



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024



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

I. Presentación

II. Objetivo General

III. Procedimientos

1. **Dirección de Servicios Públicos**

1.1. **Coordinación de Parques Jardines y Panteones**

- 1.1.1 Limpia de calles y espacios públicos
- 1.1.2 Mantenimiento a Parques y Jardines
- 1.1.3 Mantenimiento a Boulevard
- 1.1.4 Mantenimiento a Panteones

1.2. **Coordinación de Alumbrado Público**

- 1.2.1 Mantenimiento de luminarias
- 1.2.2 Reemplazo de luminarias

IV. Validación.

I. Presentación

La Dirección de Servicios Públicos conduce sus acciones con base a lo establecido, en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Bando Municipal, Plan de Desarrollo Municipal, programas que deriven presupuesto autorizado por el Ayuntamiento y demás disposiciones legales aplicables, así como los acuerdos emitidos por la Presidencia Municipal y Cabildo.

El o la titular de la Dirección y las diversas áreas tiene como principal función la planeación, organización, ejecución, supervisión y evaluación, así como dirigir al personal relacionado en las actividades a realizarse.

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

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

Supervisar y dar mantenimiento al Alumbrado Público, brindar la atención y asesoría a los ciudadanos de este Municipio referente al servicio de energía eléctrica, el mantenimiento de las diferentes áreas que integran la Administración Pública Municipal, así como los edificios públicos, parques y jardines; conservar en condiciones apropiadas las áreas verdes, plazas, avenidas y principales vialidades del municipio, así como la conservación y el buen estado de los 4 panteones municipales. Otorgar la información adecuada y correcta que la ciudadanía requiera.

III. Procedimientos

Dirección de Servicios Públicos.

1.1 Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

1.1.1 Limpia de calles y espacios públicos

2. Objetivo

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

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Artículo 84 y 85 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados con la limpieza y mantenimiento para que el Municipio este completamente limpio y ordenado.
- Los servicios que se ofrecen, se atenderán al cien por ciento para tener un buen funcionamiento de la dirección.

- Informar diariamente a la Presidencia Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes programados, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que la ciudadanía solicite y verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con las coordinaciones adscritas a esta Dirección para obtener mejores resultados.

La Coordinación de Parques, Jardines y panteones deberá:

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

6. Definiciones

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

7. Insumos

- Chalecos tipo brigadista.
- Carretillas
- Escobas de plástico
- Escobas de vara
- Palas
- Guantes
- Carretillas

8. Resultados

Calles limpias y espacios públicos limpios

9. Políticas

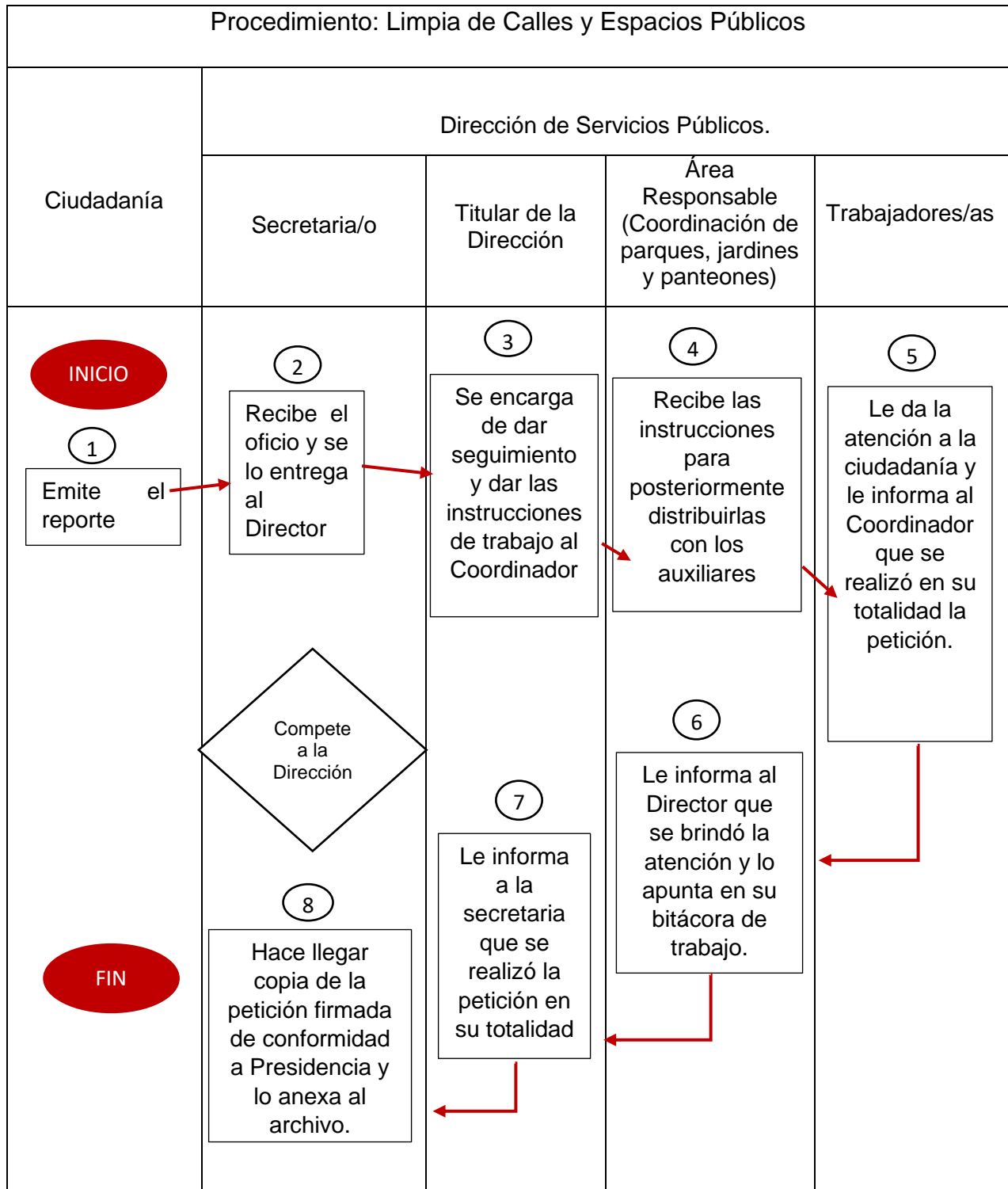
- Cuando un ciudadano quiera llevar a cabo una jornada de limpieza, tendrá que realizar un escrito dirigido al director de área y con copia de credencial del ciudadano (si es posible anexar firma de vecino para dar más formalidad al oficio).
- Emitir el oficio a la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores/as	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinación	Le informa al director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.

7	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria/o	Hace llegar copia de la petición firmada de conformidad a Presidencia y lo anexa al archivo.

11. Diagramación



12. Medición

817.00 Kilómetros alcanzados en el trimestre

817.00 kilómetros programados en el trimestre

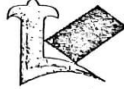
100%

13. Formatos e instructivos

<p style="text-align: center;">FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2022</p> <p>C. JUAN CARLOS MEDINA URBINA. DIRECTOR DE SERVICION PÚBLICOS DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO</p> <p>P R E S E N T E:</p> <p>Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme en la realización de una faena en la calle: _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que _____ señalando como domicilio particular para oír y recibir notificaciones _____ y núm. telefónico para contacto _____.</p> <p>Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado, además de agregar copia simple de mi credencial para votar.</p> <p style="text-align: center;">A T E N T A M E N T E</p> <p style="text-align: center;">_____</p>
--

*El nombre del o la titular de la Dirección puede variar.

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 – 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
COORDINACIÓN DE JARDINES, PARQUES Y PANTEONES



NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____ DE _____ DEL 2022

TRABAJO REALIZADO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	N°. DE VIAJES / TAMBOS / BOLSAS	HORA

DIRECTOR DE AREA

COORDINADOR DE AREA

Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

1.1.2 Mantenimiento a Parques y Jardines

2. Objetivo

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

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Artículos 84 y 85 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

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

El Director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que esta Dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente a la Presidencia Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que la ciudadanía solicite. Verificar que todos los trabajos se cumplan.

- Trabajar conjuntamente con los coordinadores Adscritos a esta Dirección para obtener mejor resultados.

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones deberá:

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

6. Definiciones

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

7. Insumos

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

8. Resultados

Mantenimiento a Parques y Jardines

9. Políticas

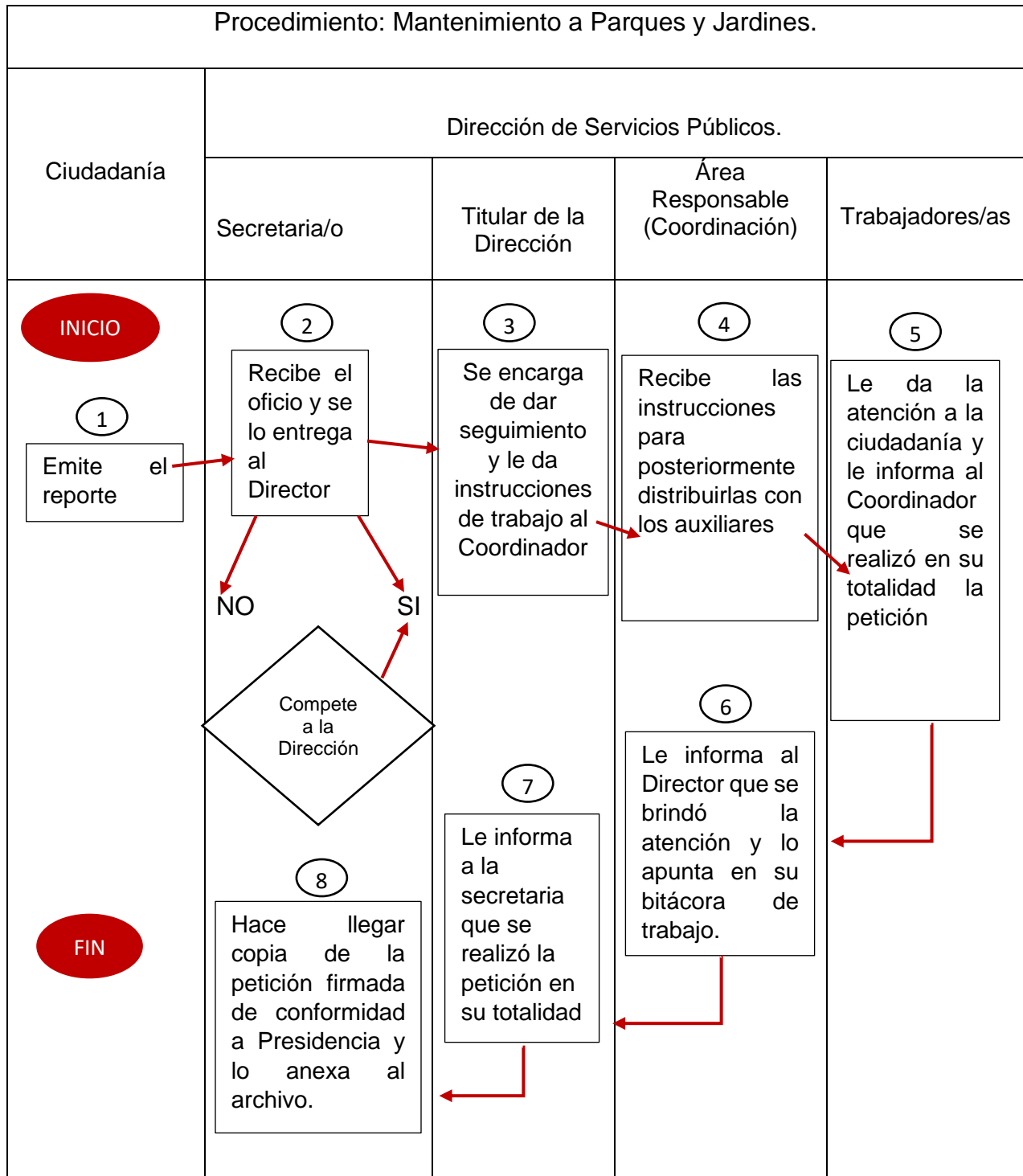
- Se reciben oficios y atención a escuelas o instituciones públicas que requieren de poda de pasto, desrame de árboles y poda de estos.

- Emitir un oficio a la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Parques y Jardines		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores/as	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al Coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinación	Le informa al Director que se brindó la atención y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria/o	Hace llegar copia de la petición firmada de conformidad a Presidencia y lo anexa al archivo.

11. Diagramación



12. Medición

90 mantenimientos programados en el trimestre a parques y jardines

90 mantenimientos alcanzados en el trimestre a parques y jardines

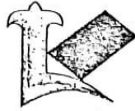
100%

13. Formatos e instructivos

<p style="text-align: center;">FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2022</p> <p>C. JUAN CARLOS MEDINA URBINA. DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL. H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO</p> <p>P R E S E N T E:</p> <p>Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la poda de _____ en: _____ de la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que _____ señalando como domicilio particular para _____ oír _____ y recibir notificaciones _____ y núm. telefónico para contacto _____.</p> <p>Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.</p> <p style="text-align: center;">A T E N T A M E N T E</p> <p style="text-align: center;">_____</p>
--

*El nombre del o la titular de la Dirección puede variar.

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
COORDINACION DE JARDINES, PARQUES Y PANTEONES



NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____ DE _____ DEL 2022

TRABAJO REALIZADO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	N°. DE VIAJES / TAMBOS / BOLSAS	HORA

DIRECTOR DE AREA

COORDINADOR DE AREA

Coordinación de Parques Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

1.1.3 Mantenimiento a Boulevard

2. Objetivo

Realizar el barrido diario del boulevard en ambas direcciones, así como la poda de pasto y árboles, para mantener la imagen de un municipio limpio y respetuoso de las áreas verdes.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Artículos 84 y 85 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que esta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos, dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente a la Presidencia Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que la ciudadanía solicite. Verificar que todos los trabajos se cumplan.

- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La Coordinación de Parques Jardines y Panteones deberá:

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

6. Definiciones

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

7. Insumos

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

8. Resultados

Mantenimiento a Boulevard

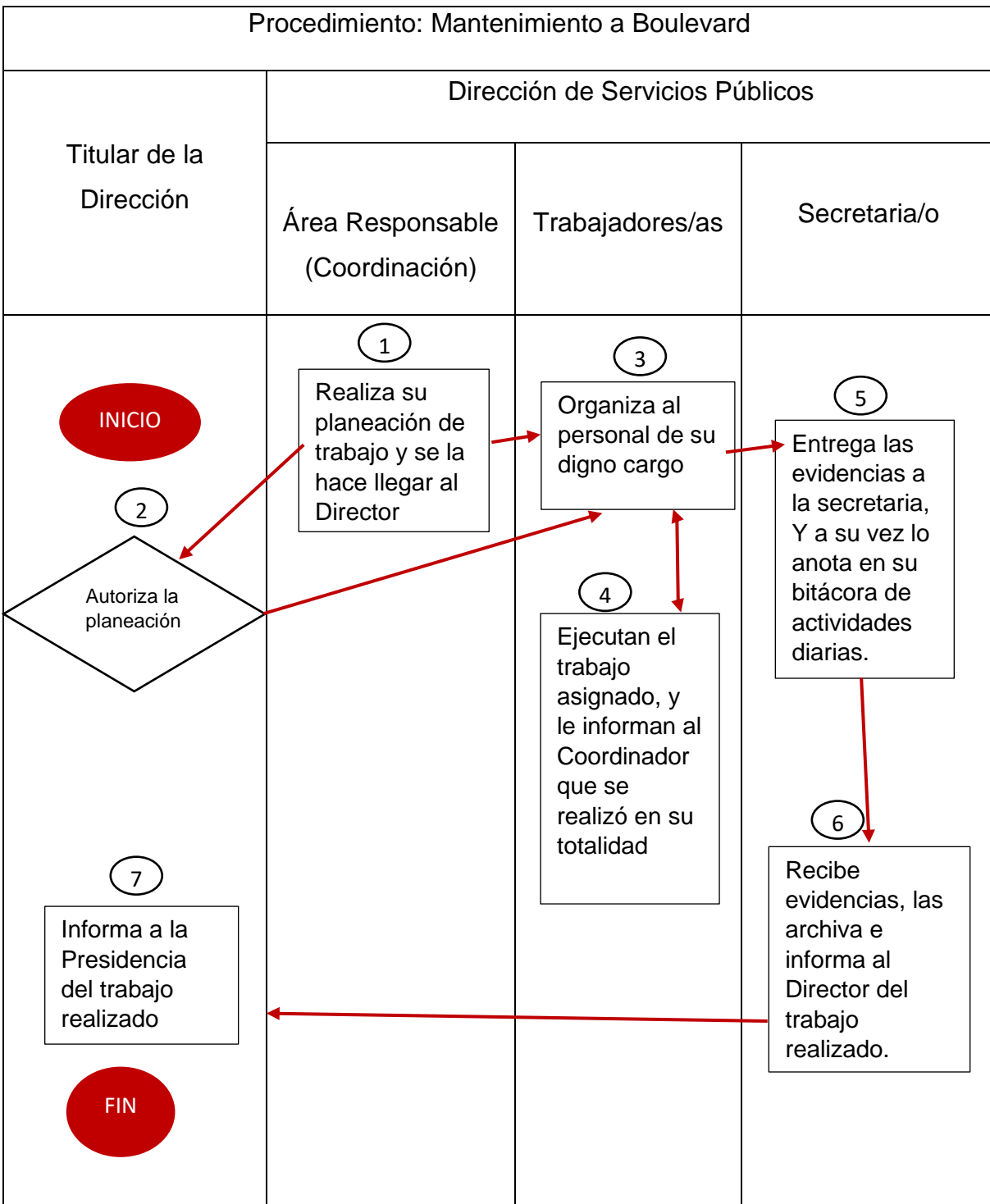
9. Políticas

- El Coordinador de Parques, jardines y panteones, es el encargado de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento del Boulevard ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Boulevard		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Coordinación	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar al director
2	Titular de la Dirección	Autoriza la planeación de trabajo
3	Coordinación	Organiza al personal de su digno cargo
4	Trabajadores/as	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan al Coordinador que se realizó en su totalidad
5	Coordinación	Entrega las evidencias a la secretaria y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.
6	Secretaria/o	Recibe evidencias, las archiva e informa al Director del trabajo realizado.
7	Titular de la Dirección	Informa a la Presidencia del trabajo realizado.

11. Diagramación



12. Medición



13 Mantenimientos programados a Boulevard en el trimestre

13 Mantenimientos alcanzados a Boulevard en el trimestre

100%

13. Formatos e instructivos

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR

			
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MELCHOR OCAMPO 2022 – 2024 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS COORDINACIÓN DE JARDINES, PARQUES Y PANTEONES		MELCHOR OCAMPO 1923181409-1100-20010-2001050000 2022-2024	
NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____		DE _____ DEL 2022	
TRABAJO REALIZADO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	N°. DE VIAJES / TAMBOS / BOLSAS	HORA

DIRECTOR DE AREA

COORDINADOR DE AREA

Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

1.1.4 Mantenimiento a Panteones

2. Objetivo

Llevar a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, panteones municipales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Artículo 84 y 85 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

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

El Director deberá:

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

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

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones deberá:

- Realizar limpieza semanal a los 4 panteones del municipio (barrer, corte de césped, sacar flor seca, etc.).
- Reportar al Director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.
- Verificar que los 4 panteones siempre se encuentren en buen estado.

6. Definiciones

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

7. Insumos

- chaleco tipo brigada
- guantes
- tijeras para cortar pasto
- mosquitos
- astrillos
- escobas de plástico
- escobas de vara

8. Resultados

Mantenimiento a Panteones

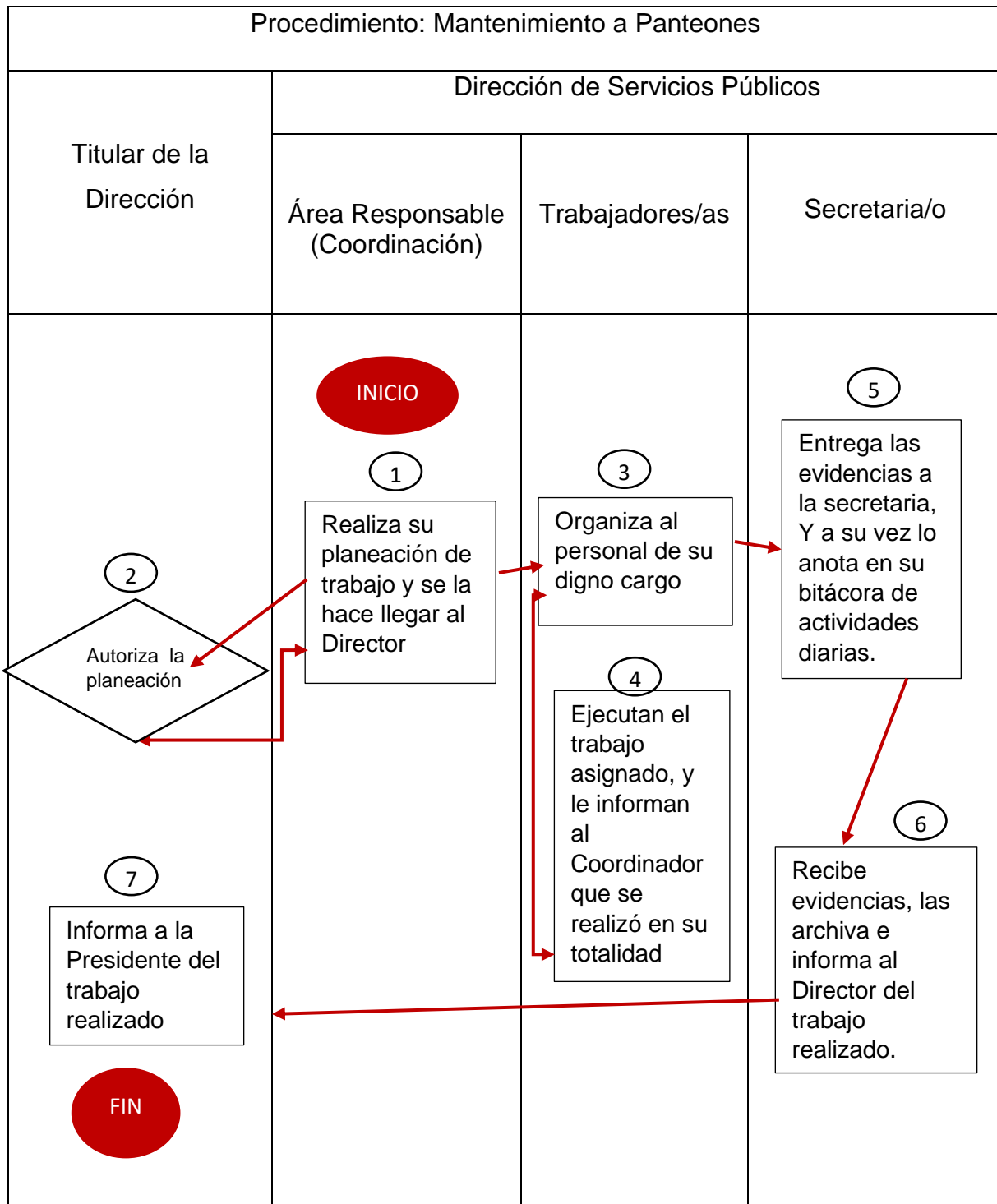
9. Políticas

- El Coordinador de Parques, jardines y panteones es el encargado de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento semanal de los 4 panteones ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.
- Se recoge la basura del panteón una vez a la semana

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Panteones		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Coordinación	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar al director
2	Titular de la Dirección	Autoriza la planeación de trabajo
3	Coordinación	Organiza al personal de su digno cargo
4	Trabajadores/as	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan al coordinador que se realizó en su totalidad
5	Coordinación	Entrega las evidencias a la secretaria. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.
6	Secretaria/o	Recibe evidencias, las archiva e informa al Director del trabajo realizado.
7	Titular de la Dirección	Informa a la presidencia del trabajo realizado.

11. Diagramación



Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

1 Nombre del Procedimiento

1.1.5 INHUMACION EN FOSA NUEVA

2. Objetivo

Expedir permiso para inhumar en los 2 panteones del municipio LA SOLEDAD, en MELCHOR Ocampo y DOLORES II en Visitación.

3. Alcance

Solo se tendrá derecho a inhumar a personas que residían en el municipio de Melchor Ocampo.

4. Referencias

Artículo 84 y 85 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos, es el área responsable de atender los tramites necesarios para realizar la inhumación de cada deudo de este Municipio con eficacia, eficiencia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

La Dirección de Servicios Públicos deberá:

- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los tramites para una inhumación en fosa nueva
- Expedir permiso de inhumación en fosa nueva
- Recaudar los derechos derivados por la prestación de los servicios de panteones, conforme a lo dispuesto por el Código Financiero del Estado de México vigente;
- Fijar las especificaciones generales de los distintos tipos de fosas, jardinera o lapidas que hubiere de construirse en cada panteón municipal

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones deberá:

- Coordinarse con el encargado del panteón para verificación de los trabajos a realizar por parte de los deudos para inhumar
- Solicitar documentación en copia

6. Definiciones

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

7. Insumos

- chaleco tipo brigada
- guantes
- tijeras para cortar pasto
- mosquitos
- astrillos
- escobas de plástico
- escobas de vara

8. Resultados

Permiso de Inhumación

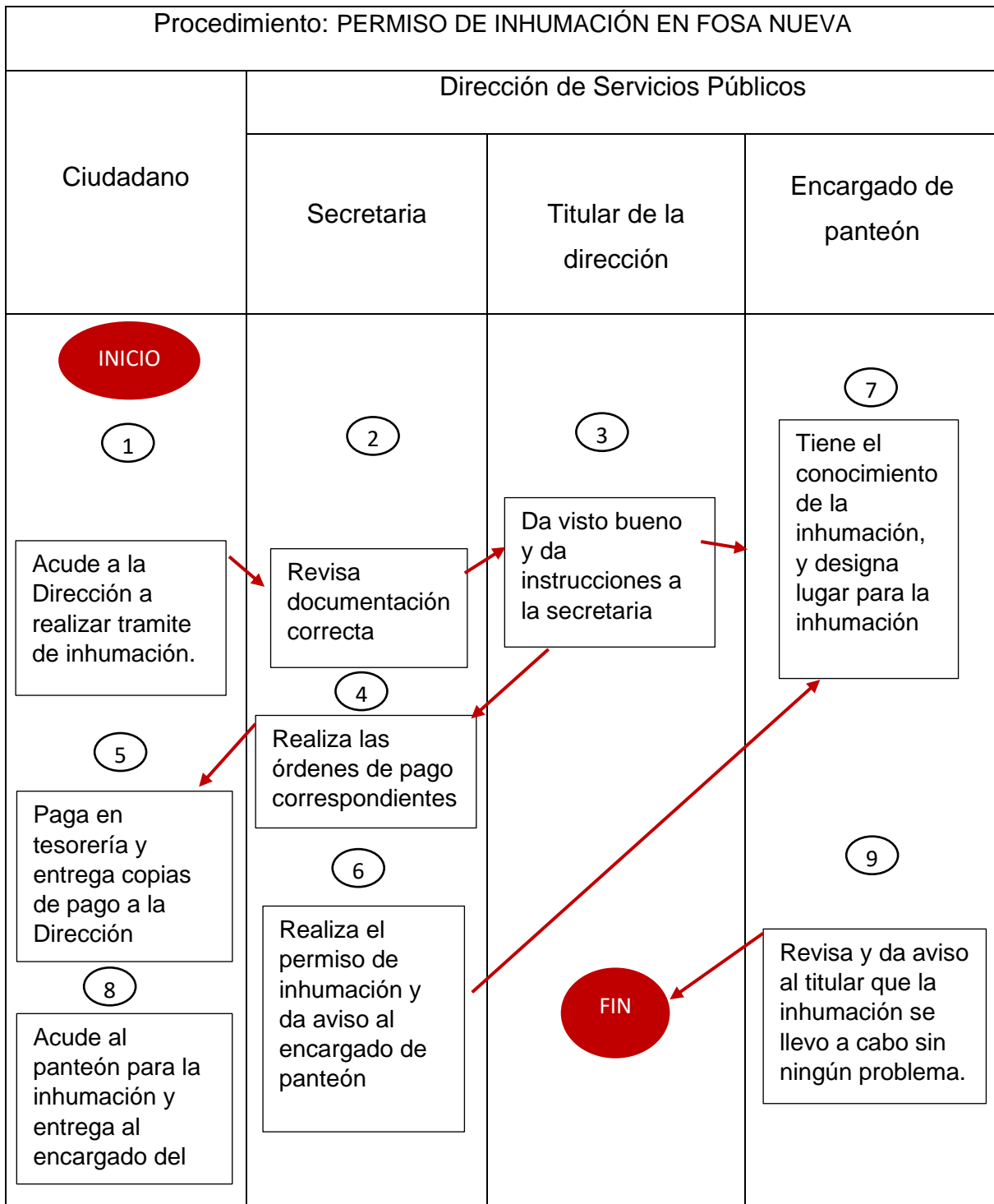
9. Políticas

- La Dirección de Servicios Públicos solo entregara permisos de inhumación a residentes del municipio.
- No se permitirá la construcción de gavetas, capillas, nichos y/o encortinados
- No se permite la venta de fracciones en el panteón
- Solo se dará lugares nuevos como según se requiera (cuando haya que inhumar un cuerpo)

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: PERMISO DE INHUMACIÓN EN FOSA NUEVA		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Realiza tramite de inhumación
2	secretaria	Revisa documentación correcta
3	Titular de la dirección	Da visto bueno y da instrucciones a la secretaria
4	secretaria	Realiza las órdenes de pago correspondientes
5	ciudadano	Paga en tesorería y entrega copias de pago a la Dirección
6	Secretaria/o	Realiza el permiso de inhumación y da aviso al encargado de panteón
7	Encargado de panteón	Tiene el conocimiento de la inhumación, y designa lugar para la inhumación
8	Ciudadano	Acude al panteón para la inhumación y entrega al encargado del panteón copia de permiso
9	Encargado de panteón	Revisa y da aviso al titular que la inhumación se llevo a cabo sin ningún problema.

11. Diagramación



12.Medición

90 Mantenimientos programados a panteones en el trimestre

90 Mantenimientos alcanzados a panteones en el trimestre

100%

14 Formatos e instructivos

PERMISO DE INHUMACIÓN.

FORMATO PERMISO DE INHUMACIÓN

MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO A 13 DE FEBRERO DEL 2022.

DEPENDENCIA: PRESIDENCIA MUNICIPAL.
SECCIÓN: SERVICIOS PÚBLICOS.
ASUNTO: PERMISO DE
INHUMACION EN FOSA NUEVA.

ENCARGADO DEL PANTEÓN,
LA SOLEDAD, MELCHOR OCAMPO.

Presente:

C. _____, en mi carácter de director de Servicios Públicos del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle proporcione facilidades a la **C.** _____. con el fin de que pueda realizar los trabajos necesarios para la inhumación de quien en vida llevó el nombre de _____.

A T E N T A M E N T E

*El nombre del o la titular de la Dirección puede variar.

Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

1 Nombre del Procedimiento

1.1.6 INHUMACION EN FOSA REUTILIZABLE

12. Objetivo

Expedir permiso para inhumar en los 3 panteones del municipio LA SOLEDAD, en MELCHOR Ocampo y DOLORES I en Visitación y NUESTRA SEÑORA DE LA LUZ en Tenopalco.

13. Alcance

Solo se tendrá derecho a inhumar a personas que residían en el municipio de Melchor Ocampo, aun siendo en tumba reutilizable.

14. Referencias

Artículo 84 y 85 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

15. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos, es el área responsable de atender los trámites necesarios para realizar la inhumación de cada deudo de este Municipio con eficacia, eficiencia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

La Dirección de Servicios Públicos deberá:

- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los tramites para una inhumación en fosa reutilizable.
- Expedir permiso de inhumación en fosa reutilizable.
- Recaudar los derechos derivados por la prestación de los servicios de panteones, conforme a lo dispuesto por el Código Financiero del Estado de México vigente;

- Fijar las especificaciones generales de los distintos tipos de fosas, jardinera o lapidas que hubiere de construirse en cada panteón municipal

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones deberá:

- Coordinarse con el encargado del panteón para verificación de los trabajos a realizar por parte de los deudos para inhumar
- Solicitar documentación en copia

16. Definiciones

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

17. Insumos

- chaleco tipo brigada
- guantes
- tijeras para cortar pasto
- mosquitos
- astrillos
- escobas de plástico
- escobas de vara

18. Resultados

Permiso de Inhumación

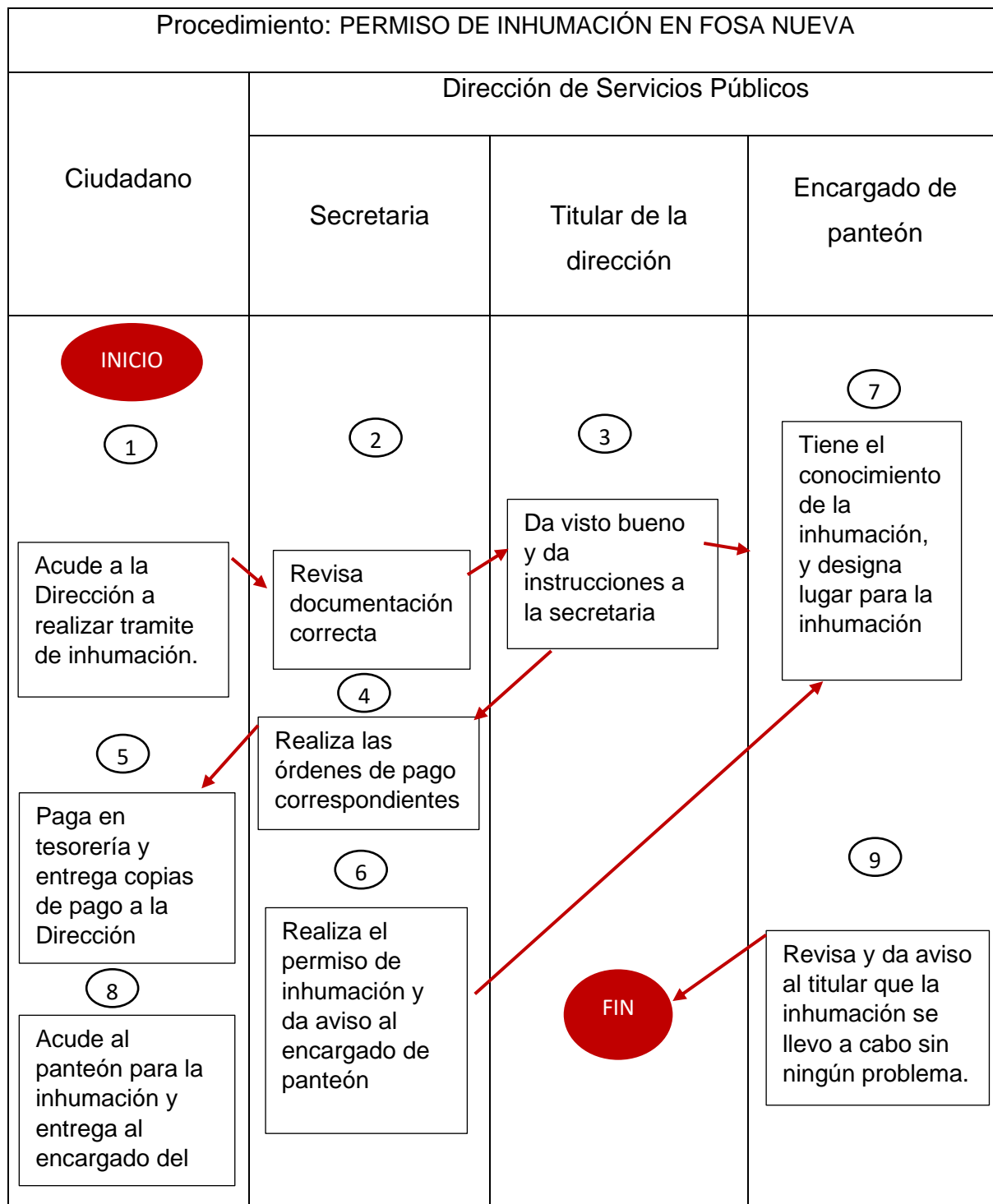
19. Políticas

- La Dirección de Servicios Públicos solo entregara permisos de inhumación a residentes del municipio.
- No se permitirá la construcción de gavetas, capillas, nichos y/o encortinados
- No se permite la venta de fracciones en el panteón
- Solo se dará lugares nuevos como según se requiera (cuando haya que inhumar un cuerpo)

20. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: PERMISO DE INHUMACIÓN EN FOSA NUEVA		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Realiza tramite de inhumación
2	secretaria	Revisa documentación correcta
3	Titular de la dirección	Da visto bueno y da instrucciones a la secretaria
4	secretaria	Realiza las órdenes de pago correspondientes
5	ciudadano	Paga en tesorería y entrega copias de pago a la Dirección
6	Secretaria/o	Realiza el permiso de inhumación y da aviso al encargado de panteón
7	Encargado de panteón	Tiene el conocimiento de la inhumación, y designa lugar para la inhumación
8	Ciudadano	Acude al panteón para la inhumación y entrega al encargado del panteón copia de permiso
9	Encargado de panteón	Revisa y da aviso al titular que la inhumación se llevo a cabo sin ningún problema.

21. Diagramación



12.Medición

90 Mantenimientos programados a panteones en el trimestre

90 Mantenimientos alcanzados a panteones en el trimestre

100%

15 Formatos e instructivos

PERMISO DE INHUMACIÓN.

FORMATO PERMISO DE INHUMACIÓN

MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO A 13 DE FEBRERO DEL 2022.

DEPENDENCIA: PRESIDENCIA MUNICIPAL.

SECCIÓN: SERVICIOS PÚBLICOS.

ASUNTO: PERMISO DE

INHUMACION EN FOSA REUTILIZABLE.

ENCARGADO DEL PANTEÓN,
LA SOLEDAD, MELCHOR OCAMPO.

Presente:

C. _____, en mi carácter de director de Servicios Públicos del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle proporcione facilidades a la **C.** _____. con el fin de que pueda realizar los trabajos necesarios para la inhumación de quien en vida llevó el nombre de _____.

Hago de su conocimiento que para dicha inhumación se reutilizara la fosa de quien en vida llevó el nombre de _____.

A T E N T A M E N T E

*El nombre del o la titular de la Dirección puede variar.

1.2 Coordinación de Alumbrado Público

1. Nombre del Procedimiento

1.2.1 Mantenimiento de luminarias

2. Objetivo

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

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Artículos 84 y 85 Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

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

El Director deberá:

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

- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La Coordinación de Alumbrado Público deberá:

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

6. Definiciones

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

7. Insumos

- Chalecos tipo brigada
- Lámparas
- Focos ahorradores
- Cable
- Fotoceldas
- Escaleras
- Guantes
- Pintura para los brazos de las luminarias

- Brochas
- Acrílico
- Cinta de aislar
- Transporte

8. Resultados

Mantenimiento de Luminarias

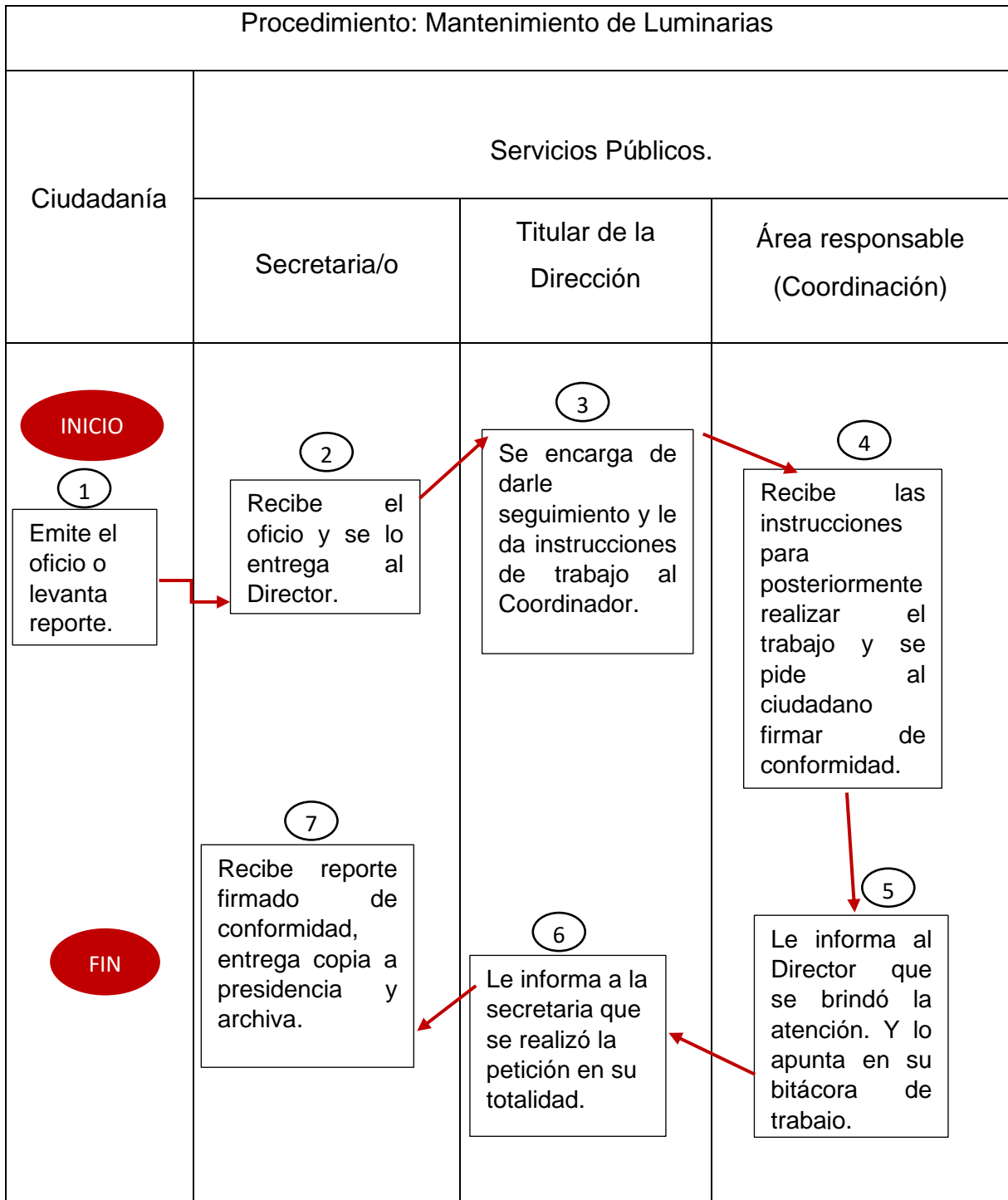
9. Políticas

- La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad.
- Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Emitir un oficio a la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- Las peticiones se llevaran a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Luminarias		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente realizar el trabajo y se pide al ciudadano firmar de conformidad.
5	Coordinación	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
6	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
7	Secretaria/o	Recibe reporte firmado de conformidad, entrega copia a presidencia y archiva.

11. Diagramación



12. Medición

127 Mantenimientos programados en el trimestre

127 Mantenimientos alcanzados en el trimestre

100%

13. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2022

C. JUAN CARLOS MEDINA URBINA.
DIRECTOR DE SERVICION PÚBLICOS
DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la instalación de () Luminarias para la calle _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que desde hace un tiempo estas no encienden, señalando como domicilio particular para oír y recibir notificaciones _____ y
núm. telefónico para contacto _____.

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

ATENTAMENTE

*El nombre del o la titular de la Dirección puede variar.



SOLICITUD DE SERVICIO AL ALUMBRADO PUBLICO MUNICIPAL



FECHA DE SOLICITUD: FOLIO: N° 0557

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

LÁMPARA NUEVA. TIPO DE SERVICIO: REVISIÓN. SUSTITUCIÓN. REPARACIÓN

TIPO: LED. SUBURBANA. REFLECTOR. TELÉFONO.

CROQUIS DE UBICACIÓN

RESUMEN DE LA FALLA

RESUMEN DE TRABAJO Y MATERIALES

FOTOCELDA	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
FOCO EPIRAL	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
FOCO LED	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
LAMPARA LED	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
LAMPARA SUB	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
REFLECTOR	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
RECONEXIÓN	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD



*Municipio Con
Esencia Humana.*

FOLIO DE SEGUIMIENTO

N° 0557

TEL: 55-5878-0111 EXT. 109

3. Alcance

Todo el municipio

4. Referencias

Artículos 84 y 85 Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2022

5. Responsabilidades

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

El director deberá:

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

La Coordinación de Alumbrado Público deberá:

- Reemplazar todas las luminarias de calles y edificios públicos del Municipio que se encuentren sin funcionamiento y así dar un excelente servicio a los ciudadanos.
- Reportar al Director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.

- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido y así mismo verificar que las luminarias queden en funcionamiento.

6. Definiciones

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

7. Insumos

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

8. Resultados

Reemplazo de Luminarias.

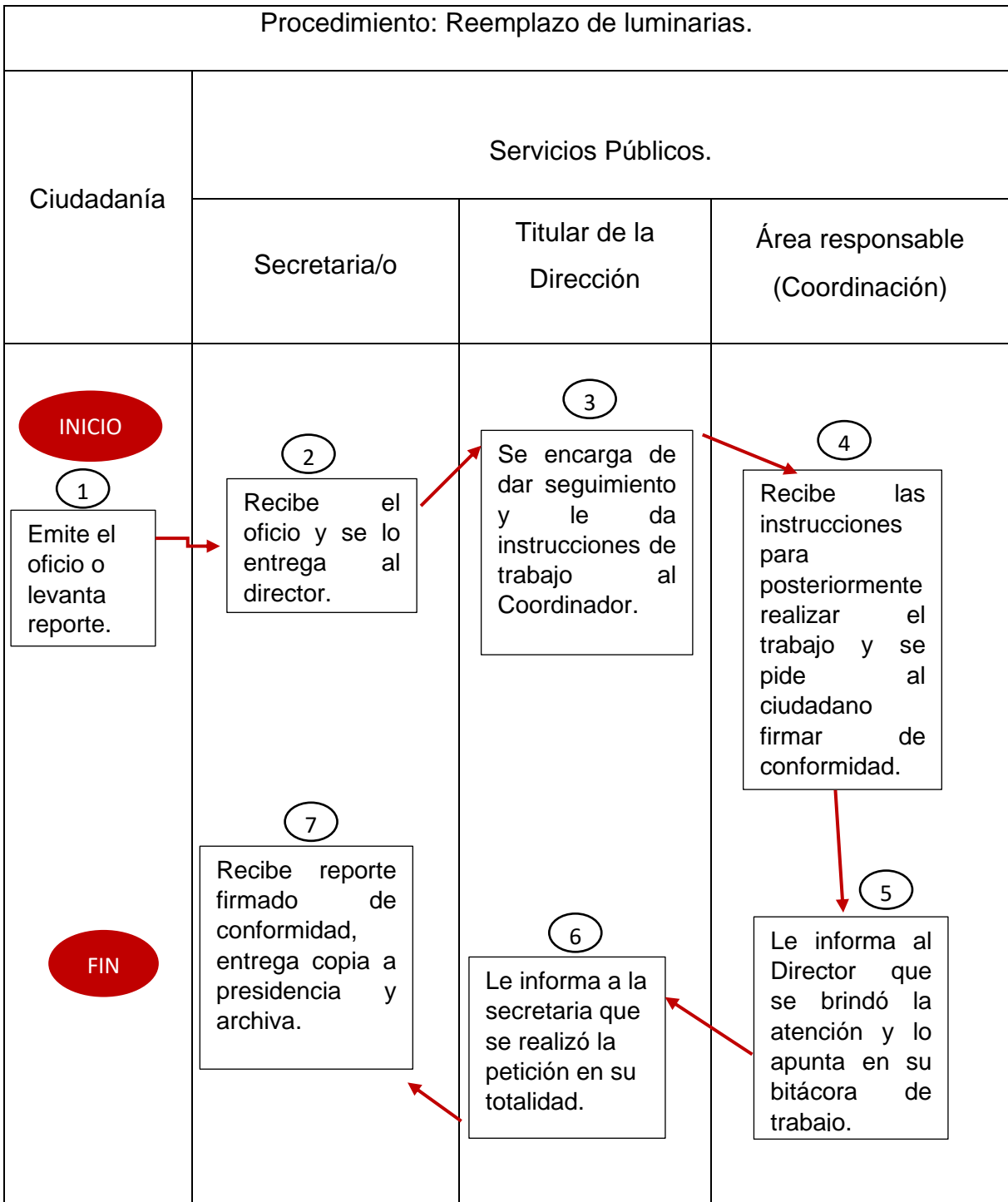
9. Políticas

- La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad.
- Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano

10. Desarrollo.

Nombre del Procedimiento: Reemplazo de Luminarias		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos o levanta un reporte.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente realizar el trabajo y se pide al ciudadano firmar de conformidad.
5	Coordinación	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
6	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
7	Secretaria/o	Recibe reporte firmado de conformidad, entrega copia a presidencia y archiva.

11. Diagramación.



12. Medición

125 Reemplazos de luminarias programados en el trimestre

350 Remplazos de luminarias alcanzadas en el trimestre

225%

13. Formatos e Instructivos.

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2022

C. JUAN CARLOS MEDINA URBINA.
DIRECTOR DE SERVICION PÚBLICOS
DEL. H AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la instalación de () Luminarias para la calle _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Melchor Ocampo, ya que desde hace un tiempo estas no encienden, señalando como domicilio particular _____ para oír _____ y recibir notificaciones _____ y núm. telefónico para contacto _____.

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

A T E N T A M E N T E

*El nombre del o la titular de la Dirección puede variar.

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR



SOLICITUD DE SERVICIO
AL ALUMBRADO PUBLICO MUNICIPAL



FECHA DE SOLICITUD: _____ FOLIO: N° 0557

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

LÁMPARA NUEVA. TIPO DE SERVICIO: REVISIÓN. SUSTITUCIÓN. REPARACIÓN

TIPO: LED. SUBURBANA. REFLECTOR. TELÉFONO. _____

CROQUIS DE UBICACIÓN

RESUMEN DE LA FALLA

RESUMEN DE TRABAJO Y MATERIALES

FOTOCELDA	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
FOCO EPIRAL	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
FOCO LED	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
LAMPARA LED	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
LAMPARA SUB	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
REFLECTOR	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
RECONEXIÓN	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD	<input type="checkbox"/>

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD



Municipio Con
Esencia Humana.

FOLIO DE SEGUIMIENTO

N° 0557

TEL: 55-5878-0111 EXT. 109

14. Simbología de todos los tramites.

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

15.Registro de Ediciones.

© H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, 2022-2024
 Dirección de Servicios Públicos
 Avenida Adolfo López Mateos, Número 72,
 Barrio Señor de los Milagros,
 Melchor Ocampo, Estado de México.
 Palacio Municipal
 Teléfonos: 58 78 01 11 Ext. 109

Dirección de Servicios Públicos
 Octubre 2022
 Impreso y Hecho en Melchor Ocampo,
 Estado de México.

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

16. Distribución.

El original del manual de procedimientos una vez vigente y valido se encontrara en la Dirección de Servicios Públicos para consulta de cualquier servidor público del área.

17. Validación

Dra. Victoria A. Viquez Vega.
Presidente Municipal Constitucional
De Melchor Ocampo, Estado de México

Lic. Genoveva Carreón Espinosa.
Secretaría del H. Ayuntamiento

C. Juan Carlos Medina Urbina.
Director de Servicios Públicos