



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS

TONATICO, ESTADO DE MÉXICO





INDICE

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
BASE LEGAL	4
Alumbrado Publico.....	5
Mantenimiento de Parques y Jardines.....	9
Recolección de Residuos Sólidos.....	14
Directorio Institucional	18
Validación	20





PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son los más demandados por la ciudadanía caracterizándose principalmente en el mantenimiento permanente y reparación de luminarias, recolección de basura, limpia de calles, poda de áreas verdes, así como el derribo de árboles, garantizando así la seguridad y salud de las personas.

Es por ello que la Dirección de Servicios Públicos a efecto de propiciar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo integral, ha elaborado el siguiente Manual de Procedimientos, con la finalidad de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizarán en cumplimiento de sus atribuciones, de las labores que se brindarán a la Ciudadanía en general.





OBJETIVO DEL MANUAL

El principal objetivo de este manual de procedimientos es presentar de una manera el funcionamiento de esta dirección de servicios públicos, al integrar de manera ordenada y a detalle todas y cada una de las operaciones que se realizarán durante el ejercicio 2025.

Planear, realizar, supervisar, controlar y mantener en condiciones óptimas de operación en la prestación de los servicios públicos municipales de alumbrado público, parques, jardines y áreas verdes municipales, limpieza, recolección, acarreo y disposición final de desechos sólidos no peligrosos.

BASE LEGAL





Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Capítulo IV, Título Quinto, artículo 115 fracción III, Inciso b, c, y g.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Título quinto, Capítulo Tercero, artículo 122. (Última Reforma Incorporada, 12 de octubre de 2017):

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulos Séptimo, Artículo 125 II, III, a) y B), VII

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos

Artículo 10

Bando Municipal Título decimo, Capítulo I, 68, Artículo 67

Alumbrado Publico

OBJETIVO





Mantener el buen funcionamiento del servicio de alumbrado público en calles y vialidades del territorio municipal.

FUNCIONES DE ALUMBRADO PÚBLICO

- Dirigir la prestación del servicio de alumbrado público, bajo la coordinación de la Cuarta Regiduría.
- Establecer las acciones pertinentes a fin de mejorar el sistema de alumbrado público y al ahorro de energía.
- Proporcionar el mantenimiento del alumbrado público, consistente en cambios y reparación de lámparas.

ALCANCE

Aplicable para todas las luminarias de alumbrado público dentro de los límites territoriales del municipio.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos es el responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y operativo, canalizar las solicitudes para su realización.





PROCEDIMIENTO

DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS	Supervisar que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna y que sean atendidas
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, canalizarlas al área correspondiente, informar al director sobre las solicitudes realizadas y pendientes
AUXILIAR OPERATIVO	Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Física	Interpone reporte de Alumbrado verbal





	"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"	
2	Auxiliar Administrativo	Recibe reporte verbal y/o por escrito, registra notificar al Director de Servicios Públicos
3	Director de Servicios Públicos	Recibe reporte, programa y pasa informe al auxiliar operativo para su atención
4	Auxiliar Operativo	Realiza el servicio solicitado y hace un registro de sus actividades para el reporte correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO





RESULTADOS: Funcionamiento correcto de Alumbrado Público

Mantenimiento de Parques y Jardines

OBJETIVO

Proporcionar espacios verdes para el esparcimiento, la recreación y el disfrute de la naturaleza, así como contribuir a la conservación del medio ambiente y mejorar la calidad de vida de la población.

FUNCIONES DE PARQUES Y JARDINES





- Ejecutar, vigilar y supervisar jardines, mantenimiento de las áreas verdes ubicadas en espacios municipales; así como mantenimiento de área verde del boulevard carretera Ixtapan Tonalico.
- Ejecutar el derribo y poda de árboles (espacios públicos) cuando la Dirección de Ecología y Medio Ambiente así lo determine previo a dictamen emitido por el Coordinador Municipal de Protección Civil, Gestión Integral del Riesgo y Bomberos.
- Retirar el material producto de la poda y/o derribo.
- Dar diariamente limpieza y mantenimiento a los parques y jardines como las plazas públicas (barrer, limpiar, cortar pasto, podar árboles, etc.).

ALCANCE

Los parques y jardines públicos dentro de los límites territoriales del municipio, así como el boulevard carretera Ixtapan Tonalico.

RESPONSABILIDADES

La dirección de Servicios Públicos, conservará en óptimas condiciones y dará mantenimiento a los parques y jardines del territorio Municipal, para mantener una buena imagen del Municipio.

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia.

Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado.



PROCEDIMIENTO

DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS	Supervisar que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna y que sean atendidas
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, canalizarlas al área correspondiente, informar al director sobre las solicitudes realizadas y pendientes



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

AUXILIAR OPERATIVO

Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

DESARROLLO

PERSONA FISICA

1.- Presentar una solicitud por escrito, con los siguientes datos:

- Nombre completo del solicitante
- Agregar domicilio para oír y recibir notificaciones
- Número de Teléfono fijo y/o celular
- Anexar una copia simple de su INE
- Croquis de localización

DE LA PODA O TALA DE ARBOLES

1.- La persona física deberá obtener la autorización por parte de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente, la cual será dirigida al Director de Servicios Públicos para ser ejecutada.

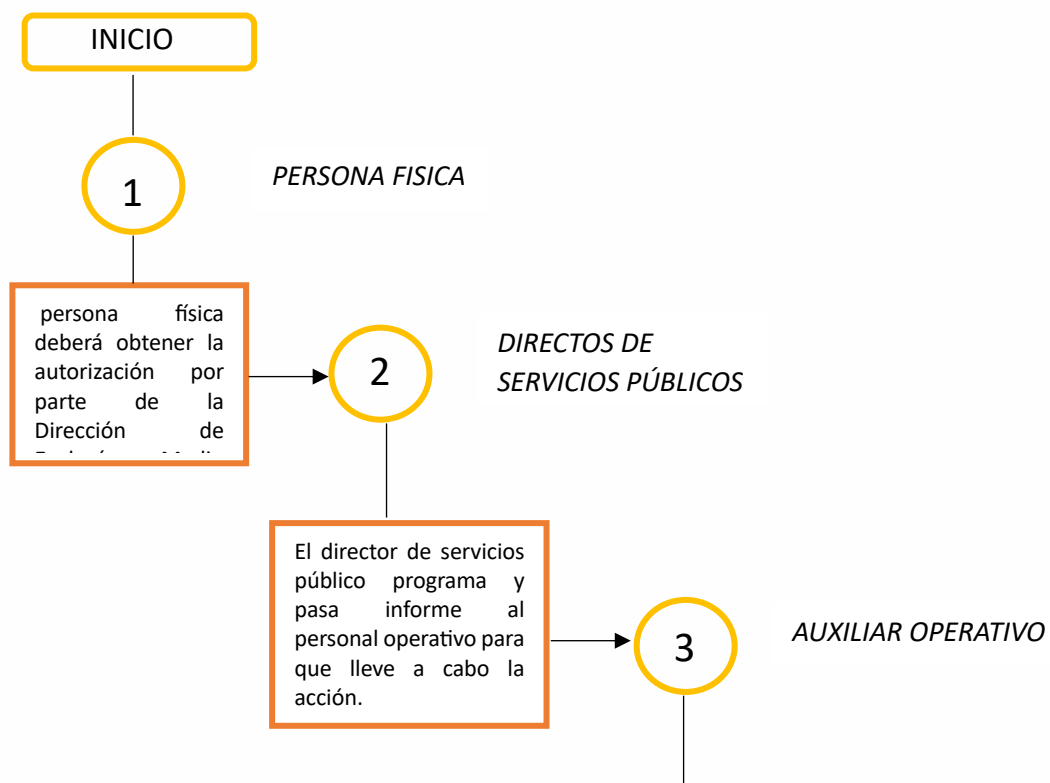




2.- El director de servicios público programa y pasa informe al personal operativo para que lleve a cabo la acción.

3.- El Personal operativo ejecuta la acción solicitada.

DIAGRAMA DE FLUJO





El Personal operativo
ejecuta la acción
solicitada.

RESULTADOS: Mejoramiento de la imagen urbana de nuestro municipio.

Recolección de Residuos Sólidos

OBJETIVO

Disminuir el impacto negativo del medio ambiente y salud pública, manejo adecuado de recolección de residuos sólidos, evitar la acumulación de residuos en las calles, proteger el medio ambiente para prevenir enfermedades y conservar los recursos naturales.

Los residuos sólidos generados en la institución serán recolectados, transportados y llevados hasta su disposición temporal. Mediante la reducción, reutilización y el reciclaje se aprovecharán al máximo logrando así optimizar los recursos en concordancia con las normas ambientales mexicanas y el desarrollo sostenible generando una cultura en la población.

ALCANCE

Aplicable dentro de los límites del territorio municipal.

FUNCIONES DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS



- Brindar un buen servicio de recolección de residuos sólidos.
- programar y coordinar las actividades operativas de las rutas de recolección de desechos sólidos domiciliarios e instancias públicas dentro del territorio municipal.
- Realizar el recorrido por las calles y comunidades del territorio municipal de acuerdo al cronograma.
- mantener en buen estado las unidades de recolección.
- Regular e Inspeccionar el servicio del basurero, observando que se dé cumplimiento a las normas vigentes.

Características de los Residuos Sólidos Urbanos

Los RSU están compuestos por una variedad de materiales, incluyendo:

Orgánicos: Restos de comida, jardinería.

Papel y cartón: Periódicos, revistas, embalajes.

Plástico: Envases, bolsas, juguetes

Metales: Latas, envases.

Vidrio: Envases, frascos, botellas.

PROCEDIMIENTO

- El Director de Servicios Públicos realiza el rol calendarizado de recorrido para los camiones recolectores.
- Se habilitan espacios donde los ciudadanos pueden llevar sus residuos separados para su posterior recolección.



- De acuerdo al rol calendarizado establecido, lleva a cabo el recorrido por las diferentes calles de la Cabecera Municipal y sus comunidades

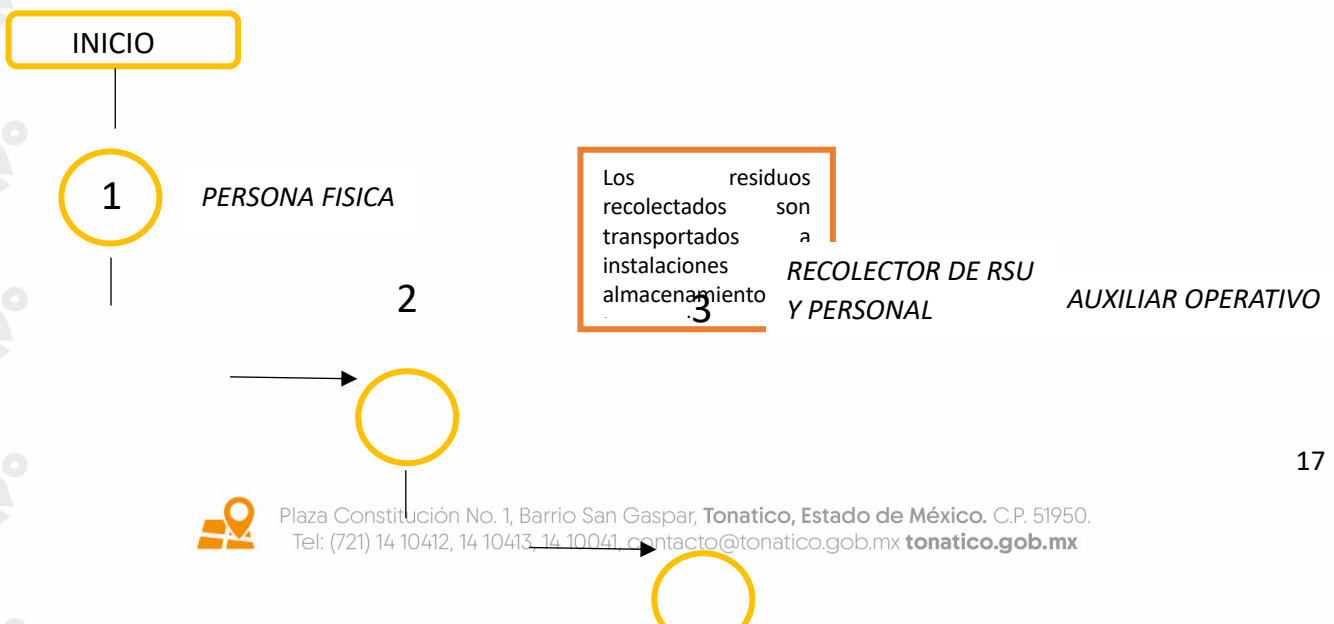
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Persona Física	saca la basura (RSU) al sitio habilitado (esquina de la calle)
2		Los camiones recolectores pasan por los puntos de recolección autorizados para recoger los residuos sólidos urbanos.
3		Los residuos recolectados son transportados a instalaciones de almacenamiento temporal.
4		Después de tres días aproximadamente, se llevan los residuos a su sitio final.

DESARROLLO





DIAGRAMA DE FLUJO





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

saca la basura
(RSU) al sitio
habilitado (esquina
de la calle)

**RECOLECTOR DE RSU Y
PERSONAL OPERATIVO**

Los camiones
recolectores pasan
por los puntos de
recolección
autorizados para
recoger los residuos
sólidos urbanos.

Después de tres días
aproximadamente,
se llevan los residuos
a su sitio final.

RESULTADOS: Limpieza de calles, avenidas y espacios públicos.

Directorio Institucional

**C. CESAR HERNANDO FUENTES DOMIGUEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**

**LIC. EN ADM. BRENDA GUADARRAMA BELTRAN
SÍNDICO MUNICIPAL**

**C.ISSARCHAR SANDOVAL RIVERA
PRIMER REGIDOR**

LIC. EN ECONOMIA ANAHI JARAMILLO DOMINGUEZ





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

SEGUNDO REGIDOR

**LIC. EN ENFER. DIEGO TOMAS LOPEZ LOPEZ
TERCER REGIDOR**

**CLIC. EN PSIC. MARIA GUADALUPE LOPEZ GARCIA.
CUARTO REGIDOR**

**LIC. EN ENFER. MAYRA MORALES GOMEZ
QUINTO REGIDOR**

**C. ARACELI GUADARRAMA VAZQUEZ
SEXTO REGIDOR**

**EN LA LIC. ENFER. JUAN GORDILLO ACOSTA
SÉPTIMO REGIDOR**

**LIC. ROSA MARIA GARCIA LEGUIZAMO
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL**





Validación

LO TENDRÁ ENTENDIDO EL PRESIDENTE MUNICIPAL DE TONATICO, ESTADO DE MÉXICO, HACIENDO QUE SE PUBLIQUE Y SE DÉ EL DEL CUMPLIMIENTO.

APROBADO EN LA SALA DE CABILDOS DEL PALACIO MUNICIPAL, UBICADO EN CALLE PALACIO MUNICIPAL SIN NÚMERO, COLONIA CENTRO DEL MUNICIPIO DE TONATICO, ESTADO DE MÉXICO, A LOS TREINTA DIAS DEL MES DE JUNIO DE DOS MIL VEINTICINCO, ESTANDO PRESENTES C. CESAR HERNANDO FUENTES DOMÍNGUEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, LIC. EN ADM. BRENDA GUADARRAMA BELTRÁN, SÍNDICO MUNICIPAL C. ISSARCHAR SANDOVAL RIVERA, PRIMER REGIDOR, LIC. EN ECONOMÍA ANAHI JARAMILLO DOMÍNGUEZ, SEGUNDO REGIDOR, LIC. EN ENFER. DIEGO TOMAS LÓPEZ LÓPEZ, TERCER REGIDOR, LIC. EN PSIC. MARÍA GUADALUPE LÓPEZ GARCÍA., CUARTO REGIDOR, LIC. EN ENFER. MAYRA MORALES GÓMEZ, QUINTO REGIDOR, C. ARACELI GUADARRAMA VÁZQUEZ SEXTO REGIDOR EN LA LIC. ENFER. JUAN GORDILLO ACOSTA, SÉPTIMO REGIDOR. LIC. ROSA MARÍA GARCÍA LEGUIZAMO SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TONATICO.

POR LO TANTO, MANDO QUE SE PUBLIQUE EN LA GACETA MUNICIPAL Y LA PÁGINA WEB OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO, PARA QUE CIRCULE, SE OBSERVE Y SE DÉ EL DEBIDO CUMPLIMIENTO.

TONATICO, ESTADO DE MÉXICO.

**DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS
C. OMAR HERNANDEZ AYALA**



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ELABORADO POR
C. ANTONIA ALVAREZ MORALES

REVISÓ

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS
C. OMAR HERNANDEZ AYALA

APROBO
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS
C. OMAR HERNANDEZ AYALA

