

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



© 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: 55 58 78 01 11 Ext. 109

Dirección de Servicios Públicos  
Octubre 2024  
Primera Edición  
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.

## 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 y demás disposiciones legales aplicables, así como los acuerdos emitidos por el H. Ayuntamiento.

Quien se desempeñe como titular del área tiene como principal función la planeación, organización, ejecución, supervisión y evaluación, así como dirigir al personal relacionado en las actividades a realizarse.

Uno de los principales objetivos de la dirección es la de 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.

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 que les sean encomendadas.

## **II. Objetivo General**

Supervisar y dar mantenimiento al alumbrado público, brindar la atención y asesoría a la ciudadanía 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**

#### **COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES**

##### **Nombre del Procedimiento:**

Limpia de calles y espacios públicos.

##### **1. Objetivo**

Llevar a cabo 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.

##### **2. Alcance**

Todo el municipio

##### **3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

##### **4. Responsabilidades**

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

El Titular deberá:

- Organizar y supervisar 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, y proporcionar respuesta de las solicitudes, de los servicios que la ciudadanía turne a la dependencia en un plazo no mayor a 15 días, además 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 las calles, guarniciones y banquetas de todo el municipio.
- Pintar guarniciones programadas y que se ubiquen en el territorio municipal.
- Reportar al director las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas en el servicio público que no realicen sus actividades.
- Verificar que se realice el barrido diario de las plazas públicas, calles principales y edificios públicos del municipio.
- Apoyar en las faenas de limpieza que se lleven a cabo en el municipio.

### **5. 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.

### **6. Insumos**

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

### **7. Resultados**

Calles limpias y espacios públicos limpios.

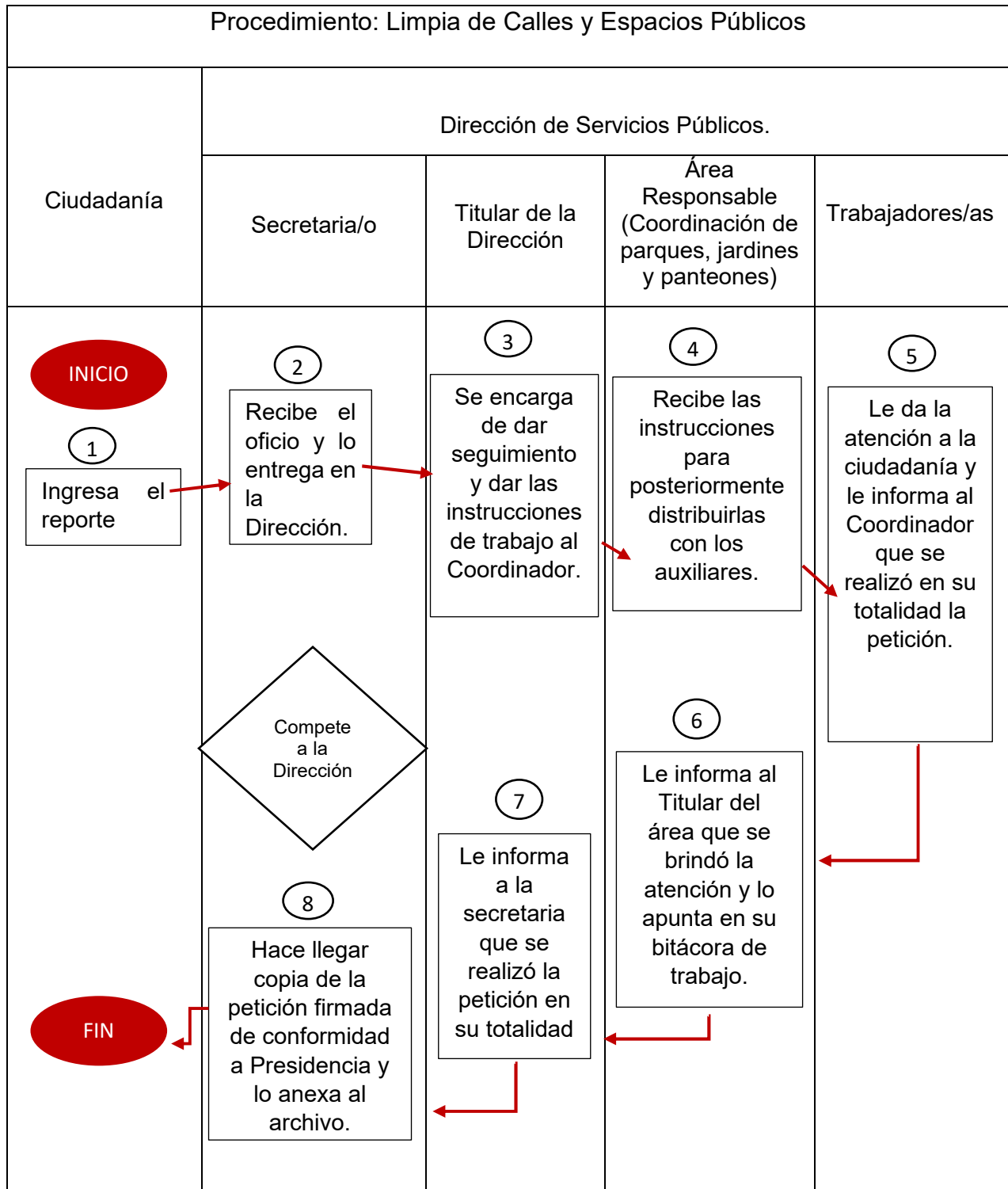
## 8. Políticas

- Cuando un ciudadano(a) solicite la realización de una jornada de limpieza, tendrá que realizar un escrito dirigido a quien se desempeñe como titular del área anexando copia de credencial del ciudadano(a) (si es posible anexar firmas de los vecinos(as) para dar más formalidad al oficio).
- Ingresar 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 12:00 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 recibidos en esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta a quien realice la petición ya sea en sentido positivo o negativo según corresponda, expresando en este último supuesto la justificación para no dar el servicio solicitado.

## 9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Ingresa un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y lo entrega en la Dirección.
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento, da instrucciones de trabajo a quien desempeñe como coordinador (referente al oficio).
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Persona en el servicio público	Le da la atención a la ciudadanía y le informa a la coordinación que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinación	Le informa a la dirección que se brindó el servicio. Y lo registra en su bitácora de trabajo.
7	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria(o) 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.

## 10. Diagramación



## 11. Medición

817.00 Kilómetros alcanzados en el trimestre

817.00 kilómetros programados en el trimestre

100%


## 12. Formatos e instructivos

<p style="text-align: center;"><b>FORMATO DE PETICIÓN DEL CIUDADANO</b></p> <p style="text-align: center;">LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2024</p> <p>(NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA) 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

Nombre de la persona en el servicio público: \_\_\_\_\_

LIZADO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	Nº. DE VIAJES TAMBOS / BOLS.	HORA
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">                     NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE SERVICIO                 </div>			

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DE AREA  
Titular de la Dirección

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR DE AREA  
Titular de la Coordinación

**COORDINACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES**

**Nombre del Procedimiento:**

## Mantenimiento a Parques y Jardines

### **1. Objetivo**

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

### **2. Alcance**

Todo el municipio

### **3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

### **4. Responsabilidades**

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones 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 Coordinador 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 la Dirección de Servicios Públicos ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente a la Dirección de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, y proporcionar respuesta de las solicitudes, de los servicios que la ciudadanía turne a la dependencia en un plazo no mayor a 15 días, además verificar que todos los trabajos se cumplan.
- 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 a 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 persona en el servicio público 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.

## **5. Definiciones**

**Cuadrilla:** Conjunto de personas que realizan juntos un mismo trabajo.

## **6. Insumos**

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

## **7. Resultados**

Mantenimiento a Parques y Jardines

## **8. Políticas**

- Cuando un ciudadano(a) solicite la realización de la poda de pasto, desrame de árboles y poda de estos, tendrá que realizar un escrito dirigido a quien se desempeñe como titular

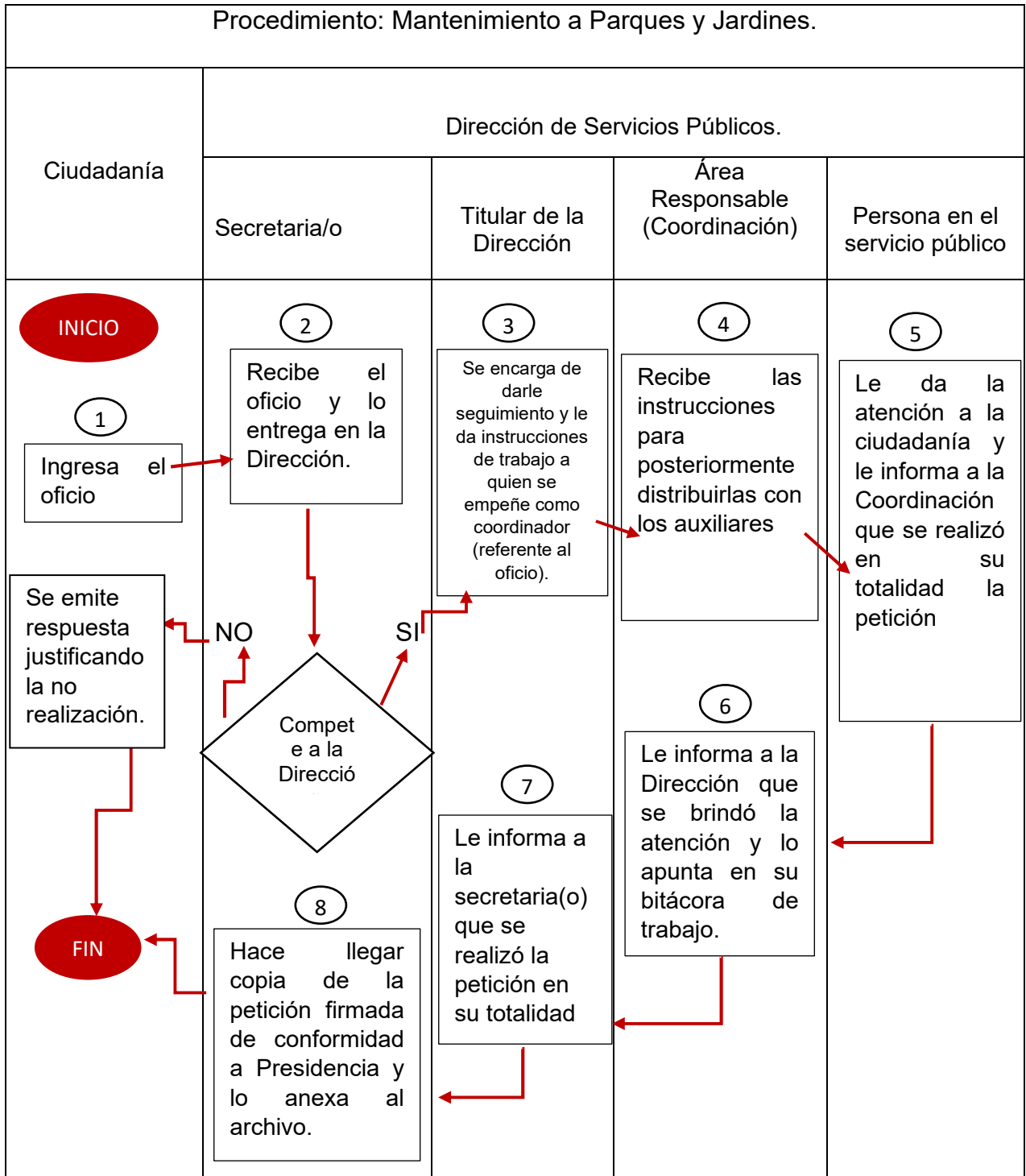
del área anexando copia de credencial del ciudadano(a) (si es posible anexar firmas de los vecinos(as) para dar más formalidad al oficio).

- Ingresar 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 12:00 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 recibidos en esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta a quien realice la petición ya sea en sentido positivo o negativo según corresponda, expresando en este último supuesto la justificación para no dar el servicio solicitado.

### 9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Parques y Jardines		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Ingresar un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y lo entrega en la Dirección.
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo a quien se empeñe como coordinador (referente al oficio).
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Persona en el servicio público	Le da la atención a la ciudadanía y le informa a la Coordinación que se realizó en su totalidad la petición.
6	Coordinación	Le informa a la Dirección que se brindó la atención y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria(o) 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.

## 10. Diagramación



## 11. Medición

90 mantenimientos programados en el trimestre a parques y jardines

90 mantenimientos alcanzados en el trimestre a parques y jardines

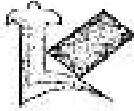
100%

## 12. Formatos e instructivos

<p style="text-align: center;"><b>FORMATO DE PETICIÓN DEL CIUDADANO</b></p> <p style="text-align: center;">LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2024</p> <p>(NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA) 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 envío 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



EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
COORDINACIÓN DE JARDINES, PARQUES Y PANTEONES



Nombre de la persona en el servicio público:

DE \_\_\_\_\_ EL 2023

TRABAJO REALIZADO	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL SERVICIO	Nº DE VAJES / TAMBOS / BOLSAS	HORA

\_\_\_\_\_  
Titular de la Dirección

\_\_\_\_\_  
Titular de la Coordinación

**COORDINACIÓN DE PARQUES JARDINES Y PANTEONES**

**Nombre del Procedimiento:**

Mantenimiento a Boulevard.

**1. 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 las áreas verdes.

**2. Alcance**

Todo el municipio

**3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

**4. Responsabilidades**

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones 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.

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones 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.
- Informar diariamente a la Dirección de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, y proporcionar respuesta de las solicitudes, de los servicios que la ciudadanía turne a la dependencia en un plazo no mayor a 15 días, además 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 las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas en el servicio público 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.

## **5. 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.

## **6. Insumos**

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

## **7. Resultados**

Mantenimiento a Boulevard

## **8. Políticas**

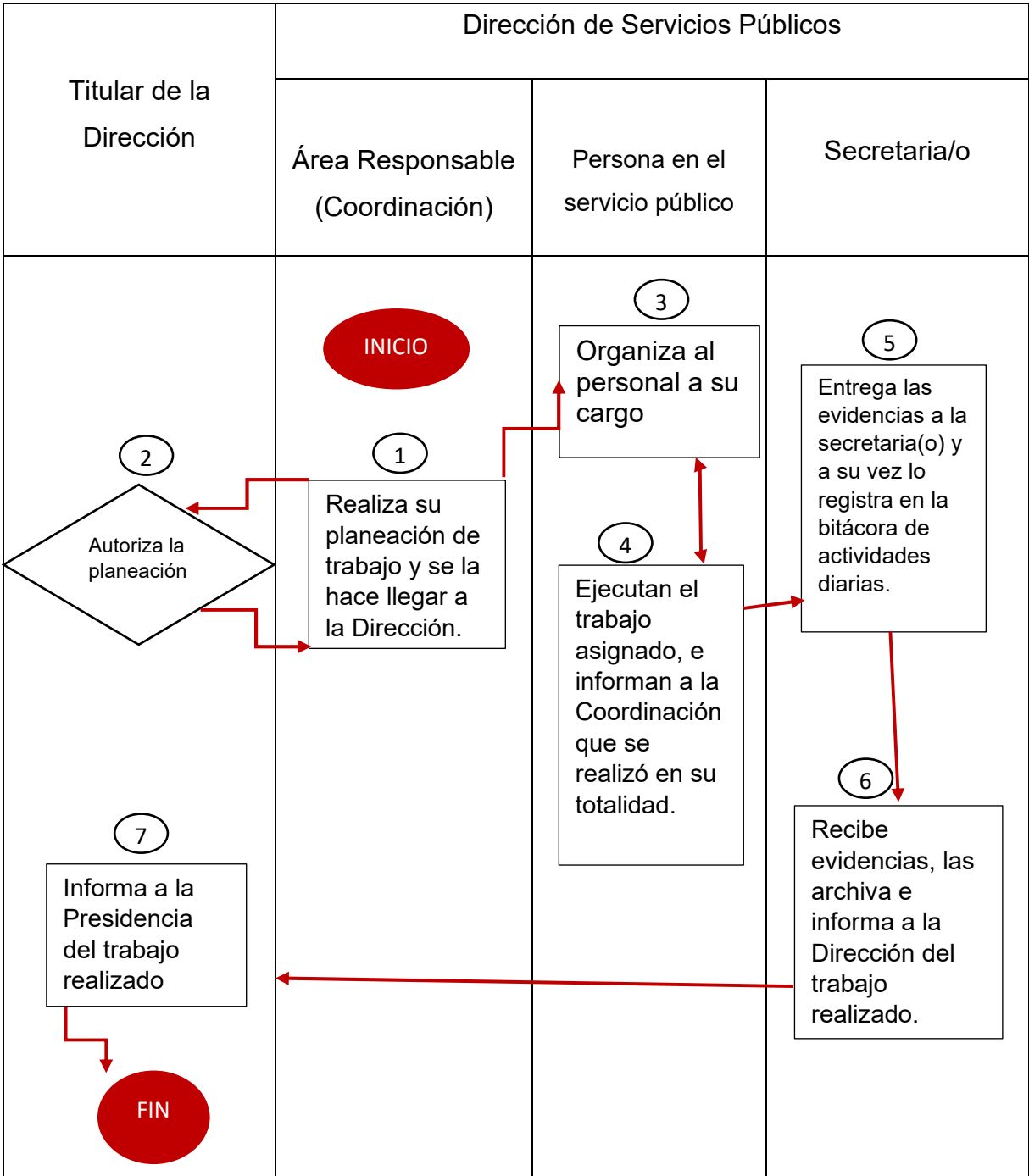
- El Coordinador de Parques, jardines y panteones, es la persona encargada de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento del Boulevard ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.

## 9. Desarrollo

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

## 10. Diagramación

Procedimiento: Mantenimiento a Boulevard
--




**11. Medición**

13 Mantenimientos programados a Boulevard en el trimestre


13 Mantenimientos alcanzados a Boulevard en el trimestre  
100%

**12. 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



Nombre de la persona en el servicio público: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL 2022

TRABAJO REALIZADO	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL SERVICIO	EL SERVICIO	N°. DE WAJES / TAMEOS / BOLSAS	HORA

\_\_\_\_\_

Titular de la Dirección

\_\_\_\_\_

Titular de la Coordinación

**Coordinación de Parques, Jardines y Panteones**

**Nombre del Procedimiento:**

Mantenimiento a Panteones.

## **1. 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.

## **2. Alcance**

Todo el municipio

## **3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

## **4. Responsabilidades**

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 a la Dirección las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas en el servicio público que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada persona en el servicio público 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.

## **5. Insumos**

- Chaleco tipo brigada.
- Guantes.
- Tijeras para cortar pasto.

- Mosquitos.
- Astrillos.
- Escobas de plástico.
- Escobas de vara.

## 6. Resultados

Mantenimiento a Panteones

## 7. Políticas

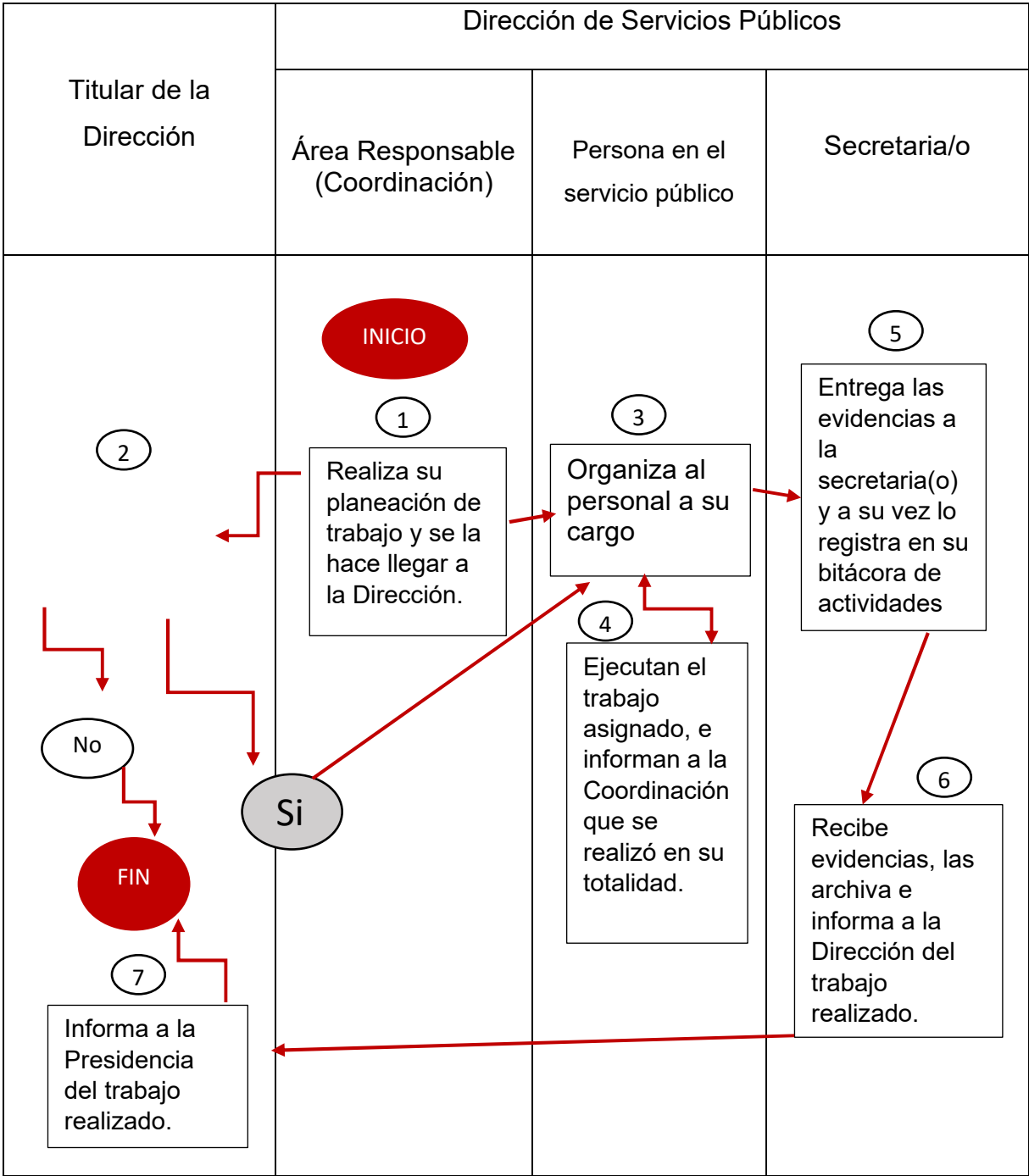
- La Coordinación de Parques, jardines y panteones es la persona encargada de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento semanal de los 4 panteones ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.
- Se recoge la basura del panteón una vez a la semana.

## 8. Desarrollo

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

## 9. Diagramación

Procedimiento: Mantenimiento a Panteones



## 10. Medición

90 Mantenimientos programados a panteones en el trimestre





Inhumación en Fosa Nueva.

### **1. Objetivo**

Expedir permiso para inhumar en los 2 panteones del municipio LA SOLEDAD, DOLORES II

### **2. Alcance**

Todo el municipio

### **3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

### **4. 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 trámites 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, gavetas o nichos que hubiere de construirse en cada panteón municipal.

La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones deberá:

- Coordinarse con la persona encargada del panteón para verificar los trabajos a realizar por parte de los deudos para inhumar.
- Solicitar documentación.

#### **5. Insumos**

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

#### **6. Resultados**

Mantenimiento a Panteones

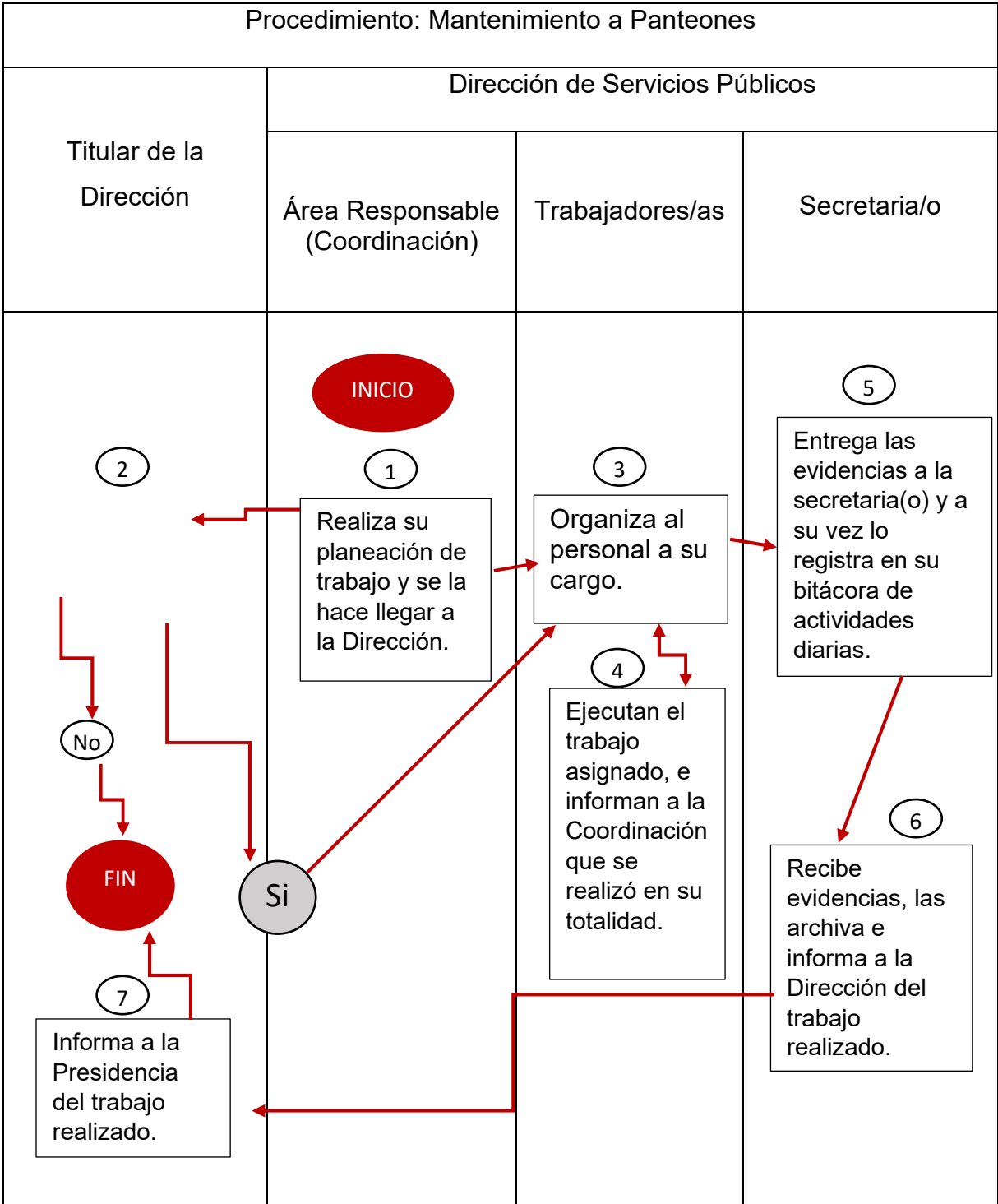
#### **7. Políticas**

- La Coordinación de Parques, Jardines y Panteones es la encargada 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.

#### **8. Desarrollo**

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Panteones		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Coordinación	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar a la Dirección.
2	Titular de la Dirección	Autoriza la planeación de trabajo
3	Coordinación	Organiza al personal a su cargo.
4	Persona en el servicio público	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan a la Coordinación 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 a la Dirección del trabajo realizado.
7	Titular de la Dirección	Informa a la Presidencia del trabajo realizado.

## 9. Diagramación



**10. Medición**



Mantenimiento de luminarias.

### **1. 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.

### **2. Alcance**

Todo el municipio

### **3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

### **4. Responsabilidades**

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

El Titular deberá:

- Organizar y programar todos los trabajos referentes al mantenimiento de la infraestructura eléctrica del municipio, verificando el funcionamiento de las luminarias.
- Informar diariamente a la Dirección de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, y proporcionar respuesta de las solicitudes, de los servicios que la ciudadanía turne a la dependencia en un plazo no mayor a 15 días, además 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.

## **5. 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.

## **6. Insumos**

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

## **7. Resultados.**

## Mantenimiento de Luminarias

### **8. Políticas**

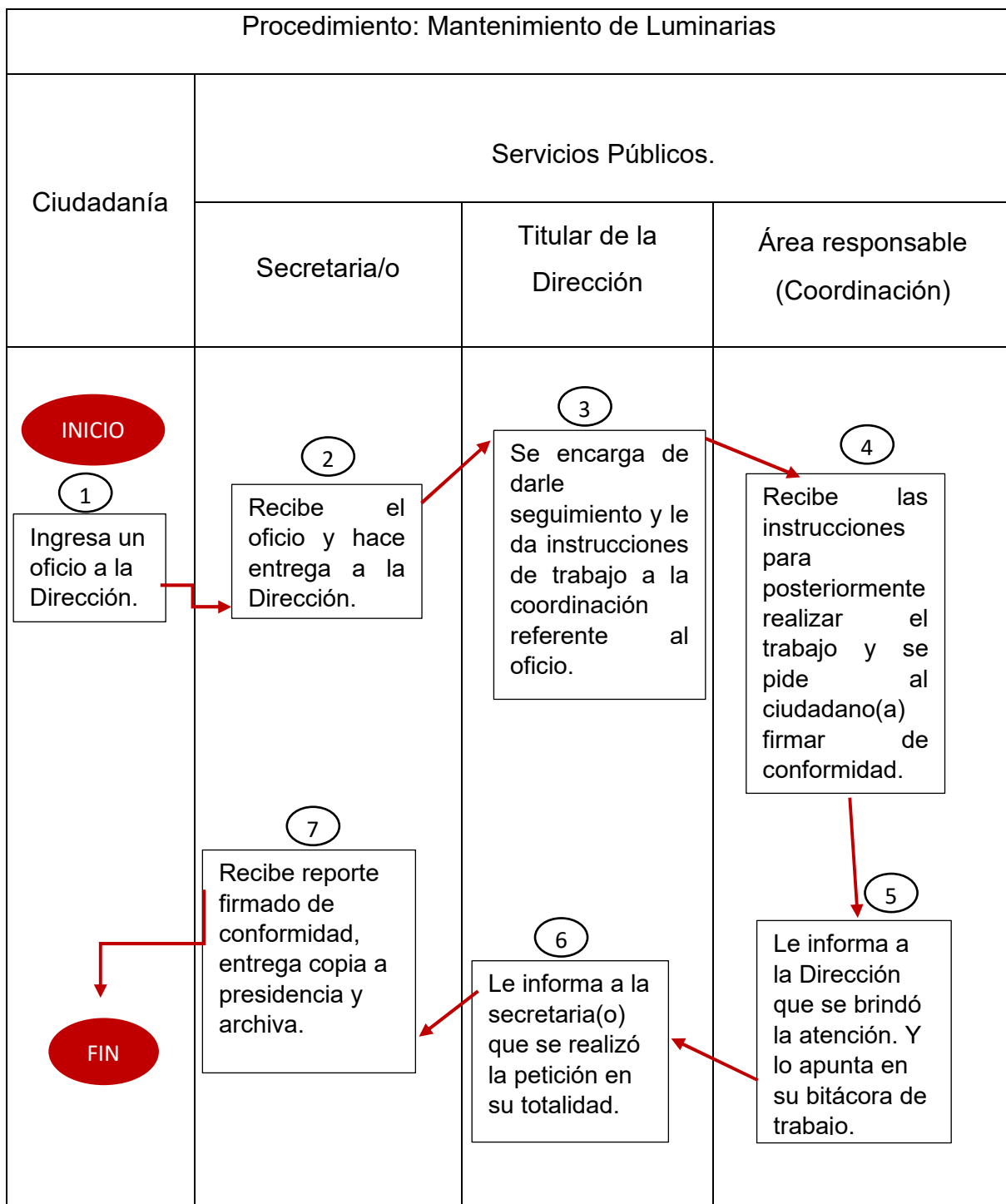
- La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad y/o las escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Ingresan un oficio a la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 12:00 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 recibidos en esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta a quien realice la petición ya sea en sentido positivo o negativo según corresponda, expresando en este último supuesto la justificación para no dar el servicio solicitado.

### **9. 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 a la Dirección.
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo a la coordinación referente al oficio.
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente realizar el trabajo y se pide al ciudadano(a) firmar de conformidad.
5	Coordinación	Le informa a la Dirección que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
6	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria(o) que se realizó la petición en su totalidad.
7	Secretaria/o	Recibe reporte firmado de conformidad, entrega copia a presidencia y archiva.

## 10. Diagramación



## 11. Medición

127 Mantenimientos programados en el trimestre

127 Mantenimientos alcanzados en el trimestre

100%

## 12.Formatos e instructivos

<p style="text-align: center;"><b>FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO</b></p> <p style="text-align: center;">LUGAR Y FECHA: MELCHOR OCAMPO A ____ DE _____ DEL 2024</p> <p>(NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA) DIRECTOR(A) 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 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 _____.</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 DE LA COORDINACIÓN



## SOLICITUD DE SERVICIO AL ALUMBRADO PÚBLICO MUNICIPAL



FECHA DE SOLICITUD: \_\_\_\_\_ FOLIO: N° 0557

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

LAMPARA 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



## **1. 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.

## **2. Alcance**

Todo el municipio

## **3. Referencias**

Artículos 85 y 86 del Bando Municipal de Melchor Ocampo, 2024

## **4. Responsabilidades**

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 a la Dirección las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas en el servicio público que no realicen sus actividades.
- 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.

## **5. 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.

## **6. Insumos**

- Chalecos tipo brigada
- Lámparas
- Focos ahorradores

- Cable
- Fococeldas
- Escaleras
- Guantes
- Pintura para los brazos de las luminarias
- Brochas
- Acrílico
- Cinta de aislar

### **7. Resultados**

Reemplazo de Luminarias

### **8. Políticas**

- La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad y/o escuelas/instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Ingresar 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 11:00 hrs.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de alumbrado público pueda realizar.
- Dar atención, y proporcionar respuesta de las solicitudes, de los servicios que la ciudadanía turne a la dependencia en un plazo no mayor a 15 días, además verificar que todos los trabajos se cumplan.

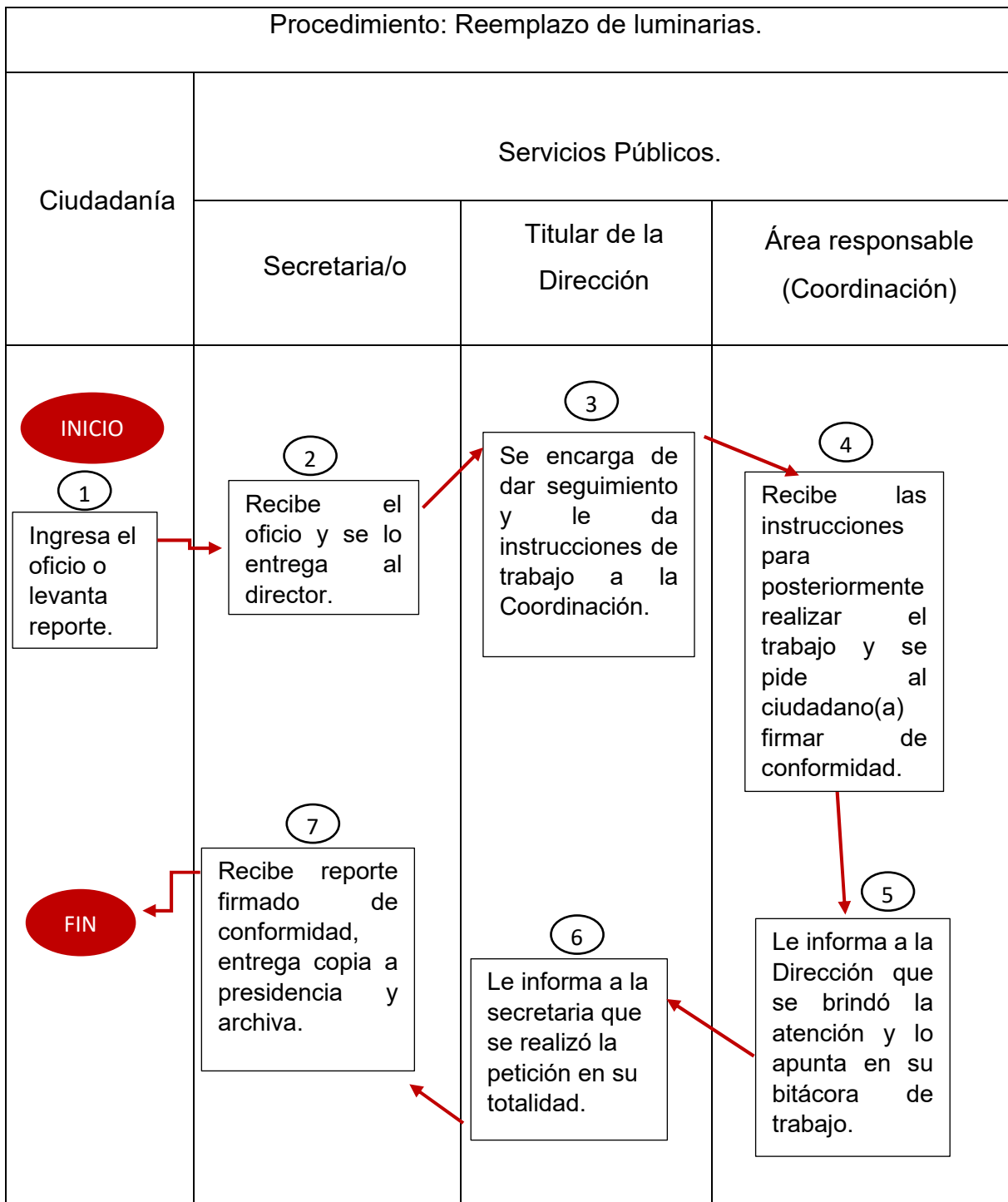
### **9. Procedimiento**

Nombre del Procedimiento: Reemplazo de Luminarias		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad

1	Ciudadanía	Ingresa un oficio a la Dirección de Servicios Públicos o levanta un reporte.
2	Secretaria/o	Recibe el oficio y se lo entrega a la Dirección
3	Titular de la Dirección	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo a la coordinación referente al oficio.
4	Coordinación	Recibe las instrucciones para posteriormente realizar el trabajo y se pide al ciudadano(a) firmar de conformidad.
5	Coordinación	Le informa a la Dirección que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
6	Titular de la Dirección	Le informa a la secretaria(o) que se realizó la petición en su totalidad.
7	Secretaria/o	Recibe reporte firmado de conformidad, entrega copia a presidencia y archiva.



## 10. Diagramación



## 11.Medición

125 Reemplazos de luminarias programados en el trimestre

350 Reemplazos de luminarias alcanzadas en el trimestre

225%

## 12.Formatos e Instructivos.

### FORMATO DE PETICIÓN DEL CIUDADANO

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

(NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA)

DIRECTOR(A) DE SERVICION PÚBLICOS

DEL H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envió 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 \_\_\_\_\_ 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  SUBJUNTA  REFLECTOR  TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**CROQUIS DE UBICACIÓN**

**RESUMEN DE LA FALLA**

**RESUMEN DE TRABAJO Y MATERIALES**

FOTOCELDA <input type="checkbox"/>	CANTIDAD <input type="checkbox"/>	NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD
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"/>	


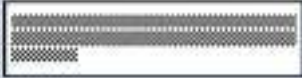

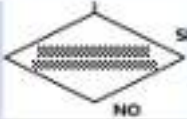


 *Municipio Con Esencia Humana.*

**FOLIO DE SEGUIMIENTO**  
N° 0557

TEL: 55-5878-0111 EXT. 109



- 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.

- **Distribución.**
  1. **Presidencia**
  2. **Secretaria del Ayuntamiento**
  3. **Dirección de Servicios Públicos**

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

- **Validación**

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

**M.A.P. Genoveva Carreón Espinosa.**  
Secretaria del H. Ayuntamiento.

**C. Juan Carlos Medina Urbina.**  
Director de Servicios Públicos.