



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO.



JUNIO 2019



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

© H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, 2019 – 2021.

Contraloría Interna Municipal
Avenida Adolfo López Mateos, Número 72,
Barrio Señor de los Milagros,
Melchor Ocampo, Estado de México.
Palacio Municipal
Teléfonos: 58 78 07 42, 58 78 01 11 Ext. -----

Dirección de Contraloría Interna Municipal
Junio del 2019
Impreso y Hecho en Melchor Ocampo,
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.
I. Presentación	9
II. Objetivo General	9
III. Procedimientos	10
1. Dirección de Servicios Públicos	
1.1. Coordinación de Limpieza y Transporte	
1.1.1 Limpia de calles y Espacios Públicos	
1.2. Coordinación de Parques Jardines y Panteones	
1.2.1 Mantenimiento a Parques y Jardines	
1.2.2 Mantenimiento a Boulevard	
1.2.3 Mantenimiento a Panteones	
1.3. Coordinación de Alumbrado Público	
1.3.1 Mantenimiento de luminarias	
1.3.2 Reemplazo de luminarias	



IV. Validación

V. Hoja de Actualización de Procedimiento

I. Presentación

La Dirección de Servicios Públicos conduce sus acciones con base a lo establecido, en la ley orgánica municipal del Estado de México, bando municipal, plan de Desarrollo municipal, programas que deriven presupuesto autorizado por el ayuntamiento y demás disposiciones legales aplicables, así como los acuerdos emitidos por el Presidente Municipal y Cabildo.

El Director titular de la Dirección y las diversas áreas tiene como principal función la planeación organización, ejecución, supervisión y evaluación, así como dirigir al personal relacionado en las actividades a realizarse todas las personas y áreas que conforman la dirección de Servicios Públicos cuentan con el material y herramienta necesaria para el buen funcionamiento y desempeño de las actividades encomendadas.

Llevar acabo la mejora continua del Servicio de Alumbrado Público, así como ampliación de electrificaciones, el mantenimiento y conservación de las áreas verdes, y el Servicio de Panteones.

II. Objetivo General

Supervisar y dar mantenimiento del Alumbrado Público, brindar la atención y asesoría a los ciudadanos de este Municipio, referente al servicio de Energía Eléctrica. Así como el mantenimiento de las diferentes áreas administrativas así como los edificios públicos; para los parques y jardines, dar mantenimiento y conservar en condiciones apropiadas las áreas verdes, plazas avenidas y



principales vialidades del municipio. Atender, y brindar información adecuada y correcta a los ciudadanos como lo requieran.

I. Procedimientos

1. Nombre del Procedimiento
2. Objetivo
3. Alcance
4. Referencias
5. Responsabilidades.
6. Definiciones
7. Insumos
8. Resultados
9. Políticas
10. Desarrollo
11. Diagramación
12. Medición
13. Formatos e instructivos
14. Simbología
15. Registro de Ediciones
16. Distribución
17. Validación



Coordinación de Limpieza y Transporte

1. Nombre del Procedimiento

Limpia de calles y Espacios Públicos

2. Objetivo

Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para el manejo, tratamiento y disposición de desechos sólidos, estableciendo esquemas que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, proporcionando una mejor calidad de vida de la población.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Bando Municipal de Melchor Ocampo, publicado el día 5 de Febrero del 2019: Artículo 52 y 53.

Código de la biodiversidad del Estado de México. 13 de mayo 2005: Libro cuarto: Artículos 4.7 fracción XI; 4.12 fracción VI; 4.22; 4.23; 4.56 fracción I; 4.67; 4.69

5. Responsabilidades

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

El director deberá:



- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente a la Presidenta Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Limpieza y Transporte deberá:

- Barrer, limpiar y pintar todas las calles, guarniciones y banquetas de todo el municipio.
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Verificar que se realice el barrido diario en las calles y edificios públicos del municipio.
- Apoyar en las faenas de limpieza que se lleven a cabo en el municipio.

6. Definiciones

Guarniciones: es el elemento que trabaja estructuralmente, es decir es colado que contiene la losa de la banqueta que por lo general se pinta de amarillo o blanco.

Coordinación Medular: es fundamental y constituye la base, soporte y parte esencial de la cosa que se expresa.



7. Insumos

- Chalecos tipo brigadista.
- Carretillas
- Escobas de plástico
- Escobas de vara
- Palas
- Carros donde se colocan los tambos de basura
- Guantes

8. Resultados

Limpia de calles y Edificios Públicos

9. Políticas

- Si algún ciudadano requiere o necesita la limpia de algún terreno, es necesario que el ciudadano realice su petición dirigido al director de esta dependencia, así como el permiso del dueño de dicho terreno por escrito y la copia de su credencial de ambas personas.
- Cuando un ciudadano quiera llevar a cabo una jornada de limpieza, de igual manera tendrá que realizar un escrito dirigido al director de área y con copia de credencial del ciudadano (si es posible anexar firma de vecino para dar más formalidad al oficio).
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- Las peticiones se llevaran a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.



10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinador	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinador	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Director	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador
9	Administrado	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.



11. Diagramación

12. Medición

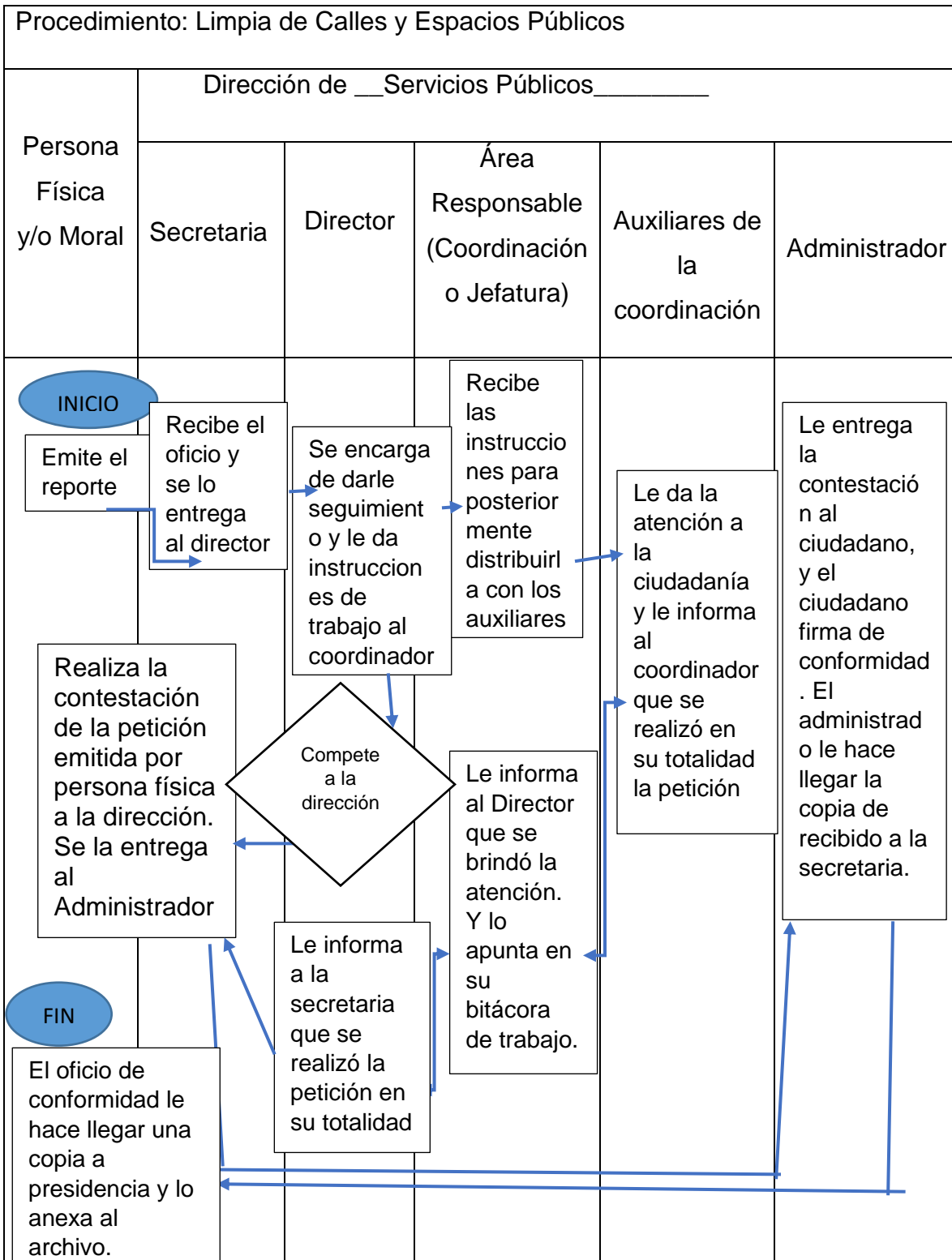
817.00 Kilómetros alcanzados en el trimestre

817.00 kilómetros programados en el trimestre

100%



13. Formatos e instructivos





FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2019

C. HIGINIO RODRIGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme en la realización de una faena en la calle: _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que _____

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

Tel:



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A ___ DE _____ DEL 2019.

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2019
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____

C. _____

Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día ___ de _____ del año en curso, solicitando _____ en la calle _____. Le comunico que se realizó la petición en su totalidad como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

C. HIGINIO RODRÍGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

COORDINACIÓN DE LIMPIEZA Y TRANSPORTE

Nombre de la actividad: _____





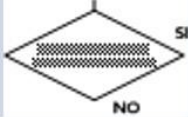


Calle: _____

Localidad _____

Observaciones de actividad:
(Anexar fotografías de actividad)



14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Servicios Públicos
- 4.- Coordinación o Jefatura de Limpieza



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

16. Validación

Elaboró

**Lic. Rubén Rodríguez
Escalona**
Auxiliar administrativo

Revisó

**C. Higinio Rodríguez
Alfaro**
Director de Servicios
Públicos

Aprobó

**C. Rigoberto Malaquías
Alfaro Bautista**
Coordinador de limpieza



Coordinación de Parques Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento a parques y jardines

2. Objetivo

Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, centros comerciales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Bando Municipal de Melchor Ocampo, publicado el día 5 de Febrero del 2019: Artículo 52.

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.



- Informar diariamente a la Presidenta Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Parques Jardines y Panteones deberá:

- Dar diariamente limpieza y mantenimiento a los parques y jardines como las plazas públicas (barrer, limpiar, pintar, cortar pasto, podar árboles, etc.).
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la cuadrilla asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.
- Verificar que los parques y jardines siempre se encuentren en buen estado.

6. Definiciones

Cuadrilla: conjunto de personas que realizan juntos un mismo trabajo.

7. Insumos

- Chalecos tipo brigada
- Guantes
- Tijeras para cortar pasto
- Mosquitos
- Rastrillos
- Escobas de vara



- Escobas de plástico

8. Resultados

Mantenimiento a Parques y Jardines

9. Políticas

- Se reciben oficios y atención a escuelas o instituciones públicas que requieren de poda de pasto, desrame de árboles y poda de estos.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- Las peticiones se llevaran a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.



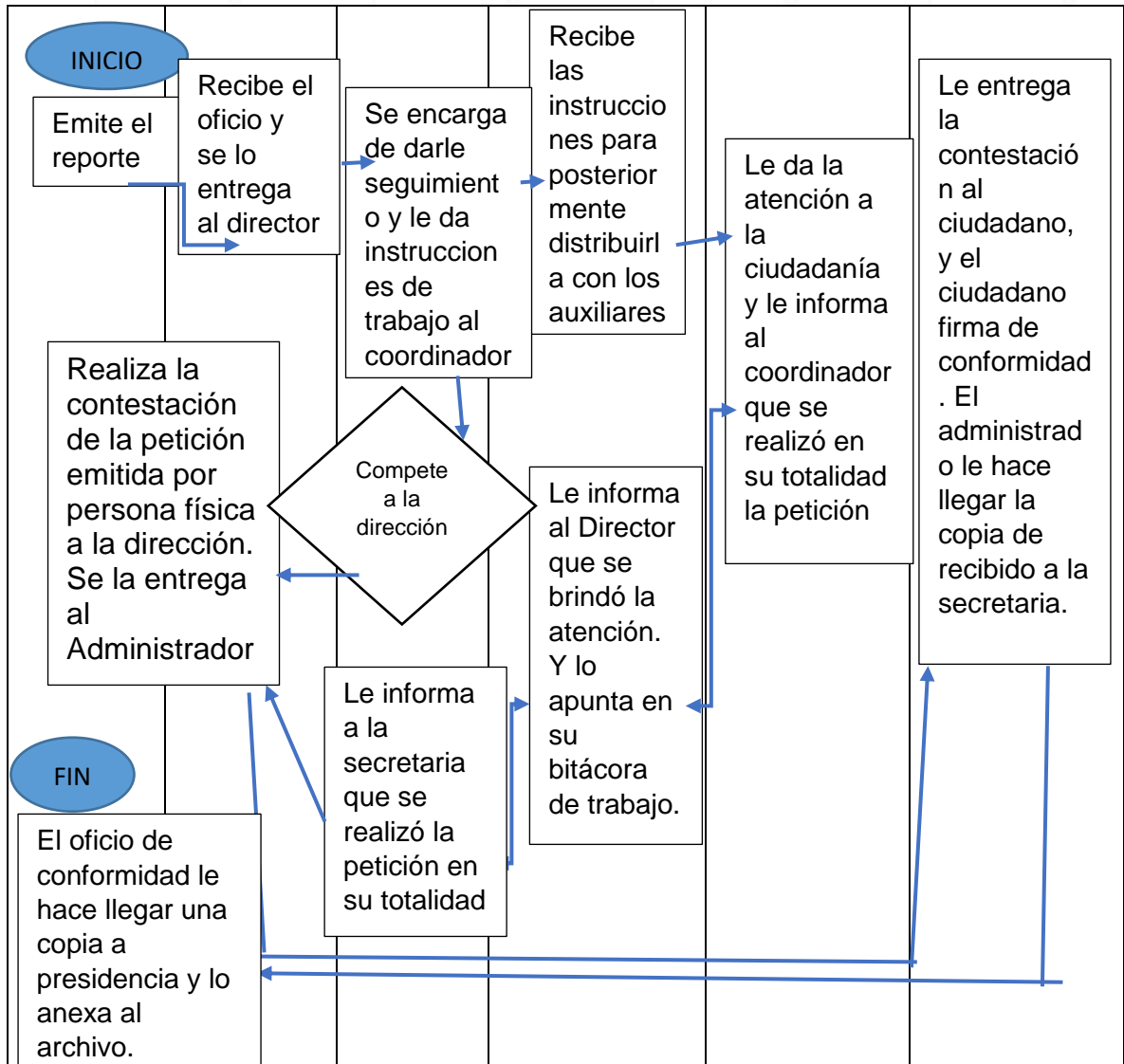
10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Parques y Jardines		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinador	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinador	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Director	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador
9	Administrado	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.



11. Diagramación

Procedimiento: Mantenimiento a parques					
Persona Física y/o Moral	Dirección de __ Servicios Públicos _____				
	Secretaria	Director	Área Responsable (Coordinación o Jefatura)	Auxiliares de la coordinación	Administrador



12. Medición

90 mantenimientos programados en el trimestre a parques y jardines

90 mantenimientos alcanzados en el trimestre a parques y jardines

100%

13. Formatos e instructivos



FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2019

C. HIGINIO RODRIGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la poda de _____ en: _____ de la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que _____

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

Tel:



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A ____ DE ____ DEL 2019.

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2019
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
C. _____ **Melchor Ocampo**
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día ____ de ____ del año en curso, solicitando _____ en _____. Le comunico que se realizó la petición en su totalidad como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

C. HIGINIO RODRÍGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.



HAYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



HAYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Nombre de la
actividad: _____








Calle: _____

Localidad _____

Observaciones de actividad:
(Anexar fotografías de actividad)



14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Servicios Públicos
- 4.- Coordinación o Jefatura de Parques Jardines y Panteones



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

16. Validación

Elaboró

**Lic. Rubén Rodríguez
Escalona**
Auxiliar administrativo

Revisó

**C. Higinio Rodríguez
Alfaro**
Director de Servicios
Públicos

Aprobó

C. Irais Laureano Jose
Coordinador de parques
jardines y panteones.



Coordinación de Parques Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento a Boulevard

2. Objetivo

Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, centros comerciales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Bando Municipal de Melchor Ocampo, publicado el día 5 de Febrero del 2019: Artículo 52.

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.



- Informar diariamente a la Presidenta Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Parques Jardines y Panteones deberá:

- Dar diariamente limpieza a los Boulevares del municipio (barrer, podar árboles, corte de césped, regado diario etc.).
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la cuadrilla asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.
- Verificar que los 3 Boulevares siempre se encuentren en buen estado.

6. Definiciones

Boulevard: es una calle o avenida arboleada que se destaca por ser muy ancha. También se llama boulevard al paseo que se encuentra en medio de este tipo de calles.

7. Insumos

- Chaleco tipo brigada
- Guantes
- Tijeras para cortar pasto
- Mosquitos



- Rastrillos
- Escobas de plástico
- Escobas de vara

8. Resultados

Mantenimiento a Boulevard

9. Políticas

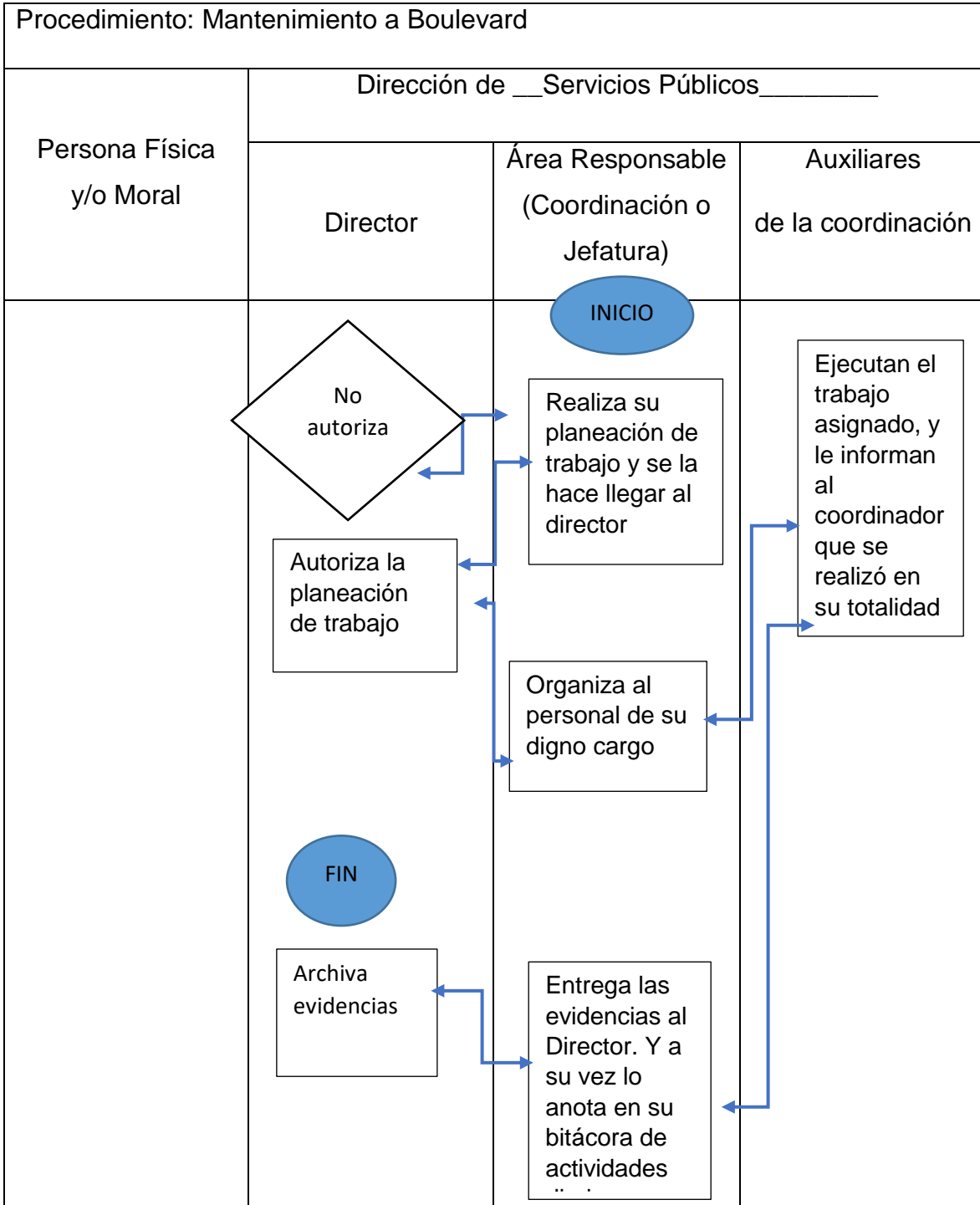
- El coordinador es el encargado de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento de los Boulevares ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Boulevard		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Coordinador	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar al director
2	Director	Autoriza la planeación de trabajo
3	Coordinador	Organiza al personal de su digno cargo
4	Auxiliar de coordinación	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan al coordinador que se realizó en su totalidad
5	Coordinador	Entrega las evidencias al Director. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.
6	Director	Recibe evidencias y las archiva



11. Diagramación





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

12. Medición

13 Mantenimientos programados a Boulevard en el trimestre

13 Mantenimientos alcanzados a Boulevard en el trimestre

100%

13. Formatos e instructivos

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Nombre de la actividad: _____

Calle: _____


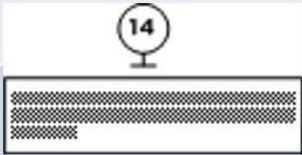

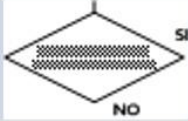


Localidad: _____

Observaciones de actividad:

(Anexar fotografías de actividad)



14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Servicios Públicos
- 4.- Coordinación o Jefatura de Parques Jardines y Panteones



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

16. Validación

Elaboró

**Lic. Rubén Rodríguez
Escalona**
Auxiliar administrativo

Revisó

**C. Higinio Rodríguez
Alfaro**
Director de Servicios
Públicos

Aprobó

C. Irais Laureano Jose
Coordinador de parques
jardines y panteones.



Coordinación de Parques Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento a Panteones

2. Objetivo

Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, centros comerciales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Bando Municipal de Melchor Ocampo, publicado el día 5 de Febrero del 2019: Artículo 52.

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

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



Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.

- Informar diariamente a la Presidenta Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Parques Jardines y Panteones deberá:

- Dar diariamente limpieza a los 3 panteones del municipio (barrer, corte de césped, sacar flor seca, pintar piletas, etc.).
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.
- Verificar que los 3 panteones siempre se encuentren en buen estado.

6. Definiciones

Refrendo: es un verbo que se refiere a la acción de aprobar, confirmar o autorizar algo. Por lo general hace mención a la aprobación de un documento por parte de un individuo.

7. Insumos

- Chaleco tipo brigada
- Guantes
- Tijeras para cortar pasto
- Mosquitos



- Rastrillos
- Escobas de plástico
- Escobas de vara

8. Resultados

Mantenimiento a Panteones

9. Políticas

- El coordinador es el encargado de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento diario de los 3 panteones ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.
- Se recoge la basura del panteón una vez a la semana

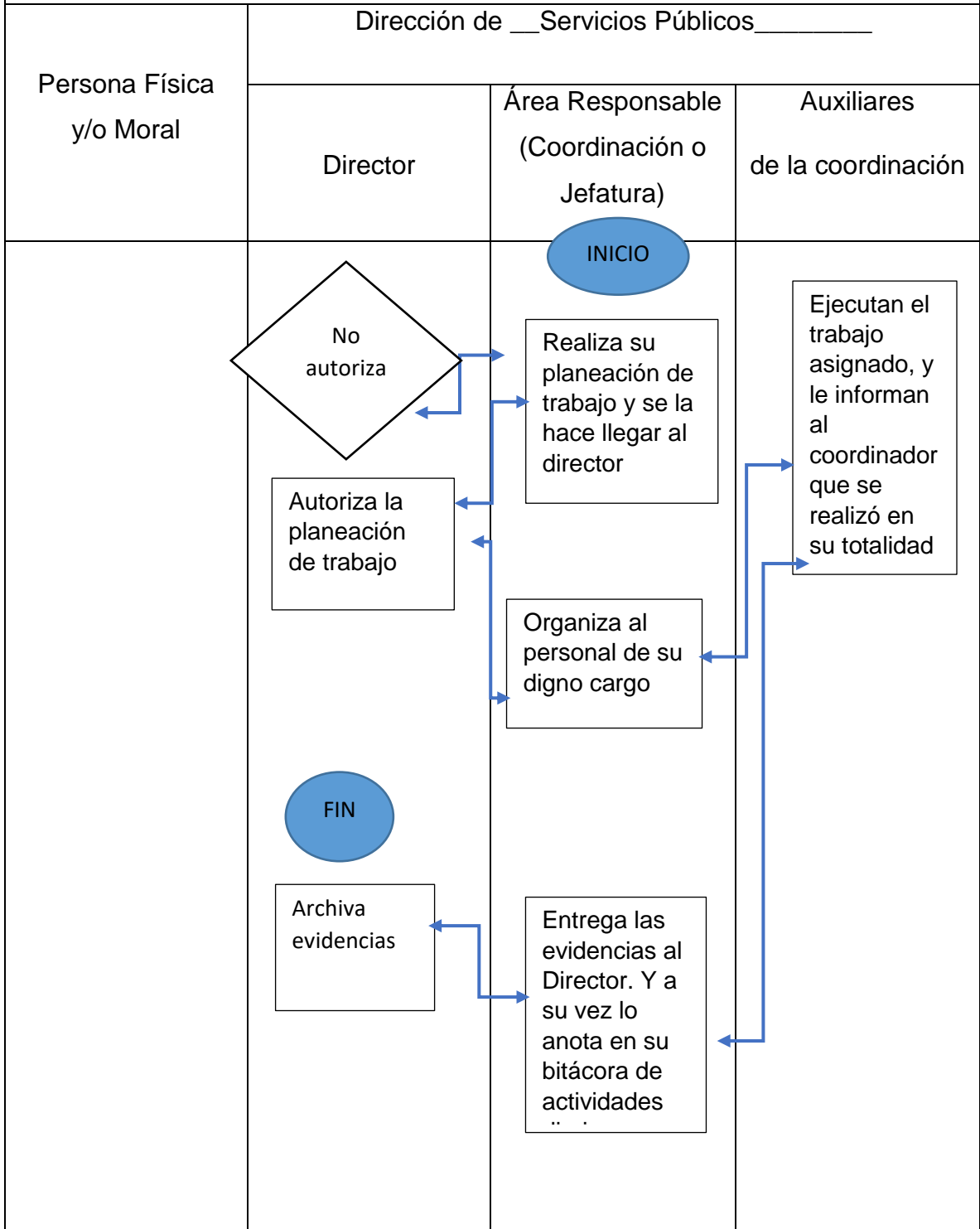
10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Panteones		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Coordinador	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar al director
2	Director	Autoriza la planeación de trabajo
3	Coordinador	Organiza al personal de su digno cargo
4	Auxiliar de coordinación	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan al coordinador que se realizó en su totalidad
5	Coordinador	Entrega las evidencias al Director. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.
6	Director	Recibe evidencias y las archiva

11. Diagramación



Procedimiento: Mantenimiento a Panteones





12. Medición

90 Mantenimientos programados a panteones en el trimestre

90 Mantenimientos alcanzados a panteones en el trimestre

100%





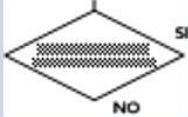


13 Formatos e instructivos

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR

		<p>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018</p>	
Dirección de Servicios Públicos.		Fecha: _____	
COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES			
Nombre de la actividad: _____			
Calle: _____			
Localidad: _____			
Observaciones de actividad: (Anexar fotografías de actividad)			



14 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

15 Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Servicios Públicos
- 4.- Coordinación o Jefatura de Parques Jardines y Panteones



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

16 Validación

Elaboró

**Lic. Rubén Rodríguez
Escalona**
Auxiliar administrativo

Revisó

**C. Higinio Rodríguez
Alfaro**
Director de Servicios
Públicos

Aprobó

C. Irais Laureano Jose
Coordinador de Parques
Jardines y Panteones.



Coordinación de Alumbrado Público

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento de luminarias

2. Objetivo

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Bando Municipal de Melchor Ocampo, publicado el día 5 de Febrero del 2019: Artículo 52.

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente a la Presidenta Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.



- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Alumbrado Público deberá:

- Reparar y dar mantenimiento a todo el alumbrado de calles y edificios públicos del Municipio para dar un excelente servicio a los ciudadanos.
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido y así mismo verificar que las luminarias queden en funcionamiento.

6. Definiciones

Fotoceldas: es una resistencia, cuyo valor en ohmios, varía ante las variaciones de la luz. Estas resistencias están construidas con un material sensible a la luz, de tal manera que cuando la luz incide sobre su superficie, el material sufre una reacción química, alterando su resistencia eléctrica.



7. Insumos

- Chalecos tipo brigada
- Lámparas
- Focos ahorradores
- Cable
- Fotoceldas
- Escaleras
- Guantes
- Pintura para los brazos de las luminarias
- Brochas
- Acrílico
- Cinta de aislar
- Transporte

8. Resultados

Mantenimiento de Luminarias

9. Políticas

- La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad.
- Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- Las peticiones se llevaran a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.



10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Luminarias		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinador	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinador	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Director	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador
9	Administrado	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

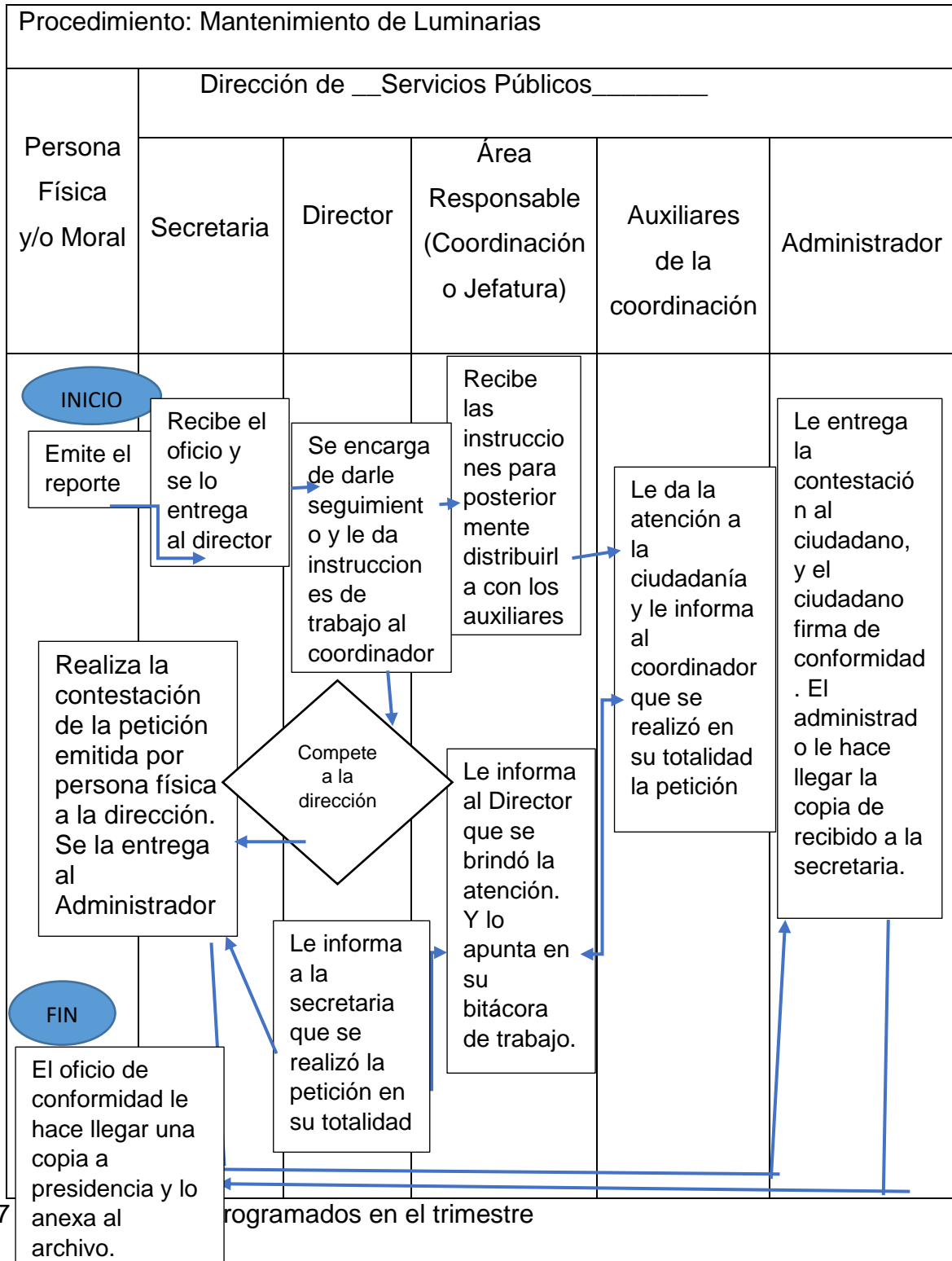


H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

11. Diagramación



12. Medición





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

127 Mantenimientos alcanzados en el trimestre

100%

13. Formatos e instructivos



FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2019

C. HIGINIO RODRIGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la instalación de () Luminarias para la calle _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que desde hace un tiempo estas no encienden

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

Tel:



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A ____ DE _____ DEL 2019.

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2019
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____

C. _____ **Melchor Ocampo**

Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día 07 Julio del año en curso, solicitando ____ luminarias para la calle _____. Le comunico que se realizó el mantenimiento en su totalidad dejando la luminaria en funcionamiento como usted lo solicitó.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

C. HIGINIO RODRÍGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

Coordinación de Alumbrado Público.

Nombre de la Actividad:

Dirección:


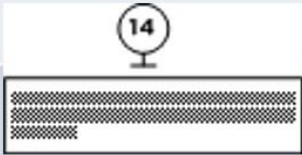

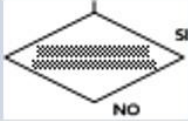


Localidad _____

Observaciones de actividad:

(Anexar fotografías de actividad)



14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Servicios Públicos
- 4.- Coordinación o Jefatura de Alumbrado Público



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

16. Validación

Elaboró

**Lic. Rubén Rodríguez
Escalona**
Auxiliar administrativo

Revisó

**C. Higinio Rodríguez
Alfaro**
Director de Servicios
Públicos

Aprobó

**C. Juan Guerrero
Guerrero**
Coordinador de
Alumbrado Público



Coordinación de Alumbrado Público

1. Nombre del Procedimiento

Reemplazo de luminarias

2. Objetivo

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Bando Municipal de Melchor Ocampo, publicado el día 5 de Febrero del 2019: Artículo 52.

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.



- Informar diariamente a la Presidenta Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Alumbrado Público deberá:

- Reemplazar todas las luminarias de calles y edificios públicos del Municipio que se encuentren sin funcionamiento y así dar un excelente servicio a los ciudadanos.
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido y así mismo verificar que las luminarias queden en funcionamiento.

6. Definiciones

Ohmios: Unidad de resistencia eléctrica en el Sistema Internacional de Medidas, equivalente a la resistencia eléctrica que da paso a una corriente de un amperio cuando entre sus extremos existe una diferencia de potencial de un voltio.

7. Insumos

- Chalecos tipo brigada
- Lámparas
- Focos ahorradores



- Cable
- Fococeldas
- Escaleras
- Guantes
- Pintura para los brazos de las luminarias
- Brochas
- Acrílico
- Cinta de aislar
- Transporte

8. Resultados

Reemplazo de Luminarias

9. Políticas

- La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad.
- Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- Las peticiones se llevaran a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano



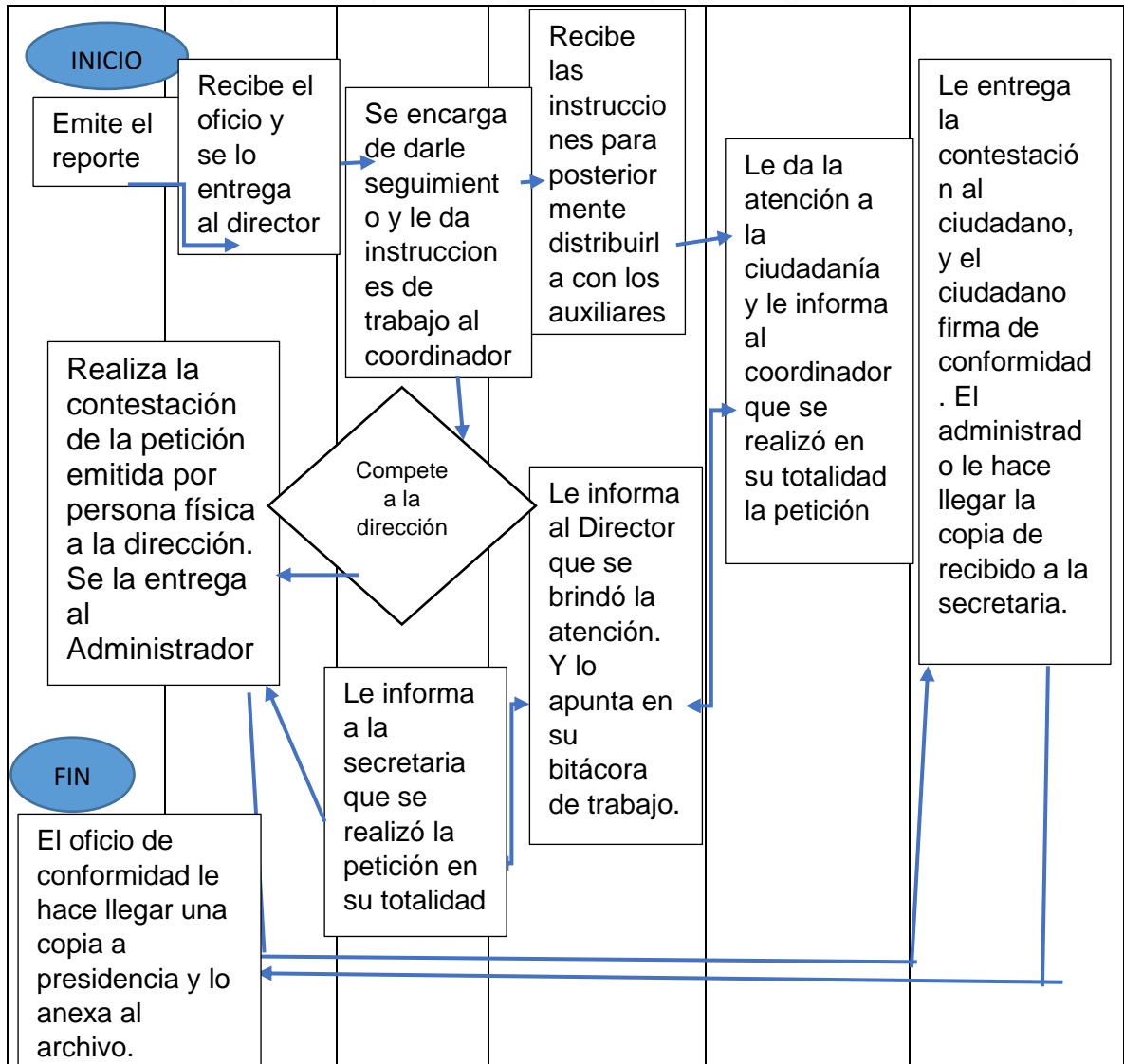
10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Parques y Jardines de Edificios Públicos		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinador	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinador	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Director	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador
9	Administrado	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.



11. Diagramación

Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos					
Persona Física y/o Moral	Dirección de __ Servicios Públicos _____				
	Secretaria	Director	Área Responsable (Coordinación o Jefatura)	Auxiliares de la coordinación	Administrador



12. Medición

125 Reemplazos de luminarias programados en el trimestre

350 Reemplazos de luminarias alcanzadas en el trimestre

225%



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

13. Formatos e instructivos



FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2019

C. HIGINIO RODRIGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la instalación de () Luminarias para la calle _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que desde hace un tiempo estas no encienden

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

Tel:



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A ____ DE _____ DEL 2019.

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2019
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
C. _____ **Melchor Ocampo**
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día 07 Julio del año en curso, solicitando _____ luminarias para la calle _____. Le comunico que se realizó el mantenimiento en su totalidad dejando la luminaria en funcionamiento como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

C. HIGINIO RODRÍGUEZ ALFARO.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

Coordinación de Alumbrado Público.

Nombre de la Actividad:

Dirección:


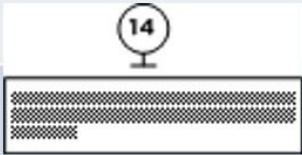

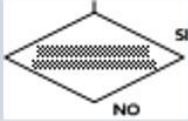


Localidad _____

Observaciones de actividad:

(Anexar fotografías de actividad)



14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Servicios Públicos
- 4.- Coordinación o Jefatura Alumbrado Público



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

16. Validación

Elaboró

**Lic. Rubén Rodríguez
Escalona**
Auxiliar administrativo

Revisó

**C. Higinio Rodríguez
Alfaro**
Director de Servicios
Públicos

Aprobó

Juan Guerrero Guerrero
Coordinador de
Alumbrado Público



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2019-2021

IV. Validación

Lic. Miriam Escalona Piña
Presidente Municipal Constitucional
De Melchor Ocampo, Estado de México

**Mtro. Francisco Manuel Núñez
Esquivel**
Secretario del H. Ayuntamiento

C. Higinio Rodríguez Alfaro
Director de Servicios Públicos



V. Hoja de Actualización de Procedimiento

Fecha de Actualización	Nombre del Procedimiento Actualizado