



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



AYUNTAMIENTO DE
XONACATLÁN
2025 • 2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN 2025-2027





ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
PRESENTACION.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
PROCEDIMIENTOS.....	5
RELACION DE PROCEDIMIENTOS	5
Área Administrativa.....	5
Referencias:.....	6
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS	6
COORDINADOR (RA) DESIGNADO DE LAS AREAS ADSCRITAS A LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	7
Definiciones.....	7
Recepción y atención de oficios de la ciudadanía de solicitud de los servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado, Recolección de Residuos Sólidos y Limpia, Alumbrado Público, Parques y Jardines, así como Panteones	11
DESARROLLO RECEPCION Y ATENCION DE OFICIOS DE LA CIUDADANIA DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCION DE DIRECCION DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO, RESIDUSO SOLIDOS Y LIMPIA, ALUMBRADO PUBLICO, PARQUES Y JARDINES, ASI COMO PANTEONES.....	13
PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO.....	15
PROCEDIMIENTO: SERVICIO CONEXIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE	20
DIAGRAMA DE PROCESO.....	23
SERVICIO DE CONEXIONES DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	24
PROCEDIMIENTO: SERVICIO CONEXIÓN DE DRENAJE.....	24
SERVICIO DE REPARACION DE FUGAS DE AGUA POTABLE.....	27
SERVICIO DE AGUA POR MEDIO DE PIPAS PROCEDIMIENTO	28
PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.....	30
PROCEDIMIENTO EN EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS Y LIMPIA (CONTENEDORES).....	32
PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LIMPIA (BARRIDO MANUAL).....	34



“2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES.....	36
PROCEDIMIENTOS PARA COORDINACION DE PANTEONES	38
PERMISO DE INHUMACION O APERTURA DE FOSA	40
ATENCIÓN EN OFICINA DE COORDINACIÓN DE PANTEONES	40
PERMISO DE EXHUMACIÓN Y REINHUMACIÓN DE RESTOS	42
PROCESO DE DEPOSITO DE CENIZAS.....	44
PROCESO DE REFRENDO	46
PROCESO DE PERMISO DE MEJORA	47
PROCESO DE CESIÓN DE DERECHOS	48
Recepción y atención de oficios del Ayuntamiento de Xonacatlán y Dependencia del Estado de México.....	50
REGISTRO DE EDICIONES.....	59
DISTRIBUCION	60
VALIDACIÓN	61



PRESENTACION

Los servicios públicos son uno de los principales servicios esenciales más indispensables requeridos por parte de los habitantes del municipio de Xonacatlán, ya que cada servicio que se brinde es importante para el desarrollo de las actividades diarias así como para satisfacer las necesidades básicas de cada uno de los pobladores del municipio y sus localidades; Son de mucha importancia para el bienestar así como el desarrollo de la sociedad para garantizar la calidad de vida y fomentar la equidad y progreso de la misma.

El área de la Dirección de Servicios Públicos se conforma por las Coordinaciones de Recolección de Residuos Sólidos y Limpia, Alumbrado Público, Agua, Drenaje y Alcantarillado, Parques y Jardines, así como Panteones; cada área es parte de la medula principal de la infraestructura urbana y que deben estar disponibles para toda la población en general, que sean eficientes tomando en cuenta que no agoten los recursos y que sean viables a largo plazo.

Motivo por el cual la administración pública y principalmente la dirección General de Servicios Públicos, a efectos de propiciar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo integral y productivo, se ha dado a la tarea de elaborar el siguiente Manual de Procedimientos, con la finalidad de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizarán en cumplimiento de las atribuciones, que le corresponden a cada área, con el objetivo de reducir tiempo y esfuerzo en la ejecución y mejoramiento de las labores que se brindarán a la ciudadanía de Xonacatlán de manera general



OBJETIVO GENERAL

El Objetivo principal del presente Manual de Procedimientos, es brindar un instrumento técnico para mejorar y mantener la calidad de los servicios Públicos, en el cual tenga incorporado la información sobre la sucesión cronológica y ordenada de cada uno de los procedimientos que son aplicados dentro de la Dirección General de Servicios Públicos, con los cuales se busca logra el aprovechamiento de los recursos y desarrollo de las actividades que sean asignadas

PROCEDIMIENTOS

1.1 Área Administrativa

- 2.2 Recepción y atención de oficios de la ciudadanía de solicitud de los servicios de La Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, Recolección de Residuos Solidos y Limpia, Alumbrado Público y Parques y Jardines, así como Panteones
- 2.3 Recepción y atención de oficios del Ayuntamiento de Xonacatlán y Dependencia del Estado de México.
- 2.4 Atención Ciudadana

RELACION DE PROCEDIMIENTOS

Área Administrativa

Definición

Es el proceso que busca por medio de la planificación, organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de la Dirección.

Objetivo

El objetivo general recibir, dar seguimiento a las peticiones de la ciudadanía, proporcionar información, auxiliar y recibir las solicitudes de petición de servicios públicos a la ciudadanía del municipio de Xonacatlán u organismos municipales y



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



estatales relacionada a los servicios públicos, así como la realización de los trámites burocráticos.

Alcance

A la población en general y a la que se presenten en la oficina de la Dirección de Servicios Públicos que soliciten algún servicio público y que el Ayuntamiento tenga la capacidad y facultad de otorgarlo.

Referencias:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México**
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**

Responsabilidades

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS

- Revisar y delegar al servidor público comisionado que deberá atender la diligencia hasta su conclusión y archivo, generando las ordenes de servicio correspondientes.
- Firmar oficios de respuesta, en atención a los documentos recibidos en el área de Recepción de la Dirección de Servicios Públicos.
- Realizar la requisición correspondiente, para dotar al personal operativo que llevara a cabo el cumplimiento de la encomienda
- Vigilar y proponer las medidas necesarias para el mejoramiento de los servicios públicos.
- Atender y dar solución a las peticiones de la ciudadanía.
- Llevar a cabo las prestaciones de los servicios y determinar sus lineamientos técnicos y de operación.
- Hacer un análisis previo para determinar cuáles son las necesidades de la comunidad y así poder desplegar las cuadrillas a su cargo a dar solución a la problemática.
- Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos, mediante la implementación de Programas Operativos.



- O Vigilar que la prestación de los servicios públicos se realice conforme a los programas de gobierno municipal y los reglamentos respectivos.

COORDINADOR (RA) DESIGNADO DE LAS AREAS ADSCRITAS A LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

- O Planea, designa la orden de servicio
- O Entrega la bitácora de los trabajos realizados
- O Notifica la falta de herramientas que ocupara el personal operativo, al Director.
- O Recolectar los desechos sólidos en escuelas, bibliotecas, centros comunitarios, comedores comunitarios y estancias públicas.
- O Mantener limpio los diferentes espacios públicos municipales.
- O Brindar atención a las quejas o demandas ciudadanas.
- O Atender de forma inmediata y responsable las tareas asignadas por la superioridad.
- O Vigilar la óptima aplicación de los sistemas de recolección y disposición final de la basura.

Definiciones

Requisición: Documento generado por un área o por el personal operativo para notificar a la Dirección de compra los artículos que se necesitan en cada área para cubrir los trabajos operativos de las mismas, la cantidad y el marco de tiempo de entrega

Rubricar: Firma y colocación del sello a todo oficio dirigido a la Dirección

Personal operativo: Es el personal a cargo de los trabajos de campo (Limpia, Alumbrado Público, Parques y Jardines).

Bitácora de trabajo: recopilación de los detalles importantes y todo tipo de acotaciones en el desarrollo de los trabajos encomendados.

Rutas fijas: Es la asignación de un tramo determinado del municipio, a un barredor/recolector, el cual se encargará de mantenerlo limpio



Insumos

- Oficio de solicitud
- Sellador de fecha
- Dispositivo digital con acceso a internet
- Hojas TIC
- Bitácoras de Servicios Atendidos
- Memorias USB
- Lapicero de tinta azul

Resultados

- Atención al documento ingresado o petición solicitada.

Políticas

- Las solicitudes verbales y por medios digitales se registran en una bitácora para su control
- El horario de recepción de la documentación es de lunes a viernes 09:00 a las 17:00 horas
- Los servidores públicos no realizarán la tarea si su equipo de trabajo no se encuentra en condiciones óptimas o no cuentan con el material necesario.

DESARROLLO: AREA ADMINISTRATIVA

NO	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	Deja solicitud en oficina o en este caso de manera verbal se toma su reporte en la hoja de bitácoras
2	Auxiliar Administrativo	Anota los datos del solicitante en la hoja del reporte
2	Secretaria	Recibe, clasifica por tipo conocimiento, seguimiento y turna al director
3	Director	Analiza el contenido y lo jira a la coordinación que atenderá la petición
4	Secretaria	Recibe y resguarda el documento, registra el área administrativa que atendió la orden de servicio

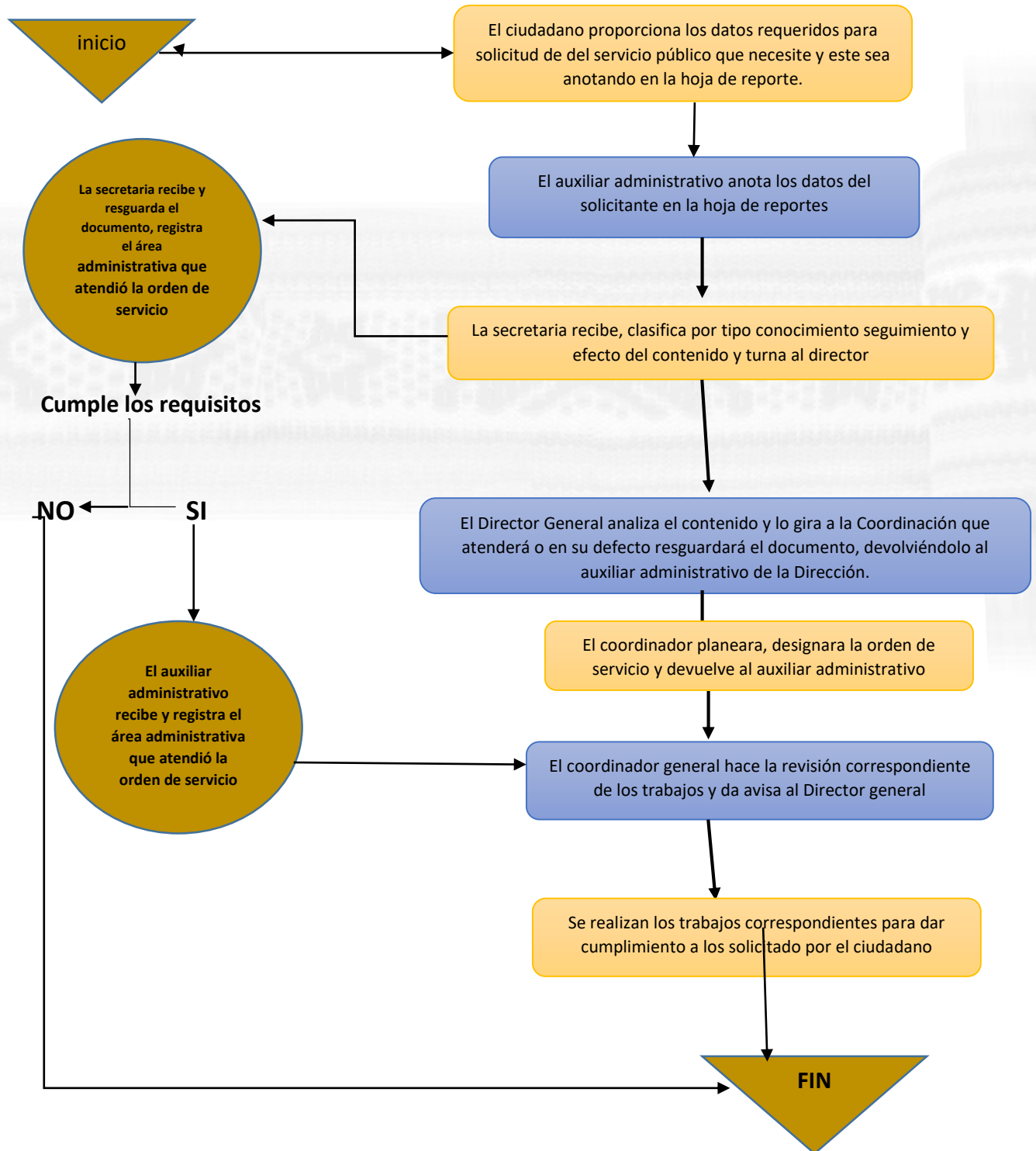


"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



5	Auxiliar Administrativo	Genera un oficio en respuesta explicando porque no se llevó a cabo la solicitud
6	Coordinador Designado	Planea, designa la orden de servicio y devuelve al auxiliar administrativo
7	Auxiliar Administrativo	Recibe y registra el área administrativa que atendió la orden de servicio
	Coordinador General	Hace la revisión correspondiente del área

Diagrama





Recepción y atención de oficios de la ciudadanía de solicitud de los servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado, Recolección de Residuos Sólidos y Limpia, Alumbrado Público, Parques y Jardines, así como Panteones

Definición

Es el procedimiento que se encarga de regular y organizar la distribución de todas las solicitudes y peticiones de la ciudadanía las cuales ingresan a la Dirección General de Servicios Públicos, para las diversas Coordinaciones adheridas.

Objetivo:

Dar el seguimiento y recibir las solicitudes de petición de servicios públicos a la ciudadanía del municipio de Xonacatlán u organismos municipales y estatales relacionada a los servicios públicos, así como la realización de los trámites burocráticos.

Alcance

A la población en general del municipio de Xonacatlán y la que se presenten en la oficina de la Dirección de Servicios Públicos que soliciten algún servicio de las áreas adheridas y que el Ayuntamiento tenga tal capacidad de otorgarlo

Referencias:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.**
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México,**
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**

Responsabilidades

DIRECTOR

- O Designara la tarea específica para la coordinación designada
- O Realizara la requisición para solicitar el material correspondiente.
- O Dotara de los insumos para la realización de la tarea



COORDINADOR DESIGNADO

- Planeará y ejecutará la orden de servicio o trabajo que se le asigne desde la Dirección General

PERSONAL OPERATIVO LÍDER DE CUADRILLA

- Se encargará de liderar el trabajo de campo y será el enlace entre el solicitante y el Coordinador

PERSONAL DE OPERATIVO

- Ejecutará la orden de trabajo o servicio que se le asigne

Definiciones

Requisición: Documento generado por un área o por el personal operativo para notificar a la Dirección de compra los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega

Rubricar: Firma y colocación del sello a todo oficio dirigido a la Dirección

Personal operativo: Es el personal a cargo de los trabajos de campo (Recolección de residuos sólidos y Limpia, Alumbrado Público y Parques y Jardines)

Bitácora de trabajo: recopilación de los detalles importantes y todo tipo de anotaciones en el desarrollo de los trabajos encomendados.

Rutas fijas: Es la asignación de un tramo determinado del municipio, a un barrendero, el cual se encargará de mantenerlo limpio

Insumos

Documentación

- Oficio de solicitud con acuse
- Materiales
- Sellador de fecha
- Dispositivo digital con acceso a internet



- Hojas TIC
- Memorias USB
- Lapicero de tinta azul

Resultados

- Asignación del personal para la tarea

Interacción con otros procedimientos

Área Administrativa

- Recepción y atención de oficios del Ayuntamiento de Xonacatlán y
- Dependencia del Estado de México.
- Atención Ciudadana

Políticas

- El procedimiento descrito es de aplicación general para todas las personas u organizaciones que requieran del servicio por lo cual es necesario que realicen la solicitud anticipada
- El personal de limpia solo realizara la actividad siempre y cuando se cuenten con los insumos necesarios para dicha tarea
- El personal de operativo tendrá la flexibilidad de tiempo para la ejecución de la tarea.

DESARROLLO RECEPCION Y ATENCION DE OFICIOS DE LA CIUDADANIA DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCION DE DIRECCION DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO, RESIDUSO SOLIDOS Y LIMPIA, ALUMBRADO PUBLICO, PARQUES Y JARDINES, ASI COMO PANTEONES

NO	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	Elabora documento dirigido al Titular de la dirección de servicios públicos entrega original y copia al auxiliar administrativo

2	Auxiliar Administrativo	Recibe original y copia del documento, sella, rubrica: asigna número de folio y hora de recepción
3	Solicitante	Recibe acuse de recibo en la copia del documento entregado
4	Secretaria	Recibe, clasifica por tipo conocimiento seguimiento y efecto del contenido y turna al Director.
5	Director	Analiza el contenido y lo gira a la coordinación que atenderá
6	Secretaria	Recibe y. resguarda el documento, registra el área administrativa que atendió la orden de servicio
7	Auxiliar Adminitrativo	En caso de no ejecutar el servicio genera un oficio en respuesta explicando el por qué no se llevó a cabo su solicitud.
8	Coordinador Designado	El coordinador designado recibe la solicitud, planea, designa la orden de servicio, así también de notifica en caso de requerir material y devuelve al auxiliar administrativo
9	Auxiliar Adminitrativo	Elabora una requisición, en la que solicita el material que el equipo operativo ocupara para llevar acabo la solicitud.
10	Personal operativo líder de cuadrilla	Recibe la instrucción, recibe el material necesario y se dirige a dar cumplimiento junto al personal operativo, se desplazan en un vehículo.
11	Personal operativo líder de cuadrilla	El líder de la cuadrilla se dirige al solicitante a efecto de que firme la bitácora junto a la orden de servicio.
12	Personal operativo de cuadrilla	Da aviso al coordinador que se completó la tarea y transmite las bitácoras y la orden de servicio firmadas.
13	Director	Da por finalizada la tarea y solicita se archiven las bitácoras y ordenes



		de servicio al auxiliar administrativo.
--	--	--

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO

Se pretende la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, disminución de errores, definición más precisa de autoridad y de responsabilidad, eficiencia y eficacia en los trámites y servicios proporcionados por la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, mediante métodos y procedimientos de actividades para llevar a cabo acciones concretas en beneficio de los usuarios.

CONSTITUCION POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO

Artículo 115.- Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, popular y administrativo el municipio libre.

CONSTITUCION POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO

Título Octavo

Previsiones Generales

Artículo 139.- El desarrollo de la entidad se sustenta en el Sistema Estatal de Planeación Democrática, que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la libertad y la democratización política, social y cultural del Estado y que tiene como base el Plan de Desarrollo del Estado de México:

II. En materia metropolitana, el Gobierno del Estado y los Ayuntamientos de los Municipios deberán en forma coordinada y en términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

a) Participar en la planeación y ejecución de acciones coordinadas con la Federación, y con las entidades federativas colindantes con el Estado, en las materias de: Abasto y Empleo, Agua y Drenaje, Asentamientos Humanos, Coordinación Hacendaría, Desarrollo Económico, Preservación, Recolección,



Tratamiento y Disposición de Desechos Sólidos, Protección al Ambiente, Protección Civil, Restauración del Equilibrio Ecológico, Salud.

b) Pública, Seguridad Pública y Transporte, Turismo y aquellos que residen en zonas metropolitanas y conformar con dichas entidades las comisiones metropolitanas en las que concurren y participen con apego a sus atribuciones y conforme a las leyes de la materia. Estas comisiones también podrán ser creadas al interior del Estado, por el Gobernador del Estado y los Ayuntamientos cuando sea declarada una Zona Metropolitana

LEY DE AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

Artículo 1.- Esta Ley es de orden público e interés social, de aplicación y observancia general en el Estado de México, y tiene por objeto normar la explotación, uso, aprovechamiento, administración, control y suministro de las aguas de jurisdicción estatal y municipal y sus bienes inherentes, para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, y tratamiento de aguas residuales, su reúso y la disposición final de sus productos resultantes domésticos.

BANDO MUNICIPAL XONACATLÁN 2025-2027

CAPÍTULO II

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ARTÍCULO 101. La prestación directa del servicio público de agua, drenaje, alcantarillado, se llevará a cabo por la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, dependiente de la Dirección de Servicios Públicos, así como por las dependencias u organismos municipales que al efecto determine el Ayuntamiento, conforme a las atribuciones que le confieren las disposiciones federales, estatales,



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



como este Bando Municipal, los acuerdos del Ayuntamiento y demás disposiciones jurídicas.

ARTÍCULO 102. El Ayuntamiento de Xonacatlán, ratifica el respeto al decreto del año 1958 y ratificado en el año 1963, por el que se acuerda que al municipio de Xonacatlán no se les cobrará por el suministro del agua potable solamente para uso doméstico; no se exentan del pago por el suministro de agua potable los conjuntos urbanos, lotificaciones para condominio, subdivisiones, divisiones, fusiones, re lotificaciones y toda aquella división de tierras que genere obligaciones establecidas en su acuerdo de autorización; así como comercios, industrias y servicios de alto impacto.

ARTÍCULO 103. Son atribuciones de la Dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado en la materia de sustentabilidad del agua, los siguientes;

- I. Contribuir con el gobierno federal y estatal para garantizar el derecho humano al agua.
- II. Promover, fomentar y difundir una cultura del cuidado y ahorro del agua entre la ciudadanía.
- III. Ampliar la cobertura del servicio del agua potable, drenaje sanitario y pluvial en el municipio.
- IV. La instalación de aparatos medidores de consumo de agua en desarrollos habitacionales y similares, comercios de alto impacto e industrias, negocios que lucren y obtengan ganancias con el vital líquido.
- V. Promover el cuidado del agua, la captación y uso de las aguas pluviales, así como el tratamiento y reúso de las aguas residuales, con estricto apego a la normatividad existente en la materia.
- VI. Promover y fomentar el reconocimiento del agua como un recurso vital para el crecimiento y desarrollo integral, así como promover la cultura hídrica de nuestro municipio.



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



VII. Garantizar la equidad en el acceso, disposición y saneamiento de agua con acciones y políticas en beneficio de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

VIII. Realizar estudios para determinar la sustentabilidad y el abasto de agua, previa a la autorización de nuevos conjuntos urbanos.

IX. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en la materia, con apoyo de los comités de agua debidamente constituidos por la población beneficiada y reconocidos por el ayuntamiento, para garantizar la legalidad, cobertura, calidad del servicio y del agua, que aseguren la salud y el bienestar de la población que atienden.

X. Contar con un registro de abastecimiento de agua potable en pipa dentro de la demarcación territorial municipal a que hace referencia el artículo 16 del presente Bando, que requieran de este servicio; y

XI. Las demás que se establezcan en otros ordenamientos legales.

ARTÍCULO 104. Son aguas de jurisdicción municipal:

I. Las alumbradas en virtud de una concesión o asignación federal.

II. Todas aquellas que la Comisión Nacional de Agua (CONAGUA) y/o la Comisión de Agua del Estado de México (CAEM) entreguen en bloque al municipio.

III. Las aguas residuales municipales; y

IV. Las aguas tratadas que lo hayan sido en plantas de tratamiento municipales u operadas y mantenidas por el municipio.

ARTÍCULO 105. Son obligaciones de los ciudadanos y vecinos del Municipio de Xonacatlán en materia de agua, drenaje y alcantarillado las siguientes:

I. Evitar romper las redes de agua potable, drenaje y alcantarillado.



II. Evitar hacer uso inadecuado de los servicios públicos e instalaciones destinadas a los mismos.

III. Evitar lavar vehículos o banquetas utilizando manguera o desperdiciar sosteniblemente el agua en cualquiera de sus modalidades.

IV. Evitar causar daños a la infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial.

V. Contar con la autorización de la Dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado para conectarse a la red de suministro de agua potable y red de descarga de residuos sanitarios y/o pluviales.

VI. Contar con la autorización de excavación en la vía pública y privada.

VII. Reparar bajo las mismas condiciones constructivas de la vía pública y/o privada el área afectada.

VIII. Reparar las fugas de la red agua potable y drenaje pluvial y sanitario que se presenten dentro de los inmuebles propiedad de los particulares y que dañen a terceros y al medio ambiente.

IX. Pagar puntualmente ante la tesorería municipal el servicio de suministro de agua potable, en los casos que proceda el pago.

ARTÍCULO 106. Son obligaciones de los titulares de las autorizaciones de conjuntos urbanos, lotificaciones para condominio, subdivisiones, divisiones, fusiones, re lotificaciones y toda aquella división de tierras que genere obligaciones establecidas en su acuerdo de autorización; así como comercios, industrias y servicios de alto impacto, en la demarcación territorial municipal a que hace referencia el artículo 18 del presente Bando, en materia de agua, drenaje y alcantarillado las siguientes:

I. Evitar romper las redes de agua potable, drenaje y alcantarillado.

II. Evitar hacer uso inadecuado de los servicios públicos e instalaciones destinadas a los mismos.



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



- III. Evitar lavar vehículos o banquetas utilizando manguera o desperdiciar ostensiblemente el agua en cualquiera de sus modalidades.
- IV. Evitar causar daños a la infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial.
- V. Contar con la autorización de la coordinación de Agua, Drenaje y Alcantarillado para conectarse a la red de suministro de agua potable, red de descarga de residuos sanitarios y/o pluvial y, en su caso, punto de descarga.
- VI. Contar con la autorización de excavación en la vía pública y privada.
- VII. Reparar bajo las mismas condiciones constructivas de la vía pública y/o privada el área afectada.
- VIII. Contar con Constancia de Viabilidad del servicio de agua potable y drenaje.
- IX. Reparar las fugas de la red agua potable y drenaje pluvial y sanitario que se presenten dentro de los inmuebles propiedad de los particulares y que dañen a terceros y al medio ambiente.
- X. Pagar puntualmente ante la tesorería municipal el servicio de suministro de agua potable.

SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE

PROCEDIMIENTO: SERVICIO CONEXIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	FORMATO 1 DE 4 ACTIVIDADES
1	Ciudadano	El ciudadano acude a la coordinación de agua potable y hace la solicitud para la realización de una toma de agua

2	Secretaria	Se brinda la atención a la ciudadanía en general con el propósito de aclarar sus dudas y necesidades, registrando los datos del ciudadano. solicitud, dirección y referencias de donde se va a realizar la toma de agua
3	Coordinador	Dirige estrategias, normas y lineamientos para la gestión, operación y funcionamiento de los servicios que ofrece la coordinación de agua potable drenaje y alcantarillado, analizando, autorizando y dando una respuesta en tiempo y forma a las solicitudes y órdenes de pago correspondientes
4	Coordinador	Supervisar y vigila el manejo, administrativo, registro, control, uso, mantenimiento y conservación de los recursos que conforman el patrimonio de la Dirección y realiza la toma de agua siempre con la supervisión aprobación del director.
5	Encargado de área	El personal d campo recibe instrucciones del director y realiza la tarea solicita, va con el equipo y la maquinaria necesaria para que se realice la toma de agua, siempre con la supervisión y aprobación del director.
6	Secretaria	Solicita, copia de INE y fotografías de evidencia. para la comprobación del buen uso de los recursos brindados, y del servicio realizado
7	Coordinador	Supervisa y vigila el proceso de abastecimiento que se proporcionó funcione bien

II. POR LA CONEXIÓN DE AGUA A LOS SISTEMAS GENERALES:

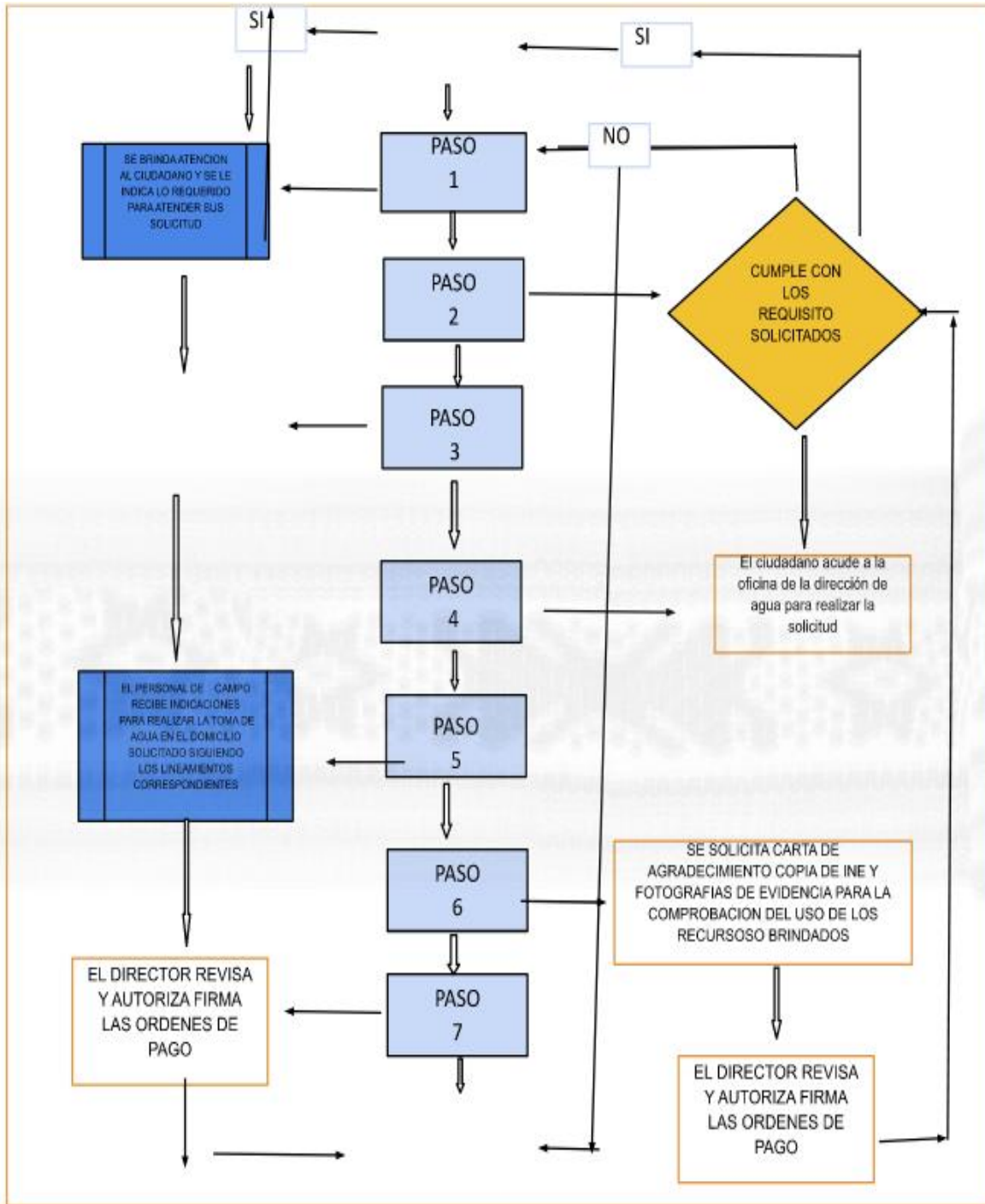
TARIFA USO GRUPOS DE MUNICIPIOS

NÚMERO DE VECES EL VALOR DIARIO DE

LA UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN VIGENTE

	2	
A) DOMESTICO	33.438	X UMA ACTUALIZADO 2025 = <u>COSTO</u>
B) NO DOMESTICO		
Diámetro en mm		
Hasta 13 mm	127.534	
Hasta 19 mm	167.623	
Hasta 26 mm	273.869	X UMA ACTUALIZADO 2025 = <u>COSTO</u>
Hasta 32 mm	408.437	
Hasta 39 mm	509.964	
Hasta 51 mm	861.743	
Hasta 64 mm	1284.820	
Hasta 75 mm	1888.740	
\$ 3,784.00	Fundamento Jurídico: ART. 135 FRACCION I, DEL CODIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MEXICO Y MUNICIPIOS ART. 140 GRUPO II, DEL CODIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MEXICO Y MUNICIPIOS.	

DIAGRAMA DE PROCESO





SERVICIO DE CONEXIONES DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

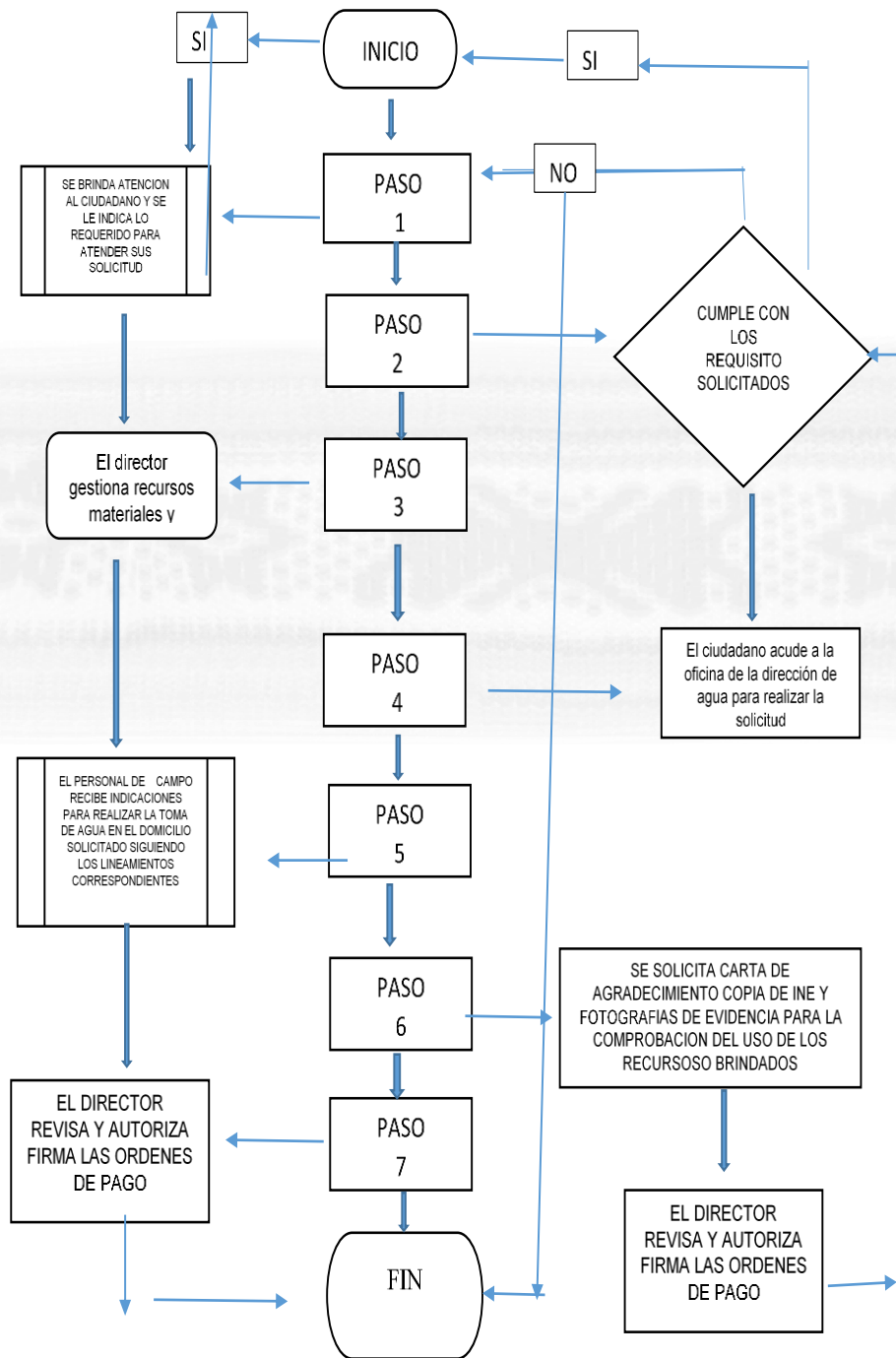
PROCEDIMIENTO: SERVICIO CONEXIÓN DE DRENAJE

No	PUESTO	FOMENTAR 2 DE 4 ACTIVIDAD
1	ciudadano	Realizar una solicitud para el servicio de conexión de drenaje sobre la vía pública en las oficinas correspondientes.
2	secretaria	Se brinda la atención a la ciudadanía en general, con el propósito de aclarar dudas aclaraciones y necesidades. registrando los datos del ciudadano, solicitud
3	ciudadano	El usuario va a realizar el pago correspondiente en la caja municipal.
4	secretario	Recibe el comprobante de pago y se tramita el servicio requerido
5	coordinador	Revisa, autoriza y firma las órdenes de pago, los proyectos de drenaje y alcantarillado, así como vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales para garantizar la legalidad cobertura y calidad de servicio.
6	encargado de área	Se encarga de coordinar y supervisar a los fontaneros de manera continua en las actividades que la coordinación de agua potable les asigne los verifica que los trabajos sean realizados de manera concreta y eficiente conforme a los proyectos.
7	fontaneros	Reciben las indicaciones y trabajan de manera continua en las actividades que la dirección de Agua Potable, Drenaje Y Alcantarillado les asigne.
8	secretaria	Solicita cijos de INE y fotografía de evidencia para la comprobación del buen uso de los recursos brindados y del servicios realizado.
9	coordinador	Supervisar que el servicio proporcionado funcione bien.

II. POR LA CONEXIÓN DEL DRENAJE A LOS SISTEMAS GENERALES: TARIFA USO GRUPOS DE MUNICIPIOS NÚMERO DE VECES EL VALOR DIARIO DE LA UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN VIGENTE		
A) DOMESTICO	2 22.2888	X UMA ACTUALIZADO 2025 = <u>COSTO</u>
B) NO DOMESTICO Diámetro en mm		
Hasta 100 mm	85.0236	X UMA ACTUALIZADO 2025 = <u>COSTO</u>
Hasta 150 mm	111.7524	
Hasta 200 mm	182.5764	
Hasta 250 mm	272.2944	
Hasta 300 mm	339.9756	
Hasta 380 mm	574.4952	
Hasta 450 mm	856.5492	
Hasta 610 mm	1259.1672	
\$ 2,522.00	Fundamento Jurídico: ART. 135 FRACCION II, DEL CODIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MEXICO Y MUNICIPIOS ART. 140 GRUPO II, DEL CODIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MEXICO Y MUNICIPIOS.	

- Las solicitudes verbales y por medios digitales se registran en una bitácora para su control
- El horario de recepción de la documentación es de lunes a viernes 09:00 a las 17:00 horas
- Los servidores públicos no realizaran la tarea si su equipo de trabajo no se encuentra en condiciones óptimas o no cuenten con el material necesario.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS





"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



SERVICIO DE REPARACION DE FUGAS DE AGUA POTABLE

FOMENTAR 3 DE 4 ACTIVIDAD

NO	PUESTO	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD
1	CIUDADANOS	Se presenta en las instalaciones de la Dirección de agua potable, para reportar La fuga de agua que hay sobre la vialidad pública.
2	SECRETARIA	Toma los datos del ciudadano, Nombre y Dirección del lugar en donde se reporta la fuga. para informarle al director.
3	COORDINADOR	Autoriza el servicio solicitado, informándole al director el reporte para que el coordine con los fontaneros para que realice las reparaciones de fugas
4	ENCARGADO DEL AREA	Se encarga de coordinar y supervisar a los fontaneros de manera continua en las actividades que la Dirección de Agua Potable, Drenaje Y Alcantarillado les asigne, los verifique en los trabajos sean realizado de manera concreta y eficiente conforme a los proyectos
5	FONTANEROS	Se encarga de realizar las reparaciones de fugas de agua que comprenda la vía publica



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

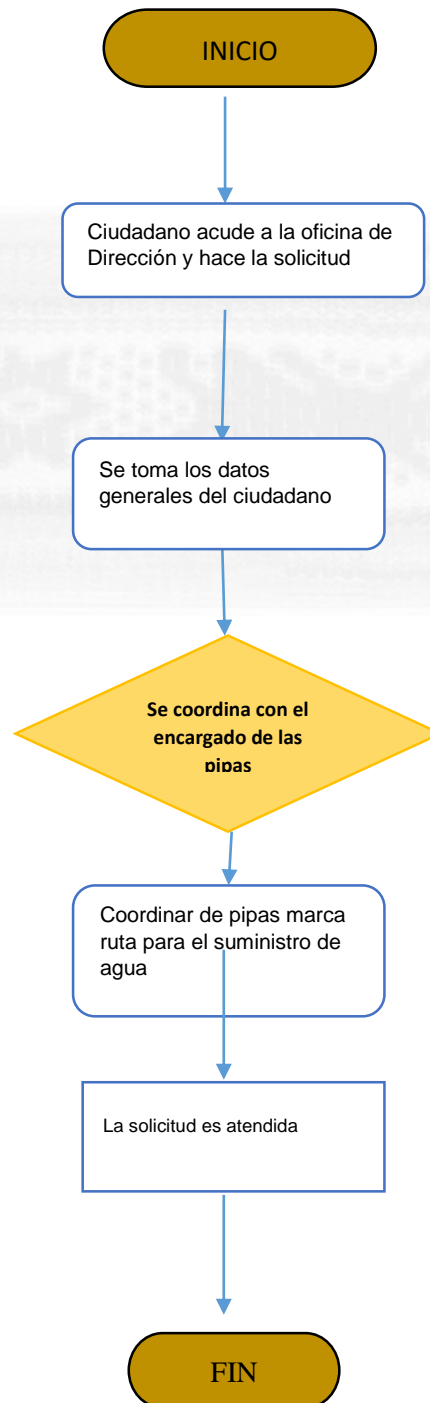


SERVICIO DE AGUA POR MEDIO DE PIPAS PROCEDIMIENTO

Fomentar 3 de 4 actividad

NO	PUESTO	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Acude a las instalaciones de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, reporte de fuga o los escasos de agua que hay en la vialidad
2	Secretaria	Toma el reporte y los datos del lugar de donde se solicita el abastecimiento de agua de da seguimiento se pasa el reporte al
3	Director	Analiza y da una propuesta dando seguimiento e indicaciones al coordinar de pipas para el suministro de agua potable
4	Coordinador de pipa	Coordina las rutas de los operadores de cada una de las pipas para que sea suministrada vital liquido en tiempo y forma
5	Operador de pipa	Recibe las indicaciones del coordinador para realizar el suministro de

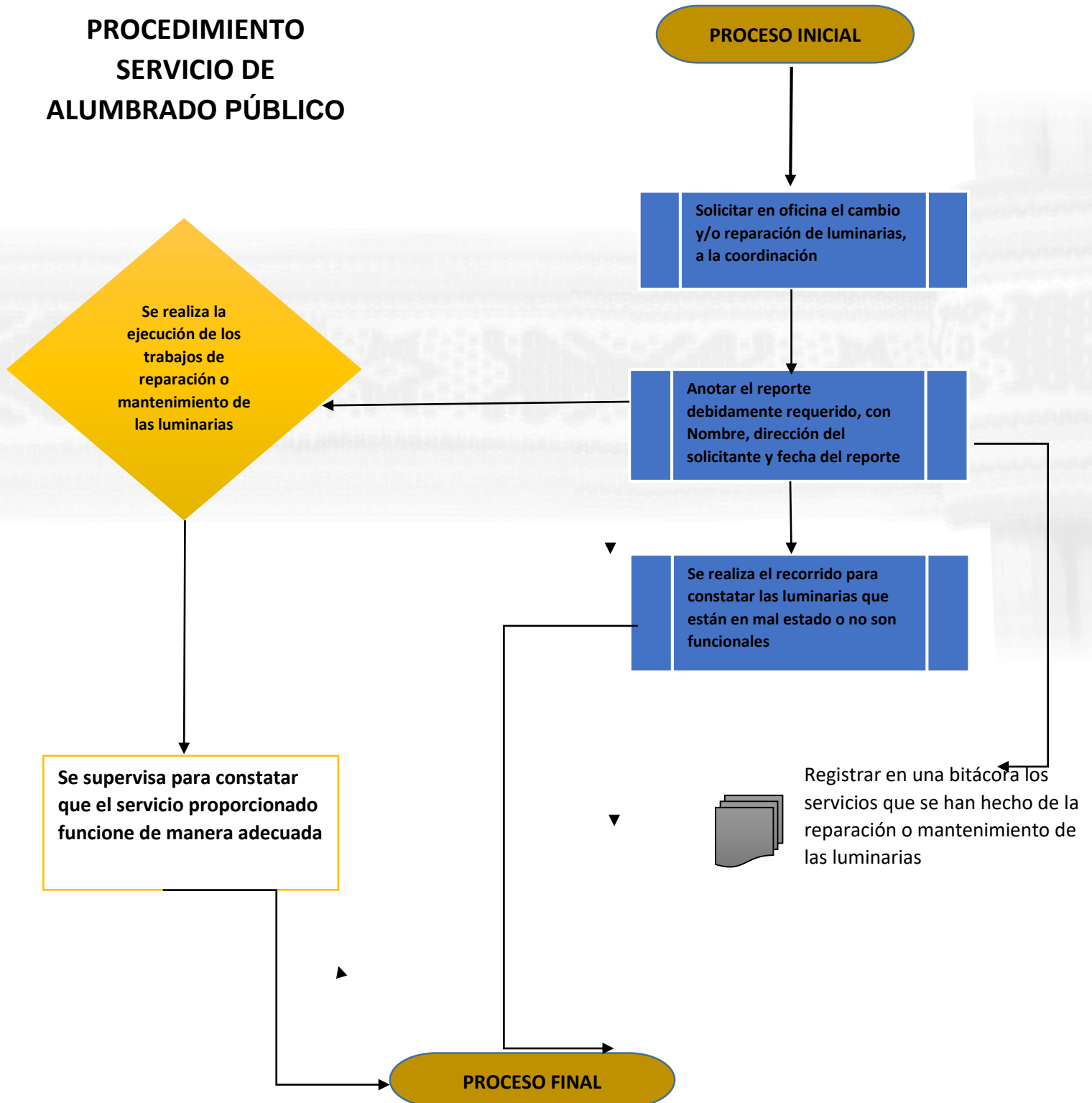
DIAGRAMA DE PROCESO



PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

NO	PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	Hace la solicitud o el reporte de las luminarias que están en mal estado directamente en la oficina, correspondientemente dirigida a la coordinación de Alumbrado Público
2	Auxiliar administrativo	Atención a la ciudadanía tomando el reporte correspondiente
3	Director General	Da aviso al coordinador sobre solicitudes o en su defecto reportes de luminarias en mal estado
4	Coordinador de Alumbrado publico	Realiza el recorrido verificando las luminarias que están en mal estado
5	Coordinador de Alumbrado publico	Se dirige al lugar del servicio para constatar que material necesita y si es oportuno realizar al momento se ejecuta
6	Electricista	Realiza la reparación y/o mantenimiento de las luminarias del Alumbrado Público
7	Electricista	Anota en sus bitácora los servicios que se han realizado
8	Coordinador de Alumbrado publico	Genera bitácoras de las luminarias que se repararon tomando en cuenta la calle, numero de luminarias y material utilizado
9	Coordinador de Alumbrado publico	Da aviso al Director General que el servicio fue realizado y si no fue así determinar el por qué no
10	Director General	Supervisa que la acción sea verídica

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

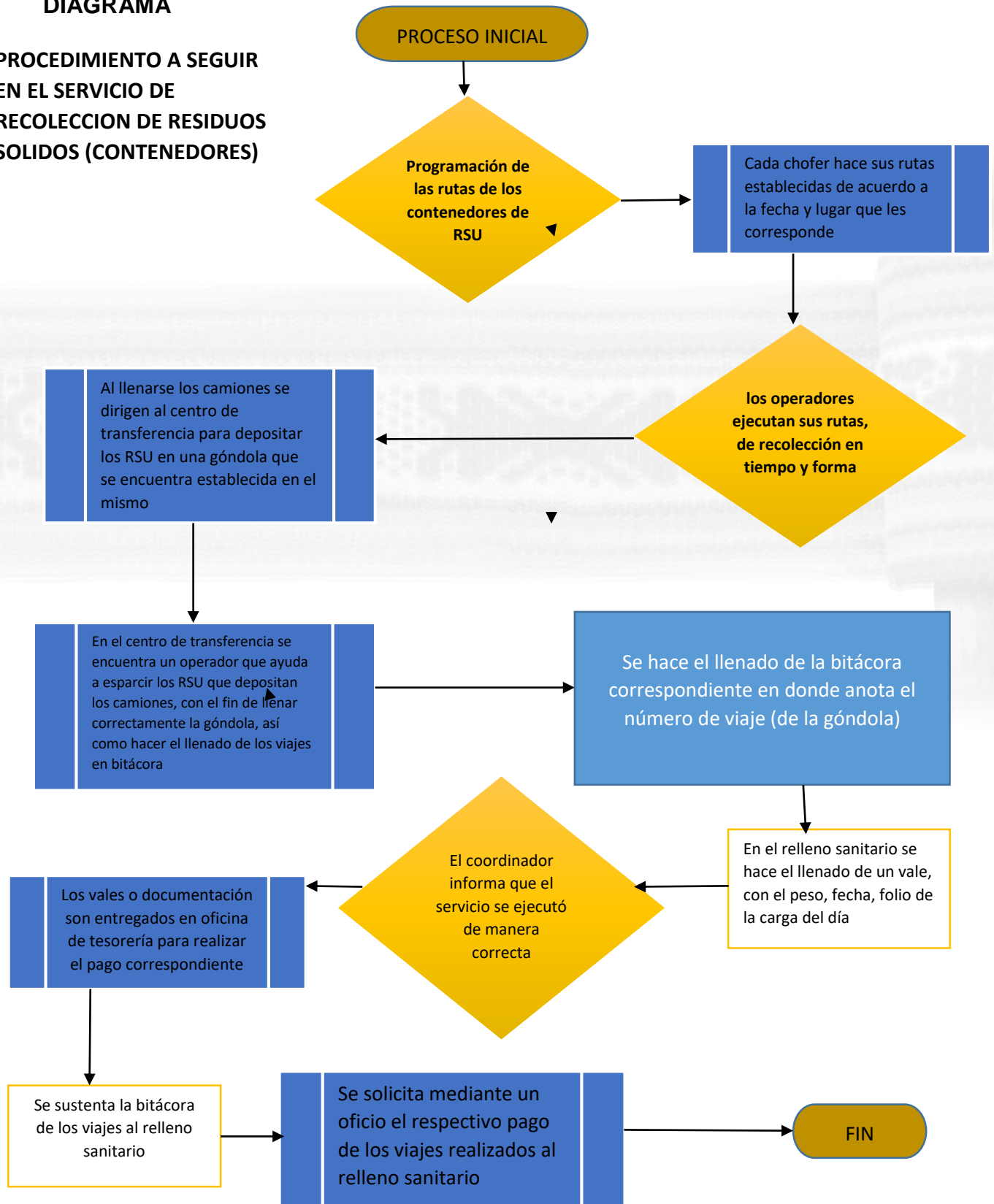


PROCEDIMIENTO EN EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS Y LIMPIA (CONTENEDORES)

NO	PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Director General	Planeación de actividades, elaboración de reglamento, manuales, así como evaluación del desempeño de las actividades
2	Director General	Supervisión de las actividades referentes a esta área
3	Auxiliar Administrativo	Recibe los oficios o turnos en donde es requerido el servicio de Recolección de RSU y anota los reportes de solicitudes
4	Auxiliar Administrativo	Archiva los Oficios y/o solicitudes para posteriormente dar información al coordinador o en su defecto al Director
5	Coordinador de Recolección de Residuos Sólidos y Limpia	Da indicaciones a los operadores de contenedores así como tener asignadas las rutas de recolección de cada contenedor
		Supervisa la ejecución de recorridos en tiempo y forma
		monitorear las unidades si se encuentran en buen estado para ejecutar las actividades
6	Operadores de Contenedores de RSU	Realiza los recorridos que le son designados por el supervisor dentro del municipio
		Una vez teniendo llena la unidad recolectora el chofer se desplaza al centro de Transferencia en donde se descargan los RSU en una góndola
		Informa la ejecución del servicios así como la fecha en la que se realizo
7	Coordinador General	Supervisa la góndola y en cuanto llegue a su capacidad máxima se traslade al Relleno Sanitario en donde se pesa el tonelaje que se depositara

DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS (CONTENEDORES)

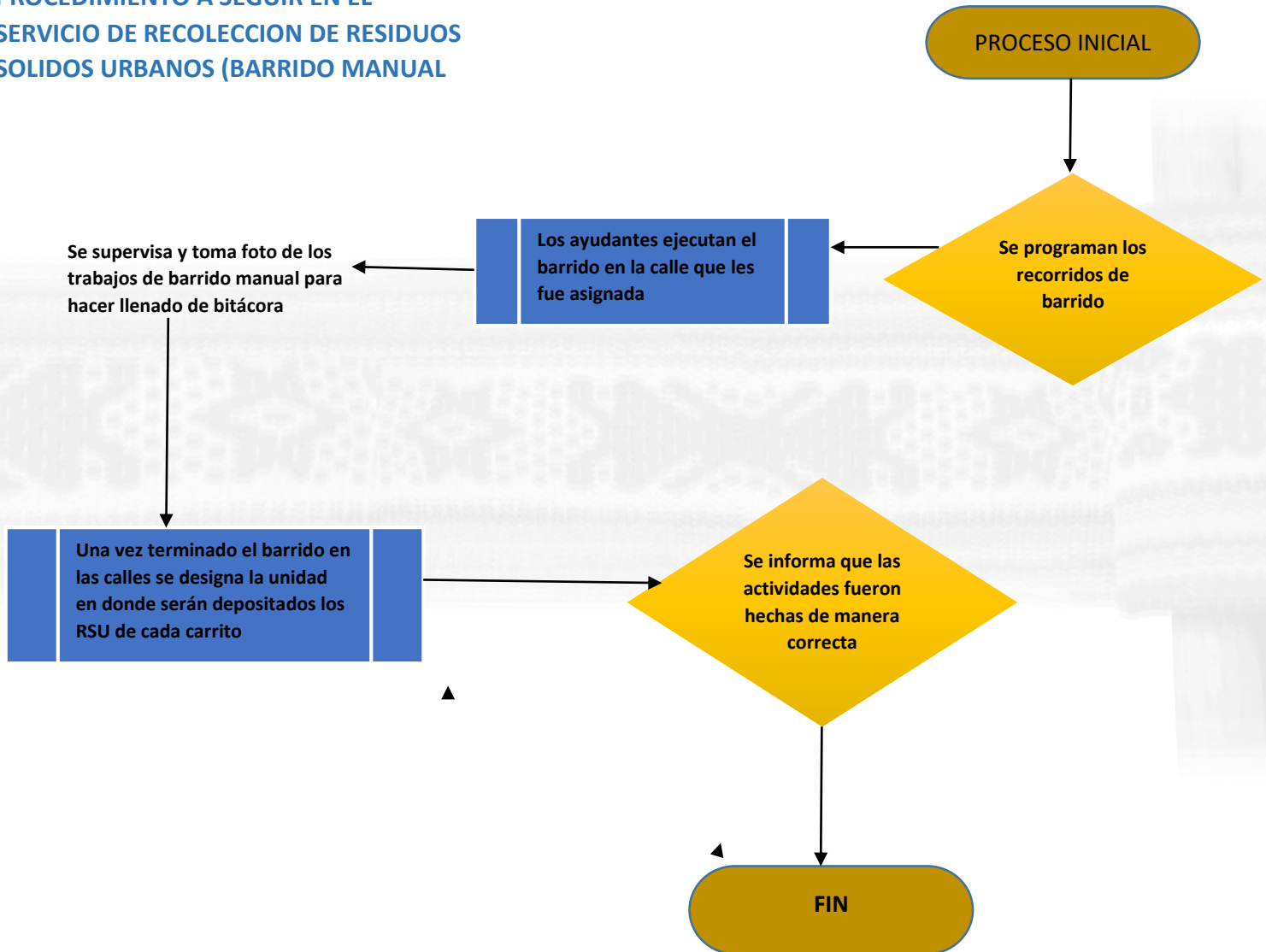


PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LIMPIA (BARRIDO MANUAL)

NO	PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Director General	Planeación de actividades, evaluar el desempeño de las actividades elaboración de reglamento, manuales,
2	Coordinador general	Supervisión de las actividades de barrido en calles del municipio, asegurarse que el personal cuente con el material necesario
2	Auxiliar Administrativo	Recibe los oficios o turnos en donde es requerido el servicio de Recolección de RSU y anota los reportes de solicitudes
3	Auxiliar Administrativo	Archiva los Oficios y/o solicitudes para posteriormente dar información al coordinador
4	Coordinador de Recolección de Residuos Sólidos y Limpia	Da indicaciones a los operadores de barrido manual así como tener asignadas las rutas en donde se hará el servicio
		Supervisa la ejecución de barrido en las zonas públicas en tiempo y forma
	Barrenderos	Realizan la ejecución de barrido que se les tenga asignada conforme a ruta y horario establecido en la cabecera municipal
		Terminada la labor de barrido se dirige a la unidad correspondiente que se le asigne para que depositen los residuos en la misma
		En una bitácora se lleva el control de la ejecución de los trabajo realizados durante el día

DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS (BARRIDO MANUAL)

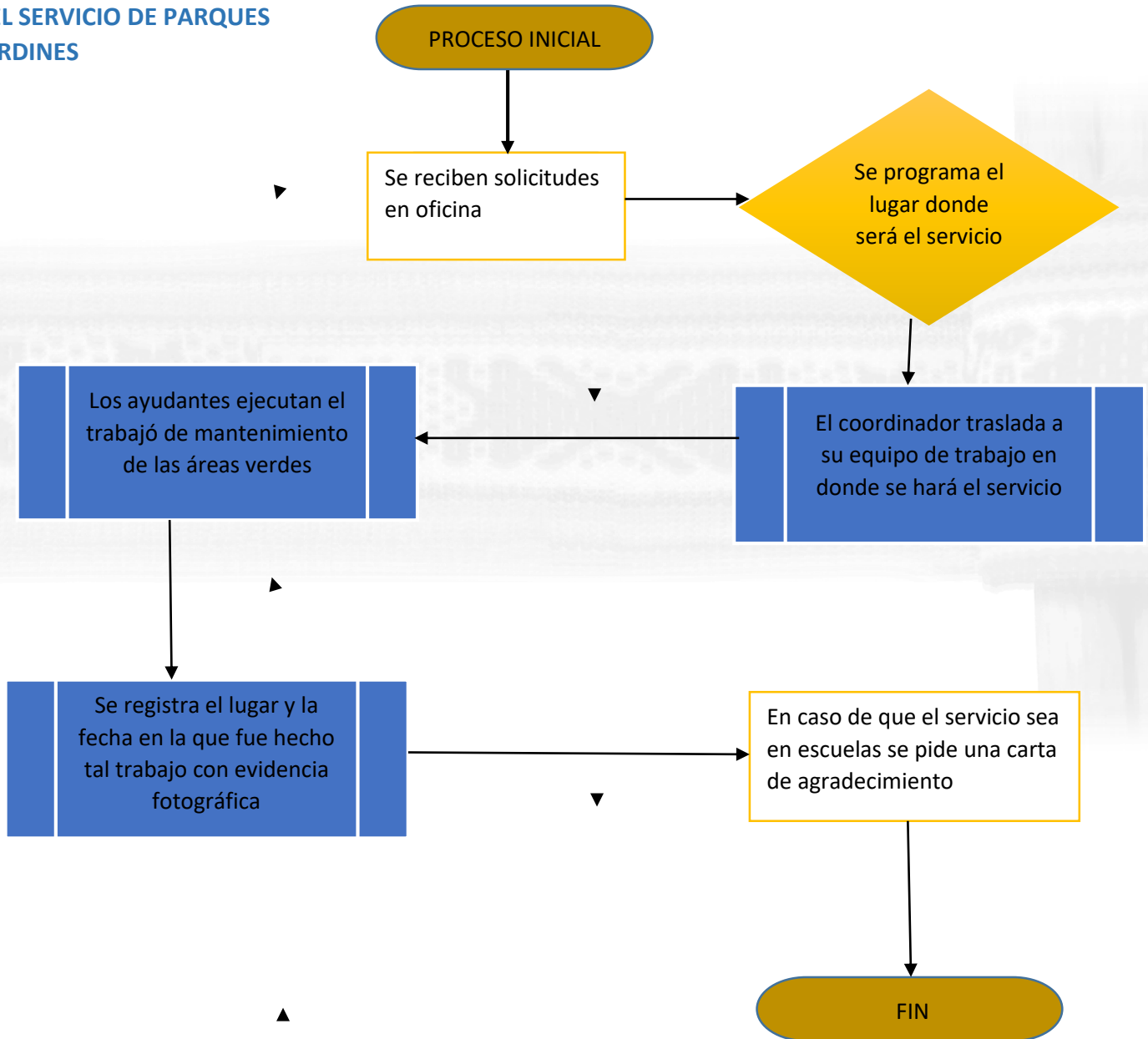


PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES

NO	PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Director General	Planeación de actividades, evalúa el desempeño de las actividades elaboración de reglamento y manuales
2	Coordinador general	Supervisión de las actividades dentro del área, asegurarse que el personal cuente con el material necesario, reportar anomalías dentro de las áreas
2	Auxiliar Administrativo	Recibe los oficios, solicitudes turnos en donde es requerido el servicio de mantenimiento de las áreas verdes
3	Auxiliar Administrativo	Archiva los Oficios y/o solicitudes para posteriormente dar información al coordinador
4	Coordinador de Parques y Jardines	Realiza los recorridos, para posteriormente dar indicaciones a los ayudantes para ejecutar los trabajos de mantenimiento, poda y limpia de la zona
		Anota en bitácora la actividad, lugar y fecha en que fue realizado el servicio y en caso de darse el servicio en escuelas se pide carta de agradecimiento
	Personal de Parques y Jardines	Recibe indicaciones del trabajo programado para realizar el corte, limpieza y mantenimiento de las áreas verdes en el lugar solicitado

DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES



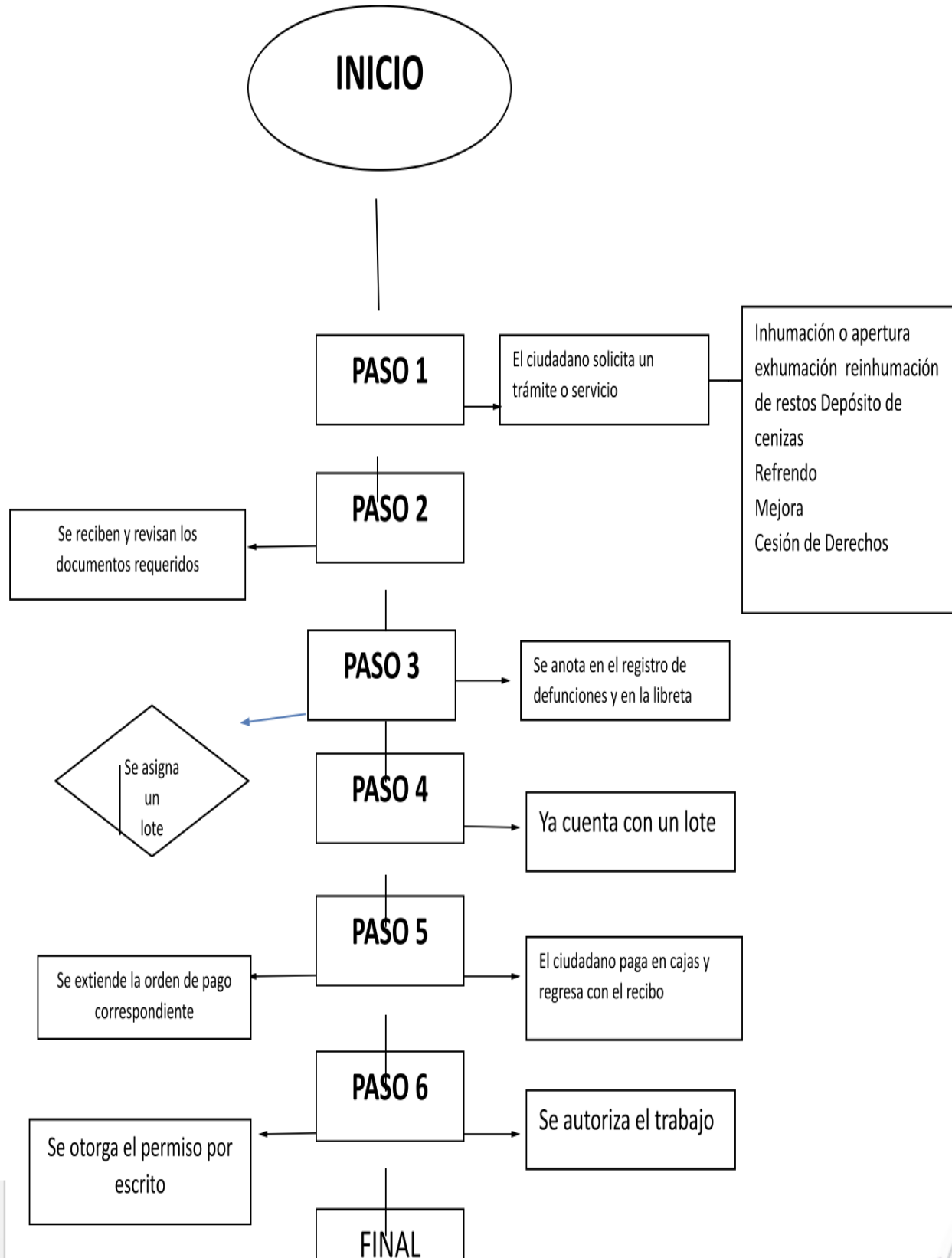


PROCEDIMIENTOS PARA COORDINACION DE PANTEONES

El principal objetivo es brindar un servicio eficiente en materia de panteones mediante procesos administrativos que permitan la reutilización de las fosas familiares para nuevas inhumaciones, así como la regularización de lotes y pagos de refrendo, a fin de atender la demanda ciudadana, garantizando un servicio de calidad a los usuarios dentro del marco de la legalidad.

- a. Certificado de defunción
 - b. Acta de defunción
 - c. Orden de inhumación
 - c. Identificación del responsable del trámite
 - d. Fotografías del lote (Panteón viejo)
 - e. Certificado de lote
 - f. Actas para corroborar parentesco (Panteón viejo)
4. Se extiende la orden de pago correspondiente
 5. El ciudadano paga en cajas
 8. El ciudadano regresa y muestra los recibos pagos con el personal administrativo
 7. Se otorga el permiso por escrito y se autoriza el trabajo.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO GENERAL



PERMISO DE INHUMACION O APERTURA DE FOSA

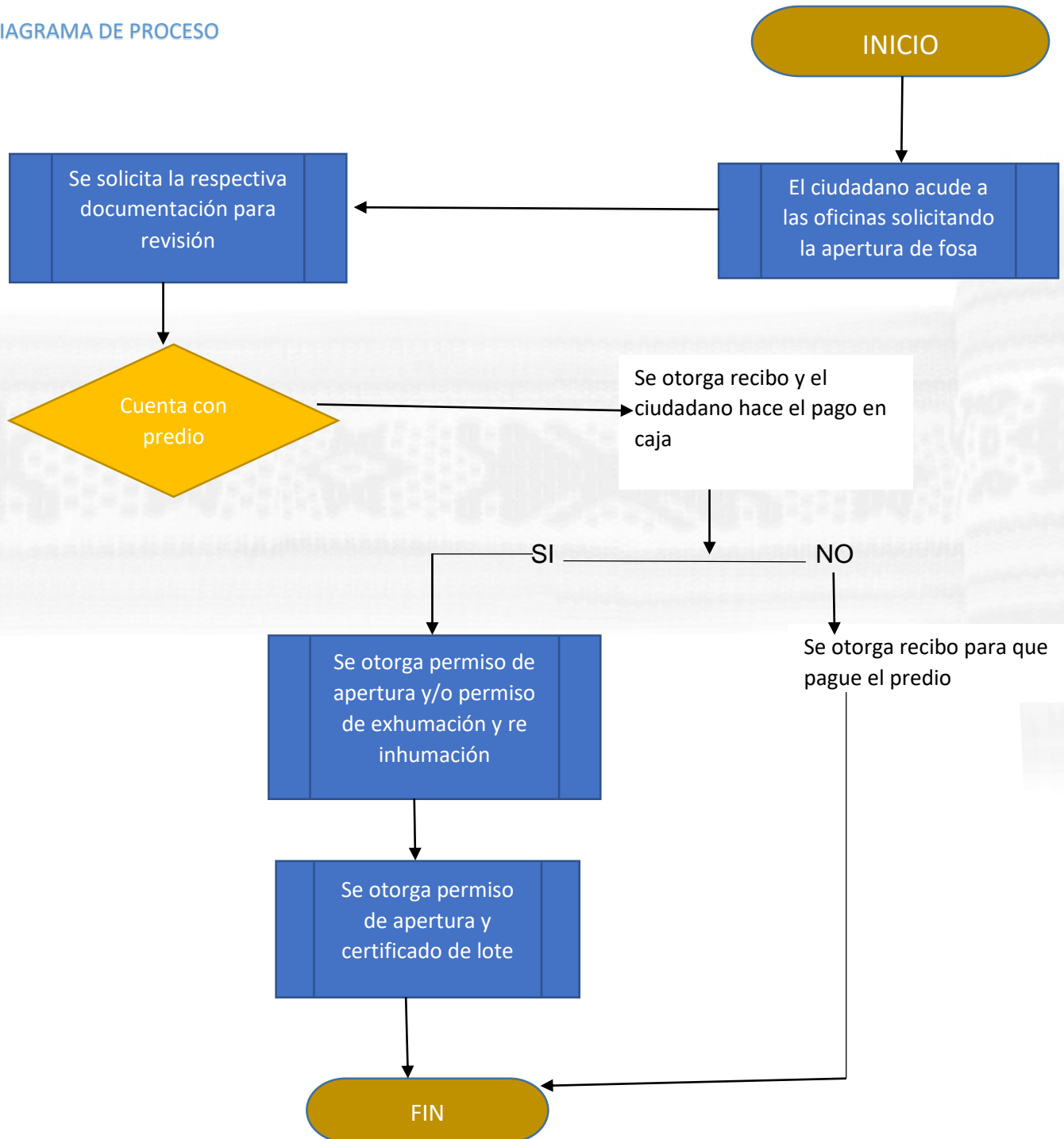
NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	solicita el permiso de apertura de fosa para inhumación
2	Secretaria	solicita copia del Certificado de defunción, datos del finado e identificación del familiar que solicita el servicio
3	Coordinadora(or)	hace la anotación en el registro de defunciones y en la libreta de defunciones

ATENCIÓN EN OFICINA DE COORDINACIÓN DE PANTEONES

NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	Ciudadano solicita personalmente un trámite y/o servicio que se realizan dentro de la coordinación de Panteones
2	Secretaria	Se reciben y se hace la revisión de los documentos requeridos

:

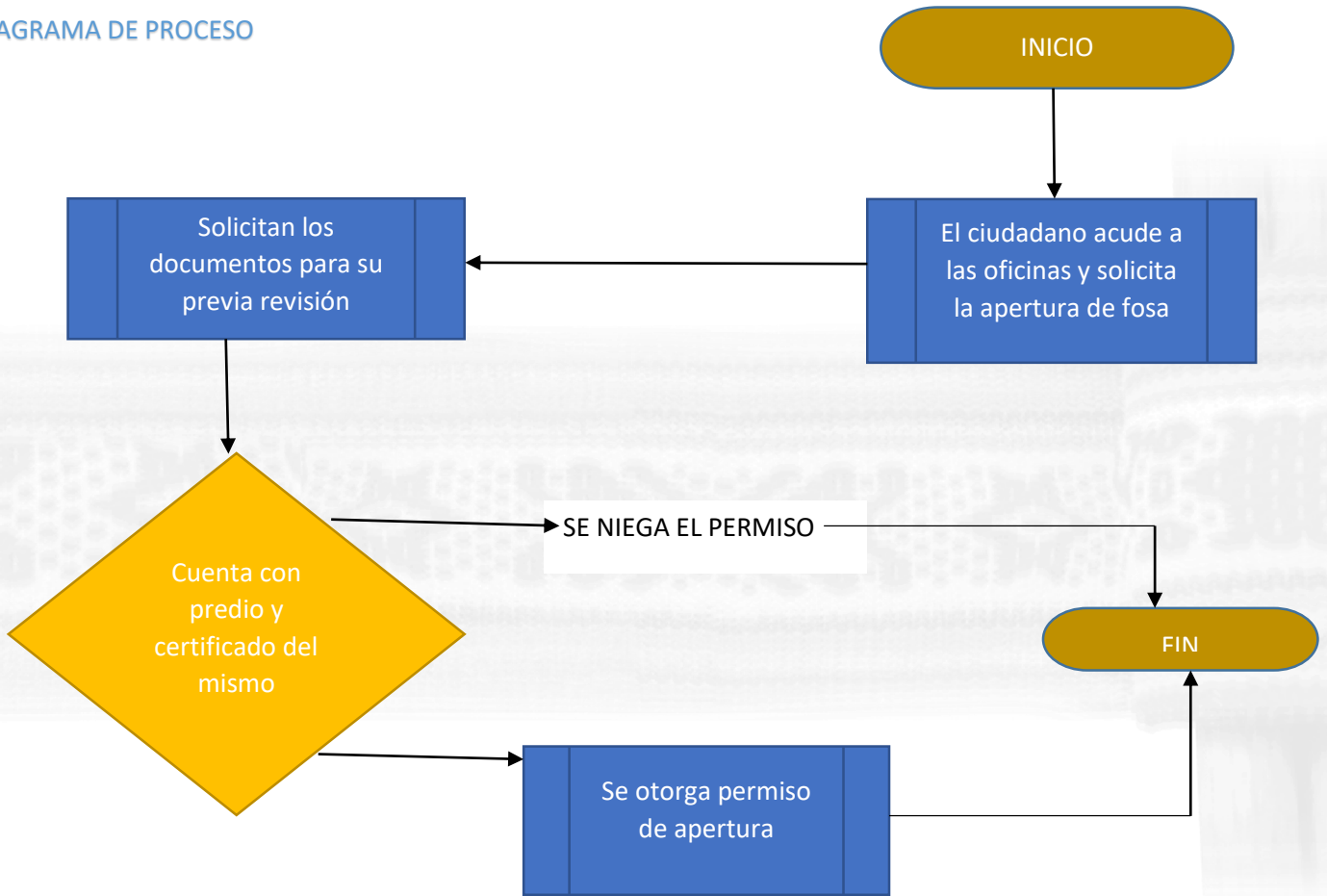
DIAGRAMA DE PROCESO



PERMISO DE EXHUMACIÓN Y REINHUMACIÓN DE RESTOS

NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	solicita el permiso de apertura de fosa para inhumación, exhumación y re inhumación de restos (cuando el lote ya ha sido usado anteriormente).
2	Secretaria	personal administrativo solicita actas de parentesco del difunto a exhumar y fotos del lote (cruz o libro donde se vea el nombre del anterior difunto).
3	Coordinadora (or)	<ul style="list-style-type: none"> -Verifica que el difunto a exhumar tenga más de 7 años de fallecido -Si cumple con todos los requisitos se extiende la orden de pago correspondiente -Otorga el permiso por escrito y se autoriza el trabajo
4	Secretaria	crea un expediente con las copias de los documentos para respaldo del trámite
5	Ciudadano	se traslada a panteón con copia de su permiso
6	Panteonero	recibe copia del permiso, le indica sobre los materiales que requiere para la exhumación (guantes, careta, alcohol, etc.) y supervisa el trabajo hasta que se realiza por completo la exhumación y re inhumación de restos.

DIAGRAMA DE PROCESO





PROCESO DE DEPOSITO DE CENIZAS

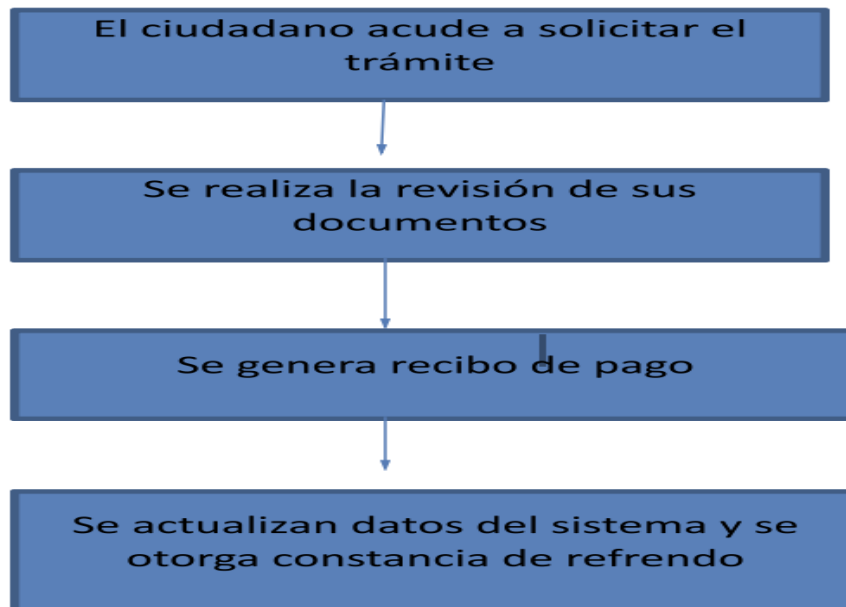
NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	Solicita el permiso de apertura de fosa para depositar cenizas
2	secretaria	Solicita copia del certificado de defunción, así como datos que corresponden del finado
3	secretaria	-Hace la anotación en el registro de defunciones y en la libreta de defunciones, Posteriormente se solicita el certificado de lote a abrir o las actas para corroborar el parentesco (Panteón viejo). - Se asigna lote nuevo en caso de no contar con lugar y Se extiende la orden de pago correspondiente
4	Coordinadora (or)	-Otorga el permiso por escrito y se autoriza el trabajo y crea un expediente con las copias de los documentos para respaldo del trámite
5	Ciudadano	Se traslada al panteón con copia de su permiso
6	Panteonero	recibe copia del permiso, acompaña al ciudadano hasta el lote asignadas por lote y el trabajo hasta que se realiza por destinado, supervisa las medidas completas el depósito de cenizas



NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	Solicita realizar pago de refrendo de lote
2	secretaria	Solicita copia de certificado, INE y ultimo comprobante de pago de lote
3	Coordinadora(or)	Extiende la orden de pago correspondiente y se da constancia por escrito del pago
4	Secretaria	Crea un expediente con las copias de los documentos para respaldo del tramite
5	Secretaria	actualiza el pago en el sistema de control de pagos de refrendo

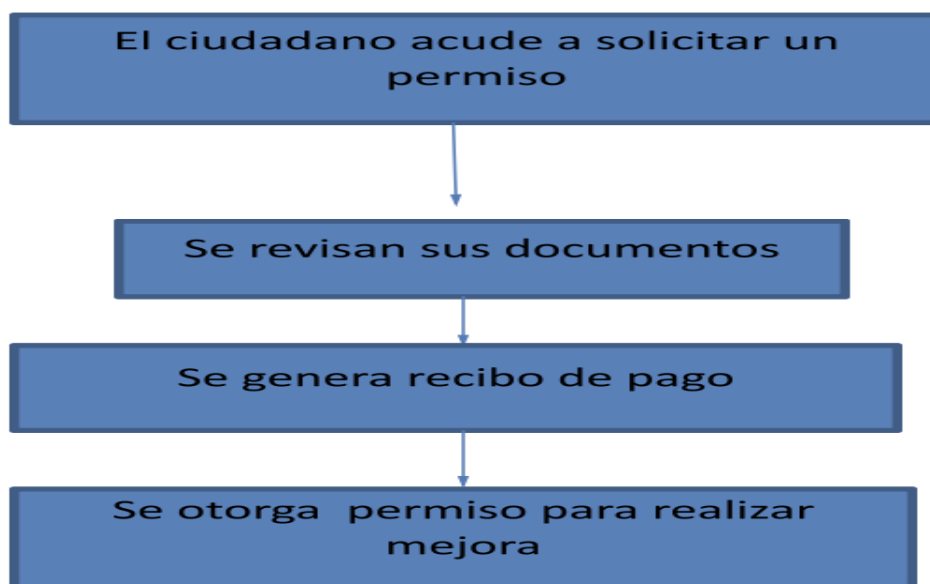
PROCESO DE REFRENDO

DIAGRAMA DE PROCESO



PROCESO DE PERMISO DE MEJORA

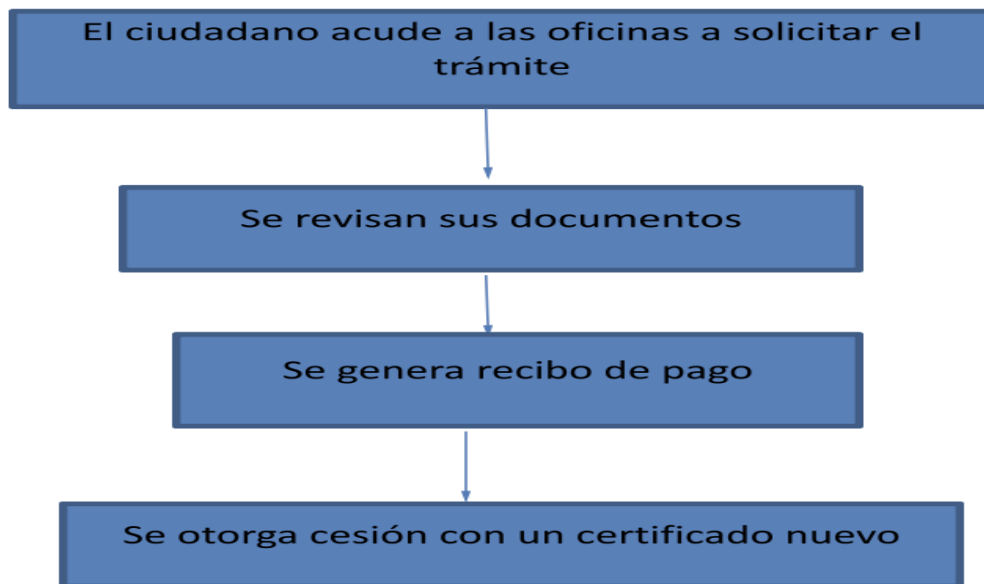
NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	solicita la realización de una mejora para su lote
2	Secretaria	Solicita copia del certificado o fotografías del lote donde van a realizar la mejora
3	Coordinadora(or)	Extiende la orden de pago, extiende el permiso por escrito y se autoriza el trabajo
4	Secretaria	Crea un expediente con las copias de los documentos para respaldo del trámite
5	Ciudadano	Se traslada al panteón con copia de permiso
6	panteonero	Recibe copia del permiso, acompaña al ciudadano al lote destinado, supervisa medidas asignadas del mismo y el trabajo hasta que se realiza por completo la mejora del lote










PROCESO DE CESIÓN DE DERECHOS

NO	PERSONAL INVOLUCRADO	PROCESO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR
1	Ciudadano	solicita la cesión de derechos de un lote familiar.
2	Secretaria	Solicita la Carta de cesión de derechos, el Certificado original del lote, recibos de pago de refrendo actualizado, actas e identificación del cedente, el aceptante y los testigos
3	Secretaria	Extiende la orden de pago correspondiente
4	Coordinadora(or)	Realiza el escrito de cesión de derechos con las correspondientes firmas y sello.
5	Secretaria	crea un expediente con las copias de los documentos para respaldo del trámite.
6	Coordinadora(or)	otorga un nuevo certificado de lote, se da de alta el nuevo titular en el sistema.

Diagrama de proceso



Simbología

Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Significa el inicio o la terminación del flujo del proceso		Representa la actividad llevada a cabo en el proceso, conectando las actividades
	Señala un punto en donde se produce una bifurcación del tipo "si"-"no"		Indica el sentido del flujo del proceso
	Continuidad del diagrama		Documentación solicitada
	Continuidad de actividad por el tipo "pasos a seguir"		



Recepción y atención de oficios del Ayuntamiento de Xonacatlán y Dependencia del Estado de México

Definición

Es el procedimiento que se encarga de regular y organizar la distribución de todas las solicitudes y peticiones de las distintas áreas del ayuntamiento de Xonacatlán y de las distintas dependencias del Estado de México las cuales ingresan a la Dirección de Servicios Públicos, para las diversas Coordinaciones adheridas.

Objetivo

Recibe y dar la respuesta/procedimientos acordes dentro las funciones, responsabilidades y capacidades dentro de la Dirección de Servicios Públicos y el H. Ayuntamiento de Xonacatlán.

Alcance

La prestación del servicio público aplica dentro de todo el territorio municipal para la sociedad en general y organizaciones que así lo soliciten

Referencias

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México,**
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México,**
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México,**

1.1 Responsabilidades

DIRECTOR GENERAL

- Revisar y delegar al servidor público comisionado que deberá atender ta diligencia hasta su conclusión y archivo, generando las ordenes de servicio correspondientes.
- Firmar oficios de respuesta, en atención a los documentos recibidos en el área de Recepción de la Dirección de Servicios Públicos.
- Realizar la requisición correspondiente, para dotar al personal operativo que llevara a cabo el cumplimiento de la encomienda

COORDINADOR DESIGNADO

- Planea, designa la orden de servicio



- Entrega la bitácora de los trabajos realizados
- Notifica la falta de herramientas que ocupara el personal operativo, al Director.

PERSONAL OPERATIVO LÍDER DE CUADRILLA

- Se encargará de liderar el trabajo de campo y será el enlace entre el solicitante y el coordinador

PERSONAL DE OPERATIVO

- Ejecutará la orden de trabajo o servicio que se le asigne

Definiciones

Requisición: Documento generado por un área o por el personal operativo para notificar a la Dirección de compra los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega

Rubricar: Firma y colocación del sello a todo oficio dirigido a la Dirección

Personal operativo: Es el personal a cargo de los trabajos de campo (Limpia, Alumbrado Público y Parques y Jardines).

Bitácora de trabajo: recopilación de los detalles importantes y todo tipo de anotaciones en el desarrollo de los trabajos encomendados.

Rutas fijas: Es la asignación de un tramo determinado del municipio, a un barredor, el cual se encargará de mantenerlo limpio

Insumos

Documentación

- Oficio de solicitud con acuse

Materiales

- Sellador de fecha
- Dispositivo digital con acceso a internet
- Hojas TIC
- Bitácoras de Servicios Atendidos
- Memorias USB
- Lapicero de tinta azul

Resultados

- Asignación del personal para la tarea
- Recolección de los residuos sólidos generados por el evento
- Manejo adecuado y disposición responsable de los residuos generados
- Interacción con otros procedimientos
- Recepción y atención de oficios de fa ciudadanía de solicitud de los servicios de Limpia, Alumbrado Público y Parques y Jardines
- Atención Ciudadana

Área Administrativa

Políticas

El procedimiento descrito es de aplicación general para todas las personas, organizaciones y dependencias que requieran del servicio por lo cual es necesario que realicen fa solicitud anticipada El personal operativo solo realizara la actividad siempre y cuando se cuenten con los insumos necesarios para dicha tarea

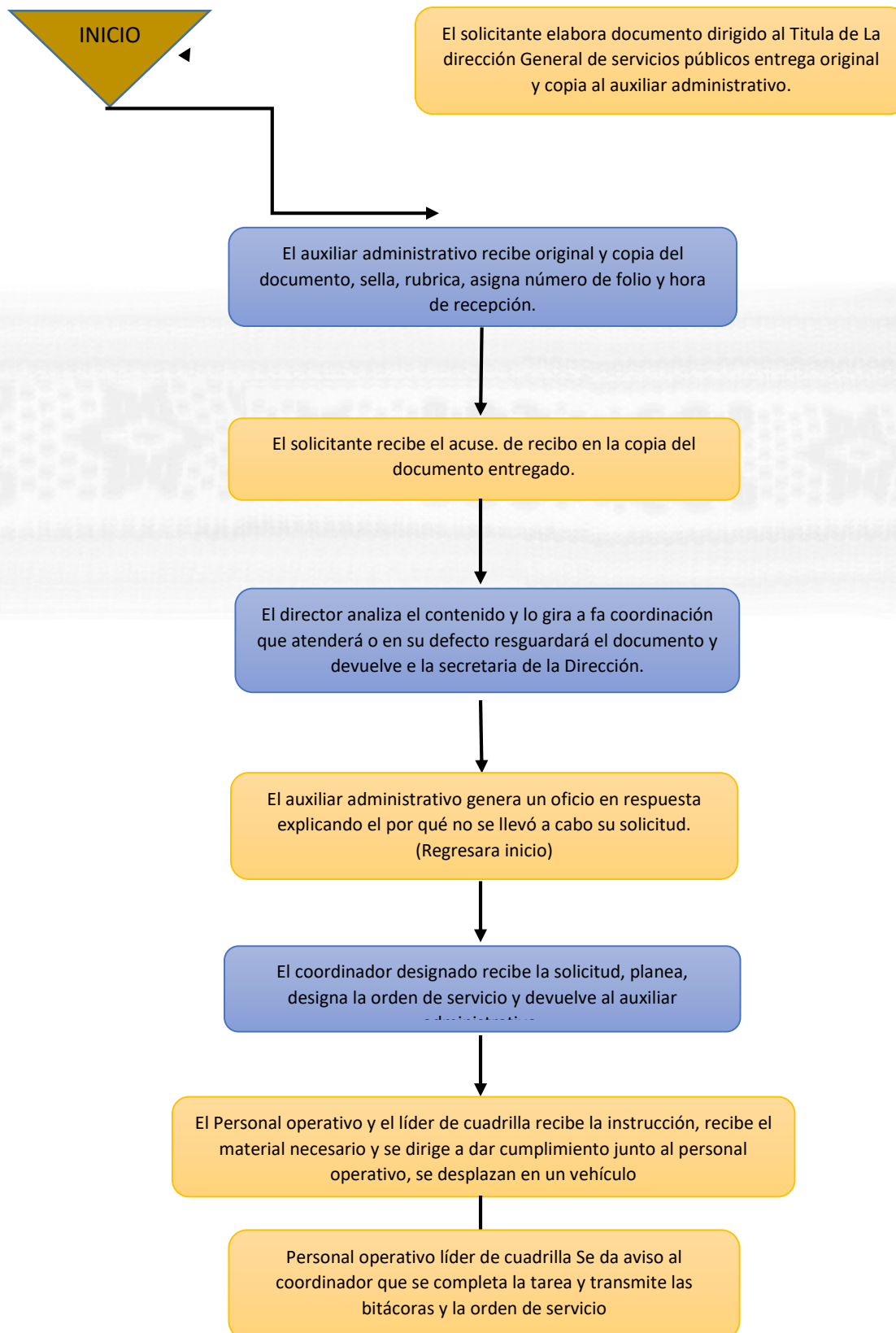
El personal de operativo tendrá la flexibilidad de tiempo para la ejecución de la tarea.

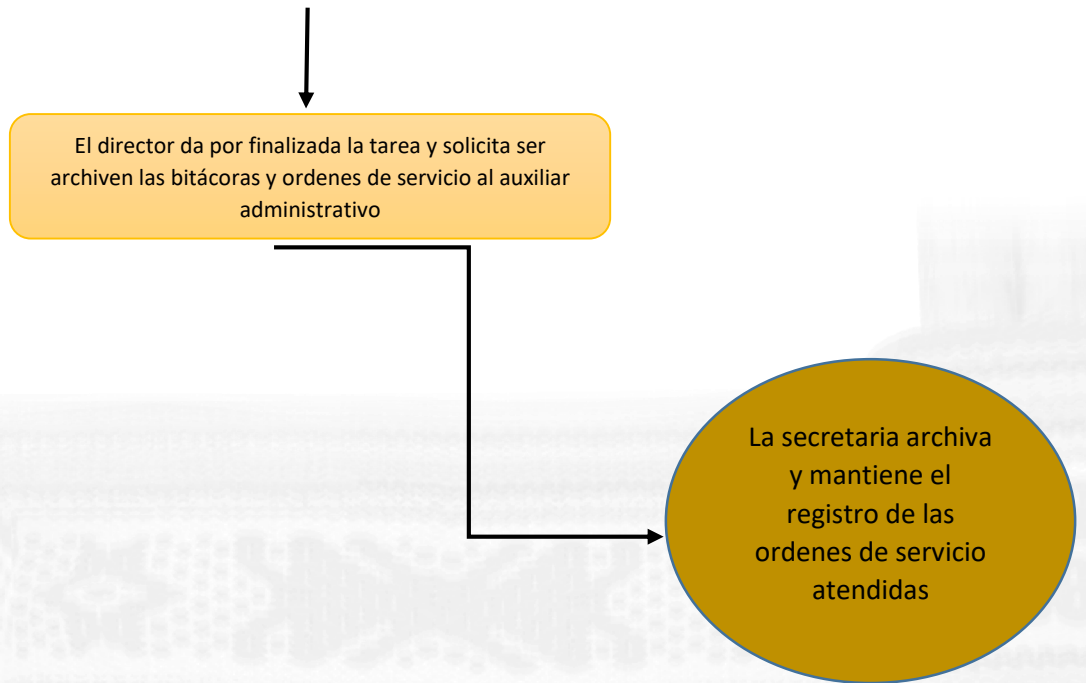
Desarrollo Recepción y Atención de Oficios del H. Ayuntamiento de Xonacatlán y Dependencias del Estado de México

NO	PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	Elabora documento dirigido al Titular de la dirección de servicios públicos entrega original y copia al auxiliar administrativo
	Auxiliar administrativo	Recibe original y copia del documento, sella, rubrica, asigna número de folio y hora de recepción.
2	Solicitante	Recibe acuse de recibo en la copia del documento entregado
3	Auxiliar administrativo	Recibe, clasifica por tipo conocimiento seguimiento y efecto del contenido y turna al Director.
4	Director General	Analiza el contenido y lo gira a la coordinación que atenderá o en su defecto resguardará el documento





	Auxiliar administrativo	Recibe y resguarda el documento, registra el área administrativa que atendió la orden de servicio.
5	Auxiliar administrativo	En su caso genera un oficio en respuesta explicando el por qué no se llevó a cabo su solicitud
	Coordinador designado	El coordinador designado recibe la solicitud, planea, designa la orden de servicio, así también de notifica en caso de requerir material y devuelve al auxiliar administrativo
	Auxiliar administrativo	Elabora una requisición, en la que solicita el material que el equipo operativo ocupara para llevar acabo la solicitud.
	Personal operativo líder de cuadrilla	Recibe la instrucción, recibe el material necesario y se dirige a dar cumplimiento junto al personal operativo, se desplazan en un vehículo.
	Personal operativo cuadrilla	Personal operativo líder de cuadrilla El líder de la cuadrilla se dirige a ' solicitante a efecto de que firme la bitácora junto a la orden de servicio.
	Personal operativo líder de cuadrilla	Se da aviso al coordinador que se completa la tarea y transmite las bitácoras y la orden de servicio firmadas.
	Auxiliar administrativo	Recibe el aviso, registra e} área administrativa que atendió la orden de servicio y pone en conocimiento al Director.
	Director General	Da por finalizada fa tarea y solicita se archiven las bitácoras y ordenes de servicio al auxiliar administrativo.
	Auxiliar administrativo	Archiva y mantiene el registro de las ordenes de servicio atendidas.

DIAGRAMA





Simbología

Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Significa el inicio o la terminación del flujo del proceso		Representa la actividad llevada a cabo en el proceso
	Señala un punto en donde se produce una bifurcación del tipo "si" - "no"		Indica el sentido del flujo del proceso

1.2

1.3 Atención Ciudadana

Objetivo

Dar la atención correspondiente a la ciudadanía en general, que venga a la oficina de la Dirección de Servicios Públicos.

Alcance

A la población en general que se presenten en fa oficina de la Dirección de Servicios Públicos que soliciten algún servicio público y que el Ayuntamiento tenga la capacidad de otorgarlo.

Referencias

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México**
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**

Responsabilidades

DIRECTOR

- Revisar y delegar al servidor público comisionado que deberá atender la diligencia hasta su conclusión y archivo, generando las ordenes de servicio correspondientes.
- Firmar oficios de respuesta, en atención a los documentos recibidos en el área de Recepción de la Dirección de Servicios Públicos.
- Realizar la requisición correspondiente, para dotar a' personal operativo que llevara a cabo el cumplimiento de la encomienda
- Registrar en el archivo de oficios recibidos y digitalizar
- Deberá clasificar: hacer del conocimiento y dar seguimiento

COORDINADOR DESIGNADO

- Planea, designa la orden de servicio
- Entrega la bitácora de los trabajos realizados

- O Notifica la falta de herramientas que ocupara el personal operativo, al Director.

Definiciones

Requisición: Documento generado por un área o por el personal operativo para notificar a la Dirección de compra los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega

Rubricar: Firma y colocación del sello a todo oficio dirigido a la Dirección

Personal operativo: Es el personal a cargo de los trabajos de campo (Limpia, Alumbrado Público y Parques y Jardines).

Bitácora de trabajo: recopilación de los detalles importantes y todo tipo de acotaciones en el desarrollo de los trabajos encomendados.

Rutas fijas: Es la asignación de un tramo determinado del municipio, a un barredor, el cual se encargará de mantenerlo limpio

Insumos

Documento

- Solicitud o requisición del servicio
- Material
- Un carrito de mano con uno o dos receptáculos cilíndricos
- Escoba vara
- Escoba de abanico
- Escoba de cepillo
- Guantes

Resultados

- Asignación del personal para la tarea de Recolección de los residuos sólidos generados por el evento
- Manejo adecuado y disposición responsable de los residuos generados interacción con otros procedimientos
- Área Administrativa o Recepción y atención de oficios de la ciudadanía de solicitud de los servicios de Limpia, Alumbrado Público y Parques y Jardines
- Recepción y atención de oficios del Ayuntamiento de Xonacatlán y Dependencia del Estado de México.



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



- Políticas:
- El procedimiento descrito es de aplicación general para todas las personas u organizaciones que requieran del servicio por lo cual es necesario que realicen la solicitud anticipada
- El personal de operativo solo realizara la actividad siempre y cuando se cuenten con los insumos necesarios para dicha tarea
- El personal de operativo tendrá la flexibilidad de tiempo para la ejecución de la tarea



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



REGISTRO DE EDICIONES

FECHA DE ELABORACION: ABRIL 2025

FECHA DE ACTUALIZACION	DESCRIPCION DE LA ACTUALIZACION	PAGINA ACTUALIZADA



DISTRIBUCION

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) del H. Ayuntamiento Constitucional de Xonacatlán.

Las copias controladas están distribuidas de [a siguiente manera:

- Presidencia
- Dirección de Servicios Públicos
- Órgano de Control Interno
- Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.
- Coordinación de Alumbrado publico
- Coordinación de limpia
- Coordinación de Parques y Jardines
- Coordinación de Panteones



"2025 Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"



VALIDACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE XONACATLAN

**L.A.E JOAQUIN RUIZ ESQUIVEL
PRESIDENTE MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
XONACATLAN**

**JUAN RAUL ALGARA SANDOVAL
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE XONACATLAN**

**RAUL MONTOYA DOMINGUEZ
DIRECTOR GENERAL DE SERVISIO PUBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO
DE XONACATLAN**