaria de actividades BDA-03.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

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

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

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

OBSERVACIONES: _____

ELABORÓ

REVISÓ

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.

148

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**José Francisco Guadarrama Romero.** Coordinador de Iluminación.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Coordinación de Espacios Públicos.

Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio para el derribo de árboles, mediante su ejecución y retiro de árboles secos en riesgo de caer sobre la vía y espacios públicos, para evitar accidentes a las personas que viven ó transitan por el Municipio.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capitulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

para la eficiente y eficaz prestación de los servicios, para el derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad), en espacios públicos municipales.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.

- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos para el derribo de árboles (previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad).
- Se deberá utilizar las técnicas para el derribo de árboles en vía pública de caída controlada, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.
- Seccionar y retirar las ramas y troncos del árbol derribado.

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

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

1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten el derribo de árboles, previa autorización de la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad (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 derribo, las características del árbol (especie, diámetro y dimensión aproximada).

- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- En caso de realizar el derribo donde existan conductores eléctricos se deberán coordinar con las instancias responsables solicitando los cortes y el manejo de líneas de distribución de energía eléctrica, realizar los trabajos de manera conjunta con unidades y equipo de protección personal, para resguardar la seguridad de los trabajadores y la ciudadanía y evitar daños a la infraestructura.

Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
Son razonas que justifican el derribo de un árbol las siguientes:

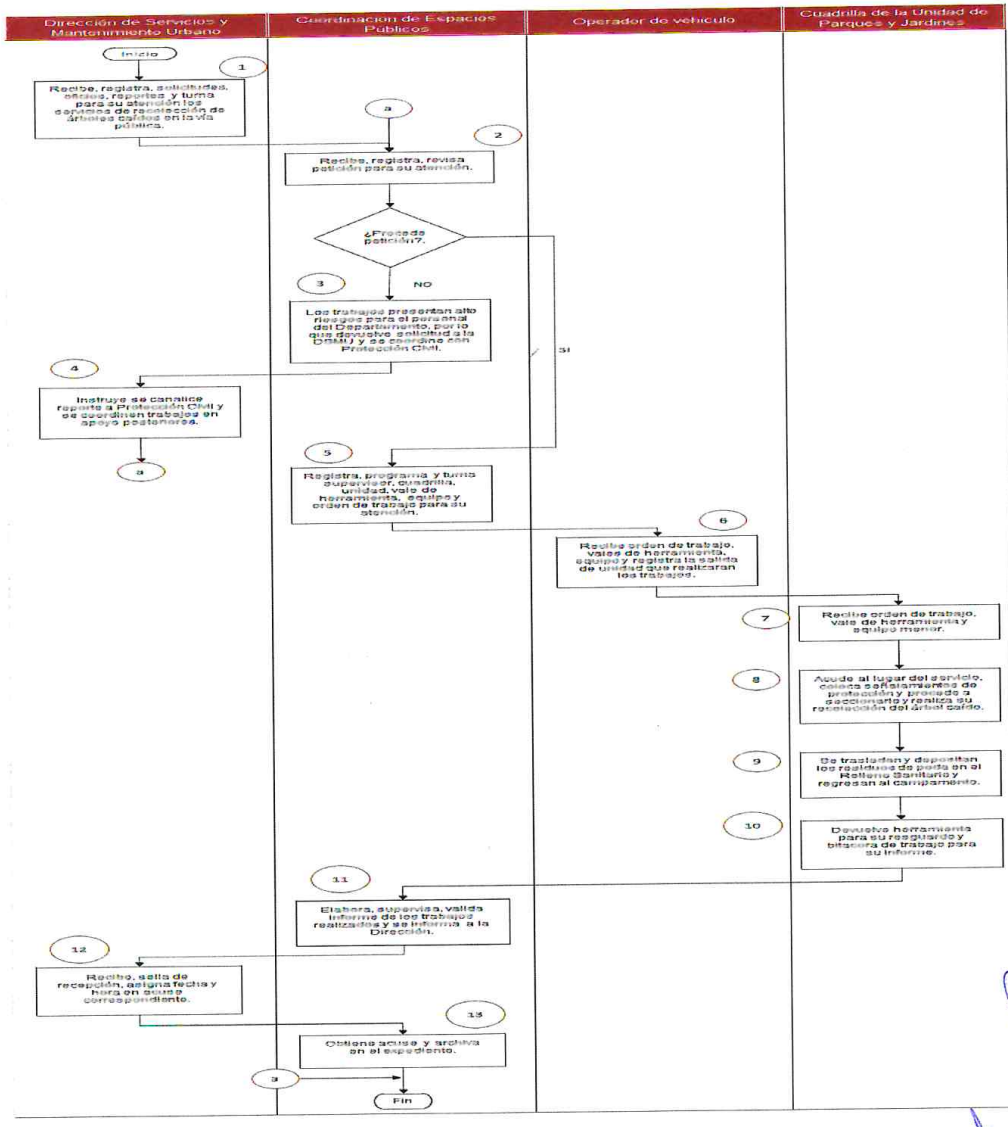
- Árboles que haya concluido su periodo de vida.
- Árboles suprimidos.

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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios del Derribo de árboles urbanos autorizados por la autoridad Ambiental.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos presentan un alto riesgo para el personal del Departamento o simplemente no es de riesgo. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los trabajos presentan un alto riesgo para el personal del Departamento, por lo que devuelve solicitud a la DSMU y se coordine con Protección Civil.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Instruye se canalice reporte a Protección Civil y se coordinen trabajos en apoyos posteriores.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, programación para los trabajos para el Derribo del arbolado urbano autorizados.
6	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.
7	Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Parques y Jardines.	Solicita herramienta y equipo menor necesario con el vale en el almacén autorizado.
8	Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Parques y Jardines.	Acude el lugar del servicio, coloca señalamientos de protección e inician trabajos para el derribo del arbolado urbano autorizados.
9	Servidor público (Operador de vehículo) de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar los residuos del árbol seccionado y poda en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10	Los servidores públicos del área operativa de la Unidad de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.



153

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Derribo de árboles previamente autorizados por la autoridad competente.	Mide el derribo de árboles autorizados.	[No. de derribo de árboles previa autorización realizadas. / No. de derribo de árboles previa autorización solicitadas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021
BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2.		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTICULOS, JARDINERAS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ARBOLES	PZA.		
	PODA HIGIENICA DE ARBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ARBOLES	PZA.		
(8)	DERRIBO DE ARBOL	PZA.	(9)	(10)
	DERRIBO DE ARBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ARBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCION DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOMOCHILAS PZA.	CORTACETO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13) LTS.

TOTAL SUMINISTRADO:

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

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.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

Arbolado urbano: Árboles que crecen dentro de los límites de la propiedad pública o privada en una población considerado como suelo urbano.
Encalado de Árboles: Aplicar cal en el tronco del árbol con el fin de que no le suban plagas y dañen a este.

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

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación de Espacios Públicos.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

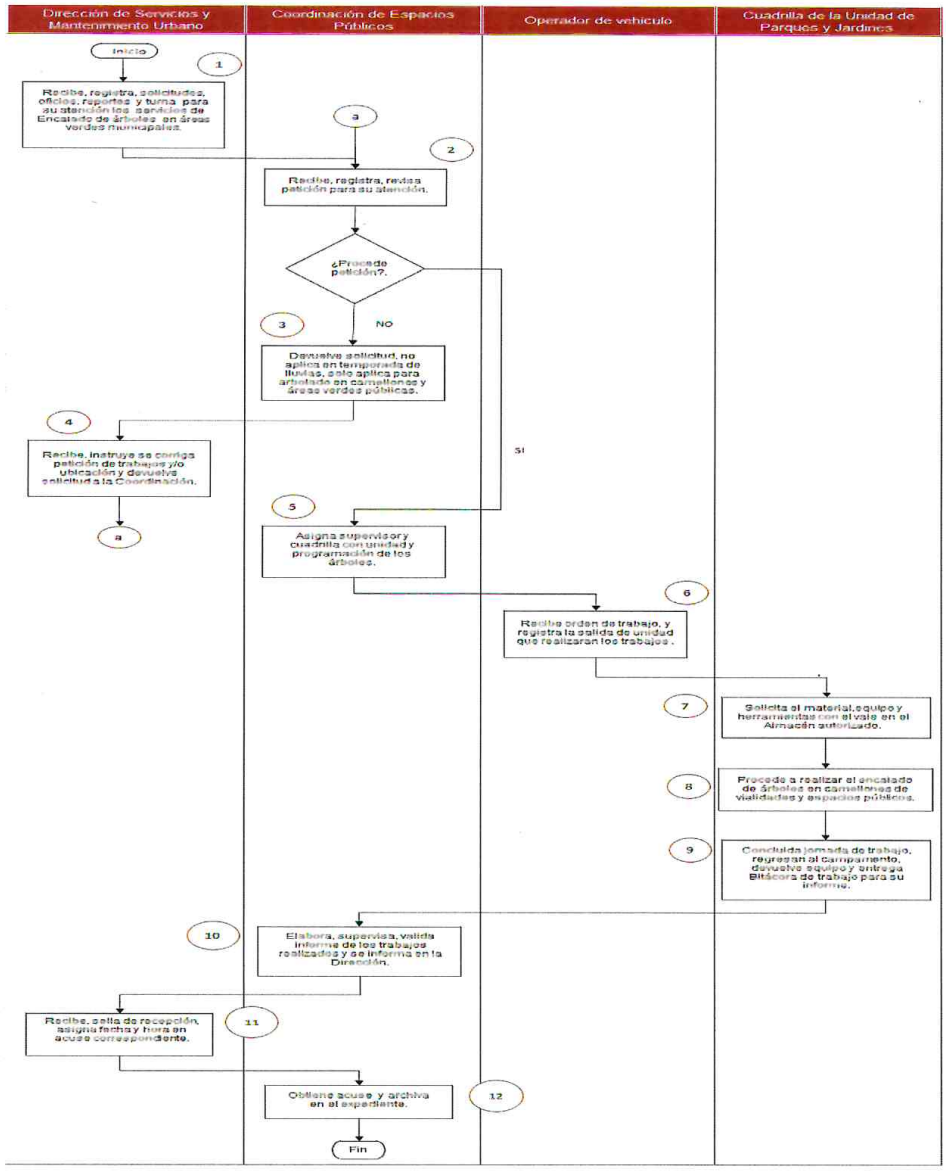
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de Encalado de árboles en áreas verdes municipales.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve para informar, 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.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Devuelve solicitud, no aplica en temporada de lluvias, solo aplica para arbolado en camellones y áreas verdes públicas.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se corrija petición de trabajos y/o ubicación y devuelve solicitud a la Coordinación.

5	Coordinación de Espacios Públicos	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad y programación de los árboles.
6	Operador de vehículo	Registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.
7	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Solicita el material, herramientas y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado.
8	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Procede a realizar el encalado de árboles en camellones de vialidades y espacios públicos.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, devuelve equipo y entrega Bitácora de trabajo para su informe.
10	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Encalado de árboles en áreas verdes municipales.	Mide los trabajos del encalado de árboles respecto a la cantidad programada	$\frac{\text{Trabajos de encalado de árboles realizados.}}{\text{Trabajos de encalado de árboles programados.}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021

BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTÍCULOS, JARDINERAS	PZA		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML		
	PODA DE SETOS	ML		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA		
(8)	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA	(9)	(10)
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE URBANO)	PZA		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	MES		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOCHICHARRAS PZA.	CORTACESTO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSIÓN PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13)

TOTAL SUMINISTRADO

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Forestación y Reforestación de Áreas Verdes Municipales.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capitulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 4, 6, 7, 9 y 10. 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. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Los árboles y plantas de ornato para la forestación.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Elaborar petición por escrito dirigida al Director de Servicios y Mantenimiento Urbano conteniendo 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.

4) Cantidad promedio de árboles y área aproximada a Forestar o Reforestar.

- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.

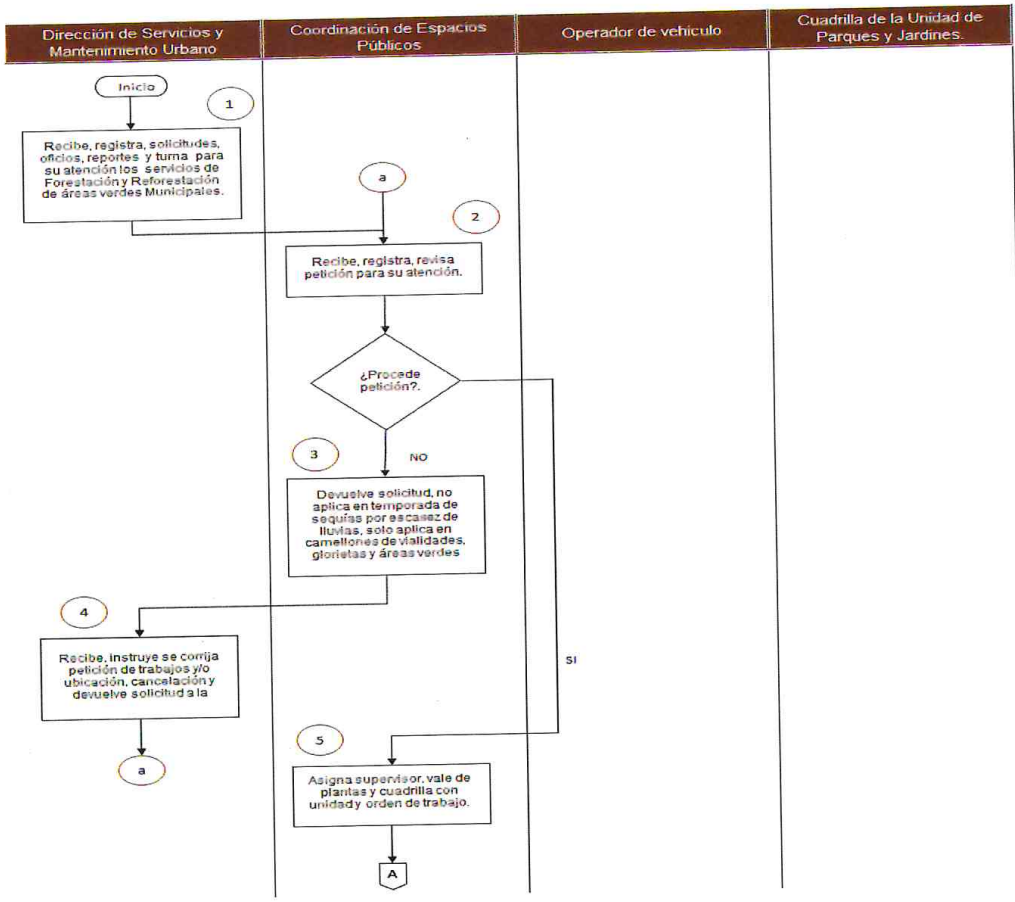
La plantación de especies vegetales deberá realizarse preferentemente en primavera y verano, para aprovechar las condiciones climáticas y la fisiología de las plantas, garantizando con ello la supervivencia.
Se contemplará la utilización de plantas preferentemente nativas de la región, ubicándolas en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

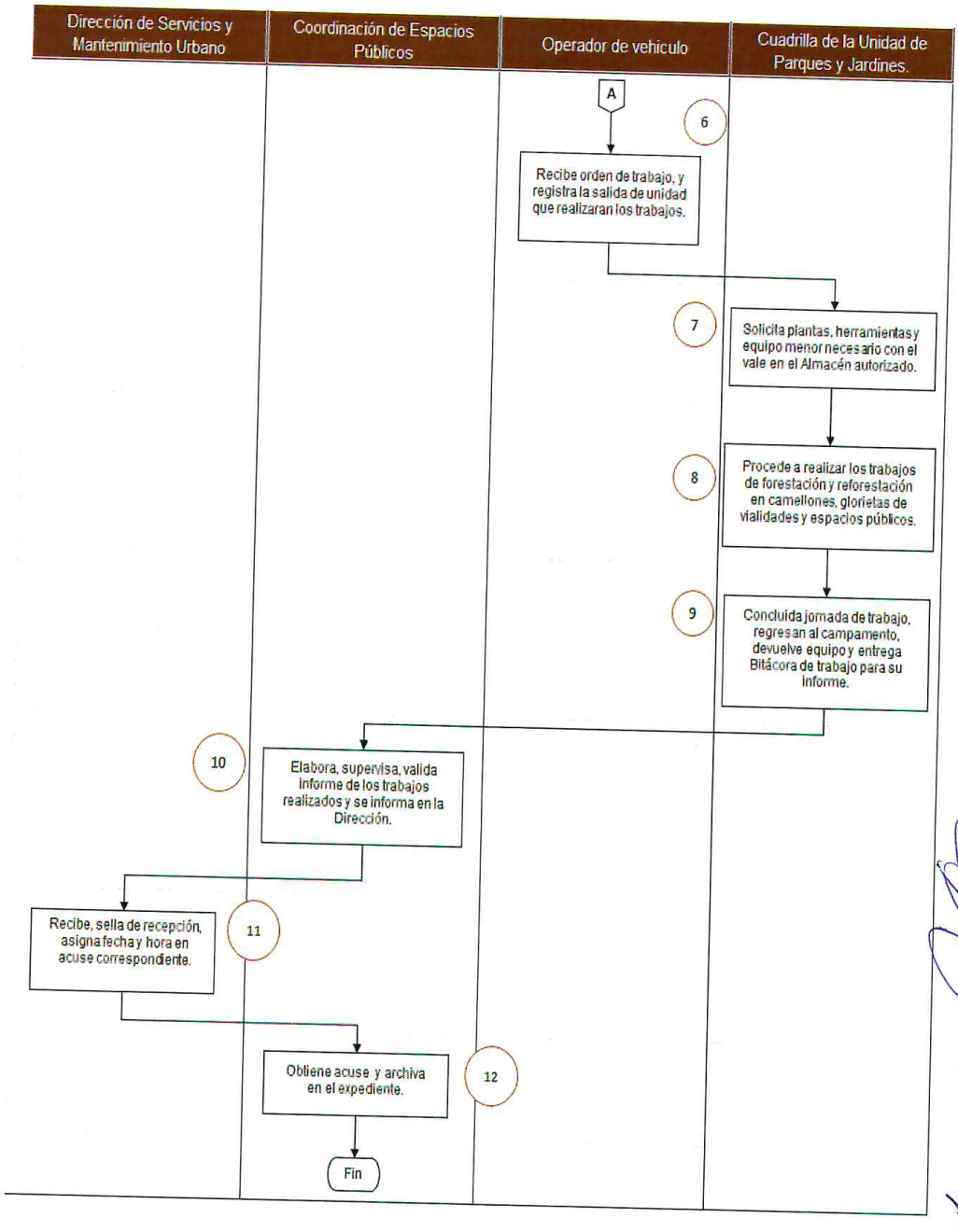
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de Forestación y Reforestación de áreas verdes Municipales.

2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud, no aplica en temporada de sequías por escasez de lluvias, solo aplica en camellones de vialidades, glorietas y áreas verdes públicas municipales. **Si:** Asigna supervisor, vale de plantas y cuadrilla con unidad y orden de trabajo.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Devuelve solicitud, no aplica en temporada de sequías por escasez de lluvias, solo aplica en camellones de vialidades, glorietas y áreas verdes públicas municipales.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se verifica y corrija petición de trabajo y/o cancele o devuelve solicitud a la Coordinación.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Asigna supervisor, vale de plantas y cuadrilla con unidad y orden de trabajo.
6	Operador de vehículo	Registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.
7	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Solicita plantas, herramientas y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado.
8	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Procede a realizar los trabajos de forestación y reforestación en camellones, glorietas de vialidades y espacios públicos.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, devuelve equipo y entrega Bitácora de trabajo para su informe.
10	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Coordinación de Espacios Públicos
Operador de vehiculo
Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.
A
6
Recibe orden de trabajo, y registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.
7
Solicita plantas, herramientas y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado.
8
Procede a realizar los trabajos de forestación y reforestación en camellones, glorietas de vialidades y espacios públicos.
9
Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, devuelve equipo y entrega Bitácora de trabajo para su informe.
10
Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
11
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Forestación y Reforestación en áreas verdes municipales.	Mide el avance en la Forestación y Reforestación con respecto a la cantidad programada	[Acciones de Forestaciones y reforestaciones realizadas. / Acciones de Forestaciones y reforestaciones programadas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivo.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

BITACORA DE TRABAJO

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES	M2.		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTICULOS, JARDINERAS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ARBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ARBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ARBOLES	PZA.		
(8)	DERRIBO DE ARBOL	PZA.	(9)	(10)
	DERRIBO DE ARBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ARBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE AREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCION DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOPODADORAS PZA.	CORTACETO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13)

TOTAL SUMINISTRADO

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Labores de Poda del Arbolado Urbano.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar y señalizar el área de trabajo, las condiciones meteorológicas del momento y su pronóstico, las medidas de seguridad con relación a bienes muebles e inmuebles, flujo de peatones y vehicular, infraestructura aérea que impidan maniobrar con facilidad y seguridad.
- El personal que ejecute los trabajos deberá contar en todo momento con todo su equipo de protección, así como la autorización emitida por la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad.
- Queda prohibido realizar el Descopado o Desmoche.

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

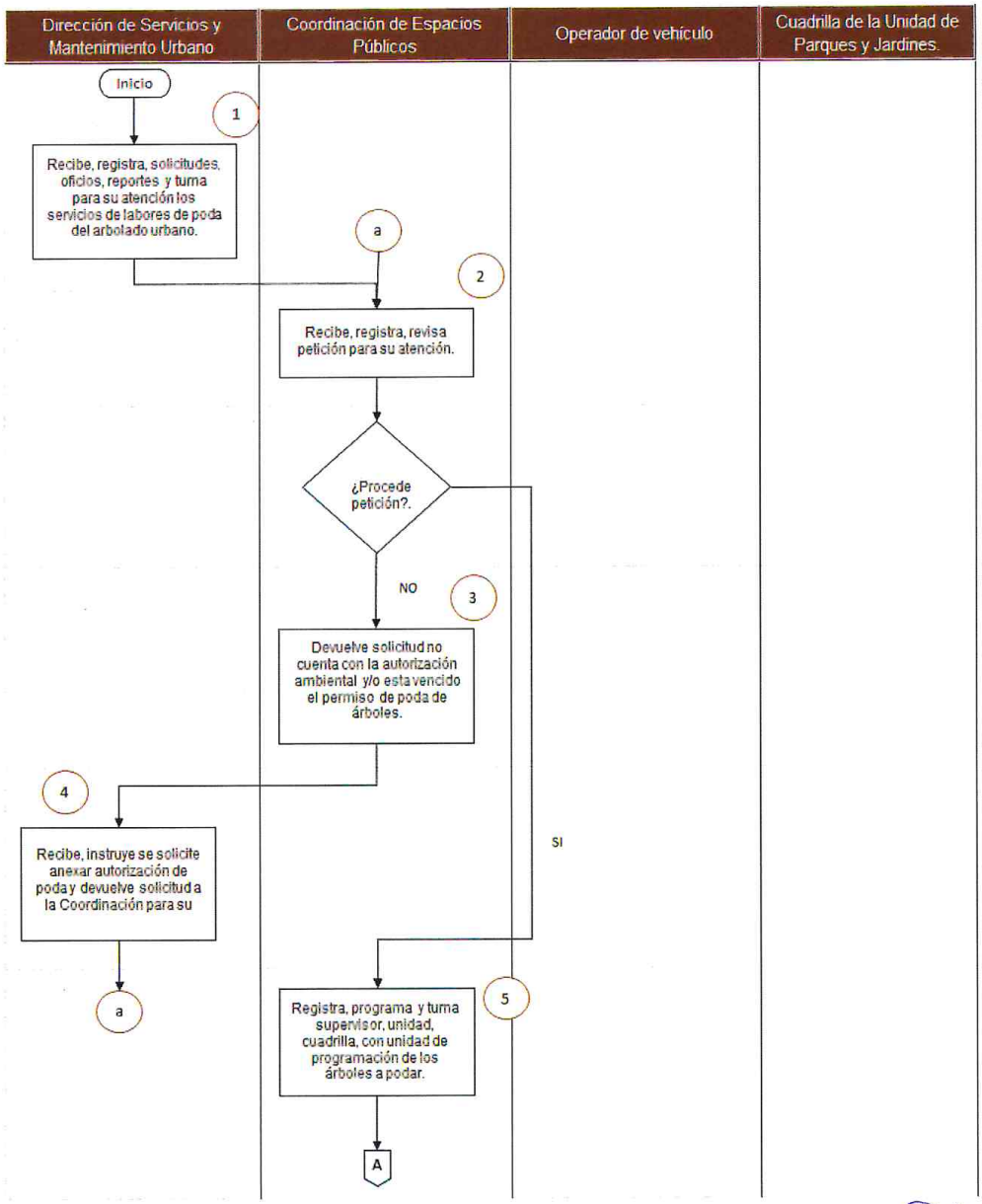
Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.
La poda no deberá superar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

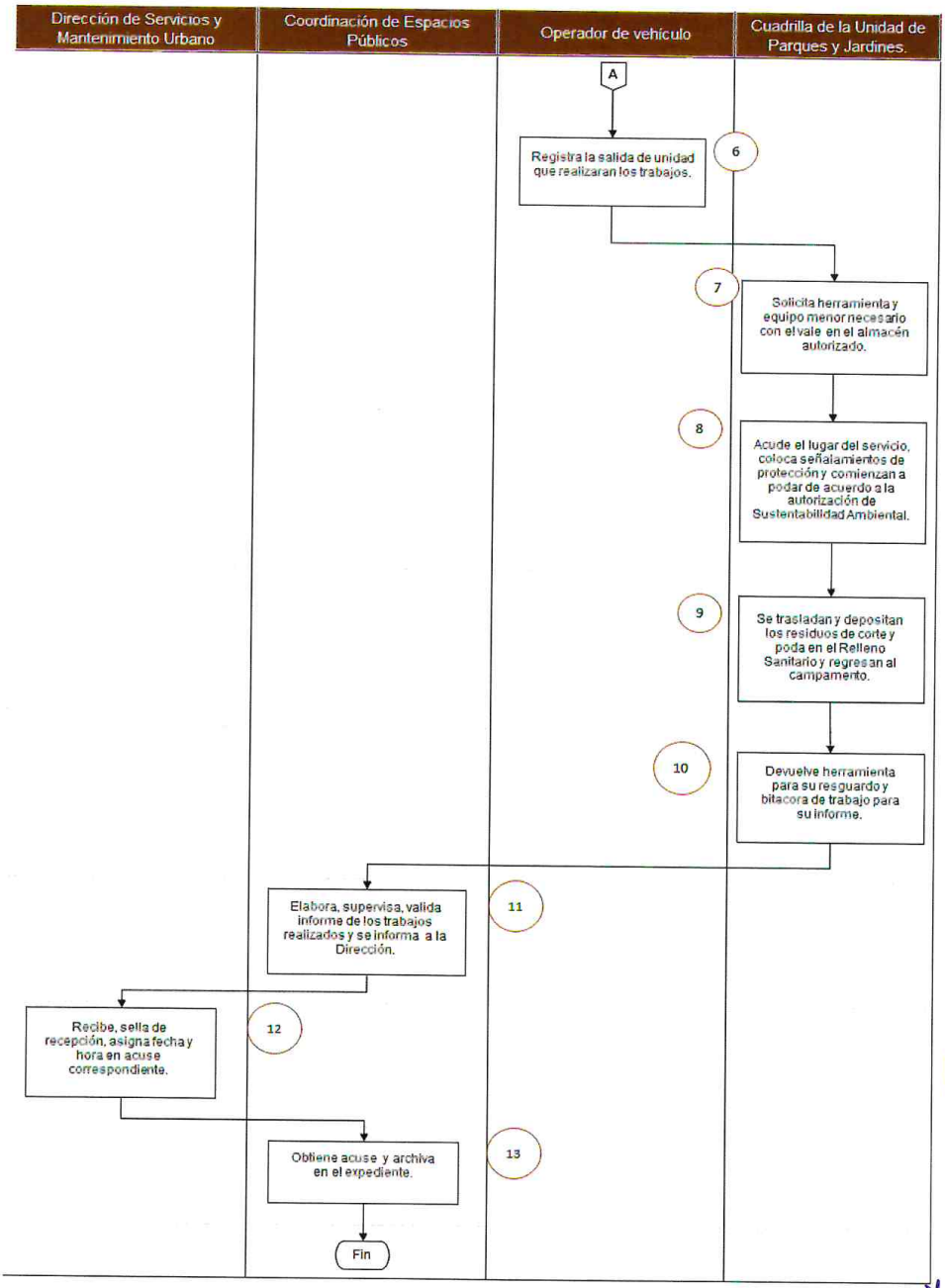
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de Labores de poda del arbolado urbano.

2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud no cuenta con la autorización ambiental y/o esta vencido el permiso de poda de árboles. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, con unidad de programación de los árboles a podar.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Devuelve solicitud no cuenta con la autorización ambiental y/o esta vencido el permiso de poda de árboles.
4	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa y turna supervisor, unidad, cuadrilla, con unidad de programación de los árboles a podar.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se verifica y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Coordinación.
6	Operador de vehículo	Registra la salida de unidad que realizarán los trabajos.
7	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Solicita herramienta y equipo menor necesario con el vale en el Almacén autorizado.
8	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Acude el lugar del servicio, coloca señalamientos de protección y comienzan a podar de acuerdo con la autorización de Sustentabilidad Ambiental.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan y depositan los residuos de mantenimiento (corte y poda) en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



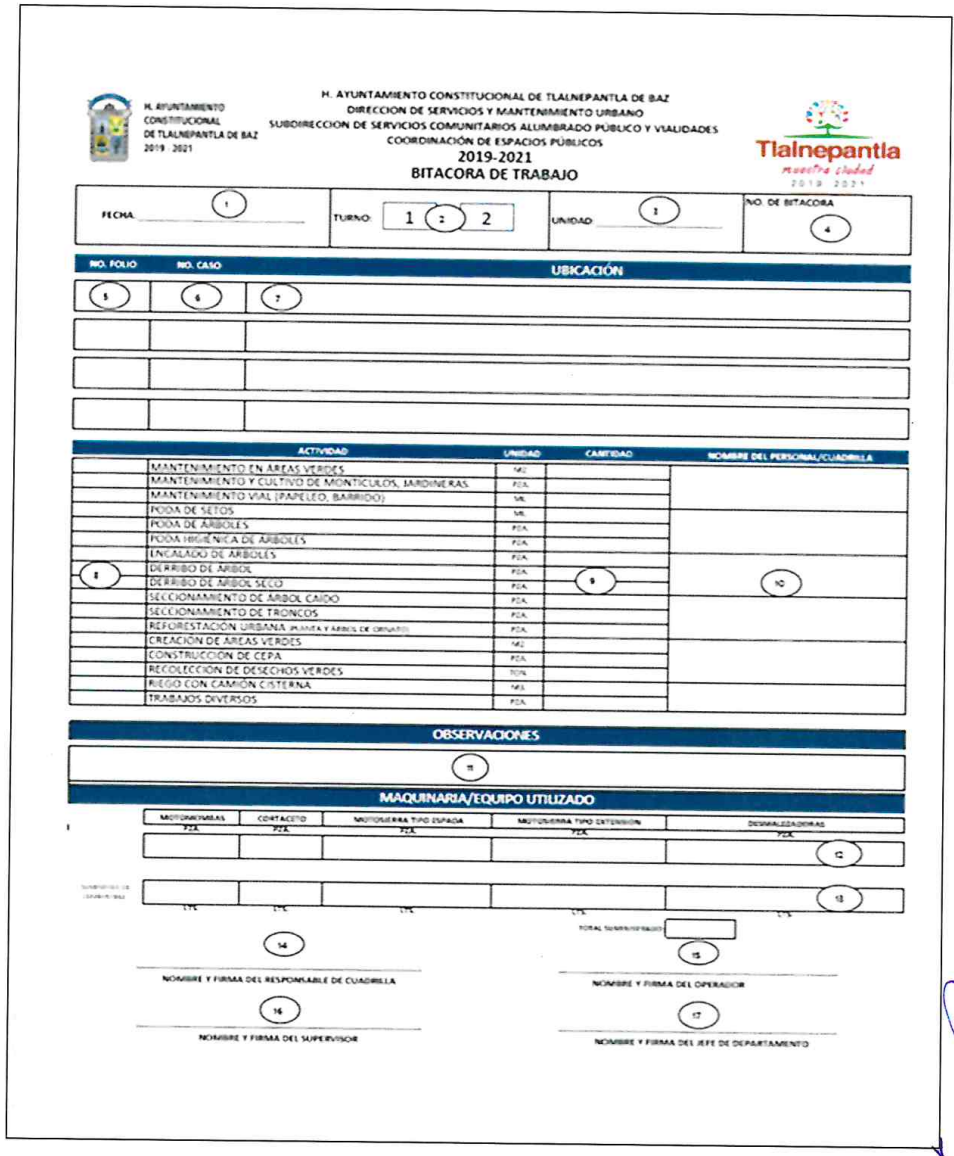

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Coordinación de Espacios Públicos
Operador de vehículo
Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.
A
Registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.
6
7
Solicita herramienta y equipo menor necesario con el vale en el almacén autorizado.
8
Acude el lugar del servicio, coloca señalamientos de protección y comienzan a podar de acuerdo a la autorización de Sustentabilidad Ambiental.
9
Se trasladan y depositan los residuos de corte y poda en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10
Devuelve herramienta para su resguardo y bitacora de trabajo para su informe.
Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
13
Fin

XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021
BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES	M2		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTICULOS, JARDINERAS	PZA		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML		
	PODA DE SETOS	ML		
	PODA DE ARBOLES	PZA		
	PODA HIGIENICA DE ÁRBOLES	PZA		
	ENCALADO DE ARBOLES	PZA		
(8)	DERRIBO DE ARBOL	PZA	(9)	(10)
	DERRIBO DE ARBOL SECO	PZA		
	SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO	PZA		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ARBOL DE ORNATO)	PZA		
	CREACIÓN DE AREAS VERDES	M2		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOMOCHILAS PZA.	CORTACESPED PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSIÓN PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13)

TOTAL SUMINISTRADO

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Mantenimiento en Áreas Verdes Municipales.

I. Objetivo.

Incrementar la conservación de las áreas verdes, mediante el corte de pasto y deshierbe de las áreas verdes en espacios públicos y camellones de vialidades que lo requieran, para mantener y contribuir al embellecimiento de la la imagen urbana del Municipio.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 4, 6, 7, 9 y 10. 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. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de Mantenimiento en Áreas Verdes, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales del Mantenimiento en Áreas Verdes.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

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

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Unidad.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Proporcionar el mantenimiento a las áreas verdes.

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

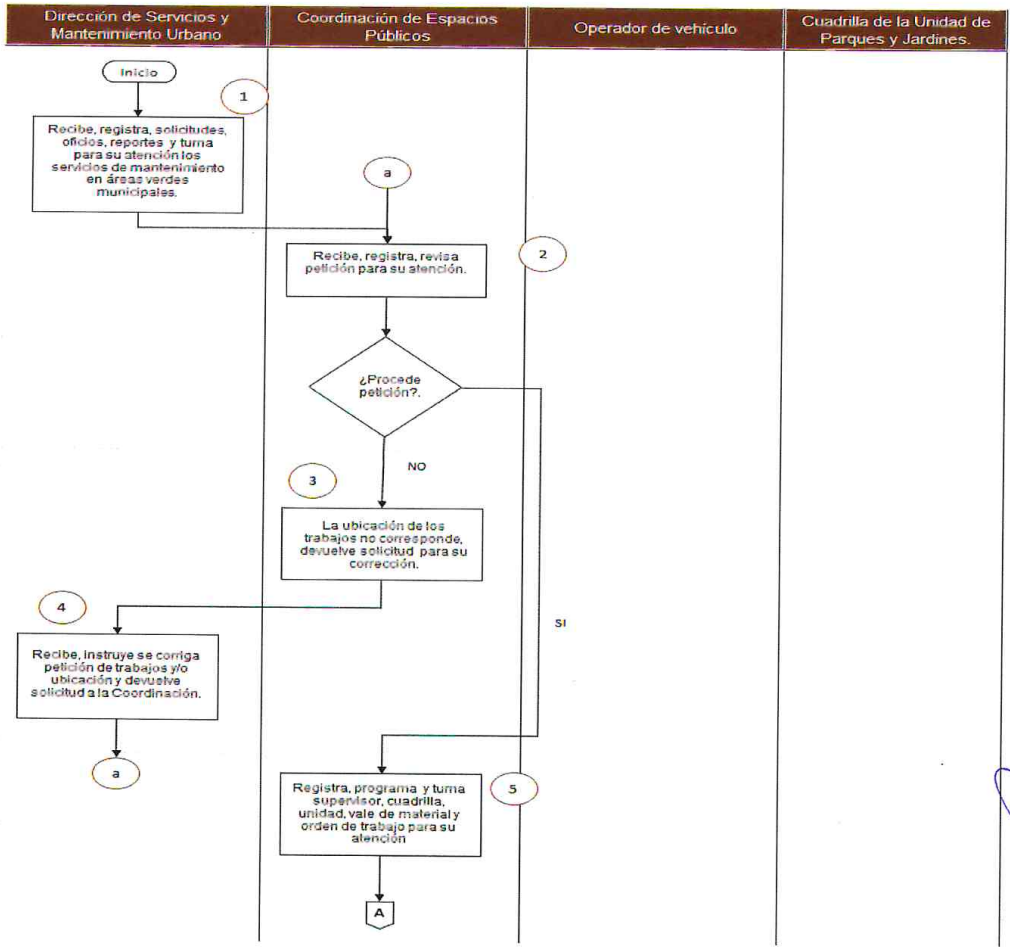
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

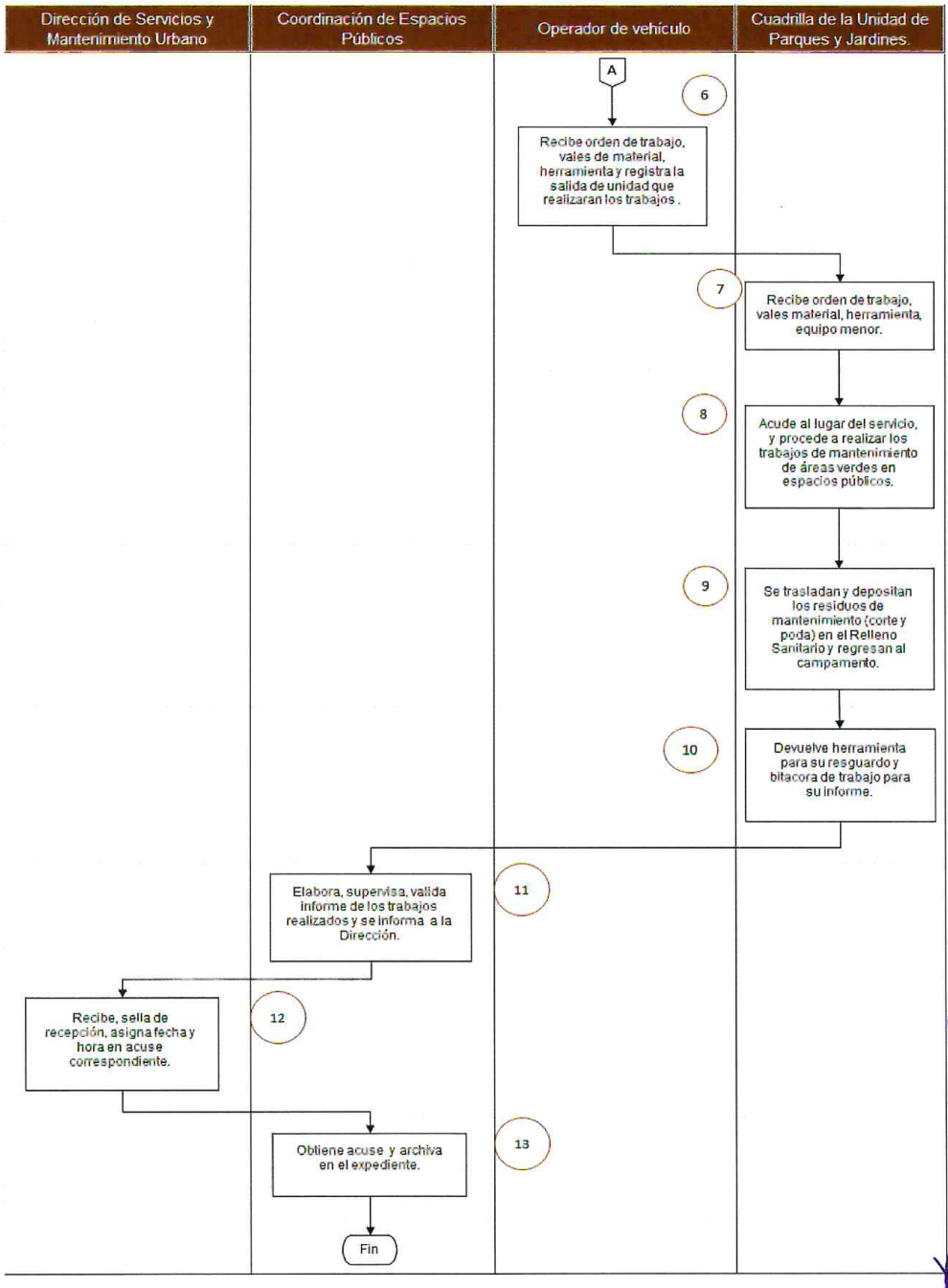
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de mantenimiento en áreas verdes municipales.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** La ubicación de los trabajos no corresponde, devuelve solicitud para su corrección. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	La ubicación de los trabajos no corresponde, devuelve solicitud para su corrección.

4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se verifica y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Coordinación.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
6	Operador de vehículo	Recibe orden de trabajo, vales de material, herramienta y registra la salida de unidad que realizarán los trabajos.
7	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Recibe orden de trabajo, vales de material, herramientas y equipo menor.
8	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Acude al lugar del servicio, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan y depositan los residuos de mantenimiento (corte y poda) en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Coordinación de Espacios Públicos
Operador de vehículo
Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines
A
6
Recibe orden de trabajo, vales de material, herramienta y registra la salida de unidad que realizaran los trabajos .
7
Recibe orden de trabajo, vales material, herramienta, equipo menor.
8
Acude al lugar del servicio, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos.
9
Se trasladan y depositan los residuos de mantenimiento (corte y poda) en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10
Devuelve herramienta para su resguardo y bitacora de trabajo para su informe.
11
Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
12
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Mantenimiento de áreas verdes Municipales	Mide el avance del mantenimiento de áreas verdes respecto a la cantidad programada	$\frac{\text{Mantenimiento de áreas verdes realizadas.}}{\text{Mantenimiento de áreas verdes solicitadas.}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021
BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES	M2.		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTICULOS, JARDINERAS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML.		
	PODA DE SETOS	ML.		
	PODA DE ARBOLES	PZA.		
	PODA HIGIENICA DE ARBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ARBOLES	PZA.		
(8)	DERRIBO DE ARBOL	PZA.	(9)	(10)
	DERRIBO DE ARBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ARBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE AREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOBOMBAS PZA.	CORTACETO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13)

TOTAL SUMINISTRADO: (15)

(14)
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(16)
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17)
NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

196

Recolección de árboles caídos en la vía Pública.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas recolección de árboles caídos en de áreas verdes en espacios públicos del Municipio.
- 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.

198

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

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

Seccionamiento de árbol caído: Dividir y cortar troncos de árboles derribados.
Operador: Chofer del vehículo.

Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de riego permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

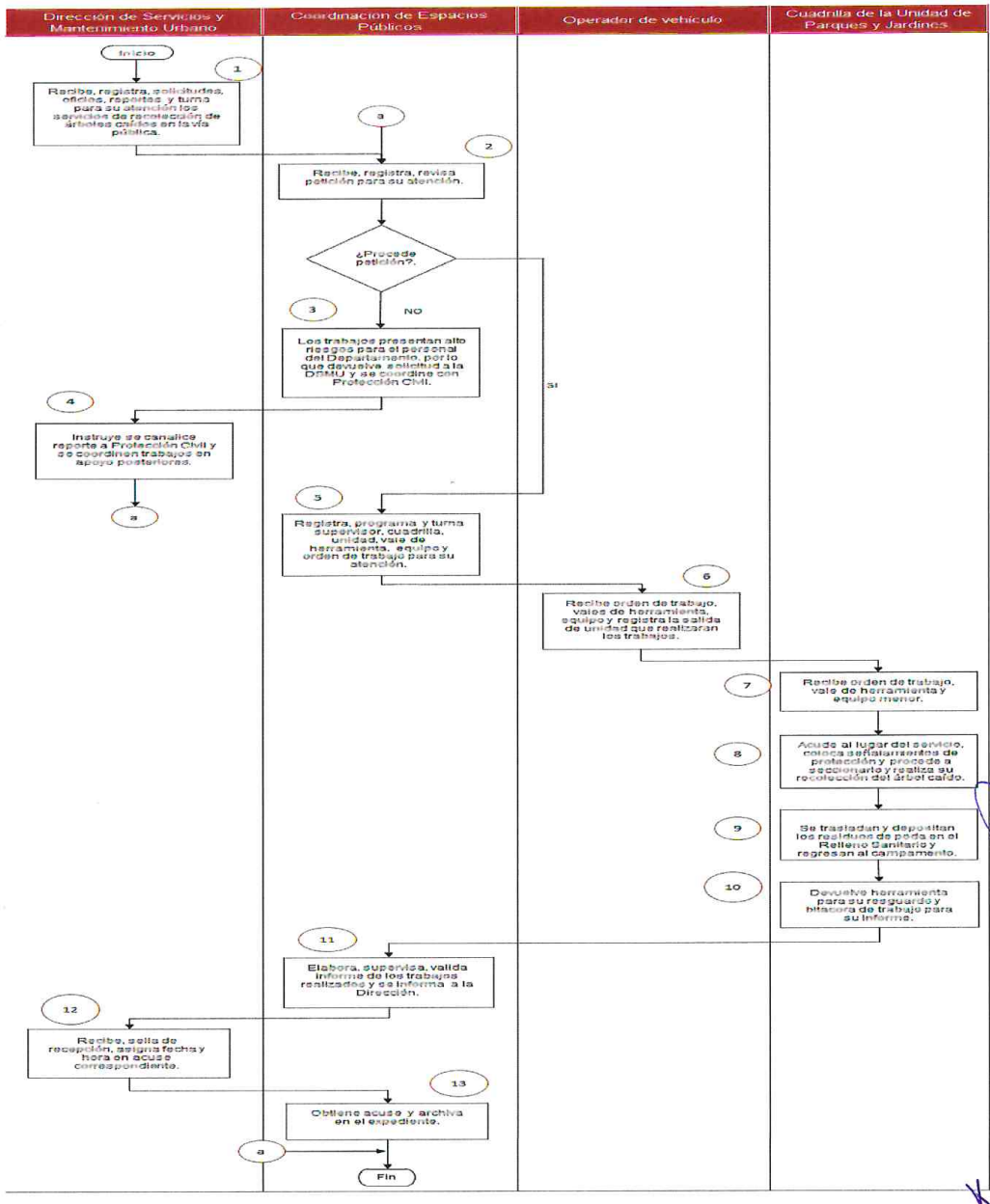
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de Recolección de árboles caídos en la vía pública.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos presentan alto riesgos para el personal del Departamento, por lo que devuelve solicitud a Protección Civil y se coordinen. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los trabajos presentan alto riesgos para el personal del Departamento, por lo que devuelve solicitud a Protección Civil y se coordinen.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se verifica y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Coordinación.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.

6	Operador de vehículo	Recibe orden de trabajo, vales de herramienta, equipo y registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.
7	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Recibe orden de trabajo, vale de herramienta y equipo menor.
8	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Acude el lugar del servicio, coloca señalamientos de protección y procede a seccionarlo y realiza su recolección del árbol caído.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan y depositan los residuos de corte y poda en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Recolección de árboles caídos en la vía pública	Mide el avance en la recolección de árboles caídos.	[Recolección de árboles caídos atendidos. / Recolección de árboles caídos solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021
BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES	M2		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTICULOS, JARDINERAS.	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML		
	PODA DE SETOS	ML		
	PODA DE ARBOLES	PZA.		
	PODA HIGIENICA DE ARBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ARBOLES	PZA.		
(8)	DERRIBO DE ARBOL	PZA.	(9)	(10)
	DERRIBO DE ARBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ARBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE AREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCION DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES
(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

	MOTOPODADORAS PZA.	CORTACESTO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
					(12)
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13) LTS.

TOTAL SUMINISTRADO

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Recolección de Residuos Verdes en la Vía Pública.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-18-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.4.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1 y 12.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de la Recolección de Residuos Verdes.

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

Recolección: Acción o actividad de recolectar.
Residuos verdes: Residuos tales como pasto, hojas secas y ramas producto de actividades de mantenimiento en jardines, parques, espacios públicos.
Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.
Operador: Chofer del vehículo.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

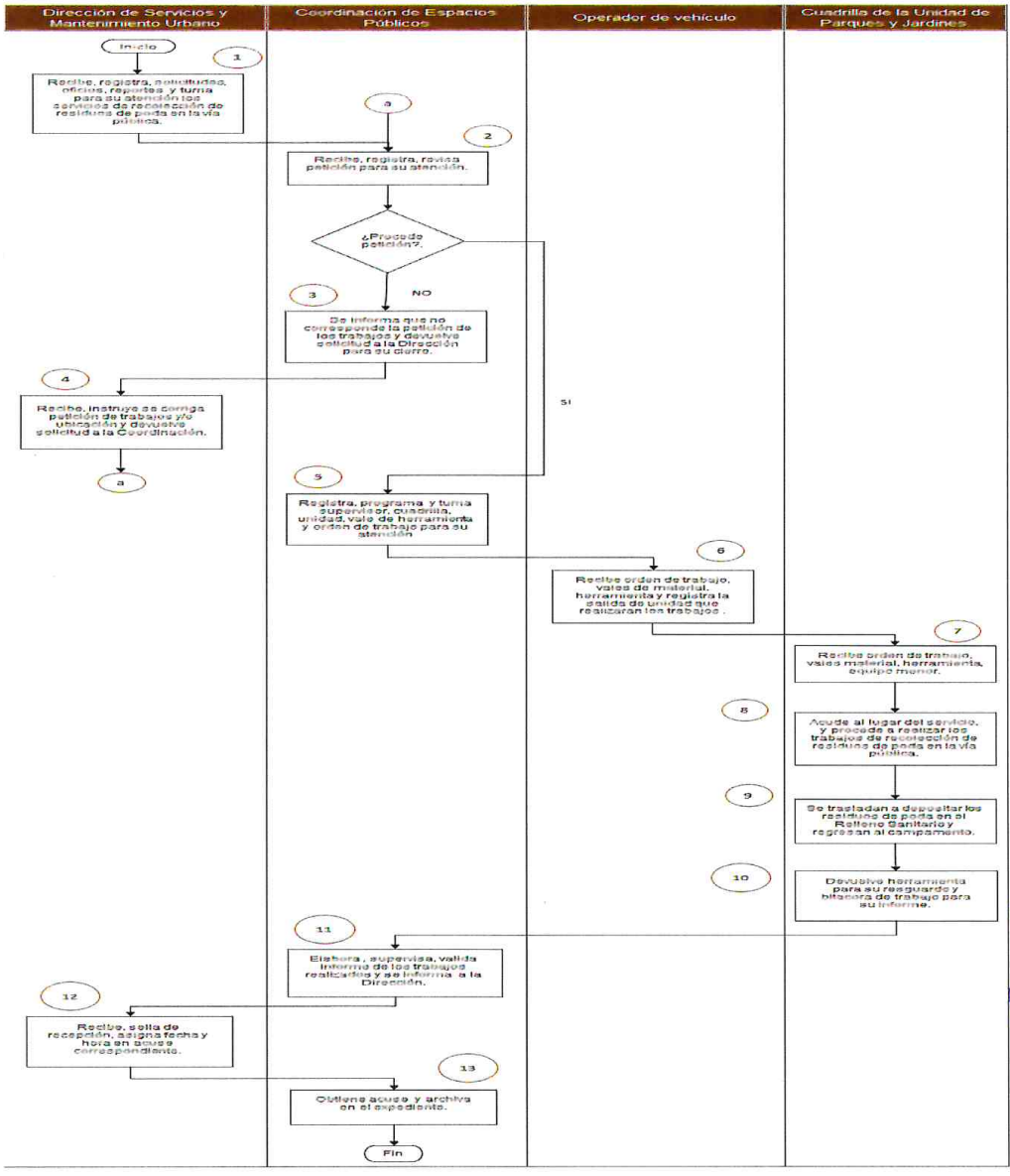
Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de Recolección de residuos de poda en la vía pública.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos no son competencia del Departamento, por lo que devuelve solicitud a la Dirección. **Si:** Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los trabajos no son competencia del Departamento, por lo que devuelve solicitud a la Dirección.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se verifica y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Coordinación.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de herramienta, equipo, y orden de trabajo para su atención.
6	Operador de vehículo	Recibe orden de trabajo, vales de herramienta, equipo y registra la salida de unidad que realizaran los trabajos.

	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Recibe orden de trabajo, vale de herramienta y equipo menor.
8	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Acude el lugar del servicio y procede a realizar los trabajos de recolección de residuos de poda en la vía pública.
9	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Se trasladan a depositar los residuos de poda en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10	Cuadrilla de la Unidad de Parques y Jardines.	Devuelve herramienta para su resguardo y Bitácora de trabajo para su informe.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021
BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN AREAS VERDES	M2.		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTICULOS, JARDINERAS	PZA.		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	M.		
	PODA DE SETOS	M.		
	PODA DE ARBOLES	PZA.		
	PODA HIGIÉNICA DE ARBOLES	PZA.		
	ENCALADO DE ARBOLES	PZA.		
(8)	DERRIBO DE ARBOL	PZA.	(9)	(10)
	DERRIBO DE ARBOL SECO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE ARBOL CAIDO	PZA.		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA.		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ARBOL DE ORNATO)	PZA.		
	CREACIÓN DE AREAS VERDES	M2.		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA.		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON.		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3.		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA.		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOMOCHILAS PZA.	CORTACETO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSION PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13) LTS.

TOTAL SUMINISTRADO

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Responsable de la Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos.	**Biól. Manuel Ernesto Álvarez Díaz** Coordinador de Espacios Públicos.	**Dra En Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma	Nombre, Puesto y Firma

Riego con agua tratada en áreas verdes Municipales.

I. Objetivo.

Incrementar el servicio de riego, mediante una planeación de eficiencia en las acciones de riego en áreas verdes de camellones, parques y jardines públicos, para contribuir al desarrollo de las especies arbóreas, arbustivas y la preservación del medio ambiente.

II. Alcance.

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

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capitulo IV, 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, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-019-SeMAGEM-DS-2017, Numerales 4, 6, 7, 9 y 10. 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. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso b, fracciones II, III, IV, VI, VII, X y XI, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción II, Subsección II, artículo 280 fracciones I, II III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

- Recibir y dar seguimiento a las peticiones, 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 del riego de áreas verdes con agua tratada con camión cisterna, así como la atención a reportes atendidos de peticiones ciudadanas.
- Notificar a la comunidad vecinal, a fin de retirar del sitio los vehículos estacionados alrededor del área de trabajo.
- Ser el responsable directo de la ejecución de los servicios en campo y al mismo tiempo elabora o asigna quien realice bitácora de trabajo en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.

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

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

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

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los trabajos para el riego de áreas verdes con agua tratada.

- Se deberá utilizar las técnicas para realizar el riego de áreas verdes con agua tratada, a fin de evitar accidentes y afectar a las personas, bienes muebles e inmuebles.

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.

VI. Insumos.

- La dotación de agua por parte del OPDM y programa de trabajo de riego de la Coordinación.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben 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.

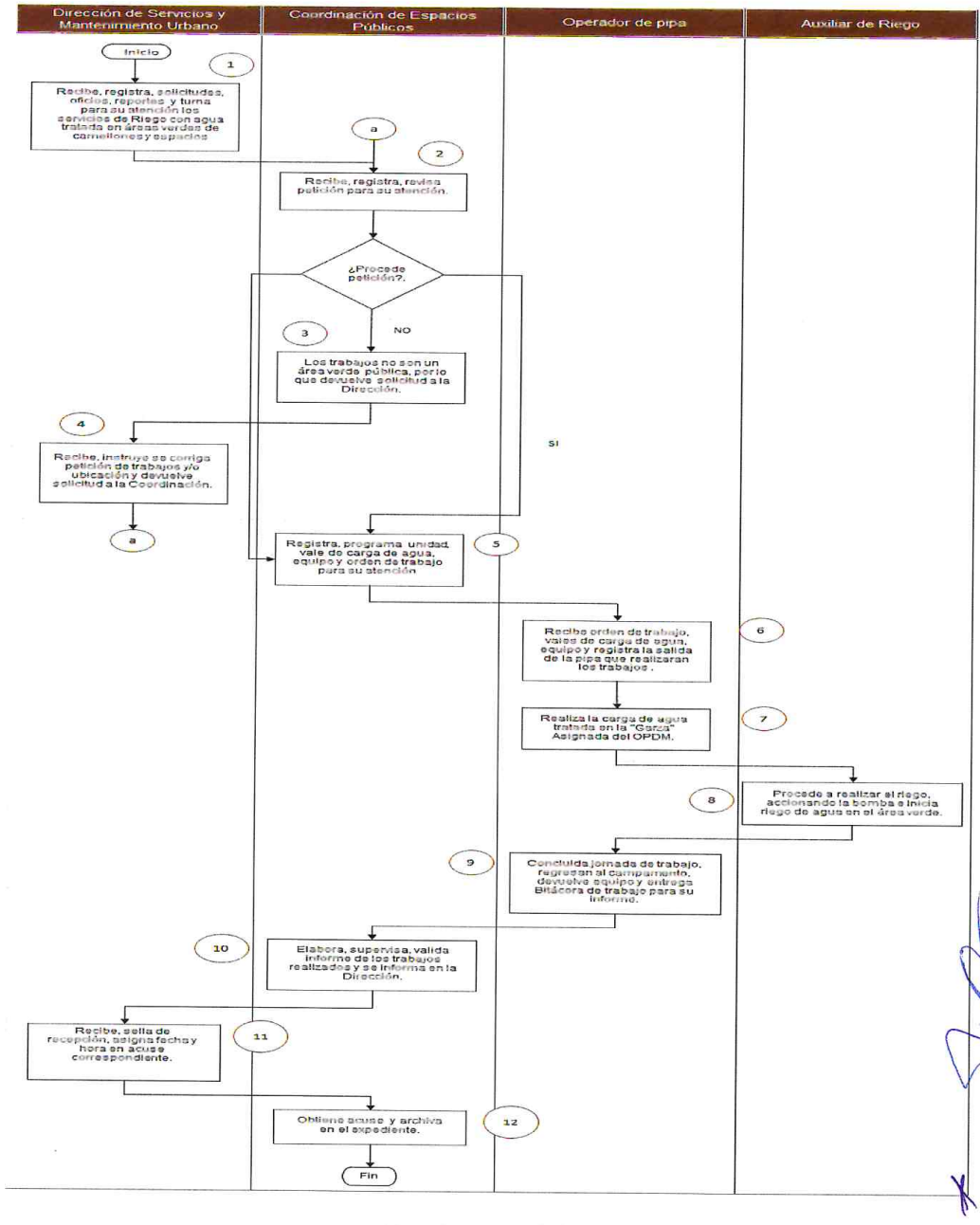
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de riego con agua tratada en áreas verdes de espacios públicos.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa la petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos no son un área verde pública, por lo que devuelve solicitud a la Dirección. **Si:** Registra, programa unidad, vale de agua, equipo y orden de trabajo para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los trabajos no son un área verde pública, por lo que devuelve solicitud a la Dirección.

4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, instruye se verifica y corrija petición de trabajo y/o devuelve o se cancele solicitud a la Coordinación.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa unidad, vale de carga de agua, equipo y orden de trabajo para su atención.
6	Operador de Pipa	Recibe orden de trabajo, vales de carga de agua, equipo y registra la salida de la Pipa que realizaran los trabajos de riego.
7	Operador de Pipa	Realiza la carga de agua tratada en la "Garza" Asignada del OPDM.
8	Auxiliar de riego	Procede a realizar el riego, accionando la bomba e inicia riego de agua en el área verde.
9	Operador de Pipa	Concluida jornada de trabajo, regresan al campamento, devuelve equipo y entrega Bitácora de trabajo para su informe.
10	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, validad informe de los trabajos realizados y se informa en la Dirección.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



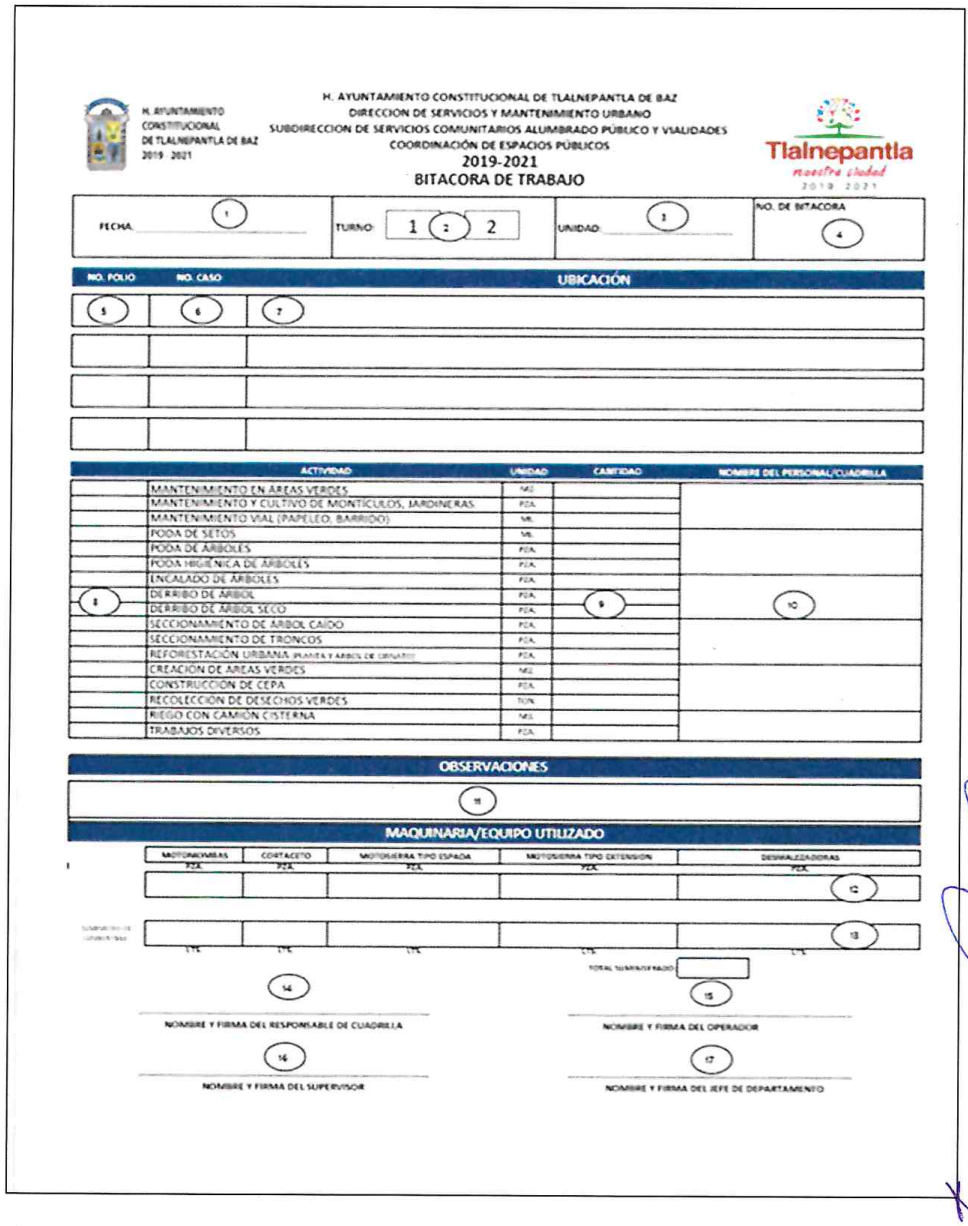
XI. Medición.

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

220

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-CEP-BT-01 Bitácora de trabajo.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
2019-2021
BITACORA DE TRABAJO

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: (1)	TURNO: 1 (2) 2	UNIDAD: (3)	NO. DE BITACORA (4)

NO. FOLIO	NO. CASO	UBICACIÓN
(5)	(6)	(7)

	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	NOMBRE DEL PERSONAL/CUADRILLA
	MANTENIMIENTO EN ÁREAS VERDES	M2		
	MANTENIMIENTO Y CULTIVO DE MONTÍCULOS, JARDINERAS	PZA		
	MANTENIMIENTO VIAL (PAPELEO, BARRIDO)	ML		
	PODA DE SETOS	ML		
	PODA DE ÁRBOLES	PZA		
	PODA HIGIÉNICA DE ÁRBOLES	PZA		
	ENCALADO DE ÁRBOLES	PZA		
(8)	DERRIBO DE ÁRBOL	PZA	(9)	(10)
	DERRIBO DE ÁRBOL SECO	PZA		
	SECCIONAMIENTO DE ÁRBOL CAÍDO	PZA		
	SECCIONAMIENTO DE TRONCOS	PZA		
	REFORESTACIÓN URBANA (PLANTA Y ÁRBOL DE ORNATO)	PZA		
	CREACIÓN DE ÁREAS VERDES	M2		
	CONSTRUCCIÓN DE CEPA	PZA		
	RECOLECCIÓN DE DESECHOS VERDES	TON		
	RIEGO CON CAMIÓN CISTERNA	M3		
	TRABAJOS DIVERSOS	PZA		

OBSERVACIONES

(11)

MAQUINARIA/EQUIPO UTILIZADO

MOTOPODADORAS PZA.	CORTACESTO PZA.	MOTOSIERRA TIPO ESPADA PZA.	MOTOSIERRA TIPO EXTENSIÓN PZA.	DESMALEZADORAS PZA.
				(12)
LTS.	LTS.	LTS.	LTS.	(13) LTS.

TOTAL SUMINISTRADO

(14) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUADRILLA

(15) NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR

(16) NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

(17) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

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

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Construcción, mantenimiento y pintura de rampas peatonales.

I. Objetivo.

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

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de construcción, mantenimiento y pintura de rampas (Adecuación de Rampas para Personas de Capacidades Diferentes).

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de Adecuación de Rampas para Personas de Capacidades Diferentes, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.

- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de construcción, mantenimiento y pintura de rampas.

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

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de construcción, mantenimiento y pintura de rampas, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de Adecuación de Rampas para Personas de Capacidades Diferentes.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

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

V. Definiciones.

Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.
Operador: Chofer del vehículo.
Rampas: Una rampa es un elemento de la arquitectura o de la ingeniería que permite vincular dos lugares que se encuentran a diferente altura.

VI. Insumos.

- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

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

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

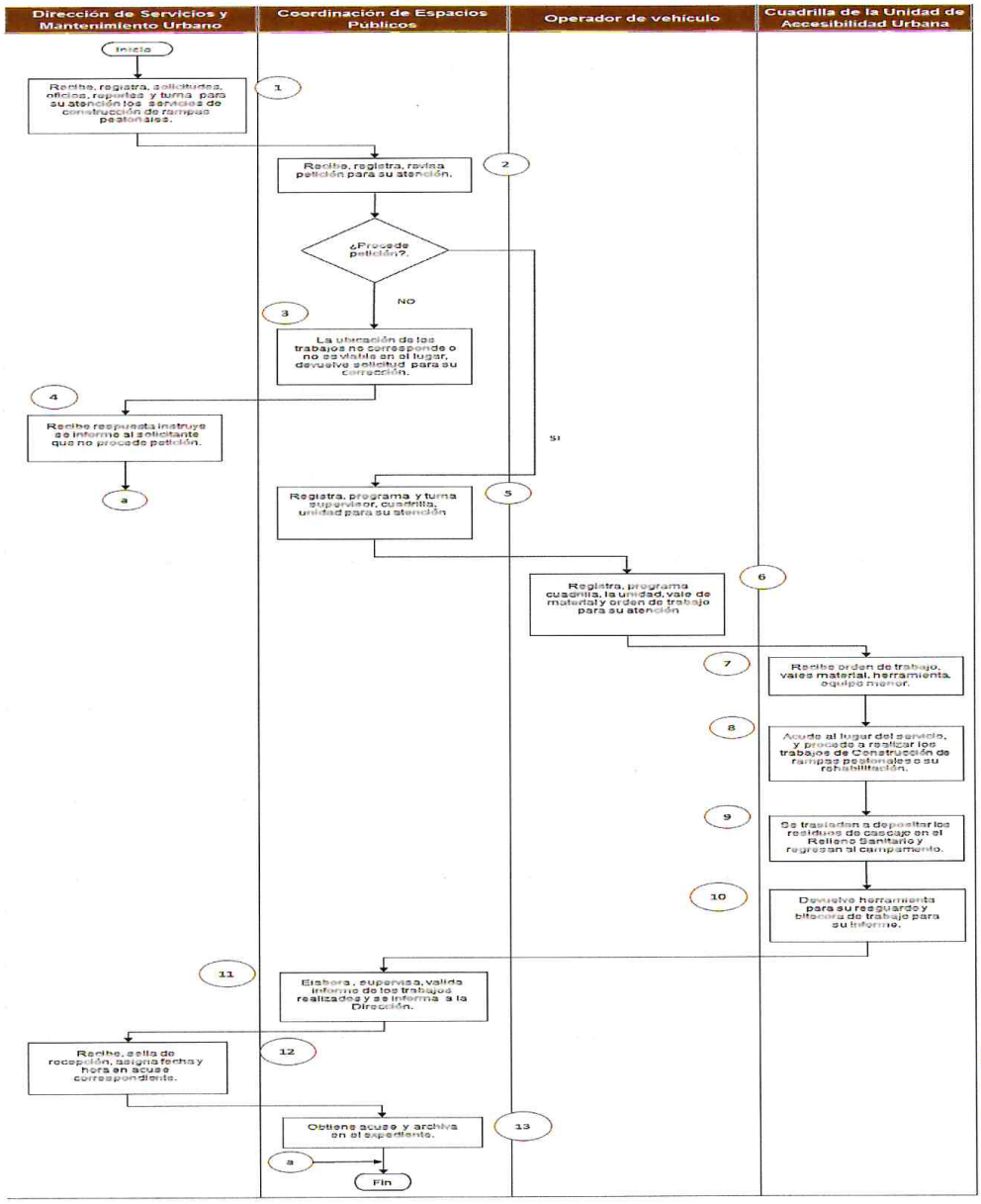
Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de construcción de rampas peatonales.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** La ubicación de los trabajos no corresponde o no es viable en el lugar, devuelve solicitud para su conocimiento. **Si**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	La ubicación de los trabajos no corresponde o no es viable en el lugar, devuelve solicitud para su conocimiento.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, materiales y unidad para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Recibe orden de trabajo, vales de material, herramienta, equipo menor.

8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a realizar los trabajos de Construcción de rampas peatonales o su rehabilitación.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Se trasladan a depositar los residuos de cascajo en el Relleno Sanitario y regresan al campamento.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Coordinación de Espacios Públicos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.

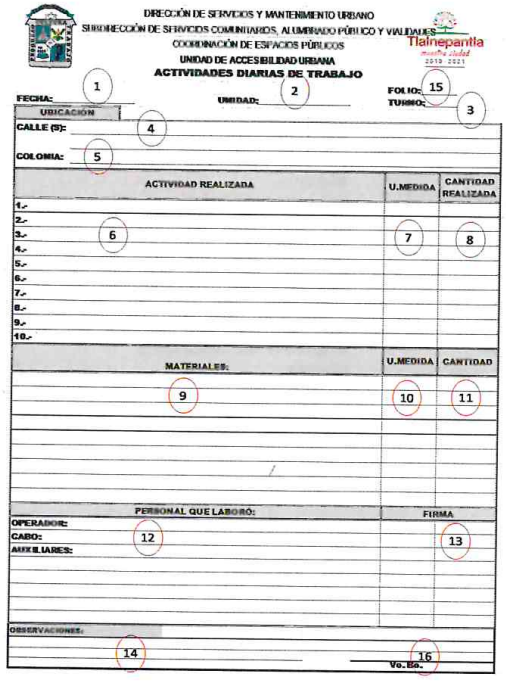


XI. Medición.

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

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.



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

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA: (5)

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

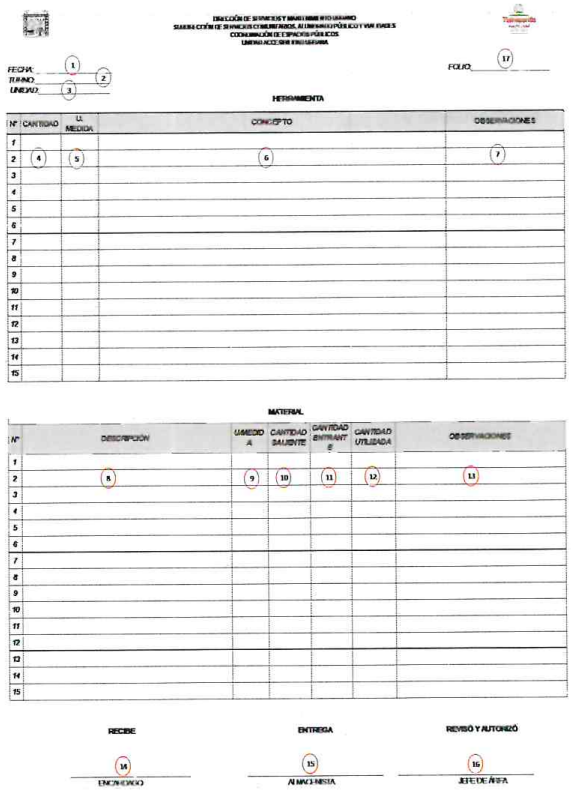
MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
(9)	(10)	(11)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR: (12)	(13)
CABO:	
AUXILIARES:	

OBSERVACIONES:
(14)
(16) Vo.Bo.

Instructivo de llenado:
1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de Material.



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

FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)

FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

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

MATERIAL

Nº	DESCRIPCIÓN	U.MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTREGADA	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE (14) ENCARGADO

ENTREGA (15) ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ (16) JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante.
8. Material consumible para la actividad.
9. Unidad de medida.
10. Cantidad de material consumible saliente de almacén.
11. Cantidad de material consumible que regresa al almacén.
12. Cantidad de material consumible que se utilizó.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firmar del responsable de almacén.
16. Firma de autorizo y reviso.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

230

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Instalación de señalamientos informativos.

I. Objetivo.

Mantener disponible e informada a la población que hace uso de los espacios públicos, mediante la colocación de señalamientos informativos del cuidado y conservación de las áreas públicas, para evitar su deterioro y bienestar propio de las personas que hacen uso de ellos.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de Instalación de los señalamientos informativos.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

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

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

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

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

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

- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Acordonar la zona de trabajo para proceder a realizar los servicios de Instalación de señalamientos informativos.
- Se deberá utilizar las técnicas 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".

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Señalamientos informativos instalados en espacios públicos del Municipio.

VIII. Políticas.

Elaborar petición por escrito la cual 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.

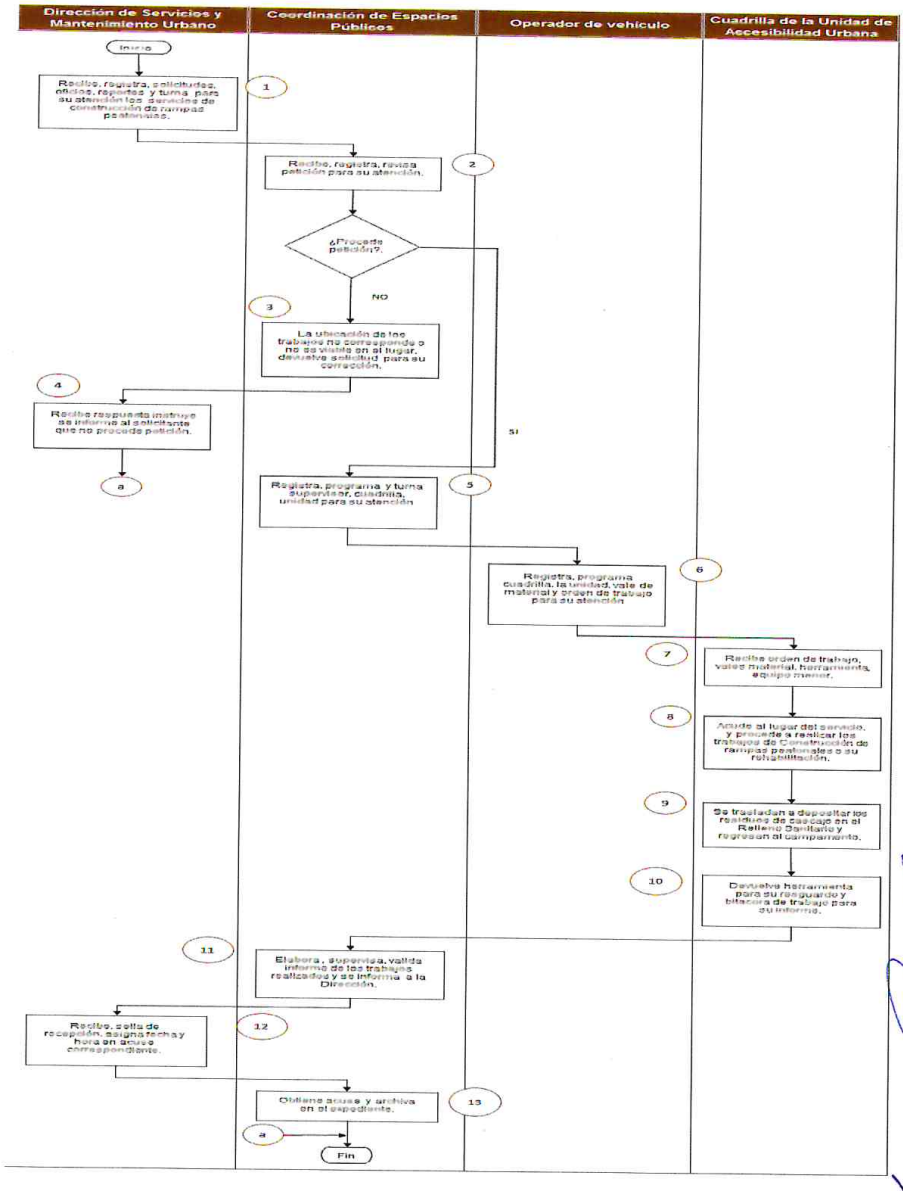
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de instalación de señalamientos informativos.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa 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**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los señalamientos solicitados a instalar no corresponden de acuerdo con el espacio público y/o vialidad de acuerdo con la normatividad aplicable.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, señalamientos, materiales y unidad para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Recibe orden de trabajo, vales de material, herramienta, equipo menor.

8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a realizar la instalación de señalamientos en la vialidad o espacio público municipal.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.

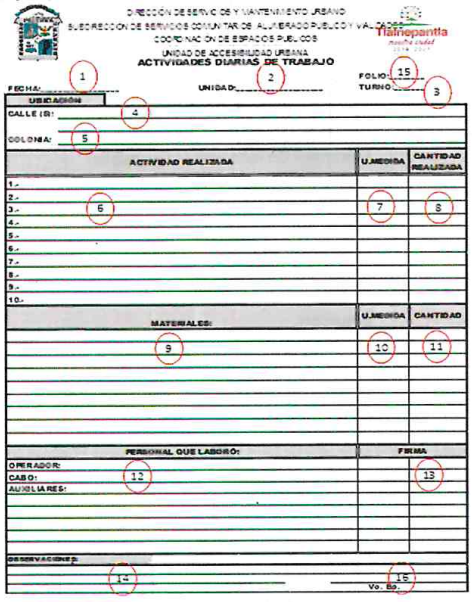


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Instalación de señalamientos informativos.	Mide el avance de la instalación de señalamientos informativos respecto a las programadas.	[Instalación de señalamientos informativos colocados. / Instalación de señalamientos informativos solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.


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

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA: (5)

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
(9)	(10)	(11)

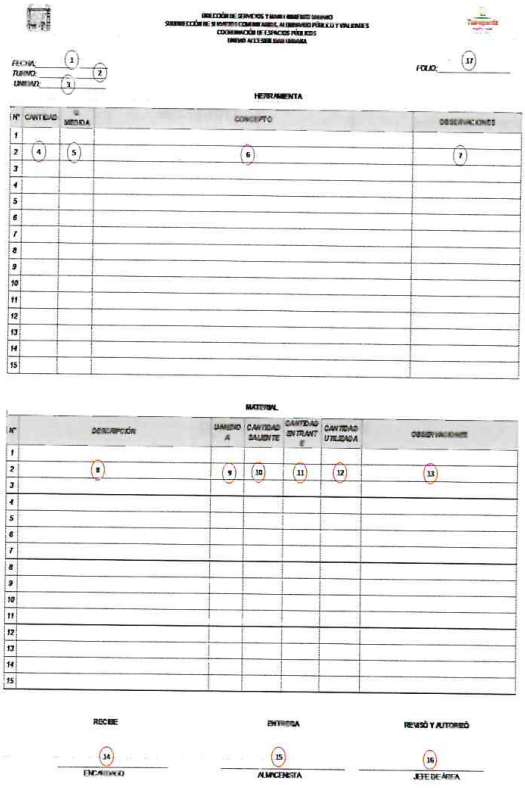
PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR: (12)	(13)
CABO:	
AUXILIARES:	

OBSERVACIONES:
(14) (16) Vo. Bo.

Instructivo de llenado:
Bitácora de trabajo

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de material.



FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)
FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2	(4)	(5)	(6)	(7)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE (14) ENCARGADO

ENTREGA (15) AUXILIAR

REVISÓ Y AUTORIZÓ (16) JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante.
8. Material consumible para la actividad.
9. Unidad de medida.
10. Cantidad de material consumible saliente de almacén.
11. Cantidad de material consumible que regresa al almacén.
12. Cantidad de material consumible que se utilizó.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firmar del responsable de almacén.
16. Firma de autorizo y reviso.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes.

I. Objetivo.

Mantener en operación las fuentes ornamentales, así como los monumentos históricos, mediante su cuidado y mantenimiento frecuente, para conservar la imagen urbana y embellecer los espacios públicos.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de Mantenimiento a monumentos históricos y de fuentes ornamentales.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora, 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, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales.

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.

El Subdirector, 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.

Coordinación de Espacios Públicos: Es el área encargada de la conducción, supervisión y ejecución de los programas del mantenimiento a monumentos históricos y fuentes ornamentales.

El Coordinador, 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.

El Jefe de Unidad, deberá:

- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con la Coordinación asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para ejecutar las actividades asignadas.

Los Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

V. Definiciones.

Mantenimiento: Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.
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.
Operador: Chofer del vehículo.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Monumentos históricos en buen estado y fuentes ornamentales en operación.

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

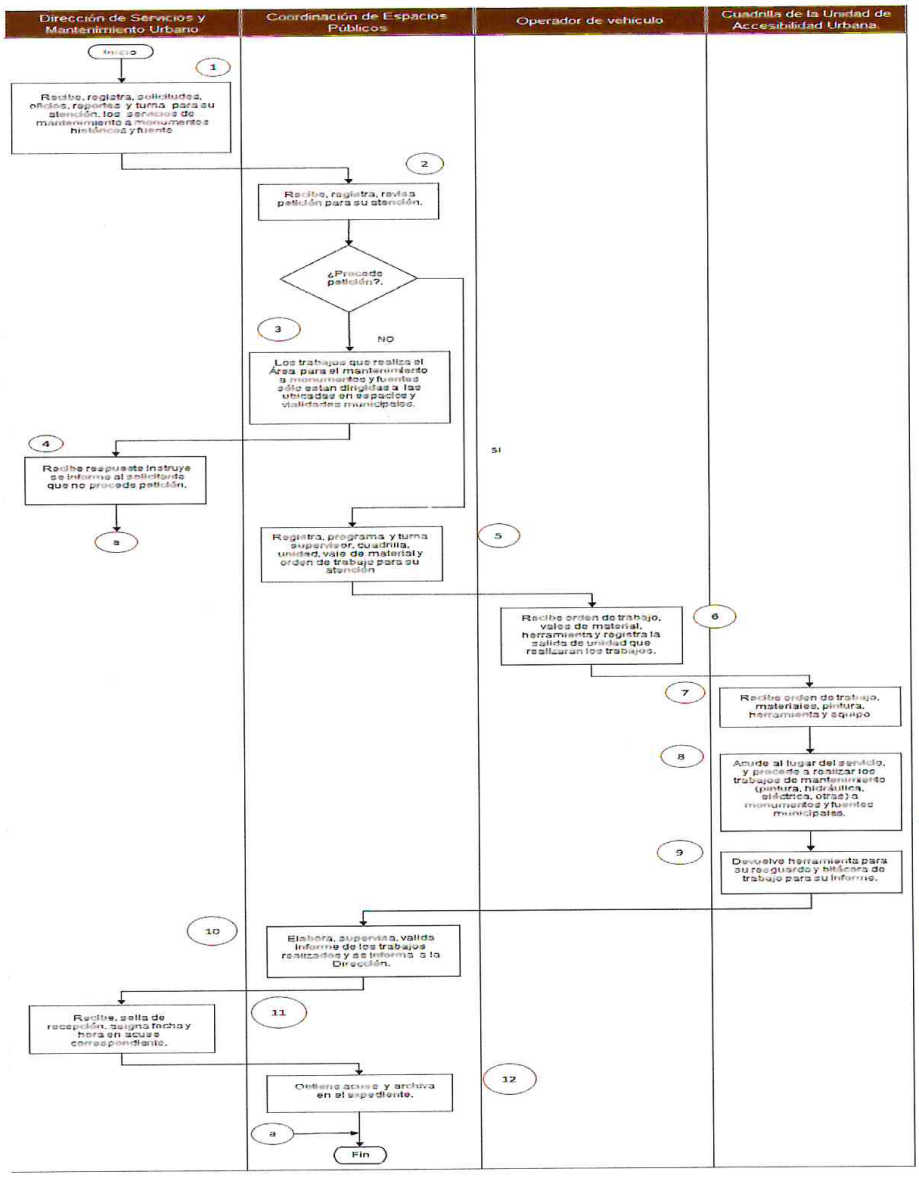
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de Mantenimiento a monumentos Históricos y Fuentes.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa 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**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	La ubicación de los trabajos que realiza el área para el Mantenimiento a monumentos Históricos y Fuentes, solo están dirigidas a las ubicadas en espacios y vialidades municipales.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, señalamientos, materiales y unidad para su atención.

Manual de Procedimientos

6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material, herramienta y orden de trabajo para su atención.
7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Recibe orden de trabajo, vales de material, pintura y herramienta, equipo menor.
8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento (pintura, hidráulica, eléctrica, otras) a monumentos y fuentes
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.

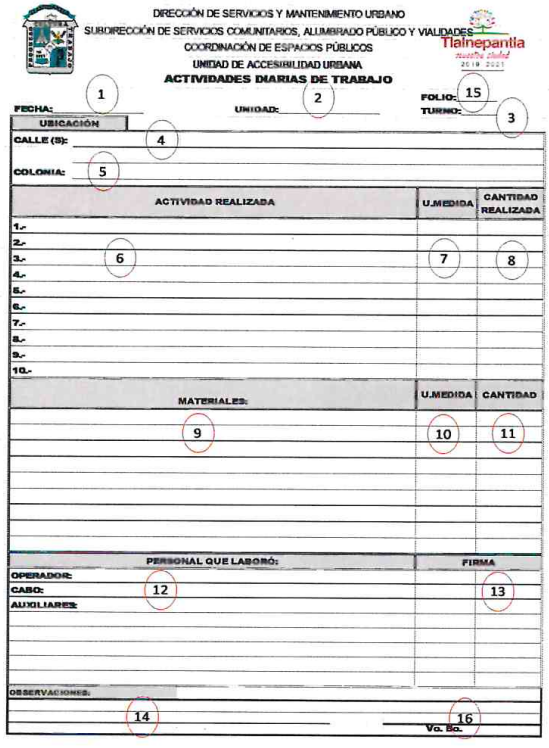


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes.	Mide el avance del mantenimiento a monumentos históricos y fuentes con respecto a los programados.	[Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes programados. / Mantenimiento a monumentos históricos y fuentes realizados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.



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

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA: (5)

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
(9)	(10)	(11)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR:	
CABO: (12)	(13)
AUXILIARES:	

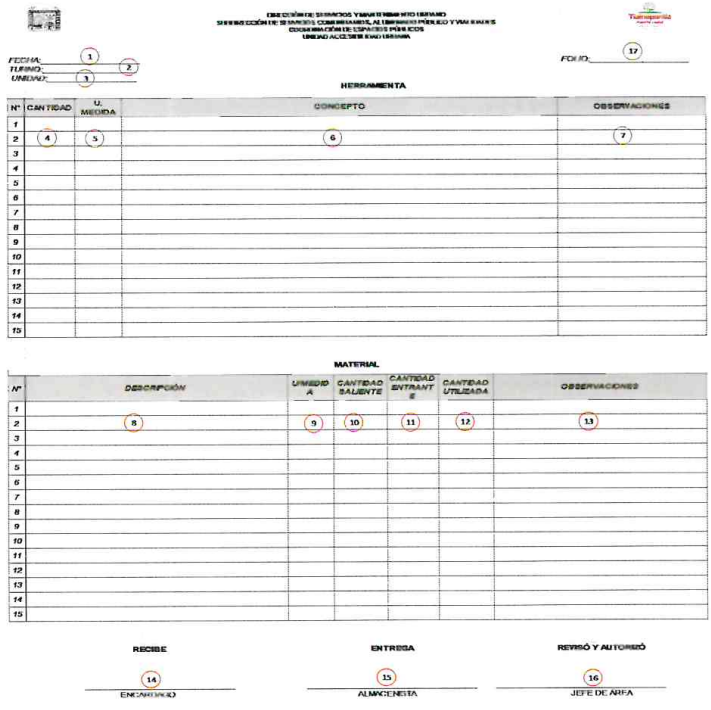
OBSERVACIONES:
(14)

Vo. Bo. (16)

Instructivo de llenado:

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del área.

SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de Material.



FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)
FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

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

MATERIAL

Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE
(14)
ENCARGADO

ENTREGA
(15)
ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ
(16)
JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de Herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante
8. Material de consumo utilizado en la actividad.
9. Unidad de medida del trabajo.
10. Cantidad de material consumible que regresa al almacén
11. Cantidad de material consumible que se utilizó.
12. Unidad de medida del material.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de la cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firma del responsable del almacén
16. Firma de autorización y revisó.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

I. Objetivo.

Mejorar el estado de conservación de los puentes peatonales y vehiculares, mediante los trabajos de pintura en herrería y estructura en general, para la seguridad de la población e imagen urbana del Municipio.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

Dirigir la prestación del servicio de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos.

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

El Subdirector, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

Coordinación de Espacios Públicos: Es el área encargada de la conducción, supervisión y ejecución de los programas de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.

El Coordinador, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.
- 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.

El Jefe de Unidad, deberá:

- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con el Jefe de la Coordinación asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para ejecutar las actividades asignadas.

Los Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

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.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Puentes peatonales y vehiculares en buen estado de conservación de pintura.

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

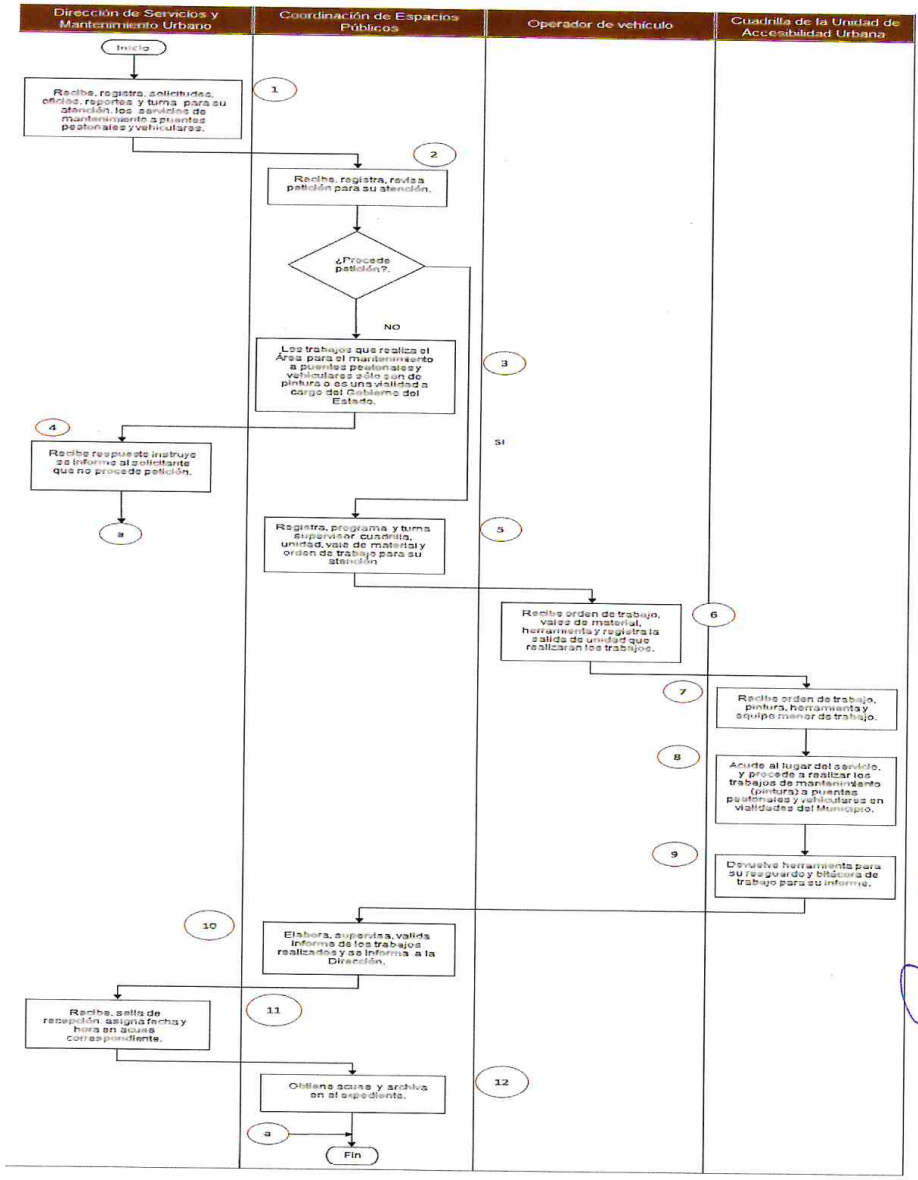
Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos que realiza el Área para el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares sólo son de pintura o es una vialidad a cargo del Gobierno del Estado. **Si**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los trabajos que realiza el Área para el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares sólo son de pintura o es una vialidad a cargo del Gobierno del Estado.

4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, señalamientos, materiales y unidad para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material, herramienta y orden de trabajo para su atención.
7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Recibe orden de trabajo, vales de material, pintura y herramienta, equipo menor.
8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a realizar los trabajos de mantenimiento (pintura) a puentes peatonales y vehiculares en vialidades del Municipio.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares.	Mide el avance en el mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares con respecto a lo programado.	[Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares realizados. / Mantenimiento a puentes peatonales y vehiculares programados.] X100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN	
CALLE (S): (4)	
COLONIA: (5)	

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES: (9)	U.MEDIDA (10)	CANTIDAD (11)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR:	
CABO: (12)	(13)
AUXILIARES:	

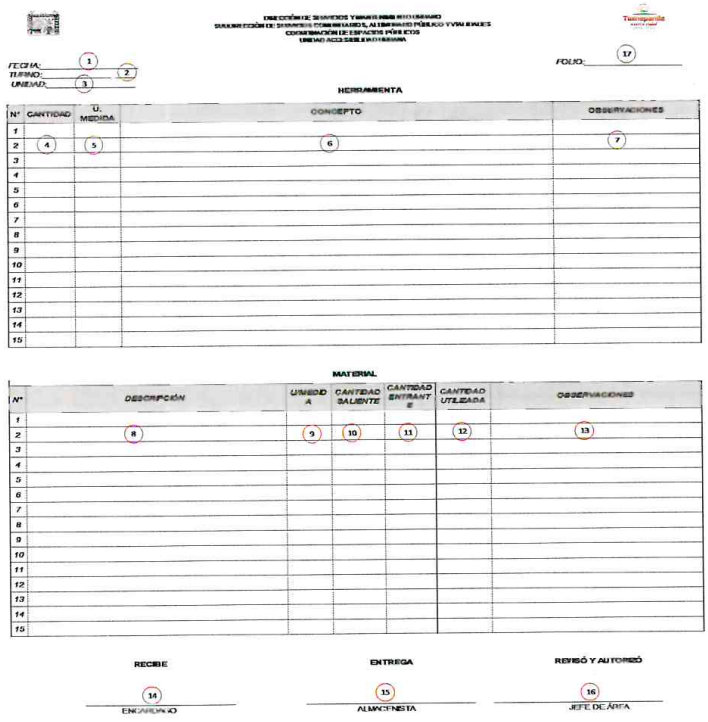
OBSERVACIONES: (14)

(16) Vo. Bo.

Instructivo de llenado: Bitácora de trabajo

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de Material.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VÍAS PÚBLICAS
COORDINACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)
FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2	(4)	(5)	(6)	(7)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE
(14)
ENCARGADO

ENTREGA
(15)
ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ
(16)
JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de Herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante
8. Material de consumo utilizado en la actividad.
9. Unidad de medida del trabajo.
10. Cantidad de material consumible que regresa al almacén
11. Cantidad de material consumible que se utilizó.
12. Unidad de medida del material.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de la cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firma del responsable del almacén
16. Firma de autorización y revisó.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Mantenimiento de Juegos Infantiles en Espacios Públicos.

I. Objetivo.

Mantener en condiciones de uso y seguridad los Juegos Infantiles instalados, mediante su oportuno mantenimiento y conservación, para bienestar de la población que hace uso de ellos en los espacios públicos municipales.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos de Mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

El Subdirector de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de Mantenimiento de juegos infantiles, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.

El Subdirector, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de Mantenimiento de juegos infantiles, asegurando el cumplimiento de la normatividad.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio del Mantenimiento de juegos infantiles y aparatos de gimnasia.

Coordinación de Espacios Públicos: Es el área encargada de la conducción, supervisión y ejecución de los programas del Mantenimiento de juegos infantiles.

El Coordinador de Espacios Públicos, deberá:

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

El Jefe de Unidad, deberá:

- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con la Coordinación asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para ejecutar las actividades asignadas.

Los Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

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.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Juegos Infantiles en buen estado y funcionando en beneficio de las personas avecindadas en el territorio municipal.

VIII. Políticas.

Los reportes telefónicos deben 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.

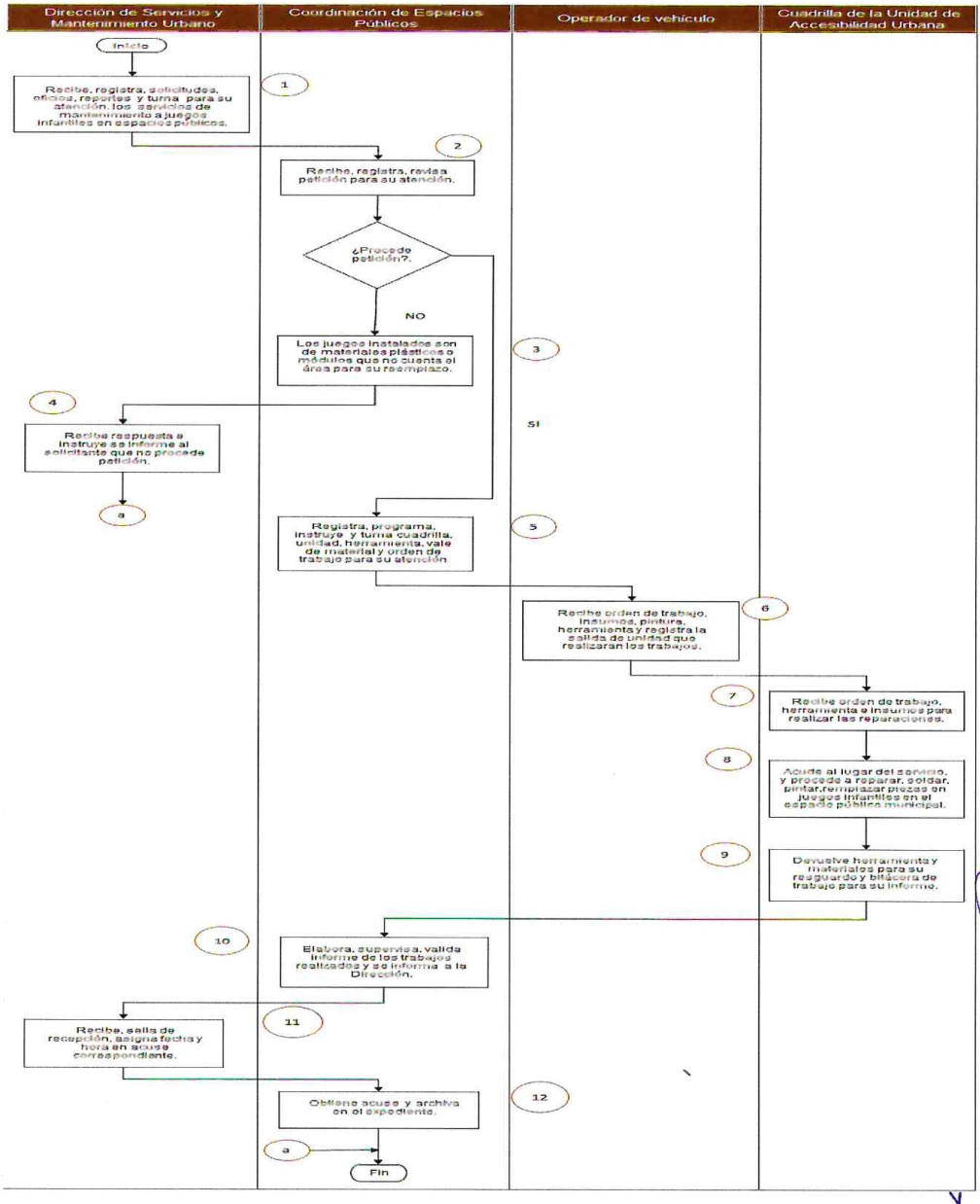
Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de mantenimiento a juegos infantiles en espacios públicos.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los juegos instalados son de materiales plásticos o módulos que no cuenta el área para su reemplazo. **Si**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los juegos instalados son de materiales plásticos o módulos que no cuenta el área para su reemplazo.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Registra, programa, instruye y turna cuadrilla, unidad, herramienta, vale de material y orden de trabajo para su atención.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, señalamientos, materiales y unidad para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material, herramienta y orden de trabajo para su atención.

7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Recibe orden de trabajo, vales de material, pintura y herramienta, equipo menor.
8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Registra, programa, instruye y turna cuadrilla, unidad, herramienta, vale de material y orden de trabajo para su atención.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Mantenimiento de Juegos Infantiles en espacios públicos.	Mide el avance del mantenimiento a juegos infantiles respecto a los programados.	[Servicios de mantenimiento de juegos infantiles realizados / Servicios de mantenimiento de juegos infantiles programados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA: (5)

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
(9)	(10)	(11)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR:	
CABO: (12)	(13)
AUXILIARES:	

OBSERVACIONES:
(14)

Vo. Bo. (16)

Instructivo de llenado: Bitácora de trabajo

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de Material.

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

FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)

FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2	(4)	(5)	(6)	(7)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U.MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE
(14)
ENCARGADO

ENTREGA
(15)
ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ
(16)
JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de Herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante
8. Material de consumo utilizado en la actividad.
9. Unidad de medida del trabajo.
10. Cantidad de material consumible que regresa al almacén
11. Cantidad de material consumible que se utilizó.
12. Unidad de medida del material.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de la cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firma del responsable del almacén
16. Firma de autorización y revisó.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Reparación de Barandales y escalones en Puentes Peatonales.

I. Objetivo.

Mantener las condiciones de seguridad al tránsito peatonal, mediante la reparación de barandales y escalones en puentes peatonales, para la seguridad de los usuarios que hacen uso de los puentes peatonales ubicados en vialidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para la reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales., así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

El Subdirector, deberá:

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

Coordinación de Espacios Públicos: Es el área encargada de la conducción, supervisión y ejecución de los programas de reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

El Coordinador, deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.

- 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.

El Jefe de Unidad, deberá:

- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con la Coordinación asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el Vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para ejecutar las actividades asignadas.

Los Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

V. Definiciones.

Barandal: Pieza generalmente de material de hierro, corrida o formada por barrotes y travesaños, que sirve de apoyo o como protección en escaleras, corredores y balcones.
Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.
Operador: Chofer del vehículo.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Barandales y escalones en puentes peatonales reparados para la seguridad del peatón.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben 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.

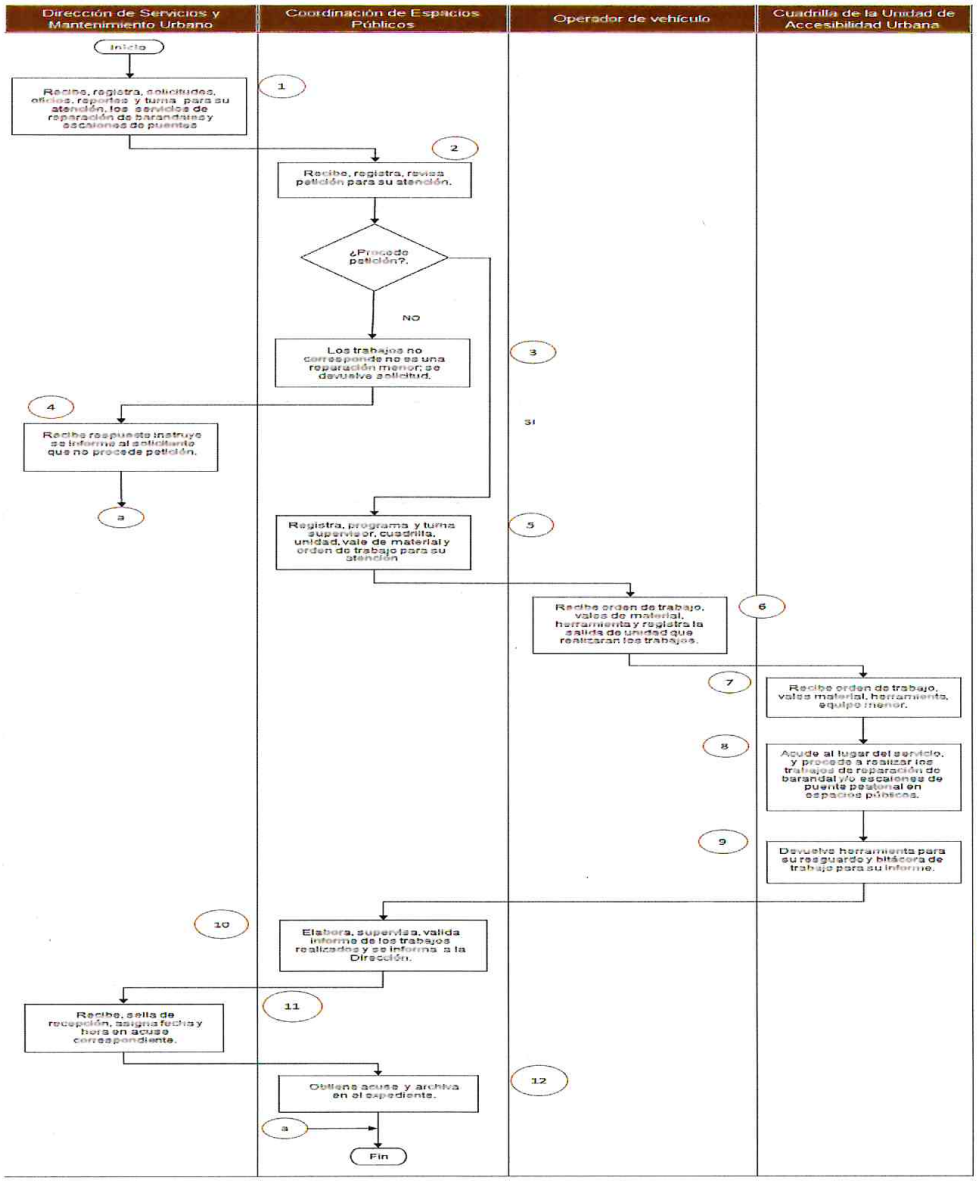
Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de reparación de barandales y escalones de puentes peatonales.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Los trabajos no corresponden no es una reparación menor; se devuelve solicitud. **Si**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Los trabajos no corresponden, no es una reparación menor; se devuelve solicitud.

4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad, vale de material y orden de trabajo para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material, herramienta y orden de trabajo para su atención.
7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a colocar o remplazar las placas de nomenclatura de calles en la Comunidad.
8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a realizar los trabajos de reparación de barandal y/o escalones de puente peatonal en espacios públicos.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Reparación de barandales y escalones en puentes peatonales.	Mide el avance en la reparación de barandales y escalones en puentes peatonales con respecto a lo programado.	[Reparaciones de barandales y escalones en puentes peatonales realizados. / Reparaciones de barandales y escalones en puentes peatonales programados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.

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

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN	
CALLE (S): (4)	
COLONIA: (5)	

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
(9)	(10)	(11)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR:	
CABO: (12)	(13)
AUXILIARES:	

OBSERVACIONES:
(14)

(16) Vo. Bo.

Instructivo de llenado: Bitácora de trabajo

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de material.

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

FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)

FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2	(4)	(5)	(6)	(7)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE

(14)
ENCARGADO

ENTREGA

(15)
ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ

(16)
JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. Turno 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de Herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante
8. Material de consumo utilizado en la actividad.
9. Unidad de medida del trabajo.
10. Cantidad de material consumible que regresa al almacén
11. Cantidad de material consumible que se utilizó.
12. Unidad de medida del material.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de la cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firma del responsable del almacén
16. Firma de autorización y revisó.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Reparación de malla ciclónica en Espacios Públicos.

I. Objetivo.

Incrementar el servicio de reparación de malla ciclónica, mediante la programación y disponibilidad de materiales, para reparar y reponer la malla que se encuentra en mal estado o ha sido dañada en beneficio y seguridad de la población.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos para la reparación de malla ciclónica.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio de reparación de malla ciclónica, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de reparación de malla ciclónica.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Elaborar programas que estimulen la participación ciudadana para la conservación y mantenimiento de los servicios urbanos

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de reparación de malla ciclónica.

El Subdirector, deberá:

Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de reparación de malla ciclónica.

Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de reparación de malla ciclónica.

Coordinación de Espacios Públicos: Es el área encargada de la conducción, supervisión y ejecución de los programas de reparación de malla ciclónica.

El Coordinador, deberá:

Ejecutar y actualizar los programas de reparación de malla ciclónica.

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

El Jefe de Unidad, deberá:

- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con la Coordinación asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para ejecutar las actividades asignadas.

Los Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

V. Definiciones.

Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.
Malla ciclónica: Se denomina malla ciclónica a la red o malla compuesta por alambres que entrelazados forman rombos. Estos alambres son tensados para ofrecer mayor resistencia. Los extremos de los alambres que forman la malla ciclónica se doblan formando una especie de nudos abiertos para evitar que se desteja o bien se entorchan, lo que permite que se forme una hilera de púas en la parte superior de la malla.
Mobiliario Urbano: El mobiliario urbano (a veces llamado también elementos urbanos) es el conjunto de objetos y piezas de equipamiento instalados en la vía pública para varios propósitos.
Operador: Chofer del vehículo.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Malla ciclónica en espacios públicos reparada.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

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

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

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

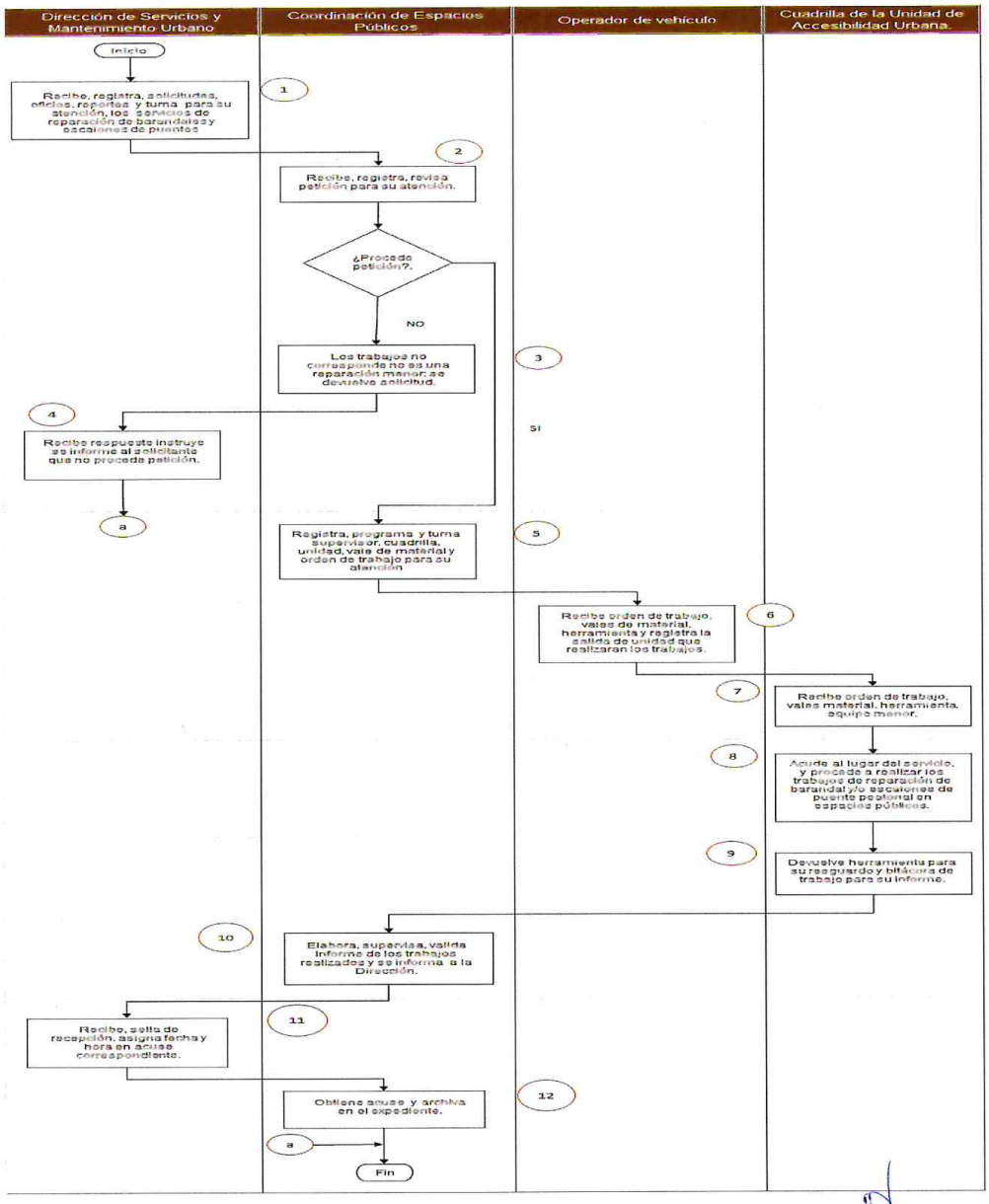
Se procederá a programar los trabajos los cuales están sujetos a la disponibilidad de los materiales; los cuales una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
Los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se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

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de reparación de malla ciclónica en espacios públicos.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** La malla existente no tiene reparación, se tiene que sustituir. **Si**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.

3	Coordinación de Espacios Públicos	La malla existente no tiene reparación, se tiene que sustituir.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Registra, programa, instruye y turna cuadrilla, unidad, herramienta, vale de material y orden de trabajo para su atención.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, señalamientos, materiales y unidad para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material, herramienta y orden de trabajo para su atención.
7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Recibe orden de trabajo, vales de material, pintura y herramienta, equipo menor.
8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a reparar, remplazar tramo de malla ciclónica en el espacio público de la Comunidad.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Reparación de malla ciclónica en espacios públicos.	Mide el avance en la reparación de la malla ciclónica con respecto a lo programado.	[Reparaciones de malla ciclónica realizados. / Reparaciones de malla ciclónica solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.

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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: (1) UNIDAD: (2) FOLIO: (15) TURNO: (3)

UBICACIÓN	
CALLE (S): (4)	
COLONIA: (5)	

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- (6)	(7)	(8)
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
(9)	(10)	(11)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR:	
CABO: (12)	(13)
AUXILIARES:	

OBSERVACIONES: (14)

(16) Vo. Bo.

Instructivo de llenado: Bitácora de trabajo

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de material.

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

FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)
FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2	(4)	(5)	(6)	(7)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE
(14)
ENCARGADO

ENTREGA
(15)
ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ
(16)
JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. Turno 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de Herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante
8. Material de consumo utilizado en la actividad.
9. Unidad de medida del trabajo.
10. Cantidad de material consumible que regresa al almacén
11. Cantidad de material consumible que se utilizó.
12. Unidad de medida del material.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de la cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firma del responsable del almacén
16. Firma de autorización y revisó.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Reposición de Nomenclatura de Calles.

I. Objetivo.

Ampliar la colocación de placas de nomenclatura de calles, mediante la reposición de estas en calles y avenidas, para reconocer el nombre de la calle y facilitar su ubicación, de las personas al desplazarse dentro del Territorio Municipal.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Coordinación de Espacios Públicos y Unidad de Accesibilidad Urbana que es el área que ejecuta los trabajos Instalación de Nomenclaturas.

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, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso c, fracciones II, III, IV, VI, VII, X, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción II Subsección II artículo 280 fracciones I, III, IV y V. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

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

La Directora, 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.

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades. Es el área responsable de elaborar, implementar, organizar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación del servicio de reposición de Nomenclatura, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.

El Subdirector, 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.

Coordinación de Espacios Públicos: Es el área encargada de la conducción, supervisión y ejecución de los programas de Instalación de Nomenclaturas.

El Coordinador, 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.

El Jefe de Unidad, deberá:

- Revisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado y en conjunto con la Coordinación asignar trabajo y unidad para que cuadrillas salgan a laborar.

El encargado de cuadrilla, deberá:

- 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el vehículo en buenas condiciones para su operación y realiza trabajos de apoyo al encargado de cuadrilla, para ejecutar las actividades asignadas.

Los Auxiliares de cuadrilla, deberán:

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

V. Definiciones.

Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.

Operador: Chofer del vehículo.

Placas de Nomenclatura: Es un señalamiento informativo con el nombre de la vialidad, comunidad a la que pertenece, código postal, siendo una base indispensable para el ordenamiento urbano y la ubicación dentro del entorno urbano.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente de la Coordinación.
- Reporte Ciudadano o solicitud de trabajo.

VII. Resultados.

- Calles identificadas con la instalación de Nomenclatura en las Comunidades del Municipio.

VIII. Políticas.

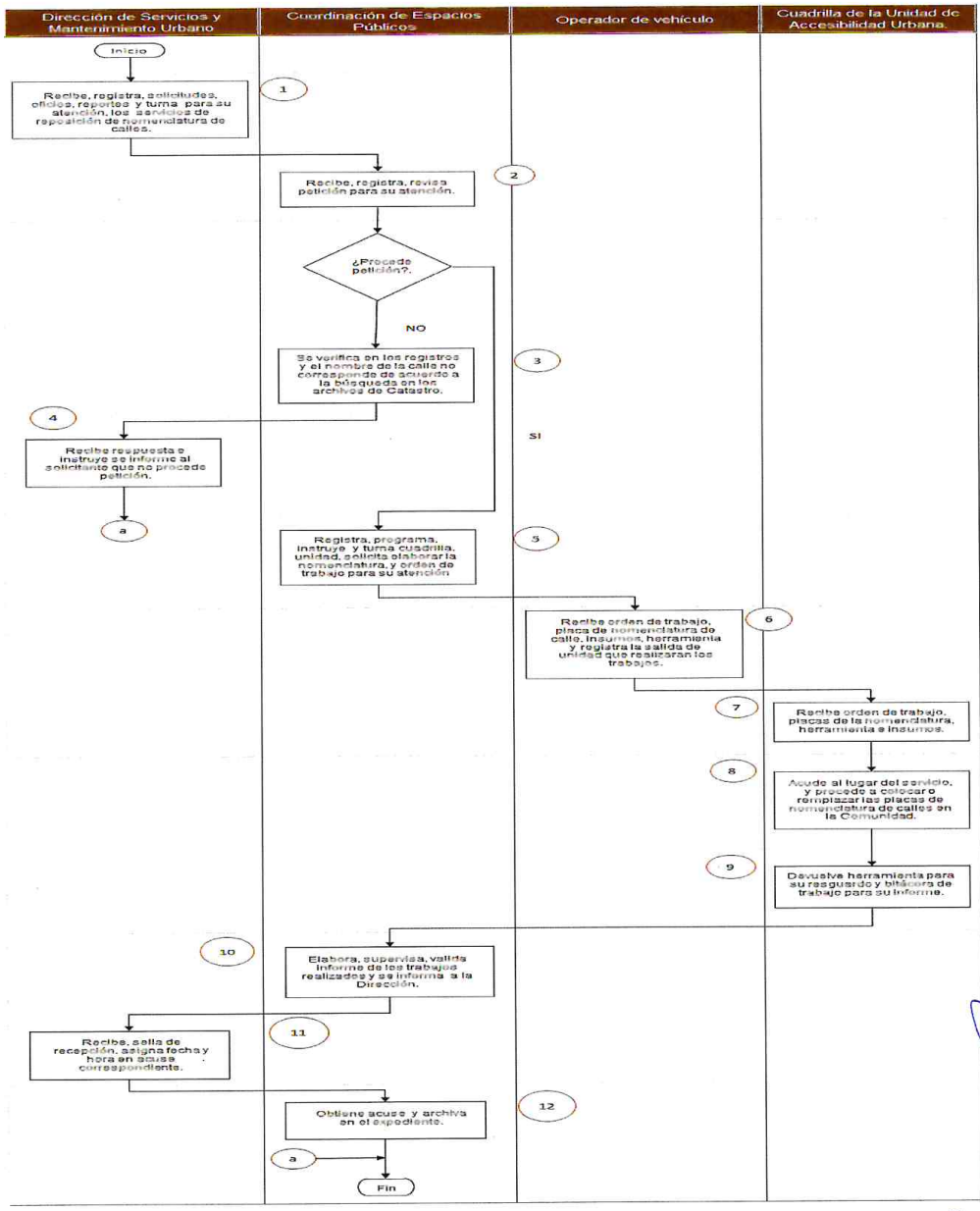
- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:
  1) Ubicación precisa de los trabajos solicitados (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción breve especificando 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.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención a los servicios de reposición de nomenclatura de calles.
2	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, registra, revisa 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**: Registra, programa y turna supervisor, cuadrilla, unidad para su atención.
3	Coordinación de Espacios Públicos	Se verifica en los registros y el nombre de la calle no corresponde de acuerdo con la búsqueda en los archivos de Catastro.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
5	Coordinación de Espacios Públicos	Instruye, programa y turna supervisor, cuadrilla, señalamientos, materiales y unidad para su atención.
6	Operador de vehículo.	Registra, programa cuadrilla, la unidad, vale de material, herramienta y orden de trabajo para su atención.

7	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a colocar o remplazar las placas de nomenclatura de calles en la Comunidad.
8	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Acude al lugar del servicio, y procede a colocar o remplazar las placas de nomenclatura de calles en la Comunidad.
9	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
10	Cuadrilla de Unidad de Accesibilidad Urbana	Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Coordinación de Espacios Públicos	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.

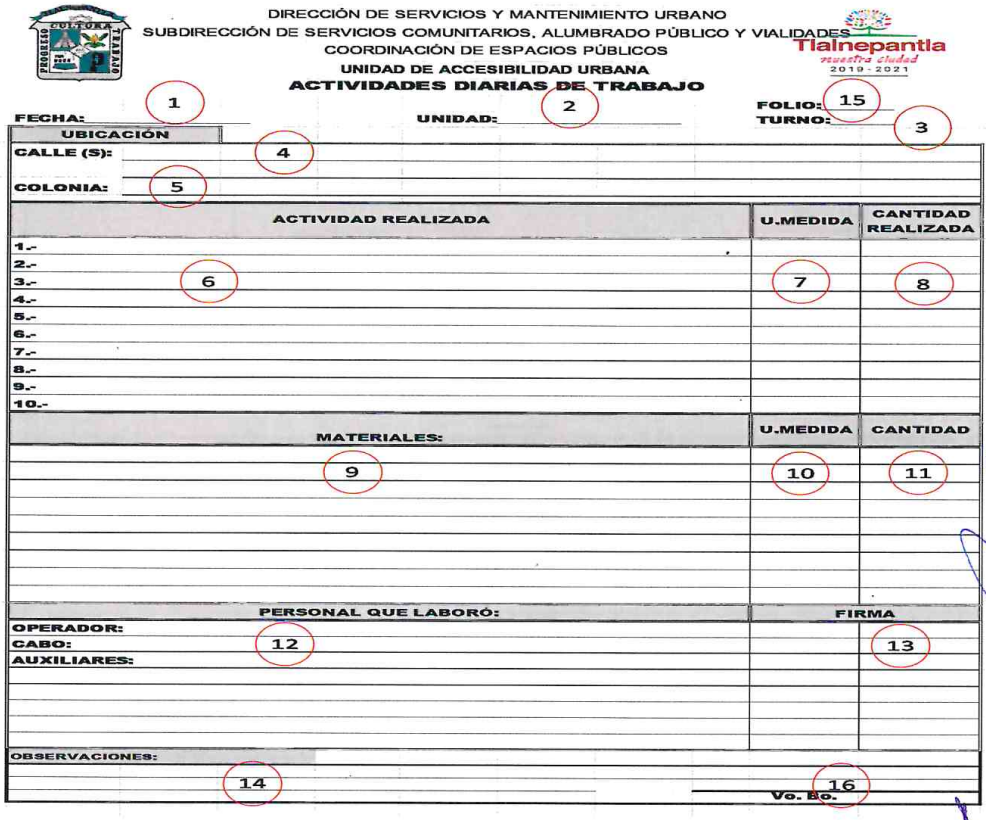


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Instalación de Placas de Nomenclatura de calles.	Mide el avance de la instalación de placas de nomenclatura respecto a los programados.	[Reposiciones de placas de nomenclatura instaladas. / Reposiciones de placas de nomenclatura programadas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-BT-01 Bitácora de trabajo.



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

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: 1 UNIDAD: 2 FOLIO: 15 TURNO: 3

UBICACIÓN	
CALLE (S): 4	
COLONIA: 5	

ACTIVIDAD REALIZADA	U.MEDIDA	CANTIDAD REALIZADA
1.-		
2.-		
3.- 6	7	8
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
10.-		

MATERIALES:	U.MEDIDA	CANTIDAD
9	10	11

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA
OPERADOR:	
CABO: 12	13
AUXILIARES:	

OBSERVACIONES:
14
16
Vo. Bo.

Instructivo de llenado: Bitácora de trabajo

1. Día en que se realiza el trabajo.
2. Número económico de la unidad vehicular.
3. 1° o 2°
4. Calle o Avenida.
5. Comunidad.
6. Actividad realizada.
7. Unidad de medida del trabajo.
8. Cantidad de trabajos realizados.
9. Material de consumo utilizado en la actividad.
10. Unidad de medida del material.
11. Cantidad de material que utilizó.
12. Nombre del encargado, así como los integrantes de la cuadrilla.
13. Firma de los integrantes de la cuadrilla.
14. Si hay algún comentario.
15. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.
16. Firma del Coordinador del Departamento.

DSMU-SSCAPV-CEP-UAU-VS-02 Vale de Salida de material.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA: (1)
TURNO: (2)
UNIDAD: (3)

FOLIO: (17)

HERRAMIENTA

N°	CANTIDAD	U. MEDIDA	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1				
2	(4)	(5)	(6)	(7)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

MATERIAL

N°	DESCRIPCIÓN	U.MEDIDA	CANTIDAD SALIENTE	CANTIDAD ENTRANTE	CANTIDAD UTILIZADA	OBSERVACIONES
1						
2	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

RECIBE
(14)
ENCARGADO

ENTREGA
(15)
ALMACENISTA

REVISÓ Y AUTORIZÓ
(16)
JEFE DE ÁREA

Instructivo de llenado:

1. Día que se solicita el material.
2. Turno 1° o 2°
3. Número económico de la unidad vehicular.
4. Cantidad de Herramienta utilizada en la actividad.
5. Unidad de medida.
6. Herramienta utilizada en la actividad.
7. Si hay algún comentario o nota relevante
8. Material de consumo utilizado en la actividad.
9. Unidad de medida del trabajo.
10. Cantidad de material consumible que regresa al almacén
11. Cantidad de material consumible que se utilizó.
12. Unidad de medida del material.
13. Si hay algún comentario relevante.
14. Firma del encargado de la cuadrilla que recibe el material y/o herramienta.
15. Firma del responsable del almacén
16. Firma de autorización y revisó.
17. Es el número de folio que se le asigna una vez capturada la bitácora en la base de datos.

XIII. Validación del Procedimiento.

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

Departamento de Bacheo y Señalización Vial.

Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio de mantenimiento a topes construidos con mezcla asfáltica, mediante la colocación o revestimiento de la porción del tope que ha sufrido algún tipo de desgaste o deterioro, para su conservación y seguridad de los topes instalados en vialidades del Municipio.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 17.4 fracción V inciso a y b. Título Primero, Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de marzo de 2002 y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo que establece la Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 05 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 del Gobierno del Estado de México, 10 de septiembre de 1992 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción III, Subsección III, artículo 280 fracciones I y IV. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia, la aplicación de los programas municipales, para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del mantenimiento a topes (revestimiento) con mezcla asfáltica, de las avenidas y calles del Municipio;
- 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.

El operador de la unidad 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.

La cuadrilla de Trabajo 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, con una altura máxima de 10 cms. Sobre el pavimento.
- Aplicar pintura termoplástica con micro esfera.

V. Definiciones.

Bacheo: Actividad que lleva por objetivo tapar y nivelar cualquier hoyo provocado por el desgaste de la cinta asfáltica.
Mezcla Asfáltica: Conjunto de agregados que se emplean para la pavimentación de vialidades.
Emulsión: Catalizador que se utiliza para adherir el asfalto nuevo con el asfalto viejo.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- La reparación y mantenimiento de topes en calles y avenidas del Municipio, producto del desgaste natural de la superficie del tope.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten el revestimiento del tope con mezcla asfáltica (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.

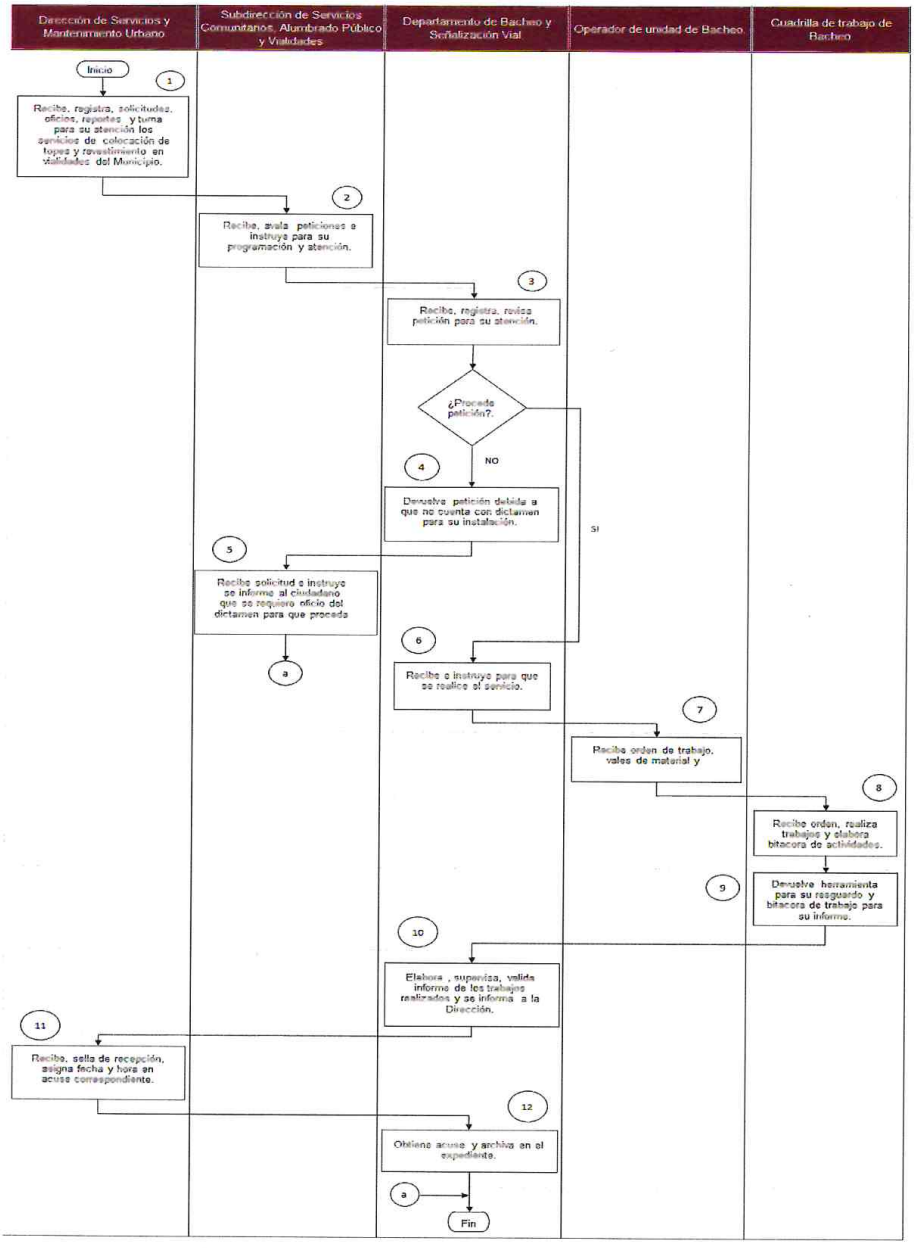
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo, y pueden estos ser suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de colocación de topes y revestimiento.
2	Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, avala peticiones e instruye para su programación y atención.
3	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:** Recibe e instruye para que se elabore el servicio.
4	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve petición debida a que no cuenta con dictamen para su instalación.

5	Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe solicitud e instruye se informe al ciudadano requiere oficio del dictamen para que proceda atender solicitud.
6	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe e instruye para que se elabore el servicio.
7	Operador de la unidad de Bacheo.	Recibe orden de trabajo, carga el material necesario, acude al lugar del servicio y procede a realizar los trabajos.
8	Cuadrilla de trabajo de Bacheo.	Recibe orden elabora y registra trabajos realizados en bitácora.
9	Cuadrilla de trabajo de Bacheo.	Se devuelve la herramienta y se elaborara bitácora de trabajo.
10	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Elabora, supervisa, válido informe de trabajos realizados y se informa a la Dirección.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
12	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Se recibe y se realiza nuevamente el trabajo en forma y se elabora bitácora.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.	Mide el aumento o disminución en el mantenimiento a topes con mezcla asfáltica.	[Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica instalados. / Mantenimiento a topes con mezcla asfáltica solicitados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Bitácora diaria de actividades DSMU/SAPYV/DBSV-01.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MANTENIMIENTO URBANO

DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALIZACIÓN VIAL.

BITÁCORA DIARIA, CUADRILLA

FECHA: (1)
UNIDAD: (2)
COMPACTADOR: (3)
OPERADOR: (4)

CABO: (8)
MAQUINISTA: (9)
AUXILIARES (10)

COLONIA	CALLES	ENTRE CALLES
(5)	(6)	(7)

TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA: (11)
TOTAL LTS. EMULSION: (12)
TOTAL DE M2: (13)

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Número económico de la unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad que se encuentra rotulado en el vehículo asignado.
Número económico del rodillo compactador.	Se pondrá el número económico del rodillo compactador que se encuentra rotulado en el rodillo compactador.
Nombre del operador.	Se pondrá el nombre del operador del vehículo.
Nombre de la Colonia	Se asentará el nombre de la Colonia donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre de la(s) calles.	Se pondrá en nombre de la calle o vialidad, donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre entre que calle y calle se realizan los trabajos.	Se pondrán los nombres de las calles que límite los tramos de los trabajos a efectuar. Ejemplo Av. Mario Colín entre Avenida Ayuntamiento y Calle Francisco Villa.
Nombre del Cabo de cuadrilla.	Se asentará en nombre del Servidor público "Cabo" responsable de la cuadrilla.
Nombre del maquinista de la cuadrilla.	Se pondrá el nombre del servidor público "maquinista" responsable del rodillo.
Nombre de los auxiliares de la cuadrilla.	Se pondrán los nombres de los servidores públicos asignados a la cuadrilla.
Total de mezcla asfáltica aplicada.	Anotar la cantidad de mezcla asfáltica en los trabajos de bacheo en toneladas.
Total de emulsión aplicada.	Anotar la cantidad de emulsión utilizada en los trabajos de bacheo.
Total de m2. Realizados.	Se deberá anotar la cantidad total, en metros cuadrados de mezcla asfáltica aplicada.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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 y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, artículo 115 fracción III, inciso g. Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Normatividad de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT). En materia de Conservación Rutinaria de Carreteras N·CSV·CAR·2·02·003/15, Bacheo Superficial Aislado, 30 de enero de 2015, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 17.4 fracción V inciso a, b. Título Primero, Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI. Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de marzo de 2002 y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo que establece la Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Gaceta del Gobierno 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 del Gobierno del Estado de México, 10 de septiembre de 1992 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción III. Subsección III, artículo 281 fracciones I, II y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.
-

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales, para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de bacheo y señalización vial, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de bacheo y señalización vial.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Dictaminar la factibilidad para la prestación de los servicios urbanos, en las nuevas obras públicas o privadas que así lo requieran.

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

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

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de bacheo con mezcla asfáltica, concreto hidráulico, materiales pétreos y de la señalización vial de las avenidas y calles del Municipio;
- 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.

El operador de la unidad 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.

La cuadrilla de Trabajo de Bacheo, deberán:

- El responsable de la cuadrilla en conjunto ejecuta los trabajos en campo y realiza bitácora en donde se detalla las actividades realizadas durante el turno.
- Instalar las señales y dispositivos de seguridad.
- Sobre la superficie delimitar el área por reparar, siendo estas de forma rectangular con dos de sus lados perpendiculares al eje de la carretera, donde el bache quedará inscrito, con un margen de 50 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.

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.

298

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

VII. Resultados.

- La reparación y mantenimiento en calles y avenidas del Municipio, producto del desgaste natural de la superficie de rodamiento.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten la reparación de baches (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

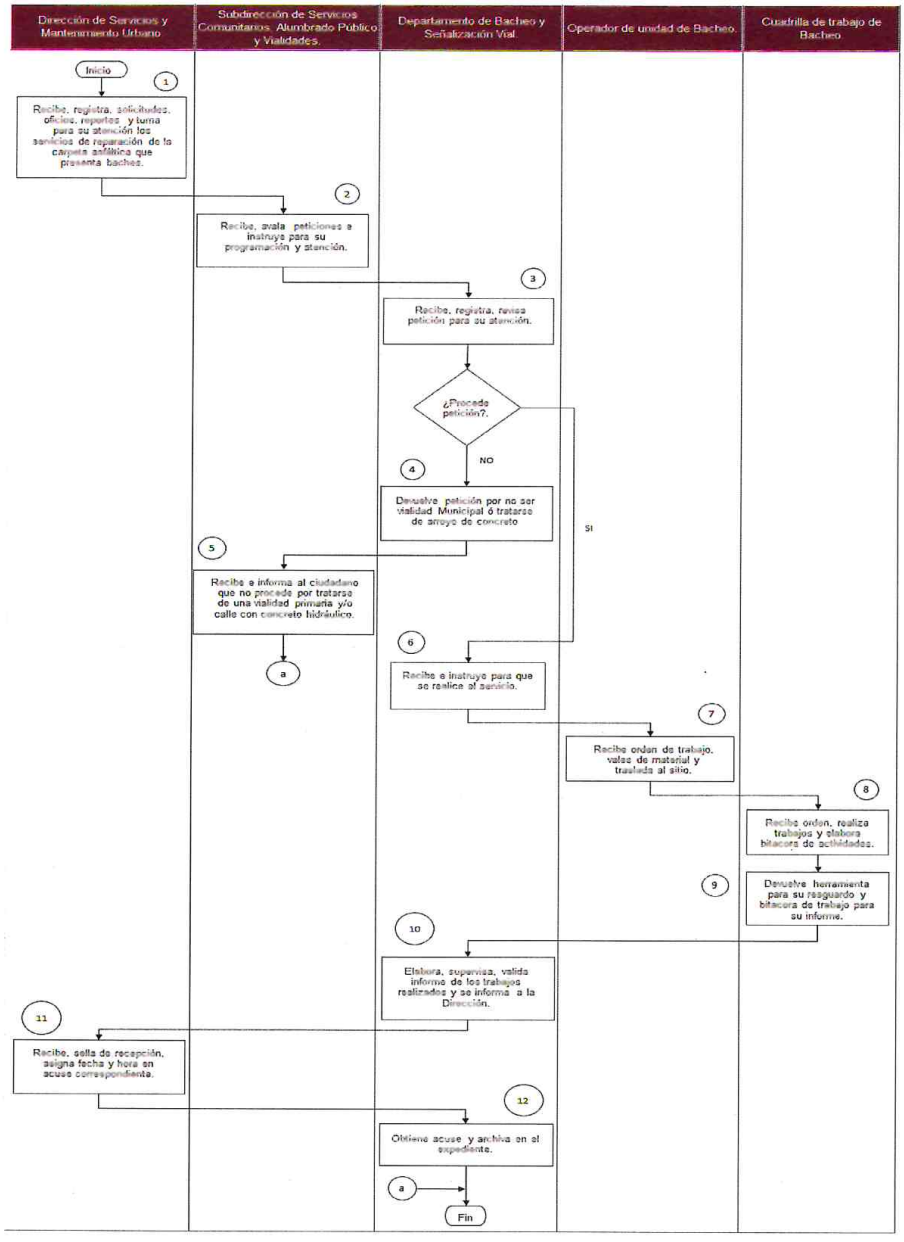
3) Descripción breve de las características del servicio solicitado.

- 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.
- La reposición de la carpeta puede hacerse con mezcla asfáltica en caliente o bien, con mezcla o mortero asfáltico en frio.
- 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Departamento de Bacheo y señalización Vial.	Recibe, registra, solicitudes, oficios, reportes y turna para su atención los servicios de reparación de la carpeta que presenta baches.
2	Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, avala peticiones e instruye para su programación y atención.
3	Departamento de Bacheo y Señalización Vial	Recibe, registra, revisa petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve petición por no ser vialidad Municipal ó tratarse de arroyo de concreto hidráulico. **Si:** Programa e instruye para su atención.
4	Departamento de Bacheo y Señalización Vial	Devuelve petición por no ser vialidad Municipal ó tratarse de arroyo de concreto hidráulico.
5	Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe e informa al ciudadano que no procede por tratarse de una vialidad primaria y/o calle con concreto hidráulico.
6	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, programa e instruye para su atención.
7	Operador de unidad de Bacheo.	Recibe orden de trabajo, carga el material necesario, acude al lugar del servicio y procede a realizar los trabajos.
8	Cuadrilla de trabajo de Bacheo.	Recibe orden elabora y registra trabajos realizados en bitácora.
9	Cuadrilla de trabajo de bacheo.	Se devuelve la herramienta y se elaborara bitácora de trabajo.
10	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Elabora, supervisa, válida informe del trabajo realizado y se informa a la Dirección.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
12	Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Reparación de la carpeta asfáltica que presenta baches.	Mide el aumento o disminución en la reparación de la carpeta que presenta baches.	[Reparación de la carpeta de baches realizados. / Reparación de la carpeta de baches programados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Bitácora diaria de actividades DSMU/SAPYV/DBSV-01.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019-2021

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MANTENIMIENTO URBANO

DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALIZACIÓN VIAL.

BITÁCORA DIARIA, CUADRILLA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: (1)

UNIDAD: (2)

COMPACTADOR: (3)

OPERADOR: (4)

CABO: (8)

MAQUINISTA: (9)

AUXILIARES (10)

COLONIA	CALLES	ENTRE CALLES
(5)	(6)	(7)

TOTAL DE MEZCLA ASFALTICA: (11)

TOTAL LTS. EMULSION: (12)

TOTAL DE M2: (13)

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Número económico de la unidad.	Se pondrá el número económico de la unidad que se encuentra rotulado en el vehículo asignado.
Número económico del rodillo compactador.	Se pondrá el número económico del rodillo compactador que se encuentra rotulado en el rodillo compactador.
Nombre del operador.	Se pondrá el nombre del operador del vehículo.
Nombre de la Colonia	Se asentará el nombre de la Colonia donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre de la(s) calles.	Se pondrá en nombre de la calle o vialidad, donde se realizarán los trabajos de bacheo.
Nombre entre que calle y calle se realizan los trabajos.	Se pondrán los nombres de las calles que límite los tramos de los trabajos a efectuar. Ejemplo Av. Mario Colín entre Avenida Ayuntamiento y Calle Francisco Villa.
Nombre del Cabo de cuadrilla.	Se asentará en nombre del Servidor público "Cabo" responsable de la cuadrilla.
Nombre del maquinista de la cuadrilla.	Se pondrá el nombre del servidor público "maquinista" responsable del rodillo.
Nombre de los auxiliares de la cuadrilla.	Se pondrán los nombres de los servidores públicos asignados a la cuadrilla.
Total de mezcla asfáltica aplicada.	Anotar la cantidad de mezcla asfáltica en los trabajos de bacheo en toneladas.
Total de emulsión aplicada.	Anotar la cantidad de emulsión utilizada en los trabajos de bacheo.
Total de m2. Realizados.	Se deberá anotar la cantidad total, en metros cuadrados de mezcla asfáltica aplicada.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.

I. Objetivo.

Incrementar los trabajos de balizamiento horizontal en vialidades, mediante la señalización con pintura blanca y amarilla tráfico pesado, sobre la superficie del arroyo vehicular y pasos peatonales en calles y avenidas del territorio municipal, para otorgar seguridad a los automovilistas y peatones que transitan por las calles del Municipio.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 17.4 fracción V, inciso a, b. Título Primero, Capítulo Segundo, artículo 17.5 fracción VI. Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 17.11. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de marzo de 2002 y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo que establece la Infraestructura Vial Primaria Libre de Peaje de la Junta de Caminos del Estado de México. Gaceta del Gobierno 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 del Gobierno del Estado de México, 10 de septiembre de 1992 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I. Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción III. Subsección III, artículo 281 fracciones I, II y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo del balizamiento y pasos peatonales de vialidades y calles del Municipio.
- 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.

La Cuadrilla de Trabajo 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 operador de vehículo 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.
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 balizamiento y pasos peatonales de vialidades.

VII. Resultados.

- Proporcionar los trabajos conservación y seguridad mediante la aplicación de pintura en guarniciones, señalización de topes, cruceros viales, peatonales, de vialidades primarias y locales del Municipio.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

  1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten la señalización de topes y cruceros (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).

  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

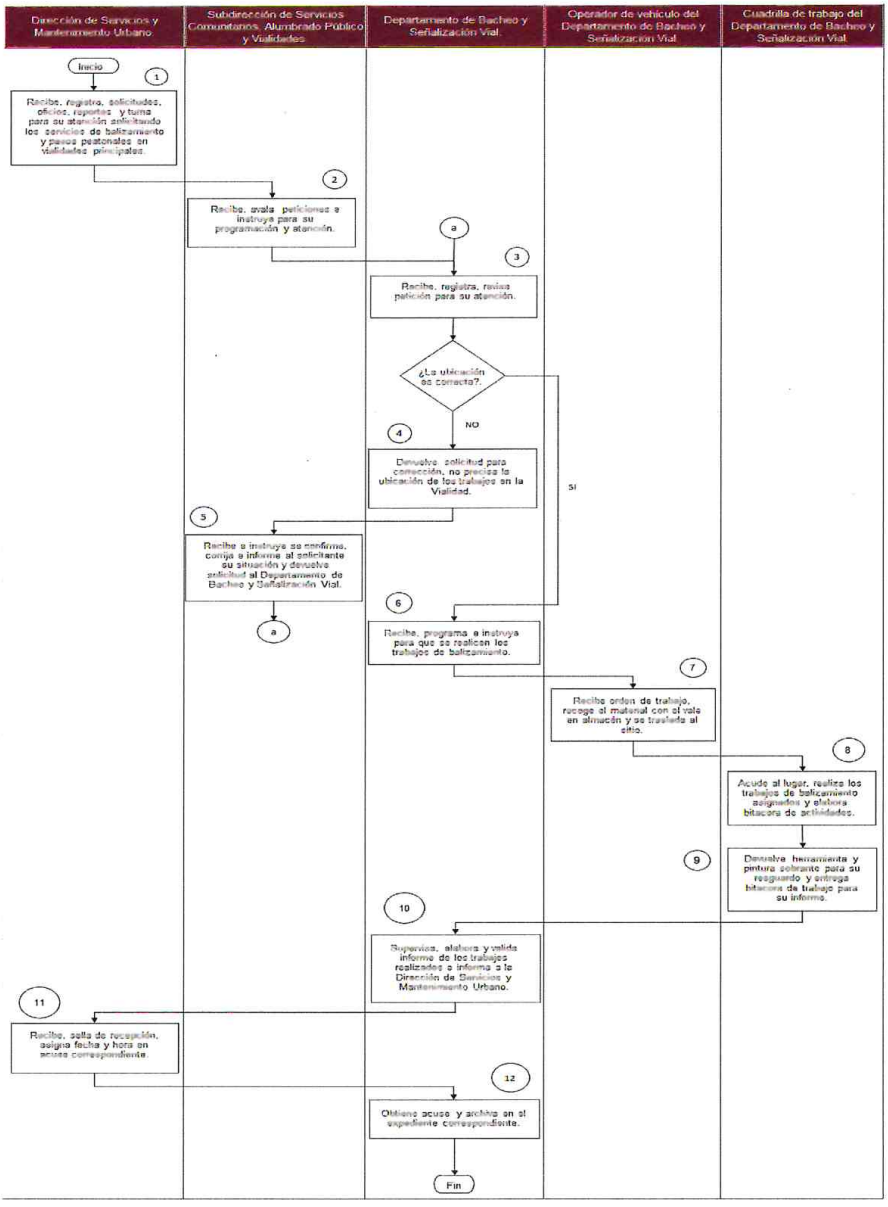
  3) Descripción breve de las características del servicio solicitado.
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó, los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.
- Los trabajos serán suspendidos 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y registra, solicitudes, oficios, reportes para su atención, solicitando el balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.
2	Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe, avala peticiones e instruye para su programación y atención.

3	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, revisa y registra petición para su atención. ¿La ubicación es correcta?: **No:** Devuelve las solicitudes para corrección a la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, no precisa ubicación de los trabajos. **Si:** Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
4	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve las solicitudes para corrección a la Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, no precisa ubicación de los trabajos.
5	Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.	Recibe e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
6	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Programa e instruye para que se realicen los trabajos de balizamiento a la cuadrilla de trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
7	Operador de Vehículo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe orden de trabajo, recoge el material con el vale en almacén y se traslada al sitio.
8	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Acude al lugar, realiza los trabajos de balizamiento asignados y elabora bitácora de actividades
9	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve herramienta y pintura sobrante, para su resguardo y entrega bitácora de trabajo para su informe.
10	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Supervisa, elabora y valida informe de los trabajos realizados e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asignando hora y fecha al acuse correspondiente.
12	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Balizamiento y pasos peatonales en vialidades principales.	Mide el aumento o disminución en el balizamiento y pasos peatonales de vialidades.	$\left[\frac{\text{Balizamiento y pasos peatonales en vialidades realizados.}}{\text{Balizamiento y pasos peatonales en vialidades solicitados.}}\right]$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Bitácora de Actividades Diarias de Trabajo. DSMU/SSCAPYV/DBSV-01.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ,
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: (1) **UNIDAD:** (2) **TURNO:** (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO
(5)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES: (6)	(7)	(8)

OBSERVACIONES:	
(9)	(10) Vo. Bo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos a realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada a Almacén.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: 1

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
2	3	4

OBSERVACIONES	
5	

ENTREGO 6
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO 7
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

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

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

No. FOLIO 1 FECHA: 2

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
3	4	5
APLICACIÓN		
6		
FOLIO DE BITACORA	7	

ENTREGO 8
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO 9
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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 publicidad de estas, para mejorar la imagen del equipamiento urbano del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción III, Subsección III artículo 280 fracciones I, y IV. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41, fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la eliminación de grafiti en las avenidas, calles y espacios públicos del Municipio.
- 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.

El encargado de cuadrilla y/o auxiliares, 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 operador de la unidad, 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.

Balizamiento: Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.
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.
Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Se realiza el servicio con el fin de mejorar la imagen del equipamiento urbano del sitio eliminando el grafiti de bardas.

VIII. Políticas.

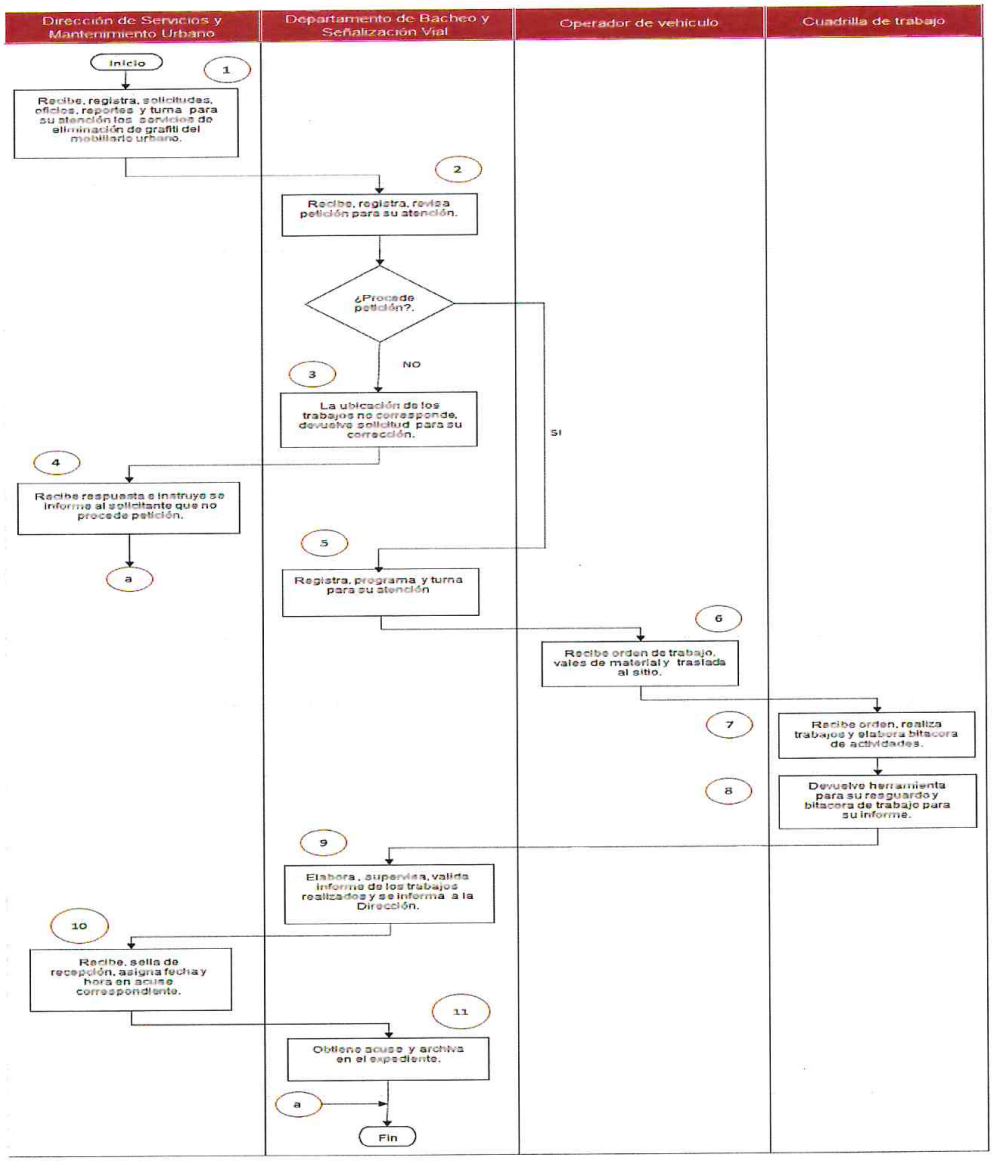
- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:
  1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten la señalización de topes y cruceros (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  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.
- 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y registra, solicitudes, oficios, reportes y los turna al Departamento de Bacheo y Señalización Vial, para su atención solicitando: la eliminación de grafitis del mobiliario urbano.
2	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, registra y valida las solicitudes para posteriormente seleccionar, y entrega a los responsables de cuadrilla.
3	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y revisa y en su caso programa o devuelve las solicitudes. ¿La ubicación es correcta?: **NO:** Devuelve las solicitudes para corrección a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **SI:** Programa y entrega al responsable de cuadrilla.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
5	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Valida, programa y turna al encargado de cuadrilla para su atención.
6	Operador de Vehículo del Departamento de Bacheo.	Recibe orden de trabajo, recoge el material con el vale en almacén y se traslada al punto.
7	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Acude al lugar del servicio y proceden a realizar los trabajos de eliminación de grafiti asignados, limpiando la superficie y al termino elabora bitácora de actividades.
8	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve herramienta y pintura sobrante para su resguardo y entrega bitácora de trabajo para su informe de actividades.

9	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Supervisa y valida informe de los trabajos realizados e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
10	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asignando hora y fecha al acuse correspondiente.
11	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Eliminación de grafiti.	Mide el aumento o disminución en la eliminación de grafiti.	[Acciones en la eliminación de grafiti programadas. / Acciones en la eliminación de grafiti realizadas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Bitácora de Actividades Diarias de Trabajo DSMU/SSCAPYV/DBSV-01.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ,
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: (1) **UNIDAD:** (2) **TURNO:** (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO
(5)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES: (6)	(7)	(8)

OBSERVACIONES:
(9) (10) Vo. Bo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos a realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del Jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada a Almacén.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: 1

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
2	3	4

OBSERVACIONES	
5	

ENTREGO
6
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
7
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

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

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

No. FOLIO 1 FECHA: 2

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
3	4	5
APLICACIÓN	6	
FOLIO DE BITACORA	7	

ENTREGO

8

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

9

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Encalado de bardas y dovelas del Mobiliario urbano.

I. Objetivo.

Incrementar los trabajos para eliminar las pintas del mobiliario 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.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción III Subsección III artículo 280 fracciones I, y IV. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de Encalado de bardas y dovelas (barrera vial), así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Planear, programar, presupuestar, dirigir, ejecutar y supervisar la prestación de los servicios urbanos municipales de Encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

Manual de Procedimientos

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

- Elaborar, implementar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de Encalado de bardas y dovelas (barrera vial), asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Participar, proponer, orientar y supervisar la prestación del servicio de Encalado de bardas y dovelas (barrera vial).

El jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la Encalado de bardas y dovelas (barrera vial) en las avenidas, calles y espacios públicos del Municipio.
- 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.

El encargado de cuadrilla y/o auxiliares, 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 operador de la unidad, 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.
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.
Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos.

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

VII. Resultados.

- Se realizará el servicio con el fin de mejorar la imagen del equipamiento urbano del sitio eliminando el grafiti de bardas mediante el encalado de bardas o dovelas (barrera central en vialidades).

VIII. Políticas.

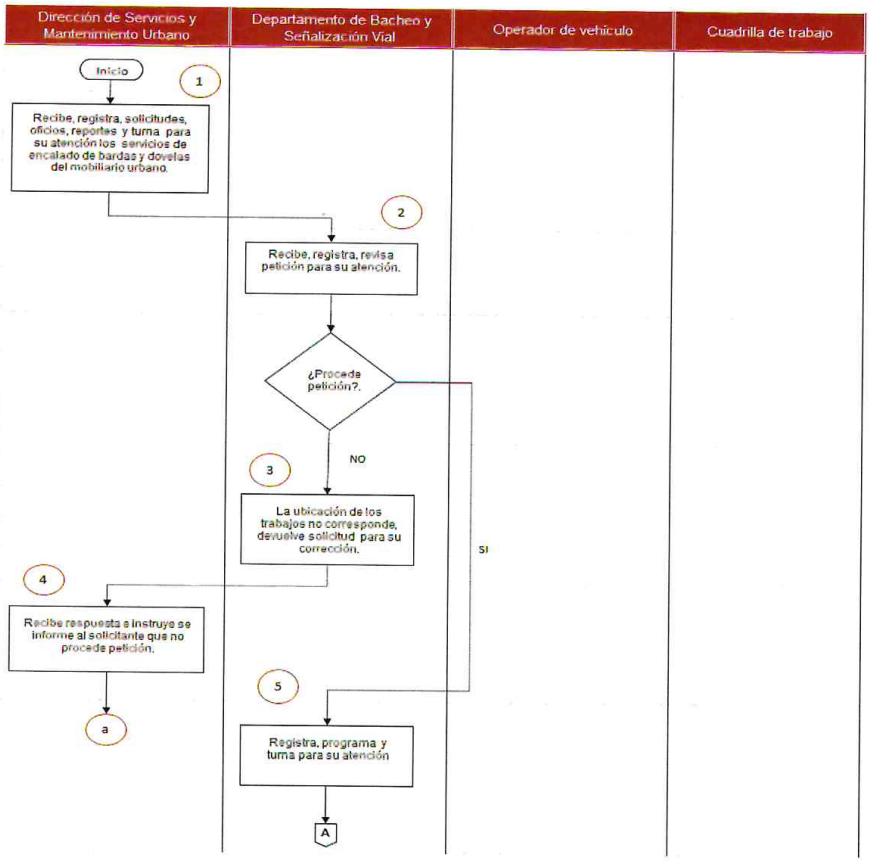
- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:
  1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten el encalado de bardas o dovelas (muro central en vialidades) o mobiliario urbano (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, 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,
- los trabajos serán suspendidos en el momento en que se presenten situaciones climáticas adversas y no se reanudarán mientras estas no sean las adecuadas.

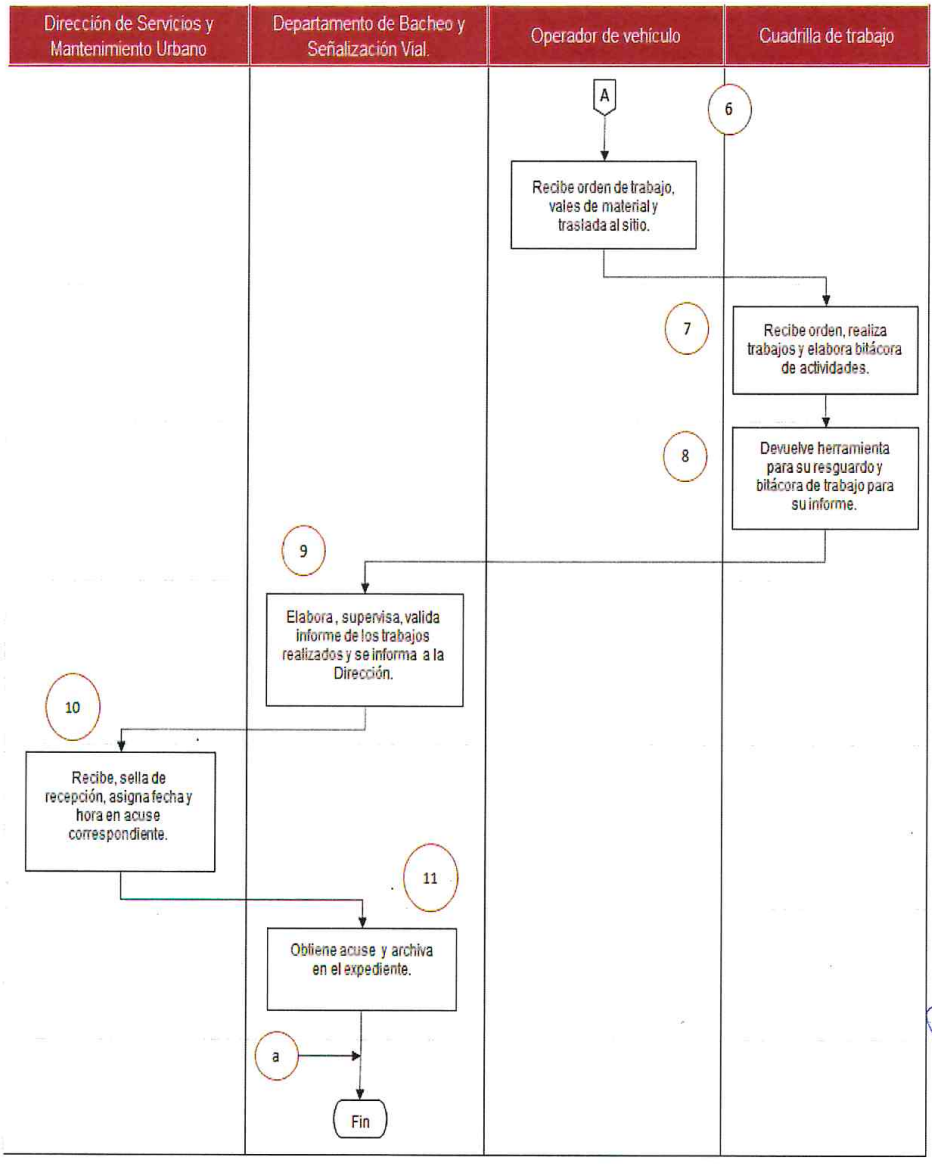
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y registra, solicitudes, oficios, reportes y los turna al Departamento de Bacheo y Señalización Vial, para su atención solicitando el encalado de bardas y dovelas del mobiliario urbano.
2	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, registra y valida las solicitudes para posteriormente seleccionar, y entrega a los responsables de cuadrilla.
3	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y revisa y en su caso programa o devuelve las solicitudes. ¿La ubicación es correcta?: **NO:** Procede solicitud devuelve solicitud a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **SI:** Programa y entrega al responsable de cuadrilla.
4	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Solicita se informe a la DSMU que la barda no es parte del mobiliario público municipal.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se informe al solicitante que no procede petición.
6	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Valida, programa y turna al encargado de cuadrilla para su atención.
7	Operador de Vehículo del Departamento.	Recibe orden de trabajo, se traslada a la carga de cal y se dirige al punto.
8	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Acude al lugar del servicio y proceden a realizar los trabajos de encalado de bardas o dovelas asignados, limpiando la superficie y al término elabora bitácora de actividades.
9	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve herramienta para su resguardo y entrega bitácora de trabajo para su informe de actividades.

10	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Supervisa y valida informe de los trabajos realizados e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
11	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asignando hora y fecha al acuse correspondiente.
12	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
Operador de vehículo
Cuadrilla de trabajo
A
6
Recibe orden de trabajo, vales de material y traslada al sitio.
7
Recibe orden, realiza trabajos y elabora bitácora de actividades.
8
Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
9
Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
10
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
11
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Encalado de bardas y dovelas.	Mide el aumento o disminución en el Encalado de bardas y dovelas.	$\left[\frac{\text{Trabajos en el Encalado de bardas y dovelas programados.}}{\text{Trabajos en el Encalado de bardas y dovelas}}\right]$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Bitácora de Actividades Diarias de Trabajo DSMU/SSCAPYV/DBSV-01.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ,
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: (1) **UNIDAD:** (2) **TURNO:** (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO
(5)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES: (6)	(7)	(8)

OBSERVACIONES:
(9) (10) Vo. Bo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos que realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada a Almacén.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: 1

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
2	3	4

OBSERVACIONES	
5	

ENTREGO 6
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO 7
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

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

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

No. FOLIO 1 FECHA: 2

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
3	4	5

APLICACIÓN	
6	

FOLIO DE BITACORA	7

ENTREGO

8

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

9

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Señalización de topes y cruceros de la vía pública.

I. Objetivo.

Incrementar el servicio de señalización de la superficie de topes y cruceros, mediante la aplicación de pintura amarillo y blanco tráfico a la extensión de topes existentes en calles y avenidas del territorio municipal, para la seguridad de los ciudadanos.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Capítulo IV, 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277, artículo 278 fracción III, Subsección III, artículo 280 fracciones I, y IV. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

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

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

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la señalización de topes y cruceros en las avenidas y calles del Municipio;
- 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.

El encargado de cuadrilla y/o auxiliares, 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el Vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

V. Definiciones.

Agujas: Son trazos con líneas canalizadoras que se emplean como guía para encausar la circulación en ciertas direcciones sin proveer interferencias a la corriente del tránsito.
Balizamiento: Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.
Flechas: Símbolos pintados sobre el asfalto que indican el sentido de circulación en las vialidades.
Guarnición: Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.
Guiones: Línea discontinua que se utiliza para delimitar los carriles sobre una vialidad.
Líneas de alto: Son líneas colocadas perpendicularmente a la circulación para indicar el lugar en que se requiere se detengan los vehículos de acuerdo con una señal de alto, semáforo y reglamento.
Línea continua: Es una línea que se utiliza para separar los 2 sentidos del tránsito de una vialidad y para delimitar los acotamientos.
Muro deflector: Es una defensa central de concreto que se emplea para evitar en lo posible que los vehículos salgan del camino o invadan el carril contrario.
Pasos peatonales: Área que se delimita para el cruce de peatones en las intersecciones.
Topes: Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.
Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de señalización de topes y cruceros.

VII. Resultados.

- Proporcionar los trabajos conservación y seguridad mediante la aplicación de pintura en guarniciones, señalización de topes, cruceros viales, peatonales, de vialidades primarias y locales del Municipio.

VIII. Políticas.

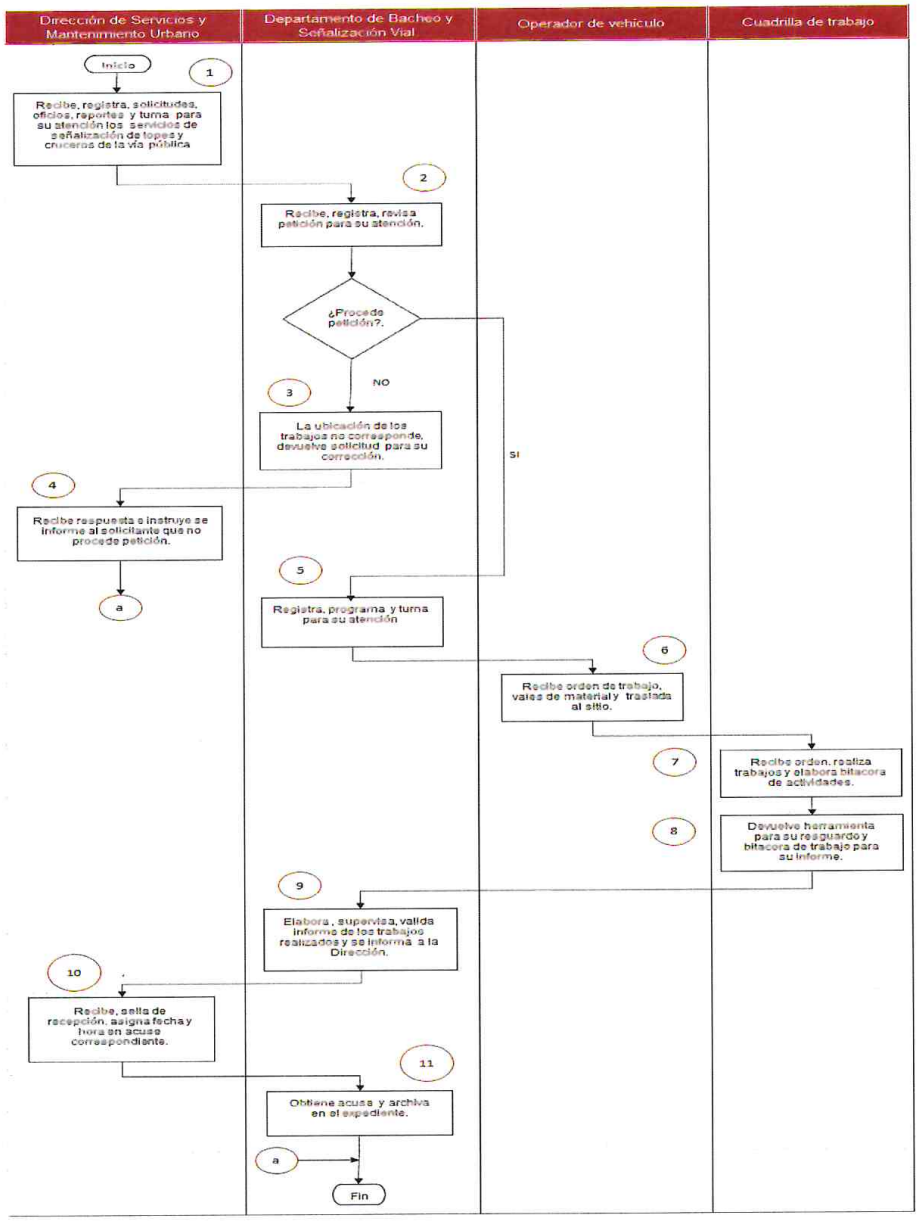
- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:
  1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten la señalización de topes y cruceros (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad.
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  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.
- 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y registra, solicitudes, oficios, reportes y los turna al Departamento de Bacheo y Señalización Vial, para su atención solicitando la señalización de topes y cruceros de la vía pública.
2	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, registra y valida las solicitudes para posteriormente seleccionar, y entrega a los responsables de cuadrilla.
3	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y revisa y en su caso programa o devuelve las solicitudes. ¿La ubicación es correcta?: **NO:** Devuelve las solicitudes para corrección a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **SI:** Programa y entrega al responsable de cuadrilla.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
5	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Valida, programa y turna al encargado de cuadrilla para su atención.

6	Operador de Vehículo del Departamento de Bacheo.	Recibe orden de trabajo, recoge el material con el vale en almacén y se traslada al punto.
7	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Acude al lugar del servicio y proceden a realizar los trabajos designados, limpiando la superficie y al termino elabora bitácora de actividades.
8	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve herramienta y pintura sobrante para su resguardo y entrega bitácora de trabajo para su informe de actividades.
9	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Supervisa y valida informe de los trabajos realizados e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
10	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asignando hora y fecha al acuse correspondiente.
11	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Señalización de topes y cruceros de la vía pública.	Mide el aumento o disminución en la Señalización de topes y cruceros de la vía pública.	[Trabajos de señalizaciones de topes y cruceros solicitados. / Trabajos de señalizaciones de topes y cruceros realizados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Bitácora de Actividades Diarias de Trabajo DSMU/SSCAPYV/DBSV-01.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ,
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 · 2021

FECHA: (1) UNIDAD: (2) TURNO: (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO
(5)

PERSONAL QUE LABORÓ: (6)	FIRMA (7)	MATERIALES: (8)
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES:		

OBSERVACIONES: (9)	(10) Vo.Bo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos que realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada a Almacén.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÉN

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: 1

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
2	3	4

OBSERVACIONES	
5	

ENTREGO
6
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
7
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

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

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

No. FOLIO 1

FECHA: 2

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
3	4	5
APLICACIÓN		
6		
FOLIO DE BITACORA	7	

ENTREGO

8

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO

9

No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Trabajos de Pintura en guarniciones de la vía pública.

I. Objetivo.

Incrementar los trabajos de mantenimiento en guarniciones de banquetas, mediante la aplicación de pintura (amarillo tráfico pesado) en la franja de la guarnición de calles y avenidas del territorio municipal, para la seguridad de los ciudadanos que hacen uso de la vía pública.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades, Departamento de Bacheo y Señalización Vial y su personal que es el área que ejecuta los trabajos de mantenimiento.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero artículo 122, Título Octavo artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X artículo 275 fracción I inciso d, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, XI, XII y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I artículo 277, artículo 278 fracción III Subsección III artículo 280 fracciones I, y IV. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto artículo 41 fracción X. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Bacheo y Señalización Vial es el área operativa responsable en apego a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para planear, establecer, evaluar y ejecutar en el ámbito de su competencia la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de bacheo y señalización vial.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.

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

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

El Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial, deberá:

- Ejecutar y actualizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la pinta de guarniciones de vialidades y calles del Municipio.
- 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.

El encargado de cuadrilla y/o auxiliares, 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 operador de la unidad, deberá:

- Revisar y mantener el Vehículo en buenas condiciones para su operación, así como realizar trabajos de apoyo con el encargado de la cuadrilla, para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

V. Definiciones.

Balizamiento: Señalización óptica que se aplica sobre una superficie para guiar.
Guarnición: Lo que delimita el arroyo vehicular de la banqueta en zonas urbanas.
Topes: Dispositivo empleado para forzar a los automóviles a reducir la velocidad en ciertos lugares donde el cruce de peatones es constante.
Vialidades primarias: Vialidad que cruza todo el territorio Municipal.
Vialidades secundarias: Vialidad que comunica varias colonias y cruza por lo menos con una vía primaria.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando los trabajos de balizamiento y pasos peatonales de vialidades.

VII. Resultados.

- Proporcionar los trabajos conservación y seguridad mediante la aplicación de pintura en guarniciones, señalización de topes, cruceros viales, peatonales, de vialidades primarias y locales del Municipio.

VIII. Políticas.

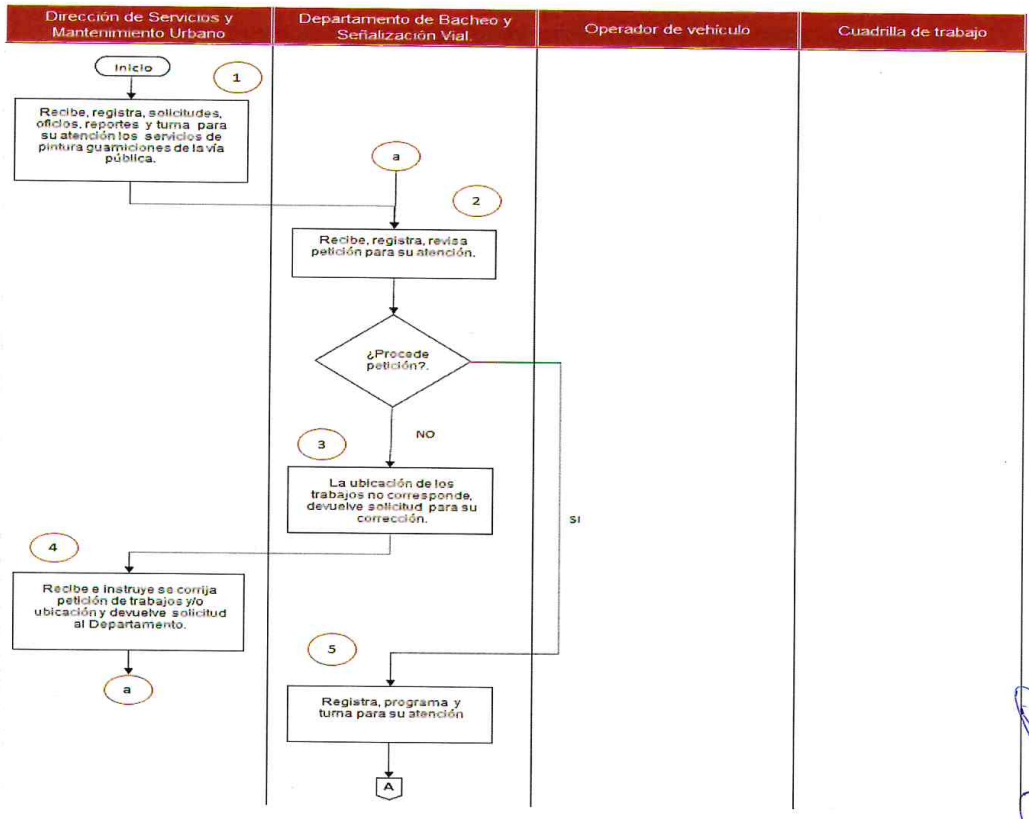
- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:
  1) Ubicación precisa del lugar donde se soliciten la pinta de guarniciones (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad).
  2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.
  3) Descripción 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.

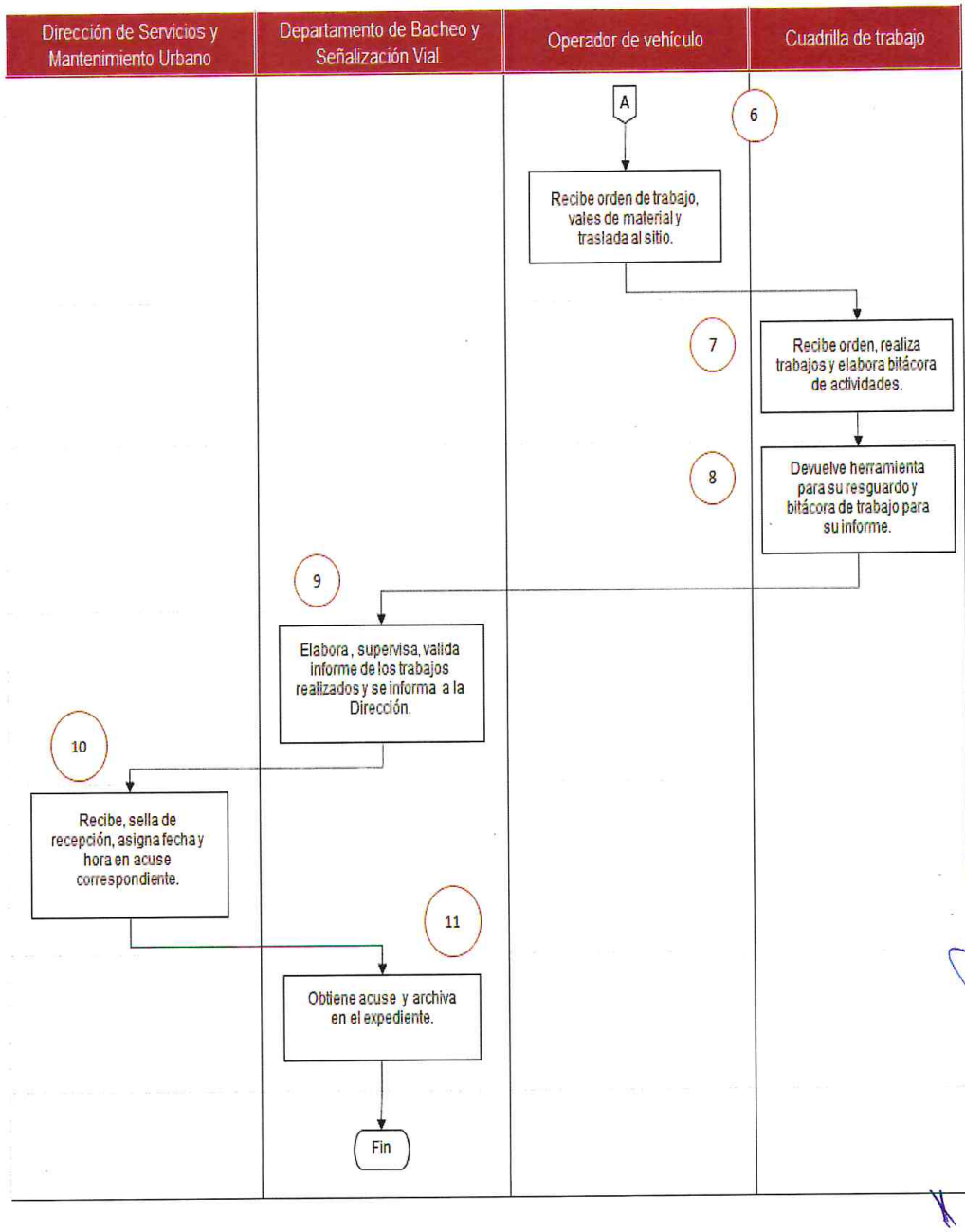
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe y registra, solicitudes, oficios, reportes y los turna al Departamento de Bacheo y Señalización Vial, para su atención solicitando los trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.
2	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe, registra y valida las solicitudes para posteriormente seleccionar, y entrega a los responsables de cuadrilla.
3	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Recibe y revisa y en su caso programa o devuelve las solicitudes. ¿La ubicación es correcta?: **NO:** Devuelve las solicitudes para corrección a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **SI:** Programa y entrega al responsable de cuadrilla.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe respuesta e instruye se confirme, corrija e informe al solicitante su situación y devuelve solicitud al Departamento.
5	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Valida, programa y turna al encargado de cuadrilla para su atención.
6	Operador de Vehículo del Departamento de Bacheo.	Recibe orden de trabajo, recoge el material con el vale en almacén y se traslada al punto. Acude al lugar del servicio, coloca la unidad para, pintar, retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo a la petición.
7	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Acude al lugar del servicio y proceden a realizar los trabajos de pinta de guarniciones asignados, limpiando la superficie y al termino elabora bitácora de actividades.

8	Cuadrilla de Trabajo del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Devuelve herramienta y pintura sobrante para su resguardo y entrega bitácora de trabajo para su informe de actividades.
9	Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Supervisa y valida informe de los trabajos realizados e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
10	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asignando hora y fecha al acuse correspondiente.
11	Jefe del Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	Obtiene acuse y archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo.




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Bacheo y Señalización Vial
Operador de vehículo
Cuadrilla de trabajo
A
6
Recibe orden de trabajo, vales de material y traslada al sitio.
7
Recibe orden, realiza trabajos y elabora bitácora de actividades.
8
Devuelve herramienta para su resguardo y bitácora de trabajo para su informe.
9
Elabora, supervisa, valida informe de los trabajos realizados y se informa a la Dirección.
10
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
11
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Trabajos de pintura en guarniciones de la vía pública.	Mide el aumento o disminución en la pintura de guarniciones de la vía pública.	[Trabajos de pintura de guarniciones en vialidades programados. / Trabajos de pintura de guarniciones en vialidades realizados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivo.

Bitácora de Actividades Diarias de Trabajo DSMU/SSCAPYV/DBSV01.

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ,
DIRECCION DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO.
2019-2021

DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VIAL.

ACTIVIDADES DIARIAS DE TRABAJO.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FECHA: (1) **UNIDAD:** (2) **TURNO:** (3)

UBICACIÓN
CALLE (S): (4)
COLONIA (S):

TRABAJO REALIZADO
(5)

PERSONAL QUE LABORÓ:	FIRMA	MATERIALES:
OPERADOR:		
CABO:		
AUXILIARES: (6)	(7)	(8)

OBSERVACIONES:	
(9)	(10) Vo. Bo.

Información Requerida	Instrucción
Fecha de trabajo.	Anotar la fecha del día en el que se está realizando la actividad.
Número económico.	Anotar el número económico del vehículo que se utilizó para la actividad.
Turno de trabajo.	Anotar el turno en el que se está realizando la actividad.
Ubicación de los trabajos.	Anotar calles y colonia de donde se va a realizar la actividad.
Trabajos que realizar y cantidades.	Descripción a detalle de actividad y unidad de medida.
Nombre del personal de trabajo.	Anotar nombre del personal que realizo las actividades.
Firma del responsable	Firma del encargado de cuadrilla (cabo).
Materiales aplicados.	Anotar el material aplicado en las actividades realizadas.
Observaciones.	Anotar sólo en caso de alguna irregularidad.
Firma del jefe del Departamento.	Firma del jefe de Departamento que da visto bueno del trabajo realizado.

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-02 Vale de Entrada a Almacén.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE ENTRADA DE ALMACÈN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

FECHA: 1

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
2	3	4

OBSERVACIONES	
5	

ENTREGO 6
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO 7
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

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

DSMU-SSCAPYV-DBSV-VA-03 Vale de Salida de Almacén.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
DEPARTAMENTO DE SEÑALIZACIÓN VÍAL.
2019-2021
VALE DE SALIDA DE ALMACÉN

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

No. FOLIO 1 FECHA: 2

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
3	4	5

APLICACIÓN: 6

FOLIO DE BITACORA: 7

ENTREGO
8
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

RECIBIO
9
No. EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA

Información Requerida	Instrucción
Dejar en blanco.	Anotar número consecutivo (personal de almacén).
Fecha de retiro de material.	Anotar la fecha en la que se retiró el material.
Cantidad de Materiales	Anotar la cantidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Unidad del material	Anotar la unidad del material que se retira (litros, piezas, kilogramos etc.).
Nombre del material	Anotar el nombre completo del material que se retira.
Descripción de los trabajos	Describir cómo se aplicó el material (actividad y ubicación).
Folio	Anotar el número de folio que corresponde a cada bitácora de trabajo.
Nombre y firma del encargado del Almacén	Número de empleado, nombre y firma del encargado del Almacén.
Nombre y firma de quien retira el material del Almacén	Número de empleado, nombre y firma de la persona que retira el material.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Ing. Guillermo Flores Ramírez.** Jefe de Departamento de Bacheo y Señalización Vial.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Departamento de Panteones.

Adquisición de un osario en panteones municipales

I. Objetivo

Mejorar la atención de los servicios para el depósito de restos humanos cremados (cenizas) o restos humanos áridos, mediante la adquisición de un osario o nicho en Panteones Municipales que cuenten con este servicio, a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz que así lo soliciten.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a la ciudadanía con domicilio permanente en Tlalnepantla y tengan forma de comprobarlo, que desee adquirir un osario.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Capítulo IV, 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; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III, artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo I, artículo 1, 2, y 4 fracción IV; Capítulo V, artículo 25 fracción IX inciso d; Capítulo XI, artículos 104, 105 y 106. Gaceta Municipal, 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la adquisición de un osario en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos.** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Osario.** Al lugar destinado al depósito de restos humanos áridos que son exhumados o cenizas.
- **Titular**. La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.

VI. Insumos.

- Acta de defunción.
- Identificación oficial del titular vigente (INE)

VII. Resultados.

- Constancia de adquisición de un osario en los Panteones Municipales.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 8:30 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 hrs.
- La persona que solicite la adquisición de un osario deberá tener residencia en el municipio de Tlalnepantla de Baz.

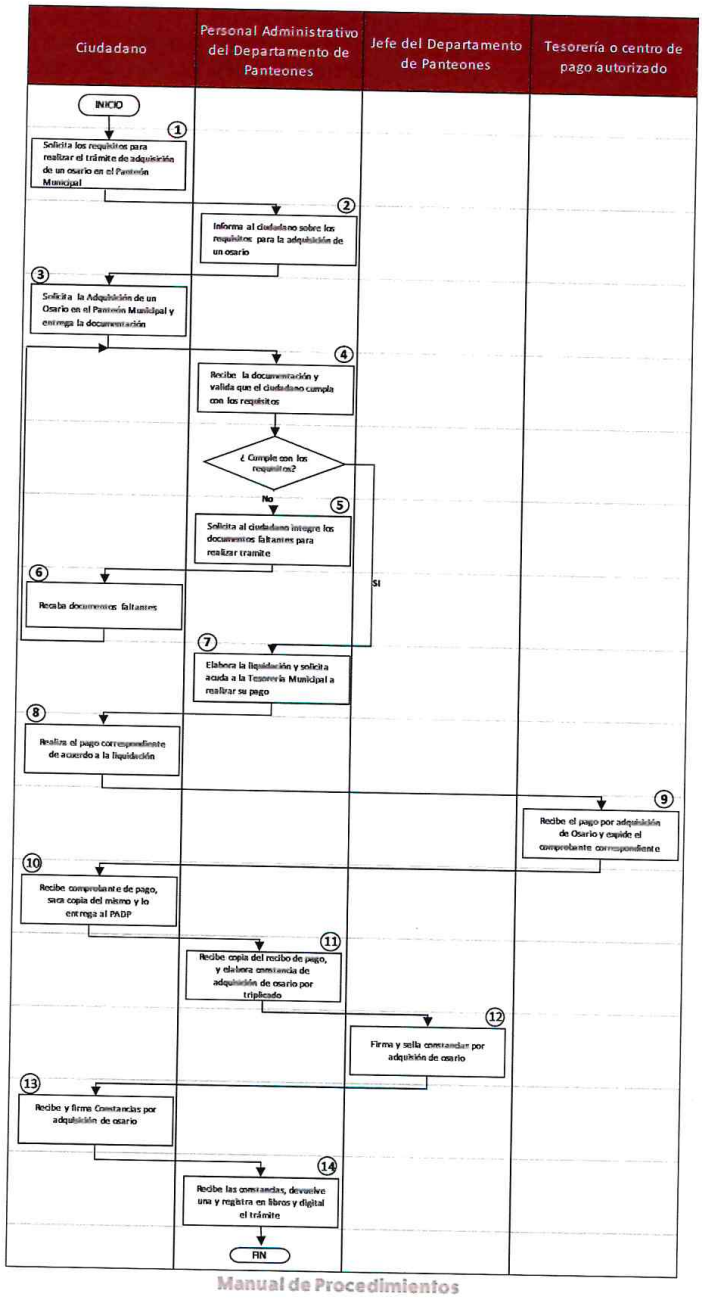
- Los titulares que hubiesen adquirido el derecho de uso de un osario o nicho tendrán que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la ley.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como 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, de fecha 20 de diciembre 2016.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la Adquisición de un osario en Panteones Municipales.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios para adquirir un osario en los Panteones Municipales que cuenten con espacios disponibles.
3	Ciudadano	Solicita la adquisición de un osario en el Panteón Municipal que cuente con osarios disponibles y entrega la documentación al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de adquisición de un osario. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de adquisición de un osario
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de la adquisición de un osario.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de adquisición de un osario.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por adquisición de osario, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la constancia de adquisición del osario por triplicado
12	Jefe del Departamento de Panteones	Firma y sella las constancias por adquisición de osario al ciudadano.
13	Ciudadano	Recibe y firma las constancias por adquisición de osario y las devuelve al personal administrativo del departamento de panteones.

14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe las constancias, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula		Periodicidad
Adquisición de un osario en Panteones Municipales	Mide el aumento o disminución en la Adquisición de un Osario en Panteones Municipales.	[Trámites para la Adquisición de un Osario en Panteones Municipales solicitados. / Trámites para la Adquisición de un Osario en Panteones Municipales realizados.]	X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CONSTANCIA DE OSARIO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, (1)

(2) **********

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: ********** (3) **********

SÍRVASE PERMITIR DEPÓSITAR LAS CENIZAS DEL : ********** (4) **********

EN EL OSARIO NÚMERO: (5) DEL MÓDULO ********** (6) **********

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE: (7) **********

****

FALLECIO EL (8) INHUMADO EN LA FOSA ********** (9) **********

DEL PANTEÓN: ********** (10) **********

EL DIA: **** (11) **********

DATOS DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE (12) ********** ********** (13) **********

DOMICILIO: ********** (14) **FIRMA**

TELÉFONO: ********** (15) *******

FECHA DE VENCIMIENTO ********** (16) ******

ATENTAMENTE

(17)

********** (18) **********

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ART. 106 ..."Los titulares que hubiesen adquirido a titulo de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrá que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la Ley..."

ELABORÓ:
REG.LIB:
BD: C.IRMA
REG. INF.

Instructivo
Constancia de adquisición de osario

Información requerida	Instrucción
1	Anotar la fecha del día de la adquisición del osario
2	Anotar el nombre del encargado del panteón dónde se encuentra el osario
3	Anotar el nombre del panteón dónde se encuentra el osario
4	Anotar el nombre del difunto de quien se van a sepultar las cenizas
5	Anotar el número del osario asignado
6	Anotar el módulo en el que se encuentra el osario
7	Anotar, en su caso, de quien son los restos que se encuentran en el osario
8	Anotar la fecha en la que falleció la persona
9	Anotar, en su caso, el número de fosa en la que se inhumó
10	Anotar, en su caso, el nombre del panteón en el que fue sepultado
11	Anotar, en su caso, el día en el que fue sepultado
12	Anotar el nombre de quien solicita el osario
13	Firma de la persona que solicita el trámite
14	Anotar el domicilio de la persona que solicita el osario
15	Anotar el número telefónico de la persona que va a realizar el trámite
16	Anotar la fecha de vencimiento en la que deberá pagar su mantenimiento
17	Colocar el sello del departamento de Panteones
18	Firma del titular del departamento

360

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.

I. Objetivo.

Mejorar la base de datos con la que cuenta el Departamento de Panteones mediante la actualización de la información y así proporcionar de manera correcta los datos solicitados, a la ciudadanía que así lo requiera.

II. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a la ciudadanía titular de una fosa, que solicite información respecto de la misma.

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.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125 fracción V. 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción X. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

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.

362

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes;
- **Titular**. La persona que ostenta el derecho de uso sobre la fosa, cripta, nicho, gaveta u osario.
- **PADP**. Personal Administrativo del Departamento de Panteones.
- **Fosa o Tumba.** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación

VI. Insumos.

- Documento o comprobante del último refrendo o inhumación (original y copia).
- Identificación oficial (INE) del titular (original y copia).

VII. Resultados.

- Obtener el registro y ubicación de la fosa del titular

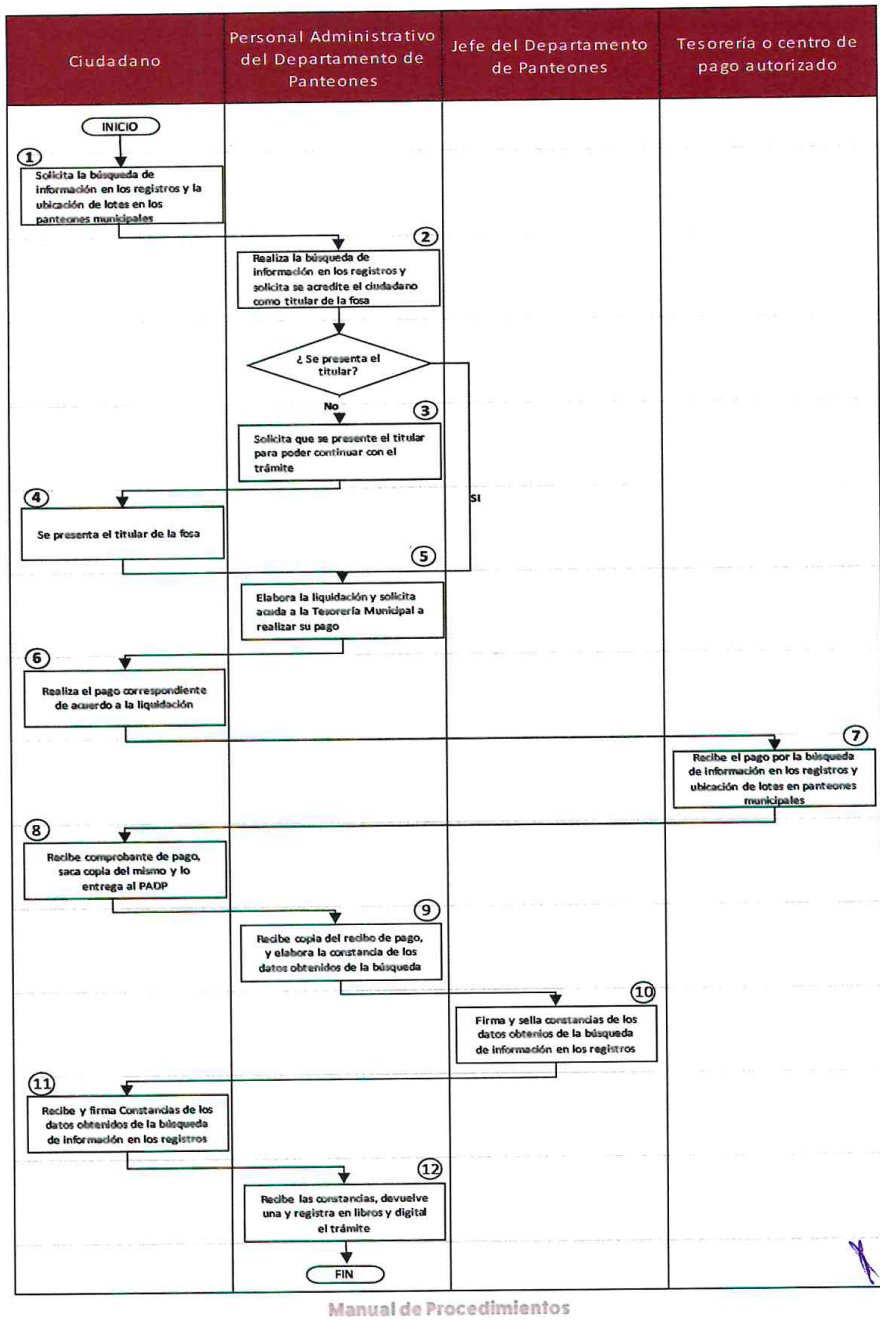
VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.
- Este trámite se otorga a Titulares de fosa con derecho vigente.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal, 2020.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando la búsqueda de información en los registros del departamento de panteones 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 de la fosa? **No:** Solicita se presente el titular para poder continuar con el trámite. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
3	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita se presente el titular para poder continuar con el trámite.
4	Ciudadano	Se presenta el titular de la fosa.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
6	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería 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 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 del departamento de panteones.
12	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe las constancias, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Búsqueda de información en los registros, así como ubicación de lotes en Panteones Municipales.	Mide el aumento o disminución en la Búsqueda de Información.	[Búsqueda de registros solicitados / Búsqueda de registros realizados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

No aplica

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

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

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de exhumación, a través de la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz titulares de una fosa, que soliciten la exhumación de restos humanos áridos de los Panteones Municipales.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de exhumación de restos humanos áridos en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos.** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Exhumación**. A la extracción o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.
- **Exhumación Prematura.** A la extracción de un cadáver sepultado, o de restos humanos, por disposición y/o autorización de la autoridad competente, antes de haber transcurrido el plazo establecido en la Ley General de Salud, o conforme a lo establecido en el capítulo respectivo del presente Reglamento.
- **RHA**. Restos Humanos Áridos.
- **Restos Humanos Áridos.** A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.
- **PADP**. Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos.

- Autorización de exhumación de restos humanos áridos del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), en caso de que se pretenda trasladar los restos a una distancia mayor a 100 kilómetros (copia)
- Autorización de exhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Acta de defunción
- Título de perpetuidad o última constancia de inhumación o refrendo. (Copia).
- Identificación oficial del titular vigente, (INE) del titular (original y copia) o en su caso, carta poder debidamente autorizada, incluyendo original.

VII. Resultados.

- Constancia de exhumación de restos humanos áridos en panteones municipales.

VIII. Políticas.

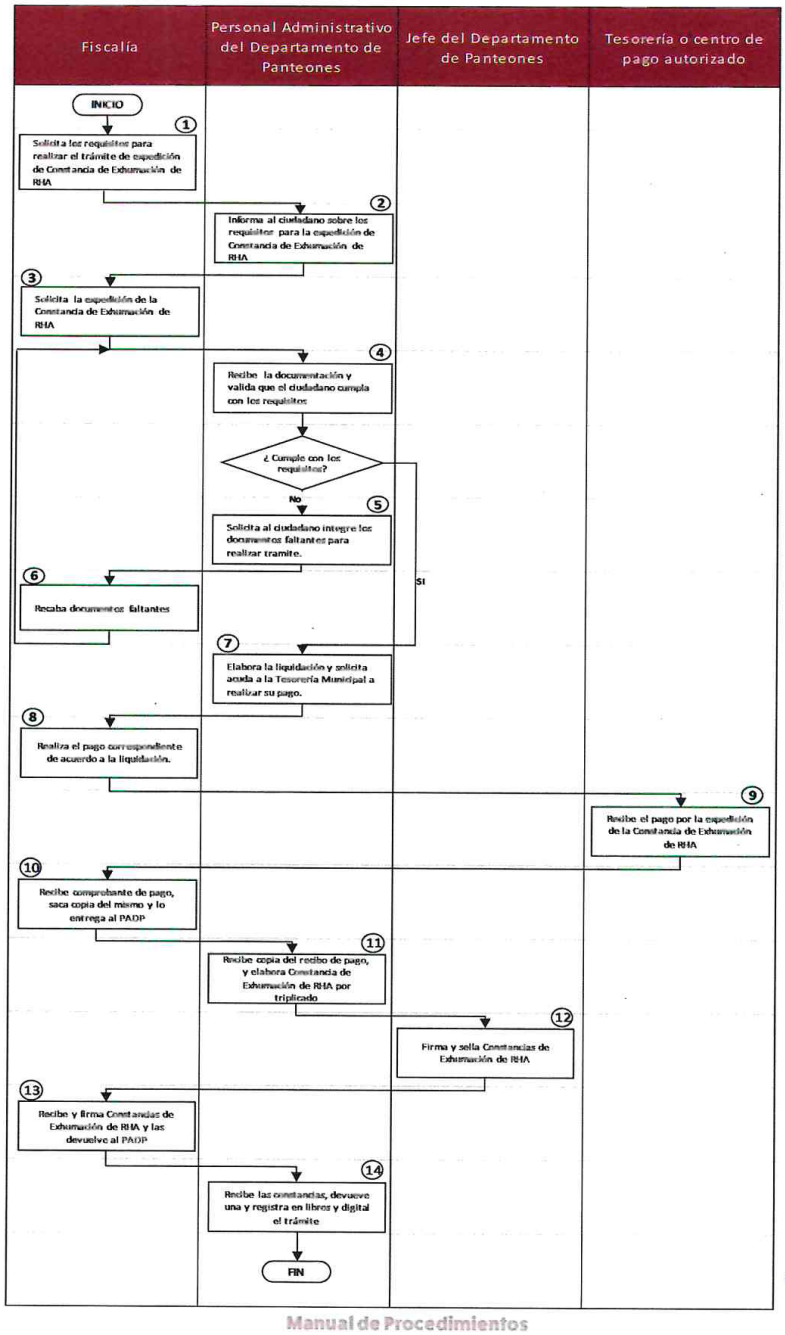
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.
- Este servicio se realizará únicamente si el solicitante cuenta con la autorización correspondiente del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM)
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios 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 y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por expedición de constancia de exhumación de restos humanos áridos, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la constancia de exhumación de restos humanos áridos por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones	Firma y sella las 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, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Exhumación de restos humanos áridos,	Mide el aumento o disminución en la exhumación de restos humanos áridos, de un periodo a otro	[Exhumación de restos humanos áridos solicitados / Exhumación de restos humanos áridos atendidos.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE EXHUMACION

Tlalnepantla de Baz México a (1)

C. (2)

ENCARGADO DEL PANTEON DE: (3)

P R E S E N T E:

SIRVASE PERMITIR LA EXHUMACION DE LOS RESTOS ARIDOS DE QUIEN VIDA LLEVO EL NOMBRE DE:

(4)

INHUMADOS (5) EN LA FOSA : (6)

DEL PANTEON MUNICIPAL (7)

PARA SER TRASLADADOS A: (8)

EL DÍA: (9) A LAS: (10)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (11) (14) FIRMA

DOMICILIO: (12)

TELEFONO: (13)

(15)

(16) **ATENTAMENTE**

JEFE DE DEPARTAMENTO

ELABORÓ

QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LA EXHUMACIÓN
LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERÁN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA

REG.LIB:
BD:
REG. INF:

Palacio Municipal, Plaza Dr. Gustavo BazS/Centro, Tlalnepantla de Baz, México
C.P 54000 TEL. 53663800 ext.3730

Instructivo
Constancia de exhumación de restos áridos

Información requerida	Instrucción
1	Anotar la fecha del día
2	Anotar nombre del encargado del panteón
3	Anotar nombre del panteón municipal
4	Anotar nombre de los restos áridos que van a exhumar
5	Anotar fecha en la que fue inhumado
6	Anotar el número de fosa en la se inhumo
7	Anotar de que panteón municipal será exhumado
8	Anotar el nombre del lugar cripta o panteón municipal donde será trasladado
9	Anotar la fecha del día que se llevara a cabo la exhumación
10	Anotar la hora en que llevara a cabo la inhumación
11	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
12	Anotar el domicilio completo del titular
13	Anotar el número telefónico del titular
14	Plasmar la firma del titular
15	Anotar el destino final de los restos en cenizas o áridos
16	Firma del jefe del departamento de panteones o sello oficial del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas.

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de inhumación en la fosa común, que designa el departamento de panteones, a través de la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas, para dar atención a las solicitudes de la autoridad correspondiente.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Fiscalías y Ministerios Públicos que soliciten la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en los Panteones Municipales.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite a los servicios administrativos de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o cadáveres de personas conocidas y no reclamadas que soliciten las fiscalías del estado.

El Jefe del Departamento, deberá:

- Autorizar la inhumación de cadáveres en panteones municipales
- Elaborar oficio a la Tesorería Municipal de Liquidación a la Funeraria que presto el servicio.

Personal del Departamento, deberá:

- Recabar los documentos solicitados para ser entregados a la Funeraria asignada
- Asigna el Panteón donde será realizada la inhumación.
- Registrar el servicio otorgado.

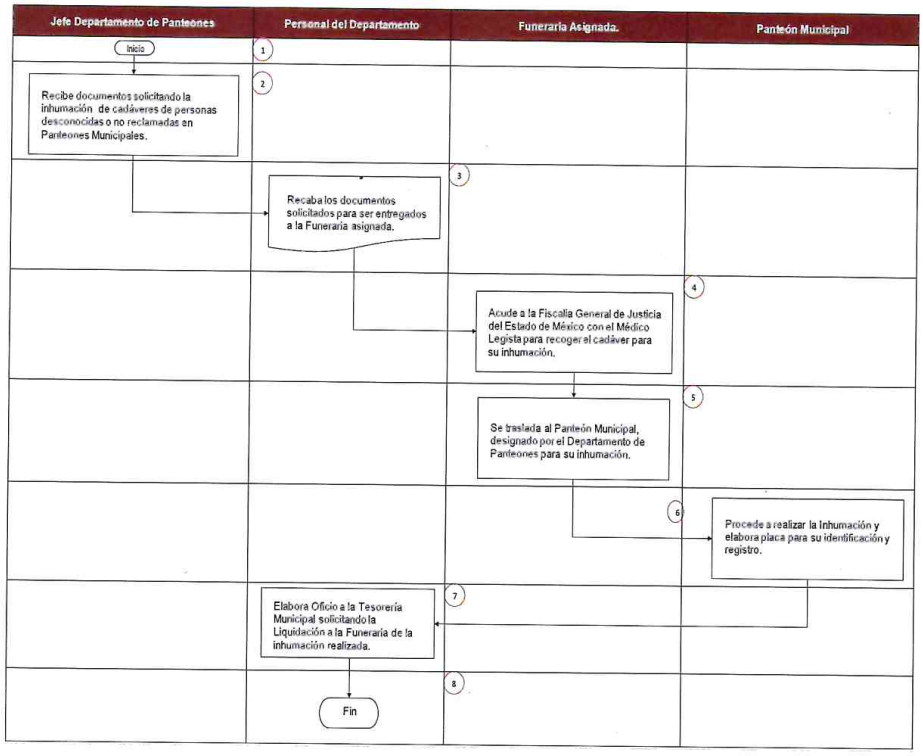
V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Ayuntamiento.** El órgano de Gobierno del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **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.
- **Deudos.** A las personas vinculadas por afinidad o consanguinidad al finado.
- **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.
- **Reinhumación.** A la práctica de volver a sepultar restos humanos y restos humanos áridos previamente exhumados;
- **Reglamento**. Al Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México;
- **Restos Humanos**. A las partes sin vida de un cuerpo humano o un cadáver;
- **Restos Humanos Áridos.** A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.
- **Restos Humanos Cremados.** A las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos;
- **Restos Humanos Cumplidos.** A los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima para exhumarlos, que establece la Secretaría de Salud;

VI. Insumos.

- Oficio presentado por las autoridades Ministeriales ante el Presidente Municipal donde se solicite se realice en forma gratuita, anexando la media filiación, donde este la autorización para su realización.
- Oficio Dirigido al Director de Servicios y Mantenimiento Urbano solicitando la inhumación de cadáver de personas desconocidas o no reclamadas.
- Oficio Dirigido al Registro Civil para levantar Acta de Defunción e instruir la inhumación.
- Oficio dirigido al Médico Legista en turno, para solicitar la salida del cadáver.
- Autorización de inhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil.
- Autorización del Médico Legista en turno de la salida del cadáver.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula		Periodicidad
Inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales	Mide la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.	No. de inhumaciones de cadáveres de desconocidos en panteones municipales solicitados / No. de inhumaciones de cadáveres de desconocidos en panteones municipales depositados.	X 100	Trimestral

- Copia de Certificado médico de Defunción

VII. Resultados.

- Constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 8:30 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 hrs.
- Cuando sea identificado y reclamado un cadáver de los remitidos por el Ministerio Público para ser inhumado en la fosa común, el Departamento de Panteones deberá dirigirse por escrito al Registro Civil y Ministerio Público que correspondan, informando que el cadáver fue identificado y reclamado, para que dichas autoridades le den instrucciones sobre el destino final del cadáver.
- Los cadáveres y restos humanos de personas no reclamadas que remita el Ministerio Público para su inhumación en la fosa común, deberán estar relacionados individualmente con el número de Carpeta correspondiente, satisfaciéndose además los requisitos del Registro Civil, la Autoridad Sanitaria y el Departamento de Panteones.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Funeraria asignada.	Se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando el trámite de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.
2	Departamento de Panteones.	Recabar los documentos solicitados para ser entregados a la Funeraria asignada
3	Funeraria asignada.	Acude a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México con el Médico Legista para recoger el cadáver para su inhumación.
4	Funeraria asignada.	Se traslada al Panteón Municipal, designado por el Departamento de Panteones para su inhumación.
5	Departamento de Panteones.	Procede a realizar la inhumación y elabora placa para su identificación y registro.
6	Departamento de Panteones.	Elabora oficio a la Tesorería Municipal solicitando la liquidación a la Funeraria de la inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas en panteones municipales.

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE INHUMACIÓN, PANTEÓN ECOLÓGICO "HORIZONTE DE PAZ"

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

ENCARGADO DEL PANTEÓN: (2)

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÒN DEL CADAVER DEL (3)

EN LA FOSA (4) **GAVETA** (5) **HORIZONTE**

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (6)

INHUMADOS EL (7)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (8)

DOMICILIO: (9) FIRMA DE CONFORMIDAD

FUNERARIA (10)

MATERIAL DEL ATAUD (11)

MEDIDAS DE LA FOSA (12)

TELEFONO (13)

FECHA DE VENCIMIENTO (14)

(15)

AVISO IMPORTANTE: Articulo 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. --- Articulo 129. Los ataúdes que se utilicen en los Panteones Ecológicos deberán ser biodegradables, es decir producidos con materiales como madera liviana, hojas de bambú, papel o fibras naturales como mimbre. --- Articulo 130. Por tratarse de un panteón ecológico queda prohibido cualquier tipo de construcción diferente a lo expresado en el articulo 128 del presente Reglamento.

NOTIFICACIÓN : LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.

50 CM

(16) FIRMA DE NOTIFICACIÓN

(17) JEFE DE DEPARTAMENTO

MEDIDAS DE LA CRUZ O PLACA

ELABORÓ:
REG. LIB:
BD:

REG. INF..

Instructivo
Constancia de inhumación de cadáveres de personas desconocidas o no reclamadas

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar nombre del encargado del panteón
3	Anotar nombre de la persona que van a sepultar
4	Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación
5	Anotar que lugar que gaveta corresponde la inhumación
6	Anotar el nombre completo de la persona que se encuentra sepultada
7	Anotar la fecha en que fueron inhumados los restos
8	Anotar el nombre completo del titular de la fosa y firma.
9	Anotar el domicilio completo del titular
10	Anotar el nombre de la funeraria que realiza el tramite
11	Anotar de que material es el ataúd
12	Anotar las medidas de fosa si se refiere a un adulto o menor
13	Anotar en qué fecha vencen los derechos de la fosa
14	Anotar el teléfono del titular
15	Anotar alguna referencia que se considere necesaria para mejor atención en el futuro
16	Firma el titular de la fosa
17	Firma el jefe del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	**Firma y Puesto**	**Firma y Puesto**

Expedición de Constancia de Inhumación de cadáveres en Panteones Municipales

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de inhumación, a través de la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a la ciudadanía con residencia permanente en el Municipio de Tlalnepantla de Baz y que tenga forma de comprobarlo, que solicite el servicio de inhumación de cadáveres en los Panteones Municipales.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

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 (INE) de un familiar directo del finado, con domicilio en el territorio municipal
- Autorización por escrito del titular de la fosa
- Título de Perpetuidad
- Documento que acredite el derecho de uso de la fosa

VII. Resultados.

- Constancia de inhumación de cadáveres en panteones municipales.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.

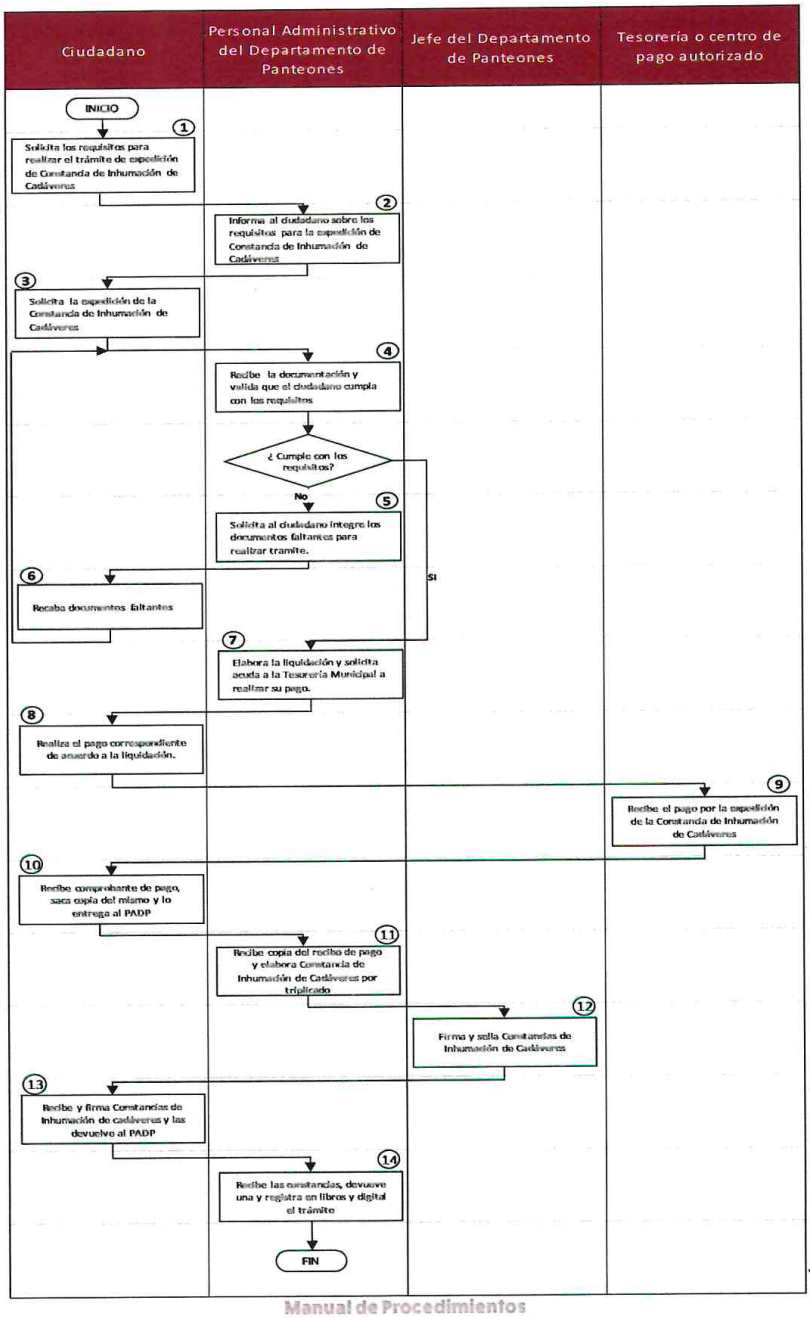
- Se realizará este servicio cuando un habitante del Municipio solicite disponer de un espacio para la inhumación del cadáver de algún familiar en Panteones Municipales.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios para la expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
3	Ciudadano	Solicita la expedición de la constancia de inhumación de cadáveres y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de inhumación de cadáveres. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de inhumación de cadáveres.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por expedición de constancia de inhumación de cadáveres, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la constancia de inhumación de cadáveres por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones	Firma y sella las constancias de inhumación de cadáveres y las entrega al ciudadano.

13	Ciudadano	Recibe y firma las constancias de inhumación de cadáveres y las devuelve al personal administrativo del departamento de panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe las constancias, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Inhumación de cadáveres en panteones municipales	Mide el aumento o disminución en la inhumación de cadáveres en panteones municipales	[Inhumación de cadáveres en panteones municipales solicitados. / Inhumación de cadáveres en panteones municipales gestionados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE INHUMACION

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

(3) (2)

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____ (4)

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÒN DEL CADAVER DE LA (5)

EN LA FOSA NUMERO (6)

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEON (7)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (8)

INHUMADOS EL (9)

DATOS DEL SOLICITANTE (10) (11)

NOMBRE:

DOMICILIO: (12)

FIRMA DE CONFORMIDAD

CON DOMICILIO PARA RECIBI Y OIR NOTIFICACIONES: PLAZA DR. GUSTAVO BAZ S/N COL. CENTRO TLALNEPANTLA DE BAZ, OFICINA DE PANTEOENES.

HORA DE INHUMACION

FUNERARIA (13)

MATERIAL DE ATAUD (14)

MEDIDAS DE LA FOSA (15)

TELEFONO (16)

FECHA DE VENCIMIENTO (17)

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE 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 BARANDALES, TIENE UN PLAZO DE 10 DIAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRAN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA, LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA

(18)

NOTIFICACIÓN : LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.



MEDIDAS DE LA CRUZ

(19) (20)

FIRMA DE NOTIFICACIÓN

JEFE DE DEPARTAMENTO

ELABORÓ:

REG. LIB: **REG. INF.**

BD:

Instructivo
Constancia de inhumación de cadáveres

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar si la fosa es disponible o era del titular
3	Anotar nombre del encargado del panteón
4	Anotar el nombre del panteón que va dirigida la inhumación
5	Anotar nombre de la persona que van a sepultar
6	Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación
7	Anotar nombre del panteón que se va a realizar la inhumación
8	Anotar el nombre completo de la persona que se encuentra sepultada
9	Anotar la fecha en que fueron inhumados los restos
10	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
11	Plasmar la firma del solicitante de la fosa
12	Anotar el domicilio completo del titular
13	Anotar el nombre de la funeraria que realiza el tramite
14	Anotar de que material es el ataúd
15	Anotar las medidas de fosa si se refiere a un adulto o menor
16	Anotar el teléfono del titular
17	Anotar en qué fecha vencen los derechos de la fosa
18	Anotar alguna referencia que se considere necesaria para mejor atención en el futuro
19	Firma el titular de la fosa
20	Firma el jefe del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de Constancia de Inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los servicios de inhumación de restos humanos áridos o cremados, a través de la expedición de la constancia respectiva, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, 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.

Municipal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 Personal Administrativo del Departamento de Panteones, deberá:

- Orientar e informar a la ciudadanía de los documentos y requisitos necesarios para la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en los panteones municipales.
- Recibir la documentación necesaria para la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en los panteones municipales y elaborar la liquidación correspondiente del pago de derechos para que el ciudadano pueda acudir a pagar.
- Elaborar la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados, previo cotejo del pago realizado y registrar el trámite tanto en libros como de manera digital.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos.** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Inhumación.** Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba.
- **RHA.** Restos Humanos Áridos
- **PADP.** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.
- **Cremación**. Al proceso mediante el cual un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos se someten a altas temperaturas con objeto de reducirlos a cenizas.

VI. Insumos.

- Autorización de inhumación expedida por la Oficialía del Registro Civil
- Título de Perpetuidad ó constancia de la última Inhumación o refrendo con derechos vigentes.
- Identificación oficial (INE) de un familiar directo del finado, con domicilio en el territorio municipal
- Manifestación por escrito del titular
- Constancia de cremación

VII. Resultados.

- Constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados en panteones municipales.

VIII. Políticas.

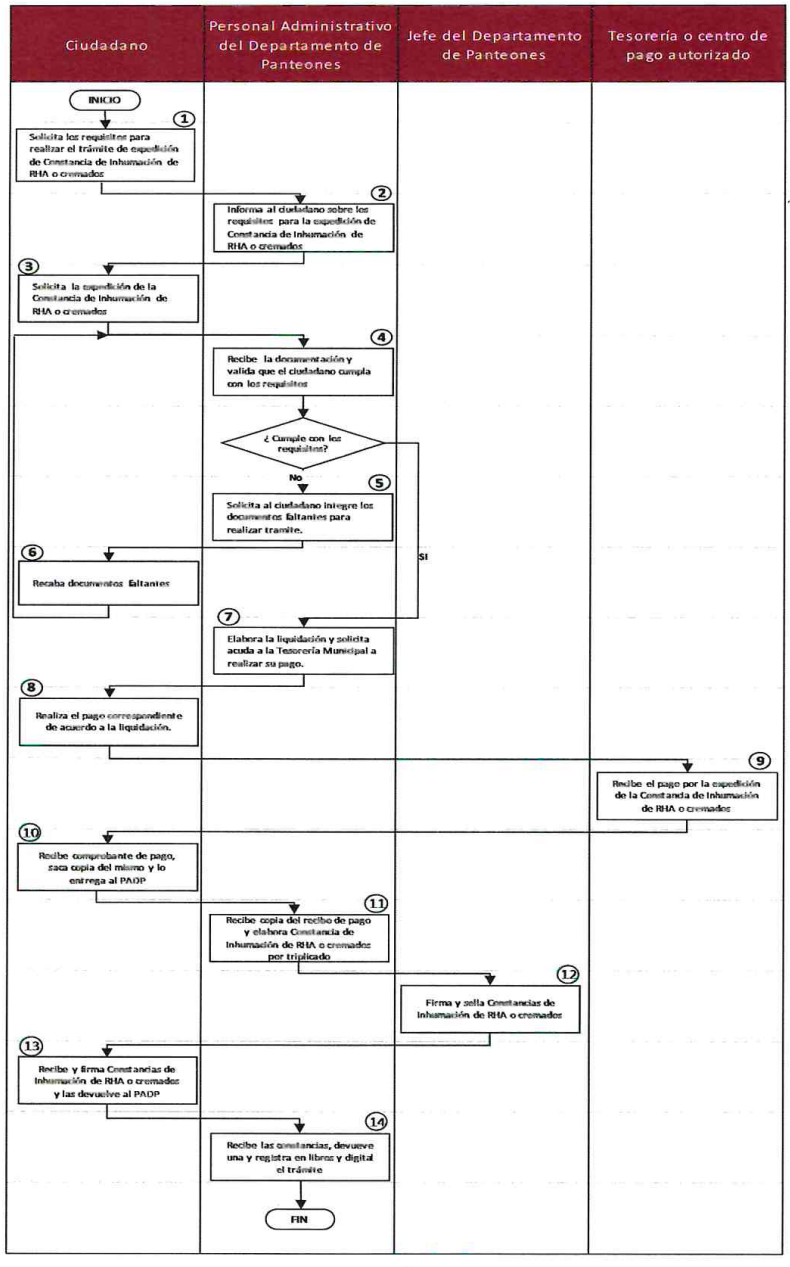
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.
- Se realizará este servicio cuando se solicite la inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios 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 y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería 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, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la constancia de inhumación de restos humanos áridos o cremados por triplicado.

12	Jefe del Departamento de Panteones	Firma y sella las constancias de inhumación de restos humanos áridos o cremados y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano	Recibe y firma las 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, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.	Mide el aumento o disminución en la inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales.	[No. de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales solicitados. / No. de inhumación de restos humanos áridos o cremados en Panteones Municipales Realizados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

CONSTANCIA DE INHUMACION

TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO A (1)

(2)

(3) ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: _____ (4)

SIRVASE PERMITIR LA INHUMACIÒN DEL CADAVER DE LA (5)

EN LA FOSA NUMERO (6)

ENCARGADO EN TURNO DEL PANTEON (7)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (8)

INHUMADOS EL (9)

DATOS DEL SOLICITANTE (10) (11)

NOMBRE:

DOMICILIO: (12)

FIRMA DE CONFORMIDAD

CON DOMICILIO PARA RECIBI Y OIR NOTIFICACIONES: PLAZA DR. GUSTAVO BAZ S/N COL. CENTRO TLALNEPANTLA DE BAZ, OFICINA DE PANTEOENES.

HORA DE INHUMACION

FUNERARIA (13)

MATERIAL DE ATAUD (14)

MEDIDAS DE LA FOSA (15)

TELEFONO (16)

FECHA DE VENCIMIENTO (17)

AVISO IMPORTANTE: DEBERA APEGARSE 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 BARANDALES, TIENE UN PLAZO DE 10 DÍAS PARA COLOCAR CRUZ, QUE NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO, SIN PICOS, PUNTAS O PARTES FILOSAS, E IDENTIFICARLA CON EL NUMERO DE FOSA EN LA PARTE POSTERIOR, NO DEBERA EXCEDER LOS 50 CM DE ALTO Y ANCHO O SE TENDRAN COMO PERDIDO EL DERECHO DE USO DE LA FOSA, LOS RESTOS ARIDOS Y RESTOS DE ATAUD DEBERAN SER DEPOSITADOS DENTRO DE LA MISMA FOSA.

(18)

NOTIFICACIÓN , LA FOSA PUEDE SER REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESIÓN DE LA FOSA, SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.

50 CM

50 CM

MEDIDAS DE LA CRUZ

(19) **FIRMA DE NOTIFICACIÓN**

(20) **JEFE DE DEPARTAMENTO**

ELABORÓ:

REG. LIB: **REG. INF.**

BD:

Instructivo
Constancia de inhumación de restos áridos

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar si la fosa es disponible o era del titular
3	Anotar nombre del encargado del panteón
4	Anotar el nombre del panteón que va dirigida la inhumación
5	Anotar nombre de la persona que van a sepultar
6	Anotar el número de fosa que corresponde para la inhumación
7	Anotar nombre del panteón que se va a realizar la inhumación
8	Anotar el nombre completo de la persona que se encuentra sepultada
9	Anotar la fecha en que fueron inhumados los restos
10	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
11	Plasmar la firma del solicitante de la fosa
12	Anotar el domicilio completo del titular
13	Anotar el nombre de la funeraria que realiza el tramite
14	Anotar de que material es el ataúd
15	Anotar las medidas de fosa si se refiere a un adulto o menor
16	Anotar el teléfono del titular
17	Anotar en qué fecha vencen los derechos de la fosa
18	Anotar alguna referencia que se considere necesaria para mejor atención en el futuro
19	Firma el titular de la fosa
20	Firma el jefe del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de Constancia de Mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para el pago de mantenimiento, a través de la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales, para la ciudadanía en general.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a la ciudadanía titular de una fosa en Perpetuidad en los Panteones Municipales, que solicite realizar el pago de mantenimiento por uso de fosa.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso B. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- Autorizar 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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos.** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Fosa o Tumba.** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos;
- **PADP.** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos.

- Título o certificación de perpetuidad original.
- Último recibo de pago por concepto de mantenimiento.
- Identificación oficial del titular vigente (INE)

VII. Resultados.

- Constancia de mantenimiento por uso de fosa en panteones municipales.

VIII. Políticas.

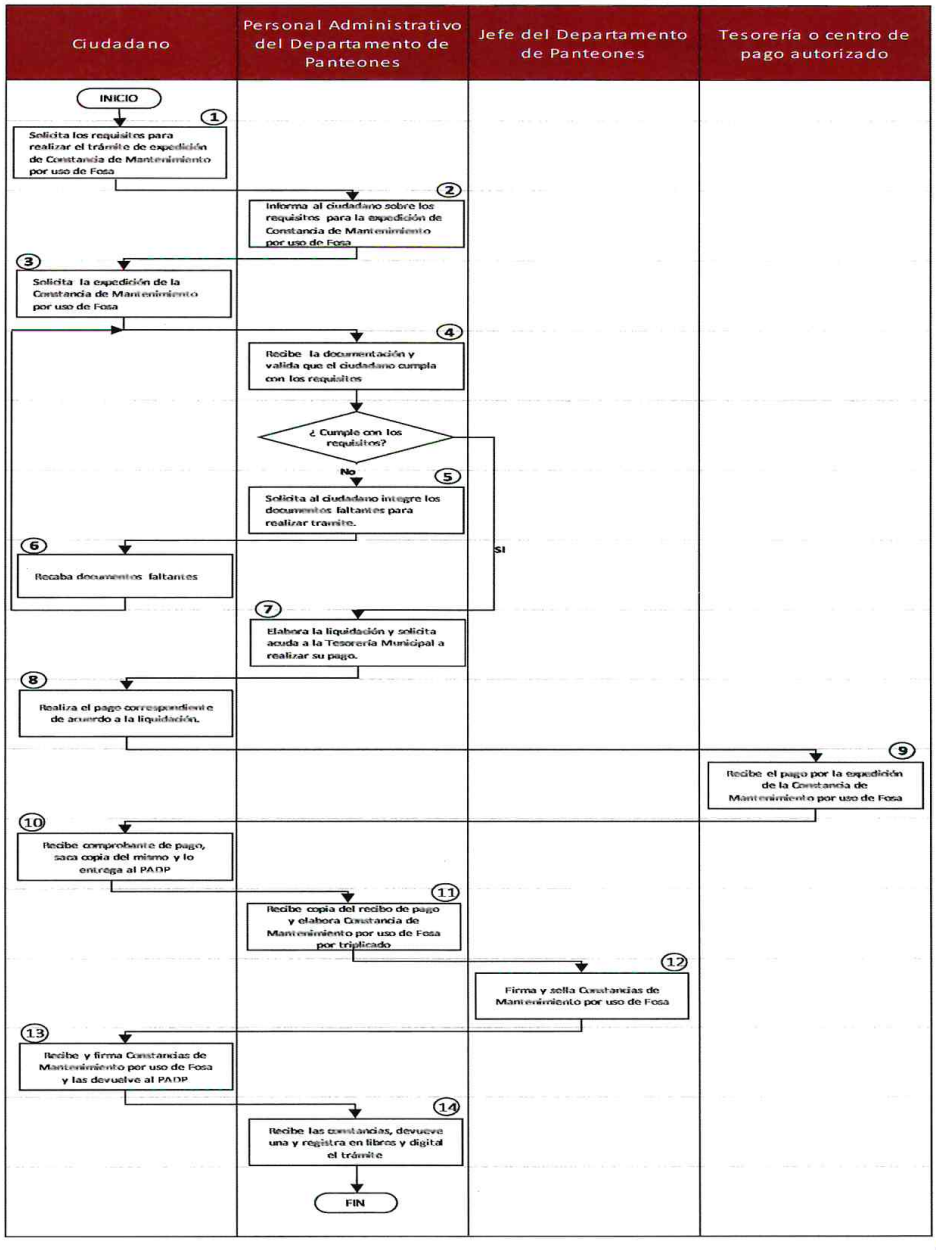
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.
- Se realizará este servicio cuando se realice el pago del derecho de mantenimiento en perpetuidad, por uso de fosa en los panteones públicos municipales.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.

- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios 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 y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por expedición de constancia de mantenimiento por uso de fosa, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 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 y las devuelve al personal administrativo del departamento de panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe las constancias, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



399

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula		Periodicidad
Mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales	Mide el aumento o disminución en el Mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales.	[Mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales programados. / Mantenimiento por uso de fosa en Panteones Municipales realizados.]	X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

CONSTANCIA DE MANTENIMIENTO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, (1)

TITULAR: (2) (3) FIRMA DE CONFORMIDAD

CON DOMICILIO (4)

LOCALIDAD (5) TELEFONO (6)

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA NÚMERO (7)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL (8)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (9)

INHUMADOS CON FECHA (10)

ULTIMO TRAMITE REALIZADO (11) DE FECHA (12)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTOS (13) FECHA DE VENCIMIENTO (14)

NOTIFICACION: ARTICULO 38° LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUENTES AL TÉRMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE 7 AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO), EL DERECHO DE USO Y CONSECUENTEMENTE LA POSESION DE LA FOSA, SE REVERTIRAAL MUNICIPIO.

(16)

(15)

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ELABORÓ HDEZ

REG.LIB:

BD:

REG. INF:

Palacio Municipal Dr.Gustavo Baz S/N Centro
TLALNEPANTLA DE BAZ MEX. C.P. 54000 TEL 55 53663800 EXT 3730

Instructivo
Constancia de mantenimiento por uso de fosa

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
3	Firma el titular de la fosa
4	Anotar el domicilio del titular de la fosa
5	Anotar la localidad del domicilio del titular de la fosa
6	Anotar el teléfono del titular de la fosa
7	Anotar el número de la fosa de la cual se pagarán los derechos
8	Anotar el nombre del panteón municipal del cual se pagarán los derechos
9	Anotar, en su caso, el nombre de la persona que está sepultada ahí
10	Anotar la fecha en la que fueron inhumados lo restos
11	Anotar el último trámite realizado
12	Anotar la fecha del último trámite realizado
13	Anotar el periodo de derechos cubiertos
14	Anotar la fecha de vencimiento del refrendo
15	Firma el titular de la fosa
16	Firma del jefe de departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para el pago de mantenimiento, a través de la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales, para la ciudadanía en general.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a la ciudadanía propietaria de un osario en Panteones Municipales, que solicite realizar el pago de mantenimiento por uso de osario.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, Capítulo V artículo 25 fracción VII, IX inciso d, Capítulo XI artículos 104, 105 y 106. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Nicho.** Al espacio destinado al depósito de restos cremados;
- **Osario.** Al lugar destinado al depósito de restos humanos áridos que son exhumados;
- **Urnas para Cenizas**. Al recipiente en el cual son depositados la totalidad de los residuos procedentes de la cremación de un cadáver;
- **PADP.** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos.

- Documento que acredite la propiedad original.
- Último recibo de pago por concepto de mantenimiento.
- Identificación oficial del titular vigente (INE)

VII. Resultados.

- Constancia de mantenimiento por uso de osario en panteones municipales.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 8:30 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 hrs.
- Los titulares que hubiesen adquirido a título de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrán que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la ley.
- Se realizará este servicio cuando se realice el pago del derecho de mantenimiento en perpetuidad, por uso de osario en los panteones públicos municipales.

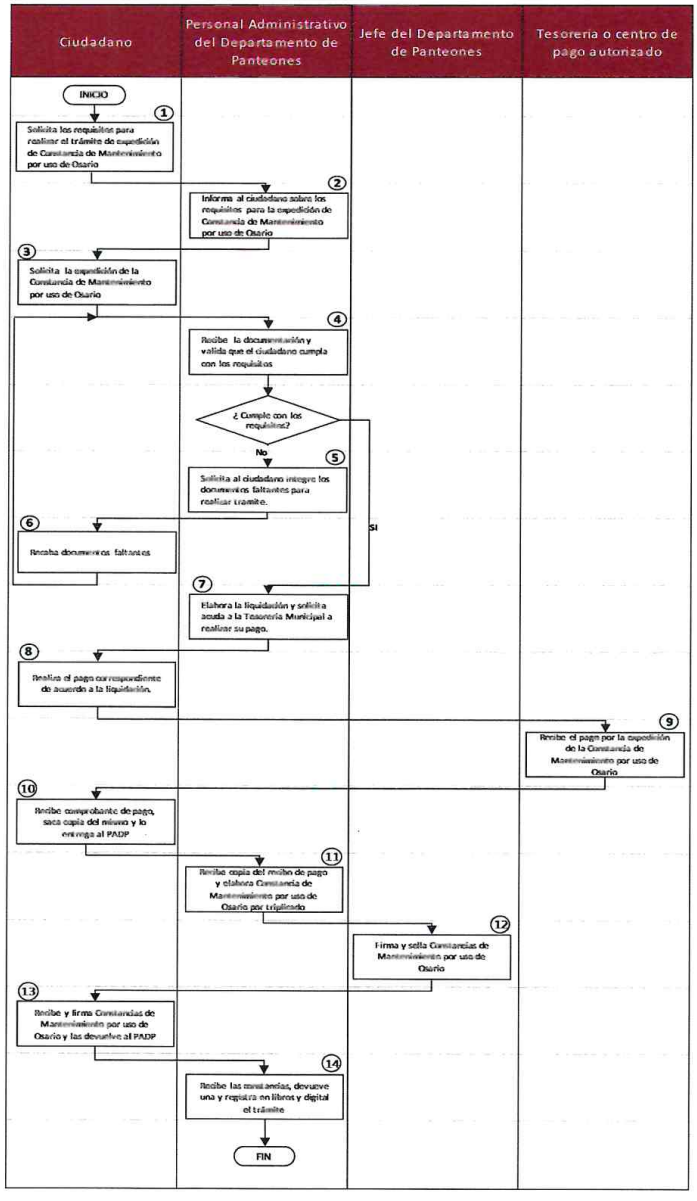
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, Decreto No. 178 por el que se reforman 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios 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 y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
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 liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por expedición de constancia de mantenimiento por uso de osario, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la 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 y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano	Recibe y firma las constancias de mantenimiento por uso de osario y las devuelve al personal administrativo del departamento de panteones.

14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe las constancias, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.

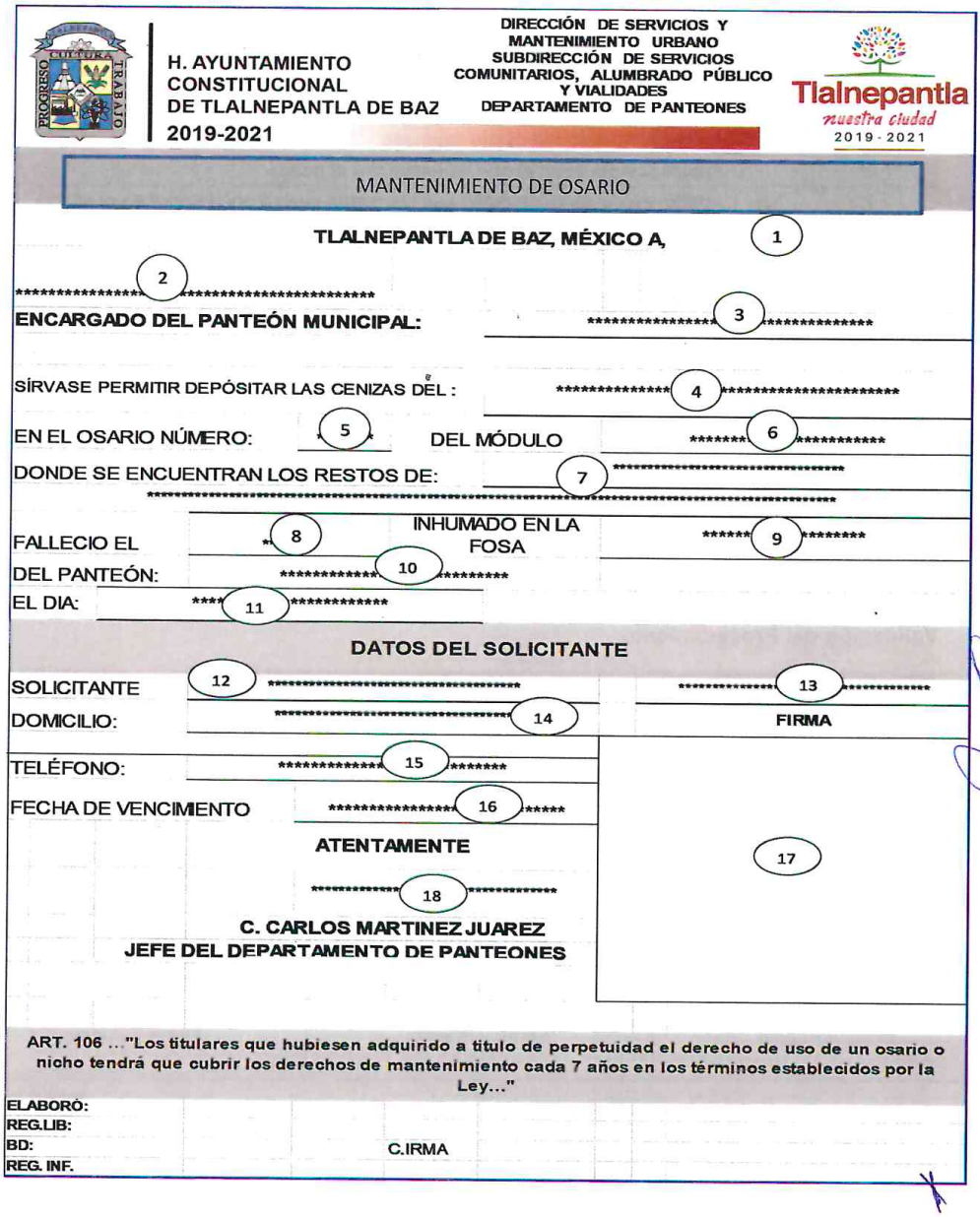


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales	Mide el aumento o disminución en el Mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales.	$\left[\frac{\text{Mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales solicitados.}}{\text{Mantenimiento por uso de osario en Panteones Municipales realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

DSMU-SSCAPYV-DP-MO-06 Mantenimiento de Osario.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019-2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

MANTENIMIENTO DE OSARIO

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, (1)

(2) **********

ENCARGADO DEL PANTEÓN MUNICIPAL: ********** (3) **********

SÍRVASE PERMITIR DEPÓSITAR LAS CENIZAS DEL : ********** (4) **********

EN EL OSARIO NÚMERO: (5) DEL MÓDULO ******* (6) **********

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE: (7) **********

****

FALLECIO EL (8) INHUMADO EN LA FOSA ****** (9) ********

DEL PANTEÓN: ********** (10) *********

EL DIA: **** (11) **********

DATOS DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE (12) ********** ********** (13) **********

DOMICILIO: ********** (14) FIRMA

TELÉFONO: ********** (15) *******

FECHA DE VENCIMIENTO ********** (16) *****

ATENTAMENTE

(17)

********** (18) **********

C. CARLOS MARTINEZ JUAREZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ART. 106 ..."Los titulares que hubiesen adquirido a titulo de perpetuidad el derecho de uso de un osario o nicho tendrá que cubrir los derechos de mantenimiento cada 7 años en los términos establecidos por la Ley..."

ELABORÓ:
REG.LIB:
BD: C.IRMA
REG. INF.

Instructivo
Constancia de mantenimiento de osario

Información requerida	Instrucción
1	Anotar la fecha del día de la adquisición del osario
2	Anotar el nombre del encargado del panteón dónde se encuentra el osario
3	Anotar el nombre del panteón dónde se encuentra el osario
4	Anotar el nombre del difunto de quien se van a sepultar las cenizas
5	Anotar el número del osario asignado
6	Anotar el módulo en el que se encuentra el osario
7	Anotar, en su caso, de quien son los restos que se encuentran en el osario
8	Anotar la fecha en la que falleció la persona
9	Anotar, en su caso, el número de fosa en la que se inhumó
10	Anotar, en su caso, el nombre del panteón en el que fue sepultado
11	Anotar, en su caso, el día en el que fue sepultado
12	Anotar el nombre de quien solicita el osario
13	Firma de la persona que solicita el trámite
14	Anotar el domicilio de la persona que solicita el osario
15	Anotar el número telefónico de la persona que va a realizar el trámite
16	Anotar la fecha de vencimiento en la que deberá pagar su mantenimiento
17	Colocar el sello del departamento de Panteones
18	Firma del titular del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para otorgar un permiso de construcción a través de la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas, a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a la ciudadanía, titular de una fosa en los Panteones Municipales, que solicite el permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 artículo 9. Gaceta Municipal. 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición del permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos.** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Gaveta**. Al espacio construido dentro de una fosa, destinada al depósito de cadáveres;
- **PADP.** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos.

- Título de perpetuidad o constancia de Refrendo o inhumación con derechos vigentes.
- Autorización de construcción
- Identificación oficial del titular vigente (INE)

VII. Resultados.

- Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.

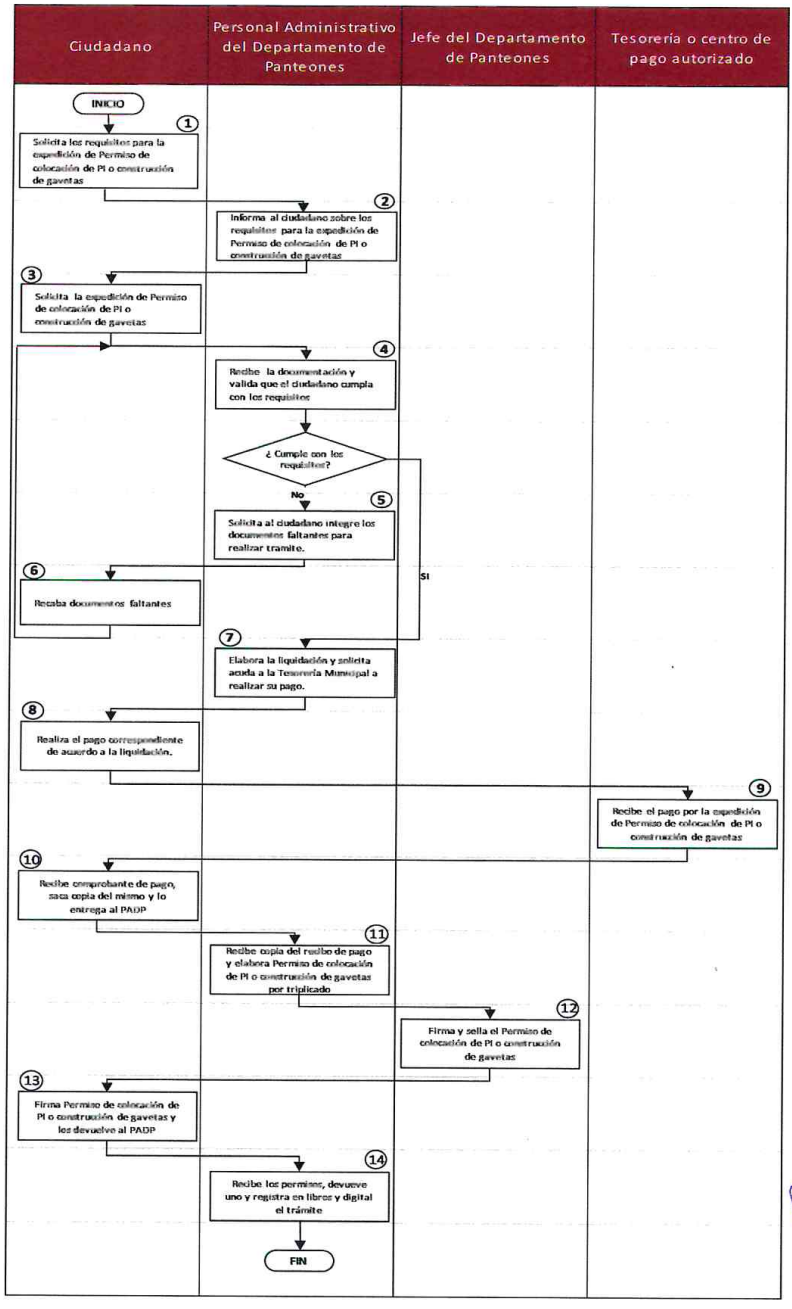
- Se autorizará la colocación de placa de identificación, o construcción de gavetas a los titulares de fosas con derecho vigente que así lo requieran.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Por los servicios de panteones propiedad municipal se pagarán como está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios para la expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
3	Ciudadano	Solicita la expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería 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, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora el permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas por triplicado.

12	Jefe del Departamento de Panteones	Firma y sella los permisos de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano	Recibe y firma los permisos 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 los permisos, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas	Mide el aumento o disminución en los Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas.	[Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas solicitados. / Permiso de colocación de placa de identificación o construcción de gavetas autorizados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

PERMISO DE CONSTRUCCION

Tlalnepantla de Baz México a (1)

ENCARGADO DEL PANTEÓN: (2)

CHECAR QUE DE LAS MEDIDAS PARA REALIZAR LA CONSTRUCCION

(3)

SIRVASE USTED, PERMITIR FIJAR PLACA DE IDENTIFICACION SOBRE LA FOSA

DONDE DESCANSAN LOS RESTOS DE QUIEN EN VIDA LLEVÓ EL NOMBRE DE: (4)

(5)

INHUMADO CON FECHA (6) DERECHOS CUBIERTOS DE (7)

NOMBRE: (8)

DOMICILIO: (9) FIRMA DE CONFORMIDAD

TELEFONO (10)

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 DIAS NATURALES A PARTIR DE LA FECHA DE EXPEDICIÓN ATENTAMENTE (12)

(11)

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES

AVISO IMPORTANTE:
ARTI. 40 ."CUALQUIER INSTALACIÓN O CONSTRUCCIÓN DISTINTA A LO AUTORIZADO, SERÁ REMOVIDA SIN RESPONSABILIDAD PARA EL MUNICIPIO. " Y CON CARGO PARA EL TITULAR, DEBERÁ APEGARSE A LAS MEDIDAS DE LA FOSA, COMO SE INDICA EN ESTE TRÁMITE. QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DEJAR ESCOMBRO Y BASURA AL TERMINO DE LOS TRABAJOS

ELABORÓ: **REG. INF.**
REG. LIB:
BD:

Instructivo
Constancia de permiso de construcción

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar el nombre del panteón a que se refiere la perpetuidad
3	Anotar si se refiere a fosa de adulto o menor
4	Anotar el número de fosa que van a construir
5	Anotar el nombre de la última persona que fue inhumada
6	Anotar la fecha de la última inhumación
7	Anotar la fecha de vencimiento de sus derechos
8	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
9	Anotar el domicilio completo del titular
10	Anotar el número telefónico del titular
11	Plasmar la firma del titular
12	Firma del jefe del departamento de panteones o sello oficial del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para el pago de refrendo, a través de la expedición de la constancia de refrendo por uso de fosa en Panteones Municipales, para los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, titulares de una fosa en los Panteones Municipales con derechos vigentes, que soliciten realizar el pago de refrendo por uso de fosa.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción VI, Capítulo IV artículo 18. Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso C, artículo 35 y 38. Gaceta Municipal 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

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 (INE) original y copia

VII. Resultados.

- Constancia de refrendo por uso de fosa.

VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.
- 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.

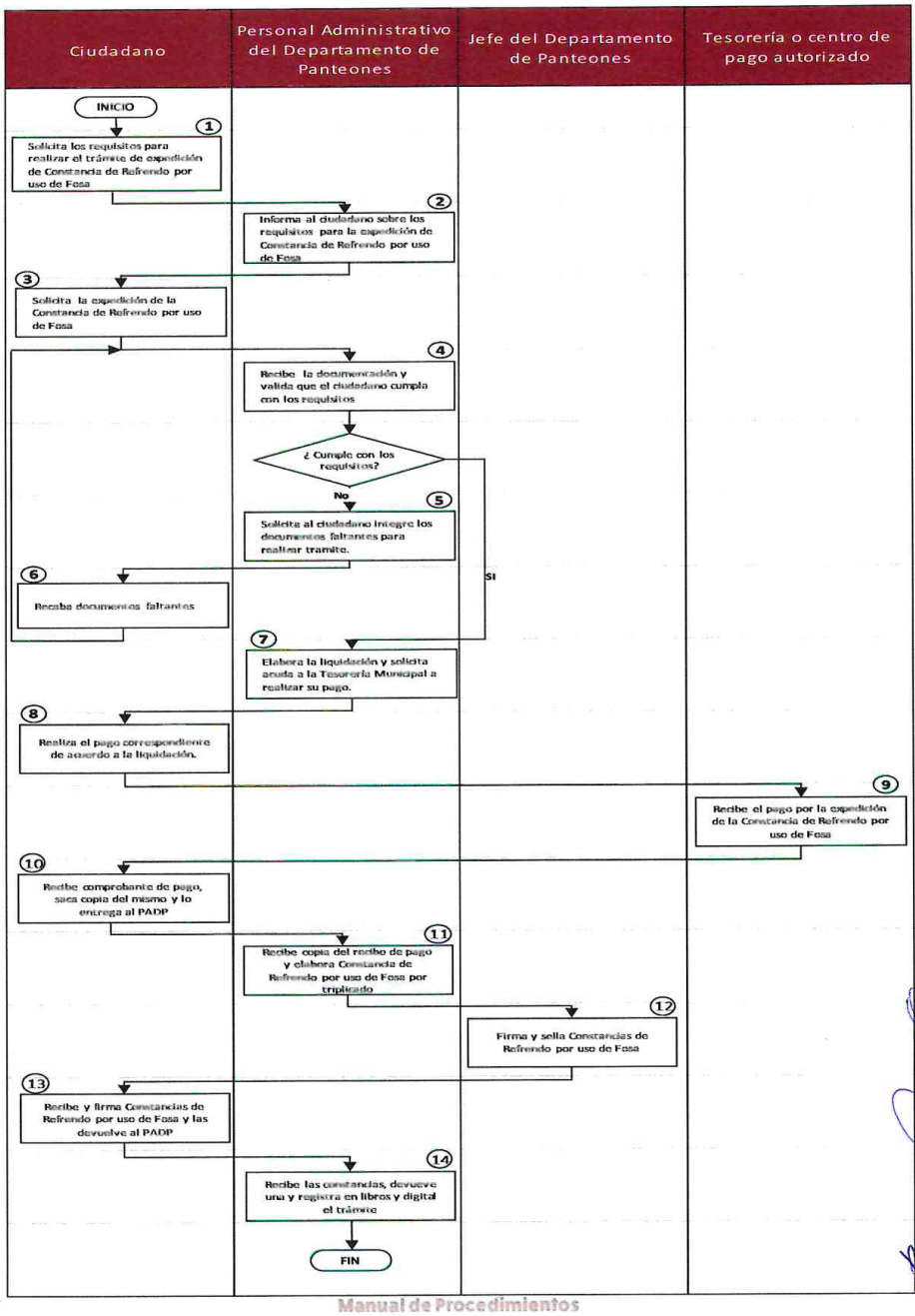
- El poseedor de una fosa o gaveta, perderá ese derecho cuando no realice el pago del refrendo dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes al vencimiento de la primera temporalidad de siete años. En este caso el Departamento de Panteones, procederá a la exhumación correspondiente de acuerdo a 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, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios 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 y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones.
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de refrendo por uso de fosa.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por expedición de constancia de refrendo por uso de fosa, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la 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 y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano	Recibe y firma las 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, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Refrendo por uso de fosa	Mide el aumento o disminución en la Autorización del Refrendo por uso de fosa	$\left[\frac{\text{No. de Refrendos por uso de fosas solicitados.}}{\text{No. de Refrendos por uso de fosas autorizados.}}\right]$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, (1)

(2)

CONSTANCIA DE REFRENDO

(4) FIRMA DE CONFORMIDAD

TITULAR: (3)

CON DOMICILIO (5)

LOCALIDAD (6) TELEFONO (7)

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA NÙMERO (8)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL (9)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (10)

INHUMADO CON FECHA (11)

ULTIMO TRAMITE REALIZADO (12) DE FECHA (13)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO (14) FECHA DE VENCIMIENTO (15)

NOTIFICACION: ARTICULO 38° LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TERMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO) PUDIENDO ESTE SER REFRENDADO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESION DE LA FOSA, SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.

(16)

FIRMA DE NOTIFICACIÓN

(17) **ATENTAMENTE**

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ELABORÓ:

REG.LIB:

BD: **REG. INF:**

Instructivo
Constancia de refrendo por uso de fosa

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar si el pago es oportuno o por acuerdo de cabildo
3	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
4	Firma del titular de la fosa
5	Anotar el domicilio completo del titular
6	Anotar la colonia y municipio del titular
7	Anotar el número telefónico del titular
8	Anotar el número de fosa
9	Anotar el nombre del panteón a que se refiere el refrendo
10	Anotar el nombre completo de la última persona sepultada
11	Anotar la fecha de inhumación de la última persona sepultada
12	Anotar cual fue el último trámite realizado
13	Anotar la fecha del ultimo tramite realizado
14	Anotar que periodo está pagando de refrendo
15	Anotar la fecha de vencimiento del pago del periodo de refrendo
16	Plasmar la firma del titular para que se acredite la notificación
17	Firma del jefe del departamento de panteones o sello oficial del departamento

XIII. Validación del procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

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

I. Objetivo.

Mejorar la atención de los trámites para el cambio de titular de una fosa, a través de la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, Tesorería Municipal y a los habitantes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, 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; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2, Capítulo IV artículo 18. Capítulo V artículo 25 fracción IX inciso C, artículo 35 y 38. Gaceta Municipal 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

La Tesorería o Centro de Pago Autorizado, deberá:

- Recibir el importe del pago por la expedición de la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo en Panteones Municipales y expedir el comprobante correspondiente.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Derechos.** A las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México, que deben pagar los particulares por los servicios que preste el Municipio en sus funciones, derivados de la Administración Pública.
- **Fosa o Tumba.** A la excavación, en el terreno de un panteón o cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres, restos humanos o restos humanos áridos;
- **PADP.** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos.

- Constancia de Refrendo o inhumación con derechos vigentes (original y copia)
- Identificación oficial del titular vigente (INE) original y copia
- Escrito donde en titular cede el derecho
- Escrito donde el nuevo titular acepta el derecho

VII. Resultados.

- Constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.

VIII. Políticas.

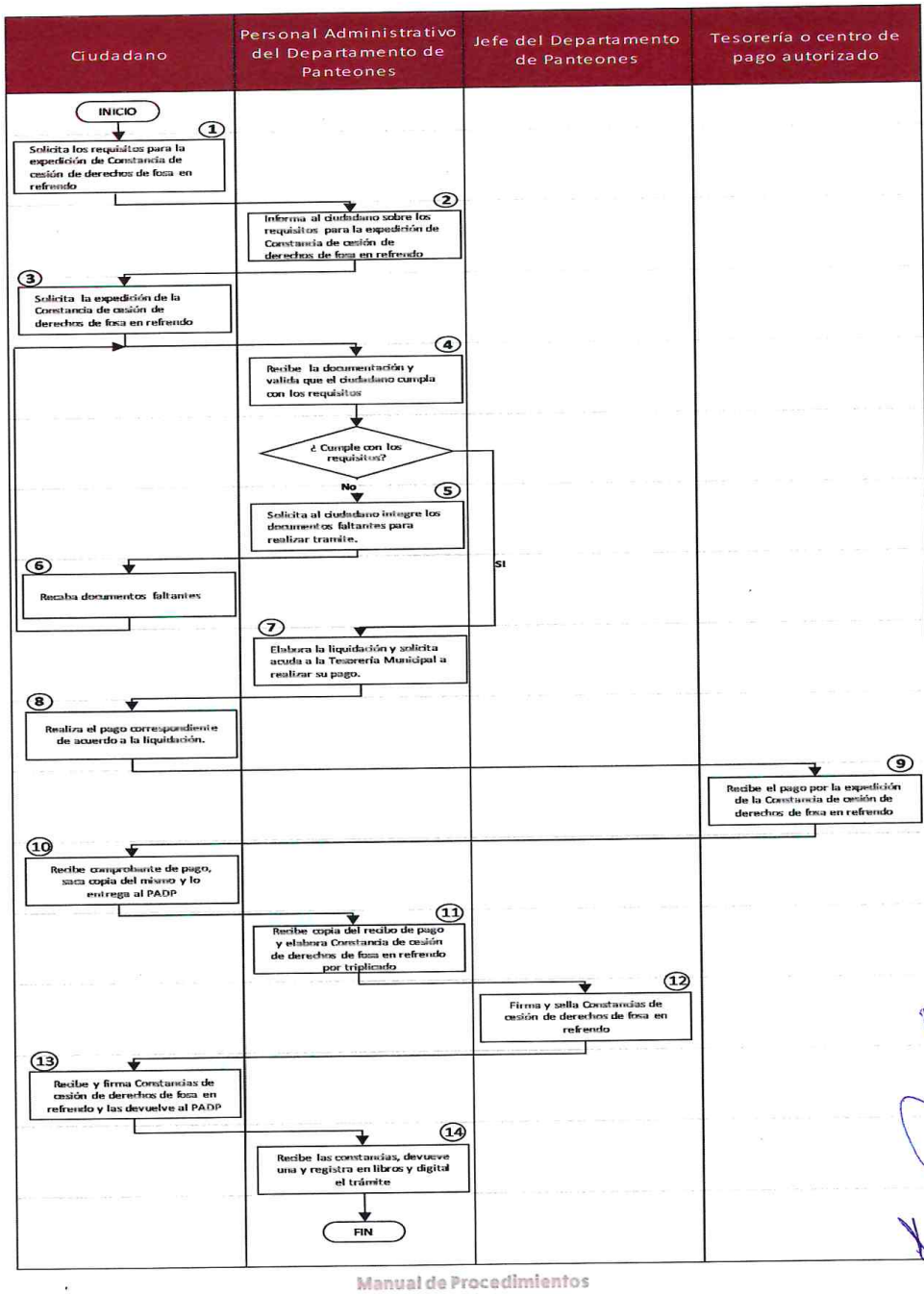
- La atención en oficina es de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 a 13:00 hrs.
- Realizar el Pago a que hace referencia el Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 155, ejercicio fiscal 2020.
- Los derechos de uso respecto de una fosa o gaveta destinada 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 a 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, 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.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios 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 y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo. **Si:** Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería para realizar el pago.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
7	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Elabora liquidación para que el ciudadano acuda a la tesorería a realizar el pago por el concepto de expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo.
8	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente en la tesorería de acuerdo a la liquidación.
9	Tesorería o centros de pago autorizados	Recibe el pago por expedición de constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo, por la cantidad marcada en la liquidación y expide el comprobante de pago 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 pago y elabora la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo por triplicado.
12	Jefe del Departamento de Panteones	Firma y sella las constancias de cesión de derechos de fosa en refrendo y las entrega al ciudadano.
13	Ciudadano	Recibe y firma la constancia de cesión de derechos de fosa en refrendo y las devuelve al personal administrativo del departamento de panteones.
14	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe las constancias, le devuelve una al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Trámite de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades)	Mide el aumento o disminución en la Autorización del Trámite de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades)	[No. de Trámites de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) solicitados. / No. de Trámites de Cesión de Derechos de fosa en refrendo (No perpetuidades) aprobados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019-2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A, (1)

(2)

CESIÓN DE DERECHOS

(4) **FIRMA DE CONFORMIDAD**

TITULAR: (3)

CON DOMICILIO (5)

LOCALIDAD (6) TELEFONO (7)

QUE ACREDITA LA TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE LA FOSA NÙMERO (8)

DEL PANTEÓN MUNICIPAL (9)

DONDE SE ENCUENTRAN LOS RESTOS DE (10)

INHUMADO CON FECHA (11)

ULTIMO TRAMITE REALIZADO (12) DE FECHA (13)

PERIODO DE DERECHOS CUBIERTO (14) FECHA DE VENCIMIENTO (15)

NOTIFICACION: ARTICULO 38° LA FOSA QUE NO SEA REFRENDADA DENTRO DE LOS 180 DIAS NATURALES SIGUIENTES AL TERMINO DE SU TEMPORALIDAD, DE SIETE AÑOS (FECHA DE VENCIMIENTO) PUDIENDO ESTE SER REFRENDADO , SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DEL PERIODO ANTERIOR, EN CASO CONTRARIO EL DERECHO DE USO, Y CONSECUENTEMENTE LA POSESION DE LA FOSA, SE REVERTIRA AL MUNICIPIO.

(16)

FIRMA DE NOTIFICACIÓN

(17) **ATENTAMENTE**

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ELABORÓ:

REG.LIB:

BD: **REG. INF:**

Instructivo
Constancia de cesión de derechos

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar si el pago es oportuno o por acuerdo de cabildo
3	Anotar el nombre completo del titular de la fosa
4	Firma del titular de la fosa
5	Anotar el domicilio completo del titular
6	Anotar la colonia y municipio del titular
7	Anotar el número telefónico del titular
8	Anotar el número de fosa
9	Anotar el nombre del panteón a que se refiere el refrendo
10	Anotar el nombre completo de la última persona sepultada
11	Anotar la fecha de inhumación de la última persona sepultada
12	Anotar cual fue el último trámite realizado
13	Anotar la fecha del ultimo tramite realizado
14	Anotar que periodo está pagando de refrendo
15	Anotar la fecha de vencimiento del pago del periodo de refrendo
16	Plasmar la firma del titular para que se acredite la notificación
17	Firma del jefe del departamento de panteones o sello oficial del departamento

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Expedición de permiso para el uso de velatorios municipales

I. Objetivo.

Ampliar el servicio de velación, mediante el préstamo de las instalaciones con las que cuenta el Municipio de Tlalnepantla de Baz, para tal efecto, a los familiares del finado que lo soliciten.

II. Alcance.

Aplica al jefe de departamento y a los servidores públicos adscritos al área de panteones, a la ciudadanía con domicilio en Tlalnepantla y tenga forma de comprobarlo, que solicite el servicio de velatorios municipales.

III. Referencias.

Federal.

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

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 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. Título Primero, Capítulo I, artículo 1; Capítulo III artículo 23 fracción IV. 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. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 fracción I, II y VI, y 3 fracción IV. Gaceta del 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, III; Capítulo Tercero, artículo 68 fracciones I, II. Gaceta de Gobierno, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México. artículo 155. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento del Servicio Público de Panteones, Crematorios y Velatorios de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo I artículo 1, 2 y 4 fracción III. México, Capítulo I artículo 1, 2, y 4 fracción III, artículo 25 fracción IX inciso e, Capítulo X artículos 90 al 103 publicado en Gaceta Municipal 04 de noviembre de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII; Capitulo X, artículo 275 fracción I, inciso e; artículo 276 fracción I; Sección I; artículo 277 fracciones I, III y VI; artículo 278 fracción IV; Subsección IV; artículo 282. Gaceta Municipal, 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII; Título Cuarto, artículo 41 fracción VIII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Panteones: Es el área encargada de recibir y dar trámite 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 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.

El Jefe del Departamento, deberá:

- 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.

V. Definiciones.

- **Autorización.** Al permiso extendido por las autoridades competentes.
- **Velatorio**. El local destinado a la velación de cadáveres.
- **PADP.** Personal Administrativo del Departamento de Panteones.

VI. Insumos.

- Acta de defunción.
- Identificación oficial del titular vigente (INE)

VII. Resultados.

- Permiso para el uso de velatorios municipales.

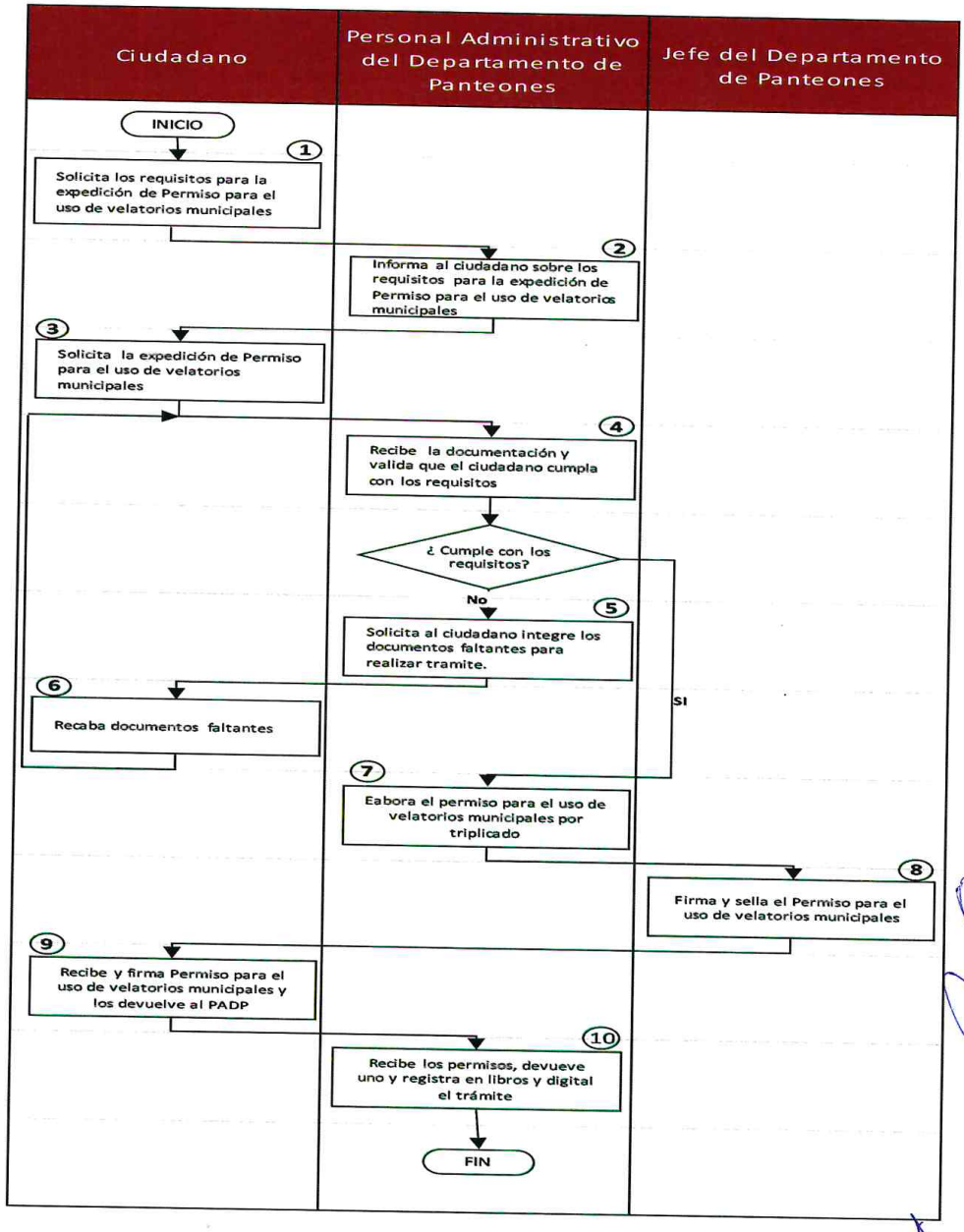
VIII. Políticas.

- La atención en oficina es de 8:30 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 13:00 hrs.
- Respetar todos los bienes muebles e inmuebles que integran el velatorio, haciéndose responsable de la correcta utilización por los mismos.
- Ser responsables de las acciones u omisiones de los acompañantes y se hará cargo de los gastos que origine la subsanación de los desperfectos ocasionados.
- No podrá ceder la asignación del velatorio sin la aprobación expresa del Departamento de Panteones.
- Queda estrictamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las salas de velación, así como utilizar música viva o con alto volumen.
- Por ningún motivo se permitirá embalsamar o vestir a los difuntos dentro de las salas de velación municipal.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Ciudadano	El ciudadano se presenta en la oficina que ocupa el Departamento de Panteones solicitando los requisitos para la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
2	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Informa sobre los requisitos necesarios para la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
3	Ciudadano	Solicita la expedición de permiso para el uso de velatorios municipales y entrega la documentación solicitada al personal administrativo del departamento de panteones
4	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Recibe la documentación que le entrega el ciudadano para verificar que esté completa y que cuente con todos los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? **No:** Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de permiso para el uso de velatorios municipales. **Si:** Elabora el permiso para el uso de velatorios municipales por triplicado.
5	Personal Administrativo del Departamento de Panteones	Solicita al ciudadano que integre los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
6	Ciudadano	Recaba los documentos faltantes para poder continuar con el trámite de expedición de permiso para el uso de velatorios municipales.
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 los permisos para el uso de velatorios municipales y las entrega al ciudadano.
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, le devuelve uno al ciudadano y registra el trámite en libros y en la base de datos

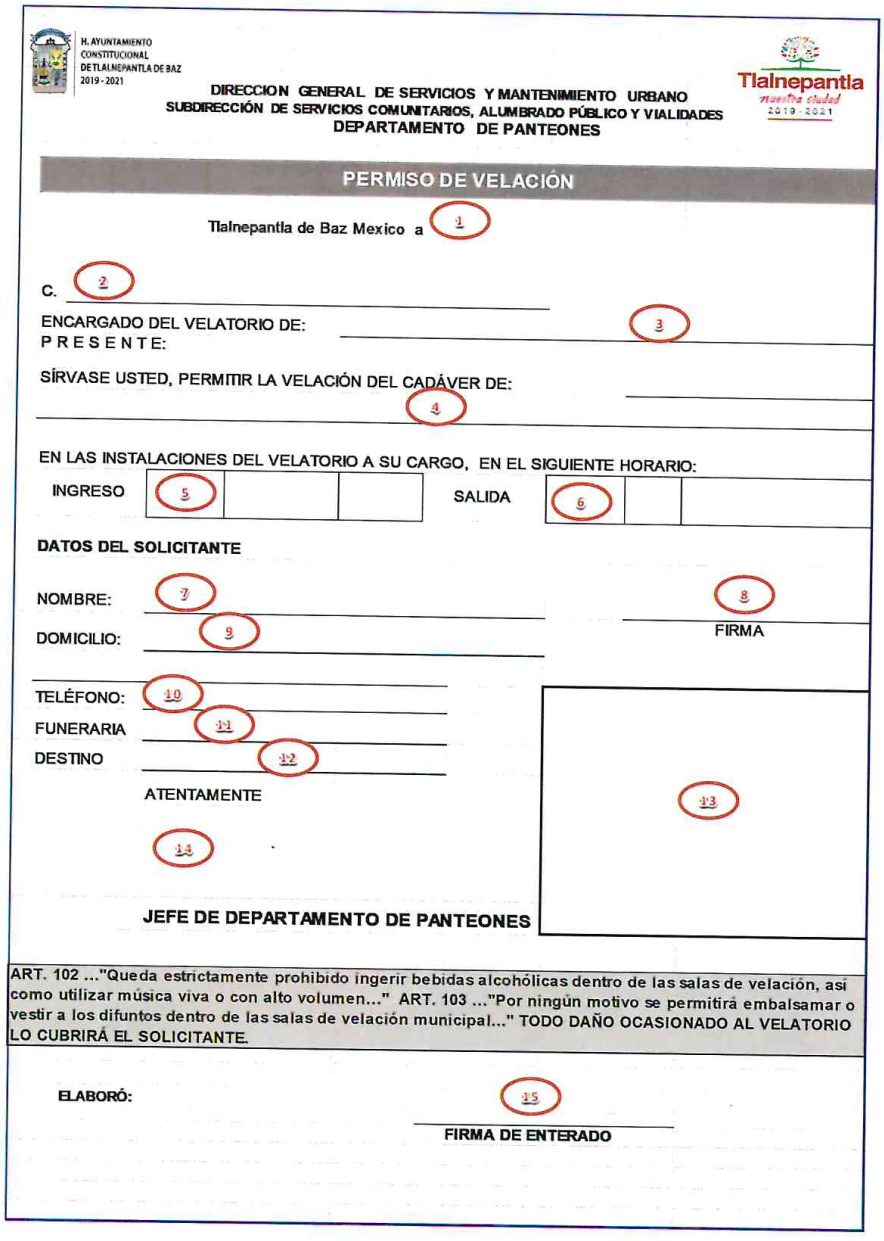
X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Servicio de Velatorios Municipales	Mide el aumento o disminución en los Servicio de Velatorios Municipales.	[No. de servicios de Velatorios Municipales solicitados. / No. de servicios de Velatorios Municipales prestados.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE PANTEONES

PERMISO DE VELACIÓN

Tlalnepantla de Baz Mexico a (1)

C. (2)

ENCARGADO DEL VELATORIO DE: (3)
P R E S E N T E:

SÍRVASE USTED, PERMITIR LA VELACIÓN DEL CADÁVER DE: (4)

EN LAS INSTALACIONES DEL VELATORIO A SU CARGO, EN EL SIGUIENTE HORARIO:

INGRESO (5) SALIDA (6)

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: (7) (8) FIRMA

DOMICILIO: (9)

TELÉFONO: (10)

FUNERARIA (11)

DESTINO (12)

ATENTAMENTE

(13)

(14)

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

ART. 102 ..."Queda estrictamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las salas de velación, así como utilizar música viva o con alto volumen..." ART. 103 ..."Por ningún motivo se permitirá embalsamar o vestir a los difuntos dentro de las salas de velación municipal..." TODO DAÑO OCASIONADO AL VELATORIO LO CUBRIRÁ EL SOLICITANTE.

ELABORÓ: (15)

FIRMA DE ENTERADO

Instructivo
Constancia de permiso para uso de velatorio

Información requerida	Instrucción
1	Anotar fecha del día
2	Anotar el nombre del encargado del velatorio.
3	Anotar el nombre del velatorio
4	Anotar el nombre de la persona fallecida.
5	Anotar fecha de ingreso
6	Anotar fecha de salida del uso del velatorio
7	Anotar nombre del solicitante
8	Firma del solicitante
9	Anotar domicilio del solicitante
10	Anotar teléfono del solicitante
11	Anotar el nombre de la funeraria
12	Anotar el destino del cadáver o inhumación donde será sepultado
13	Plasmar el sello del departamento
14	Firma de autorización del jefe de departamento.
15	Firma del solicitante de conocimiento del uso y prohibiciones del velatorio.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. J. Alejandro Núñez Pérez Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Carlos Martínez Juárez** Jefe Departamento Panteones	**Dra. en Urb. Florián Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.

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.

II. Alcance.

Aplica a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, Departamento de Mantenimiento a Escuelas y a los titulares de sus áreas adscritas de trabajos de mantenimiento, así como el Instituto Municipal de Educación que es la responsable de recibir las solicitudes de las instituciones educativas.

III. Referencias.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo VII, Sección VII, artículo 252 fracción VIII, artículo 253 fracción III. Subsección III, artículo 256 fracción V Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso f, fracciones II, III, VII, XI y XIII, artículo 276 fracción I, Sección I, artículo 277 fracción I y VI, artículo 278 fracción IV. Subsección V, artículo 283 fracción I, II, III, IV, V y VI. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capitulo Segundo, artículo 31, fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción XI. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Mantenimiento a Escuelas es el área operativa y administrativa responsable de otorgar el mantenimiento a escuelas públicas, de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, en cumplimiento a sus facultades y atribuciones señaladas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.

La Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de mantenimiento a las Escuelas públicas, a través de las disposiciones de la normatividad aplicable.

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.
- Realizar el levantamiento de la cuantificación de materiales y equipo necesarios para realizar los trabajos.
- Supervisar en campo las actividades que realicen las cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado.

Los servidores públicos del área administrativa, deberán:

- Recibir solicitudes, elaborar informes de trabajos y dar seguimiento a las peticiones.
- Informar y registrar los trabajos realizados del programa de mantenimiento permanente de los centros escolares.

Los servidores públicos del área operativa, deberán:

- Realizar los trabajos de mantenimiento menor señalados en la orden de trabajo entre las que podemos señalar reparaciones a instalaciones eléctricas, de plomería, herrería, albañilería, servicio de pintura, y mantenimiento de las áreas verdes, otros.

El Instituto Municipal de Educación, deberá:

- Participa en recibir las solicitudes de mantenimiento de los inmuebles de las escuelas públicas municipales y las canaliza a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para su programación y atención.

V. Definiciones.

Cuadrilla: Número de personas que integran un grupo de trabajo.
Operador: Chofer que tiene a resguardo la unidad vehicular.
Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.

VI. Insumos.

- Oficio de la Institución educativa canalizado a través del Instituto Municipal de Educación solicitando los trabajos de mantenimiento.
- Programa de trabajo del Departamento.
- Levantamiento de necesidades básicas de mantenimiento.
- Orden de trabajo.
- Vale de material.

VII. Resultados.

- La atención al servicio de mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.

VIII. Políticas.

- Elaborar petición por escrito dirigida al Titular del Instituto Municipal de Educación, informando lo siguiente:

A) Nombre completo de la institución pública, turno, nombre de la Directora de la Institución, domicilio y teléfono del solicitante.

B) Ubicación del centro educativo.

C) Descripción general del trabajo que se solicita para su mantenimiento.

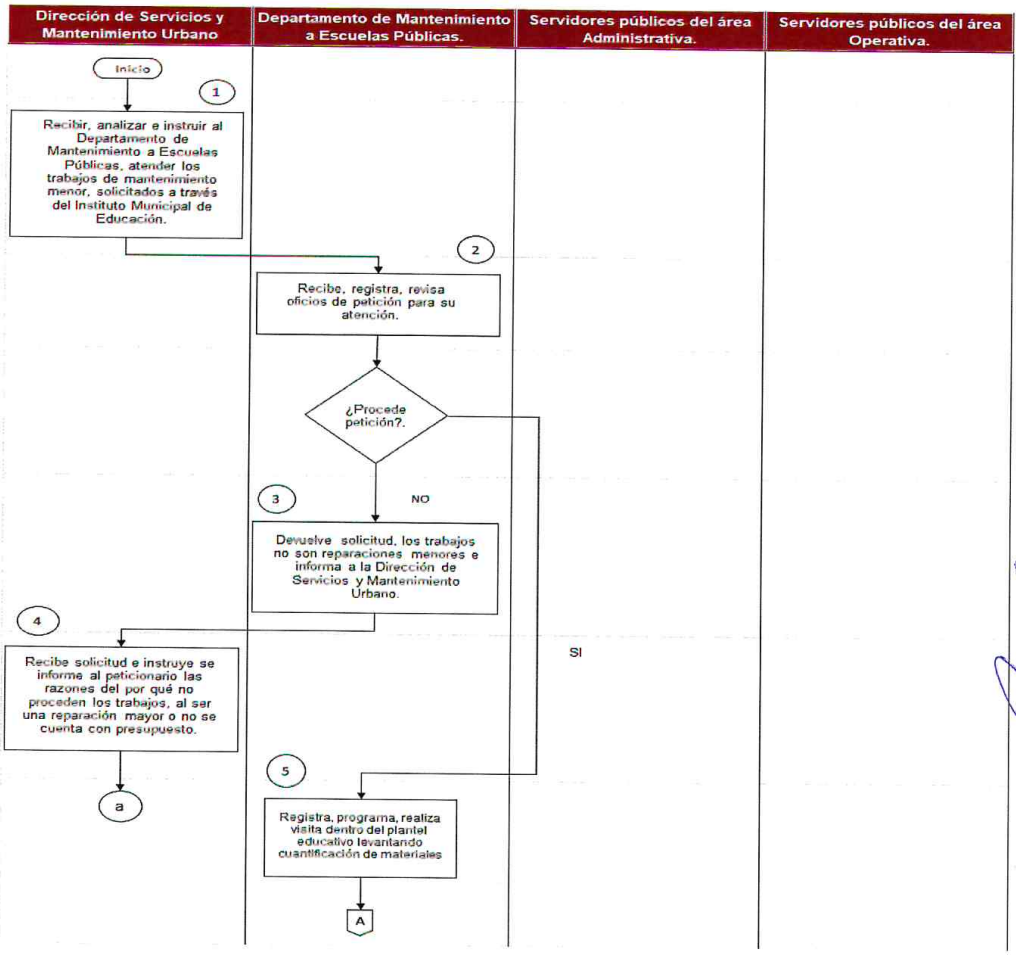
D) Elaborar carta de agradecimiento dirigida al Presidente Municipal con copia para la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano para control y cierre del caso.

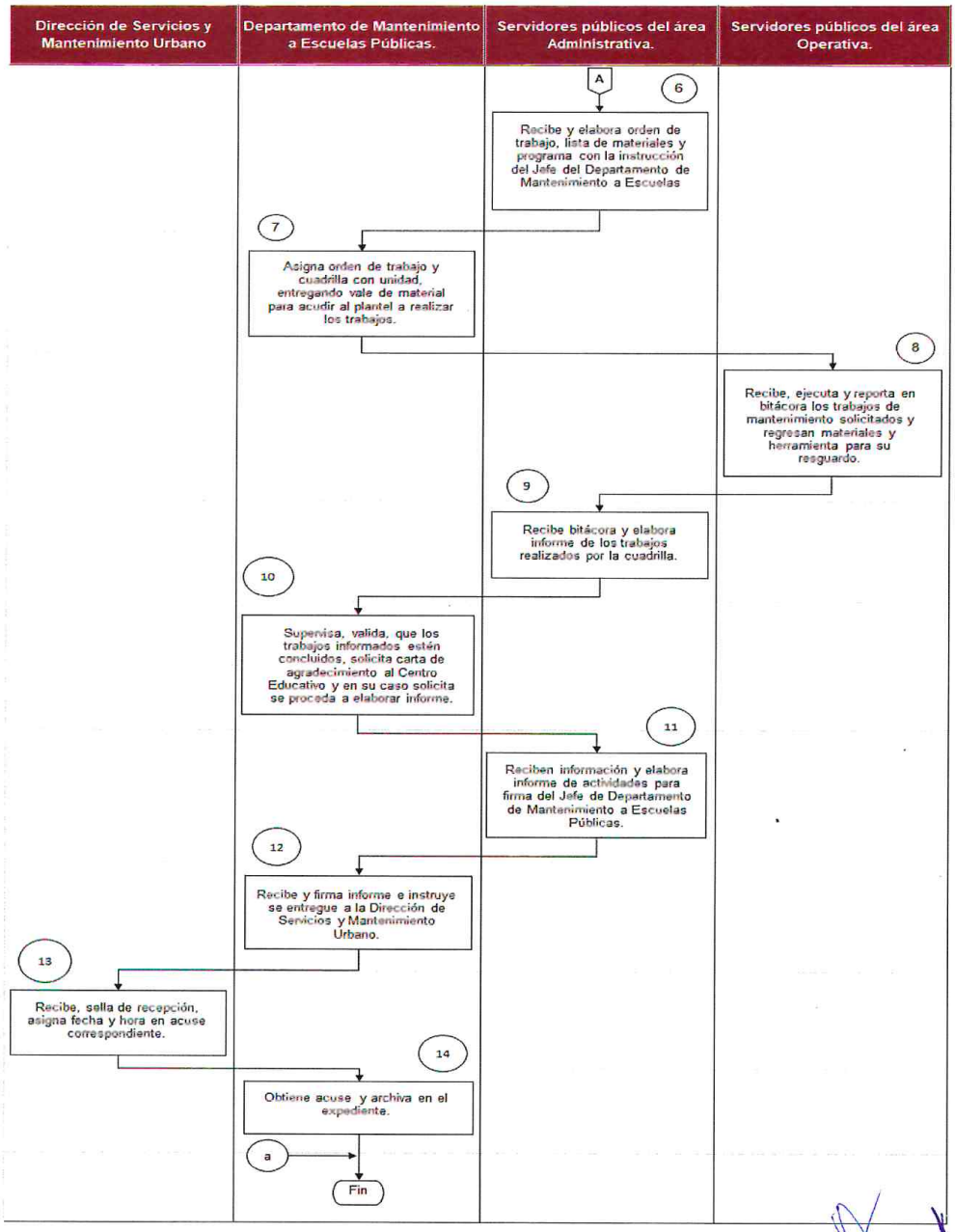
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibir, analizar e instruir al Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas, atender los trabajos de mantenimiento menor, solicitados a través del Instituto Municipal de Educación.
2	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Recibe, registra, revisa oficios de petición para su atención. ¿Procede petición? **No:** Devuelve solicitud, los trabajos no son reparaciones menores e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano. **Si:** Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales.
3	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Devuelve solicitud, los trabajos no son reparaciones menores e informa a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
4	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe solicitud e instruye se informe al peticionario las razones del por qué no proceden los trabajos, al ser una reparación mayor o no se cuenta con presupuesto.
5	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Registra, programa, realiza visita dentro del plantel educativo levantando cuantificación de materiales.
6	Servidores públicos del área Administrativa.	Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.
7	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Asigna orden de trabajo y cuadrilla con unidad, entregando vale de material para acudir al plantel a realizar los trabajos.
8	Servidores Públicos del área Operativa.	Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo.
9	Servidores Públicos del área Administrativa.	Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla.
10	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Supervisa, valida, que los trabajos informados estén concluidos, solicita carta de agradecimiento al Centro Educativo y en su caso solicita se proceda a elaborar informe.
11	Servidores Públicos del área Administrativa.	Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.
12	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.

13	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14	Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



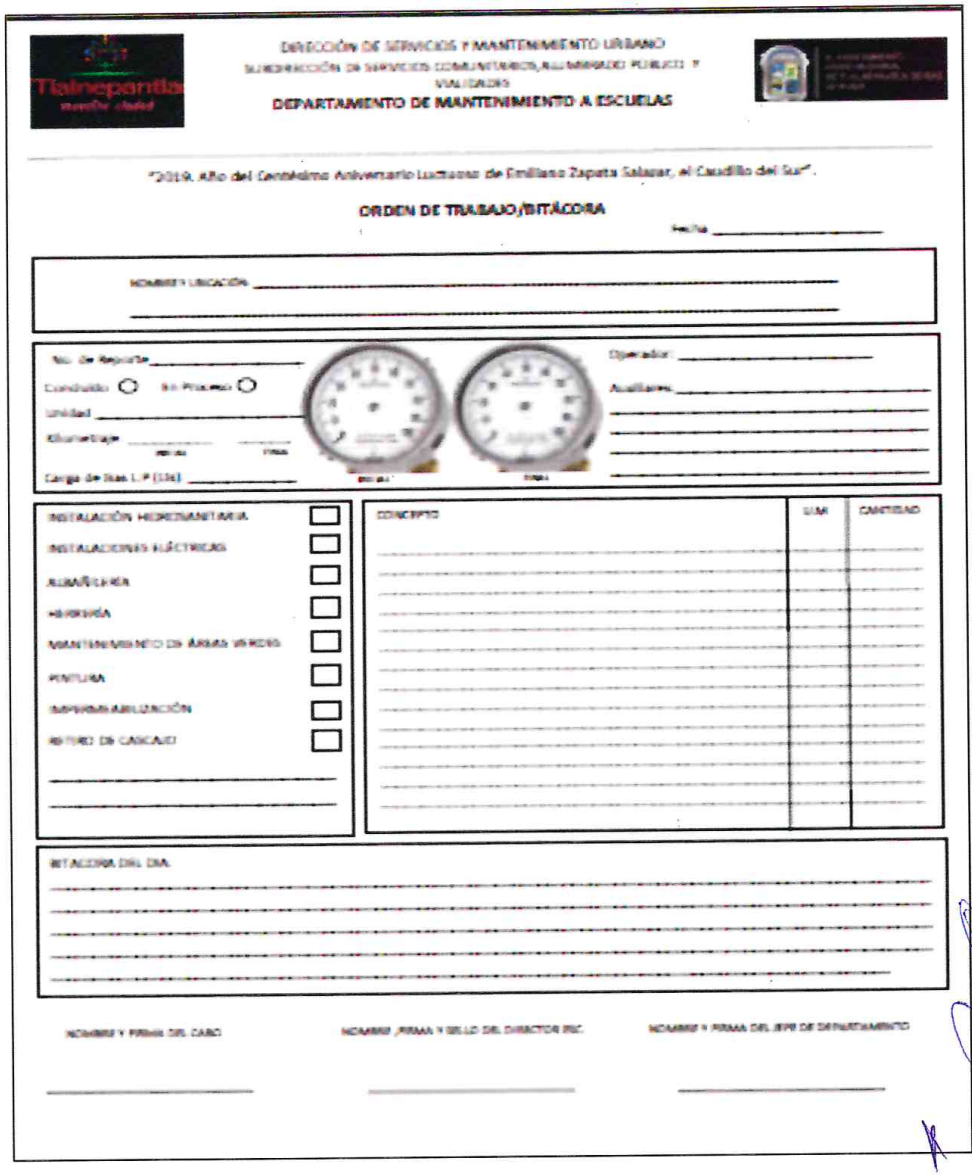

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.
Servidores públicos del área Administrativa.
Servidores públicos del área Operativa.
A
6
Recibe y elabora orden de trabajo, lista de materiales y programa con la instrucción del Jefe del Departamento de Mantenimiento a Escuelas
7
Asigna orden de trabajo y cuadrilla con unidad, entregando vale de material para acudir al plantel a realizar los trabajos.
8
Recibe, ejecuta y reporta en bitácora los trabajos de mantenimiento solicitados y regresan materiales y herramienta para su resguardo.
9
Recibe bitácora y elabora informe de los trabajos realizados por la cuadrilla.
10
Supervisa, valida, que los trabajos informados estén concluidos, solicita carta de agradecimiento al Centro Educativo y en su caso solicita se proceda a elaborar informe.
11
Reciben información y elabora informe de actividades para firma del Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas Públicas.
12
Recibe y firma informe e instruye se entregue a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
13
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
14
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
a
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.	Mide el aumento o disminución en el mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales.	[No. de servicios de mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales programadas / No. de servicios de mantenimiento menor a Escuelas Públicas Municipales atendidas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

BTD-01DSMU-SSCAyV-DME-OT-01 Orden de Trabajo.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS

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

ORDEN DE TRABAJO/BITÁCORA

Fecha _____

NOMBRE Y UBICACIÓN _____

No. de Reporte _____
Concluido ○ En Proceso ○
Unidad _____
Kilometraje _____ (INICIAL) _____ (FINAL)
Carga de Gas L.P (Lts) _____

Operador _____
Auxiliares _____

INSTALACIÓN HIDROSANITARIA	☐
INSTALACIONES ELÉCTRICAS	☐
ALBAÑILERÍA	☐
HERRERÍA	☐
MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	☐
PINTURA	☐
IMPERMEABILIZACIÓN	☐
RETIRO DE CASCAJO	☐

CONCEPTO	UM	CANTIDAD

BITACORA DEL DIA

NOMBRE Y FIRMA DEL CABO _____ NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR ESC. _____ NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO _____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Nombre y ubicación.	Se pondrá el nombre y ubicación del centro escolar y/o lugar de trabajo.
Número de reporte.	Se pondrá el número de reporte, ejemplo Op0001, DSMU/001/2020.
Status del servicio	Se rellena el círculo con el status del servicio concluido (si se terminó el trabajo) o si aún está en proceso, actividades a realizar.
No. Económico de unidad.	Anotar aquí el número económico que se encuentra rotulado en el vehículo, que fue designado a la cuadrilla de trabajo.
Kilometraje del vehículo.	Anotar el kilometraje con el que el vehículo inicia y finaliza la jornada de trabajo. (El cual será cotejado con el día anterior).
Combustible.	Anotar si cargó combustible (Gasolina, Gas L.P. Diesel, Otro), en litros.
Nivel de combustible.	Se marcará el nivel de combustible en los medidores, inicial y final.
Nombre del Operador.	Anotar el nombre del operador que hará uso de la unidad.
Nombre de los trabajadores.	Anotar el nombre de los trabajadores de la cuadrilla que realizarán los trabajos.
Trabajos a realizar.	Describir los trabajos que se realizaron.
Concepto de trabajo.	Anotar los conceptos de los trabajos
Unidad de medida.	Anotar las unidades de medida (m2, m.l. pza.).
Cantidad realizada.	Anotar la cantidad de los trabajos ejecutados.
Resumen de trabajos.	Se anotarán todos los trabajos realizados en el Centro escolar
Nombre y firma del cabo.	Anotar el nombre y firma del cabo responsable.
Nombre y firma del Director del Centro Educativo.	Anotar el nombre y firma del Director de la Escuela.
Nombre, firma y sello del Departamento.	Anotar el nombre y firma del Jefe del Departamento y sello.

DSMU-SSCAyV-DME-VM-02 Vale de Material.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y VIALIDADES
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A ESCUELAS

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

Fecha _____
Hora _____
Lugar _____

Fecha _____
Hora _____

VALE DE SALIDA

No	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD	U.M	CANTIDAD APLICADA	U.M
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

VALE DE ENTRADA

No	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD	U.M
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE | NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR | NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE DEPARTAMENTO | NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR ESCOLAR

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha del día de elaboración.	Se pondrá la fecha del día que se realiza el trabajo.
Hora de salida.	Se pondrá la hora de salida del material del almacén.
Ubicación del Centro Escolar.	Se pondrá la ubicación del Centro Escolar y/o lugar de trabajo.
Materiales solicitados.	Se anotarán los materiales solicitados al almacén.
Cantidad de materiales.	Se pondrá la cantidad de materiales solicitados.
Unidad de medida.	Se anotará la unidad de medida de los materiales (pza. kg. m.l. cubeta).
Material utilizado.	Anotar la cantidad de material utilizado.
Devolución de material.	Se anotará el material sobrante que se regresa al almacén.
Cantidad de material reintegrado.	Anotar las cantidades de los materiales que son devueltos al almacén.
Unidad de medida de los materiales.	Anotar la unidad de medida de los materiales empleados (m2, m.l. pza.).
Nombre y firma del responsable.	Anotar el nombre del responsable.
Nombre y firma del supervisor de campo.	Anotar el nombre del supervisor de campo.
Nombre, firma y sello del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre del Jefe de Departamento, se pasará a firma y plasmará sello del Departamento.
Nombre y firma del Centro escolar.	Se pondrá el nombre del Centro escolar y una vez concluidos los trabajos se le solicitará su firma para que avale los materiales empleados.

450

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**Lic. Edgar Omar Peláez Díaz.** Jefe de Departamento de Mantenimiento a Escuelas.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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 en la vía pública, mediante la atención oportuna en la recolección de residuos sólidos en la vía pública que son depositados de manera irregular por algunos vecinos, o la falta de servicio, para evitar focos de infección y degradación de la imagen urbana, y ciudadanía en general.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y Departamento de Recolección de Residuos y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

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.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII, Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II, Sección II artículo 284 fracciones I, III y V. Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V. Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Proponer a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, nuevas estrategias, para atender la demanda ciudadana o para mejorar la eficacia.
- Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.
- 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, 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 (operadores y auxiliares), 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.

V. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
SIAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
Tiradero clandestino: Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando la eliminación de tiraderos de basura clandestinos.

VII. Resultados.

- La eliminación de tiraderos de basura clandestinos dentro del territorio municipal.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (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 y/o deficiencias del servicio solicitado.

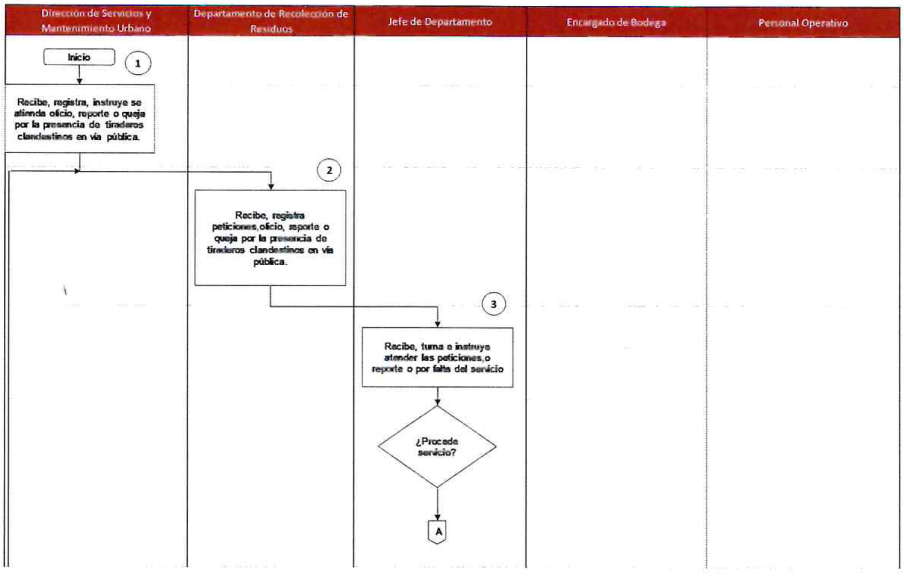
- Se procederá a programar los servicios de eliminación de tiraderos de basura clandestinos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad del personal y equipo de trabajo.
- No se podrá realizar este servicio cuando 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.

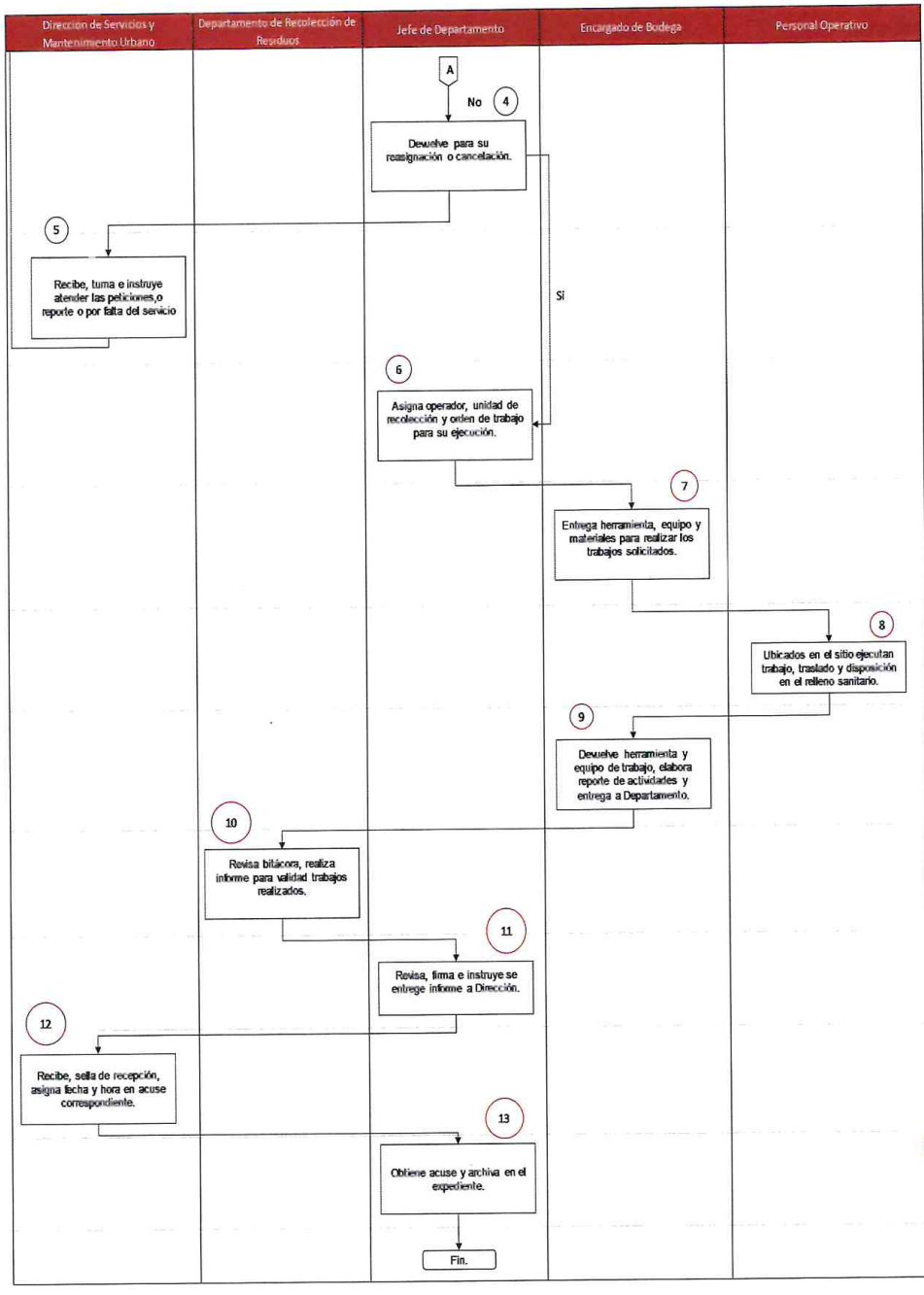
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por eliminación de tiraderos clandestinos en la vía pública.
2	Departamento de Recolección de Residuos	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por tiraderos clandestinos en vía pública.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por tiraderos clandestinos en vía pública.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	¿Procede servicio? **No**: devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.

5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por presencia de tiraderos clandestinos.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	Encargado de Bodega	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos.
8	Personal Operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan el trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de Bodega	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Recolección de Residuos	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar los trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, firma e instruye se entregue informe a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente
13	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.




Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Recolección de Residuos
Jefe de Departamento
Encargado de Bodega
Personal Operativo
A
No
4
Devuelve para su reasignación o cancelación.
5
Recibe, turna e instruye atender las peticiones,o reporte o por falta del servicio
Si
6
Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7
Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos solicitados.
8
Ubicados en el sitio ejecutan trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9
Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega a Departamento.
10
Revisa bitácora, realiza informe para validad trabajos realizados.
11
Revisa, firma e instruye se entrege informe a Dirección.
12
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

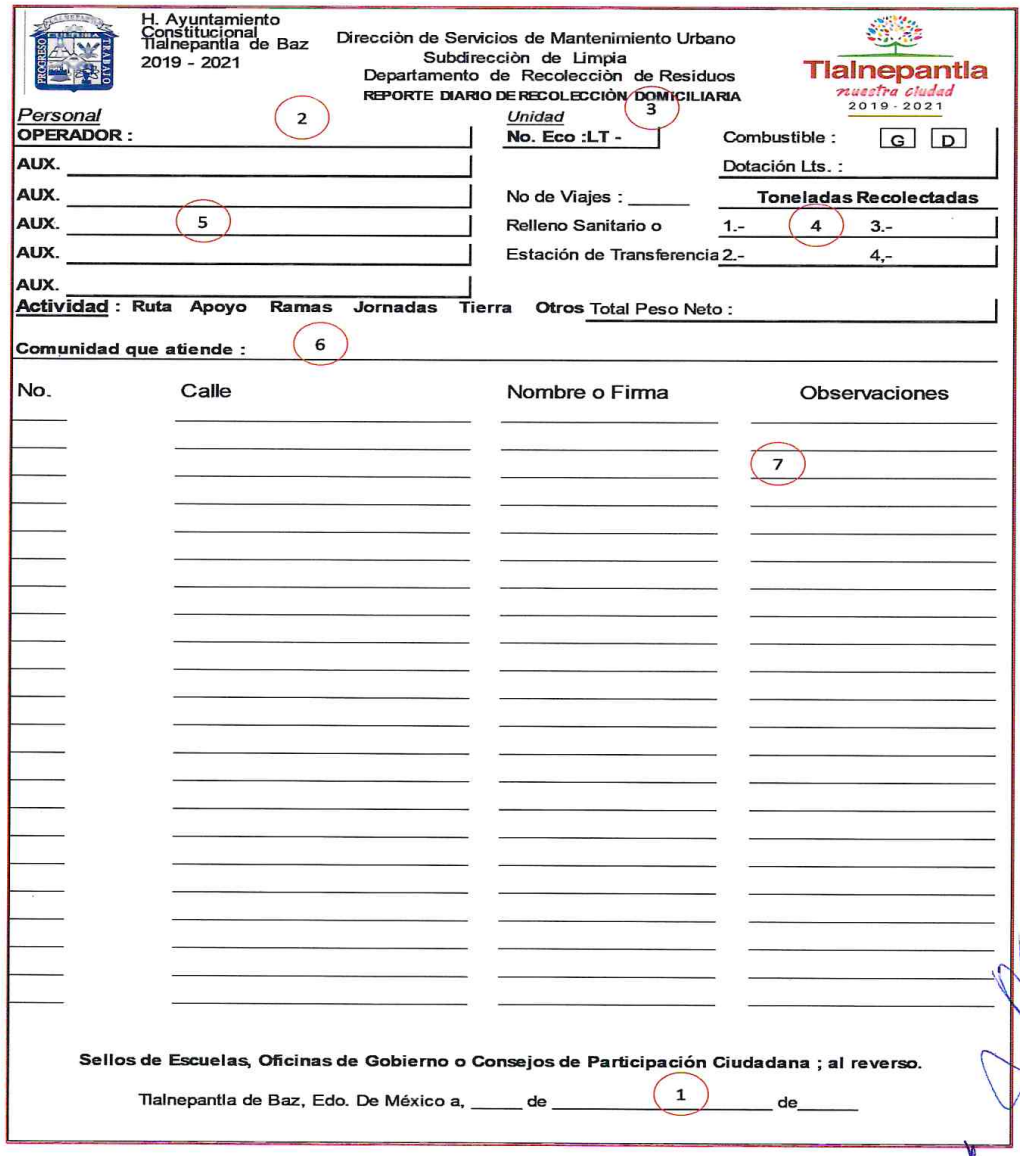
XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Eliminación de tiraderos de basura clandestinos.	Mide el aumento o disminución en Eliminación de tiraderos de basura clandestinos.	$\left[\frac{\text{No. de servicios de Eliminación de tiraderos de basura clandestinos programados.}}{\text{No. de servicios de Eliminación de tiraderos de basura clandestinos atendidos.}}\right]$ X 100	Trimestral.

456

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.



H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios de Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal (2)
OPERADOR :
AUX.
AUX.
AUX. (5)
AUX.
AUX.

Unidad (3)
No. Eco :LT -
No de Viajes : _____
Relleno Sanitario o Estación de Transferencia

Combustible : G D
Dotación Lts. :

Toneladas Recolectadas
1.- (4) 3.-
2.- 4.-

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total Peso Neto :

Comunidad que atiende : (6)

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones
			(7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz, Edo. De México a, _____ de (1) _____ de_____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Misael Francisco Javier Vallejo Álvarez.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

458

Jornadas de Recolección de triques en comunidades.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio en la recolección de triques, mediante la programación 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 a la Ciudad.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y Departamento de Recolección de Residuos y a sus titulares de sus áreas sustantivas adscritas que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y ciudadanía en general.

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.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139, fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII; artículo 276 fracción II, Sección II, artículo 284 fracción I, III y V. Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V. Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental;
- Supervisar la eliminación de los tiraderos clandestinos de basura y escombro de la vía pública;
- Coordinar las Jornadas de Recolección de triques solicitadas por la Comunidad.
- Supervisa el servicio de la Jornada de Recolección de triques en la comunidad programada.

El Jefe del Departamento, 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.
- Ejecutar las Jornadas de Recolección de triques solicitadas por la Comunidad.

Los servidores públicos del área administrativa, 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 "DAC".

Los servidores públicos operativos, 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.

V. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
DAC: Departamento de Atención Ciudadana.
Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
Tiradero clandestino: Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

Triques: Utensilios o muebles de poca importancia o fuera de uso.

VI. Insumos.

- Programa del Departamento de las Jornadas de recolección de triques.
- Reporte Ciudadano solicitando la Jornada de recolección de triques a comunidades.

VII. Resultados.

- Atender la Jornada de recolección de triques que fue solicitada a petición de vecinos, del COPACI ó Asociación de vecinos.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (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 y/o deficiencias del servicio solicitado.

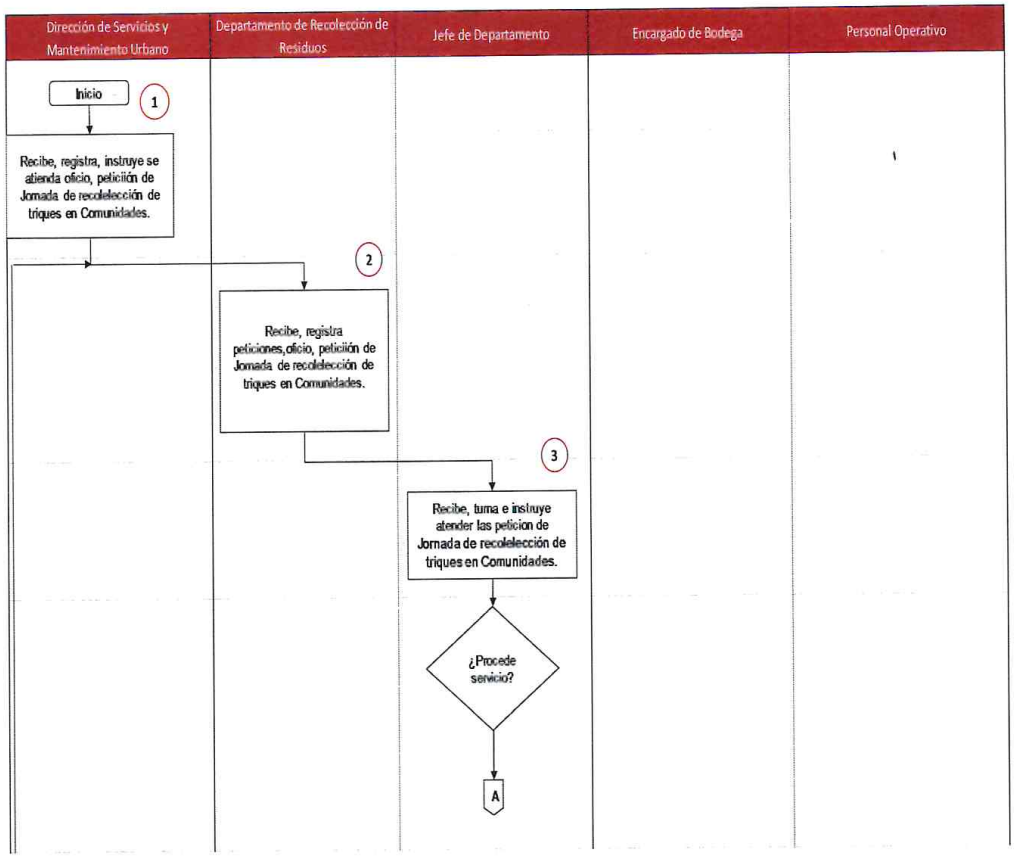
- Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.
- Sólo se reciben trebejos y/o muebles voluminosos. No se incluye recibir objetos que fueron producto por demolición o remodelación en propiedades particulares.

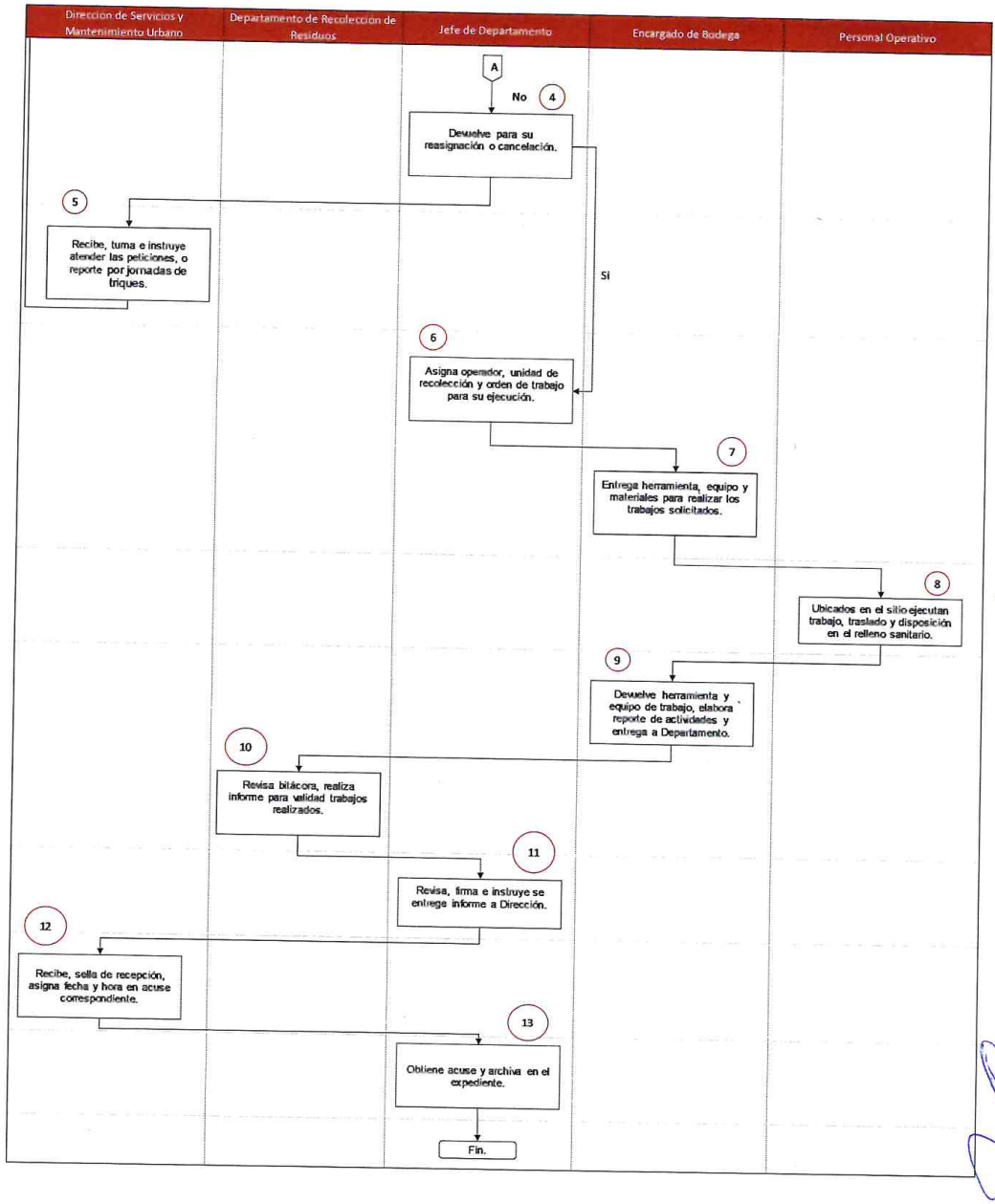
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por jornadas de recolección de triques en comunidades.
2	Departamento de Recolección de Residuos	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por jornadas de recolección de triques.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por jornadas de recolección de triques.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	¿Procede la petición o queja por jornadas de recolección de triques en comunidades? **No**: devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por jornadas de triques.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	Encargado de Bodega	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos.

8	Personal Operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan el trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de Bodega	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Recolección de Residuos	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar los trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, firma e instruye se entregue informe a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



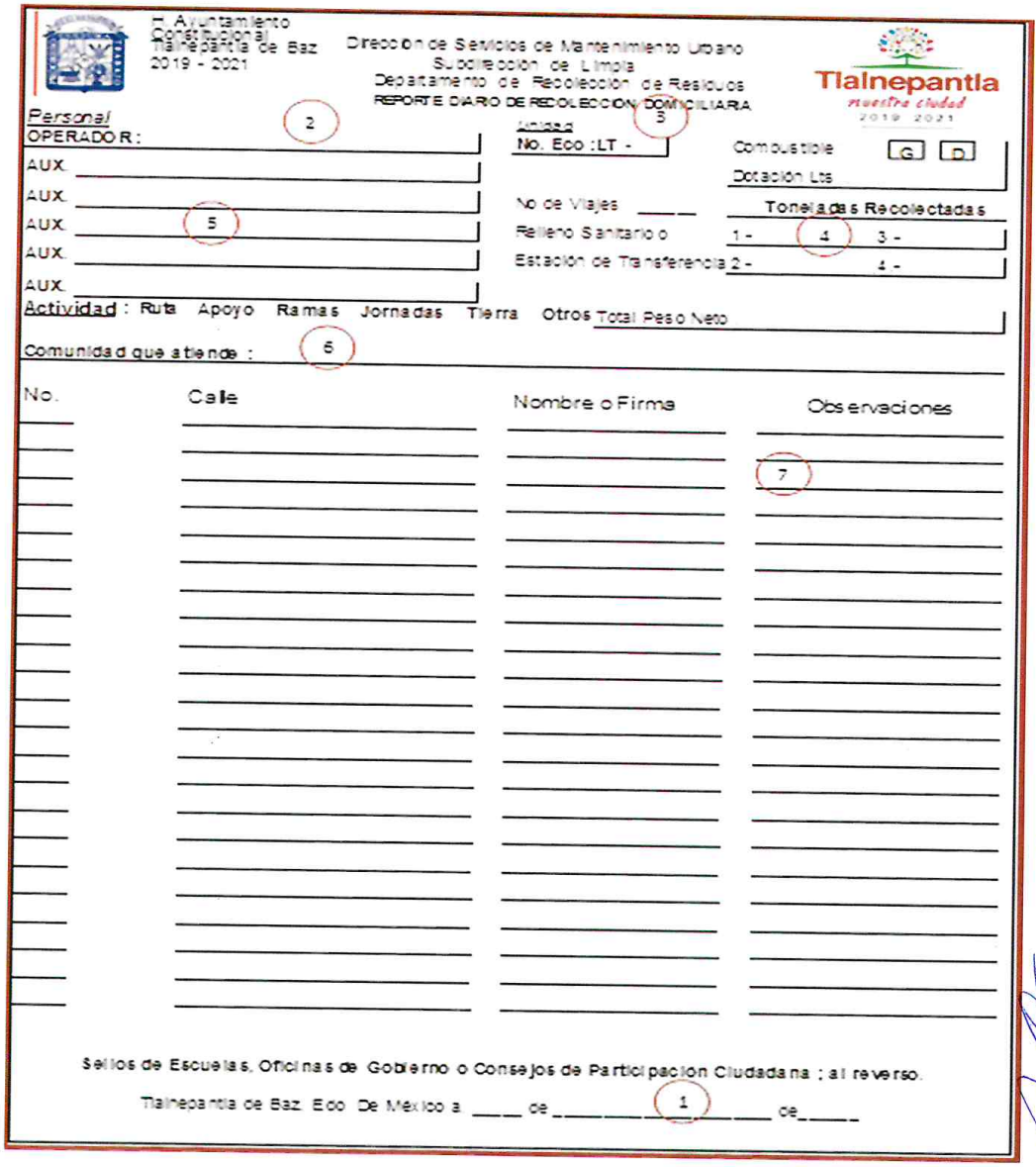

Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Recolección de Residuos
Jefe de Departamento
Encargado de Bodega
Personal Operativo
A
No
4
Devuelve para su reasignación o cancelación.
5
Recibe, turna e instruye atender las peticiones, o reporte por jornadas de trigues.
Si
6
Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7
Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos solicitados.
8
Ubicados en el sitio ejecutan trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9
Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega a Departamento.
10
Revisa bitácora, realiza informe para validad trabajos realizados.
11
Revisa, firma e instruye se entrege informe a Dirección.
12
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Jornada de recolección de triques a comunidades.	Mide el aumento o disminución en las Jornada de recolección de triques a comunidades.	$\left[\frac{\text{No. de Jornada de recolección de triques a comunidades solicitadas.}}{\text{No. de Jornada de recolección de triques a comunidades atendidas.}}\right]$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.



H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios de Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCION DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal (2)
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX. (5)
AUX.
AUX.

Unidad (3)
No. Eco :LT -
No de Viajes ____
Relleno Sanitario o Estación de Transferencia

Combustible [G] [D]
Dotación Lts
Toneladas Recolectadas
1 - (4) 3 -
2 - 4 -

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros
Total Peso Neto
Comunidad que atiende : (6)

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones
			(7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz Edo De México a ____ de _____ (1) _____ de_____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Misael Francisco Javier Vallejo Álvarez.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.

I. Objetivo.

Mantener el servicio del retiro de animales muertos, mediante la recolección de perros, gatos y otros, que son atropellados en la vía pública, con personal del servicio de Limpia, para evitar accidentes y focos de infección sanitarios.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz y ciudadanía en general.

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.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II. Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V. Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V. Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

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

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Organizar los programas de eliminar los tiraderos clandestinos y la recolección de animales muertos en la vía pública.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Recolección de Residuos.
- Ejecutar y actualizar los programas, las rutas de recolección de residuos sólidos en espacios públicos y comunidades de todo el Municipio.
- 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 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 (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 "DAC".

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.
- 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.

V. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
DAC: Departamento de Atención Ciudadana.
Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases,

embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
Tiradero clandestino: Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de servicio de recolección permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando el retiro de animales muertos en la vía y espacios públicos.

VII. Resultados.

- Se otorga este servicio cuando un animal fue atropellado en la vía pública y/o fue arrojado el cadáver del animal en la vía pública o terreno baldío, evitando con esto accidentes y focos de infección sanitarios.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (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 y/o deficiencias del servicio solicitado.

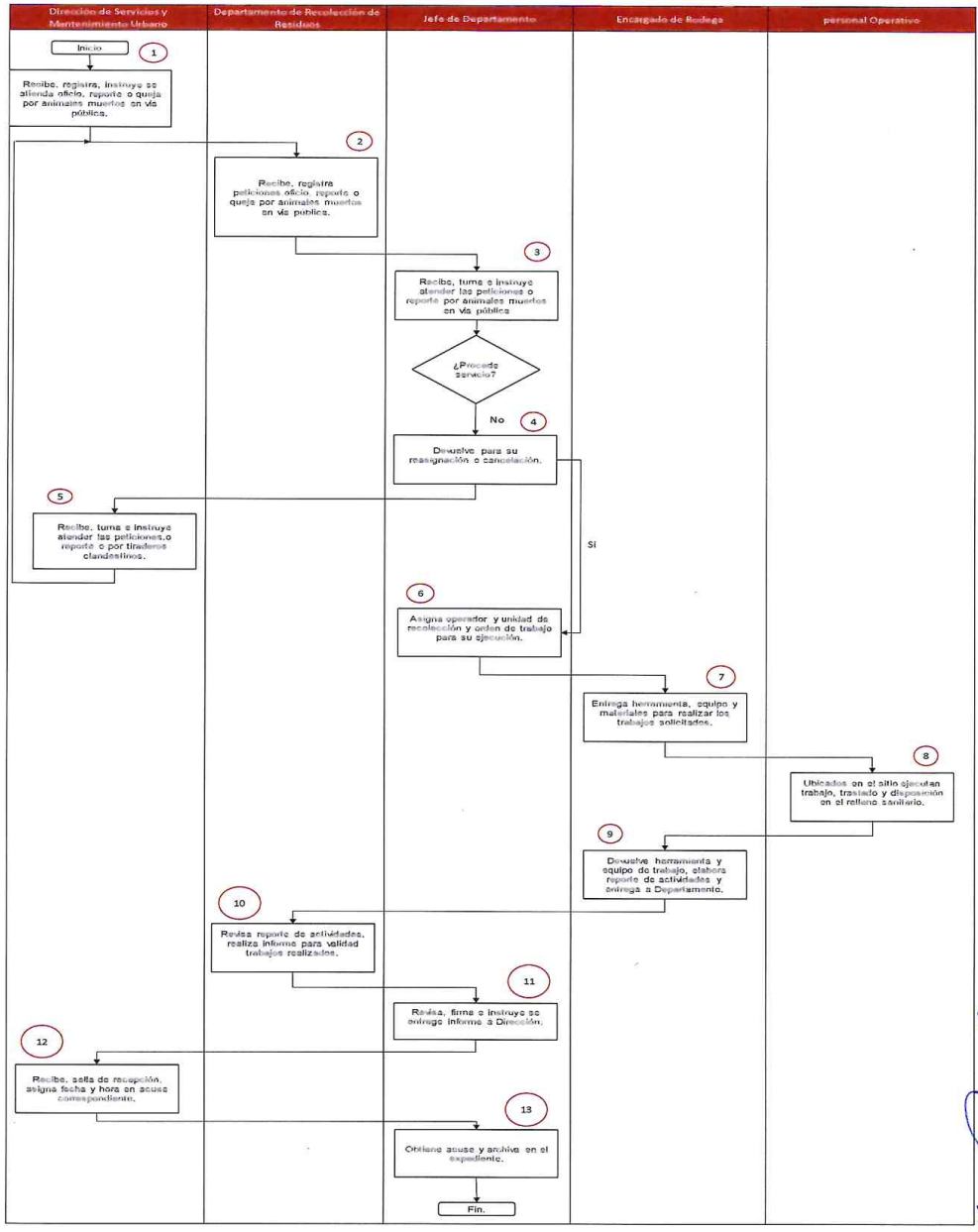
470

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja para recoger animal muerto en vía pública.
2	Departamento de Recolección de Residuos	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja para recoger animal muerto en vía pública.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte para recoger animal muerto en vía pública.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	¿Procede el servicio? **No**: devuelve para su correcta ubicación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por animales muertos en vía pública.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	Encargado de Bodega	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos.
8	Personal Operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan el trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de Bodega	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora

		reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Recolección de Residuos	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar los trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, firma e instruye se entregue informe a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente
13	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre	Descripción	Formula	Periodicidad
Recolección de animales muertos en vías y zonas públicas.	Mide el aumento o disminución en el retiro de animales muertos en vías y zonas públicas.	[No. de servicios de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas solicitados / No. de servicios de recolección de animales muertos en vías y zonas públicas atendidos.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios de Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCION DOMICILIARIA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal (2)
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX. (5)
AUX.
AUX.

Unidad (3)
No. Eco :LT -
No de Viajes ____
Relleno Sanitario o Estación de Transferencia

Combustible G D
Dotación Lts
Toneladas Recolectadas (4)
1 - 3 -
2 - 4 -

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total Peso Neto

Comunidad que atiende : (6)

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones
			(7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz Edo De México a ____ de _____ (1) _____ de_____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Misael Francisco Javier Vallejo Álvarez.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Recolección de basura por falta del servicio.

I. Objetivo.

Mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, mediante la actualización de rutas, programación y atención oportuna a reportes por la falta del servicio, para evitar focos de infección sanitarios en la vía pública.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz y ciudadanía en general.

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 fracción VI, artículo 8 fracción IV, artículo 137, artículo 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 (LGPGIR). Título Primero, Capítulo Único, artículo 1, artículo 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. Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011, que establece las especificaciones para la separación en la fuente de origen, almacenamiento separado y entrega separada al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, para el Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 28 de septiembre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II. Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V. Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V. Subsección II, artículo 286 fracciones I, II, y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Regular, eficientar y coordinar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.
- Organizar y revisar las rutas de recolección de basura y limpieza de plazas y calles del Municipio.
- Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.
- Dirigir y coordinar las acciones de limpieza en espacios públicos, vialidades, áreas verdes y la eliminación de tiraderos clandestinos.
- Coordinar las acciones de limpieza, recolección de triques, de escombro y manejo integral de residuos sólidos urbanos con la comunidad, las asociaciones, centros educativos y sector privado.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos, deberá:

- Operar y organizar el servicio de recolección de basura y desechos sólidos.
- Actualizar las rutas para la recolección de residuos sólidos urbanos.
- Verificar que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.
- Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.
- Supervisa el servicio de la Recolección de Desechos Sólidos Domiciliarios.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.

Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, deberán.

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes por la falta de servicio a las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.
- Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.

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).

V. Definiciones.

Aseo Urbano: Es el servicio diario como son el papeleo y barrido de las vialidades principales, avenidas, camellones, espacios públicos, plazas paraderos, puentes peatonales.
LGPGIR: Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
SIAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana.
Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
Tiradero clandestino: Sitio donde son acumulados residuos sólidos urbanos de manera irregular.

VI. Insumos.

- Programa del Departamento de Rutas de Recolección Domiciliaria.
- Reporte Ciudadano por la Falta del Servicio.

VII. Resultados.

- Atender la falta de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, así como los generados por las Dependencias Públicas, Centros de Culto, Casas de Cultura, Bibliotecas, Instituciones de Educación Pública, Panteones, Mercados, Municipales y de papeleras públicas.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (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 y/o deficiencias del servicio solicitado.

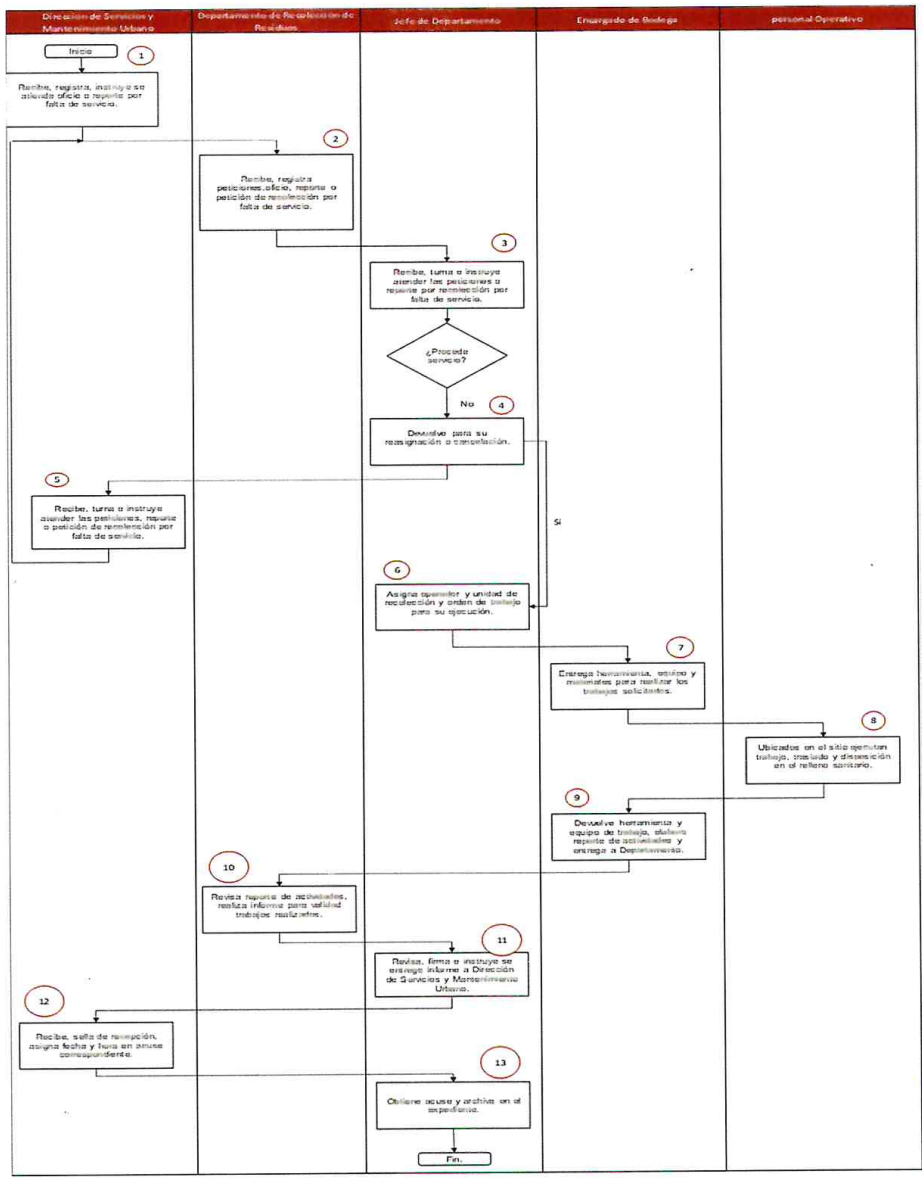
- Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.
- Se recomienda que se clasifiquen y separen los residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) para cumplir con lo que establece la Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013- SMA-RS-2011.
- Las ramas resultantes de la poda de árboles deberán entregarse a la unidad de recolección en atados con una longitud máxima de la vara de un metro, con un peso no mayor a 25 Kg. cada uno.

- Para brindar este servicio deberán entregar al personal los residuos en bolsas o recipientes adecuados para ello, de manera separada según su clasificación, abstenerse de depositar o acumular residuos sólidos en la vía pública fuera de los horarios y rutas establecidas para su recolección.
- No se podrá realizar este servicio cuando sean residuos peligrosos (tóxicos, venenosos, reactivos, explosivos, inflamables, biológicos, infecciosos) por lo que se notificará a Protección Civil o Dependencia que sea de su competencia.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por falta de servicio.
2	Departamento de Recolección de Residuos	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por falta de servicio.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por falta de servicio.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Revisa si procede la petición o queja por falta de servicio. **No**: devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por falta de servicio.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	Encargado de Bodega	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos.
8	Personal Operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan el trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de Bodega	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Recolección de Residuos	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar los trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, firma e instruye se entregue informe a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente
13	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Recolección de basura por falta del servicio.	Mide el aumento o disminución en la Recolección de basura por falta del servicio.	[No. de servicios de Recolección de basura por falta del servicio solicitado. / No. de servicios de Recolección de basura por falta del servicio atendidos.] X 100	Trimestral



XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.

H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios de Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCION DOMICILIARA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 2021

Personal (2)

OPERADOR :

AUX.

AUX.

AUX. (5)

AUX.

AUX.

Unidad (3)

No. Eco :LT -

Combustible [G] [D]

Dotación Lts

No de Viajes ____

Toneladas Recolectadas

Relleno Sanitario o 1 - (4) 3 -

Estación de Transferencia 2 - 4 -

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total Peso Neto

Comunidad que atiende : (6)

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones
			(7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz Edo De México a ____ de _____ (1) _____ de_____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Misael Francisco Javier Vallejo Álvarez.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Recolección de escombro en vía pública (hasta 10 costales).

I. Objetivo.

Ampliar el servicio de recolección de escombro que se encuentra en vía pública, mediante la implementación de programas y/o acciones del gobierno municipal, para mejorar la imagen urbana en las comunidades del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano y Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de limpia y de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz y ciudadanía en general.

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 fracción VI, artículo 8 fracción IV, artículo 137, artículo 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 (LGPGIR). Título Primero, Capítulo Único, artículo 1, artículo 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, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II. Sección II, artículo 284 fracción I, III y V. Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V, Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el contrato de concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.
- Eliminar los tiraderos clandestinos de basura y escombro de la vía pública.
- Recorrer las rutas de recolección para verificar que el servicio fue realizado.
- Llevar el control con el responsable asignado, de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.

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.
- Supervisar en campo las actividades de cuadrillas de acuerdo con el servicio asignado.
- Levantar los tiraderos clandestinos de basura y escombro de la vía pública.
- Supervisa el servicio de la Recolección de escombro en vía pública.

Los servidores públicos de las áreas administrativas de la Dirección, deberán.

- Atender, recibir y reportar previa autorización del Jefe de Departamento, los programas de mantenimiento permanente y reportes de recolección de escombro en vía pública y canalizarlos con las áreas operativas para su atención.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por la ciudadanía a través de las políticas y Normas establecidas.
- Reasignar los reportes que no hayan sido atendidos a las áreas operativas para su atención e informar su desahogo al Departamento de Atención Ciudadana.
- Llevar el control de las herramientas y materiales de trabajo de la bodega del Departamento.

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.

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 del Departamento de recolección de escombro.
- Reporte Ciudadano solicitando la recolección de escombro en vía pública.

VII. Resultados.

- Atender el servicio de recolección de escombro en vía pública.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (calle, frente a qué número, entre que calles, alguna referencia de ubicación y comunidad.

2) Nombre completo, domicilio y teléfono del solicitante.

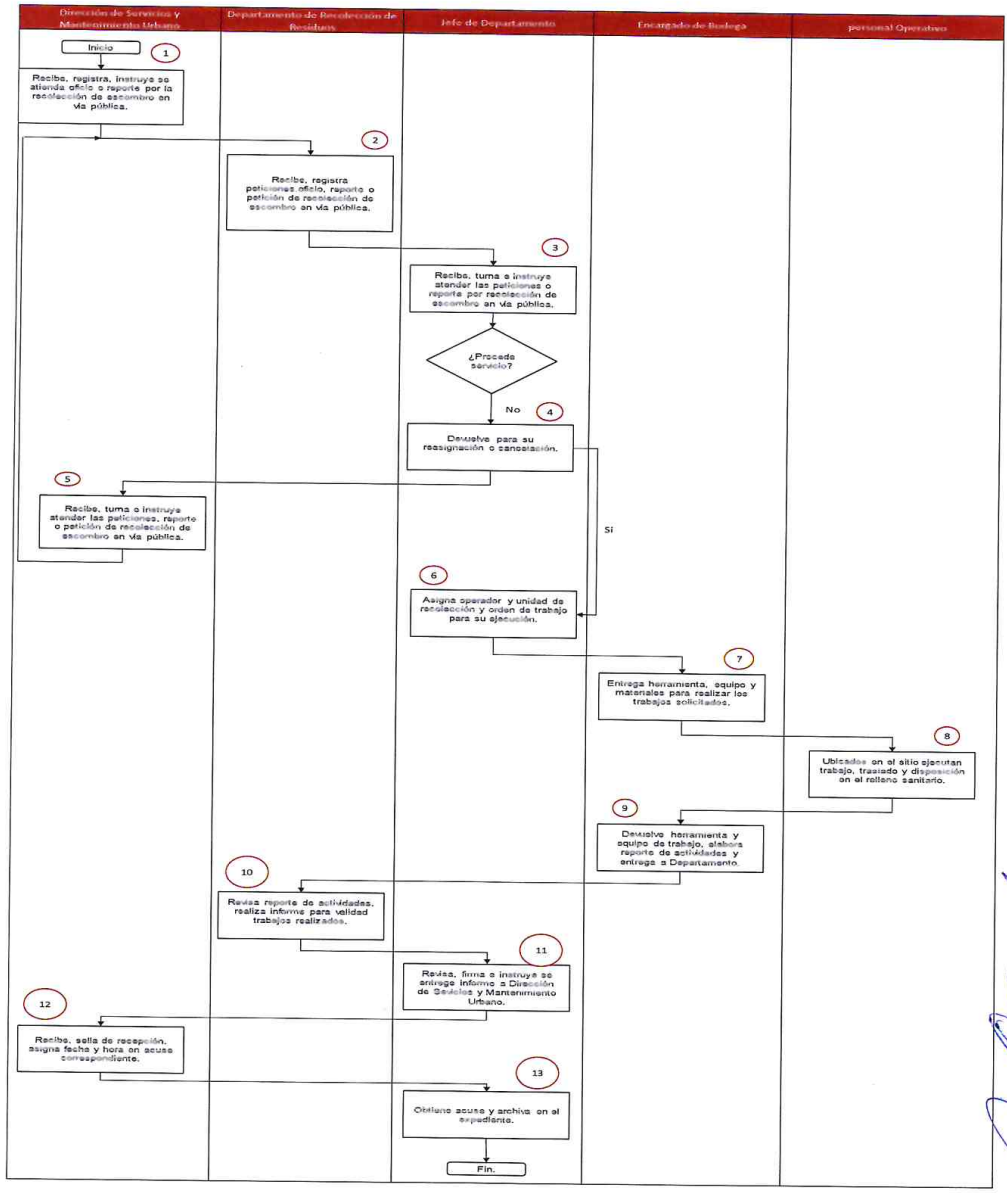
3) Descripción breve de las características y/o deficiencias del servicio solicitado.

- Esta estrictamente prohibido al personal adscrito solicitar cualquier dádiva o gratificación por el servicio que prestan.
- Solo se recogerá un máximo de hasta 10 costales a los ciudadanos que solicitaron la recolección del escombro.
- Se realizará la recolección de escombro cuando el cascajo se encuentre sobre la vía pública y que este sea producto de obras y acciones a cargo del Gobierno Municipal, no procede cuando el cascajo es producto de trabajos efectuados por particulares.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por recolección de escombro en vía pública.
2	Departamento de Recolección de Residuos	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por recolección de escombro en vía pública.
3	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por recolección de escombro en vía pública.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	¿Procede servicio? **No**: devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por recolección de escombro en vía pública.
6	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Asigna operador, unidad de recolección y orden de trabajo para su ejecución.
7	Encargado de Bodega	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos.
8	Personal Operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan el trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de Bodega	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Recolección de Residuos	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar los trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Revisa, firma e instruye se entregue informe a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente
13	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.

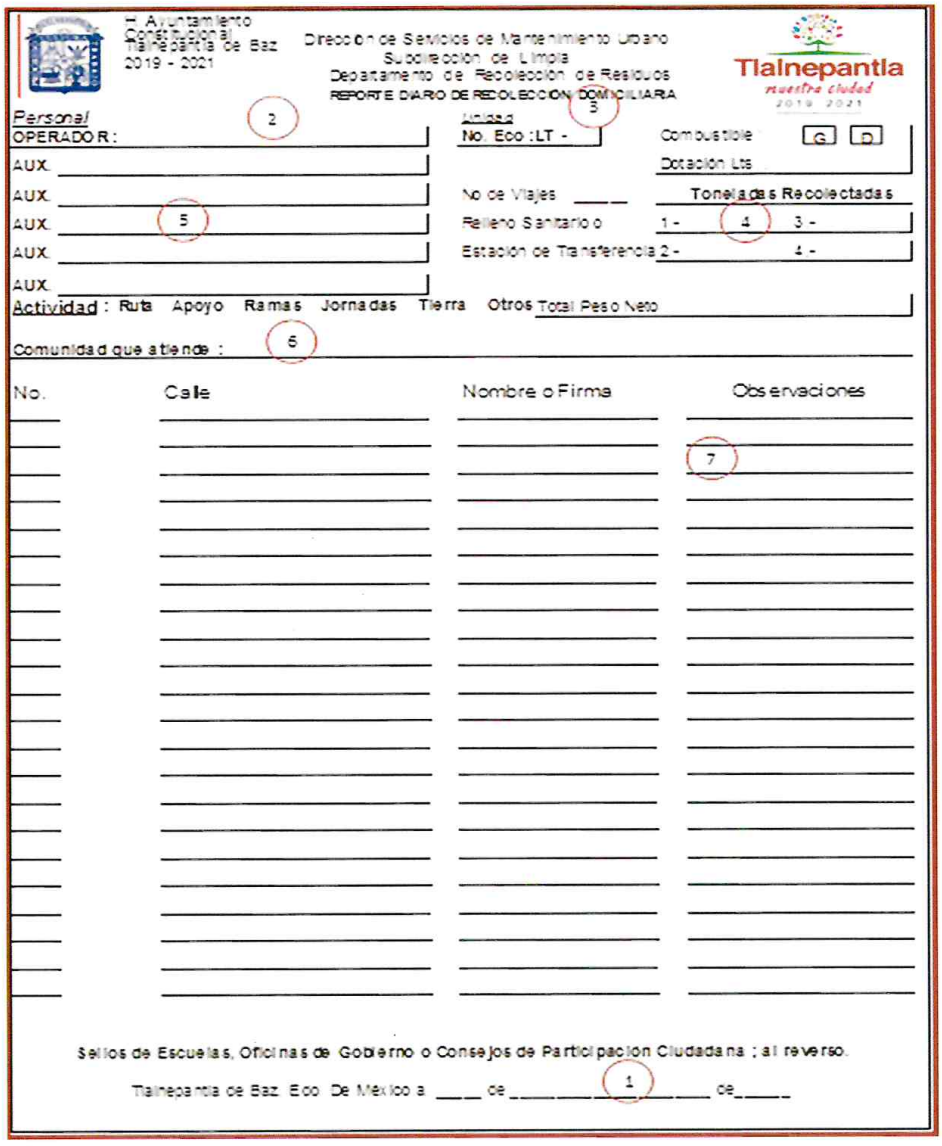


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Recolección de escombro en vía pública (hasta 10 costales).	Mide el aumento o disminución en la Recolección de escombro en vía pública.	[Servicio de Recolección de escombro en vía pública solicitado. / Servicios de Recolección de escombro en vía pública atendido.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.



H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios de Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCION DOMICILIARA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal (2)
OPERADOR:
AUX.
AUX.
AUX. (5)
AUX.
AUX.

Unidad (3)
No. Eco :LT -
Combustible [G] [D]
Dotación Lts
No de Viajes ____
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario o 1 - (4) 3 -
Estación de Transferencia 2 - 4 -

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total Peso Neto

Comunidad que atiende : (6)

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones
			(7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participación Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz Edo De México a ____ de _____ de_____ (1)

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Misael Francisco Javier Vallejo Álvarez.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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 contratado del servicio de recolección de Residuos de Manejo Especial no peligrosos, previo pago a la Tesorería Municipal, para atender las disposiciones en materia de prevención y gestión integral de los residuos a particulares establecidos en el Municipio de Tlalnepantla de Baz.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano y Departamento de Recolección de Residuos que es el área que ejecuta los trabajos del servicio de recolección de Residuos Sólidos Urbanos y Residuos de Manejo Especial, así como los servidores públicos administrativos y operativos que tienen a su cargo la atención al ciudadano, en el Municipio de Tlalnepantla de Baz y ciudadanía en general.

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 fracción VI, artículo 8 fracción IV, artículo 137, artículo 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. 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 Sólidos. Título Primero, artículo 11. Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122. Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Sección Décima Tercera, artículo 164 y artículo 165. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 09 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Cuarto, Titulo Quinto, Capítulo II, artículo 4.65; Capítulo III, artículos 4.68 y 4.70. Gaceta del 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, publicada en la Gaceta del Gobierno el martes 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 del Gobierno 22 de mayo de 2007 y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II, Sección II, artículo 284 fracciones I, III, V y VI. Subsección I, artículo 285 fracciones I, III y IV, Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Recolección de Residuos es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Recibe información de los Servicios Facultativos de Recolección de Residuos de Manejo Especial no peligrosos que integran el padrón de pequeños generadores.
- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el contrato de concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.
- Constituirse como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales y de otros municipios, así como con organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar la prestación de los servicios urbanos municipales.

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Elaborar, implementar, ejecutar y supervisar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de limpia y recolección de residuos de manejo especial (Servicios Facultativos), asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sustentabilidad ambiental.
- Elaborar en tiempo y forma el informe financiero por concepto de derechos por el servicio de limpieza de solares y predios baldíos, la recolección y el transporte del subproducto del servicio y de residuos sólidos.

El Jefe del Departamento de Recolección de Residuos deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Recolección de Residuos con respecto al servicio facultativo.
- Verificar que los interesados en la prestación de los servicios especiales de recolección hayan realizado el pago de los derechos correspondientes.
- Ejecutar las acciones operativas para la correcta prestación del servicio de su responsabilidad.

El servidor público encargado de los Servicios Facultativos, deberá.

- Atender al particular que solicite el servicio, a través de una cita previa, quien le explicara la forma de contratación, costo, programación del servicio y, alternativas de pago; la persona que requiera del servicio expondrá la cantidad de residuos que genera y días que solicita sean recolectados los residuos.

- Programar con la autorización del Subdirector y Jefe de Departamento, las solicitudes de contratación del servicio, elaborar órdenes de pago, y su programación de la recolección de residuos de manejo especial, no peligrosos.
- Dar seguimiento a los reportes solicitados por las deficiencias en el servicio.

El servidor público del área operativa (operador), 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.
- Realiza la recolección de residuos a las empresas que realicen el pago por el servicio.
- Mantener las unidades vehiculares en buenas condiciones para su operación y realizar los trabajos de recolección con apoyo de los auxiliares de recolección.

V. Definiciones.

EDOMEX: Estado de México.
Generador: Es una persona física o moral que produce residuos a través del desarrollo de procesos productivos o de consumo.
Grandes generadores: Son aquellos que realizan una actividad en la que generan una cantidad igual o superior a diez toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente en otra unidad de medida.
Micro generadores: Son aquellos establecimientos industriales, comercial o de servicios que generan una cantidad hasta de 400 kilogramos de residuos peligrosos al año o su equivalente en otra unidad de medida.
Orden de Pago: Forma valorada que se paga en la Tesorería Municipal.
Pequeños generadores: Son aquellos que realizan una actividad en la cual generan una cantidad mayor a 400 kilogramos y menor a 10 toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente en otra unidad de medida.
Reporte: Número de control que se le asigna a la petición generada por el ciudadano, con el cual el servidor público requiere para su control y seguimiento.
Residuos Sólidos Urbanos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Residuos de manejo especial: Los residuos sólidos de manejo especial son aquellos provenientes de grandes generadores, de acuerdo con la LGPGIR, en Tlalnepantla de Baz el origen de estos residuos recae básicamente en el sector industrial, comercial y de servicios.
Ruta: Recorrido donde se establece la ubicación de calles y avenidas designadas a la cuadrilla o trabajador para prestar los servicios de barrido y/o aseo urbano.
SCC: El Sistema de Control de Citas consiste en agendar una cita a través de la web: http://tlalnepantla.gob.mx/pages/citas/, para la contratación del servicio.

VI. Insumos.

- Solicitud de la empresa o negocio del servicio de recolección de residuos de manejo especial.
- Copia de la licencia de funcionamiento de la empresa o negocio.
- Pago realizado a Tesorería Municipal por concepto de prestación del servicio contratado.

VII. Resultados.

- Brindar el servicio de recolección municipal contratado por particulares de establecimientos comerciales, industriales, prestadores de servicio, tianguistas, locatarios de mercados o de cualquier otro servicio (previo pago efectuado a la Tesorería Municipal).

VIII. Políticas.

1. Solicitar el servicio en la oficina de la Subdirección de Limpia proporcionando los siguientes datos:
A) Solicitar el servicio y obtener orden de pago.
B) Cubrir el pago de los derechos correspondientes en la Tesorería municipal.
C) Entregar comprobante de pago en las oficinas de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
2. La Subdirección de Limpia recibe comprobante de pago y programa el servicio de recolección

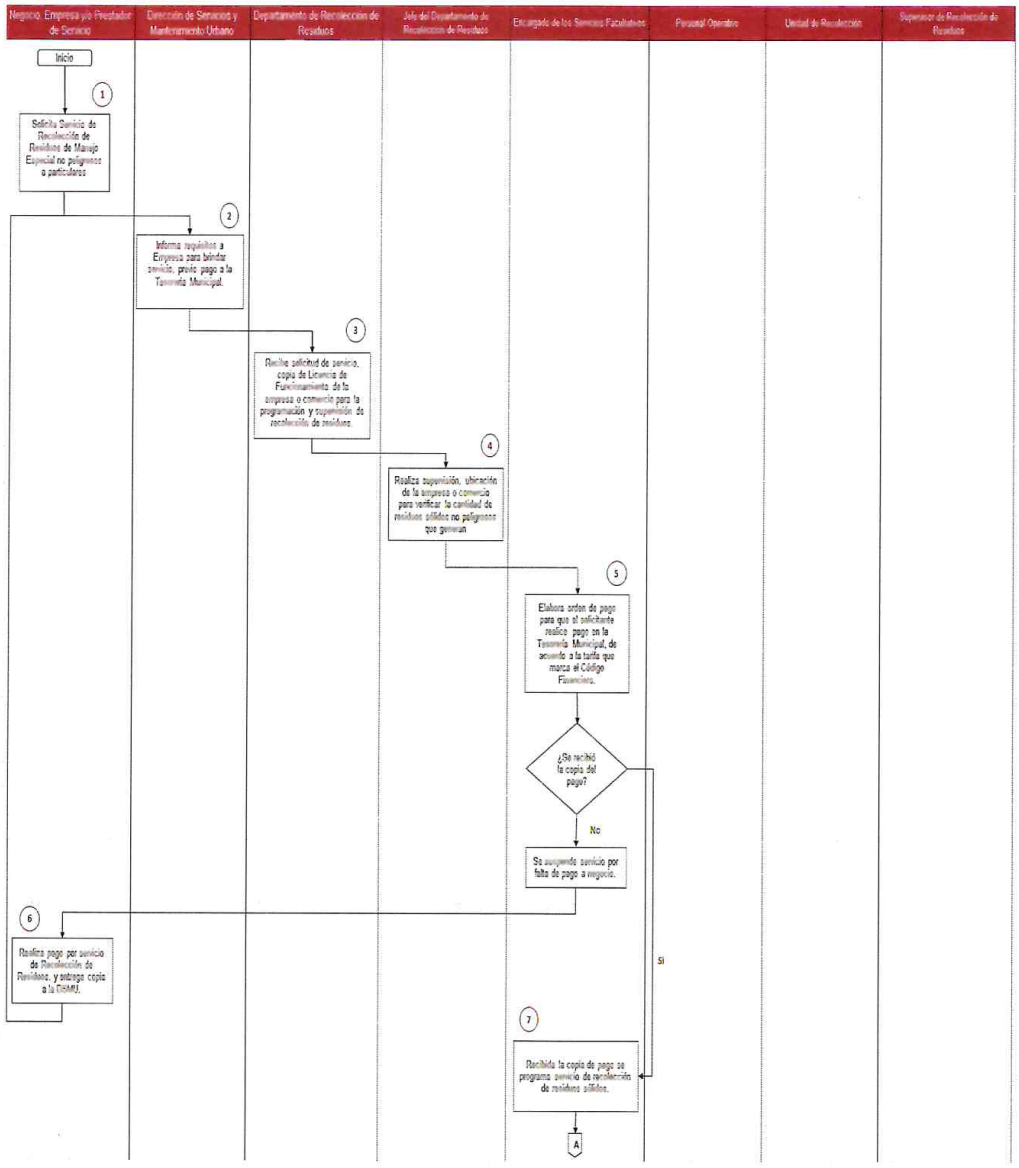
- Se programa con el particular los días que requiera el servicio de recolección.
- El cobro de este servicio está establecido en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno, Decreto No. 178 por el que se reforman diversos ordenamientos del Estado de México, en Materia de Desindexación del Salario Mínimo en la Entidad. De fecha 20 de diciembre 2016 y;
- Código Financiero del Estado de México y Municipios artículo 164.

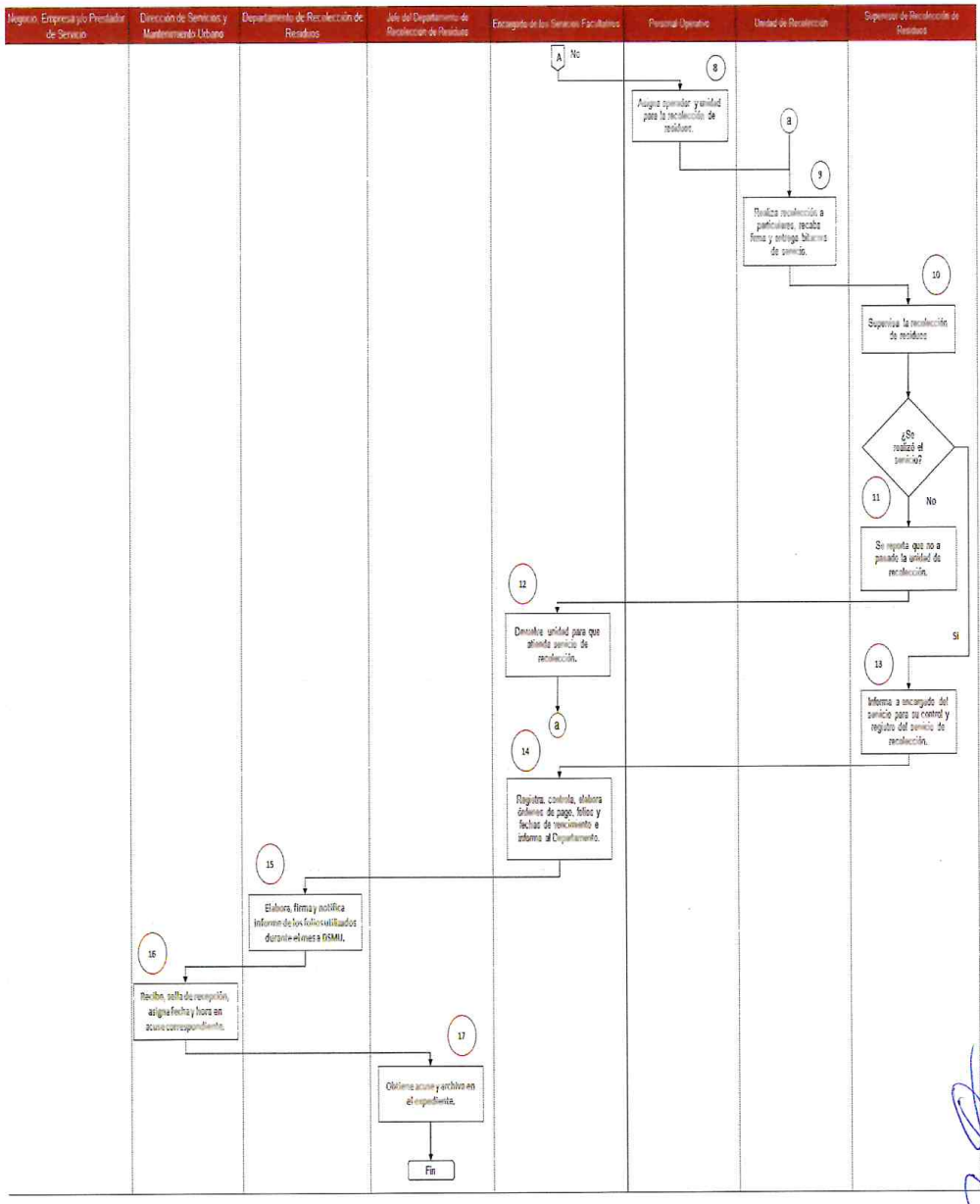
IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio	Solicita previa cita (SCC), el servicio de recolección de residuos no peligrosos.
2	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, registra e instruye se atienda oficio, reporte o queja por servicio de recolección de residuos no peligrosos.
3	Departamento de Recolección de Residuos	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por servicio de recolección de residuos no peligrosos.
4	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Realiza supervisión ubicación de la empresa o comercio para verificar la cantidad de residuos no peligrosos que generan.
5	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. ¿Se recibió copia del pago? **No**: Se suspende servicio por falta de pago. **Si**: Se programa servicio de recolección de residuos no peligrosos.
6	Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio	Realiza pago por servicio de recolección de residuos y entrega copia a la DSMU.
7	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Recibida la copia de pago se programa servicio de recolección de residuos.
8	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Asigna operador y unidad para la recolección de residuos.
9	Unidad de Recolección.	Realiza recolección a particulares, recaba firma y entrega reporte de actividades.

10	Supervisor de Recolección de residuos.	Supervisa la recolección de residuos sólidos. ¿Se realizó el servicio? **NO:** Devuelve unidad para que atienda servicio de recolección de residuos. **SI:** Informa a encargado de servicios facultativos para su control y registro.
11	Supervisor de Recolección de residuos.	Se reporta que no ha pasado la unidad de recolección.
12	Encargado de servicios facultativos.	Devuelve unidad para que atienda servicio de recolección.
13	Supervisor de Recolección de residuos.	Informa al encargado del servicio para su control y registro.
14	Encargado de servicios facultativos.	Registra, controla y elabora órdenes de pago según fechas vencimiento e informa al Departamento.
15	Departamento de Recolección de Residuos	Elabora, firma y notifica informe de los folios utilizados durante el mes a la DSMU.
16	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano	Recibe, sello de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
17	Jefe del Departamento de Recolección de Residuos.	Obtiene acuse y archiva en el expediente

X. Diagrama de Flujo.



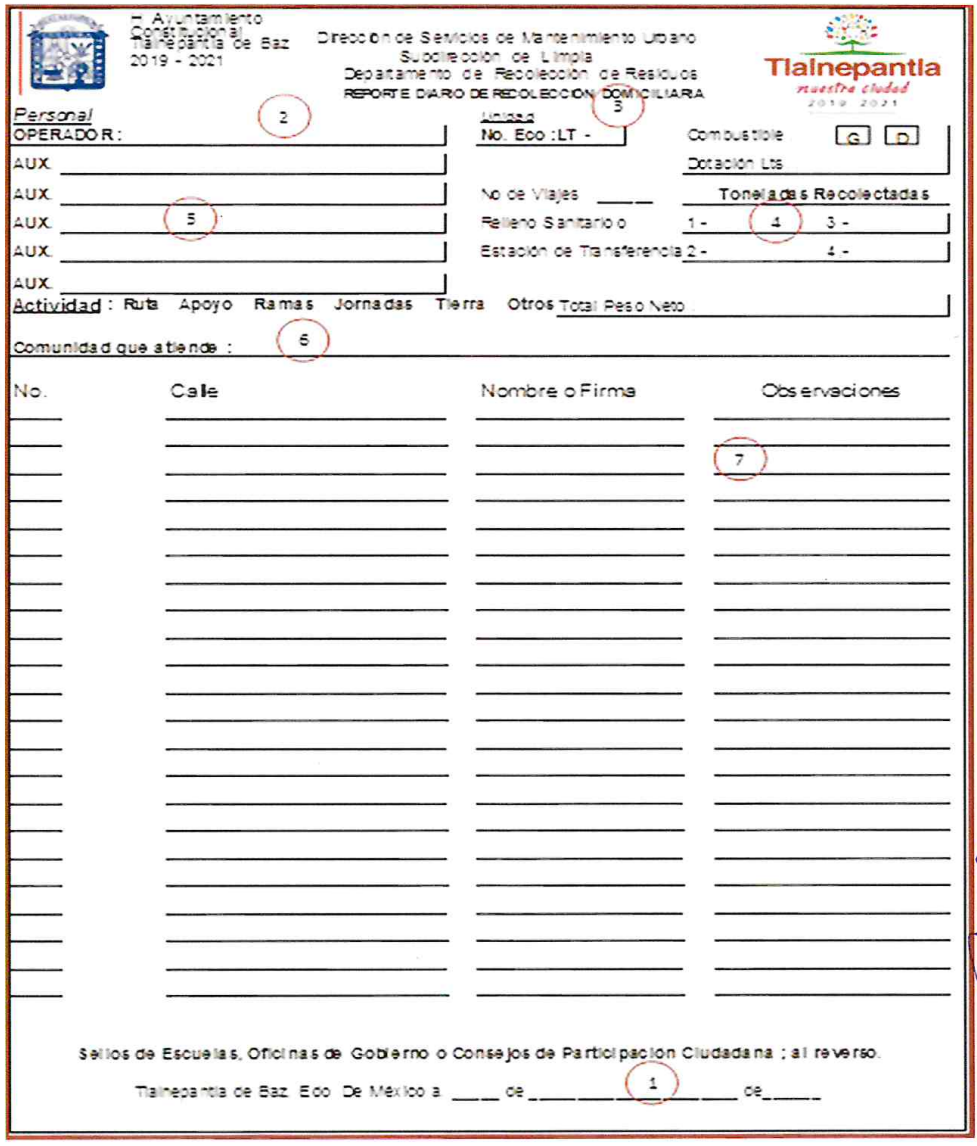

Negocio, Empresa y/o Prestador de Servicio
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Recolección de Residuos
Jefe del Departamento de Recolección de Residuos
Encargado de los Servicios Facultativos
Personal Operativo
Unidad de Recolección
Supervisor de Recolección de Residuos
A
No
8
Asigna operador y unidad para la recolección de residuos.
a
9
Realiza recolección a particulares, recaba firma y entrega folios de servicio.
10
Supervisa la recolección de residuos
¿Se realizó el servicio?
11
No
Se reporta que no a pasado la unidad de recolección.
Si
12
Demanda unidad para que atienda servicio de recolección.
13
Informa a encargado del servicio para su control y registro del servicio de recolección.
a
14
Registra, controla, elabora órdenes de pago, folios y fechas de vencimiento e informa al Departamento.
15
Elabora, firma y notifica informe de los folios utilizados durante el mes a DSMU.
16
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
17
Obtiene acuse y archivo en el expediente.
Fin

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares.	Mide el aumento o disminución del Servicio Facultativo de Recolección de Residuos a particulares.	$\left[\frac{\text{No. de servicios facultativos de Recolección de Residuos a particulares solicitados.}}{\text{No. de servicios facultativos de Recolección de Residuos a particulares realizados.}}\right]$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.



H. Ayuntamiento Constitucional Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021

Dirección de Servicios de Mantenimiento Urbano
Subdirección de Limpia
Departamento de Recolección de Residuos
REPORTE DIARIO DE RECOLECCION DOMICILIARA

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

Personal
OPERADOR: (2)
AUX.
AUX.
AUX. (5)
AUX.
AUX.

Unidad (3)
No. Eco :LT -
Combustible G D
Dotación Lts
No de Viajes ____
Toneladas Recolectadas
Relleno Sanitario 1 - (4) 3 -
Estación de Transferencia 2 - 4 -

Actividad : Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total Peso Neto

Comunidad que atiende : (6)

No.	Calle	Nombre o Firma	Observaciones
			(7)

Sellos de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana ; al reverso.

Tlalnepantla de Baz Edo De México a ____ de _____ (1) _____ de_____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Misael Francisco Javier Vallejo Álvarez.** Jefe de Departamento de Recolección de Residuos.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

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, a efecto de evitar la contaminación, infecciones y proliferación de fauna nociva del entorno urbano.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, Titulares y los servidores públicos administrativos y operativos que ejecuta los trabajos de aseo urbano, del Departamento de Barrido, del Municipio de Tlalnepantla de Baz, y ciudadanía en general.

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.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Cuarto, Título Cuarto, Capítulo I, artículo 4.44 fracciones I. II y III. Titulo Quinto, Capítulo I, artículo 4.56 fracción I. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II, Sección II, artículo 284 fracciones I, III, V y VI. Subsección I, artículo 286 fracciones I, II, III, y IV, Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Barrido es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el Contrato de Concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- 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, 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.

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 "SIAC".
- 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 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 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.

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.

VI. Insumos.

- Programa de trabajo de mantenimiento permanente del Departamento.
- Reporte Ciudadano solicitando el barrido manual y/o papeleo.
- Bitácora de Barrido manual.

VII. Resultados.

- La atención al servicio de barrido manual y papeleo en calles y avenidas, que fueron programadas o reportadas para su atención.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (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 y/o deficiencias del servicio solicitado.

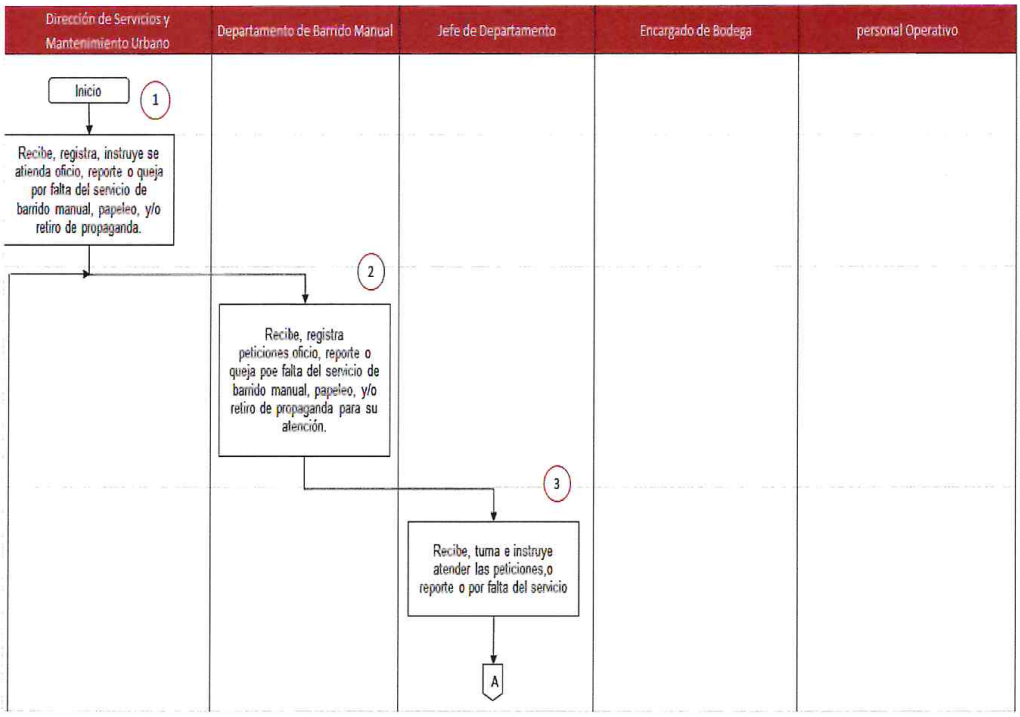
- Se procederá a programar los trabajos y una vez realizados se solicitará firma de conformidad del solicitante que reportó.
- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad de los materiales y equipo.

IX. Descripción de Actividades.

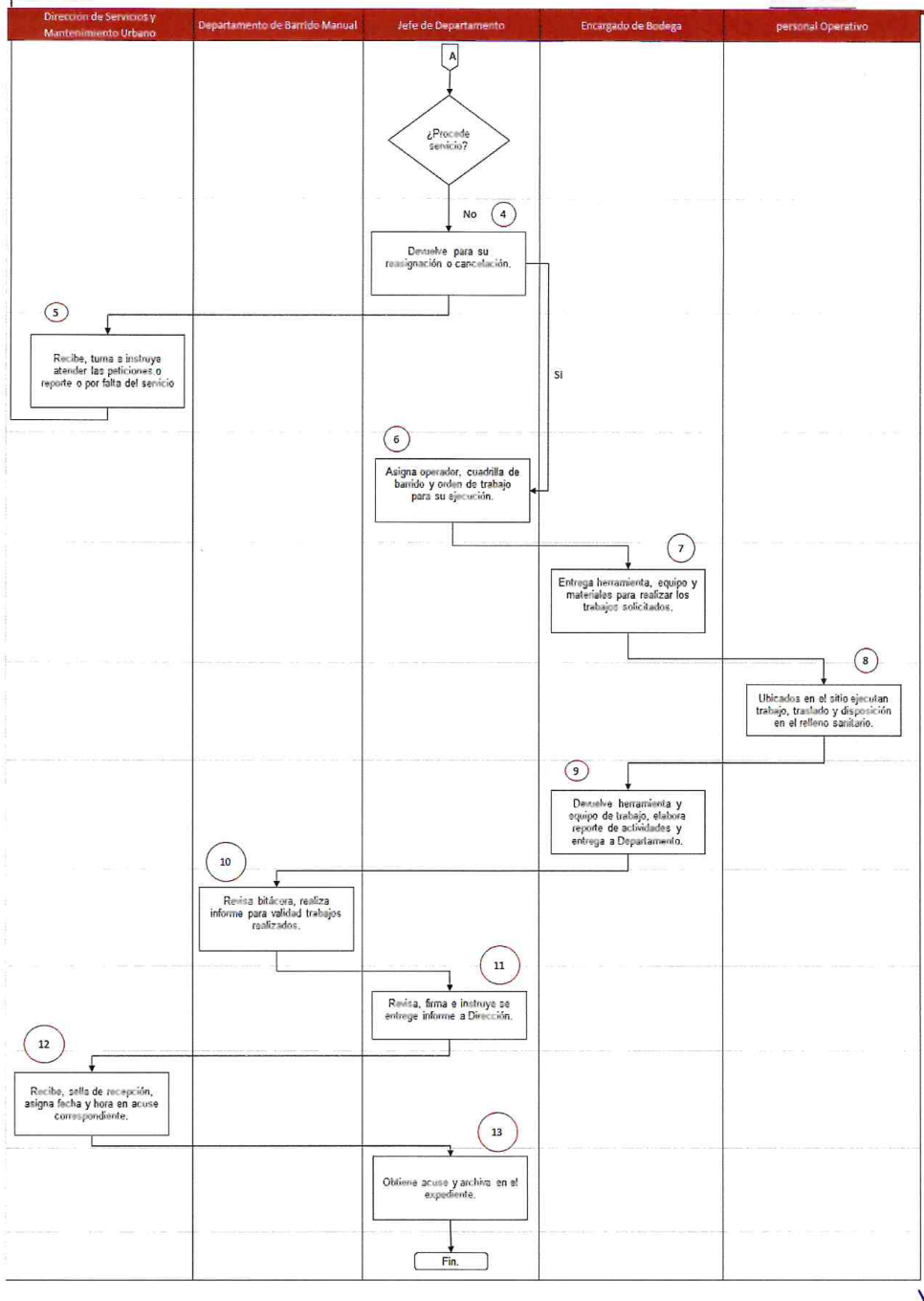
No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, instruye se atienda oficio, reporte o queja por falta de servicio de barrido manual, papeleo y/o retiro de propaganda.
2	Departamento de Barrido.	Recibe, registra peticiones, oficio, reporte o queja por falta de servicio de barrido manual, papeleo y/o retiro de propaganda para su atención.
3	Jefe del Departamento de Barrido.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por falta de servicio.

4	Jefe del Departamento de Barrido.	¿Procede servicio? **No**: devuelve para su correcta asignación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.
5	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte por falta de servicio.
6	Jefe del Departamento de Barrido.	Asigna operador y cuadrilla para realizar los trabajos.
7	Encargado de Bodega.	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos.
8	Personal Operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan trabajos, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de bodega.	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Barrido Manual.	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Barrido Manual.	Revisa firma e instruye se entregue informe a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora de acuse correspondiente.
13	Jefe del Departamento de Barrido Manual.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

X. Diagrama de Flujo.



506


Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano
Departamento de Barrido Manual
Jefe de Departamento
Encargado de Bodega
personal Operativo
A
¿Procede servicio?
No
4
Devuelve para su reasignación o cancelación.
5
Recibe, turna e instruye atender las peticiones o reporte o por falta del servicio
Si
6
Asigna operador, cuadrilla de barrido y orden de trabajo para su ejecución.
7
Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos solicitados.
8
Ubicados en el sitio ejecutan trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9
Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega a Departamento.
10
Revisa bitácora, realiza informe para validad trabajos realizados.
11
Revisa, firma e instruye se entrege informe a Dirección.
12
Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13
Obtiene acuse y archiva en el expediente.
Fin.

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula		Periodicidad
Barrido, papeleo y retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.	Mide el aumento o disminución en el Barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos.	No. de Servicios de Barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos solicitados. / No. de Servicios de Barrido, papeleo, retiro de propaganda en calles, avenidas y espacios públicos realizados.	X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

SUBDIRECCION DE LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS
DEPARTAMENTO DE BARRIDO MANUAL

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

PERSONAL (2)
NOMBRE DEL OPERADOR:
AUXILIAR
AUXILIAR
AUXILIAR
AUXILIAR

Unidad: (3)
Nº. ECO:
COMBUSTIBLE | G | D
DOTACION LTS.
Nº de viajes:
TONELADAS RECOLECTADAS
Relleno Sanitario 1.- 3.-
Transferencia: 2.- 4.- (4)

ACTIVIDAD (5) Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total peso Neto

VIALIDAD QUE ATIENDE: (6)

RECORRIDO:

CANTIDAD DE PUENTES VEHICULARES: (7)

CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES:

BOLSEO EN VIALIDAD:

PAPELEO EN VIALIDAD:

TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS)

Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana: al reverso

(1)

Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a, _____ de _____ de ____

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Ademar Gómez Alonso.** Jefe de Departamento de Barrido.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	Nombre, Puesto y Firma.	Nombre, Puesto y Firma.

510

Jornada de Limpieza en Comunidades.

I. Objetivo.

Mantener la imagen urbana de calles y espacios públicos, mediante el servicio de Jornadas de Limpieza al interior de la Comunidad con personal del servicio de barrido, para evitar tiraderos de basura y proliferación de fauna nociva con la participación vecinal.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, Titulares y los servidores públicos administrativos y operativos que ejecuta los trabajos de aseo urbano, del Departamento de Barrido, del Municipio de Tlalnepantla de Baz, y ciudadanía en general.

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.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Octavo, artículo 139 fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Libro Cuarto, Título Cuarto, Capítulo I, artículo 4.44 fracciones I, II y III. Titulo Quinto, Capítulo I, artículo 4.56 fracción I. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14 fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, artículo 276 fracción II. Sección II, artículo 284 fracciones I, III, V y VI. Subsección I, artículo 286 fracciones I, II, III y IV, Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII. Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41, fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Barrido es el área responsable de operar y organizar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, para planear, establecer, evaluar y autorizar la aplicación de los programas municipales para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de aseo urbano.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Dirigir la prestación del servicio público de aseo urbano, así como la aplicación de las disposiciones de la normatividad aplicable.
- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, el Contrato de Concesión y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- 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, 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.

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.
- 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 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 al encargado de cuadrilla y barrenderos para llevar a buenos términos las actividades asignadas.

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.
- Bitácora de Barrido.

VII. Resultados.

- La atención al servicio integral de barrido manual, papeleo en espacios públicos, barrancas, calles, avenidas y retiro de basura que exista en la comunidad.

VIII. Políticas.

- Los reportes telefónicos deben tener los siguientes datos:

1) Ubicación precisa del lugar donde se requiera el servicio solicitado (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 y/o deficiencias del servicio solicitado.

- Los trabajos están sujetos a la disponibilidad del personal y equipo
- Este servicio tiene la finalidad de apoyar en acciones extraordinarias del servicio de limpieza en espacios públicos de la comunidad con la participación vecinal.

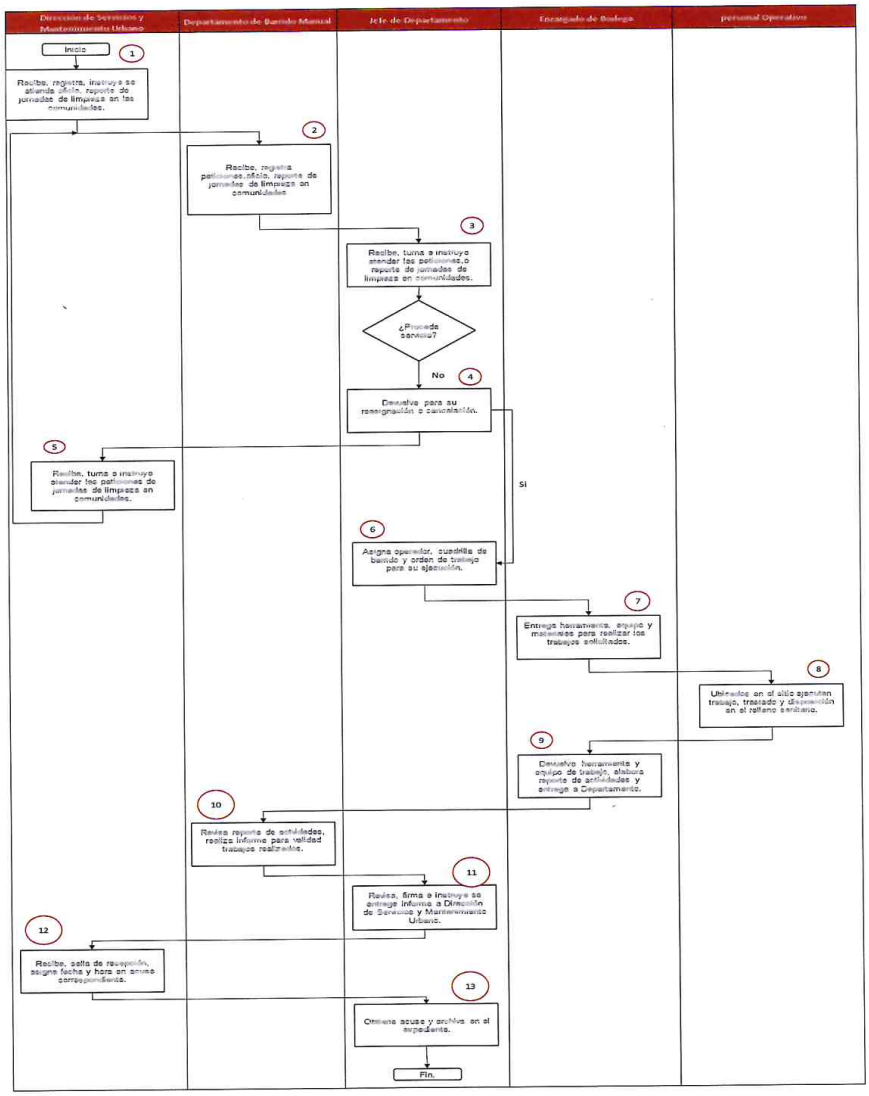
Los vecinos tienen la obligación de barrer y conservar limpia la calle, banqueta o área verde que le corresponda frente a su domicilio o establecimiento.

IX. Descripción de Actividades.

No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Dirección de servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, registra, instruye se atienda oficio o petición de jornadas de limpieza en comunidades.
2	Departamento de Barrido.	Recibe, registra oficios o peticiones de jornadas de limpieza en comunidades.
3	Jefe De Departamento de Barrido Manual.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones de jornadas en comunidades.
4	Jefe De Departamento de Barrido Manual.	¿Procede la petición? **No**: Devuelve para su reasignación o cancelación. **Si**: asigna personal para realizar los trabajos.
5	Dirección de servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, turna e instruye atender las peticiones de jornadas de limpieza en comunidades.
6	Jefe De Departamento de Barrido Manual.	Asigna operador y cuadrilla de barrido para realizar los trabajos solicitados.
7	Encargado de Bodega.	Entrega herramienta, equipo y materiales para realizar los trabajos solicitados.
8	Personal operativo.	Ubicados en el sitio ejecutan trabajo, traslado y disposición en el relleno sanitario.
9	Encargado de Bodega.	Devuelve herramienta y equipo de trabajo, elabora reporte de actividades y entrega al Departamento.
10	Departamento de Barrido Manual.	Revisa reporte de actividades, realiza informe para validar trabajos realizados.
11	Jefe del Departamento de Barrido Manual.	Revisa, firma e instruye se entregue informa a la DSMU.
12	Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.	Recibe, sella de recepción, asigna fecha y hora en acuse correspondiente.
13	Jefe del Departamento de Barrido Manual.	Obtiene acuse y archiva en el expediente.

514

X. Diagrama de Flujo.

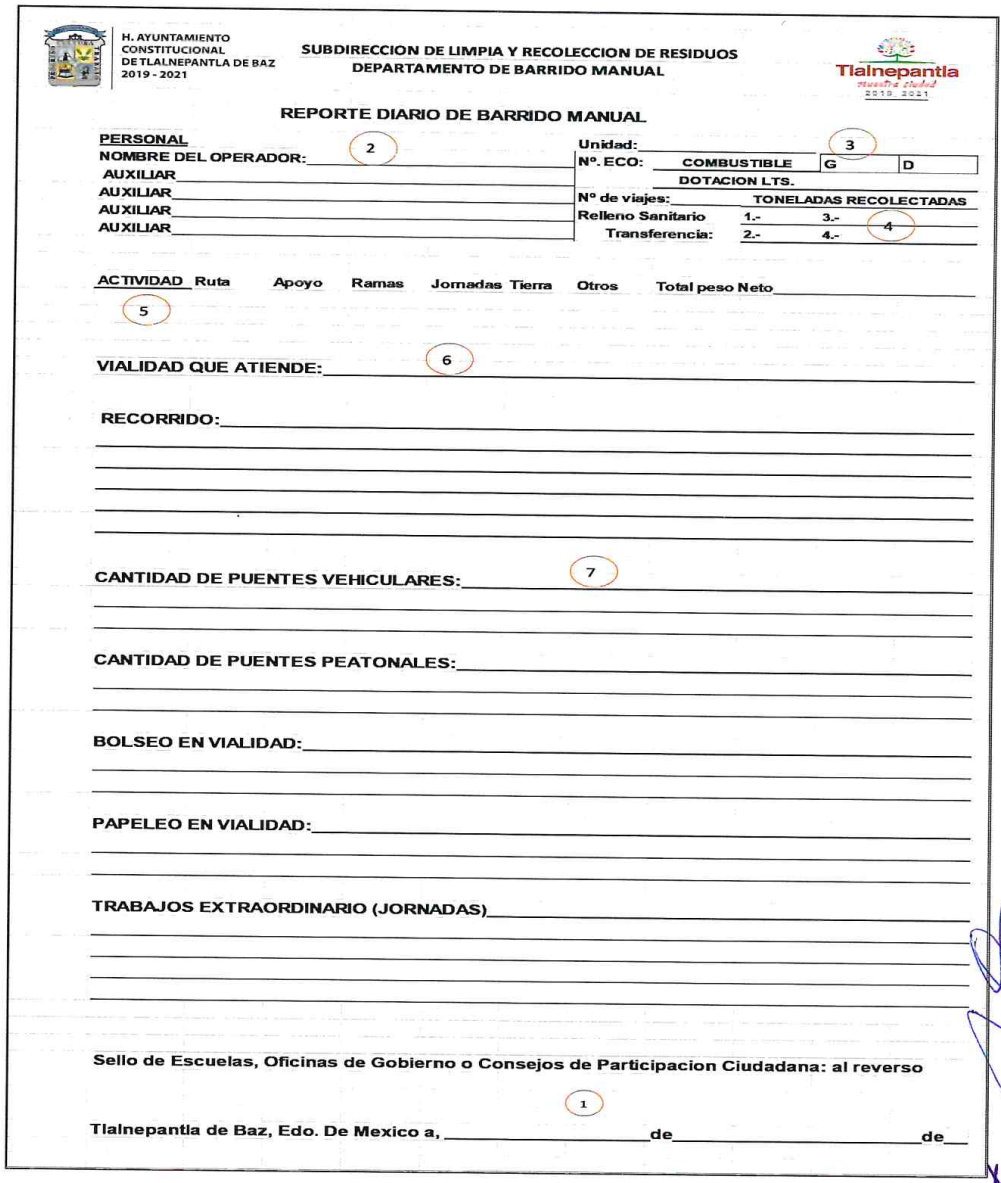


XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Jornada de Limpieza en Comunidades.	Mide el aumento o disminución en las Jornadas de Limpieza en Comunidades.	[No. de Jornadas de Limpieza en Comunidades solicitadas. / No. de Jornadas de Limpieza en Comunidades atendidas.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de bitácora de trabajo diario BTD-01.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019 - 2021

SUBDIRECCION DE LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS
DEPARTAMENTO DE BARRIDO MANUAL

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

PERSONAL
NOMBRE DEL OPERADOR: (2)
AUXILIAR
AUXILIAR
AUXILIAR
AUXILIAR

Unidad: (3)
Nº. ECO:
COMBUSTIBLE | G | D
DOTACION LTS.
Nº de viajes:
TONELADAS RECOLECTADAS
Relleno Sanitario 1.- 3.-
Transferencia: 2.- 4.- (4)

ACTIVIDAD Ruta Apoyo Ramas Jornadas Tierra Otros Total peso Neto
(5)

VIALIDAD QUE ATIENDE: (6)

RECORRIDO:

CANTIDAD DE PUENTES VEHICULARES: (7)

CANTIDAD DE PUENTES PEATONALES:

BOLSEO EN VIALIDAD:

PAPELEO EN VIALIDAD:

TRABAJOS EXTRAORDINARIO (JORNADAS)

Sello de Escuelas, Oficinas de Gobierno o Consejos de Participacion Ciudadana: al reverso

(1)

Tlalnepantla de Baz, Edo. De Mexico a, _____ de _____ de ___

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha, día, mes y año.	Se pondrá la fecha del día, mes y año, que se realiza el trabajo.
Nombre del personal.	Se anotarán los nombres del operador y auxiliares asignados a la ruta.
No. Unidad y combustible.	Se pondrá el número económico de la unidad. Tipo de combustible (gasolina, gas, diésel) y la dotación de combustible (lts).
Tonelaje recolectado.	Se anotará los viajes realizados, Cantidad de toneladas recolectadas por viaje. Estación de Transferencia o la Disposición Final (Relleno Sanitario). Tonelaje total.
Actividad realizada.	Se pondrá la actividad realizada (ruta, apoyo, jornada, recolección de ramas, tierra, cascajo, otros).
Comunidad.	Anotar el nombre de la Comunidad atendida.
Calles atendidas.	Anotar el nombre de la calle o avenidas atendidas durante la ruta, número del domicilio del ciudadano, nombre y firma de conformidad del servicio y observaciones.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Ademar Gómez Alonso.** Jefe de Departamento de Barrido.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.

Controlar la Operación del Relleno Sanitario Municipal.

I. Objetivo.

Vigilar la operación del Relleno Sanitario Municipal de Tlalnepantla de Baz, mediante la inspección de las normas oficiales técnica y ambiental, con personal calificado, para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

II. Alcance.

Aplica a la Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad, Tesorería Municipal y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas, las cuales son Subdirección de Limpia, Departamento de Recolección de Residuos y del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento que es el área que vigila las actividades del Relleno Sanitario Municipal.

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, artículo 8 fracción IV, artículo 137, artículo 138, artículo 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 (LGPGIR). Título Primero, Capítulo Único, artículo 1, artículo 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, Título Octavo, artículo 139, fracción II inciso a. Gaceta del 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 del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México, Título Quinto, Capítulo I, artículo 4.60. Sección Cuarta, artículo 4.91, 4.92 y 4.93. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 3 de mayo de 2006 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.

Municipal.

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 14, fracción VIII. Capítulo X, artículo 275 fracción I inciso g, fracciones II, III, IV, V, VI, VII y VIII, artículo 276 fracción II. Sección II, artículo 284 fracciones I, III y V. Subsección I, artículo 285 fracciones IV y V. Subsección II, artículo 286 fracciones I, II y III. Gaceta Municipal 18 de enero 2019, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Capítulo Segundo, artículo 31 fracción VIII, Título Cuarto, Capítulo Tercero, artículo 41 fracción III. Gaceta Municipal 5 de febrero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades.

El Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento es el área responsable de operar y vigilar con los titulares de la estructura orgánica de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano, la supervisión y control en apego a la normatividad oficial vigente la operación del Relleno Sanitario Municipal.

La Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano, deberá:

- Verificar la operación del Relleno Sanitario Municipal en los términos que para el efecto definan los reglamentos, y la normatividad técnica y ambiental aplicable.
- Fungir como enlace municipal con las instancias gubernamentales Federales, Estatales, organizaciones civiles, sector educativo y empresas para mejorar el servicio.
- Controlar y operar en su caso, el relleno sanitario de residuos sólidos urbanos, conservándolo en buen estado de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Promover la actualización tecnológica de los sistemas de aseo urbano, para la prestación eficaz del servicio y cuidado del medio ambiente.

El Subdirector de Limpia, deberá:

- Supervisar las actividades del relleno sanitario dando cumplimiento a la normatividad oficial vigente.
- Implementar la política de manejo integral de los residuos, con objeto de optimizar el uso del relleno sanitario, de acuerdo con la normatividad oficial vigente.

520

El Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento, deberá:

- Supervisar la operación del Relleno Sanitario Municipal, conforme a la norma vigente.

El Servidor público de la Supervisión de Normatividad, deberá.

- Supervisar que se cumplan los requisitos de la norma ambiental aplicable.
- Vigilar el manejo de los lixiviados.
- Revisar que se cumpla con el calendario de vacunas.
- Inspeccionar el mantenimiento a pozos de venteo de biogás.
- Revisar el uso correcto de equipo de trabajo.

El Servidor Público de la Supervisión de Operación, deberá.

- Observar el Control de ingreso de las unidades al relleno sanitario.
- Vigilar que se de mantenimiento a los caminos de acceso al frente de vertido.
- Revisar el vertido correcto de las unidades.
- Observar el acarreo y compactación de residuos a confinar.
- Verificar la aplicación del material para cobertura de los residuos de confinamiento.
- Revisar la conformación de talud.
- Observar la limpieza interior del relleno sanitario y el acopio correcto de llantas.
- Revisar el control de bitácoras y formatos de operación.

El Servidor Público del área administrativa, deberá.

- Recibir y controlar las bitácoras de operación en general del relleno sanitario municipal.
- Elaborar informe mensual de actividades del relleno sanitario e informar a la Dirección.

V. Definiciones.

Biogás: Mezcla gaseosa resultado del proceso de descomposición anaerobia de la fracción orgánica de los residuos sólidos, constituida principalmente por metano y bióxido de carbono.
Bitácora de Trabajo: Formato que se utiliza para la descripción de las actividades que realiza el personal operativo.
Cobertura: capa de material natural o sintético, utilizada para cubrir los residuos sólidos, con el fin de controlar infiltraciones pluviales y emanaciones de gases y partículas, dispersión de residuos, así como el contacto de fauna nociva con los residuos confinados.
Conformación final: Configuración geométrica y de los niveles finales del sitio de disposición final.
Lixiviados: Está formado por la mezcla de las aguas de lluvia infiltradas en el depósito y otros productos y compuestos procedentes de los procesos de degradación de los residuos.
Orden de Trabajo Para Maquinaria: Formato en el cual se describen las actividades que llevaran a cabo los operadores de la maquinaria.
Pozo: Se considera pozo al orificio o túnel de disposición vertical que se perforará en la tierra hasta una determinada profundidad para conseguir la captación del Lixiviado.
Registro de Camiones para el Ingreso al Relleno Sanitario de Barrientos: Formato en el que se controla la entrada de unidades pertenecientes al Municipio de Tlalnepantla de Baz.
Venteo de Biogás: Se denomina así a la combinación de biogás con el oxígeno para poder llevar a cabo una combustión la cual no contamina el medio ambiente.
Talud: El término refiere a la pendiente que registra el paramento de una pared o de una superficie. La idea de paramento, por su parte, se vincula a las caras de un muro.

VI. Insumos.

- Norma Oficial Mexicana NOM-083-SEMARNAT-2003.
- Check list de inspección diaria.

VII. Resultados.

- Supervisar la operación, y en su caso controlar el acceso de unidades al Relleno Sanitario para el confinamiento correcto y adecuado a los residuos recolectados en el municipio de Tlalnepantla, que rige la normatividad vigente.

VIII. Políticas.

- Supervisar que se cumpla con la norma NOM-083-SEMARTAT-2003 y normas aplicables en la materia.

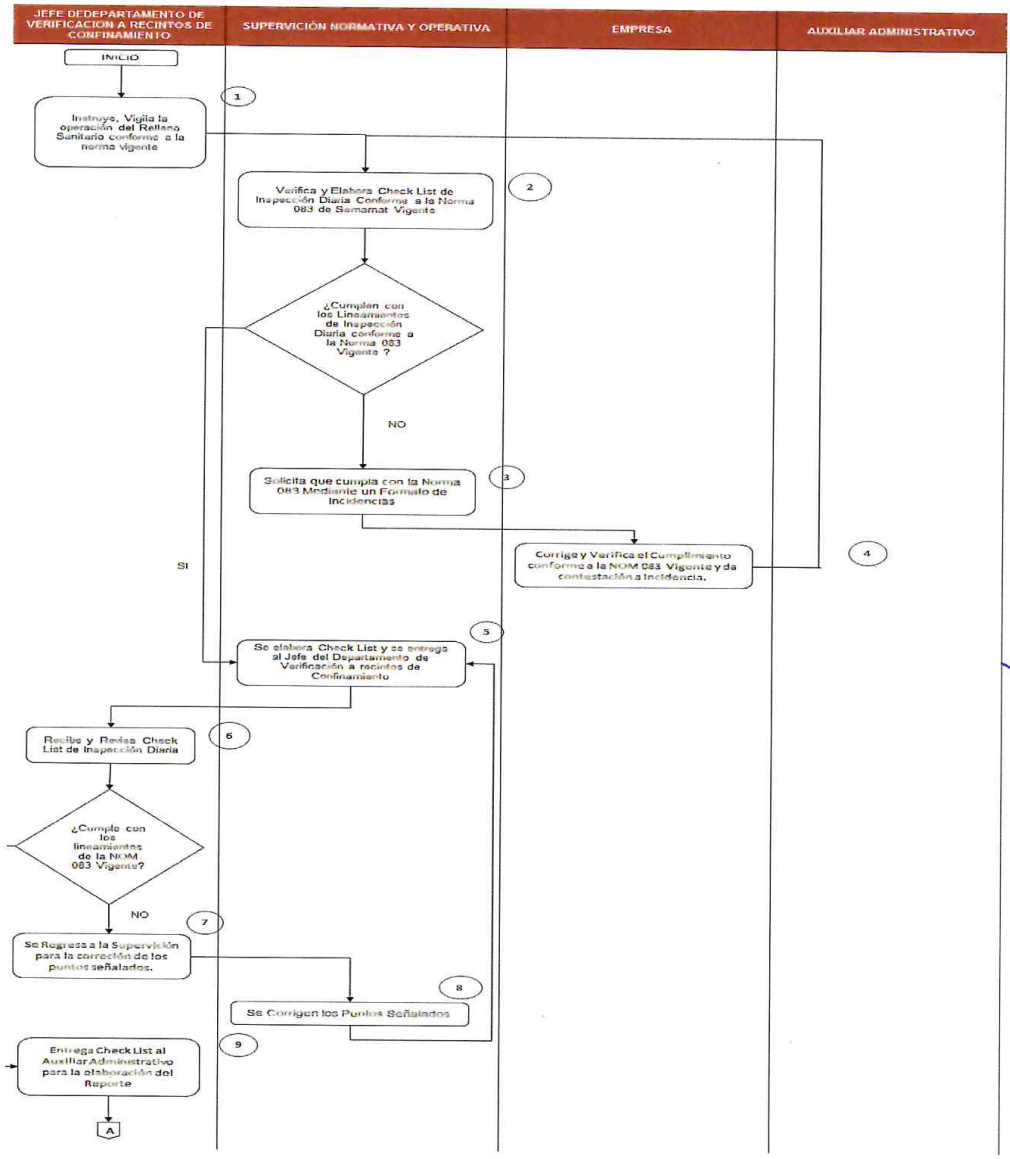
IX. Descripción de Actividades.

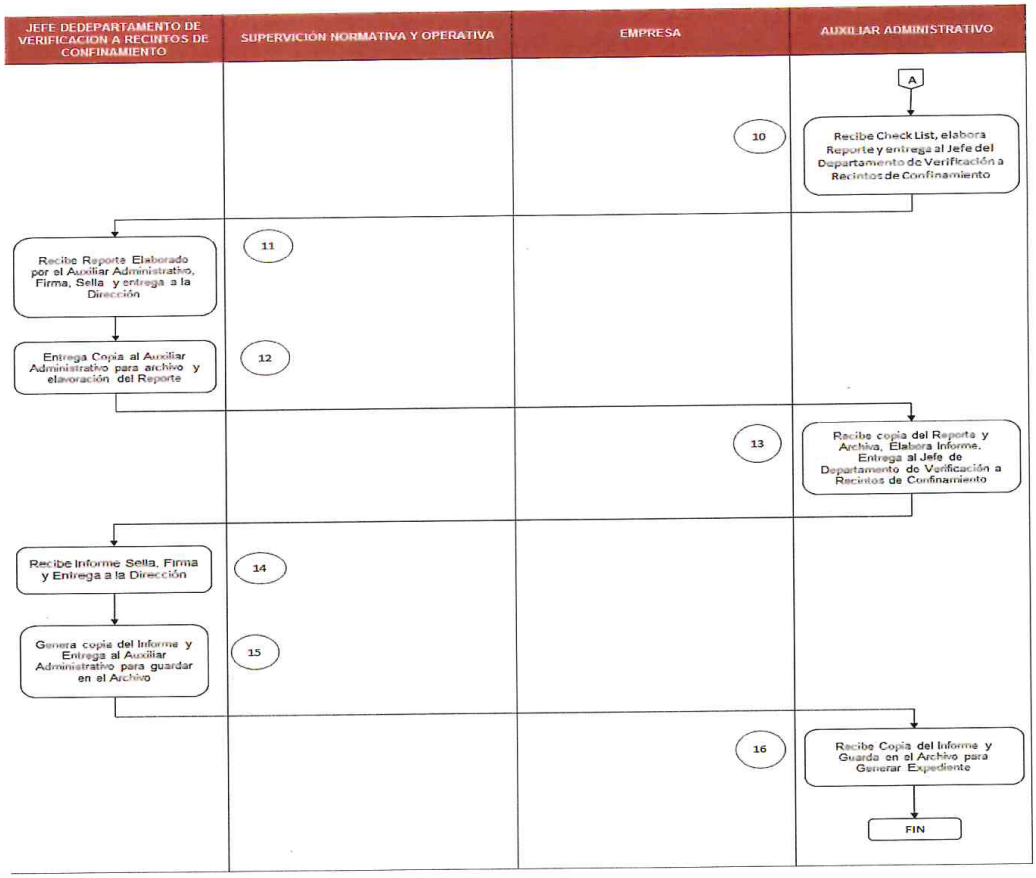
No.	Unidad Administrativa / puesto	Actividad
1	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Instruye, vigila la operación del Relleno Sanitario conforme a la norma vigente.

2	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Verifica y elabora Check list de inspección diaria conforme a la norma 083-SEMARNAT-2003 Vigente. ¿Cumplen con los lineamientos de Inspección Diaria conforme a la Norma 083 Vigente? **NO:** Se emite un Oficio por la falta en la que se incurre. **SI:** Se llena Check list y se pasa al Jefe de Departamento para su revisión.
3	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Solicita que cumpla con la Norma 083 mediante el llenado del "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.	Si: Elabora Check List y se entrega al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
6	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Recibe y Revisa Check List de inspección Diaria. ¿Cumple con los lineamientos de la NOM 083 Vigente? **NO:** Se regresa a la Supervisión para corrección. **SI:** Pasa al Auxiliar Administrativo para elaboración de reporte.
7	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Regresa a la supervisión para realizar corrección de los puntos señalados.
8	Servidores públicos de la Supervisión Normativa y Operativa.	Se corrigen los puntos Señalados, al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
9	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Entrega Check List al Servidor público del área administrativa para la elaboración del Reporte.
10	Servidor público del área administrativa.	Recibe Check List, elabora Reporte y entrega al Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
11	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Recibe reporte elaborado por el Servidor público del área administrativa, firma, sella y entrega a la Dirección.

12	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Entrega copia al servidor público del área administrativa para archivo y elaboración del Reporte.
13	Servidor público del área administrativa.	Recibe copia del reporte, archiva, elabora Informe y entrega al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.
14	Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.	Recibe informe, sella, firma y entrega a la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
15	Servidor público del área administrativa.	Genera copia del Informe y Entrega al Auxiliar Administrativo para guardar en el Archivo.
16	Servidor público del área administrativa.	Recibe copia del informe y guarda en el archivo para generar expediente.

X. Diagrama de Flujo.



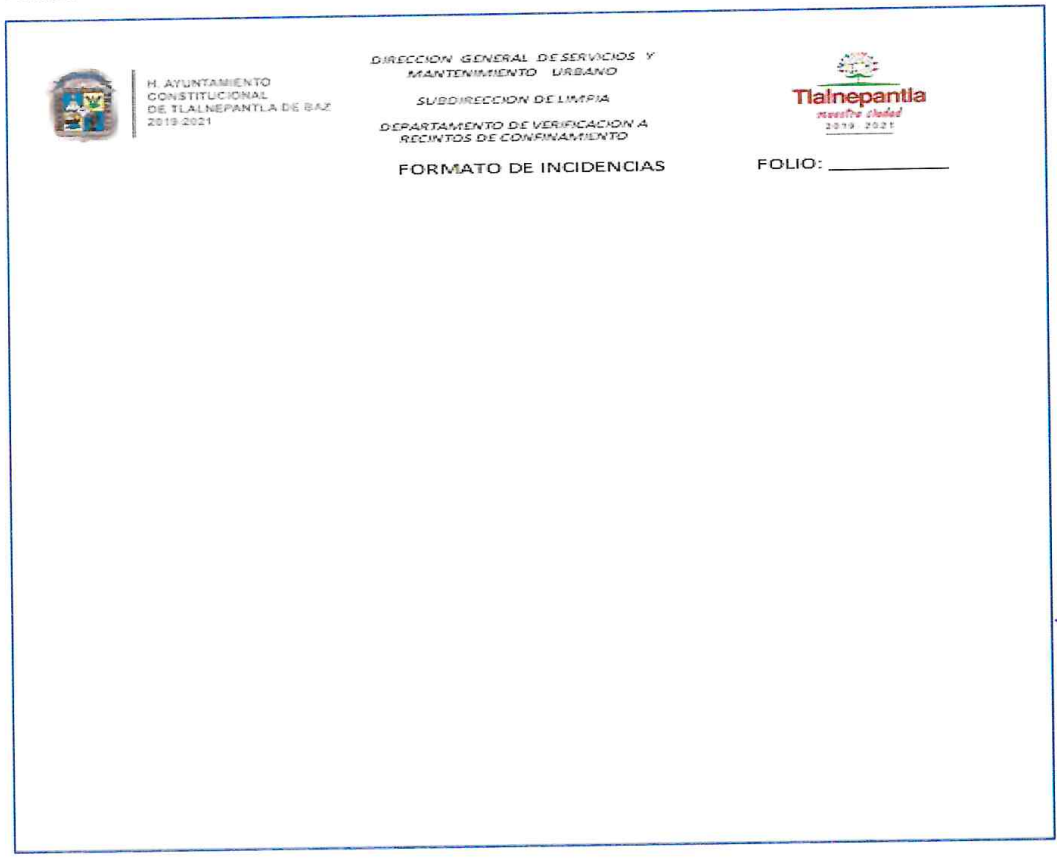

JEFE DEDEPARTAMENTO DE VERIFICACION A RECINTOS DE CONFINAMIENTO
SUPERVICIÓN NORMATIVA Y OPERATIVA
EMPRESA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
A
10
Recibe Check List, elabora Reporte y entrega al Jefe del Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento
11
Recibe Reporte Elaborado por el Auxiliar Administrativo, Firma, Sella y entrega a la Dirección
12
Entrega Copia al Auxiliar Administrativo para archivo y elavoración del Reporte
13
Recibe copia del Reporte y Archiva, Elabora Informe, Entrega al Jefe de Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento
14
Recibe Informe Sella, Firma y Entrega a la Dirección
15
Genera copia del Informe y Entrega al Auxiliar Administrativo para guardar en el Archivo
16
Recibe Copia del Informe y Guarda en el Archivo para Generar Expediente
FIN

XI. Medición.

Nombre del indicador	Descripción	Formula	Periodicidad
Supervisar la operación del Relleno Sanitario Municipal.	Mide el cumplimiento de la NOM083 para la operación del Relleno Sanitario Municipal RSM.	[Operación del Relleno Sanitario Municipal que corresponde supervisar. / Operación del Relleno Sanitario Municipal supervisado.] X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos.

Formato de Incidencias 01RSM.


H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO URBANO

SUBDIRECCION DE LIMPIA

DEPARTAMENTO DE VERIFICACION A RECINTOS DE CONFINAMIENTO

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FORMATO DE INCIDENCIAS

FOLIO: _____

Información Requerida.	Instrucción.
Número de incidencia.	Se pondrá el número de folio consecutivo correspondiente.
Descripción de lo sucedido.	Se hará una narración de lo sucedido, señalando lugar, fecha, hora y personal involucrado.
Evidencia fotográfica.	Se adjuntará la evidencia fotográfica, para su mejor interpretación.

Formato de Check List 02RSM.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz 2019 - 2021.
Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

FORMATO DE INSPECCION DIARIA

Fecha: _____
Turno: _____
Folio: _____

Equipamiento	Bien	Regular	Malo	Observaciones
• Caseta de vigilancia.				
• Caminos al frente de vertido.				
• Camino perimetral.				
• Cerca perimetral y puerta de acceso.				
• Estado de las Bermas.				
• Báscula.				
• Cortina arbórea en la franja de amortiguamiento				
• Laguna de lixiviados.				
• Pozos de captación de lixiviados.				
• Chimeneas de biogás.				
• Frente de vertido.				
• Cobertura diaria del frente de vertido.				
• Tiempo de vertido de camiones (Residuos sólidos).				
• Almacenes para combustibles y lubricantes.				
• 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.				
• Cunetas pluviales.				
• Oficinas.				
• Equipos para la operación del relleno sanitario. (Bitácora y máquinaria).				
• OBSERVACIONES GENERALES.				

Supervisor

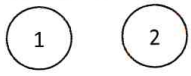
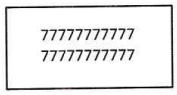
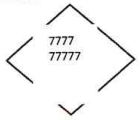
Jefe de Departamento

Información Requerida.	Instrucción.
Fecha.	Se pondrá la fecha día, mes y año en que se levanta el Check List
Número de folio.	Se pondrá el número de folio correspondiente.
Estado de las observaciones.	Se realizará el llenado en las casillas Bien, Regular o Malo, marcando con una X del formato.
Observaciones detectadas.	Se anotará si existieran observaciones en el equipamiento que dispone el Relleno Sanitario.
Generales.	Se describirá las observaciones detectadas de forma general, (Cumplimiento o incumplimiento) de la empresa, en las Instalaciones y/o su operación del Relleno Sanitario Municipal.
Firma del supervisor.	Se anotará el nombre del supervisor responsable y su firma.
Firma del Jefe de Departamento.	Se pondrá el nombre y firma del Jefe de Departamento.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez. Encargado de Coordinar la Actualización del Manual de Procedimientos.	**C. Juan José Huerta Muñoz.** Subdirector de Limpia.	**Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo.** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Nombre, Puesto y Firma.	**Nombre, Puesto y Firma.**	**Nombre, Puesto y Firma.**

4. Simbología.

Símbolo	Significado
	Marca el 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

5. Registro de Ediciones.

Número de edición	Fecha	Descripción de la modificación	Página
Segunda edición.	Julio 2020.	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2020; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, 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 514

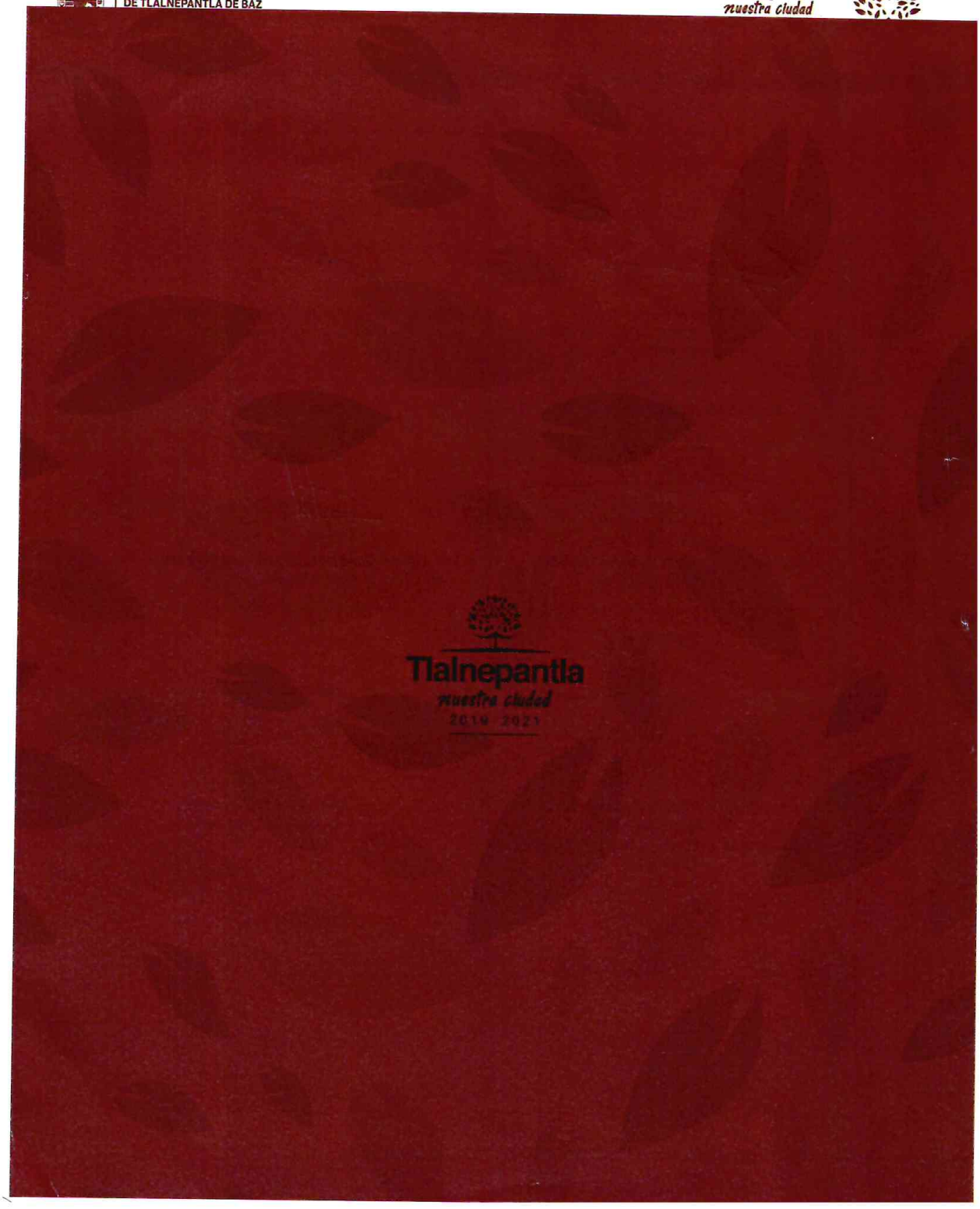
6. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del representante de la Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.
  - Enlace Administrativo.
- Subdirección de Servicios Comunitarios, Alumbrado Público y Vialidades.
  - Coordinación de Iluminación.
  - Coordinación de Espacios Públicos.
    - Departamento de Bacheo y Señalización Vial.
    - Departamento de Panteones.
    - Departamento de Mantenimiento a Escuelas.
- Subdirección de Limpia.
    - Departamento de Recolección de Residuos.
    - Departamento de Barrido.
    - Departamento de Verificación a Recintos de Confinamiento.

7. Validación del Manual.

Autorizó **Lic. Raciel Pérez Cruz** Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México.	**Validó** **Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero** Contralora Interna Municipal.
Revisó en el Ámbito Jurídico **Dr. Guillermo García Cano Galindo** Consejero Jurídico.	**Coordinó** **Lic. Nancy América Estudiante Negrete** Oficial Mayor.
Elaboró **Dra. en Urb. Florian Rosa Martínez Perdomo** Directora de Servicios y Mantenimiento Urbano.	**Apoyó** **Arq. Jesús Alejandro Núñez Pérez** Dirección de Servicios y Mantenimiento Urbano.


Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 2021

Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México 2019 - 2021

C. Raciel Pérez Cruz
Presidente Municipal

C. Lourdes Jezabel Delgado Flores
Primera Síndica

C. Eduardo Guerrero Villegas
Segundo Síndico

C. Martha Elba Soto Mojica
Tercera Síndica

C. María de la Luz Hernández Camacho
Primera Regidora

C. Victor Manuel Pérez Ramírez
Segundo Regidor

C. Krishna Karina Romero Velázquez
Tercera Regidora

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez
Cuarto Regidor

C. Victoria Hernández Arellano
Quinta Regidora

C. Jorge Morales Jiménez
Sexto Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha
Séptima Regidora

C. Francisco Vicente Domínguez Ramírez
Octavo Regidor

C. Arleth Stephanie Grimaldo Osorio
Novena Regidora

C. Karen Aketzali Zamarripa Quiñones
Décima Regidora

C. Alonso Adrián Juárez Jiménez
Décimo Primer Regidor

C. Itze Lizbeth Nava López
Décima Segunda Regidora

C. Alina Alejandra Luna Gómez
Décima Tercera Regidora

C. Juan Andrés López Camacho
Décimo Cuarto Regidor

C. Irma Lorena Roa López
Décima Quinta Regidora

C. Silvia Téllez González
Décima Sexta Regidora

C. Miguel Ángel Bravo Suberville
Secretario del Ayuntamiento



www.tlalnepantla.gob.mx