



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



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



JUNIO 2017



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



© H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, 2016 – 2018  
Dirección de Servicios Públicos  
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. 130

Dirección de Servicios Públicos  
Junio del 2017  
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  | 4         |
| II. Objetivo General                                     | 4         |
| III. Procedimientos                                      | 5         |
| <b>1. Dirección de Servicios Públicos</b>                | <b>6</b>  |
| <b>1.1. Coordinación de Limpieza y Transporte</b>        | <b>6</b>  |
| 1.1.1 Recolección de residuos sólidos                    |           |
| 1.1.2 Limpia de calles y Espacios Públicos               |           |
| <b>1.2. Coordinación de Parques Jardines y Panteones</b> | <b>28</b> |
| 1.2.1 Mantenimiento a parques y jardines                 |           |
| 1.2.2 Mantenimiento a Boulevard                          |           |
| 1.2.3 Mantenimiento a Panteones                          |           |
| <b>1.3. Coordinación de Alumbrado Público</b>            | <b>57</b> |
| 1.3.1 Mantenimiento de luminarias                        |           |
| 1.3.2 Reemplazo de luminarias                            |           |
| IV. Validación   | 81        |
| V. Hoja de Actualización de Procedimiento                | 82        |



## 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, la recolección de residuos sólidos, 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. Además de supervisar que las Unidades recolectoras de basura realicen un servicio eficaz, así como supervisar que los residuos sólidos tengan una disposición final eficiente.



### III. Procedimientos

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



## **1 Dirección de Servicios Públicos**

### **Coordinación de Limpieza y Transporte**

#### **1. Nombre del Procedimiento**

Recolección de residuos sólidos

#### **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 2017: Artículo 52 y 53.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993: Artículos 125 fracción II,III,V,VII;126; 127;128;130; 132 II,IV.

Código de la biodiversidad del Estado de México. 13 de mayo 2005: Libro cuarto: Artículos 4.5 fracción XI; 4.11; 4.12 fracción VI; 4.20; 4.23; 4.56 fracción II; 4.68 y 4.74.

#### **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:

- Organizar, planear y dirigir rutas a cada una de las unidades recolectoras para un mejor funcionamiento en la recolección, cubriendo todo el Municipio en general
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los transportes encargados de recoger la basura.
- Verificar que las camionetas recolectoras cumplan con las rutas establecidas así como las faenas asignadas.

## **6. Definiciones**

Residuos sólidos; cualquier objeto o material de desechos que se produce tras la fabricación o utilización de bienes de consumo y que se abandona después de ser utilizados.



## 7. Insumos

- Transporte
- Costales
- Guantes

## 8. Resultados

Recolección de residuos sólidos

## 9. Políticas

- Los reportes para el transporte de recolección de residuos sólidos se harán vía telefónica y/o en la oficina en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes y los Sábados de 09:00 a 14:00 hrs.
- Para darle seguimiento al reporte es necesario dar el nombre de quien reporta, dirección, teléfono y número de ECO.
- Se reciben quejas de ciudadano cuando no llega a pasar algún camión recolector.
- Se recibe quejas de escuelas u otras instituciones municipales, estatales y federales que se encuentren en el municipio.



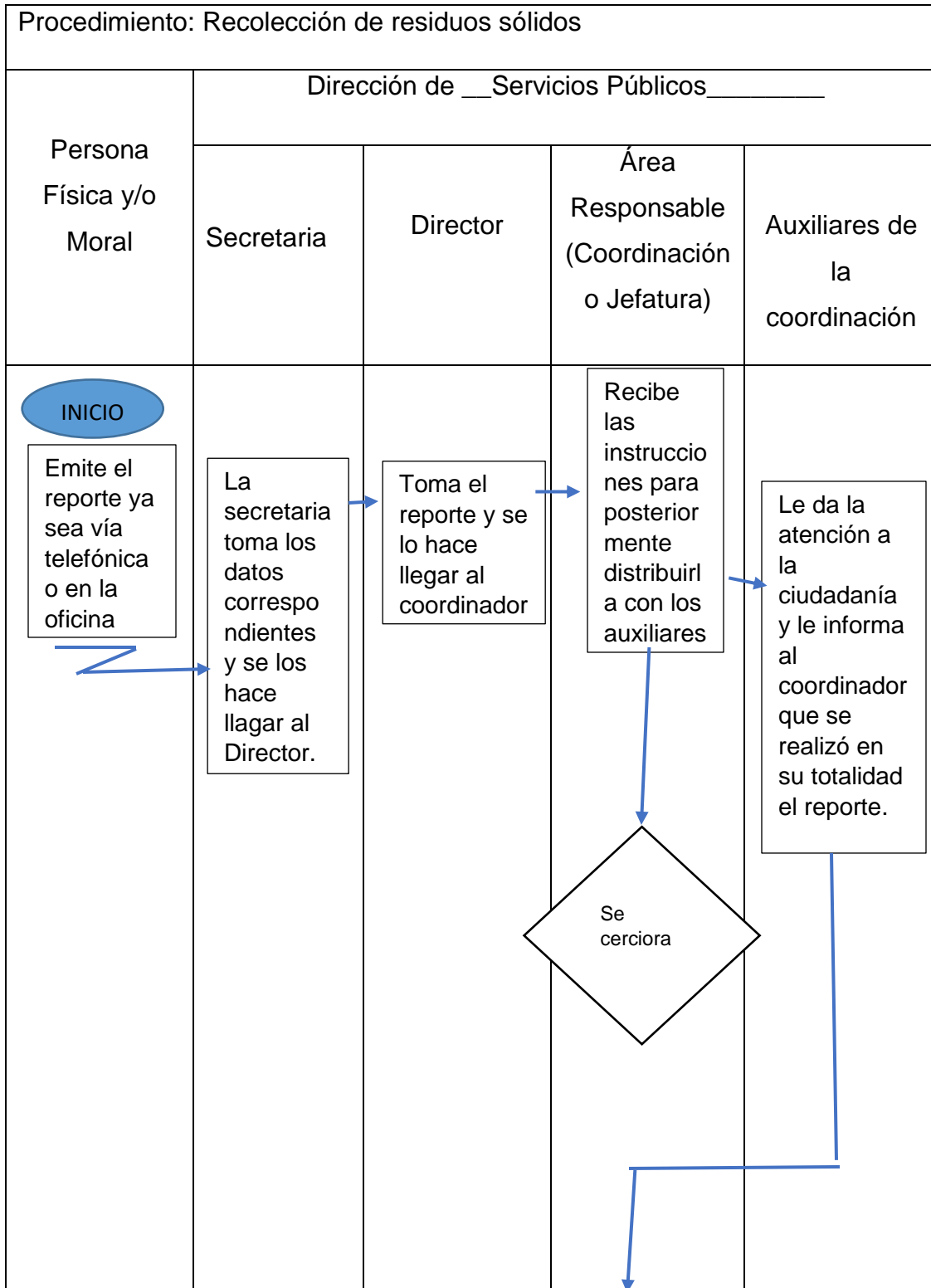


## 10. Desarrollo

| Nombre del Procedimiento: Recolección de residuos sólidos |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| Número  | Unidad Administrativa/Puesto | Actividad  |
| 1   | Persona física               | Emite el reporte ya sea vía telefónica o en la oficina.  |
| 2   | Secretaria                   | Toma los datos correspondientes y se los hace llegar al Director.  |
| 3   | Director                     | Toma el reporte y se lo hace llegar al coordinador.  |
| 4   | Coordinador                  | Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares                             |
| 5   | Auxiliares                   | Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad el reporte. |
| 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 le dio solución al reporte.  |
| 8   | Secretaria                   | Apunta en la bitácora de reportes recibidos contestados.   |



### 11. Diagramación





| Procedimiento: Recolección de residuos sólidos |   |  |   |                               |
|--|---|--|---|-------------------------------|
| Persona Física y/o Moral                       | Dirección de Servicios Públicos   |  |   |                               |
|  | Secretaria  | Director   | Área Responsable (Coordinación o Jefatura)  | Auxiliares de la coordinación |
|  | <p>La secretaria apunta en la bitácora de reportes recibidos contestados.</p> <p><b>FIN</b></p> | <p>Le informa a la secretaria que se le dio solución al reporte.</p> | <p>Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.</p> |                               |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



**FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR**



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



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. Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)

#### 16. 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 y transporte

### 17. Validación

**Elaboró**

**Lic. Sandy Ayerim  
Santiago Rodríguez**  
Auxiliar Administrativo

**Revisó**

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

**Aprobó**

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



## **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 2017: Artículo 52 y 53.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993: Artículos 125 fracción VII

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 realecen 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.

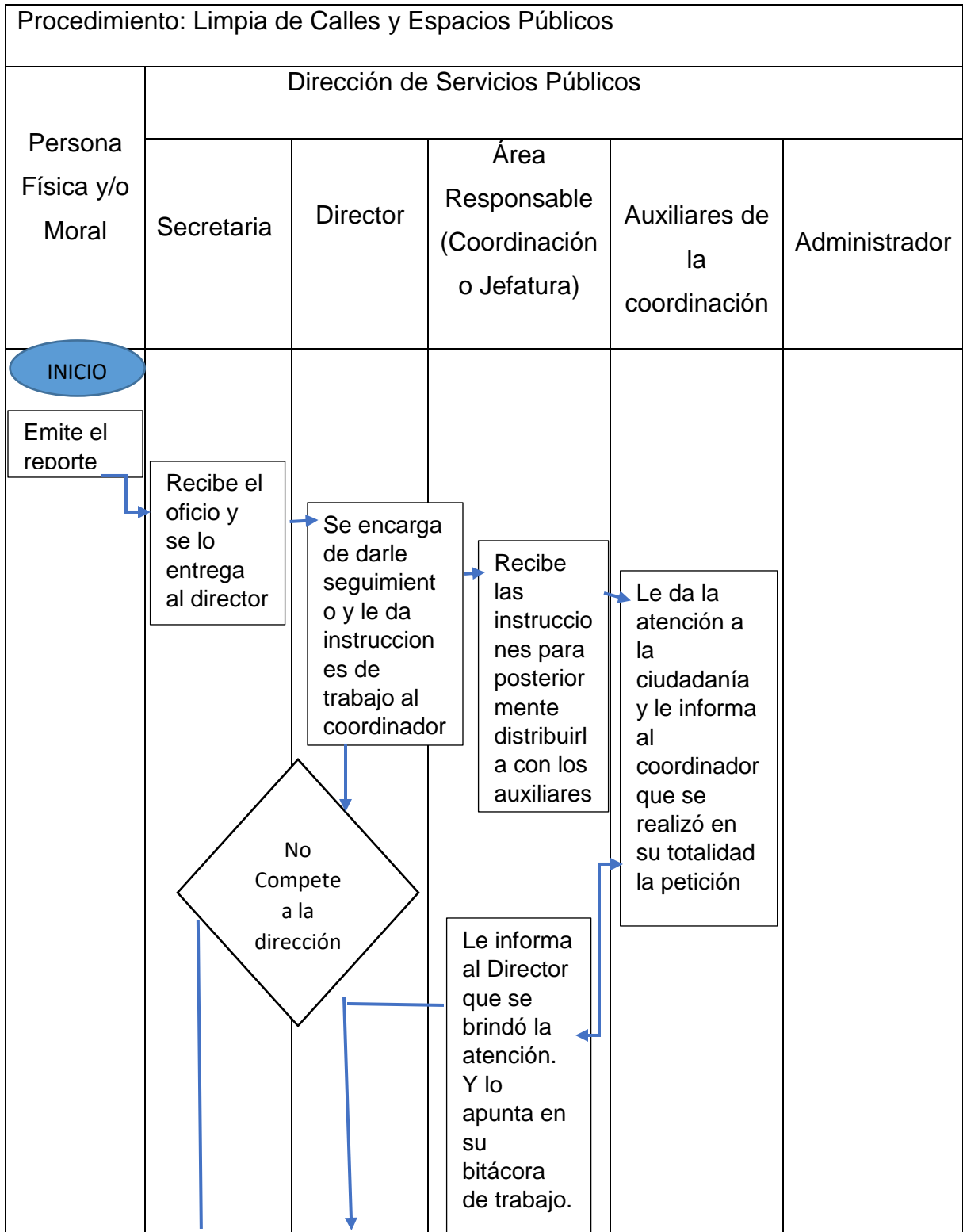


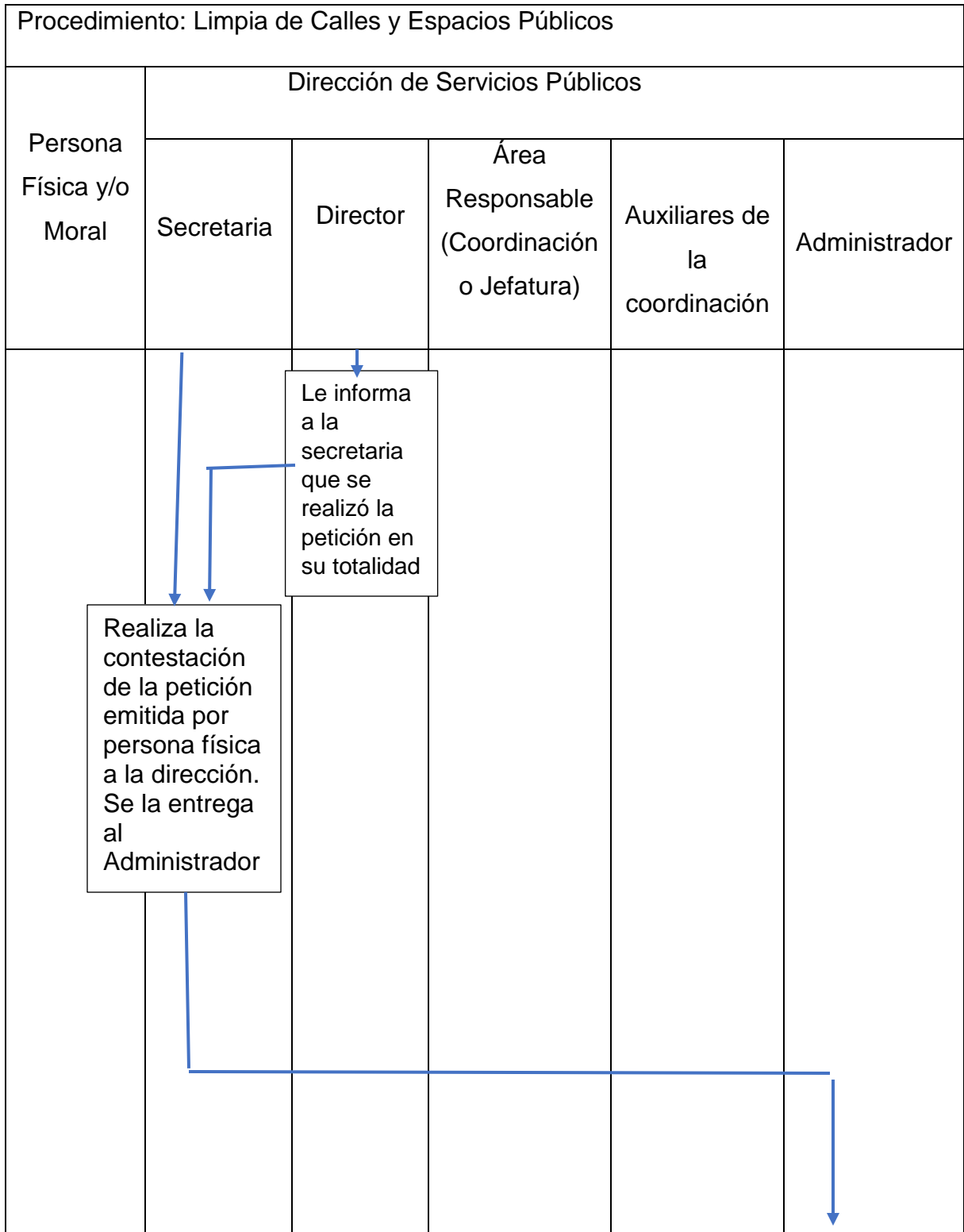
## 10. Desarrollo

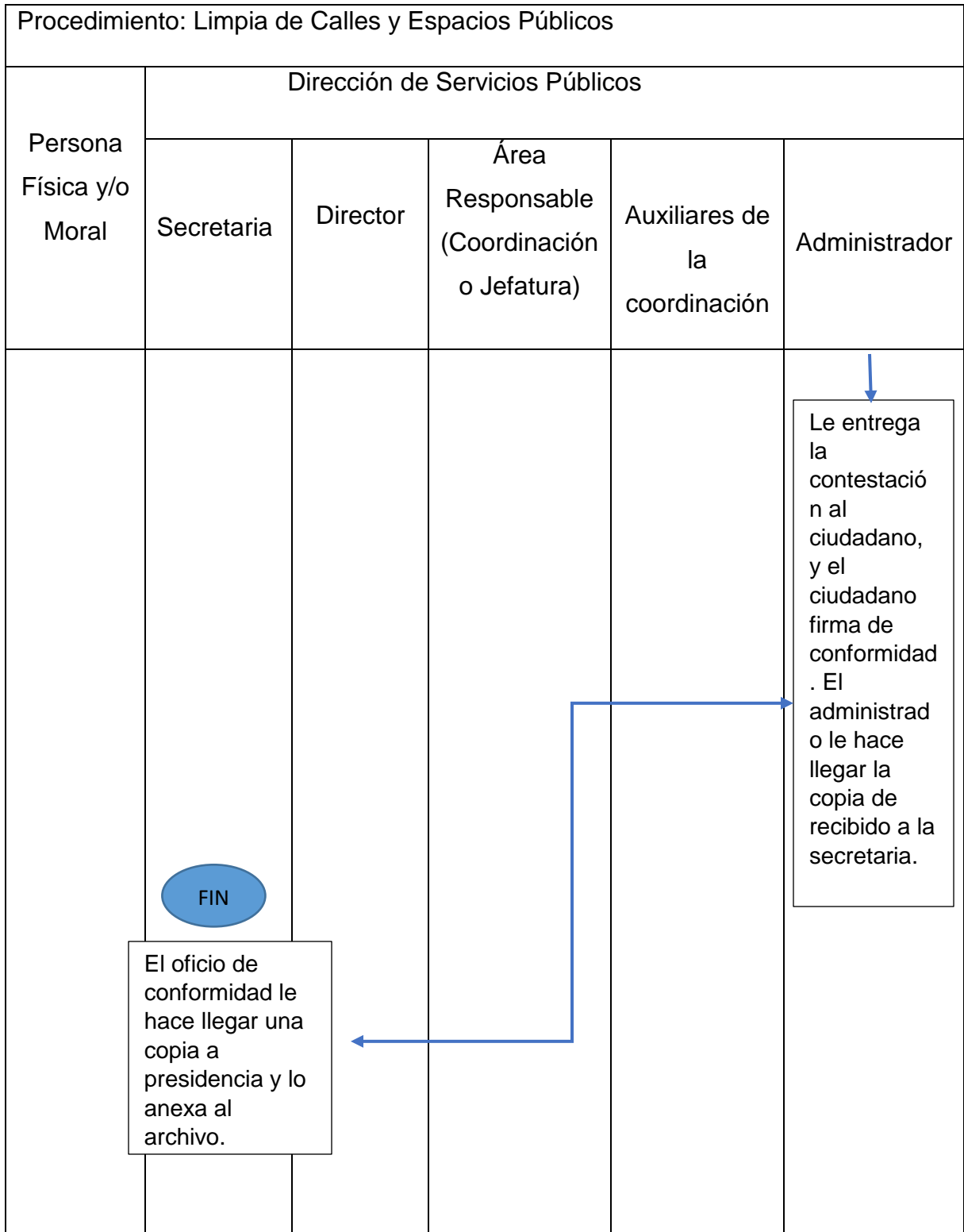
| Nombre del Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos |                              |  |
|--|------------------------------|--|
| Número   | Unidad Administrativa/Puesto | Actividad  |
| 1  | Persona física               | Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.  |
| 2  | Secretaria                   | 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 2017

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: \_\_\_\_\_



**FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN**

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A \_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL 2017.

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Oficio N°:   | DSP/CTN2-0450/2017  |
| 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.

**A T E N T A M E N T E**

\_\_\_\_\_  
**C. HIGINIO RODRÍGUEZ ALFARO.**  
**DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.**





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



**FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR**



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



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. Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)

#### 16. 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 y Transporte

### 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Lic. Sandy Ayerim  
Santiago Rodríguez**  
Auxiliar administrativo

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

**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 2016:  
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.

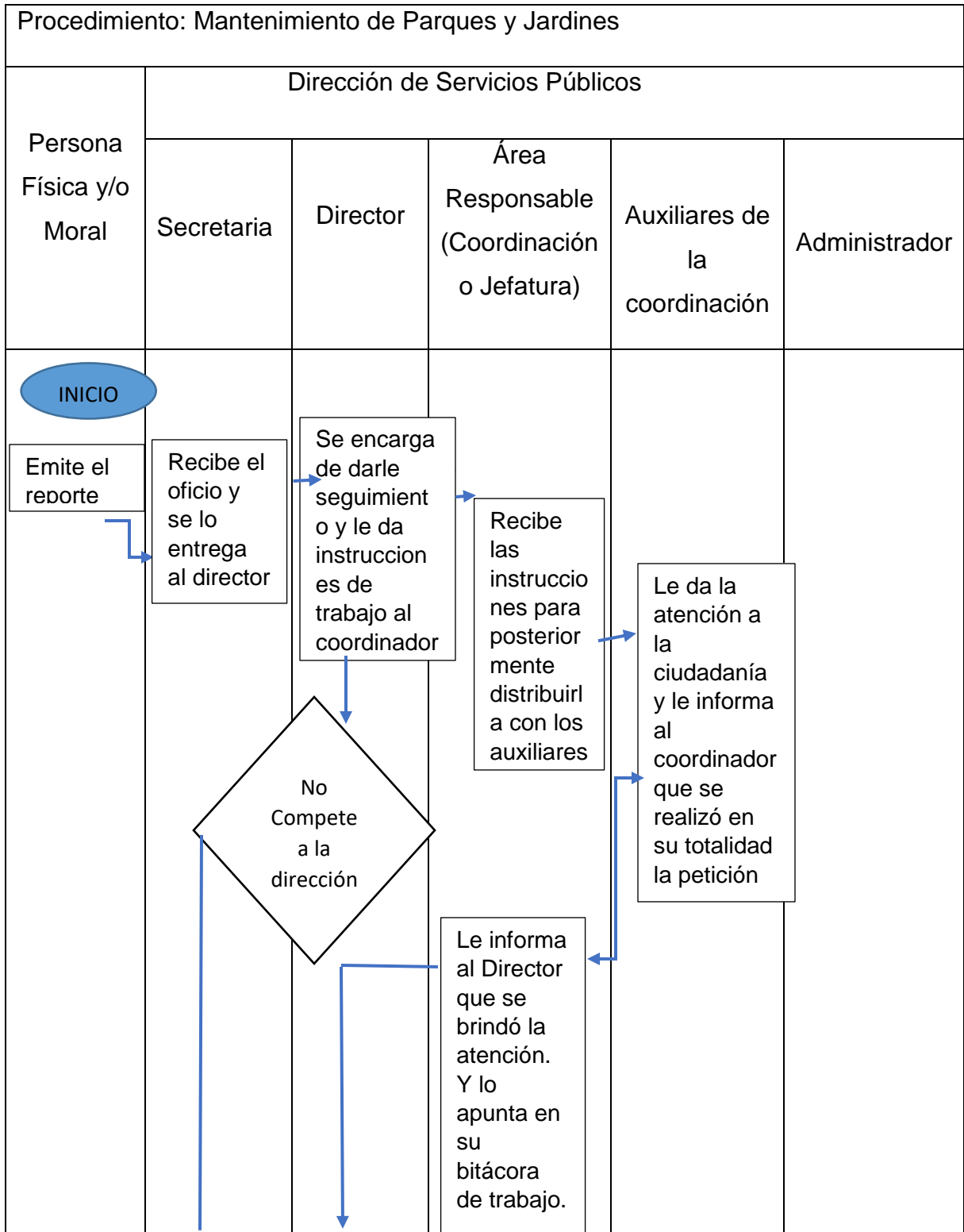


## 10. Desarrollo

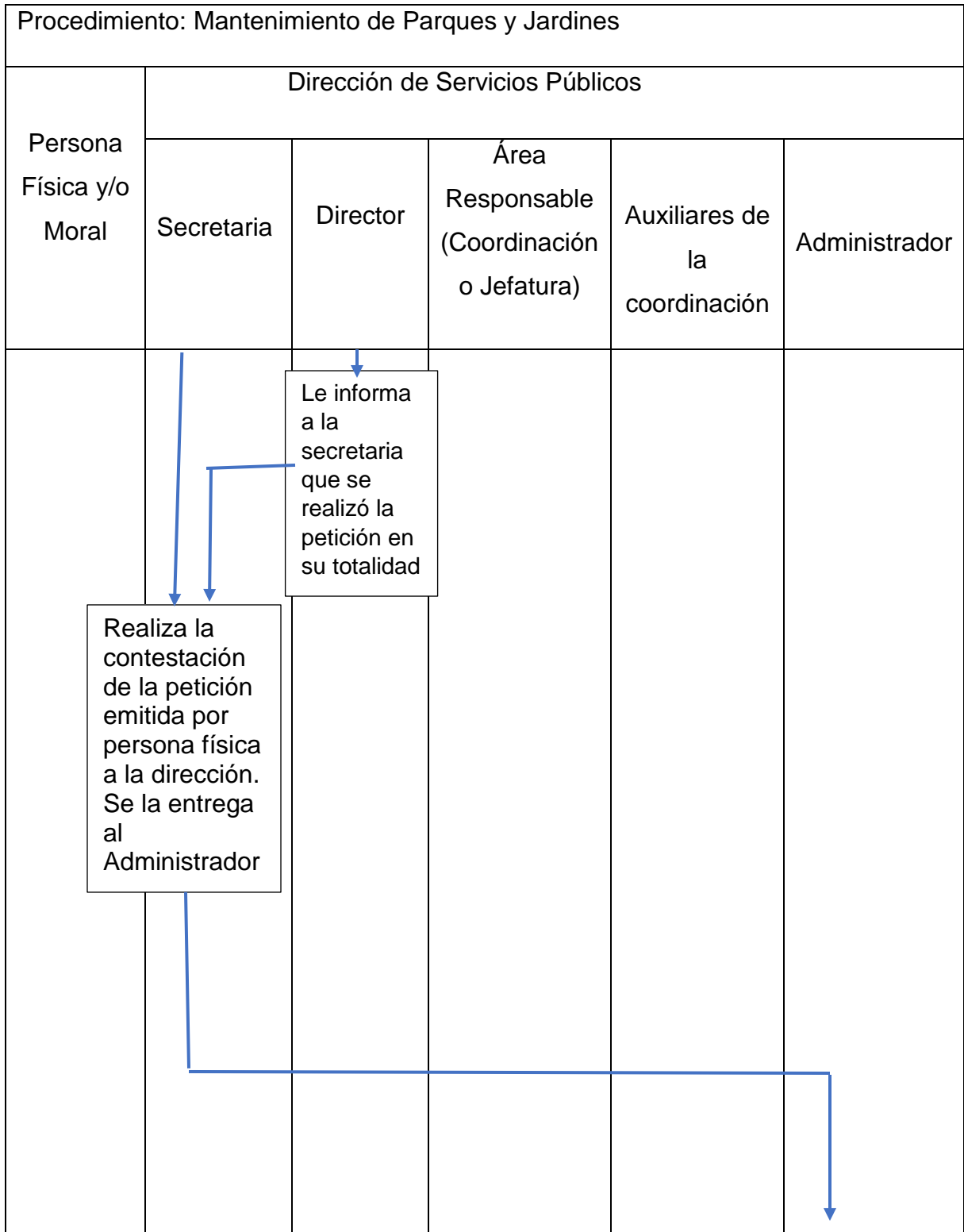
| Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Parques y Jardines |                              |  |
|--|------------------------------|--|
| Número   | Unidad Administrativa/Puesto | Actividad  |
| 1  | Persona física               | Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.  |
| 2  | Secretaria                   | 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.   |

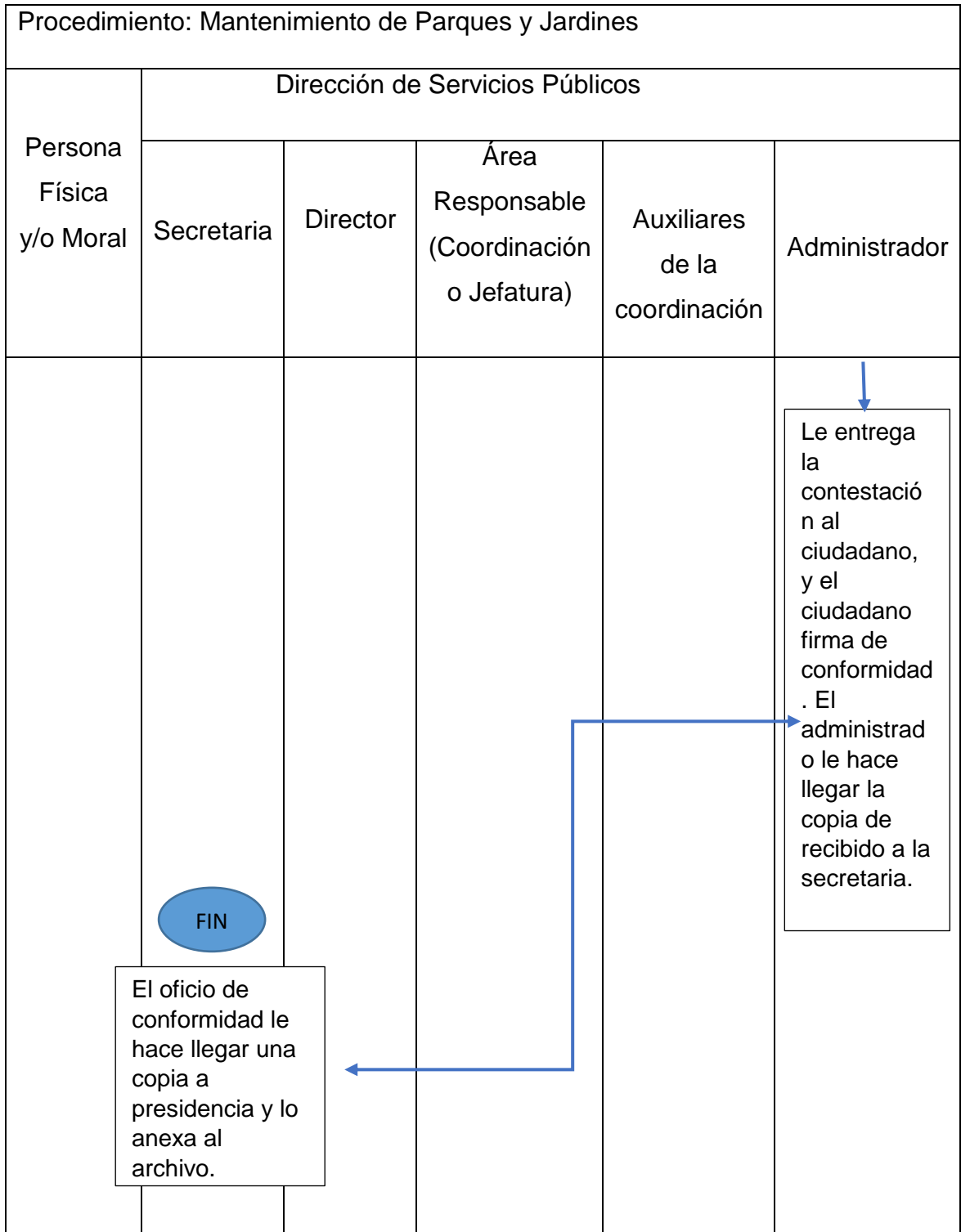


### 11. Diagramación











## 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 2017

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: \_\_\_\_\_



### FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_ DEL 2017.

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Oficio N°:   | DSP/CTN2-0450/2017  |
| 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 solicitó.

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  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



**FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR**



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



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. Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)

#### 16. 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

### 17. Validación

**Elaboró**

**Lic. Sandy Ayerim  
Santiago Rodríguez**  
Auxiliar administrativo

**Revisó**

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

**Aprobó**

**C. Roberto Rolando  
Sánchez Honorato**  
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 2017:  
Artículo 52.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993: Artículos 125 fracción VII.

### **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

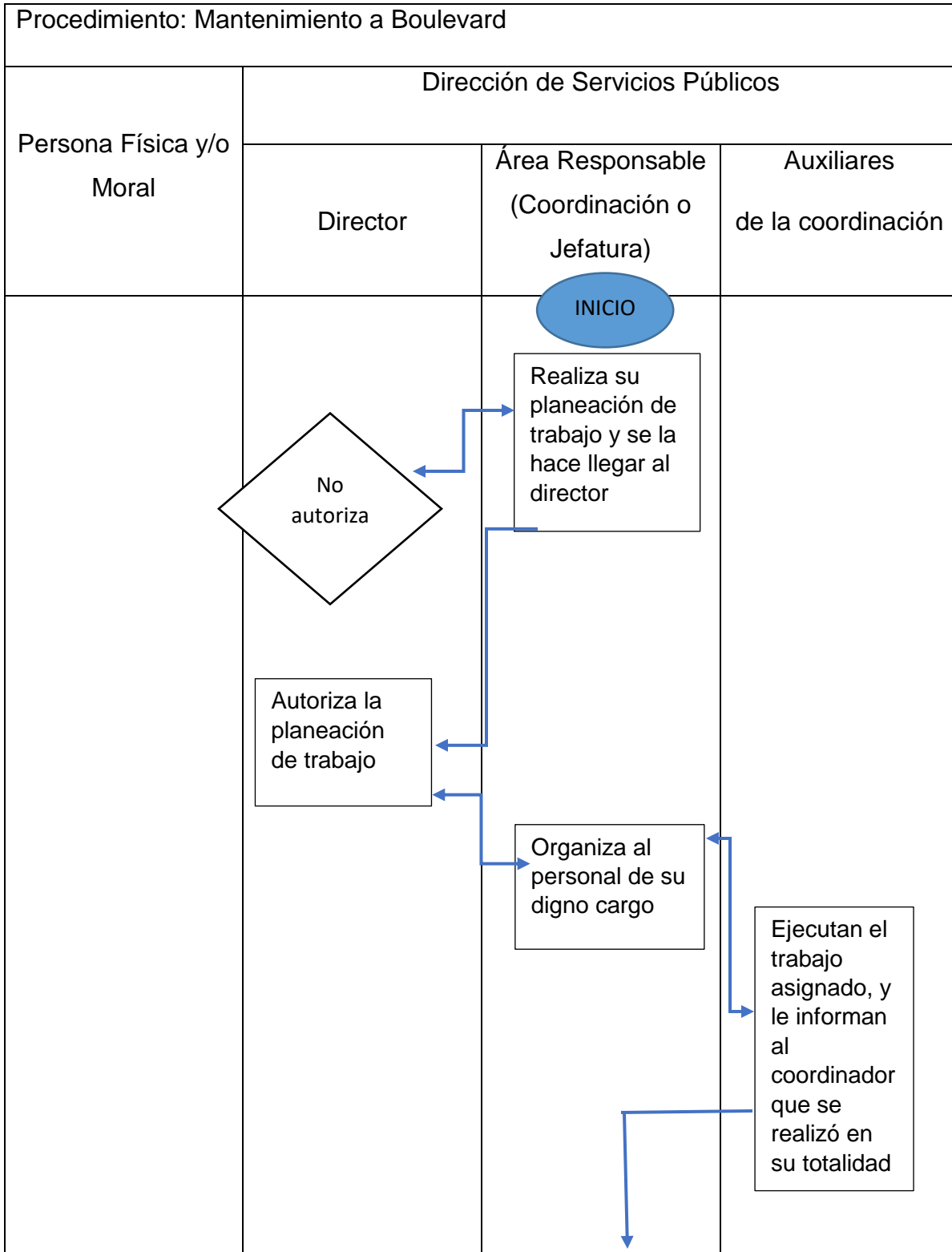
- El coordinador es el encargado de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento de los Boulevares ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.

## 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





| Procedimiento: Mantenimiento a Boulevard |                                       |   |                               |
|--|---------------------------------------|---|-------------------------------|
| Persona Física y/o Moral                 | Dirección de __ Servicios Públicos __ |   |                               |
|  | Director                              | Área Responsable (Coordinación o Jefatura)  | Auxiliares de la coordinación |
|  | <p>FIN</p> <p>Archiva evidencias</p>  | <p>Entrega las evidencias al Director. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.</p> |                               |



### 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  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



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. Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)

## 16. 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

### 17. Validación

**Elaboró**

**Lic. Sandy Ayerim  
Santiago Rodríguez**  
Auxiliar administrativo

**Revisó**

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

**Aprobó**

**C. Roberto Rolando  
Sánchez Honorato**  
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 2017:  
Artículo 52.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993: Artículos 125 fracción V

### **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

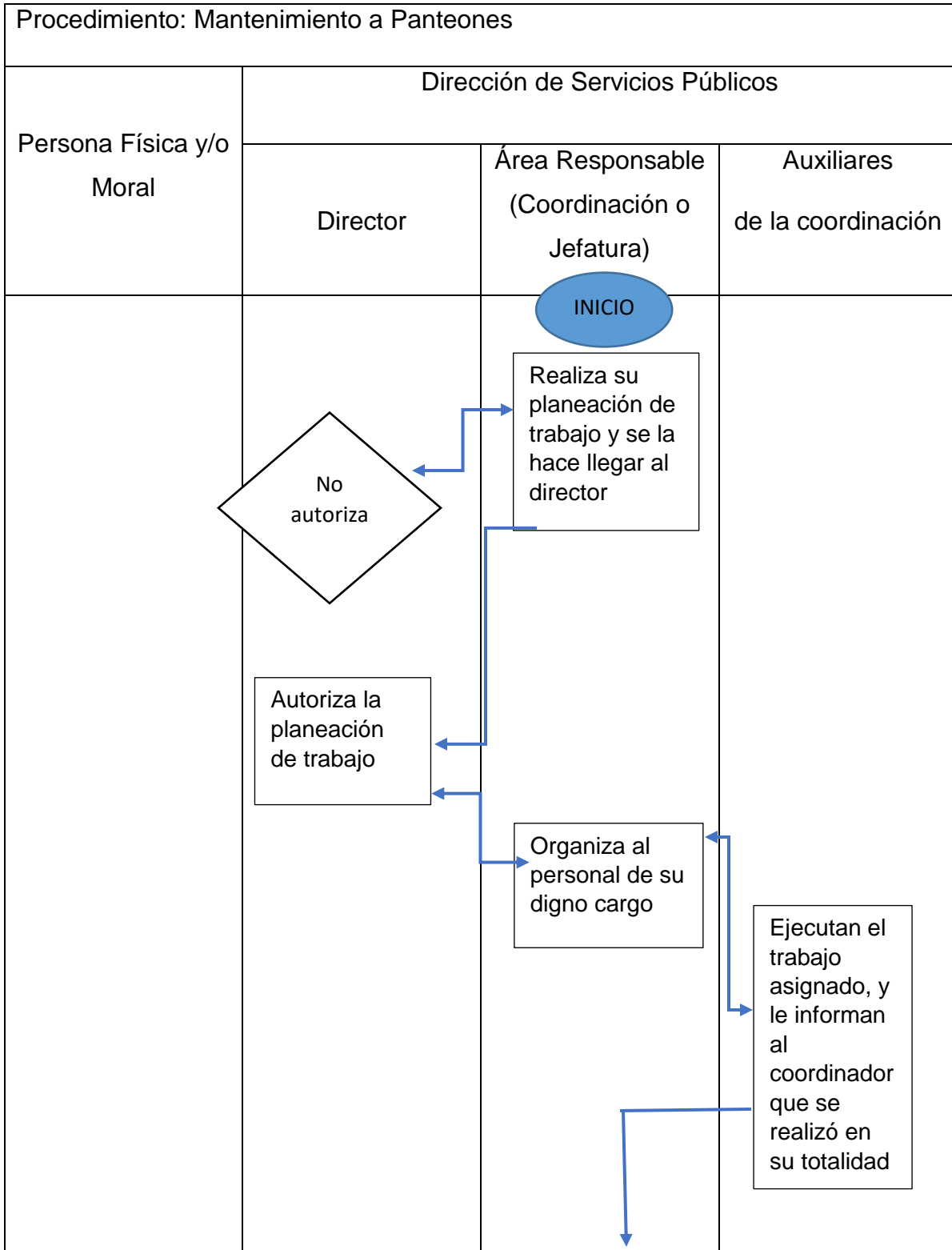


## 10. Desarrollo

| 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 |                                      |   |                               |
|--|--------------------------------------|---|-------------------------------|
| Persona Física y/o Moral                 | Dirección de Servicios Públicos      |   |                               |
|  | Director                             | Área Responsable (Coordinación o Jefatura)  | Auxiliares de la coordinación |
|  | <p>FIN</p> <p>Archiva evidencias</p> | <p>Entrega las evidencias al Director. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.</p> |                               |



### 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




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



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 Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)

## 16 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

## 17 Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Lic. Sandy Ayerim  
Santiago Rodríguez**  
Auxiliar administrativo

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

**C. Roberto Rolando  
Sánchez Honorato**  
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 2017: Artículo 52.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993: Artículos 125 fracción II

### **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.



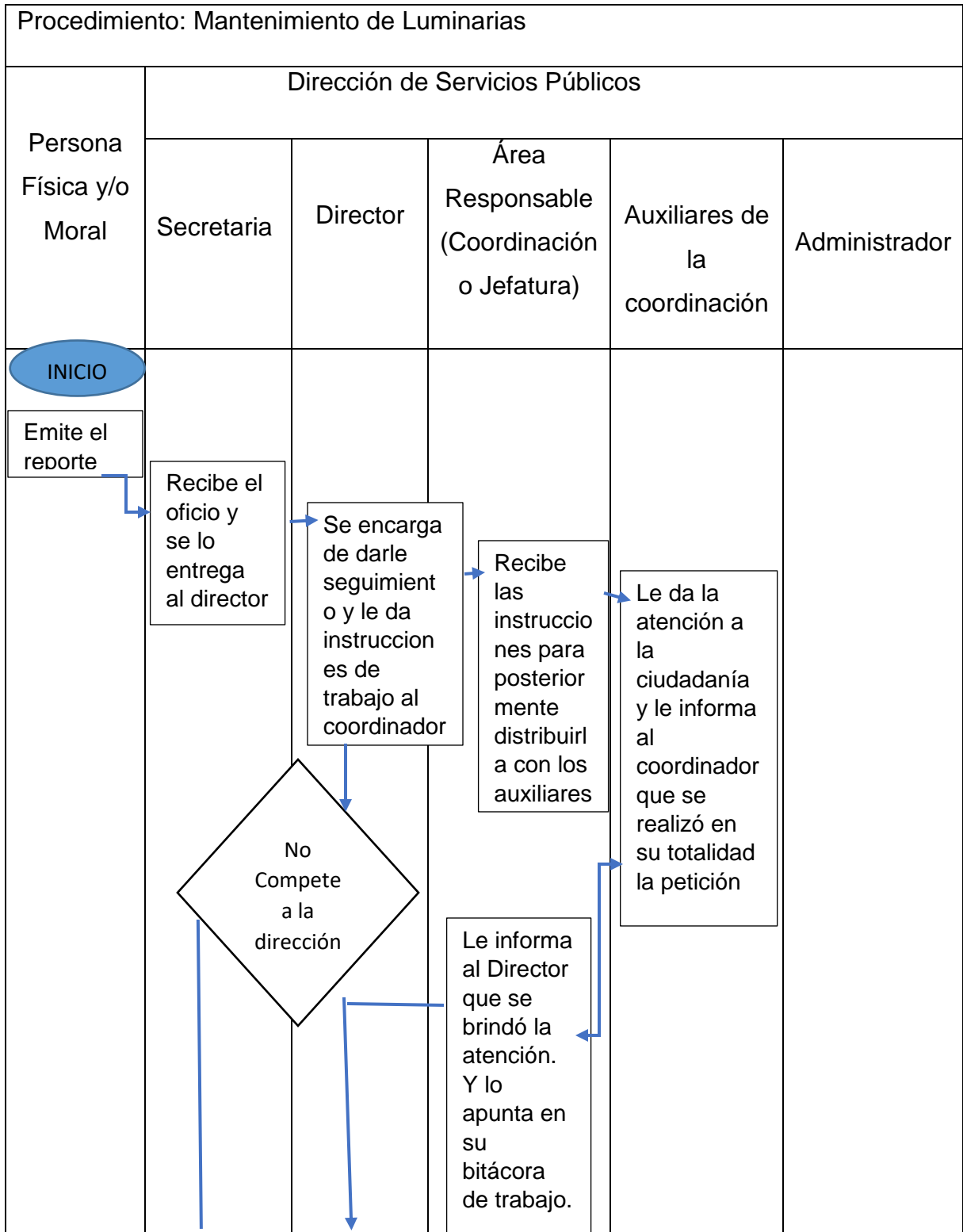
- Las peticiones se llevaran a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

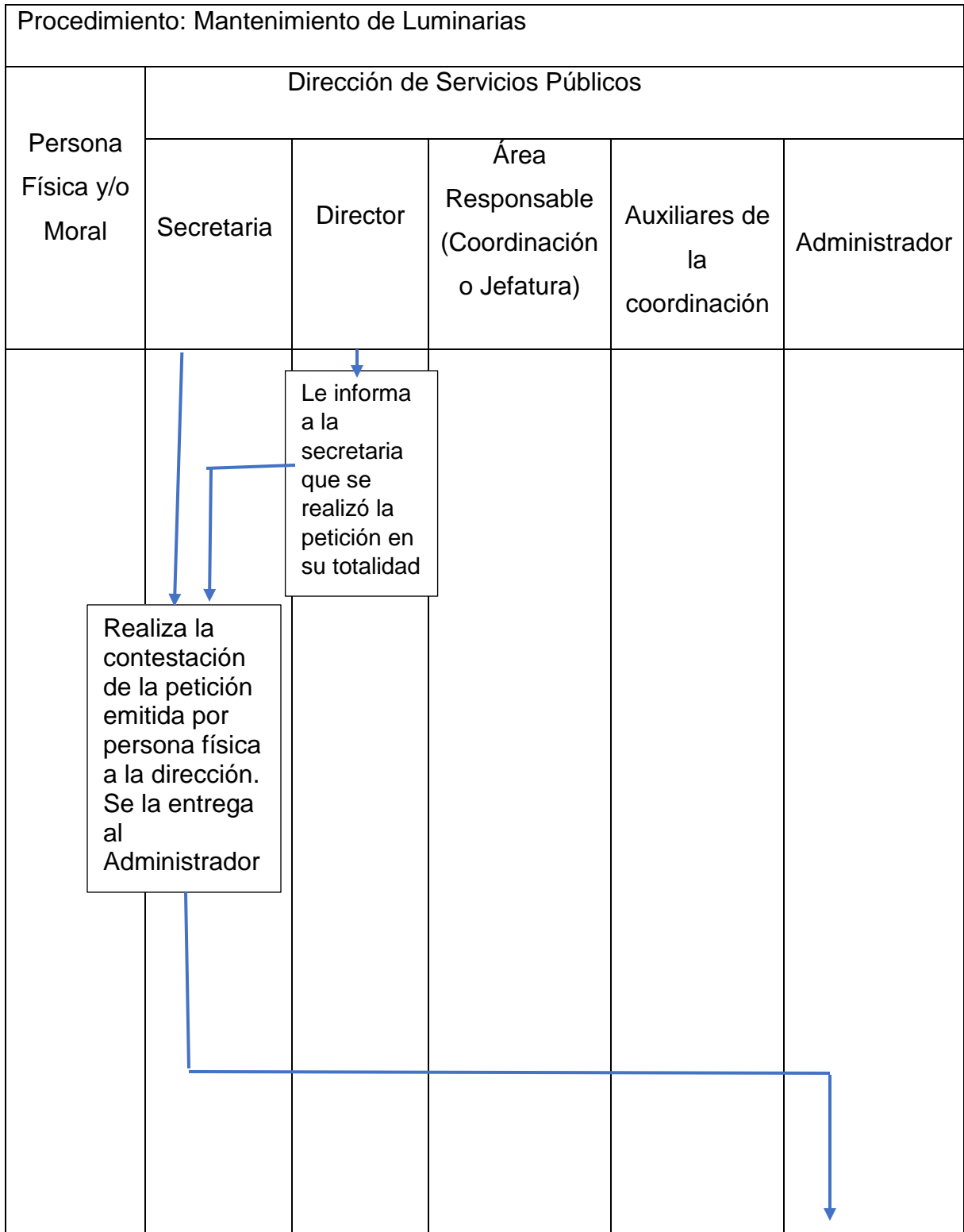
### 10. Desarrollo

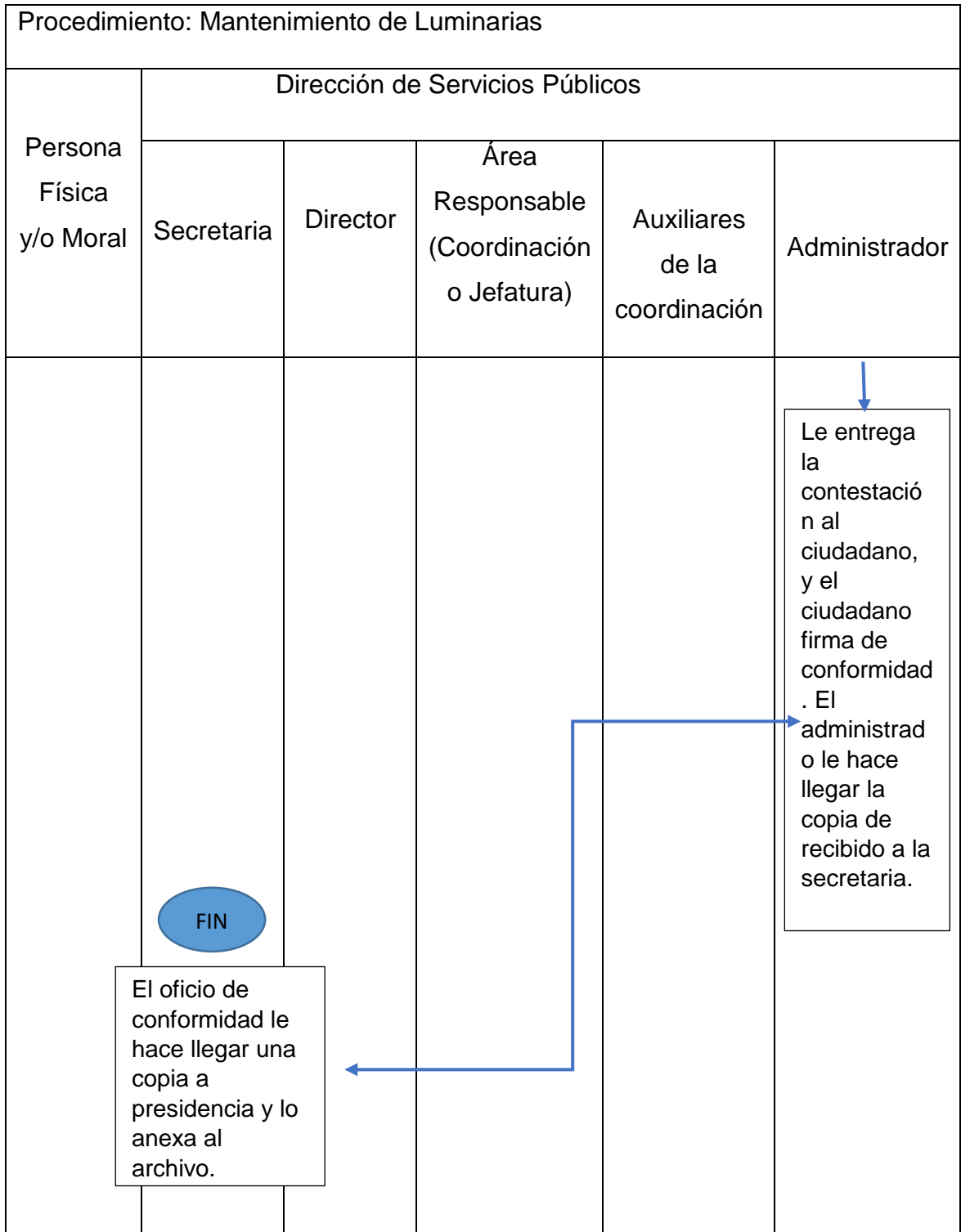
| Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de Luminarias |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| Número  | Unidad Administrativa/Puesto | Actividad  |
| 1   | Persona física               | Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.  |
| 2   | Secretaria                   | 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.   |



### 11. Diagramación









## 12. Medición

127 Mantenimientos programados en el trimestre

127 Mantenimientos alcanzados en el trimestre

100%

## 13. Formatos e instructivos

### FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL 2017

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: \_\_\_\_\_





**FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN**

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL 2017.

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Oficio N°:   | DSP/CTN2-0450/2017  |
| 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  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



Dirección de Servicios Públicos.  
**Coordinación de Alumbrado Público.**

Fecha: \_\_\_\_\_

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                                |
|         | Cuadro con extracto de actividad                   |
|         | Línea de flujo                                     |
|         | Decisión   |
|         | Línea de comunicación vía correo o telefónicamente |
|         | Determina el final del procedimiento.              |

#### 15. Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)



## 16. 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

## 17. Validación

| <b>Elaboró</b>   | <b>Revisó</b>   | <b>Aprobó</b>  |
|--|---|--|
| <b>Lic. Sandy Ayerim<br/>Santiago Rodríguez</b><br>Auxiliar administrativo | <b>C. Higinio Rodríguez<br/>Alfaro</b><br>Director de Servicios<br>Públicos | <b>C. Osvaldo Arce Romero</b><br>Coordinador de Alumbrado<br>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 2017:  
Artículo 52.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993: Artículos 125 fracción V

### **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

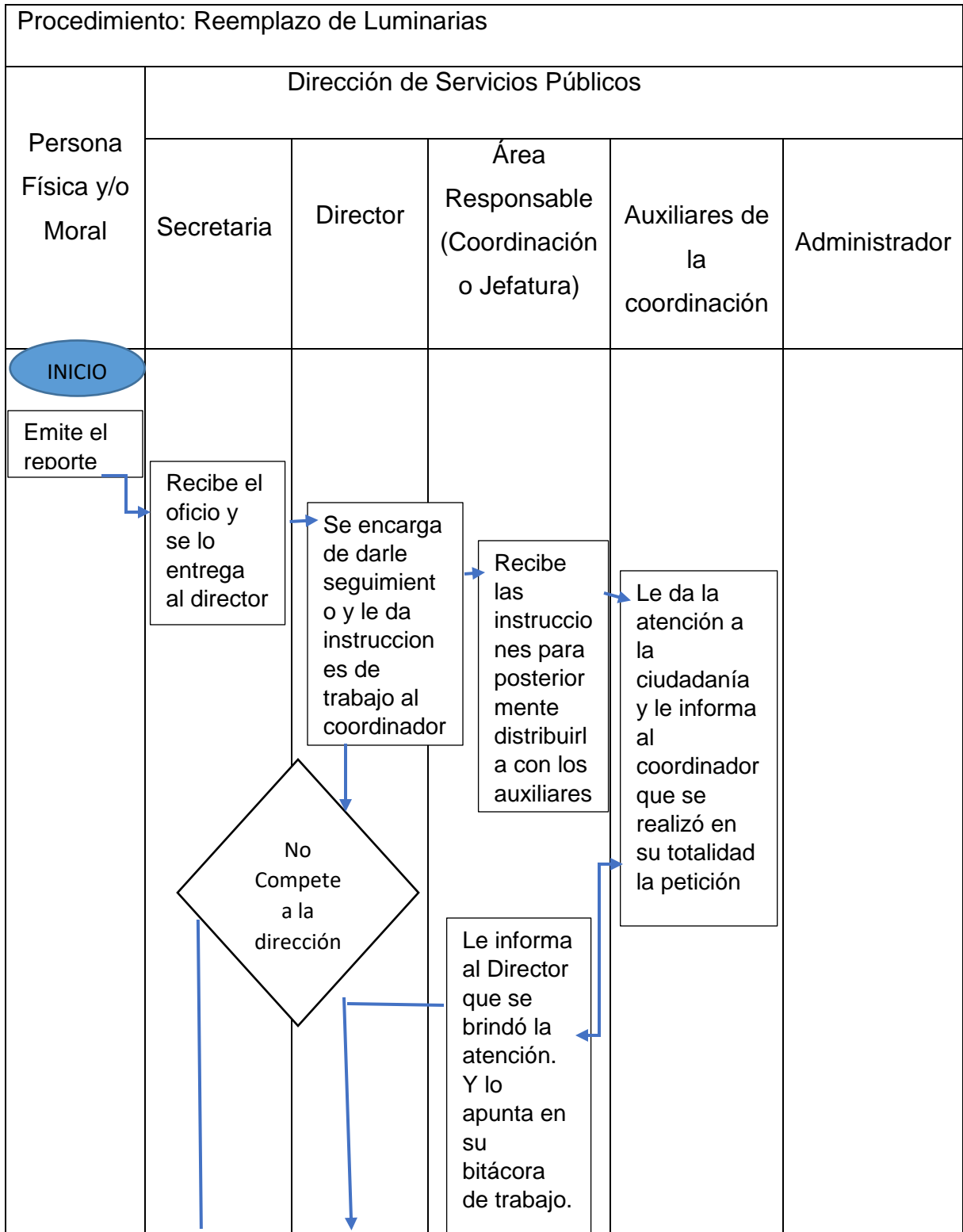
### 10. Desarrollo

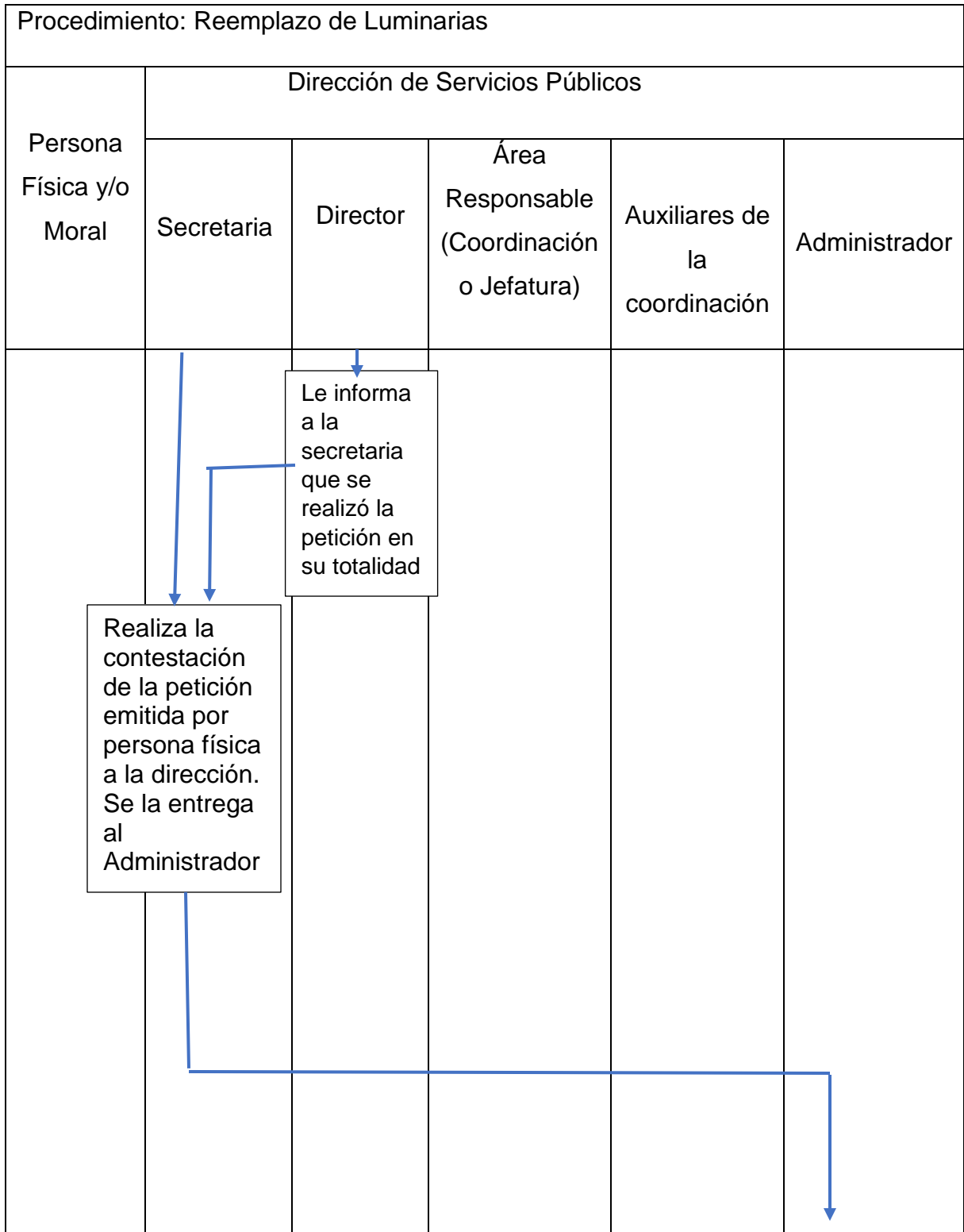
| Nombre del Procedimiento: Reemplazo de luminarias |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| Número  | Unidad Administrativa/Puesto | Actividad  |
| 1   | Persona física               | Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.  |
| 2   | Secretaria                   | 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.   |

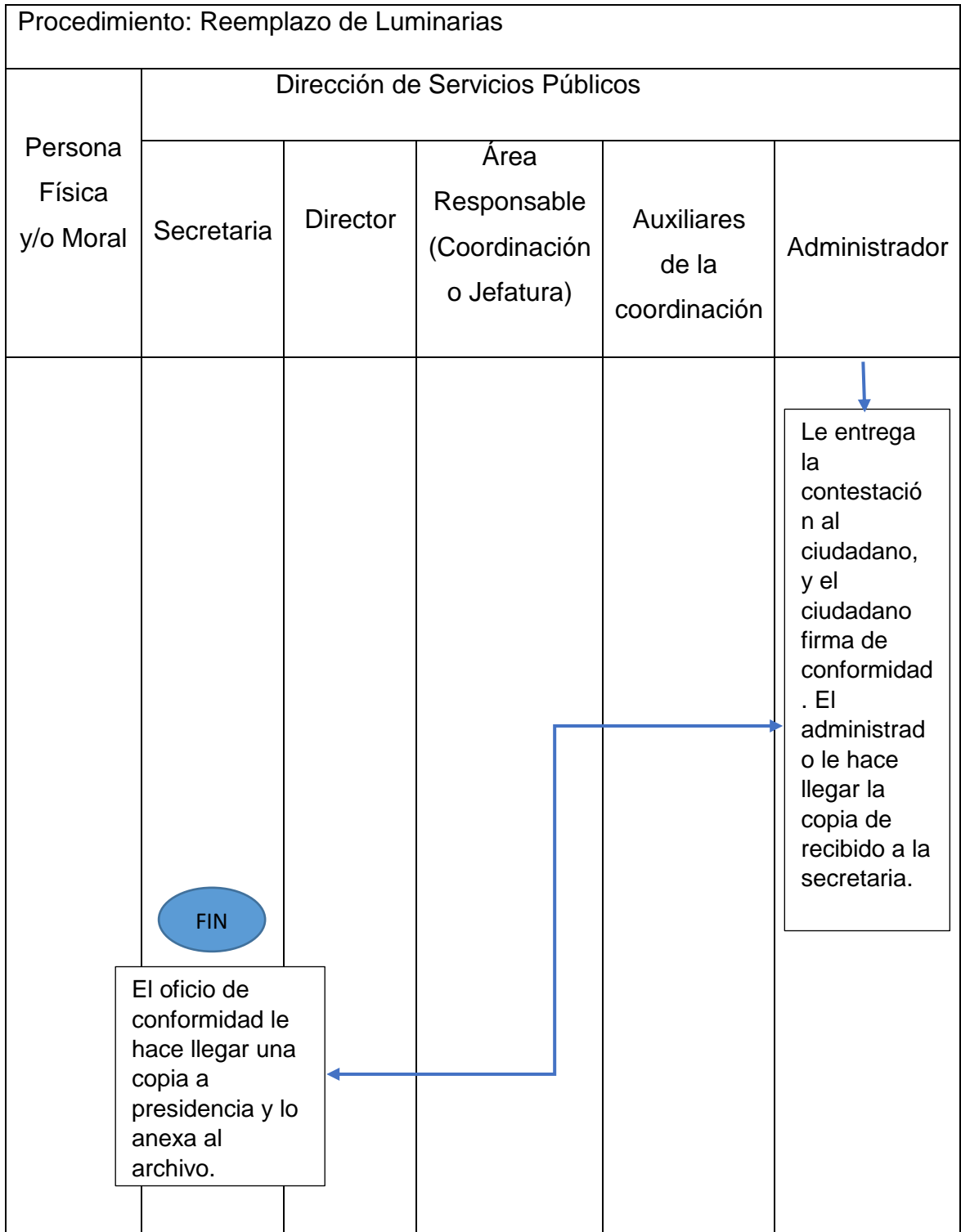




### 11. Diagramación









## 12. Medición

125 Reemplazos de luminarias programados en el trimestre

350 Reemplazos de luminarias alcanzadas en el trimestre

225%

## 13. Formatos e instructivos

### FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL 2017

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: \_\_\_\_\_



**FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN**

MELCHOR OCAMPO, EDO. DE MÉXICO, A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL 2017.

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Oficio N°:   | DSP/CTN2-0450/2017  |
| 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  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018



Dirección de Servicios Públicos.  
**Coordinación de Alumbrado Público.**

Fecha: \_\_\_\_\_

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                                |
|         | Cuadro con extracto de actividad                   |
|         | Línea de flujo                                     |
|         | Decisión   |
|         | Línea de comunicación vía correo o telefónicamente |
|         | Determina el final del procedimiento.              |

## 15. Registro de Ediciones

2ª edición (13-julio-2017)



## 16. 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

## 17. Validación

**Elaboró**

**Lic. Sandy Ayerim  
Santiago Rodríguez**  
Auxiliar administrativo

**Revisó**

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

**Aprobó**

**Nombre Completo de  
quien aprueba (Director)**  
Coordinador de Alumbrado  
Público





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2016-2018



#### 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 |
|------------------------|--------------------------------------|
|                        |                                      |
|                        |                                      |
|                        |                                      |
|                        |                                      |