



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



AGOSTO 2024

© Ayuntamiento de Zumpango, Estado de México 2022-2024
Dirección de Servicios Públicos
Plaza Juárez S/N Bo. San Juan
Zumpango de Ocampo Estado de México.
Palacio Municipal.
Teléfonos: (01591) 91 79419

Dirección de Servicios Públicos.
Agosto 2024
Impreso y hecho en Zumpango de Ocampo Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

	ÍNDICE	PAGINA
	PRESENTACIÓN	4
I.-	OBJETIVO DEL MANUAL	5
II.-	BASE LEGAL	6
III.-	PROCEDIMIENTOS	7
3.1.-	<i>Reparación, sustitución e instalación del Alumbrado público</i>	7
3.2.-	<i>Recolección de residuos sólidos no peligrosos</i>	13
3.3.-	<i>Servicios generales del Panteón municipal</i>	18
3.4.-	<i>Mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes</i>	27
3.5.-	<i>Servicios públicos generales</i>	32
3.6.-	<i>Sacrificio y faenado de ganado para el consumo humano</i>	37
IV.-	SIMBOLOGÍA	43
V.-	REGISTRO DE EDICIONES	44
VI.-	DISTRIBUCIÓN	44
VII.-	VALIDACIÓN	45
VIII.-	HOJA DE ACTUALIZACIÓN	46

PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son quizá una de las demandas más indispensables de nuestra población, al igual que la seguridad pública y la realización de obras; caracterizándose principalmente en el mantenimiento a la infraestructura urbana, reparación y sustitución de luminarias, recolección de basura, limpia de calles, poda de áreas verdes, así como el derribo de árboles, mantenimiento permanente de vialidades, guarniciones, banquetas, administración y mantenimiento del panteón municipal, rastro y estacionamiento municipal.

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.

I.- OBJETIVO DEL MANUAL

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, brindando un instrumento técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica de operaciones enlazadas entre sí de cada procedimiento, así como los lineamientos que se consideran necesarios para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas, evitando con esto la duplicidad de las funciones que se realizarán en esta dependencia.

II.- BASE LEGAL

Con el propósito de enmarcar las acciones que realiza la Dirección de Servicios Públicos y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las constituciones, leyes, reglamentos, bando municipal y convenio:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Capítulo IV, Título Quinto, artículo 115 Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes: fracción III, Inciso b, c, e, f y g. (Reformada su denominación, D.O.F. 22-03-2024)
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título quinto, Capítulo Tercero, artículo 122. Los ayuntamientos de los municipios tienen las atribuciones que establecen la Constitución Federal, esta Constitución, y demás disposiciones legales aplicables. (Última Reforma Incorporada, 21 de mayo de 2024)
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Artículo 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México Título cuarto, Capítulo séptimo, Artículo 125, fracciones II, III, V, VI, VII, Artículo 126, 127, 128, 129, fracciones I y II. (Última Reforma 24 de mayo de 2024)
- Código Financiero del estado de México, Título cuarto, Capítulo Segundo, Sección quinta, Artículo 150, 151, Sección Sexta Artículos 152, 153, Sección Octava, Artículo 155, Sección Décimo Segunda, Artículo 161, 162, Sección Décimo Tercera, Artículo 163. (Publicado en la Gaceta de Gobierno con fecha 5 de abril de 2024).
- Bando municipal vigente, Título segundo, Capítulo Tercero Sección Primera Artículos 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187 y 188.

III. PROCEDIMIENTOS

Nombre del procedimiento:

3.1.- Reparación, sustitución e instalación del Alumbrado público

a). Objetivo

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

b). Alcance

Aplicable para todas las luminarias dentro de los límites territoriales del municipio, para mantener las calles y avenidas debidamente iluminadas, y así proporcionar seguridad a la población de nuestro municipio.

c). Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso b.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título quinto, Capítulo Tercero, Artículo 122
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título cuarto, Capítulo séptimo, Artículo 31 Inciso XXII,
- Bando municipal vigente, Artículos 181, 183 y 187.

d). Responsabilidades

La dirección de Servicios Públicos, a través de la Coordinación de Alumbrado Público, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y alumbrado público, así como todos aquellos elementos que determinan el funcionamiento e imagen urbana de las vialidades en el municipio.

El Director deberá:

- Revisar las solicitudes ingresadas a la dependencia a su cargo y turnarlas a la coordinación correspondiente.

La Coordinación de Alumbrado Público deberá:

- Mantener en funcionamiento las luminarias en calles y vialidades de todo el territorio municipal.

e). Insumos

- Solicitud por parte del ciudadano
- Luminarias
- Material eléctrico
- Parque vehicular

f). Definiciones

- **Solicitudes:** Oficio de requerimiento por parte del ciudadano, para la revisión, reparación, sustitución y/o instalación de luminarias.
- **Luminaria:** Aparato eléctrico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una lámpara o varias lámparas.
- **Mantenimiento:** Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.
- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

g). Resultados

- Funcionamiento correcto del alumbrado público.

h). Políticas

- Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades del departamento.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

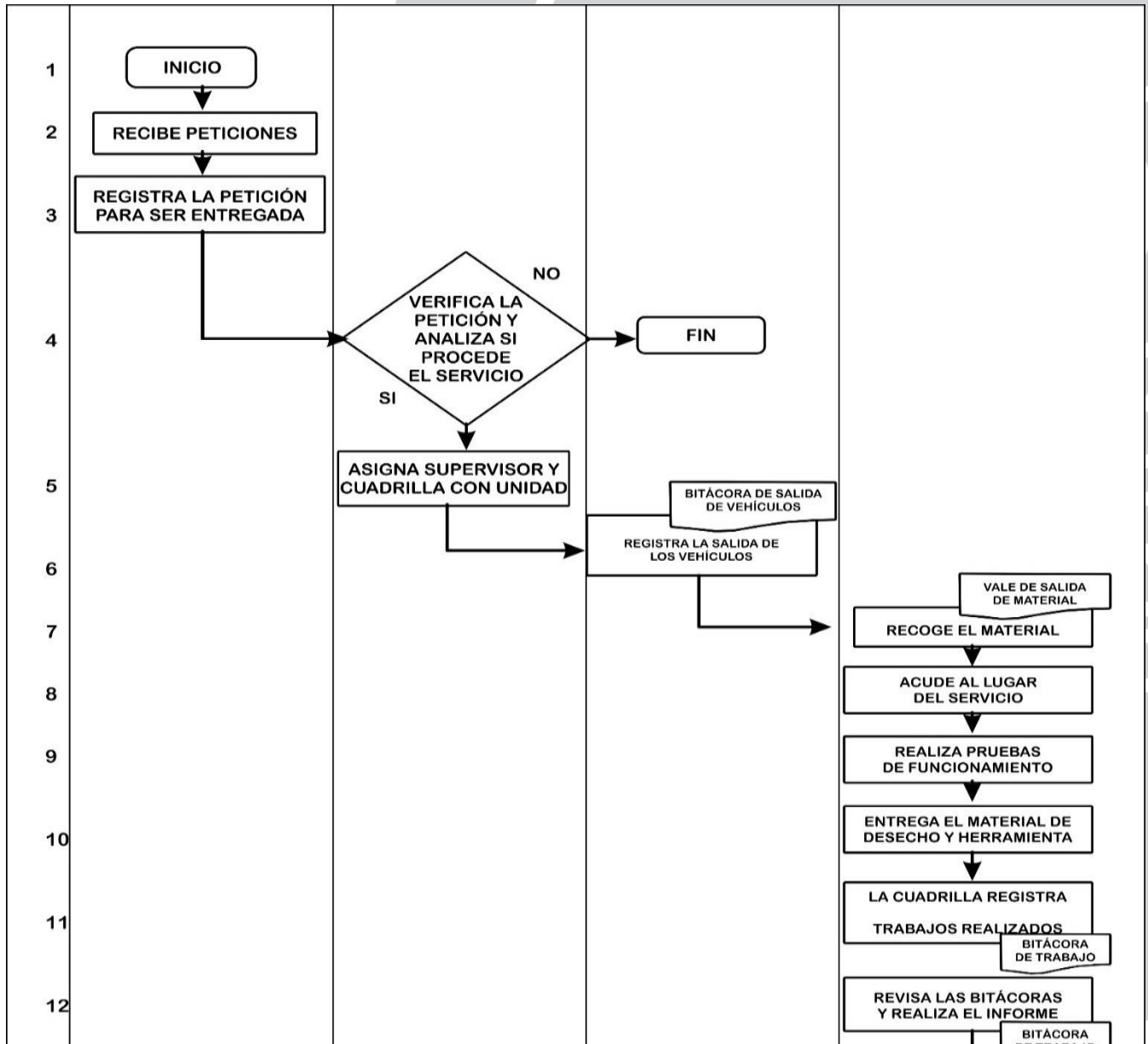
i). Desarrollo

N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Coordinador de Servicios Generales	Se reciben peticiones por escrito
3	Coordinador de Servicios Generales	Se registra la petición para ser entregada al titular de la coordinación de alumbrado público para su debida atención
4	Coordinador de Alumbrado Público.	Verificar si la petición es de instalación o reparación de luminaria y analiza si es procedente dar el servicio.
5	Coordinador de Alumbrado Público.	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad, para entregar vale de material.
6	Operador del vehículo de la Coordinación de Alumbrado Público.	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos
7	Encargado de cuadrilla.	Recoge el material con el vale en la bodega de servicios públicos.
8	Cuadrilla de la Coordinación de Alumbrado Público.	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad para retirar, reparar o instalar la luminaria de acuerdo a la petición.
9	Cuadrilla de la Coordinación de Alumbrado Público.	Realiza pruebas de funcionamiento de la luminaria para corroborar que el servicio quedo atendido.

10	Encargado de cuadrilla.	Entrega del material de desecho y herramienta para su resguardo.
11	Encargado de cuadrilla.	Anota la cuadrilla en bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control del departamento
12	Integrante de la cuadrilla.	Revisa las bitácoras y realiza informe de desahogo de peticiones
13		Fin

j). Diagramación

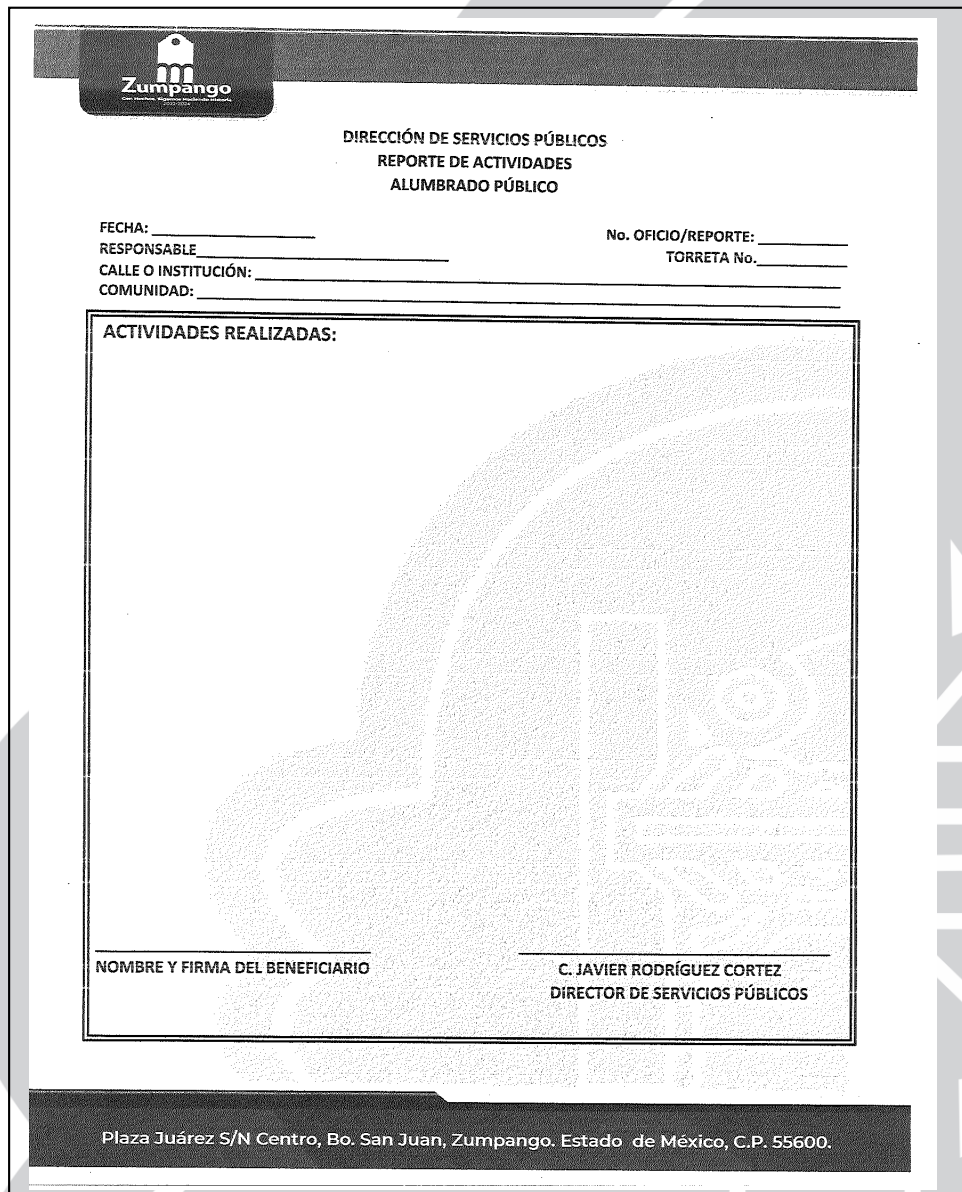
N°	Coordinación de Servicios Generales	Coordinador Alumbrado Público	Operador de vehículo de la Coordinación de Alumbrado Público	Cuadrilla de la Coordinación de Alumbrado Público
----	-------------------------------------	-------------------------------	--	---




(Fallas gestionadas para atención en el sistema de alumbrado público municipal / fallas detectadas en el sistema de alumbrado público municipal)	$X 100 = \text{Porcentaje de fallas de luminarias detectadas}$
(Mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado realizado / Mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado programado)	$X 100 = \text{Porcentaje de mantenimiento de luminarias}$
(Sustitución efectuada de luminarias de alumbrado público por luminarias ahorradoras / Total de luminarias de alumbrado público municipal)*100	$X 100 = \text{Porcentaje de cambio de luminarias}$
(Instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público realizado / instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el Alumbrado público realizado)*100.	$X 100 = \text{Porcentaje de luminarias nuevas instaladas}$

I). Formatos

Formato de Reporte de Actividades de Alumbrado Público





**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
REPORTE DE ACTIVIDADES
ALUMBRADO PÚBLICO**

FECHA: _____
RESPONSABLE _____
CALLE O INSTITUCIÓN: _____
COMUNIDAD: _____

No. OFICIO/REPORTE: _____
TORRETA No. _____

ACTIVIDADES REALIZADAS:

NOMBRE Y FIRMA DEL BENEFICIARIO

C. JAVIER RODRÍGUEZ CORTEZ
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Juárez S/N Centro, Bo. San Juan, Zumpango. Estado de México, C.P. 55600.

Nombre del procedimiento:

3.2.- Recolección de residuos sólidos no peligrosos

a). Objetivo

Recolectar los desechos sólidos domiciliarios por calles y vialidades en los barrios, colonias, pueblos, fraccionamientos y unidades habitacionales del municipio de Zumpango.

b). Alcance

Aplicable para todas las localidades del municipio.

c). Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos., Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso c.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero, Artículo 122
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Artículo 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título Cuarto, Capítulo Séptimo, Artículo 31 fracción XXII, Artículo 125 fracción III 126 y 127
- Código Financiero del estado de México. Artículo 163.
- Bando municipal vigente, Artículo 180, 181 y 186.

d). Responsabilidades

La dirección de Servicios Públicos, a través de la Jefatura de Parques y Jardines, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de las principales calles y vialidades de nuestro municipio.

El Director deberá:

- Revisar las solicitudes ingresadas a la dependencia a su cargo y turnarlas a la Jefatura correspondiente, así como verificar en recorridos que la imagen urbana del municipio se conserve limpia.

La Jefatura de Parques y Jardines deberá:

- Programar y controlar las actividades operativo-administrativas de las rutas de recolección de desechos sólidos domiciliarios, así como el barrido de las principales calles y avenidas de nuestro Municipio.

e). Definiciones

- **Residuos sólidos:** Basura orgánica e inorgánica.
- **Ruta:** Recorrido estableciendo la ubicación de calles y avenidas.
- **Recolección:** Acción o efecto de juntar cosas dispersas.
- **Basura:** Conjunto de desperdicios, barreduras, materiales, etc.
- **Limpia:** Quitar la suciedad, corregir imperfecciones.

f). Insumos

- Solicitud por parte del ciudadano
- Herramienta de limpieza
- Parque vehicular

g). Resultados

- Mantener en buenas condiciones de limpieza las principales calles y avenidas de nuestro municipio.

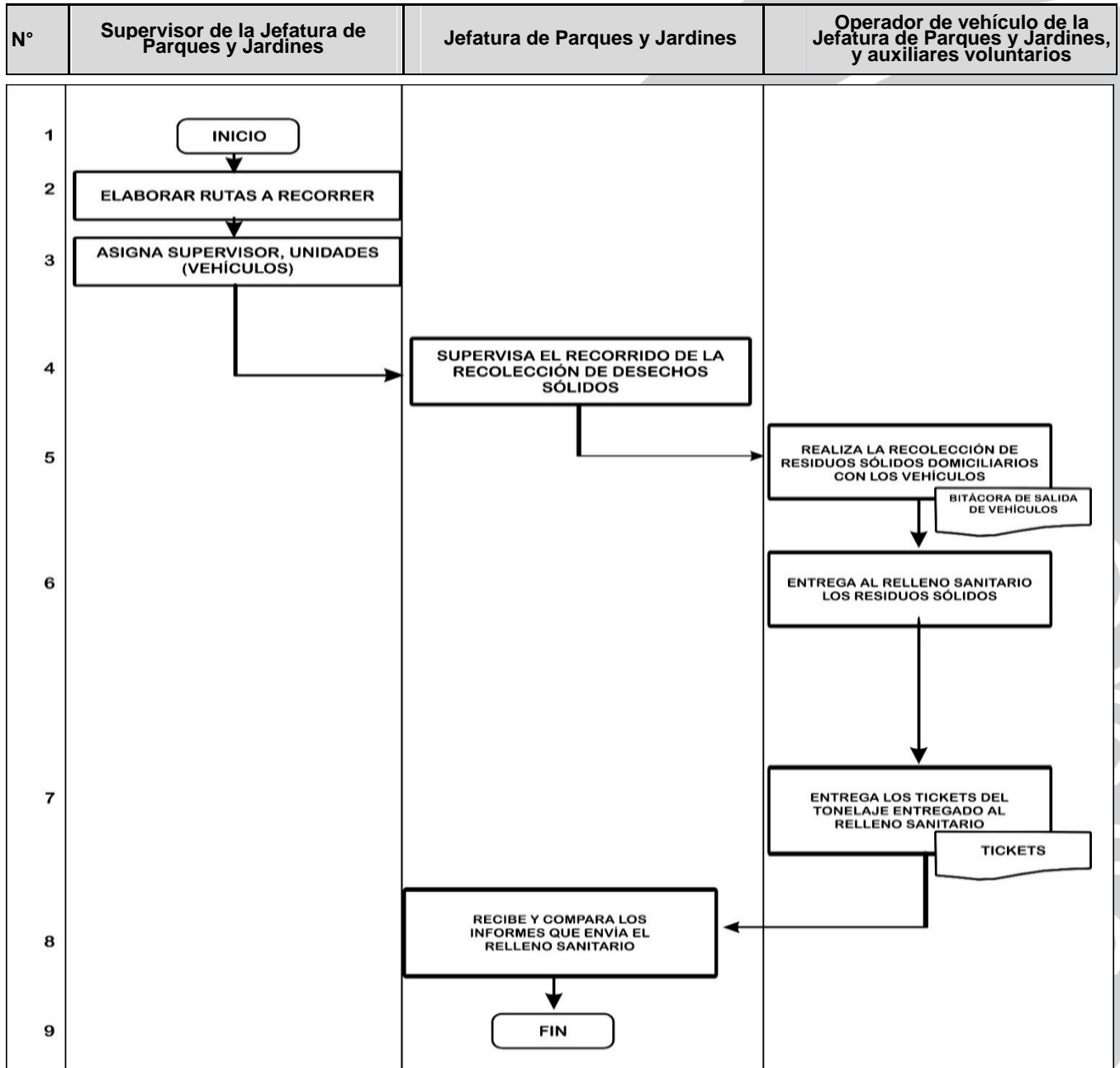
h). Políticas

- Dar un servicio de calidad y respeto a la ciudadanía.
- Se atenderán todas las solicitudes por escrito, en un lapso no mayor a 20 días hábiles.
- La limpieza de las principales calles y avenidas se realizará de manera continua y permanente para obtener una buena imagen de nuestro municipio.

i). Desarrollo

N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Jefatura de Parques y Jardines.	Elabora el programa de rutas a recorrer por las localidades que integran el territorio municipal
3	Jefatura de Parques y Jardines.	Asigna supervisor, unidades (vehículos) y a los operadores por unidad para realizar la recolección de los desechos sólidos.
4	Supervisor de la Jefatura de Parques y Jardines	Supervisa el recorrido de la recolección de desechos sólidos
5	Operador de la Jefatura de Parques y Jardines, así como auxiliares Voluntarios	Realiza la recolección de desechos sólidos domiciliarios con los vehículos y personal auxiliar de acuerdo a la ruta para llevar un control de recolección.
6	Operador del vehículo de la Jefatura de Parques y Jardines	Entrega al relleno sanitario los desechos sólidos y recibe un ticket con el tonelaje entregado, para tener control de la basura depositada
7	Operador del vehículo de la Jefatura de Parques y Jardines	Entrega los tickets del tonelaje entregado al relleno sanitario, para comprobar que dio cumplimiento al recorrido se la ruta asignada
8	Jefatura de Parques y Jardines	Recibe y compara los informes que envía el relleno sanitario del tonelaje entregado por el municipio
9		Fin

j). Diagramación



k). Medición

(Número de rutas de recolección de residuos sólidos realizadas/Números de rutas de recolección de residuos sólidos trazadas)	X 100= Porcentaje de las rutas de recolección de residuos sólidos trazadas
(Kilogramos de residuos sólidos recolectados/total de la población atendida por el servicio de recolección)	X 100= Promedio Per Cápita de desechos sólidos generados
(Kilogramos de residuos sólidos urbanos municipales recibidos/kilogramos de residuos sólidos urbanos municipales estimados)	X 100= Porcentaje en la Recepción de los residuos sólidos urbanos
(Kilogramos de residuos sólidos para reciclaje recibidos/Kilogramos de residuos sólidos para reciclaje programados)	X 100= Porcentaje de la recepción de los residuos sólidos urbanos

i). Formatos

Formato de reporte de actividades de vehículos

FECHA: _____ UNIDAD: _____

INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTABLECIMIENTO O EMPRESA
 COMUNIDAD INSTITUCIÓN PÚBLICA
 OTRO TOTAL VIAJES
 TOTAL, TONELADAS

NOMBRE: _____

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

COMENTARIOS O SUGERENCIAS:

Vo.Bo.
C. JAVIER RODRIGUEZ CORTEZ
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nombre del procedimiento:

3.3 Servicios Generales del Panteón Municipal

a). Objetivo

Brindar la información adecuada para el refrendo, permiso de inhumación y exhumación, mantenimiento y certificación de perpetuidad, así como proporcionar el espacio como fosa común para cuerpos no reconocidos, mediante oficio de la Fiscalía de Justicia del Estado de México.

b). Alcance

Llevar a cabo el cobro por derechos de inhumación, exhumación, derechos de refrendo anual de fosa y/o cripta familiar, así como la opción de construir una lápida o jardinera en su fosa, la cual será otorgada por esta dependencia. Aplicable para toda la población del municipio que requiera el servicio.

c). Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III Inciso E
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31 fracción XXII, Artículo 125 fracción V y Artículo 127
- Código Financiero del estado de México. Artículo 155.
- Bando municipal vigente, Artículo 184.

d). Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos, a través de la Jefatura de Panteón Municipal, establecerá los criterios y normas técnicas, para planear, supervisar, controlar, organizar, coordinar y mantener en condiciones óptimas de operación el servicio público del panteón municipal, bajo los criterios de eficiencia y eficacia.

El Director deberá:

- Expedir las órdenes de pago correspondientes a los servicios que se otorgan en el panteón municipal, así como la verificación del buen funcionamiento de las instalaciones del mismo.

La Jefatura de Panteón Municipal deberá:

- Mantener la administración, conservación, funcionamiento, organización, mantenimiento y operación del panteón municipal.

e). Definiciones

- **Fosa:** excavación de metro y medio a tres metros de profundidad para enterrar cuerpos.
- **Fosa Común:** excavación de metro y medio a tres metros de profundidad para enterrar cuerpos en calidad de desconocidos, según peritaje del Fiscalía de Homicidios Del Estado de México.
- **Cripta:** Lugar subterráneo en el que se acostumbra enterrar a los difuntos, dividido en gavetas y refteros.
- **Panteón:** lugar destinado para enterrar restos humanos.
- **Refrendo:** es el derecho de permanecer por 7 años en la fosa.
- **Inhumación:** acción de enterrar los restos mortales de un individuo.
- **Exhumación:** acción de desenterrar o sacar de la sepultura un cadáver y/o los restos áridos.

f). Insumos

- Orden de inhumación
- Oficio de la Fiscalía de Justicia del Estado de México
- Orden de pago

g). Resultados

- Mantener el orden, limpieza y conservación, así como el debido registro de la población que solicita los servicios del panteón municipal.

h). Políticas

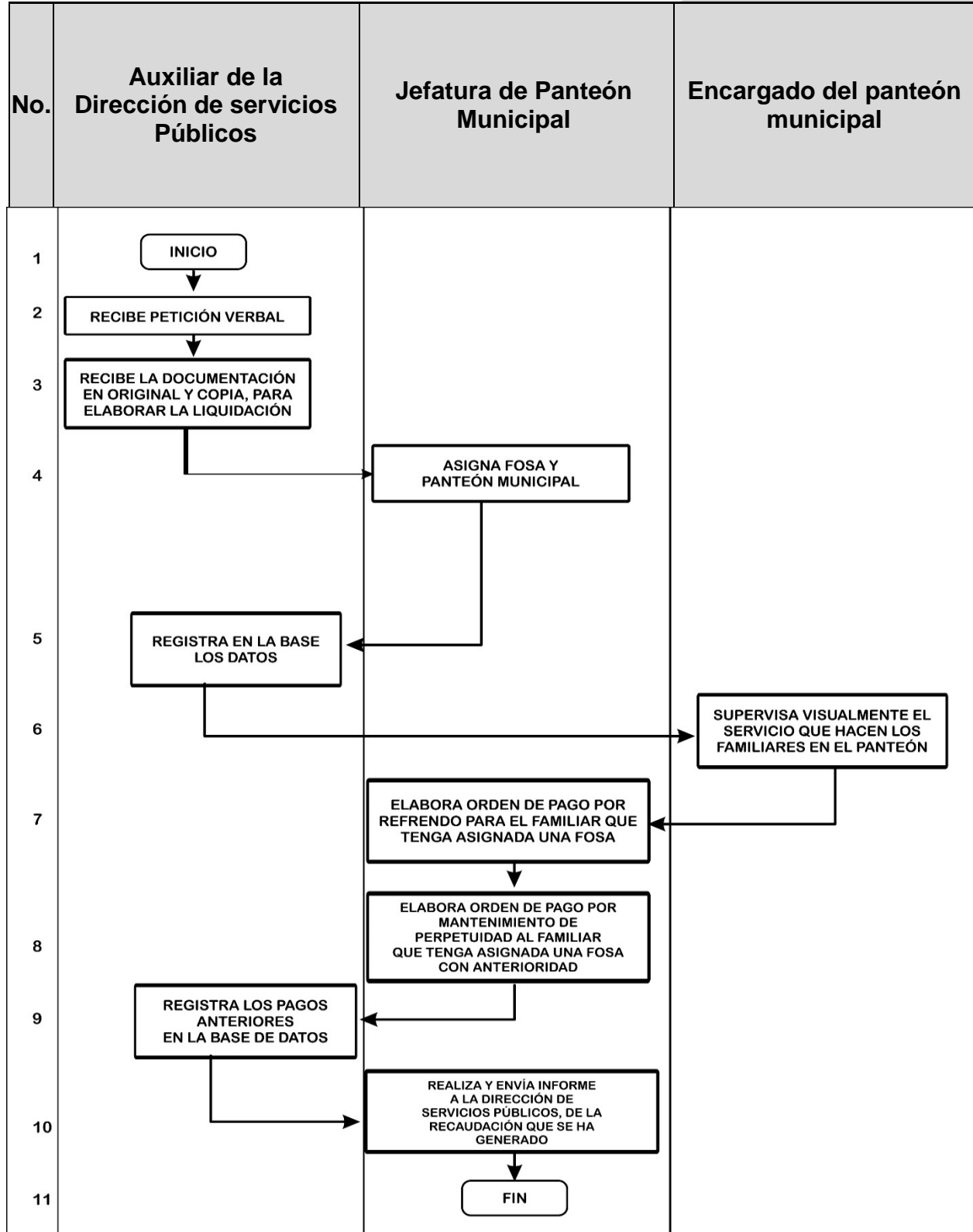
- Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades del departamento.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

i). Desarrollo

N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Auxiliar de la dirección de servicios públicos	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita una fosa para inhumar a un familiar e informa de los documentos que debe presentar y los costos por inhumación y refrendo (anual)
3	Auxiliar de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe la documentación en original y copia, para elaborar la orden de pago misma que el ciudadano deberá pagar en la tesorería
4	Jefatura de Panteón Municipal	Asigna fosa en el panteón municipal para que los familiares puedan realizar el servicio de inhumación
5	Auxiliar de la dirección de servicios públicos	Registra en la base, los datos del ciudadano para tener registro y antecedentes de los inhumados

6	Jefatura de Panteón Municipal	Supervisa visualmente el servicio que hacen los familiares en el panteón, para asegurar que el lugar es el indicado
7	Jefatura de Panteón Municipal	Elabora orden de pago por refrendo para el familiar que tenga asignada una fosa, misma que debe pagar en la tesorería, para continuar como titular de la fosa, y entregará una copia del pago al departamento de panteones
8	Jefatura de Panteón Municipal	Elabora orden de pago por mantenimiento de perpetuidad al familiar que tenga asignada una fosa con anterioridad, misma que deberá pagar en tesorería, y entregará una copia del pago a la secretaría de la dirección de servicios públicos.
9	Auxiliar de la dirección de servicios públicos	Registra los pagos anteriores en la base de datos para tener un control de vigencia de derechos
10	Jefatura de Panteón Municipal	Realiza y envía informe a la dirección de servicios públicos de la recaudación que se ha generado por concepto de inhumación, refrendo y mantenimiento de perpetuidad de acuerdo a las copias de pago de la tesorería
11		Fin

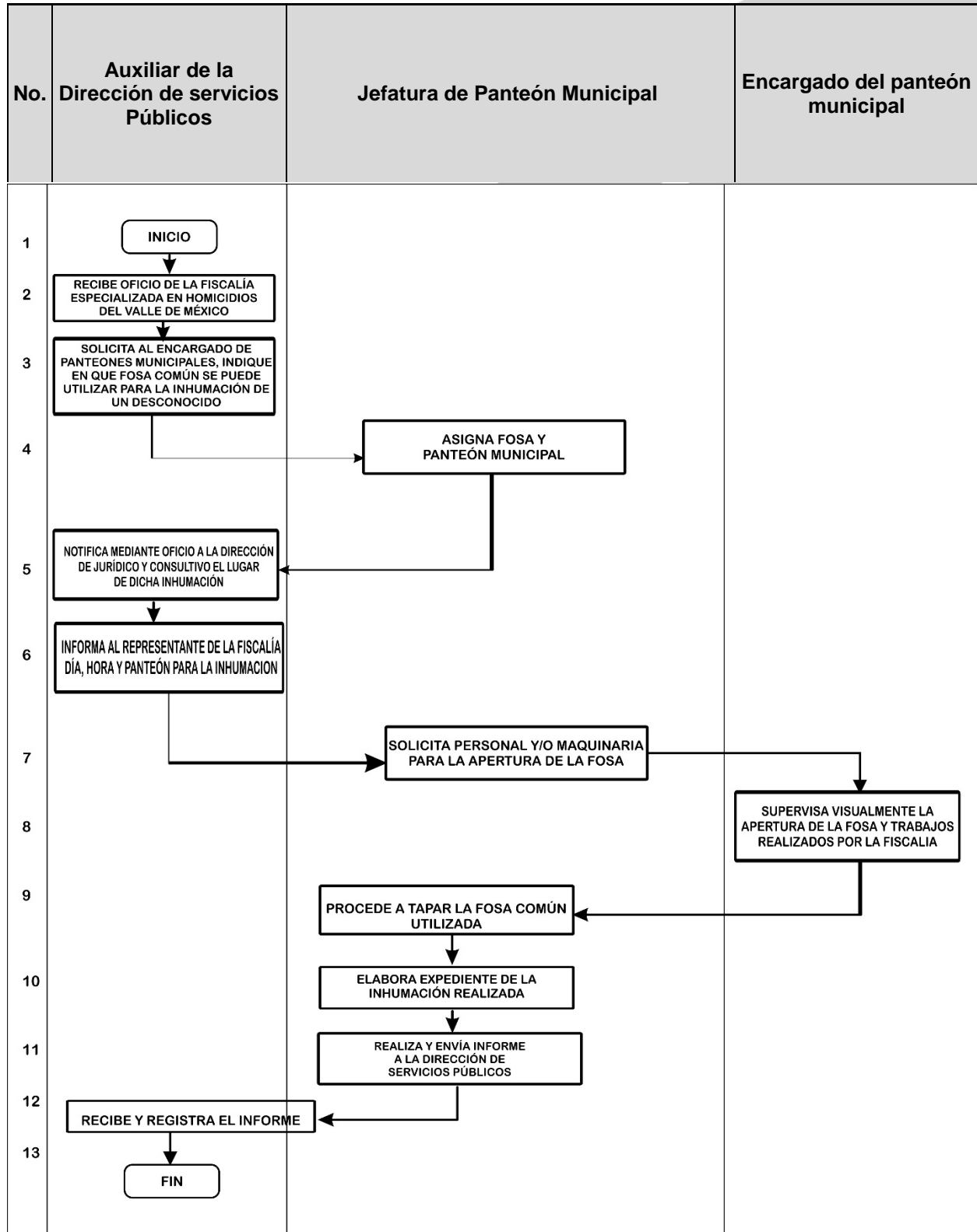
j). Diagramación



m). Desarrollo para uso de fosa común

N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Inicio	
2	Auxiliar de la dirección de servicios públicos	Recibe oficio por parte de la Fiscalía Especializada en Homicidios del Valle de México
3	Auxiliar de la Dirección de Servicios Públicos	Solicita al Encargado de Panteones Municipales, indique en que fosa común se puede utilizar para la inhumación de un Desconocido.
4	Jefatura de Panteón Municipal	Asigna fosa y panteón municipal.
5	Auxiliar de la dirección de servicios públicos	Notifica mediante oficio a la Dirección de Jurídico y Consultivo el lugar de dicha inhumación.
6	Auxiliar de la dirección de servicios públicos	Informa al representante d la fiscalía día, hora y panteón donde se realizará la inhumación
7	Jefatura de Panteón Municipal	Solicita personal y/o máquina para la apertura de la fosa.
8	Jefatura de Panteón Municipal	Supervisa visualmente la apertura de la fosa y trabajos por parte de la Fiscalía
9	Jefatura de Panteón Municipal	Procede a tapar la fosa común utilizada.
10	Jefatura de Panteón Municipal	Elabora Expediente de la inhumación realizada.
11	Jefatura de Panteón Municipal	Realiza y envía informe a la Dirección de Servicios Públicos.
12	Auxiliar de la Dirección de Servicios Públicos	Recibe y registra el informe.
13	Fin.	

n). Diagramación



o). Medición

(Número de inhumaciones realizadas/Número total de fosas)	X 100= Inhumaciones realizadas
---	--------------------------------

p). Formatos

Solicitud de fosa común

NIC:
 NUC:
 HECHO DELICTIVO: I
 VICTIMA:
 IMPUTADO:

ASUNTO: EL QUE SE INDICA.
 Zumpango, Estado de México a 13 de Junio del 2022

C. DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO
 CONSTITUCIONAL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MEXICO
P R E S E N T E

Por medio del presente y con fundamento en lo establecido por el artículo 64 del Código Nacional de Procedimientos Penales vigente en el Estado de México, se solicita condonen los gastos funerarios para la inhumación de **NOMBRE:** IDENTIDAD DESCONOCIDA, **SEXO** MASCULINO, **EDAD** INDETERMINADA, **ESTATURA** CIENTO SETENTA Y CUATRO CENTIMETROS, **COMPLEXION** INDETERMINADA, **PERIMETRO TORACICO** CIEB CENTIMETROS, **PERITO ABDOMINAL** OCHENTA CENTIMETROS, **CABELLO** RESTOS DE CABELLO CASTAÑO OSCURO ENTRE CANO DESPRENDIDO POR PROCESO DE PUTREFACCION, **CARA** INDETERMINADA, **FRENTE** INDETERMINADA, **CEJAS** INDETERMINADA, **OJOS** INDETERMINADA, **NARIZ** INDETERMINADA, **BOCA** INDETERMINADA, **LABIOS** INDETERMINADA, **MENTON** INDETERMINADA, **OREJAS** INDETERMINADA, **LOBULOS** INDETERMINADA, **TEZ** INDETERMINADA, COMO **SEÑA EN PARTICULAR** NO PRESENTA SEÑAS EN PARTICULAR.

Lo anterior en virtud de que hasta el momento no ha sido identificado y ha transcurrido 10 días desde la fecha de inicio de la presente indagatoria, estando al momento el cadáver relacionado en autos en condiciones insalubres, por lo que solicito designe fosa y santón. Por último solicito informe por escrito a esta autoridad el santón y la fosa donde quedara dicho cadáver relacionado con los hechos, el cuales se encuentra actualmente en el anafastro anexo al Ministerio Público de Cuautlán México.

Sin más por el momento quedo a sus distinguidas consideraciones.

ATENTAMENTE

HÉCTOR BENJAMÍN GARCÍA ROJAS
 AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO
 ADSCRITO A CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZUMPANGO

Nombre del procedimiento:

3.4 Mantenimiento de Parques, Jardines y Áreas verdes

a). Objetivo

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

b). Alcance

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

c). Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, Inciso G
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 122
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Artículo 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31 fracción XXII, 125 fracción VII, Artículo 126 y Artículo 127.
- Bando municipal vigente, Artículo 186.

d). Responsabilidades

La dirección de Servicios Públicos, a través de la Jefatura de Parques y Jardines 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 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 Jefatura de Parques y Jardines deberá:

- Mantener en condiciones favorables los parques, jardines y áreas verdes de todo el territorio municipal.

e). 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.
 - **Solicitudes:** Oficio de requerimiento por parte del ciudadano.

f). Insumos

- Solicitud por parte del ciudadano
- Herramienta de trabajo
- Parque vehicular

g). Resultados

- Mejoramiento de la imagen urbana de nuestro municipio.

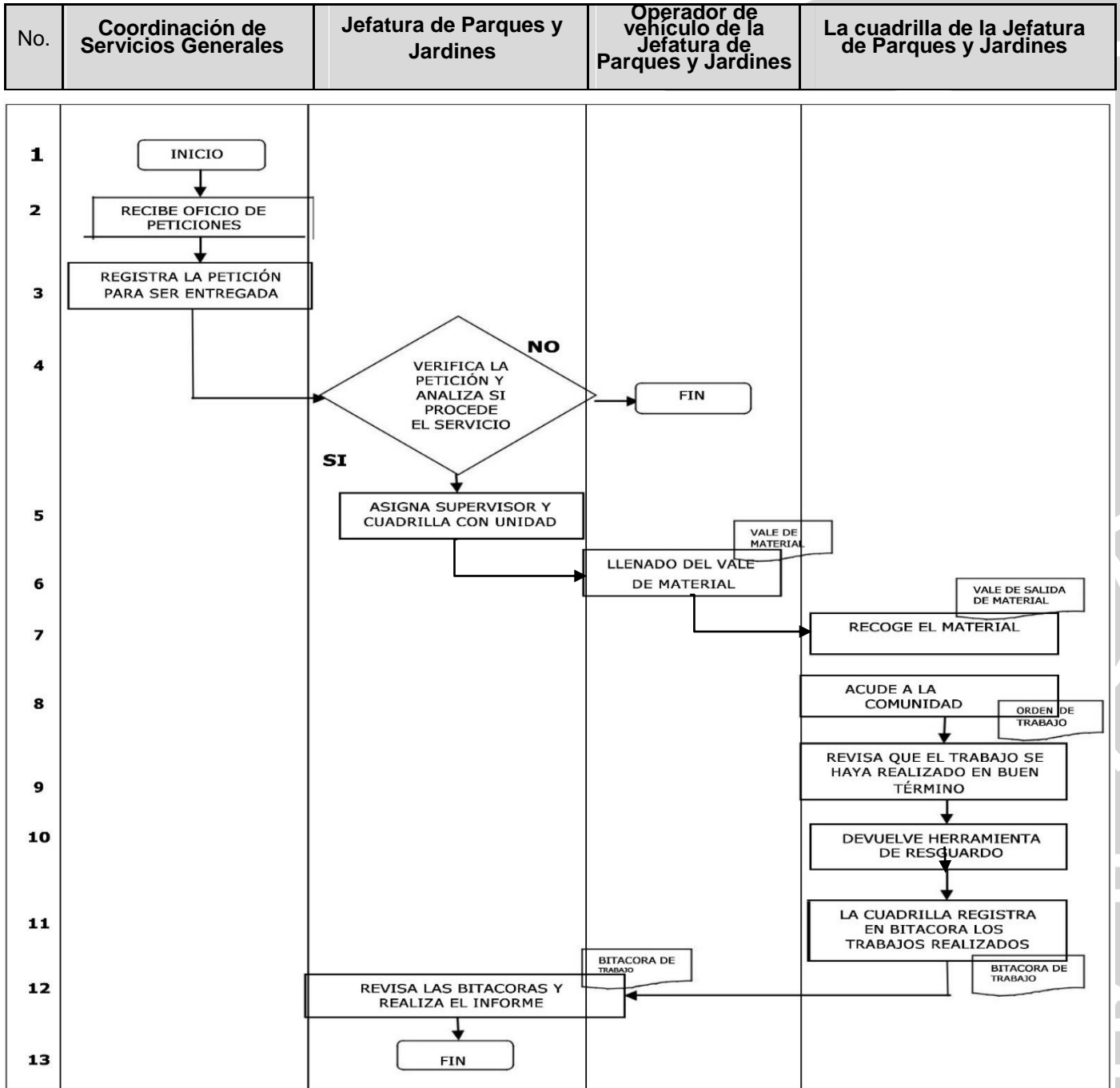
h). Políticas

- El personal de la Jefatura de Parques y Jardines 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.

i). Desarrollo

N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Coordinadora de servicios Generales	Recibe peticiones por escrito para ser atendidos
3	Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos	Registra la petición para ser entregada al titular de la Jefatura de Parques y Jardines, para su debida atención
4	Jefatura de Parques y Jardines	Revisa correspondencia y verifica su viabilidad
5	Jefatura de Parques y Jardines	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad para realizar trabajo correspondiente
6	Operador del vehículo de la Jefatura de Parques y Jardines	Llena vale de material
7	Encargado de la cuadrilla	Recoge el material para realizar el trabajo en la bodega de servicios públicos
8	Cuadrilla de la Jefatura de Parques y Jardines	Acude a la comunidad donde se brindará el servicio, se presenta con la orden de trabajo y realiza los trabajos de mantenimiento
9	Cuadrilla de la Jefatura de Parques y Jardines	Verifica que los trabajos realizados tengan buen término
10	Encargado de la cuadrilla	Entrega herramienta para su resguardo
11	Encargado de cuadrilla	Anota la cuadrilla en bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control del departamento
12	Jefatura de Parques y Jardines	Revisa las bitácoras y realiza informe de desahogo de oficios
13		Fin

j). Diagramación



k). Medición

Número de solicitudes recibidas /Número de solicitudes atendidas	X 100= Número de solicitudes atendidas
(Mantenimiento a los parques, jardines y áreas verdes autorizado /Mantenimiento a los parques, jardines y áreas verdes programado)*100.	X 100= Porcentaje de parques, jardines y áreas verdes del municipio

l). Formatos e instructivos

FECHA: _____ UNIDAD: _____

OPERADOR: _____

INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTABLECIMIENTO O EMPRESA
 COMUNIDAD INSTITUCIÓN PÚBLICA
 OTRO TOTAL VIAJES
 TOTAL, TONELADAS

NOMBRE: _____

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

COMENTARIOS O SUGERENCIAS:

Vo. Bo.

C. ARTURO CEDILLO NAVARRETE
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Juárez S/N Centro, Bo. San Juan, Zumpango, Estado de México, C.P. 55600.

Nombre de procedimiento:

3.5 Servicios Públicos Generales

a). Objetivo

Mantener limpias las avenidas primarias, secundarias y terciarias del municipio de Zumpango, obteniendo la cooperación ciudadana para el mejoramiento de la imagen urbana del municipio y la calidad de vida de los beneficiarios.

b). Alcance

Todas las calles y avenidas de los barrios y localidades del municipio de Zumpango, así como las Instituciones educativas Centros de esparcimiento y edificios públicos del municipio.

c). Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III Inciso c y g.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 122.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Artículo 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31 fracción XXII, Artículo 125 fracción III, VII y IX.
- Bando municipal vigente, artículos 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187 y 188;

d). Responsabilidades

La dirección de Servicios Públicos, a través de la Jefatura de Mantenimiento, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de la imagen urbana.

El Director 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 Jefatura de Mantenimiento deberá:

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades operativas administrativas del departamento de Servicios Generales.

e). Definiciones

- **Balizamiento:** marcar ciertos lugares u objetos señalizadores.
- **Bacheo:** reparación de carpeta asfáltica en vía pública.
- **Pinta:** Cubrir con pintura una superficie.
- **Ruta.** - Recorrido estableciendo la ubicación de calles y avenidas.
- **Cuadrilla:** Número de personas que integran un grupo de trabajo.

f). Insumos

- Solicitud por parte del ciudadano
- Herramienta de trabajo
- Parque vehicular
- Pintura
- Asfalto

g). Resultados

- Mejoramiento de la imagen de nuestro municipio.

h). Políticas

- El personal de la Jefatura de Mantenimiento 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.

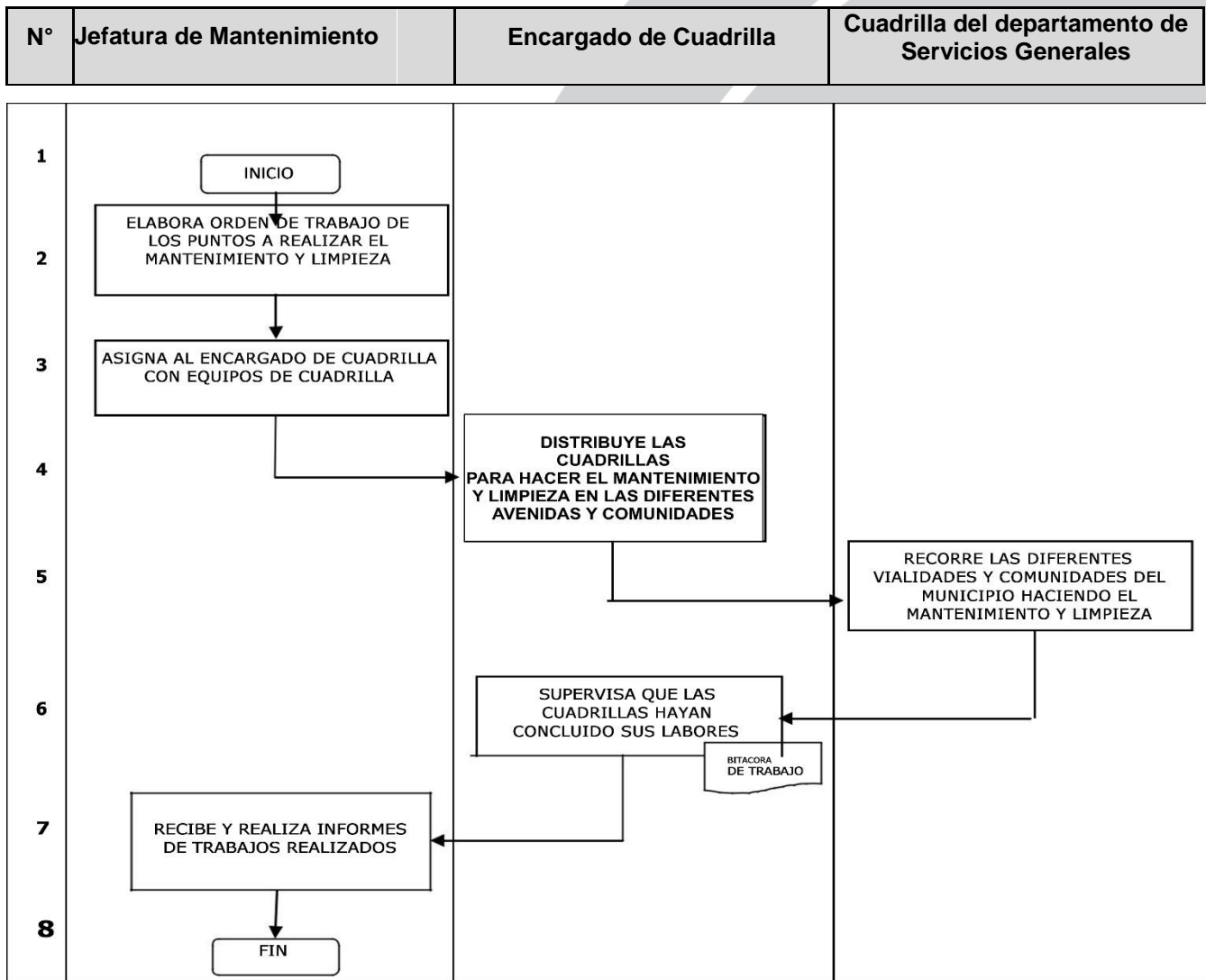
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

i). Desarrollo

N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Jefatura de Mantenimiento	Elabora orden de trabajo de los puntos a realizar mantenimiento y limpieza (calles o avenidas) de acuerdo al programa de barrido manual
3	Jefatura de Mantenimiento	Asigna al supervisor con cuadrilla, a realizar el mantenimiento y limpieza de calles o avenidas según la orden de trabajo
4	Encargado de cuadrilla	Distribuye a las cuadrillas para hacer el mantenimiento y limpieza en las diferentes avenidas y comunidades del municipio para cumplir con el programa de mantenimiento.
5	Cuadrilla del departamento de servicios generales	Recorrer las diferentes vialidades y comunidades del municipio haciendo el mantenimiento y limpieza, además de recolectar los desechos sólidos de las papeleras para conservar el medio ambiente
6	Encargado de cuadrilla	Supervisa que las cuadrillas hayan concluido sus labores y que la calle o avenida haya quedado libre de desechos, y que las papeleras queden

		vacías, para conservar el medio ambiente
7	Jefatura de Mantenimiento	Recibe y realiza informes de trabajos realizados
8		Fin

j). Diagramación



k). Medición

Número de solicitudes Atendidas/ Número de solicitudes recibidas	X 100= Porcentaje de eficiencia
---	---------------------------------

i). Formatos e instructivos

FECHA: _____ UNIDAD: _____

OPERADOR: _____

INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTABLECIMIENTO O EMPRESA
 COMUNIDAD INSTITUCIÓN PÚBLICA
 OTRO TOTAL VIAJES
 TOTAL, TONELADAS

NOMBRE: _____

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

COMENTARIOS O SUGERENCIAS:

Vo. Bo.

C. ARTURO CEDILLO NAVARRETE
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Plaza Juárez S/N Centro, Bo. San Juan, Zumpango, Estado de México, C.P. 55600.

Nombre del procedimiento:

3.6 Sacrificio y faenado de ganado para el consumo humano

a). Objetivo

Cuidar la salud pública de los habitantes de nuestro municipio, aplicando correctamente las medidas sanitarias vigentes, brindando un servicio de calidad a la ciudadanía.

b) Alcance

Todos los habitantes del municipio de Zumpango que soliciten el servicio.

c). Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción III Inciso F.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 122 Y 125
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Artículo 10 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 31, fracción XXII, Artículo 125 Fracción VI, Artículo 126, y 127.
- Código Financiero del estado de México. Artículo 150, 151, 152 y 153.
- Bando municipal vigente, Artículo 185.

d). Responsabilidades

La dirección de Servicios Públicos, a través de la Jefatura de Rastro Municipal, brindará el servicio estableciendo los criterios y normas técnicas, para el sacrificio y faenado de ganado para consumo humano.

El Director deberá:

- Verificar la correcta aplicación de las normas para el debido funcionamiento del rastro municipal.

La Jefatura de Rastro Municipal deberá:

- Brindar el servicio de sacrificio y faenado de animales para el consumo humano.
- Regular e Inspeccionar el servicio de sacrificio, observando que se dé cumplimiento a las normas vigentes.
- Cuidar la salud de los Habitantes, aplicando correctamente las medidas sanitarias.

e). Definiciones

- **Atemortem:** Examen que se le realiza al ganado antes de ser sacrificado.
- **Faenado:** Son las operaciones que se realizan al ganado después del sacrificio y tiene como fin la separación de las diferentes partes del animal.
- **Rastro:** Lugar donde se lleva a cabo el sacrificio de animales.
- **Sacrificio:** Dar muerte de forma humanitaria a los animales destinados para el consumo humano.
- **Canal:** Es el cuerpo del animal sacrificado, sangrado, desollado, eviscerado, sin cabeza ni extremidades.
- **Postmortem:** Examen que se realiza al ganado después del sacrificio.

f). Insumos

- Herramienta de trabajo
- Material de limpieza

g). Resultados

- Entrega del Canal al introductor para distribución y consumo humano.

h). Políticas

- Únicamente se brindará el servicio de lunes a viernes en un horario de 9:00 15:00 hrs. y sábado de 9:00 a 12:00 hrs.

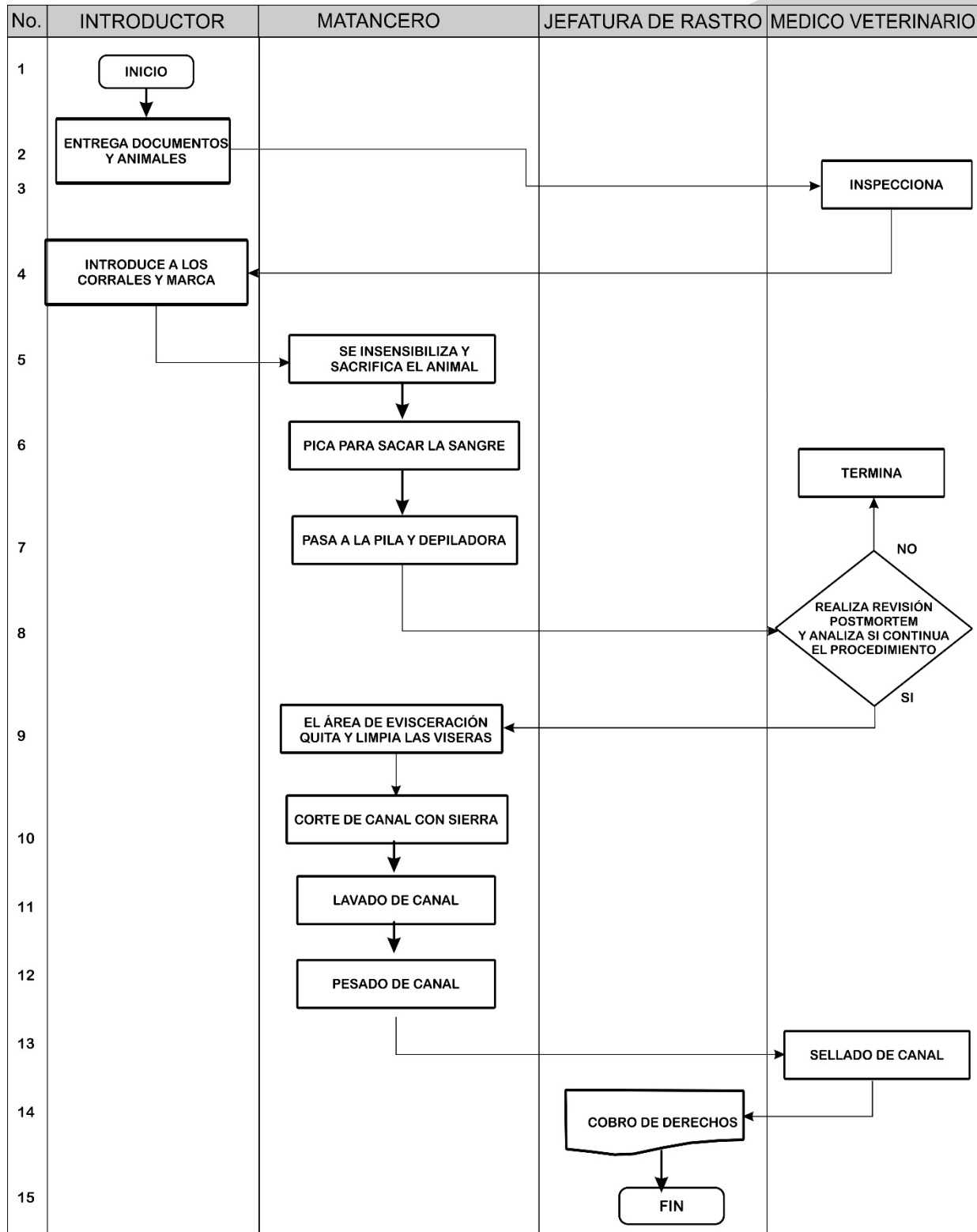
- El personal de la Jefatura de Rastro Municipal tiene el compromiso de atender a los habitantes que soliciten el servicio, con prontitud dentro de las normas del departamento.
- Las inspecciones sanitarias se realizarán únicamente por el médico veterinario certificado y asignado para dicha actividad.
- Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.

i). Desarrollo


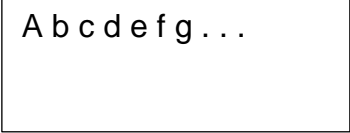

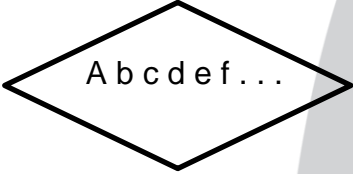

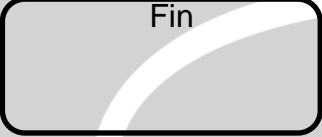
N°	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1		Inicio
2	Introductores	Llevar documentos que acrediten constancia de propiedad y/o factura de compra venta, guía de tránsito, firma de formato de compromiso, guía sanitaria, todo confirmado con INE.
3	Médico Veterinario	Revisa inspección antemortem del ganado en pie
4	Médico Veterinario	Introduce a los corrales y elabora Registro en el libro diario.
5	Matancero	Se insensibiliza y sacrifica al animal según NOM-033-ZOO-1995 sujeta al animal, pasa al degüello y sangrado
6	Matancero	Pica para sacar la sangre e inicia el degüello
7	Matancero	El área de despieladora quita la piel y queda en canal.
8	Médico Veterinario	Revisión postmortem. Sigue el procedimiento si está sano; en caso de que esté enfermo se decomisa y termina el procedimiento

9	Matancero	Se realiza la limpia de las viseras
10	Matancero	Pasa al corte de canal con sierra
11	Matancero	Lava el canal
12	Matancero	Pesado del canal
13	Médico Veterinario	Sellado de canal
14	Jefatura de Rastro Municipal	Cobro de derechos por sacrificio y entrega de canal
15		Fin

j). Diagramación



IV. SIMBOLOGÍA.

	<p>Marca el inicio del procedimiento.</p>
	<p>Cuadro con extracto de actividad.</p>
	<p>Línea de flujo.</p>
	<p>Decisión.</p>
	<p>Documentos.</p>
	<p>Determina el final del Procedimiento.</p>

V. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera Edición (Octubre 2022): elaboración del Manual de Procedimientos
Primera Edición (Marzo 2023): Actualización del Manual de Procedimientos
Primera Edición (Agosto 2024): Actualización del Manual de Procedimientos

VI. DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos se encuentra en poder del titular.

Las copias se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

1. Presidencia Municipal.
2. Secretaría del Ayuntamiento.
3. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación Municipal.
4. Contraloría Interna Municipal.

VII.- VALIDACIÓN.

Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy
Presidente Municipal Constitucional del
Municipio de Zumpango

Lic. Cesar Rodrigo Hernández Martínez
Secretario del Ayuntamiento del
Municipio de Zumpango

C. Javier Rodríguez Cortez
Director de Servicios Públicos

VIII.- Actualización del procedimiento

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN
Agosto 2024	Actualización de la base legal