



AYUNTAMIENTO DE
TLALMANALCO
2022 - 2024
Gobierno de la Gente

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO INFORMATIVO OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO DE TLALMANALCO 2022 2024

AÑO: 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

C. LUIS ENRIQUE SÁNCHEZ REYES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE TLALMANALCO



AYUNTAMIENTO DE
TLALMANALCO

— 2022 - 2024 —

Gobierno de la Gente

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

El Secretario del Ayuntamiento de Tlalmánalco, Estado de México, C. Marco Antonio Sales Rivero, en uso de las facultades que le confiere el artículo 91, fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, certificó y ordenó la publicación de esta Gaceta Municipal.

Fecha de publicación: 28 de agosto del 2024

GACETA MUNICIPAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TLALMANALCO, ESTADO DE MÉXICO.



**AYUNTAMIENTO DE TLALMANALCO
2022 – 2024**

Gobierno de la Gente

**C. LUIS ENRIQUE SÁNCHEZ REYES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
TLALMANALCO, ESTADO DE MÉXICO**

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

Av. Fray Martín de Valencia S/N, Tlalmanalco
Estado de México
C.P. 56700
Tel. (597) 977 9867

ÍNDICE

Contenido	
I. PRESENTACIÓN.....	6
II. OBJETIVO GENERAL.....	6
III. ANTECEDENTES.....	7
IV. PROCEDIMIENTOS.....	9
1. DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	9
1.1. COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y ÁREAS VERDES.....	9
1.1.1. REALIZAR MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES, JUEGOS INFANTILES Y GIMNASIOS AL AIRE LIBRE.....	9
OBJETIVO.....	9
ALCANCE.....	9
REFERENCIAS.....	9
RESPONSABILIDADES.....	9
DEFINICIONES.....	10
INSUMOS.....	10
RESULTADOS.....	10
POLÍTICAS.....	10
DESARROLLO:.....	11
DIAGRAMA DE FLUJO.....	12
FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	12
MEDICIÓN.....	12
1.2. COORDINACIÓN DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS....	13
1.2.1. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS TURNO DIURNO Y NOCTURNO.....	13
OBJETIVO.....	13
ALCANCE.....	13
REFERENCIAS.....	13
RESPONSABILIDADES.....	13
DEFINICIONES.....	13

INSUMOS	14
RESULTADOS	14
POLÍTICAS	14
DESARROLLO	14
DIAGRAMA DE FLUJO	14
MEDICIÓN	15
FORMATOS E INSTRUCTIVOS	16
1.2.2. LIMPIEZA Y LAVADO DE MERCADOS.....	17
OBJETIVO	17
ALCANCE	17
REFERENCIAS	17
RESPONSABILIDADES.....	17
DEFINICIONES	17
INSUMOS	18
RESULTADOS	18
POLÍTICAS	18
DESARROLLO	18
DIAGRAMA DE FLUJO	19
MEDICIÓN	19
FORMATO	19
1.2.3. BARRIDO DE LAS CALLES, AVENIDAS Y ESPACIOS PÚBLICOS.	20
OBJETIVO	20
ALCANCE	20
REFERENCIAS	20
RESPONSABILIDADES.....	20
DEFINICIONES	20
INSUMOS	20
RESULTADOS	21
POLÍTICAS	21

DESARROLLO	21
DIAGRAMA DE FLUJO	21
MEDICIÓN	22
FORMATO	22
1.3. COORDINACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO.....	22
1.3.1. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÁMPARAS Y/O COLOCACIÓN DE LÁMPARAS DE TECNOLOGÍA LED.	23
OBJETIVO	23
ALCANCE	23
REFERENCIAS	23
RESPONSABILIDADES.....	23
DEFINICIONES	23
RESULTADOS	25
POLÍTICAS	25
DESARROLLO	25
DIAGRAMA DE FLUJO	26
MEDICIÓN	27
FORMATOS E INSTRUCTIVOS	27
V. SIMBOLOGÍA.....	29
VI. REGISTRO DE EDICIONES	30
VII. DISTRIBUCIÓN.....	30
VIII. VALIDACIÓN.....	30

I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son quizá una de las demandas más indispensables de nuestra población, caracterizándose principalmente en la reparación y sustitución de luminarias, recolección de basura, limpia de calles y avenidas, así como mantenimiento y poda de áreas verdes.

Motivo por el cual, esta Dirección de Servicios Públicos, a efectos de propiciar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo integral y productivo, ha elaborado el siguiente Manual de Procedimientos, con la finalidad de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizarán en cumplimiento de sus atribuciones, y así reducir tiempo, dinero y esfuerzo en la ejecución de las labores que se brindarán a la ciudadanía en general.

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.

II. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del presente Manual de Procedimientos, es presentar de una manera explícita y detallada el funcionamiento de esta Dirección de Servicios Públicos, al integrar de manera ordenada y a detalle todas y cada una de las operaciones que se realizarán en las unidades administrativas que la integran.

Supervisar, planear, organizar y dirigir la prestación de los servicios públicos municipales, mediante la operación constante de la infraestructura de los servicios de limpia, alumbrado, parques y jardines.

III. ANTECEDENTES

Los Servicios Públicos, dentro de la Administración Municipal en el periodo de 1979-1981, presidida por el C. Braulio Monroy Vázquez, no se constituía como tal en Dirección, la cual brindaba la Dirección de Obras Públicas.

En el periodo de la Administración 1985-1987, a cargo del C. Regino Amaro Sigüenza y 1988 – 1990, presidida por el C. Celso Martínez Ávila aparece como Dirección de Servicios Públicos, teniendo a su cargo los siguientes;

- a) Agua potable y drenaje municipal
- b) Servicio de limpia, recolección y transporte de basura
- c) Conservación de edificios y monumentos municipales
- d) Mantenimiento y conservación de pavimentos
- e) Mantenimiento y conservación de equipo de transporte municipal
- f) Mantenimiento y conservación de alumbrado público
- g) Desarrollo y conservación de parques y jardines
- h) Promoción y fomento de reforestación.

En la administración 1997 – 2000, presidida por el C. Rubén Vargas Rebollo, no existió dirección de Servicios Públicos, se les llamo comisiones y grupos técnicos dentro de los cuales estuvieron;

- a) Parques jardines y panteones
- b) Vías de comunicación y alumbrado público.

En el periodo 2000 – 2003 a cargo del C. Oscar Jiménez Rayón y 2004 – 2006, presidida por la C. Norma Patricia Díaz Díaz, la prestación de Servicios Públicos perteneció nuevamente a la Dirección de Obras Públicas.

En el administraciones 2010-2012, a cargo del C. Mario Zúñiga Zúñiga y 2013-2015 presidida por el C. Rubén Reyes Cardoso, Alumbrado se convierte en Dirección por separado de la Dirección de Servicios Públicos.

En la administración 2016-2018, a cargo del C. Oscar Jiménez Rayón, la Dirección de Servicios Públicos contaba con;

- a) Recolección de residuos sólidos urbanos
- b) Alumbrado público y electrificación
- c) Parques, jardines y panteones
- d) Logística y servicios generales

En la administración 2019-2020, a cargo de la Mtra. Ana Gabriela Velázquez Quintero, la Dirección de Servicios Públicos tiene a su cargo 2 coordinaciones y 1 jefatura las cuales son:

- a) Recolección de residuos sólidos urbanos
- b) Parques y jardines
- c) Logística y servicios generales

En la actual administración 2022-2024, a cargo del C. Luis Enrique Sánchez Reyes, la Dirección de Servicios Públicos designo las siguientes coordinaciones para el correcto cumplimiento de la dirección:

- a) Coordinación de Alumbrado Público
- b) Coordinación de Parques y Jardines
- c) Coordinación de Limpia

IV. PROCEDIMIENTOS

1. DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

1.1. COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y ÁREAS VERDES

1.1.1. REALIZAR MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES, JUEGOS INFANTILES Y GIMNASIOS AL AIRE LIBRE.

OBJETIVO

Mantener en las mejores condiciones físicas posibles los parques y jardines del Municipio, para dar una mejor imagen a la ciudadanía.

ALCANCE

Los parques y jardines dentro de los límites territoriales del municipio.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, inciso g.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, Fracción VII.
- Gaceta 03 Bando Municipal Tlalmanalco 2024, Artículo 135

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos, a través de la Coordinación de Parques y Áreas verdes, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de los parques y jardines de las diferentes comunidades, para mantener una buena imagen urbana en nuestro municipio.

El Director de Servicios Públicos deberá revisar las solicitudes ingresadas a la dependencia a su cargo y turnarlas a la coordinación correspondiente, así como la verificación de los trabajos realizados.

La Coordinación de Parques y Jardines deberán mantener en condiciones favorables los parques, jardines y áreas verdes de todo el territorio municipal.

DEFINICIONES

Parques: Terreno situado en el interior de una población, que se destina a prados, jardines y arbolado sirviendo como lugar de esparcimiento y recreación de los ciudadanos.

Jardines: Zona del terreno donde se cultivan especies vegetales, con posible añadidura de otros elementos como fuentes o esculturas.

Áreas verdes: Terreno que se caracteriza por la presencia de vegetación.

INSUMOS

- Palas
- Guantes
- Tijeras para podar
- Mosquitos

RESULTADOS

Mejoramiento de la imagen urbana de nuestro municipio.

POLÍTICAS

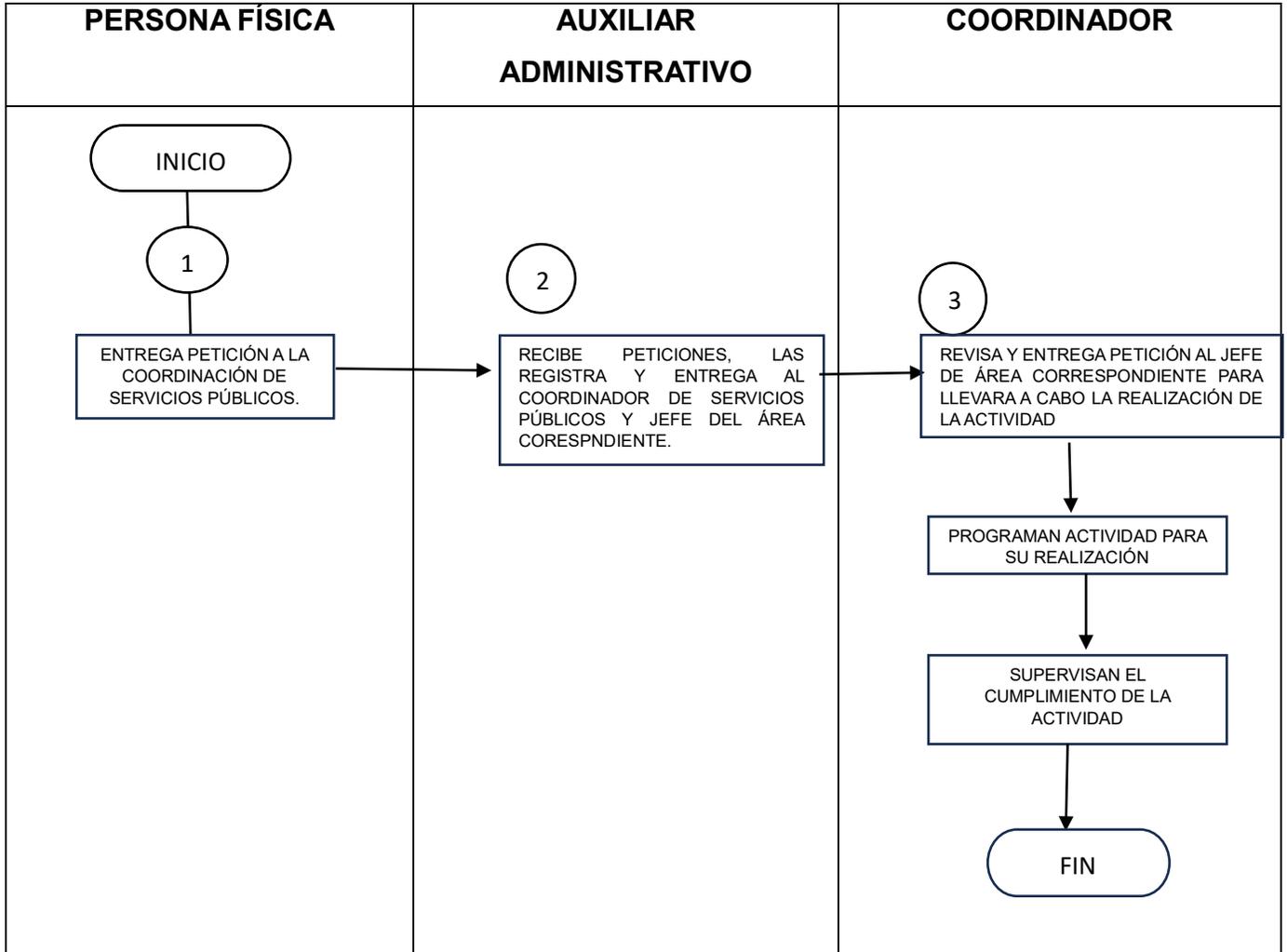
El personal de la Coordinación de Parques, Jardines y Áreas verdes tiene el compromiso de atender las peticiones de la ciudadanía en general y de las autoridades auxiliares de las comunidades del Municipio, con prontitud dentro de las posibilidades del departamento.

Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, presenta oficio o realiza un reporte de algún servicio.
2	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Registra la petición para ser entregada al titular de la jefatura.
3	Coordinaciones adscritas a la Dirección/ Coordinador de Área	Recibe la solicitud, lo programa para su realización y entrega informe de actividades semanales.
4	Dirección de Servicios Públicos/Director	Verifica que se brinde la atención a las solicitudes.

DIAGRAMA DE FLUJO



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

MEDICIÓN

(Solicitudes recibidas / solicitudes realizadas) * 100	= Porcentaje de solicitudes atendidas
--	---------------------------------------

1.2. COORDINACIÓN DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

1.2.1. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS TURNO DIURNO Y NOCTURNO.

OBJETIVO

Mejorar la captación de residuos sólidos urbanos mediante el mejoramiento del servicio de recolección.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a toda la población perteneciente a las diversas delegaciones del municipio de Tlalmanalco que requieren del servicio de recolección.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, inciso c.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, Fracción III.
- Gaceta 03 Bando Municipal Tlalmanalco 2024 Artículo 136.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos a través de la Coordinación de Limpia y Recolección se encargará de analizar y programar las solicitudes de petición para limpieza de calles, avenidas, camellones, barrios, colonias y pueblos.

DEFINICIONES

- **RECOLECCIÓN:** Recolección procede del latín *recollectum* y hace referencia a la acción y efecto de recolectar.
- **RESIDUOS SÓLIDOS:** son materiales que se desechan después de usarlos y que tienen forma sólida o semisólida, pueden ser de origen doméstico, industrial, comercial, agrícola, sanitario o especial, según su fuente y composición. Se clasifican en orgánicos e inorgánicos, según su naturaleza biológica o química, y en reciclables y no reciclables, según su potencial de aprovechamiento.

INSUMOS

- Solicitud por parte del ciudadano
- Unidades de recolección de residuos sólidos.
- Choferes.

RESULTADOS

- Dar un servicio de calidad y respeto a la ciudadanía.
- Se otorga el servicio de recolección.

POLÍTICAS

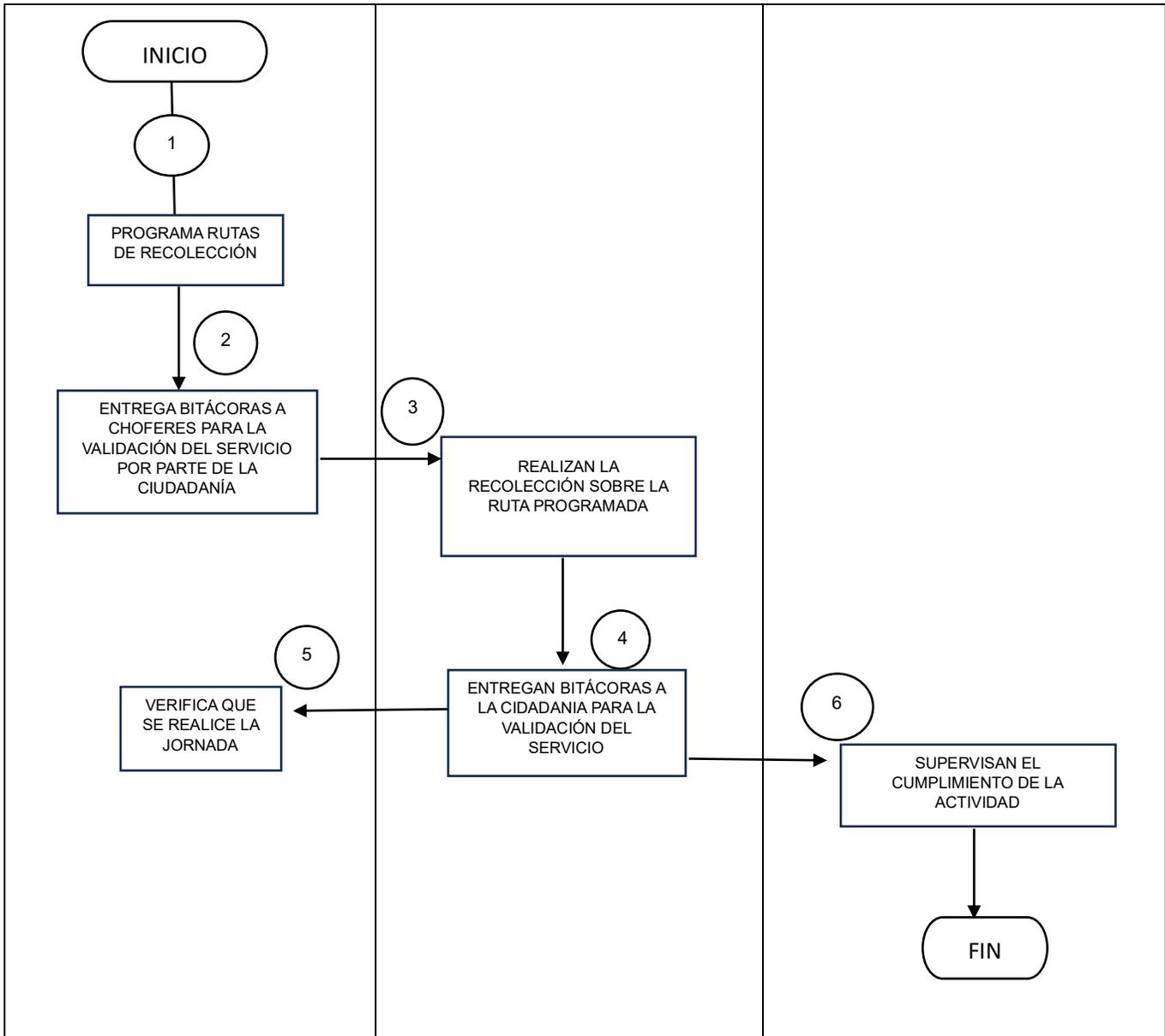
El servicio de recolección de basura en casa habitación, escuelas, comercios y lugares públicos, deberá presentarse con base a las rutas definidas a fin de optimizar los recursos humanos, financieros y materiales que se han dispuesto para este servicio, gestionando en todo momento evaluar la acción cotidiana para realizar las modificaciones pertinentes en beneficio del mayor número de personas.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Jefe de área	Programa rutas de recolección, organiza y comisiona a los camiones por ruta.
2	Jefe de área	Entrega bitácoras a los choferes de la validación del servicio.
3	Choferes de unidades de recolección de residuos sólidos	Realizan la recolección de RSU en las rutas programadas.
4	Jefe de área	Verifica que se realice la jornada.
5	Coordinador de Servicios Públicos	Supervisa el cumplimiento del servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO

JEFE DE ÁREA	CHOFERES DE UNIDADES DE RECOLECCIÓN DE RSU	COORDINADOR
--------------	--	-------------



MEDICIÓN

$\left(\frac{\text{Rutas de Recolección realizadas}}{\text{Rutas de Recolección programadas}} \right) * 100$	= Porcentaje de rutas realizadas
---	----------------------------------

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



AYUNTAMIENTO DE TLALMANALCO
2022 - 2024
Gobierno de la Gente



CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y REPORTE DE RECOLECCIÓN DE BASURA
APOYO: 01

RUTA: _____ DIA: _____ FECHA: _____ DELEGACIÓN: _____ TURNO: _____

N.P.	NOMBRE	CALLE	FIRMA	SERVICIO		
				BUENO	REGULAR	MALO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
COMBUSTIBLE:		TONELADAS DE RUTA:				
COMPOSTA:		COORDINADOR ÁREA DE LIMPIA: SALVADOR LÓPEZ BELTRAN		VIAJES:		

1.2.2. LIMPIEZA Y LAVADO DE MERCADOS

OBJETIVO

Brindar atención de forma eficaz a la ciudadanía, manteniendo limpios los mercados.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a los ciudadanos del territorio Municipal.

REFERENCIAS

- Gaceta 03 Bando Municipal Tlalmanalco 2024, Artículo 136.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, Fracción III.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, inciso c.

RESPONSABILIDADES

Director de servicios públicos deberá: Supervisar y coordinar al personal para que las solicitudes sean atendidas de manera eficiente y oportuna.

Auxiliar Administrativo deberá: Brindar atención a la ciudadanía, informarle al director y entregar las solicitudes al coordinador de limpia y recolección.

Ayudantes generales deberán: Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas.

DEFINICIONES

Mercado: es un ente que relaciona el individuo que busca un bien, producto o servicio con el individuo que lo ofrece.

INSUMOS

- Solicitud por parte de comerciantes
- Pipa de agua
- Escobas
- Jabón
- Cloro

RESULTADOS

Limpieza de mercados

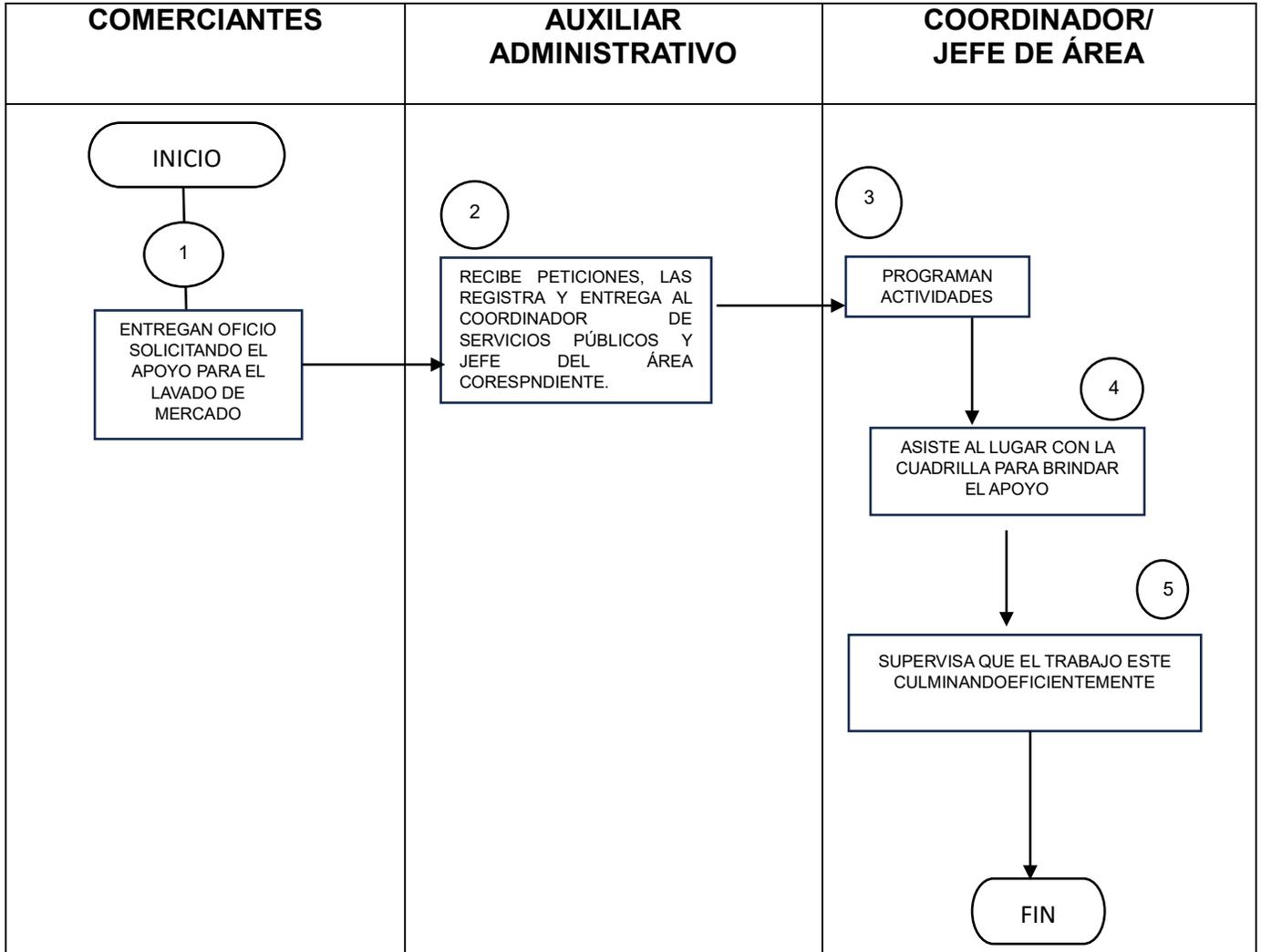
POLÍTICAS

El personal de la Coordinación de Limpia y Recolección tiene el compromiso de atender las peticiones de la ciudadanía en general y de las autoridades auxiliares de las comunidades del Municipio, con prontitud dentro de las posibilidades del departamento.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Comerciantes	Elaboran y entregan oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Auxiliar administrativo	Recibe, registra y entrega oficio al Director y coordinador del área correspondiente.
3	Coordinador y jefe de área	Programan la actividad para su realización
4	Jefe de área	Asiste al lugar con la cuadrilla a su cargo para realizar las labores de lavado del mercado con apoyo de los comerciantes.
5	Coordinador de Servicios Públicos	Supervisa el cumplimiento del servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO



MEDICIÓN

$(\text{apoyos realizados} / \text{oficios recibidos}) * 100$	= Porcentaje de apoyos realizados
---	-----------------------------------

FORMATO

Oficio elaborado por parte de los comerciantes.

1.2.3. BARRIDO DE LAS CALLES, AVENIDAS Y ESPACIOS PÚBLICOS.

OBJETIVO

Mantener la imagen de un Municipio limpio

ALCANCE

Aplica a todo el Municipio y personal de la Dirección de Servicios Públicos.

REFERENCIAS

- .Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, inciso c.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, Fracción III.
- Gaceta 03 Bando Municipal Tlalmanalco 2024, Artículo 136.

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.

DEFINICIONES

Barrido: acción de barrer.

Barrer: limpiar el suelo arrastrando la basura, los desperdicios o el polvo con una escoba o utensilio semejante.

INSUMOS

Escobas de plástico
Escobas de vara
Palas
Guantes

RESULTADOS

Calles limpias y espacios públicos limpios.

POLÍTICAS

Dar un servicio de calidad y respeto a la ciudadanía.

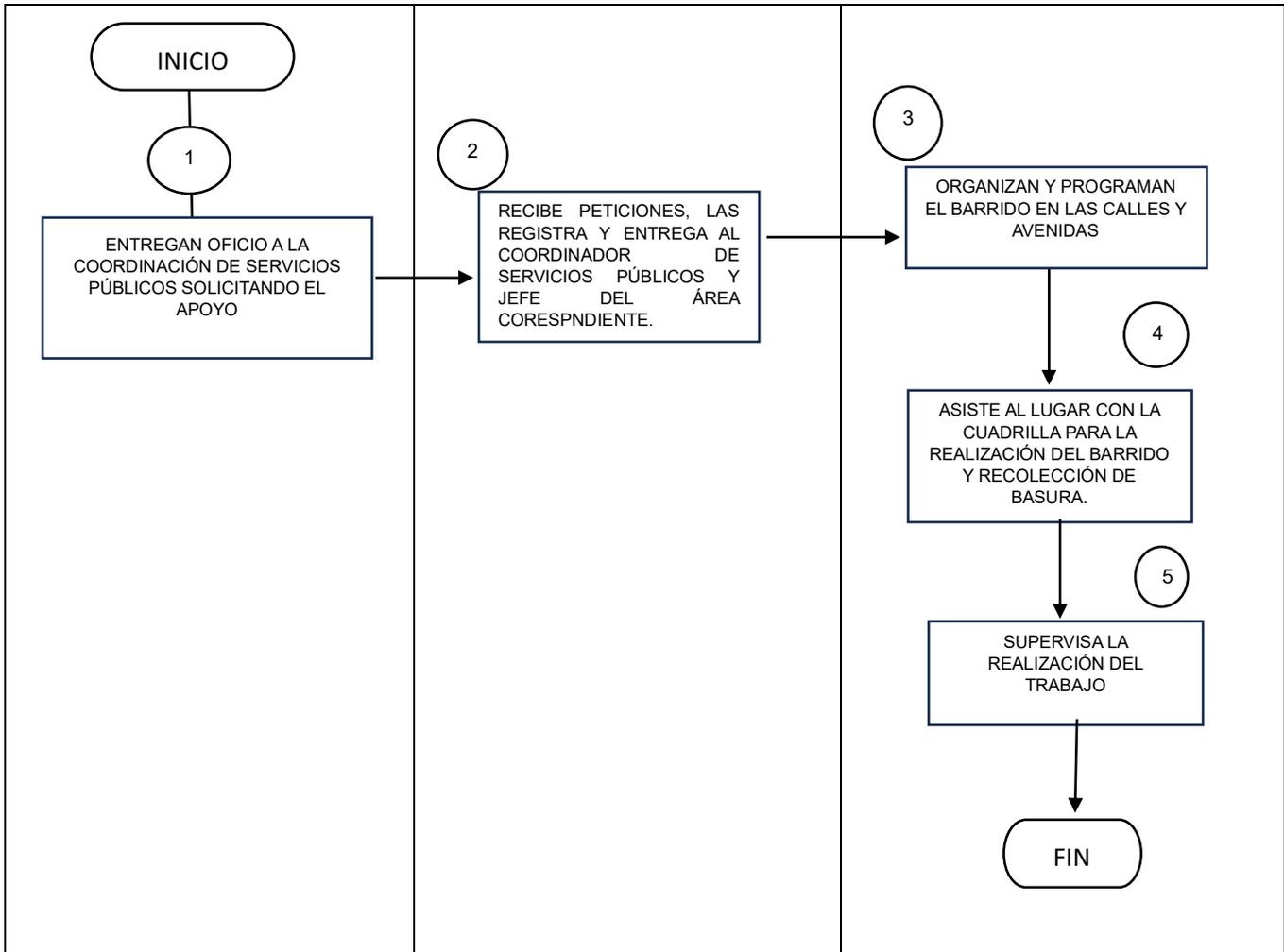
La limpieza de las principales calles y avenidas se realizará de manera continua y permanente para obtener una buena imagen de nuestro municipio.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadanía	Elabora y entrega oficio a la coordinación de Servicios Públicos.
2	Auxiliar administrativo	Recibe, registra y entrega oficio al Director y Coordinador de limpia y recolección.
3	Coordinador y jefe de área	Organizan y programan las calles y avenidas para la realización del barrido.
4	Jefe de área	Se brinda la atención a la ciudadanía.
5	Director de Servicios Públicos	Supervisa el trabajo de la cuadrilla y cumplimiento del servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO

CIUDADANÍA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	COORDINADOR/ JEFE DE ÁREA
------------	----------------------------	------------------------------



MEDICIÓN

$\left(\frac{\text{barridos realizados}}{\text{oficios recibidos}} \right) * 100$	= Porcentaje de barridos realizados
--	-------------------------------------

FORMATO

Oficio elaborado por parte de la ciudadanía.

1.3. COORDINACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

1.3.1. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÁMPARAS Y/O COLOCACIÓN DE LÁMPARAS DE TECNOLOGÍA LED.

OBJETIVO

Aumentar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Jefatura de Alumbrado Público Municipal mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo a través de un Manual de Procedimientos.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a toda la población perteneciente a las diversas delegaciones del municipio de Tlalmanalco que requieren del servicio de alumbrado público.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, inciso c.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125, Fracción III.
- Gaceta 03 Bando Municipal Tlalmanalco 2024 Artículo 136.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos a través de la Coordinación de Alumbrado Público; se encargará de analizar y programar las solicitudes generadas por la ciudadanía, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades y tratando de reducir los tiempos de respuesta para cada solicitud

DEFINICIONES

- **Alumbrado Público:** Servicio de luz eléctrica que el Municipio otorga a la comunidad en calles, avenidas, parques, jardines y en todos los lugares públicos o de uso común, mediante la colocación de lámparas led y focos ahorradores y de vapor de sodio.
- **Lámpara:** Objeto que proporciona luz artificialmente.
- **Fotocelda:** Dispositivo que se encarga de realizar el corte de la energía eléctrica, proveniente de la lámpara al foco, en el encendido y apagado automático.
- **Foco:** Dispositivo que se encarga de proveer la energía eléctrica en la lámpara.
- **Balastro:** Equipo que permite la regulación y limitación de la corriente eléctrica.
- **Socket:** Mecanismo que regula y lleva la energía eléctrica al foco y lo sostiene.
- **Receptáculo:** Componente de un sistema eléctrico que conduce electricidad a cualquier dispositivo conectado a él.
- **Cable:** Elemento fabricado y pensado para conducir electricidad, principalmente fabricado con cobre.
- **Cinta aislante:** Cinta aislante de presión principalmente usada para cables eléctricos.
- **Fallas:** Corriente eléctrica con una fuerza muy superior a la normal, que pasa a través de un circuito que no puede soportar esta carga.

INSUMOS

Para el llenado de la solicitud de atención, para el mantenimiento y reparación de alumbrado público, se requiere únicamente que el solicitante proporcione:

- Copia fotostática del INE por ambos lados, debiendo tener domicilio dentro del territorio municipal,
- Nombre completo,
- Domicilio particular,
- Número telefónico,
- Número de lámparas que no funcionan y

- Elaborar un croquis de ubicación en el formato de solicitud.

RESULTADOS

Un servicio de calidad, en cuanto al sistema de iluminación artificial de alumbrado público.

POLÍTICAS

Cumplir con los requisitos necesarios que marque la Coordinación de Alumbrado Público. Atender y brindar la atención a la ciudadanía que así lo requiera, en cuanto a alguna reparación o mantenimiento de lámparas, aun no teniendo solicitud previamente elaborada.

Brindar el servicio a la ciudadanía, siempre y cuando sea dentro del territorio municipal. Cualquier tipo de servicio que proporciona esta Coordinación en gratuito y sin propósito partidista.

Atención de solicitudes, de acuerdo con el material que se tenga en existencia, así como herramientas, equipo y personal de apoyo.

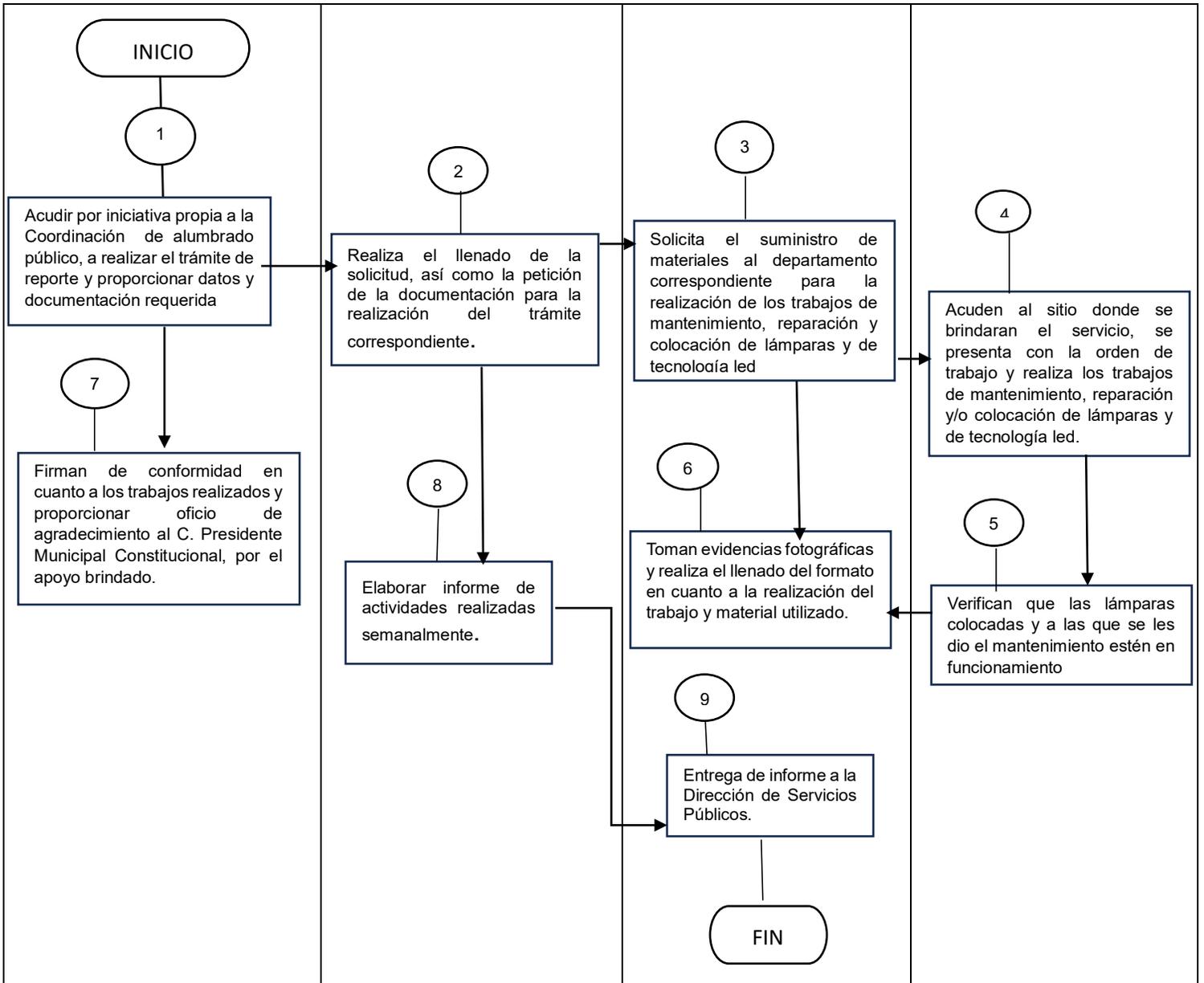
DESARROLLO

Mantenimiento y reparación de lámparas y/o colocación de lámparas de tecnología led.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadanía	Acudir por iniciativa propia a la Coordinación de alumbrado público, a realizar el trámite de reporte y proporcionar datos y documentación requerida.
2	Secretaria	Realiza el llenado de la solicitud, así como la petición de la documentación para la realización del trámite correspondiente.
3	Coordinación de Alumbrado Público	Solicita el suministro de materiales al departamento correspondiente para la realización de los trabajos de mantenimiento, reparación y colocación de lámparas y de tecnología led
4	Auxiliares Generales	Acuden al sitio donde se brindara el servicio, se presenta con la orden de trabajo y realiza los trabajos de mantenimiento, reparación y/o colocación de lámparas y de tecnología led.
5	Auxiliares Generales	Verifican que las lámparas colocadas y a las que se les dio el mantenimiento estén en funcionamiento.
6	Coordinación de Alumbrado Público/Auxiliares Generales	Toman evidencias fotográficas y realiza el llenado del formato en cuanto a la realización del trabajo y material utilizado.
7	Ciudadanía	Firman de conformidad en cuanto a los trabajos realizados y proporcionar oficio de agradecimiento al C. Presidente Municipal Constitucional, por el apoyo brindado.
8	Secretaria	Elaborar informe de actividades realizadas semanalmente.
9	Coordinación de Alumbrado Público	Entrega de informe a la Dirección de Servicios Públicos.

DIAGRAMA DE FLUJO

CIUDADANÍA	SECRETARIA	COORDINACIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	AUXILIARES GENERALES
-------------------	-------------------	--	---------------------------------



MEDICIÓN

$(\text{Solicitudes realizadas} / \text{solicitudes recibidas}) * 100 = \text{Porcentaje de solicitudes realizadas}$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Solicitud de alumbrado público.



AYUNTAMIENTO DE Tlalmánalco
2022 - 2024
Gobierno de la Gente



"2023 AÑO DEL SEPTUAGÉSIMO ANIVERSARIO DEL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO AL VOTO DE LAS MUJERES EN MÉXICO"

SOLICITUD DE ALUMBRADO PÚBLICO

FECHA: _____ N° _____

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

NOMBRE _____ APELLIDO PATERNO _____ APELLIDO MATERNO _____

DIRECCIÓN: _____ CALLE _____ N° EXT. _____

DELEGACIÓN _____ TLALMANALCO, EDO. MÉX.

NÚMERO TELEFÓNICO: _____

ASUNTO: _____

FECHA DE ATENCIÓN A LA SOLICITUD: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL TRABAJO REALIZADO: _____

LÁMPARA NUEVA	LÁMPARA RECUPERADA	FOTOCELDA	CABLE	SOCKET	BALASTRO

RECEPTÁCULO	FOCO	FAROL	MANTENIMIENTO	
			LIMPIEZA	RECONEC.

JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

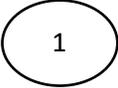
INSTRUCTIVO DEL FORMATO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO DE REPORTE

Objetivo: Mantener el control de las solicitudes que ingresan para su atención.		
No	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	Registrar día, mes y año de elaboración
2	NÚMERO	Número de control de solicitudes
3	NOMBRE	Anotar nombre completo del solicitante
4	DIRECCIÓN	Especificar claramente su ubicación
5	NÚMERO TELEFÓNICO	Registrar claramente para contacto
6	ASUNTO	Especificar el número de lámparas reportadas
7	FECHA DE ATENCIÓN	Se asienta el día, mes y año en que se atendió la solicitud
8	FIRMA DE CONFORMIDAD	El solicitante firma por el trabajo realizado
9	LÁMPARA	Se marcará el recuadro si es que se utilizo

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO DE REPORTE		
Objetivo: Mantener el control de las solicitudes que ingresan para su atención.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
10	LÁMPARA RECUPERADA	se marcará el recuadro si es que se utiliza
11	FOTOCELDA	se marcará el recuadro si es que se utilizo
12	CABLE	se marcará el recuadro si es que se utilizo
13	SOCKET	se marcará el recuadro si es que se utilizo
14	BALASTRO	se marcará el recuadro si es que se utilizo
15	RECEPTÁCULO	se marcará el recuadro si es que se utilizo
16	FOCO	se marcará el recuadro si es que se utilizo
17	MANTENIMIENTO	se marcará el recuadro si es que se utilizo

V. SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Número de actividad
	Línea de flujo, conector de actividades, puede tener cambio de direcciones.
	Determina el final del procedimiento

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Marzo de 2024, Elaboración del Manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Secretaria del Ayuntamiento.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia Municipal.
- 2.- Secretaría Técnica.
- 3.- Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.
- 4.- Dirección de Servicios Públicos

VIII. VALIDACIÓN

C. LUIS ENRIQUE SÁNCHEZ REYES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

C. MARCO ANTONIO SALES RIVERO
SECRETARIO MUNICIPAL

C. ENRIQUE JAVIER ACEVES CAMUS
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

LUIS ENRIQUE SÁNCHEZ REYES
Presidente Municipal Constitucional

CLAUDIA IVONNE CASTELLANOS ZAMUDIO
Síndico Municipal

VICTOR HUGO ORTEGA COVARRUBIAS
Primer Regidor

CARMEN YADIRA COVARRUBIAS ZOON
Segunda Regidora

IRVING FRANCISCO AGUILAR RESENOS
Tercer Regidor

CAROLINA TRUEBA VEGA
Cuarta Regidora

VIRGILIA ROJAS VÉLEZ
Quinta Regidora

DANIEL PÉREZ PACHECO
Sexto Regidor

CLAUDIA MORENO CARMONA
Séptima Regidora

MARCO ANTONIO SALES RIVERO
Secretario del Ayuntamiento

