



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE OZUMBA
ESTADO DE MÉXICO**



HISTORIA, TRADICIÓN Y TRABAJO

Junio del 2022

© H Ayuntamiento Constitucional de
Ozumba 2022-2024
Dirección de Servicios Públicos
Plaza de la Constitución, No.1, Ozumba de
Álzate, Centro, C.P 56800
Municipio de Ozumba México.

Teléfonos: 597 976 00 50.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Junio de 2022.

Impreso y hecho en Ozumba, México.
La reproducción total o parcial de este
documento se autorizará siempre y cuando
se dé el crédito correspondiente a la fuente.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE OZUMBA ESTADO DE
MÉXICO**

ÍNDICE	2
I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	3
II. OBJETIVO	4
III. ALCANCE	5
IV. REFERENCIAS	6
V. RESPONSABILIDADES	11
VI. DEFINICIONES	15
VII. INSUMOS	18
VIII. RESULTADOS	19
IX. POLÍTICAS	20
X. DESARROLLO	21
XI. DIAGRAMACIÓN	35
XII. MEDICIÓN	42
XIII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS	43
XIV. SIMBOLOGÍA	44
XV. REGISTRO DE EDICIONES	45
XVI. DISTRIBUCIÓN	46
XVII. VALIDACIÓN	47
XVIII. HOLA DE ACTUALIZACIÓN	48

I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

I. Atención solicitud de:

- Servicios Públicos
- Área de Parques, Jardines y Panteones
- Área de Mantenimiento y Logística
- Área de Piso y Limpia
- Área de Residuos Sólidos
- Área de Agua Potable

II. Mantenimiento General de:

- Servicios Públicos
- Área de Parques, Jardines y Panteones
- Área de Mantenimiento y Logística
- Área de Piso y Limpia
- Área de Residuos Sólidos
- Área de Agua Potable

II. OBJETIVO.

Satisfacer las necesidades básicas de la comunidad, de manera uniforme y continua, en materia de aseo público y recolección de residuos sólidos, alumbrado público, así como brindar a la ciudadanía un ambiente de calidad a través de servicios de excelencia en las aéreas para el mejoramiento de la imagen.

III. ALCANCE.

Atender de manera oportuna cada una de las necesidades de la población, procurar la atención de las necesidades que originan prestaciones dirigidas a los particulares o en conjunto, que son de interés público y sirven al bien común.

IV. REFERENCIAS.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Diario Oficial de la Federación, 05 de Febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

- **Constitución del Estado Libre y Soberano de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Asistencia Social.**

Diario Oficial de la Federación, 02 de Septiembre del 2004, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Coordinación Fiscal.**

Diario Oficial de la Federación, 27 de Diciembre de 1978, y sus reformas y adiciones.

- **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

Diario Oficial de la Federación, 11 de Junio del 2003, y sus reformas y adiciones.

- **Ley General de Contabilidad Gubernamental.**

Diario Oficial de la Federación, 31 de Diciembre del 2008, y sus reformas y adiciones.

- **Ley General de Desarrollo Social.**

Diario Oficial de la Federación, 20 de Enero del 2004, y sus reformas y adiciones.

- **Ley General de Población.**

Diario Oficial de la Federación, 07 de Enero de 1974, y sus reformas y adiciones.

- **Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales.**

Diario Oficial de la Federación, 08 de Febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.

- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 02 de Marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de Septiembre del 2010, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del Año 2016.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de Noviembre del 2015, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017,

- **Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de Enero del 2002, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de Agosto del 2008, y sus reformas y adiciones.

- **Ley sobre el Escudo y el Himno del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 09 de Enero de 1995, y sus reformas y adiciones.

- **Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de Octubre de 1998, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Bienes del Estado de México y sus Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de Marzo del 2000, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Planeación del Estado de México y Municipios**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de Diciembre del 2001, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de Mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de Agosto de 2012, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de Agosto del 2004, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Desarrollo Social del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de Diciembre del 2004, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de la Juventud del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de Agosto del 2010, y sus reformas y adiciones.

- **Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de Septiembre del 2010, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Fomento Económico para el Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de Septiembre del 2010, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de Mayo del 2013, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 18 de diciembre del 2014, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de Enero del 2016, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de Septiembre del 2010, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Movilidad del Estado de México**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de Agosto del 2015, y sus reformas y adiciones.

- **Código Financiero del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 09 de Marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.

- **Código Administrativo del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de Diciembre del 2001, y sus reformas y adiciones.

- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de Febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

- **Código de Ética de los Servidores Públicos del H. Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.**

Gaceta Municipal.

- **Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 15 de Febrero del 2012, y sus reformas y adiciones.

- **Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de Octubre del 2002, y sus reformas y adiciones.

- **Reglamento del Consejo Municipal de Población.**

Gaceta Municipal.

- **Manual para la Planeación, programación y Presupuesto Municipal para el Ejercicio Fiscal 2022.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 6 de noviembre del 2021, y sus reformas y adiciones.

- **Bando Municipal de Ozumba, Estado de México.**

Gaceta Municipal, Año 1, número 1, de fecha 05 de Febrero del 2022.

V. RESPONSABILIDADES.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:

**CAPITULO SEPTIMO
De los Servicios Públicos**

Artículo 125.- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes:

I. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales;

II. Alumbrado público;

III. Limpia, recolección, segregada, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos;

En la recolección segregada, con la finalidad de fomentar la economía circular y promover la valorización de los residuos sólidos urbanos, se observará la siguiente clasificación:

a) Orgánicos

b) Inorgánicos

IV. Mercados y centrales de abasto;

V. Panteones;

VI. Rastro;

VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas;

VIII. Seguridad pública y tránsito;

IX. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social;

X. Asistencia social en el ámbito de su competencia, atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables, para lograr su incorporación plena y activa en todos los ámbitos;

XI. De empleo.

Artículo 126.- La prestación de los servicios públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares, quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación.

Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.

Artículo 127.- Cuando los servicios públicos sean prestados directamente por el ayuntamiento, serán supervisados por los regidores o por los órganos municipales respectivos, en la forma que determine esta Ley y los reglamentos aplicables.

Los particulares podrán participar en la prestación de servicios públicos, conforme a las bases de organización y bajo la dirección que acuerden los ayuntamientos.

Artículo 128.- Cuando los servicios públicos municipales sean concesionados a terceros, se sujetarán a lo establecido por esta Ley, las cláusulas de la concesión y demás disposiciones aplicables.

Artículo 129.- Los ayuntamientos requieren la autorización previa de la Legislatura del Estado para concesionar servicios públicos a su cargo, cuando:

- I. El término de la concesión exceda a la gestión del ayuntamiento;
- II. Con la concesión del servicio público se afecten bienes inmuebles municipales.

Artículo 130.- No pueden otorgarse concesiones para la explotación de servicios públicos municipales a:

- I. Miembros del ayuntamiento;
- II. Servidores públicos municipales;
- III. Sus cónyuges, parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado y los colaterales hasta el segundo grado y los parientes por afinidad;
- IV. A empresas en las cuales sean representantes o tengan intereses económicos las personas a que se refieren las fracciones anteriores.

Artículo 131.- El otorgamiento de las concesiones municipales se sujetará a las siguientes bases:

- I. Determinación del ayuntamiento sobre la imposibilidad de prestar por sí mismo el servicio, o a la conveniencia de que lo preste un tercero;
- II. Realizar convocatoria pública en la cual se estipulen las bases o condiciones y plazos para el otorgamiento de la concesión;
- III. Los interesados deberán formular la solicitud respectiva cubriendo los gastos que demanden los estudios correspondientes;
- IV. Las bases y condiciones deberán cumplir al menos:
 - a). Determinación del régimen jurídico a que deberán estar sometidas, su término, las causas de caducidad y revocación, así como la forma de vigilancia en la prestación del servicio;

- b). Especificación de las condiciones bajo las cuales se garantice la generalidad, suficiencia y regularidad del servicio;
- c). Determinación de las condiciones y formas en que deberán otorgarse las garantías para responder de la prestación del servicio en los términos de la concesión y de esta Ley;
- d). Establecimiento del procedimiento para resolver las reclamaciones por afectación de derechos y obligaciones que se generen por el otorgamiento de la concesión para la prestación del servicio público.

Artículo 132.- Los ayuntamientos podrán revocar las concesiones municipales cuando:

- I. Se constate que el servicio se presta en forma distinta a los términos de la concesión;
- II. No se cumpla con las obligaciones que deriven de la concesión ó se preste irregularmente el servicio concesionado;
- III. Se constate que el concesionario no conserva los bienes e instalaciones en buen estado de operación, o cuando éstos sufran deterioro por negligencia imputable a aquél, con perjuicio para la prestación eficaz del servicio;
- IV. El concesionario pierda capacidad o carezca de los elementos materiales o técnicos para la prestación del servicio;
- V. Por cualquier otra causa, el concesionario contravenga las disposiciones aplicables.

Artículo 133.- A petición del concesionario al ayuntamiento, antes del vencimiento de la concesión, podrá acordarse la prórroga de la misma por la Legislatura, siempre que subsista la imposibilidad municipal para prestarlo y que el interesado acredite la prestación eficiente del servicio concesionado. En su caso, se establecerá la obligación a cargo del concesionario, de renovar durante el tiempo de vigencia de la prórroga, el equipo e instalaciones para la prestación del servicio.

Artículo 134.- Las concesiones caducan:

- I. Cuando no se inicie la prestación del servicio dentro del plazo señalado en la concesión;
- II. Cuando concluya el término de su vigencia; y cuando el concesionario no otorgue en tiempo y forma las garantías que se le fijen para que tenga vigencia la concesión.

En el caso de las fracciones I y II segunda parte, para decretar la caducidad se oírá previamente al interesado; y en el de la fracción II primer supuesto, opera de pleno derecho por el simple transcurso del tiempo.

Artículo 135.- En los casos en que se acuerde la revocación de las concesiones, los bienes con los que se presta el servicio revertirán a favor del municipio, con excepción de aquéllos propiedad del concesionario y que por su naturaleza no estén incorporados de manera directa al propio servicio; en cuyo caso, si se estima que son necesarios para ese fin, se podrán expropiar en términos de ley.

Artículo 136.- Las formalidades del procedimiento señalado en el artículo 140, serán aplicables para la revocación de concesiones.

Artículo 137.- El ayuntamiento podrá municipalizar los servicios públicos, a fin de prestarlos directamente o conjuntamente con particulares.

Artículo 138.- Se municipalizarán los servicios públicos cuando su prestación sea irregular o deficiente, se causen perjuicios graves a la colectividad, o así lo requiera el interés público.

Artículo 139.- El procedimiento de municipalización se llevará a cabo a iniciativa del propio ayuntamiento, a solicitud de los usuarios o de las organizaciones sociales.

Artículo 140.- El ayuntamiento emitirá la declaratoria de municipalización, una vez oído a los posibles afectados, practicado los estudios respectivos, y previa formulación del dictamen correspondiente que versará sobre la procedencia de la medida y, en su caso, la forma en que deba realizarse.

Artículo 141.- Una vez decretada la municipalización del servicio, si el ayuntamiento carece de recursos para prestarlo, podrá concesionarlo en términos de esta Ley.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Proporcionar la ayuda necesaria y/o anticipada para la fluidez en la Coordinación de Alumbrado Público, es decir, por medio de medidas preventivas como lo son llevar al día los trámites requeridos, agenda las reuniones/actividades por hacer, evitar la acumulación de trabajo, etc.

- **Documentación**
- **Agenda**
- **Atención**
- **Expedientes**
- **Función de archivo, registro y similares**
- **Comunicación clara y precisa.**

VI. DEFINICIONES.

- **ACTIVIDAD:** Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutados por una persona o unidad administrativa como parte de una función legalmente asignada.
- **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL:** Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Municipal en la realización de la función administrativa; la administración pública municipal es la actividad que realiza el Gobierno Municipal, en la prestación de bienes y servicios públicos para satisfacer las necesidades, garantizando los derechos de la población.
- **ÁREA:** Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.
- **ATRIBUCIÓN:** Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asigna a un funcionario o unidad administrativa a través de un ordenamiento legal.
- **AUTORIDAD:** Facultad de mando conferida una institución o funcionario para que la ejerza directamente.
- **AYUNTAMIENTO:** Al Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.
- **COMUNICACIÓN:** Transmisión y recepción de información para el logro de una mayor eficiencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de una organización.
- **COORDINACIÓN:** Es el proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que integren la administración pública; es la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo y espacio, utilizando los recursos y servicios para logra conjuntamente las metas preestablecidas.
- **DELEGACIÓN DE FUNCIONES:** Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere funciones específicas y responsabilidades a un subalterno.
- **DEPENDENCIA:** Institución pública subordinada en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Municipal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo encomendados.
- **ESTRUCTURA ORGÁNICA:** Unidades administrativas que integran una dependencia, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna un ordenamiento legal.
- **GOBIERNO ESTATAL:** Al Gobierno del Estado de México, que se integra con los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
- **JERARQUIZACIÓN (JERARQUÍA ORGÁNICOFUNCIONAL):** Es el nivel que se asigna un puesto dentro de una organización, por el grado de autoridad asignado.
- **LEY ORGÁNICA:** A la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

- **LINEAMIENTO:** Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN:** Documento que contiene información detallada referente a los antecedentes, marco jurídico, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidades, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.
- **MUNICIPIO:** Al municipio de Ozumba, Estado de México.
- **NORMA:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas.
- **NOTIFICACIÓN:** La notificación es un acto o medio de comunicación por medio del cual se da a conocer a una persona o autoridad un acto de administrativo de autoridad.
- **OBJETIVO:** Es el enunciado del propósito que se establece para realizarse en un período determinado.
- **ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la compone, nivel jerárquico, canales formales de comunicación y coordinación, así como líneas de mando.
- **PERMISO:** Es el consentimiento dado por escrito a una persona para hacer algo en específico.
- **REGIDOR MUNICIPAL:** Regidor Municipal Constitucional del H. Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.
- **PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:** Sucesión ordenada de acciones concatenadas entre sí, que se constituye en función de una tarea específica. El procedimiento implica actividades del personal, determinación de tiempo para realizarlas, uso de recursos materiales y tecnológicos y un método de trabajo y de control por logra oportunamente los resultados.
- **PROGRAMA:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen un conjunto de acciones que se van a realizar.
- **PUESTO:** Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidades, preparación y experiencia.
- **REGIDORES:** A los regidores que integran el Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México

- **SERVICIO PÚBLICO:** La actividad que desarrolla el Municipio bajo la regulación de las leyes para satisfacer ciertas necesidad de la población.
- **SERVIDORES PÚBLICOS:** A los Servidores Públicos de la Administración Pública Municipal.
- **SÍNDICO MUNICIPAL:** A la Síndico Municipal del Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.
- **TRÁMITE:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio.

VII. INSUMOS.

- Oficio de Petición dirigida al Director de Servicios Públicos.
- Formato de Solicitud de Petición.
- Oficio de remisión al área correspondiente a quien se designe la petición para su respectiva contestación.
- Ficha Técnica.
- Agenda de Actividades.

VIII RESULTADOS.

Elaboración de ficha técnica donde se registran las solicitudes ciudadanas y se puntualizan los acuerdos establecidos, dando el seguimiento correspondiente a la dependencia que se encargara de obtener los resultados acordados.

Oficio de Contestación y otorgamiento, en su caso del apoyo otorgado en especie, efectivo y/o servicio.

IX. POLÍTICAS.

Se mantendrá comunicación permanente con los enlaces de cada unidad administrativa para el seguimiento de las solicitudes recibidas.

- Las dependencias municipales deberán atender oportunamente las solicitudes turnadas en un tiempo mínimo de ocho días y máximo de quince días.
- El auxiliar administrativo se coordinará con las dependencias y organismos municipales para el trámite correspondiente de la información.
- Las dependencias municipales y órganos desconcentrados responsables, mantendrán informada al director del seguimiento de la información remitida a través de oficio o vía telefónica.
- El auxiliar administrativo es responsable de realizar un concentrado de las actividades que le hacen llegar al director
- El auxiliar administrativo entregara el concentrado de actividades al director para determinar la viabilidad de su asistencia.
- El auxiliar administrativo notificara en tiempo y forma a la autoridad municipal que representa el director en los eventos a los cuales no pueda asistir.

X. DESARROLLO.

1)

Dirección de Servicios Públicos			
Procedimiento: 1. Atención solicitud de Servicios Públicos		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Director	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Director	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Director	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Director	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Director	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Director	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

2)

Dirección de Servicios Públicos			
Procedimiento: 2 Mantenimiento General, Servicios Públicos		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Director	Elabora el cronograma de actividades.	Oficio
2	Director	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Director	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Director	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Director	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Director	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

3)

Alumbrado público			
Procedimiento: 3. Atención solicitud de alumbrado público.		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Auxiliar Administrativo	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Auxiliar Administrativo	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Coordinadora	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Auxiliar Administrativo	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Coordinadora	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Auxiliar Administrativo	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

4)

Alumbrado público			
Procedimiento 4: Mantenimiento General, Alumbrado Público		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Auxiliar Administrativo	Elabora el cronograma de actividades.	Oficio
2	Auxiliar Administrativo	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Coordinadora	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Auxiliar Administrativo	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Coordinadora	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Auxiliar Administrativo	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

5)

Jefe de área Parques, Jardines y Panteones			
Procedimiento: 5. Atención solicitud de Parques, Jardines y Panteones.		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Jefe de área	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Jefe de área	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

6)

Jefe de área Parques, Jardines y Panteones			
Procedimiento: 6 Mantenimiento General, Parques, Jardines y Panteones.		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Elabora el cronograma de actividades	Oficio
2	Jefe de área	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Jefe de área	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

7)

Jefe de área Mantenimiento y Logística			
Procedimiento: 7. Atención solicitud de Mantenimiento y Logística.		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Jefe de área	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Jefe de área	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

8)

Jefe de área Mantenimiento y Logística			
Procedimiento: 8 Mantenimiento General, Mantenimiento y Logística		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Elabora el cronograma de actividades	Oficio
2	Jefe de área	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Jefe de área	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

9)

Jefe de área Piso de Limpia			
Procedimiento: 9. Atención solicitud de Piso de Limpia		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Jefe de área	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Jefe de área	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

10)

Jefe de área Piso de Limpia			
Procedimiento: 10 Mantenimiento General, Piso de Limpia		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Elabora el cronograma de actividades.	Oficio
2	Jefe de área	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Jefe de área	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

11)

Jefe de área Residuos Sólidos			
Procedimiento: 11. Atención solicitud de Residuos Sólidos		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Jefe de área	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Jefe de área	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

12)

Jefe de área Residuos Sólidos			
Procedimiento: 12 Mantenimiento General, Residuos Solidos		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Elabora el cronograma de actividades.	Oficio
2	Jefe de área	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Jefe de área	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

13)

Jefe de área Agua Potable			
Procedimiento: 13. Atención solicitud de Agua Potable		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Jefe de área	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Jefe de área	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo , envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

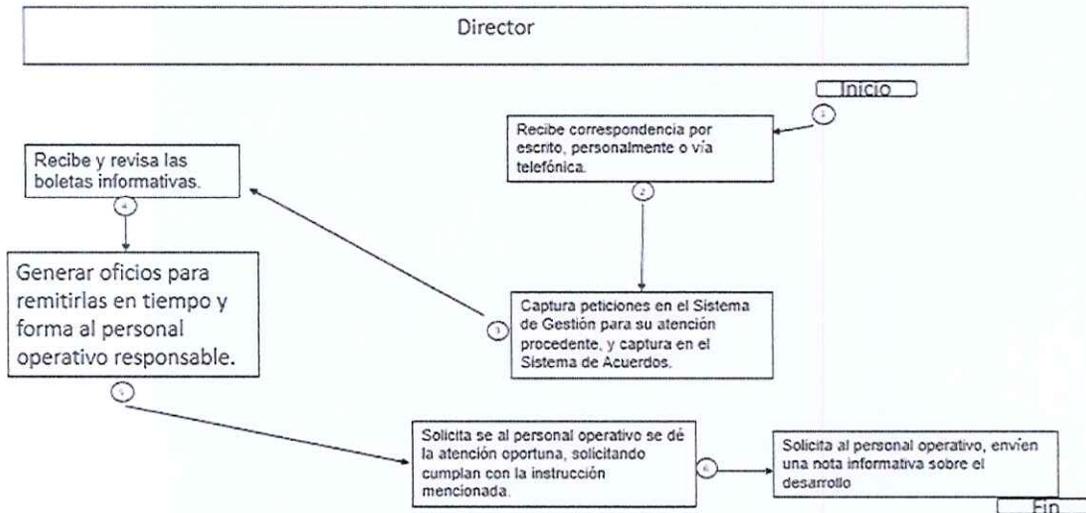
14)

Jefe de área Agua Potable			
Procedimiento: 14 Mantenimiento General, Agua Potable		Tiempo de ejecución: 1 día	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Jefe de área	Elabora el cronograma de actividades.	Oficio
2	Jefe de área	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Jefe de área	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Jefe de área	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Jefe de área	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Jefe de área	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

XI. DIAGRAMACIÓN.

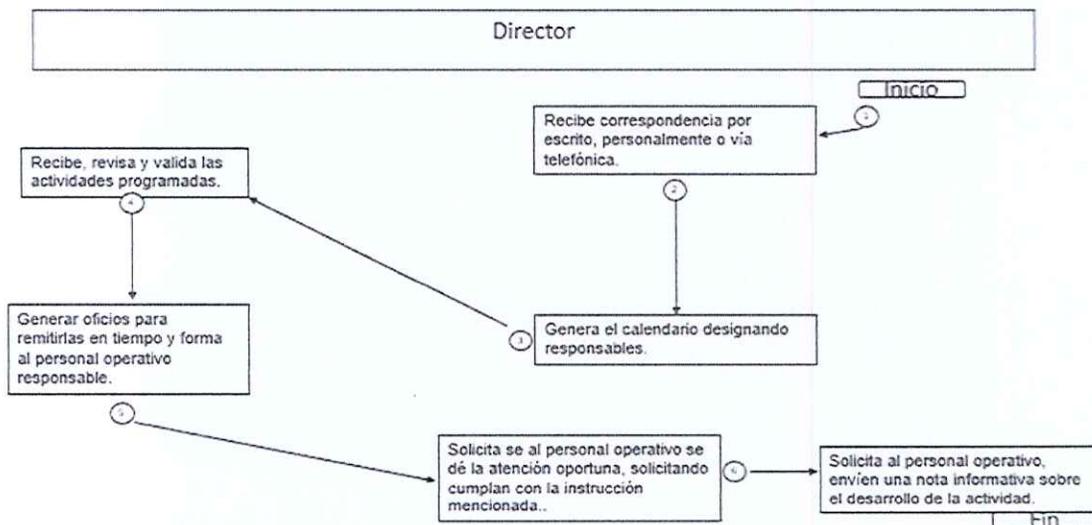
1)

Procedimiento: 1. Atención solicitud de Servicios Públicos



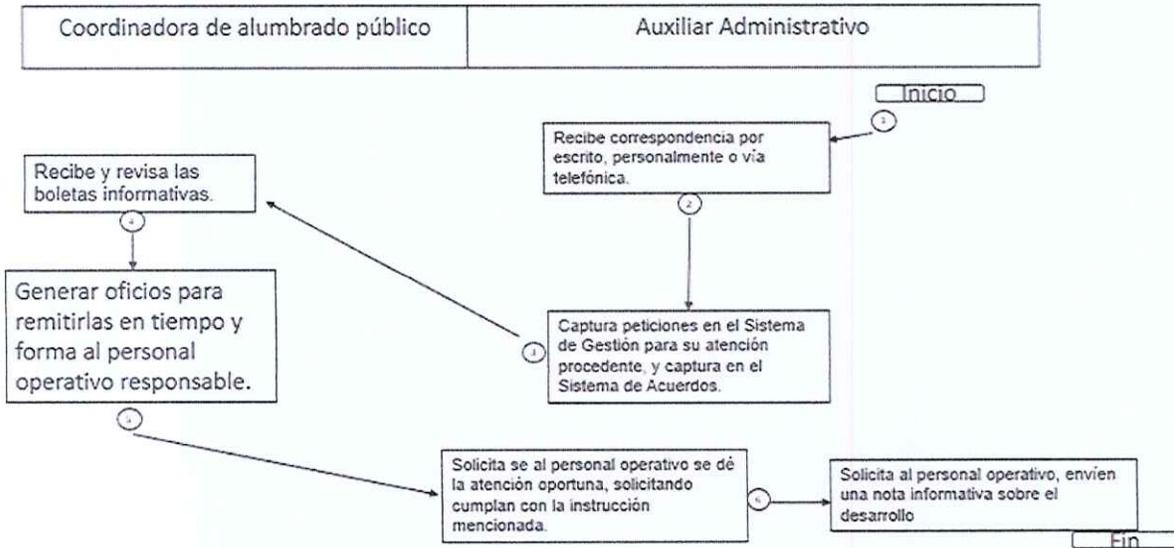
2)

Procedimiento:2. Mantenimiento General, Servicios Públicos



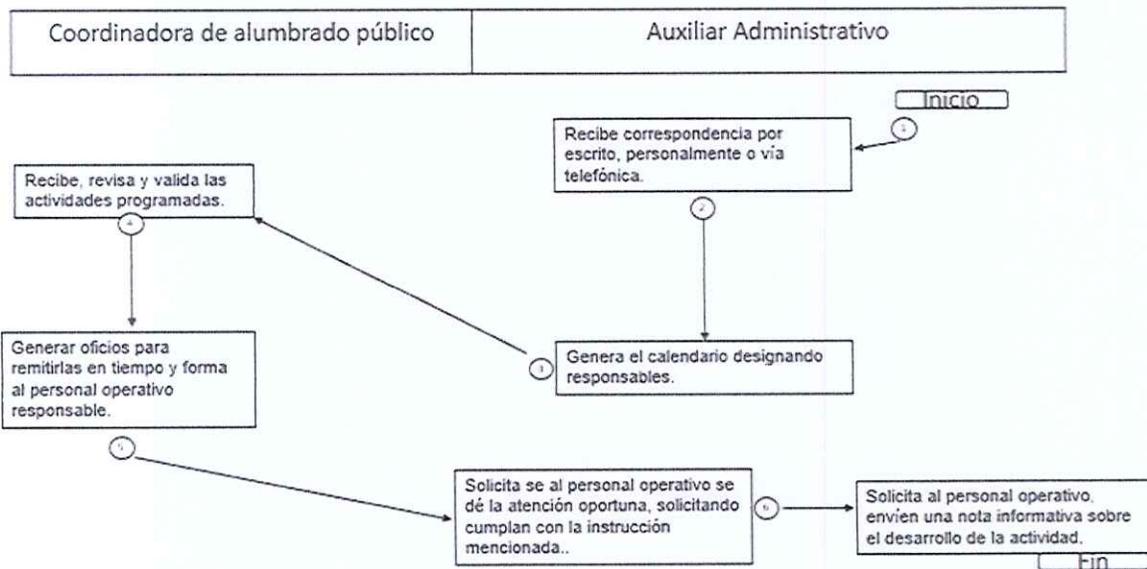
3)

Procedimiento: 3. Atención solicitud de alumbrado público.



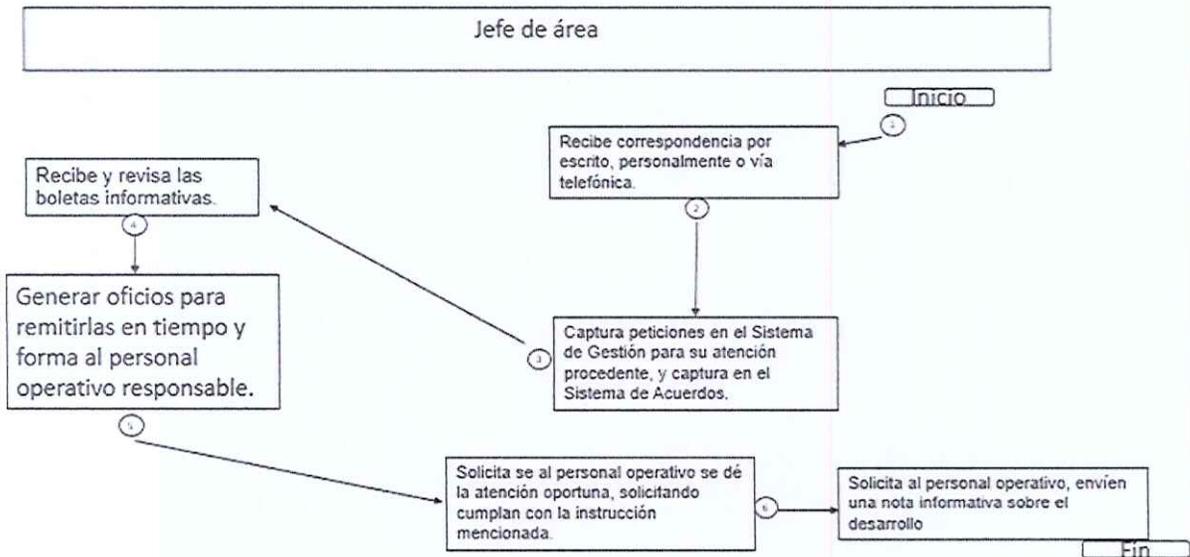
4)

Procedimiento: 4. Mantenimiento General Alumbrado Público.



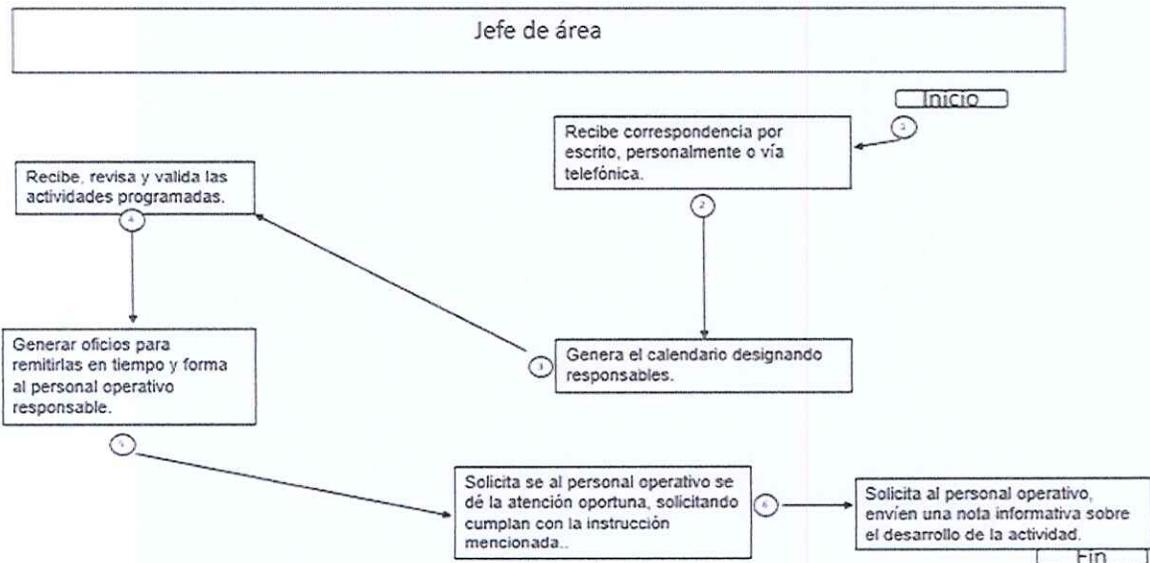
5)

Procedimiento: 5. Atención solicitud de Parques, Jardines y Panteones



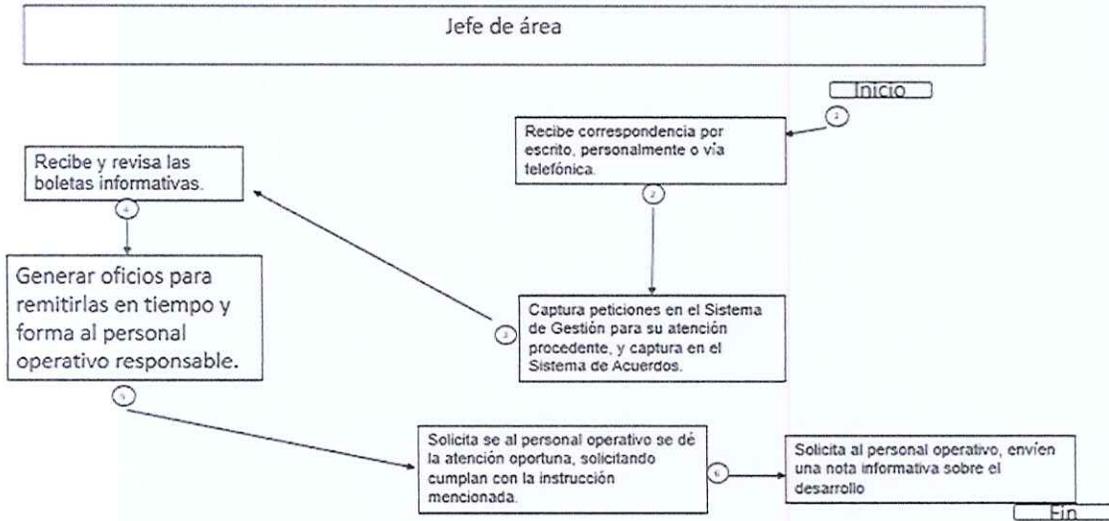
6)

Procedimiento:6. Mantenimiento General Parques, Jardines y Panteones



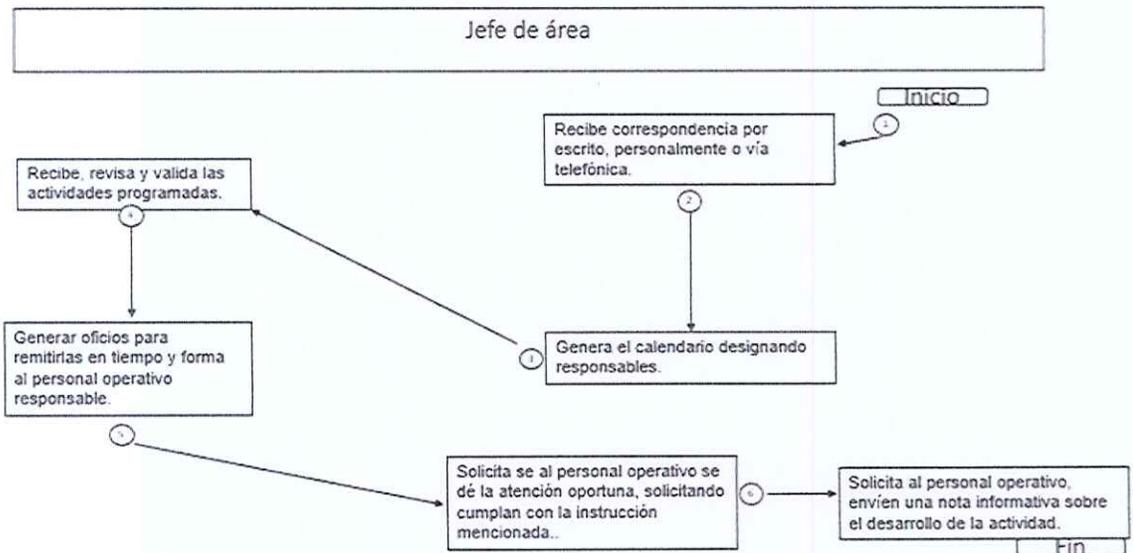
7)

Procedimiento: 7. Atención solicitud de Mantenimiento y Logística



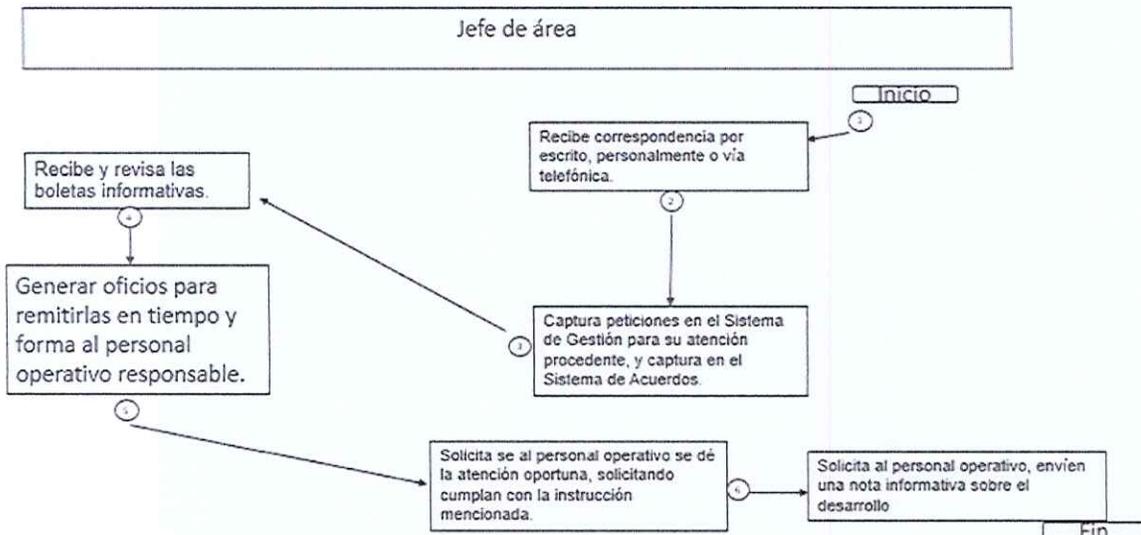
8)

Procedimiento:8. Mantenimiento General, Mantenimiento y Logística



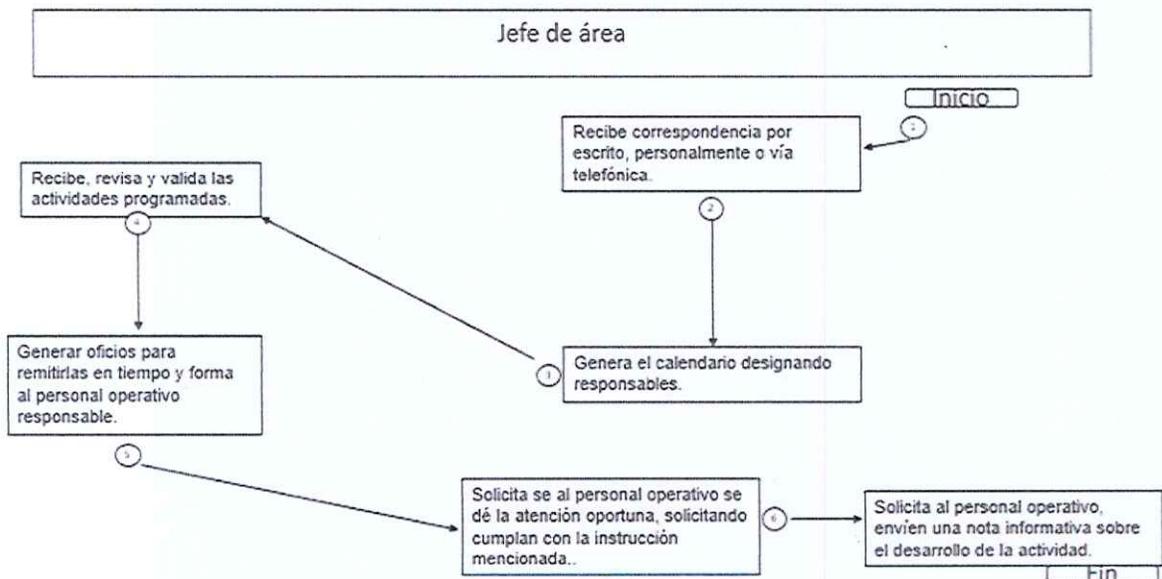
9)

Procedimiento: 9. Atención solicitud de Piso de Limpia



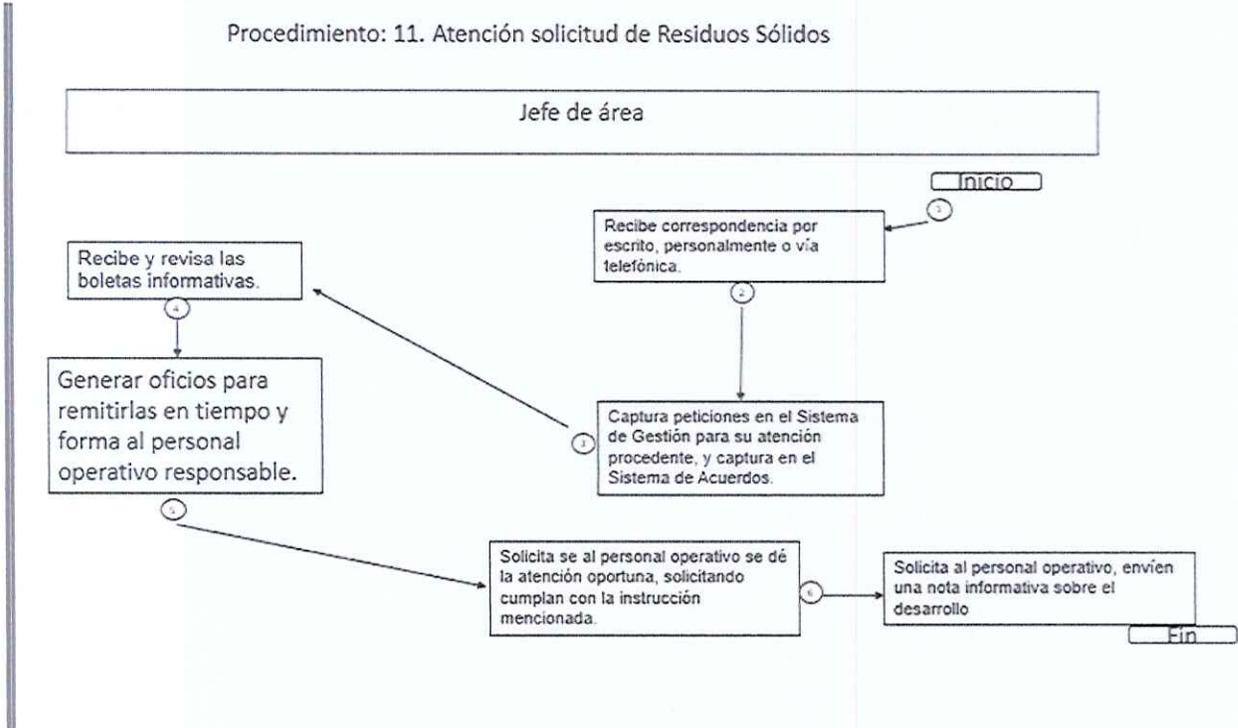
10)

Procedimiento:10. Mantenimiento General, Piso de Limpia



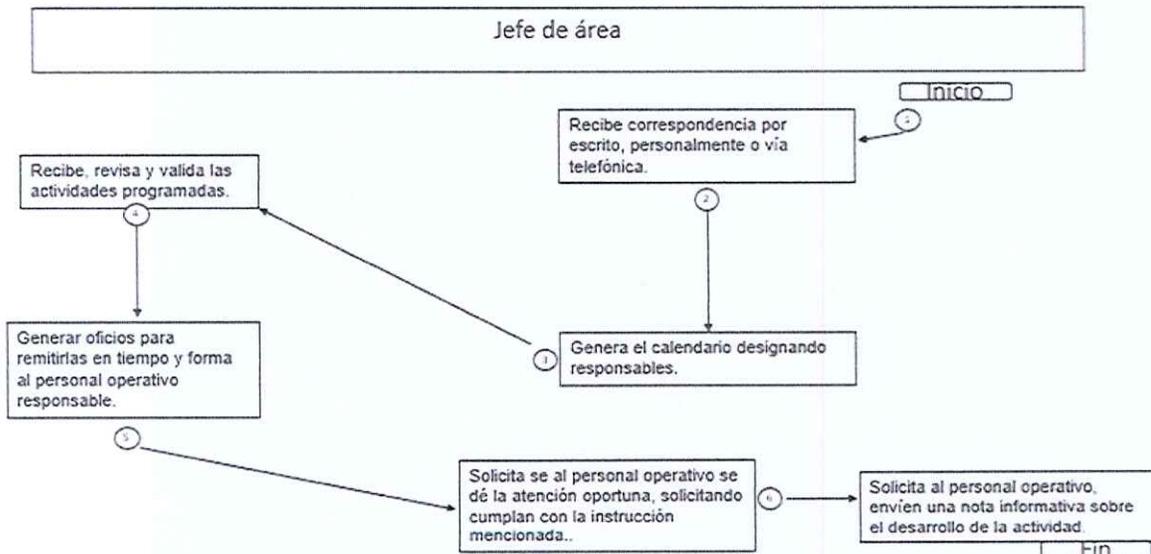
11)

Procedimiento: 11. Atención solicitud de Residuos Sólidos



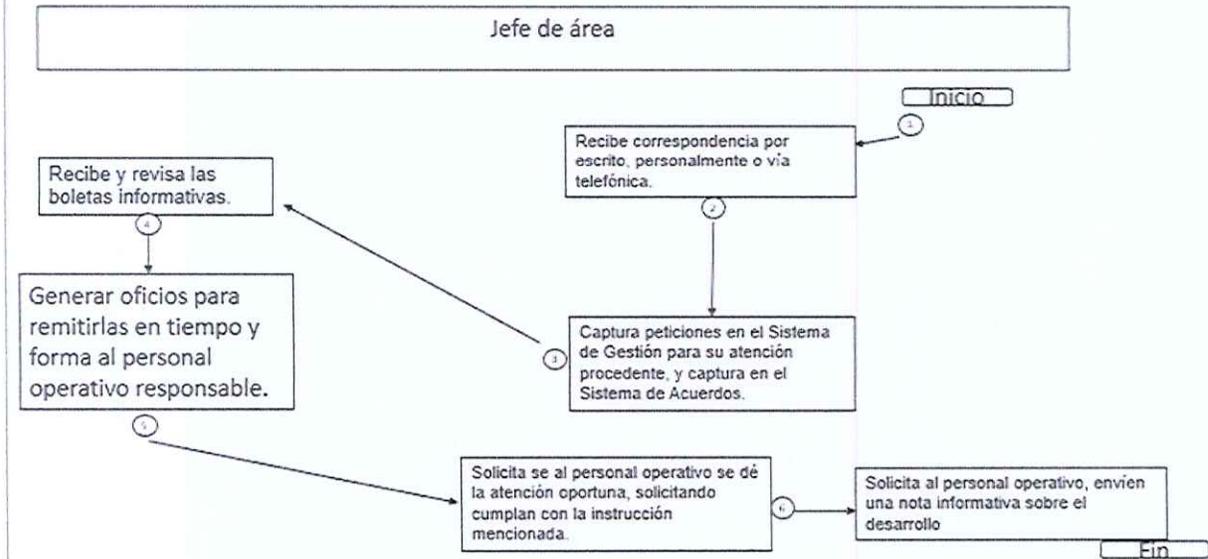
12)

Procedimiento:12. Mantenimiento General, Residuos Sólidos



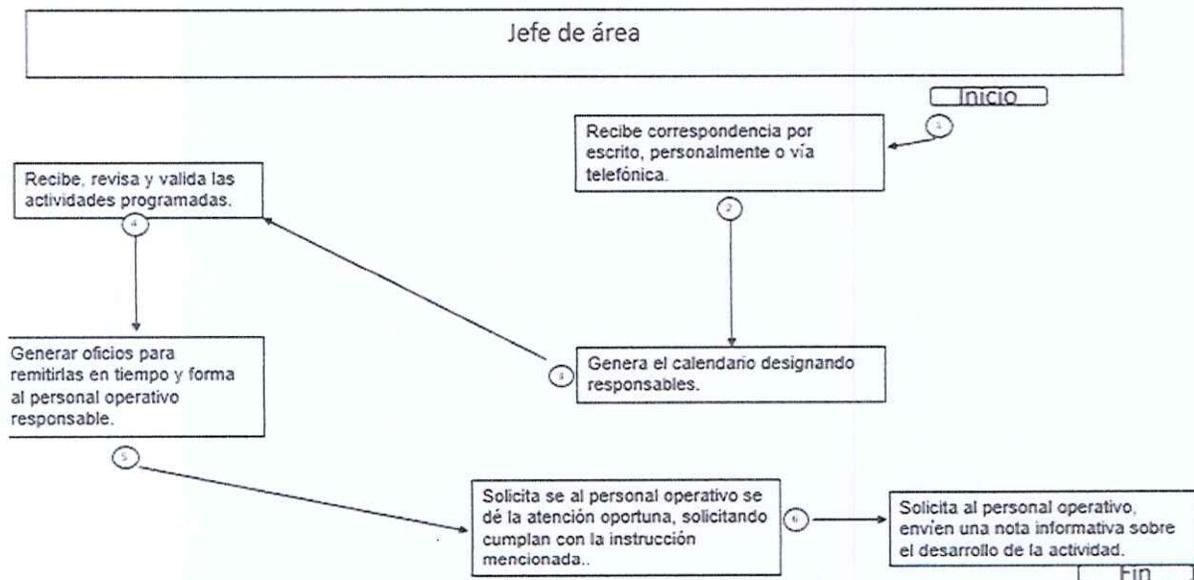
13)

Procedimiento: 13. Atención solicitud de Agua Potable



14)

Procedimiento:14. Mantenimiento General, Agua Potable



XII. MEDICIÓN.

- a. Número de atención de solicitud atendidas/ número de atención de solicitud programadas= % atención de solicitud atendida
- b. Número de Mantenimiento general atendido/ número de mantenimiento general programado= % mantenimiento general atendido

XIII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

El formato utilizado para llevar a cabo la actividad de la Dirección de Servicios Públicos se refiere a un oficio de contestación a una solicitud o petición realizada por el particular.

XIV. SIMBOLOGÍA.

	Inicio o termino	Señala donde inicia o termina un diagrama; también se utiliza para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la Actividad.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento de forma permanente.
	Archivo temporal	Indica que se guarda un documento durante un periodo establecido.
	Anotación	Se une para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama, en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Comunicación remota	representa la transmisión de información entre dos o más órganos

XV. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición Junio de 2022 (Elaboración del Manual)

XVI. DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular 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.- Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

XVII. VALIDACIÓN.



DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS



PRESIDENCIA MUNICIPAL

Elaboró	Valido	Revisó	Autorizó
 OZUMBA HISTORIA, TRADICIÓN Y TRABAJO			
C. Carlos Montiel Cantoral Director de Servicios Públicos	Lic. Israel Rueda Campos Titular de la UIPPE.	Lic. Rogelio Guzmán Gómez Director Jurídico	Lic. Valentín Martínez Castillo Presidente Municipal Constitucional



UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN



DIRECCIÓN DE ASUNTOS
JURÍDICOS

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
27 JUNIO DE 2022	Publicación del Manual de Procedimientos 2022 - 2024