



**SERVICIO Y  
BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
DE LA DIRECCIÓN  
DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL H. AYUNTAMIENTO  
DE XONACATLÁN 2022-2024.**



**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLAN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## INDICE

Presentación

Objetivo

Visión-misión-valores

Relación de procedimientos

Alcance

Referencias

Responsabilidades

Procedimiento: Servicio de alumbrado público.

Diagrama de flujo

Procedimiento: Servicio de recolección de residuos sólidos contenedores

Diagrama de flujo

Procedimiento: Servicio de barrido manual.

Diagrama de flujo

Procedimiento: Servicio de parques y jardines

Diagrama de flujo

Procedimiento: Servicio de agua, drenaje y alcantarillado

Diagrama de flujo

Procedimiento: Servicio de panteones

Diagrama de flujo

Simbología

Directorio



**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## **PRESENTACIÓN**

Una de las principales funciones que debe otorgar el H. Ayuntamiento Constitucional de Xonacatlán, es lograr el adecuado funcionamiento de los Servicios Públicos, con base fundamental del área, por lo que el objetivo principal es mejorar los mecanismos de atención a la Población, que son la principal fuente de atención y para quienes sirve finalmente esta Administración. El presente manual es una herramienta de acceso libre encaminada a señalar de manera sistematizada y ordenada, la organización de la actividad gubernamental municipal de la **Dirección de Servicios Públicos** y sus Coordinaciones como lo son **Agua, drenaje y alcantarillado, Alumbrado público, Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas, limpia y panteones** que está encaminado a señalar en forma específica los servidores públicos que se encuentran adscritos al área, niveles jerárquicos y funciones que deben desarrollar cada uno, delimitando funciones y evitando duplicidad de las mismas, formando así una fuente de información que permita conocer la organización interna del área, impulsando la construcción de **“SERVICIO Y BIENESTAR”**.

Este documento permite presentar la estructura orgánica actualizada, en el marco jurídico realizados en el área, los objetivos encomendados, la misión, visión y valores que rigen, así como la descripción de las funciones que permiten alcanzarlos, lo cual facilitara a los servidores públicos el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia y se convertirá en una herramienta valiosa que permita conocer las actividades y funciones que se desarrollan **Dirección de Servicios Públicos** y sus Coordinaciones como lo son **Agua, drenaje y alcantarillado, Alumbrado público, Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas, limpia y panteones**.

El presente documento, tiene la finalidad de adoptar una estructura formal y organizada en sus diferentes áreas que la integran, estableciendo las reglas para su correcto funcionamiento, así como las formas de trabajo.

## **OBJETIVO**

Brindar un instrumento técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones entre sí, de cada procedimiento, así como los lineamientos que se consideran necesarios, para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas.



**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLAN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Servicio de Alumbrado Público.
- Servicio de Recolección de Residuos Sólidos (Contenedores).
- Servicio de Barrido Manual.
- Servicio de Parque y Jardines
- Servicio de Agua Potable, drenaje y alcantarillado
- Panteones

## VISIÓN-MISIÓN-VALORES

**Visión.** - Ser un área administrativa que resuelva las necesidades de la población mediante el esfuerzo, capacidad técnica, amabilidad y profesionalismo, coadyuve al desarrollo de la institución a la cual pertenece, con el cumplimiento cada una de las funciones.

**Misión.** - Prestar Servicios Públicos de CALIDAD, mediante la correcta vinculación de todas las áreas administrativas, planeando, coordinando y desarrollando Servicios y acciones de calidad, en el tiempo y forma, a través de la competitividad y productividad del Equipo, utilizando la Técnica, Experiencia y Honestidad para garantizar y mantener el Liderazgo del orden Administrativo siempre con Respeto Institucional y apegado al Marco Jurídico.

**Valores.** -

- Honestidad
- Legalidad
- Igualdad
- Justicia
- Productividad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Respeto
- Solidaridad
- Compromiso
- Amabilidad
- Espíritu de servicio.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## **DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**OBJETIVO:** Mejorar el funcionamiento de servicios públicos que la ciudadanía requiera, tales como son: Alumbrado Público, Limpia (Contenedores y Barrido Manual) y Parques y Jardines, Agua, drenaje, alcantarillado, panteones.

**ALCANCE:**

Aplica para todo ciudadano que habita en el municipio de Xonacatlán.

**REFERENCIAS:**

A la Dirección de Servicios Públicos se le confiere las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica del Estado de México, según lo establece el Artículo 125. Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes:

### **TITULO IV**

#### **Régimen Administrativo.**

#### **CAPITULO SEPTIMO**

#### **De los Servicios Públicos**

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

- I. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales;
- II. Alumbrado público;
- III. Limpia y disposición de desechos;
- IV. Mercados y centrales de abasto;
- V. Panteones;
- VI. Rastro;
- VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas;
- VIII. Seguridad pública y tránsito
- IX. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social;
- X. Asistencia social en el ámbito de su competencia, atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables, para lograr su incorporación plena y activa en todos los ámbitos;



**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

XI. De empleo.

**REPONSABILIDADES:**

La Dirección de Servicios Públicos se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la ciudadanía



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

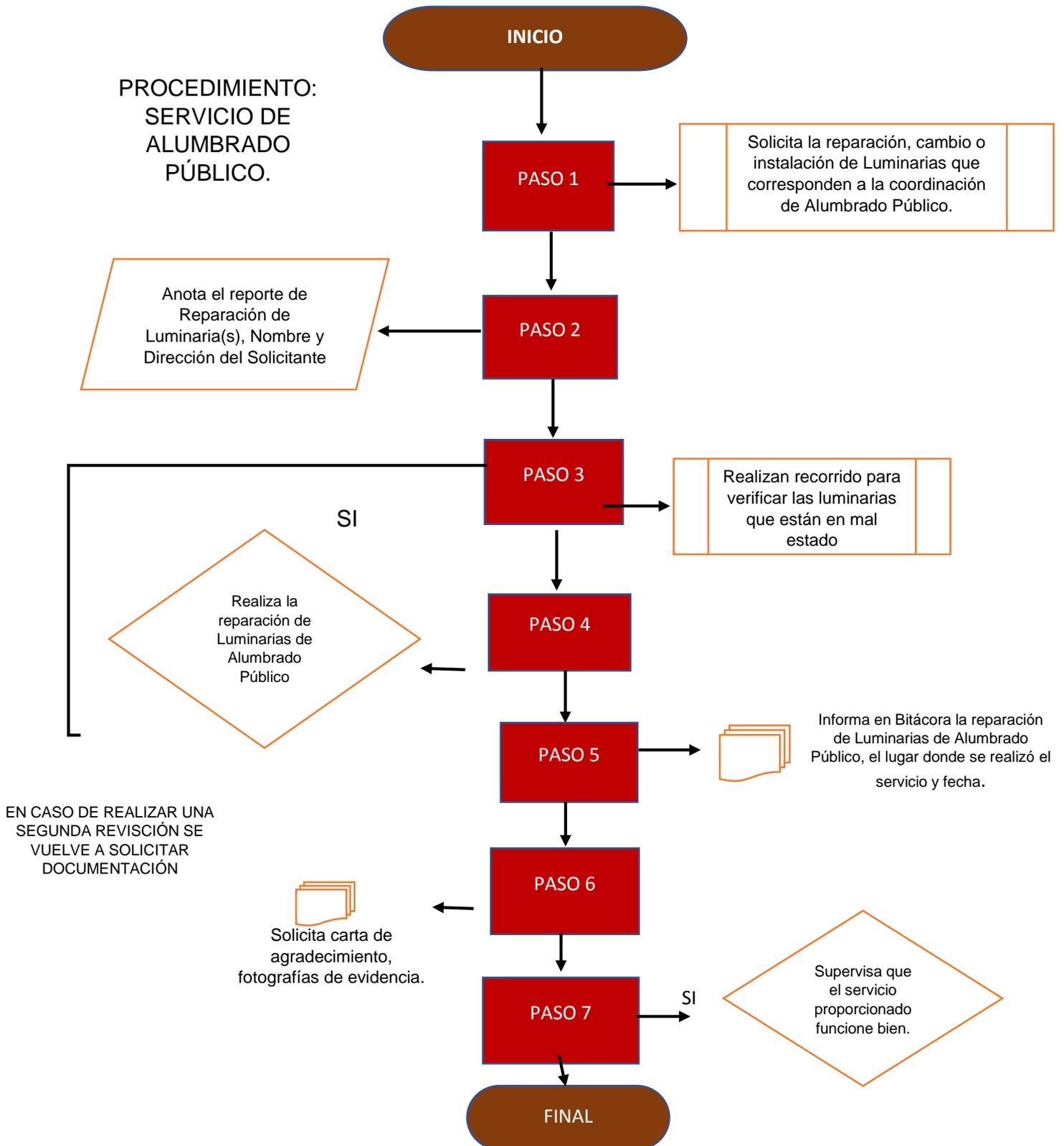
**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

No	Descripciones de actividades/ Puesto	Actividad
1	Director	Supervisa que el servicio proporcionado funcione bien.
2	Coordinador de Alumbrado Público	Realizan recorrido para verificar las luminarias que están en mal estado.
3	Secretaria	Anota el reporte, recibe los oficios turnados de Reparación de Luminaria(s), Nombre y Dirección del Solicitante.
4	Usuario	Solicita la reparación, cambio o instalación de Luminarias que corresponden a la coordinación de Alumbrado Público, mediante solicitud o reporte en las oficinas.
5	Electricista	Realiza la reparación de Luminarias de Alumbrado Público
6	Electricista	Informa en Bitácora la reparación de Luminarias de Alumbrado Público, el lugar donde se realizó el servicio y fecha.
7	Personal que realiza el servicio.	Solicita carta de agradecimiento y fotografías de evidencia.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**PROCEDIMIENTO:  
SERVICIO DE  
ALUMBRADO  
PÚBLICO.**





“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

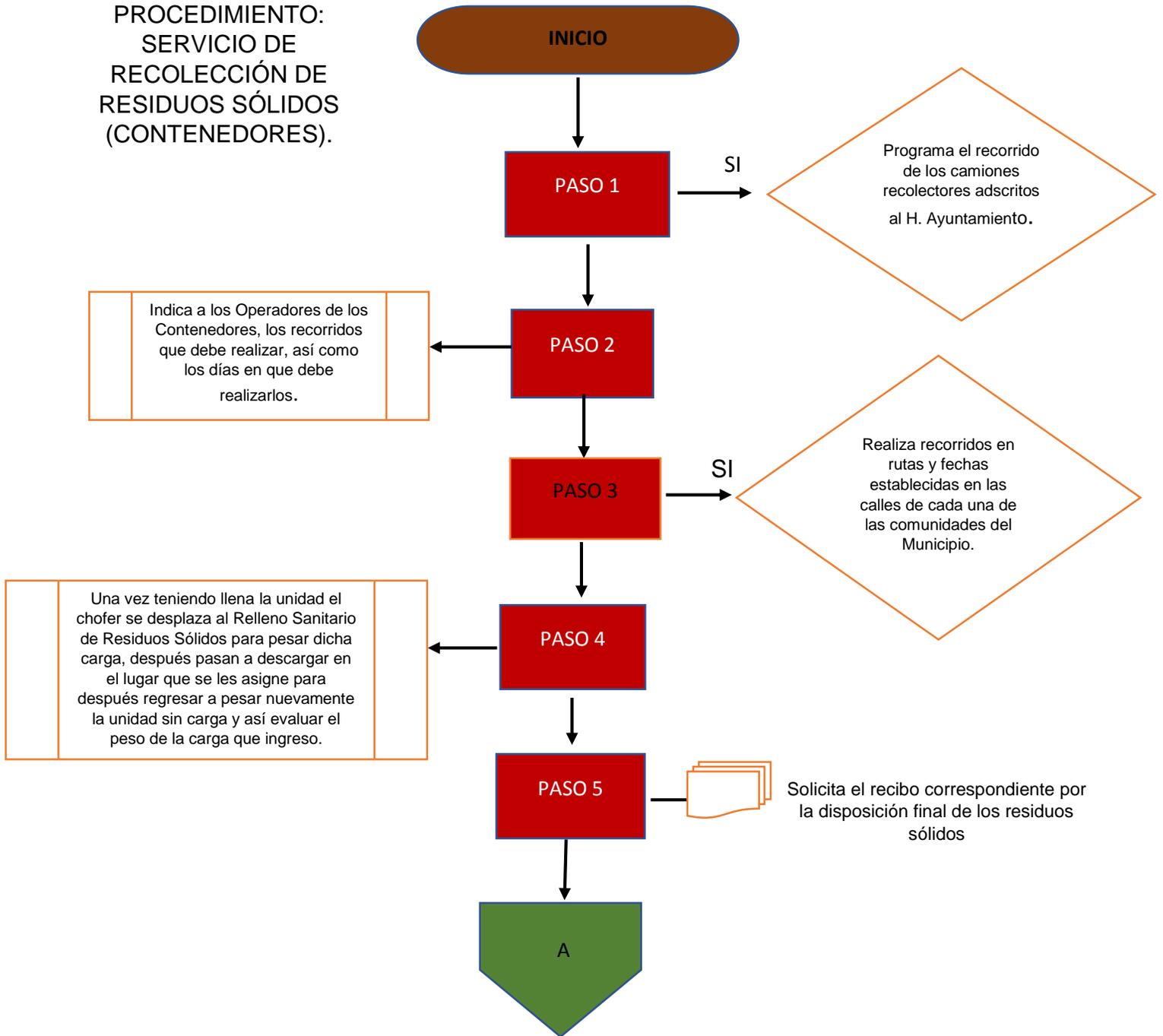
## PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (CONTENEDORES).

No	Descripción de actividades/ puesto	Actividad
1	Director	Planeación de actividades, supervisión y evaluar el desempeño de las actividades, implementación de actividades y programas y elaborar reglamentos, normas y manuales.
2	Secretaria	Recibe oficios y turnos donde se requiera el servicio de la Coordinación de Limpia, Archiva el contenido de los recibos de la disposición final de los residuos sólidos en Bitácoras, ajusta y modifica las rutas de recolección.
3	Coordinador de Limpia	*Indica a los Operadores de los Contenedores, los recorridos que debe realizar, así como los días en que debe realizarlos
4		*El Coordinador de Limpia hace entrega de los recibos, firmados y sellados al director.
5		*Supervisa la ejecución de los recorridos de Recolección de Sólidos
6	Operador de Contenedor de Basura	* Realiza recorridos en rutas y fechas establecidas en las calles de cada una de las comunidades del municipio.
7		*Una vez teniendo llena la unidad el chofer se desplaza al Relleno Sanitario de Residuos Sólidos para pesar dicha carga, después pasan a descargar en el lugar que se les asigne para después regresar a pesar nuevamente la unidad sin carga y así evaluar el peso de la carga que ingreso.
8		*Solicita el recibo correspondiente por la disposición final de los residuos sólidos.
9		*Informa la ejecución del servicio, así como fecha en que la realizo.



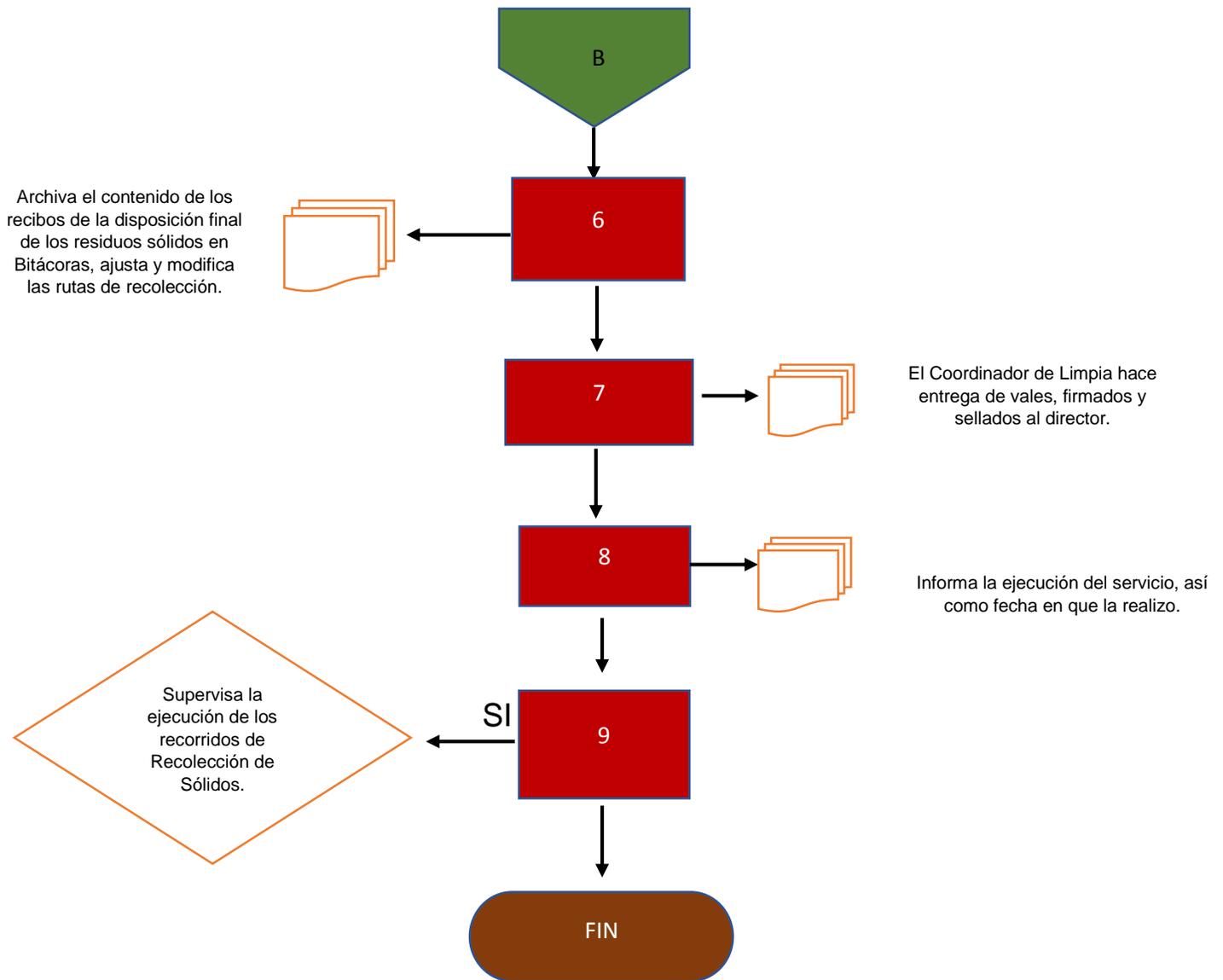
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**PROCEDIMIENTO:  
SERVICIO DE  
RECOLECCIÓN DE  
RESIDUOS SÓLIDOS  
(CONTENEDORES).**





“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”





**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

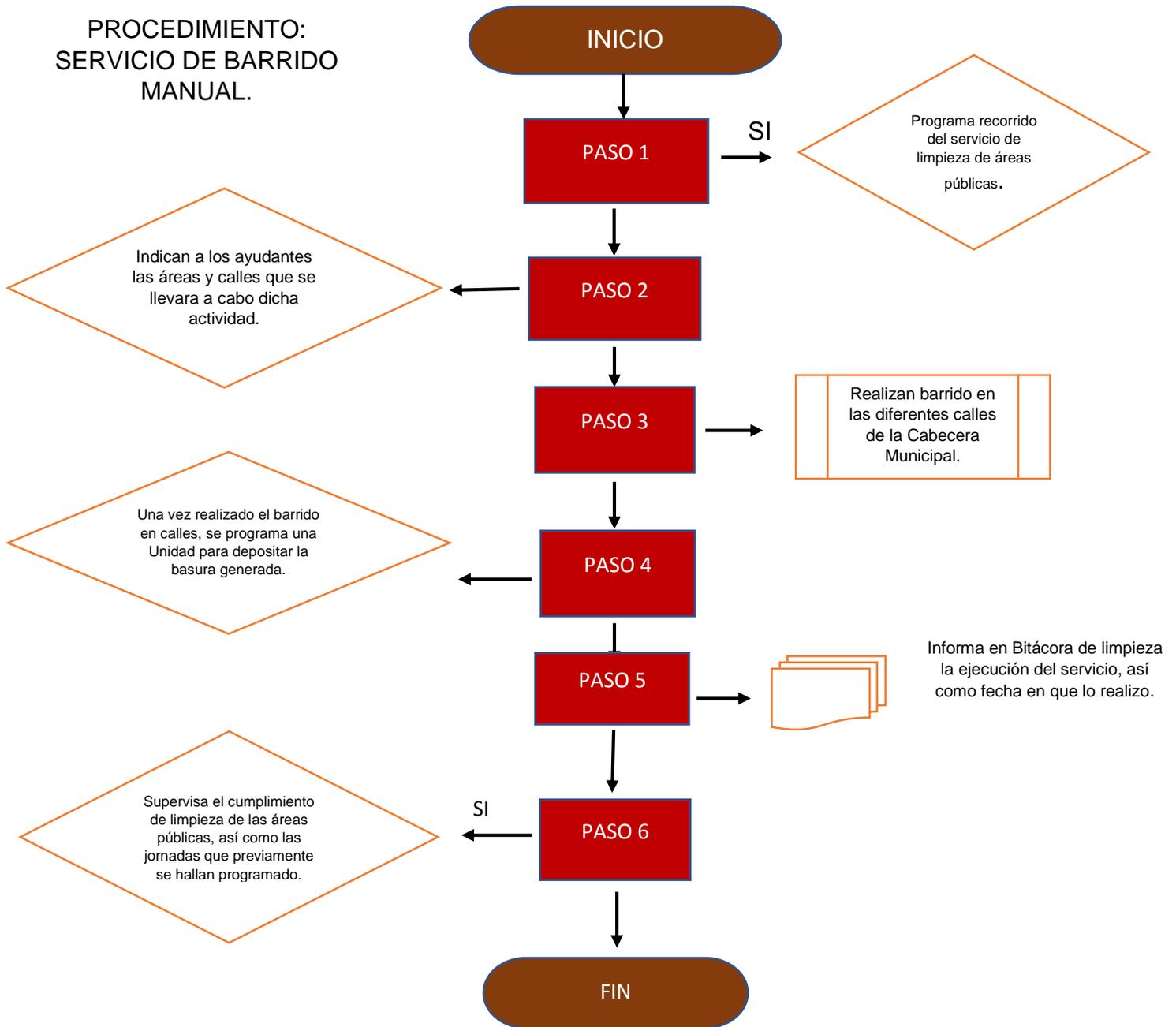
## PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE BARRIDO MANUAL

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/ PUESTO	Actividad
1	Director	Planeación de actividades, supervisión y evaluar el desempeño de las actividades, implementación de actividades y programas y elaborar reglamentos, normas y manuales.
2	Secretaria	Recibe oficios y turnos donde se requiera el servicio de la Coordinación de Limpia, Archiva el contenido de los recibos de la disposición final de los residuos sólidos en Bitácoras, ajusta y modifica las rutas de recolección.
3	Coordinadores de Limpia.	*Indica a los ayudantes las áreas y calles que se llevara a cabo dicha actividad.
		*Supervisa el cumplimiento de limpieza de las áreas públicas, así como las jornadas que previamente se hallan programado.
5	Barrenderos.	*Realizan barrido en las diferentes calles de la Cabecera Municipal según el recorrido previamente establecido.
		*Una vez realizado el barrido en calles, se programa una Unidad para depositar la basura generada.
		*Informa en Bitácora de limpieza la ejecución del servicio, así como fecha en que lo realizo.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**PROCEDIMIENTO:  
SERVICIO DE BARRIDO  
MANUAL.**





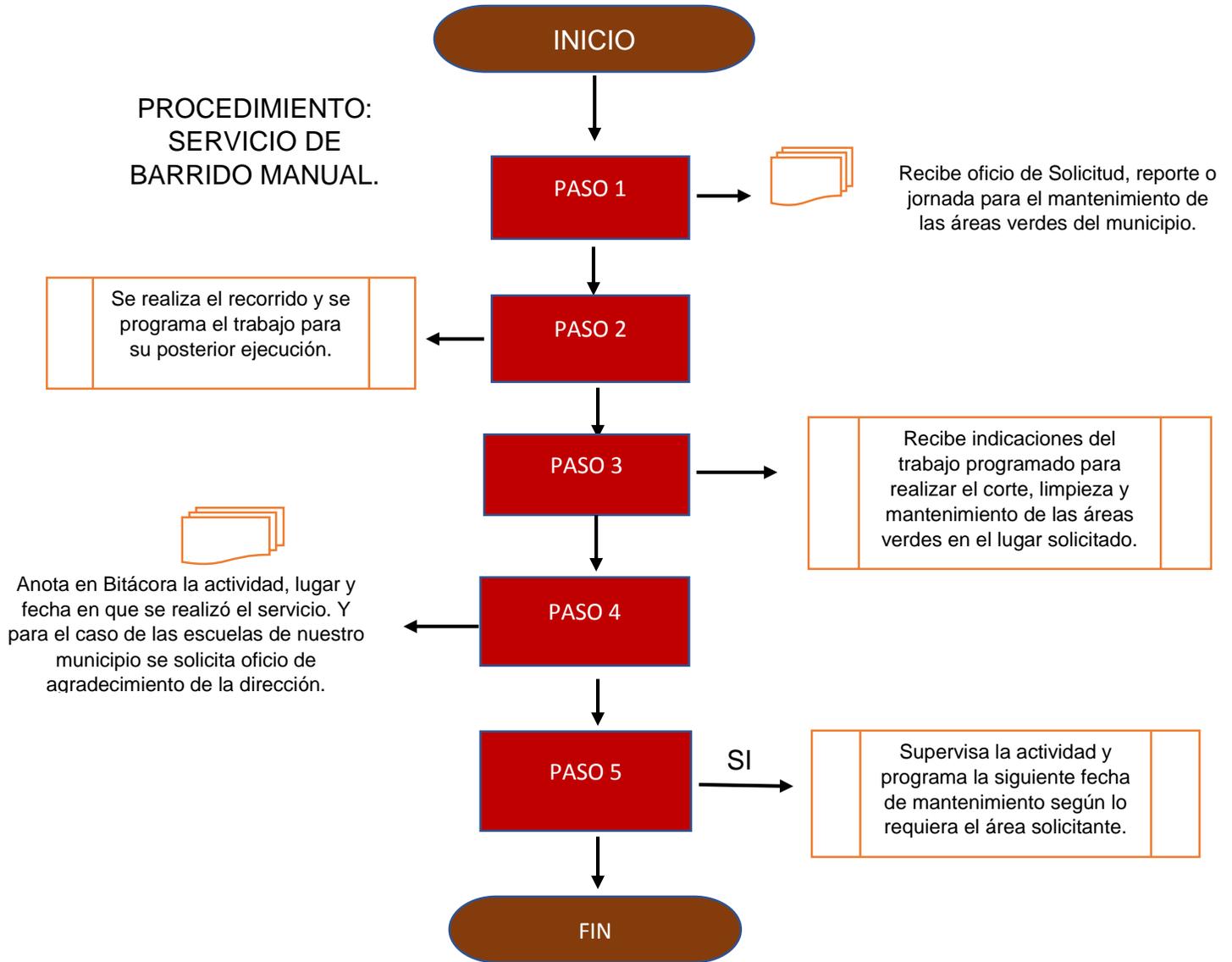
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

### PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES

No	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES/ PUESTO	DE	ACTIVIDAD
1	Director		Planeación de actividades, supervisión y evaluar el desempeño de las actividades, implementación de actividades y programas y elaborar reglamentos, normas y manuales.
			Supervisa la actividad y programa la siguiente fecha de mantenimiento según lo requiera el área solicitante.
2	Secretaria		Recibe oficio de Solicitud, reporte o jornada para el mantenimiento de las áreas verdes del municipio.
3	Coordinador		Se realiza el recorrido, programa el trabajo para su posterior ejecución y ejecuta
4	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.
5	Personal de Parques y Jardines		Anota en Bitácora la actividad, lugar y fecha en que se realizó el servicio. Y para el caso de las escuelas de nuestro municipio se solicita oficio de agradecimiento de la dirección.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”





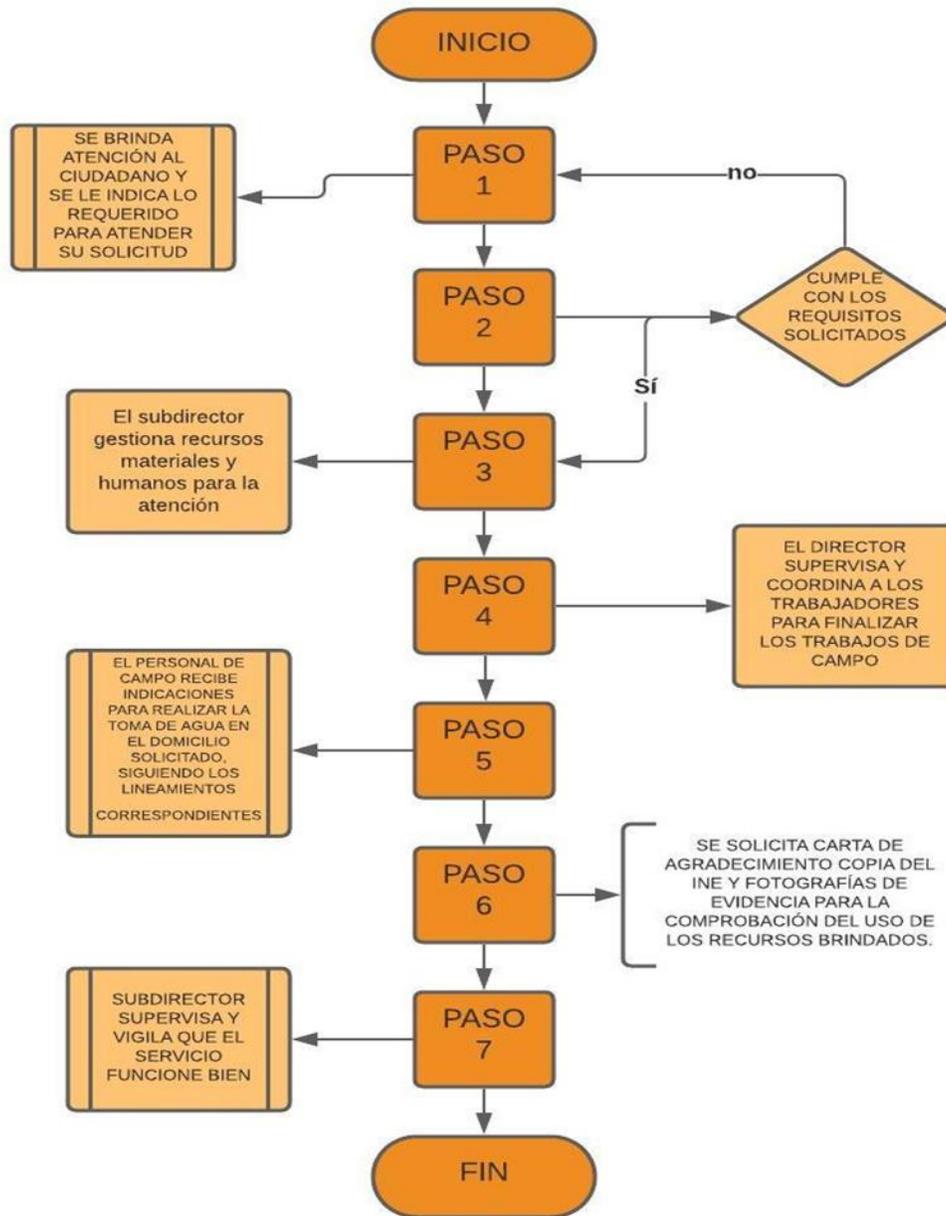
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## PROCEDIMIENTO: SERVICIO CONEXIÓN DE TOMAS DE AGUA POTABLE

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		FORMATO 1 DE 4
No	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
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	Supervisa y vigila el manejo, administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación de los recursos que conforman el patrimonio de la Coordinación, se realice conforme a las disposiciones aplicables.
5	Encargado de área	El personal de campo recibe instrucciones del Coordinador y realiza la tarea solicitada, va con el equipo y la maquinaria necesaria para que se realice la toma de agua, siempre con la supervisión y aprobación del Coordinador
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.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”





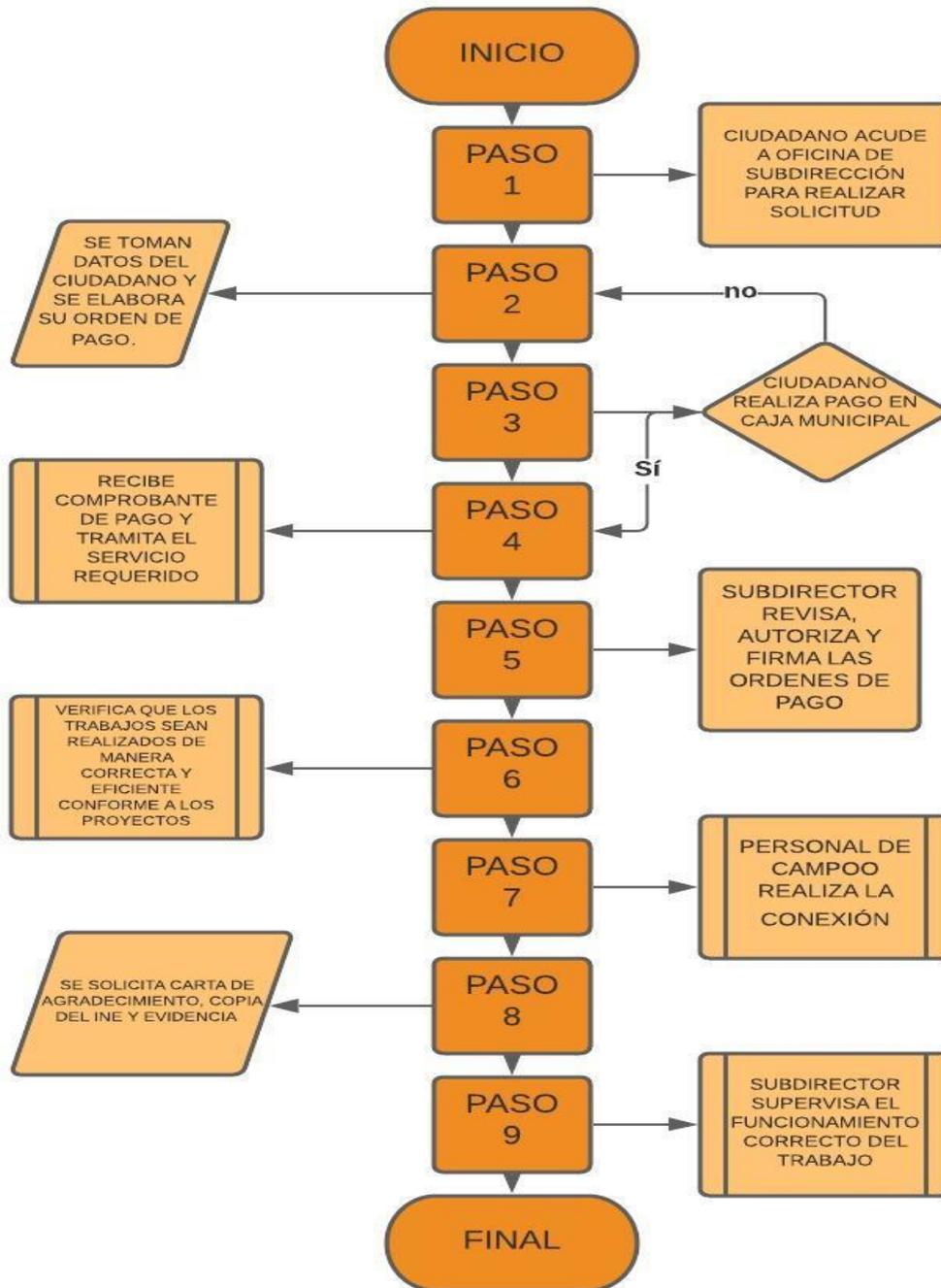
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE CONEXIONES DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		FORMATO 2 DE 4
No	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Realiza 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 sus dudas aclaraciones y necesidades, registrando los datos del ciudadano, solicitud, dirección y referencias de donde se vaya a realizar la conexión de drenaje y/o alcantarillado Tomando los datos del ciudadano, Nombre y Dirección del solicitante y dándole los requisitos que se necesitan para seguir el proceso y levantar el trámite de la orden de pago.
3	Ciudadano	El usuario va y realiza el pago correspondiente en la caja municipal.
4	Secretaria	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 del 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 Coordinación de agua potable, drenaje y alcantarillado les asigne.
8	Secretaria	Solicita copia de INE y fotografías de evidencia, para la comprobación del buen uso de los recursos brindados, y del servicio realizado.
9	Coordinador	Supervisa que el servicio proporcionado funcione bien.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

### CONEXIONES DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO





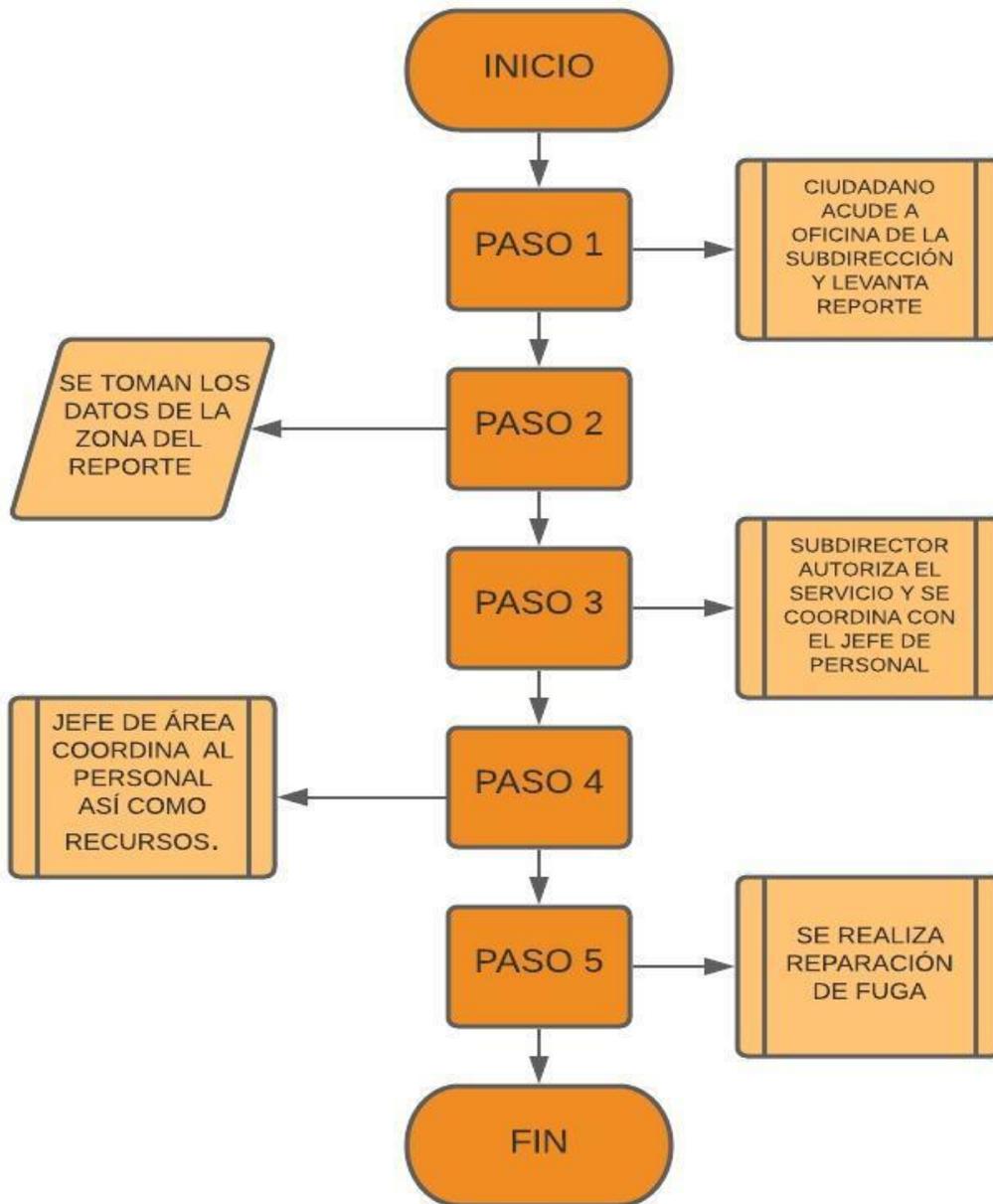
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE REPARACION DE FUGAS		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		FORMATO 3 DE 4
No	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Se presenta en las instalaciones de la oficina de la Coordinación 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 Coordinador el reporte para que él, se coordine con los fontaneros para que realicen las reparaciones de fugas
4	Encargado de área	Se encarga de coordinar y supervisar a los fontaneros de manera continua en las actividades que Coordinación de Agua Potable les asigne los, verifica que los trabajos sean realizados de manera concreta y eficiente conforme a los proyectos.
5	Fontaneros/personal de campo	Se encarga de realizar las reparaciones de fugas de agua que comprenda la vía pública.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**SERVICIO DE REPARACION DE FUGAS**





**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

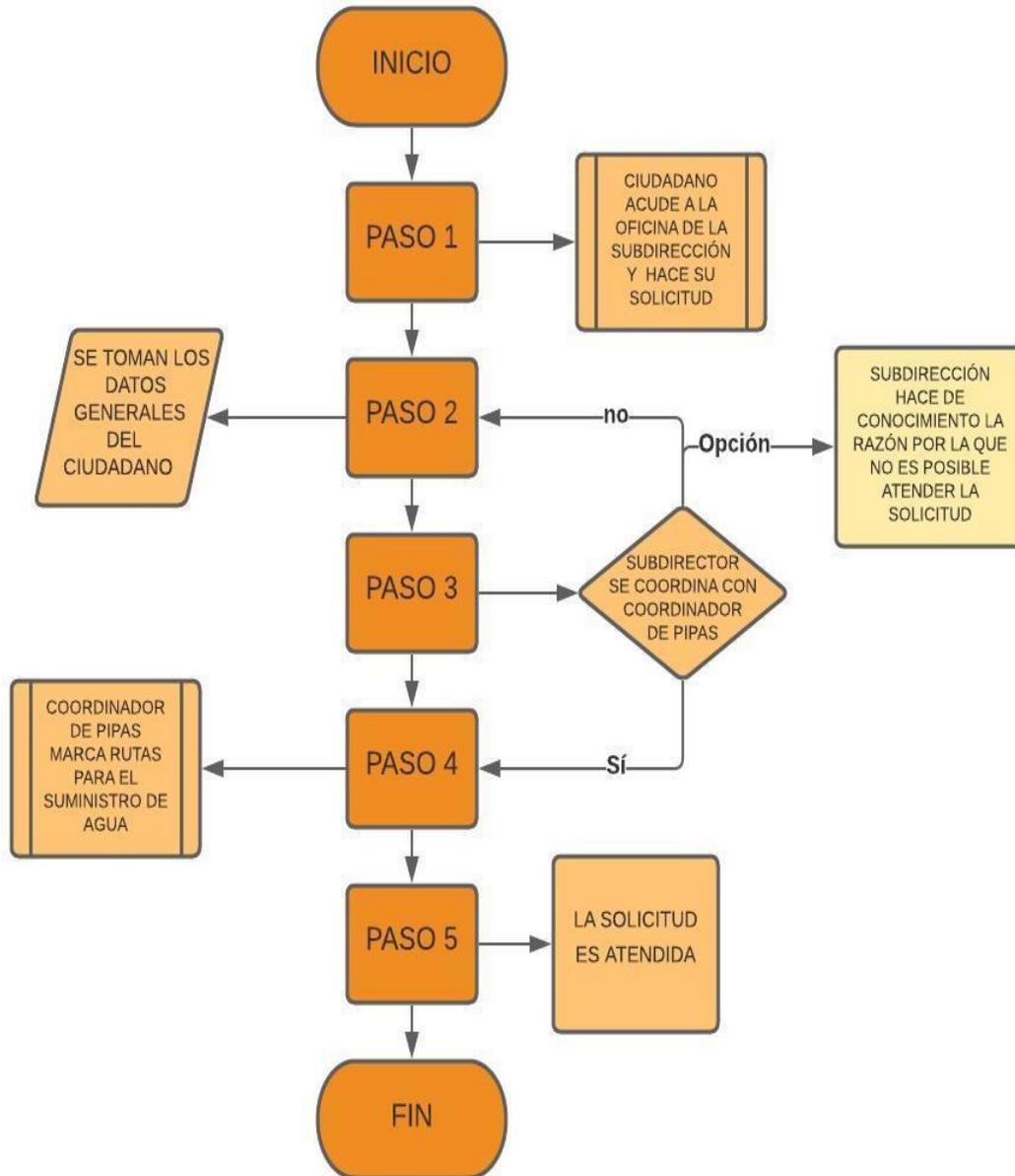
**PROCEDIMIENTO**  
**SERVICIO DE AGUA POR MEDIO DE PIPAS:**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		FORMATO 4 DE 4
No	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Acude a las Instalaciones de la Subdirección de agua potable, reporta la fuga o la escasez 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, se da seguimiento, se pasa el reporte al subdirector.
3	Subdirector	Analiza y da una pronta solución dando seguimiento e indicaciones al coordinador de pipas, para el suministro del agua potable
4	Coordinador de Pipas	Coordina las rutas de los operadores de cada una de las pipas, para que sea suministrado el vital líquido en tiempo y forma.
5	Operadores de Pipas	Recibe las indicaciones del coordinador para realizar el suministro de agua.



“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## SERVICIO DE AGUA POR MEDIO DE PIPAS





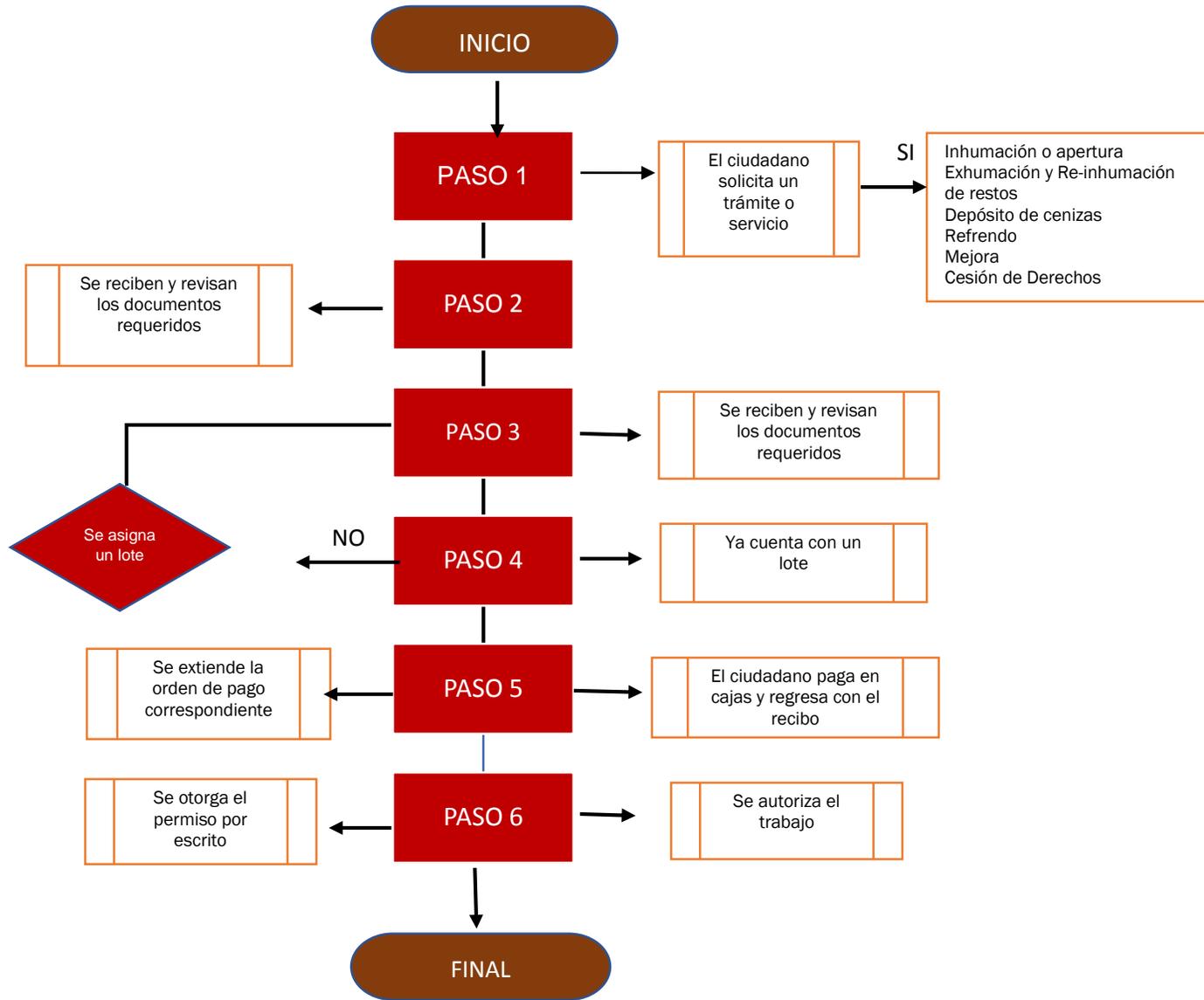
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

**PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE PANTEON MUNICIPAL DE XONACATLÁN**

No.	DESCRIPCIONES DE ACTIVIDADES / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita: Un trámite o servicio correspondiente a panteones (Apertura o inhumación, exhumación y Re-inhumación, Mejora, Refrendo, Cesión de Derechos)
2	Coordinadora de panteones	Solicita: Los documentos necesarios (certificado de defunción, certificado de lote , identificación, actas, fotografías , etc.)
3	Secretaria	Hace la anotación en el registro de defunciones y en la libreta, abre el expediente, realiza los escritos de permisos, da de alta los pagos de refrendo en el sistema.
4	Coordinadora de panteones	Extiende la orden de pago correspondiente y otorga el permiso o la autorización de trabajo
5	Encargados de panteón	Reciben copia de permisos, anotan en la libreta, asignan el lote, verifican las medidas del lote y supervisan el trabajo.



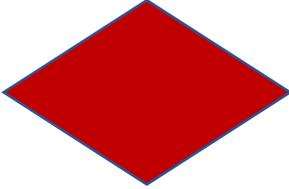
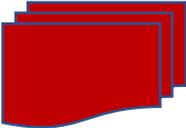
“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”





“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## SIMBOLOGÍA

	<p><b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.</p>
	<p><b>Operación:</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.</p>
	<p><b>Decisión:</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, Identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p><b>Conector de subprocesos:</b> Indica una actividad dentro de otra.</p>
	<p><b>Colección de Documentos:</b> Indica el archivo de documentos.</p>



**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## **VALIDACIÓN**

**Lic. Alfredo González González**

Presidente Municipal Constitucional de Xonacatlán

**Lic. Azael Pimentel Allende**

Secretario del H. Ayuntamiento de Xonacatlán

**Ing. Brandon Kiev Bonifacio Moreno**

Director de Servicios Públicos del H. Ayuntamiento de Xonacatlán.



**SERVICIO Y  
BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## **RESPONSABLE DE SU REVISIÓN**

**MATRO: ARTURO TREJO GALICIA**  
DIRECTOR DE PLANEACIÓN





**SERVICIO Y BIENESTAR**  
XONACATLÁN 2022 - 2024

“2022: Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”

## **DIRECTORIO**

### **ING. BRANDON KIEV BONIFACIO MORENO**

DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

### **C. SANDIVEL MIRAMÓN ADRIAN, GIOVANNA MONSERRAT GARCIA COCTECON**

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

### **ING. ARMANDO GRANADOS BALDERAS**

COORDINADOR DE ALUMBRADO PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

### **C. JORGE JIMENEZ REYES**

COORDINADOR DE LIMPIA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

### **C.LUCIANO RODRIGO DURAN DUARTE**

COORDINADOR DE PARQUES Y JARDINES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

### **C. DIONICIO BONIFACIO PORTILLO**

COORDINADOR AGUA, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

### **MARIA GUADALUPE GUTIERREZ GALICIA**

COORDINADORA DE PANTEONES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE XONACATLÁN.

**TELEFONO: 7192860272**