



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PERIÓDICO OFICIAL

GACETA DEL GOBIERNO MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE COCOTITLÁN, EDO. DE MÉXICO.

Dirección: Av. Salto del Agua S/N. Barrio Techichilco, C. P. 56680

Fecha: Cocotitlán, Edo. de México **29 de Junio del 2022.**

Año: 1 Volumen: 1 Número 10.

Acuerdo por el cual se aprueban y se autoriza la Publicación de los **“Manuales de Organización, Procedimientos y Reglamentos Internos de las diferentes áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Cocotitlán”**.

SUMARIO:

Ayuntamiento Constitucional 2022-2024

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 31 fracción XXXVI, 91 fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal; 115 fracción 11 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y lo demás dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Código Financiero del Estado de México y Municipios, Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y su Reglamento, así como el Bando Municipal vigente;

CONSIDERANDO

Que en la Vigésima Séptima Sesión de Cabildo Ordinario en su modalidad Abierta, en su punto de Acuerdo No. 6, de fecha veintinueve de junio del año dos mil veintidós, se tuvo a bien aprobar los **“Manuales de Organización, Procedimientos y Reglamentos Internos de las diferentes áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Cocotitlán”**.

Número de Ejemplares Impresos: 4.



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MUNICIPALES

MAYO DE 2022



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”



© H. Ayuntamiento Constitucional Cocotitlán 2022- 2024

Servicios Municipales

Av. Salto del Agua s/n Palacio Municipal,
Cocotitlán, estado de México. CP. 56680

Teléfono: 598 206 03

Correo electrónico: serviciosmunicipales@gobiernodecocotitlan2022-2024.com.mx

Servicios Municipales

Mayo 2022

Impreso y hecho en Cocotitlán, estado de México.



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

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

ÍNDICE

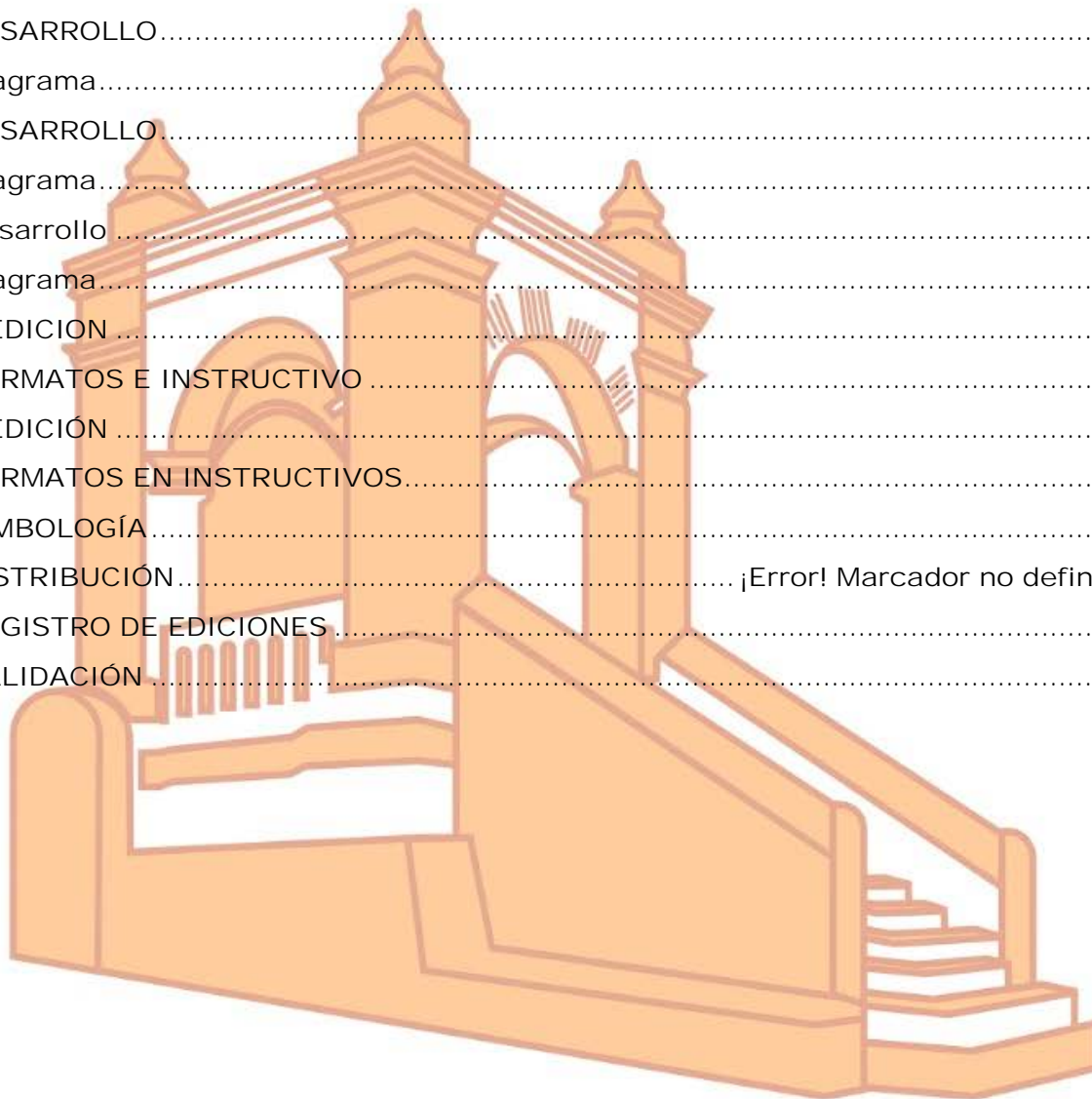
PRESENTACIÓN.....	6
MISION.....	¡Error! Marcador no definido.
VISION	7
VALORES	7
OBJETIVO GENERAL	8
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	9
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	10
PROCEDIMIENTOS:.....	11
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	11
PROCEDIMIENTO 1: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS.....	12
OBJETIVO	12
ALCANCE	12
REFERENCIAS.....	12
RESPONSABILIDADES	13
DEFINICIONES	13
Servicios Generales:	13
Recolección de Residuos Sólidos Urbanos:.....	13
PROCEDIMIENTO 2: SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.....	20
DEFINICIONES	21
PROCEDIMIENTO 3: SERVICIO POSTAL.....	26
DEFINICIONES	27
Carta.....	27
Paquete.....	27
INSUMOS.....	27
PROCEDIMIENTO 4: SERVICIO DE PANTEONES	31
DEFINICIONES	32
PROCEDIMIENTO 5: SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS.....	40
DEFINICIONES	41



INSUMOS.....	41
RESULTADOS.....	41

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS.....	41
POLITICAS	41
DESARROLLO.....	42
Diagrama.....	43
DESARROLLO.....	44
Diagrama.....	45
Desarrollo.....	46
Diagrama.....	47
MEDICION	48
FORMATOS E INSTRUCTIVO	49
MEDICIÓN	52
FORMATOS EN INSTRUCTIVOS.....	52
SIMBOLOGÍA.....	52
DISTRIBUCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
REGISTRO DE EDICIONES	54
VALIDACIÓN.....	55





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer institucional y está considerado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control; en este Manual de Procedimientos, se identifican y dan a conocer las funciones, que corresponde realizar a la Dirección; cuyo propósito es ser una herramienta de consulta diaria para facilitar el conocimiento y desempeño de actividades de los servidores públicos, al permitir tener una mayor certidumbre en el desarrollo de sus actividades y la adecuada coordinación entre las áreas, delimitando sus responsabilidades.

Para el logro de sus fines se pretende que con la aplicación del presente manual, se optimicen recursos, se eficiente las labores relativas a selección e inducción del personal de nuevo ingreso, esto así como para establecer procesos de simplificación y modernización administrativa, cumpliendo con la máxima diligencia en el servicio que le sea confiado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la población.

Teniendo presente como objetivo general principal, satisfacer las necesidades básicas de la comunidad, de manera uniforme y continua, en todos los servicios generales que se otorgan, implementando acciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MISIÓN

Dar atención a las necesidades colectivas de la ciudadanía, como un gobierno solidario incidiendo de manera directa y simultánea en los factores que propician el rezago en amplios sectores de la población, desarrollando un municipio progresista, promoviendo, fortaleciendo y potencializando el desarrollo económico local, procurando una sociedad protegida, garantizando el acceso a la seguridad en todos sus niveles, mediante la eficiente prestación de servicios públicos y la implementación de planes y programas transversales, la adopción de prácticas modernizadoras e innovadoras y ocupando eficientemente los recursos financieros disponibles, que propicien el integral municipal para generar impactos positivos en la población.

VISION

Convertirse en un Gobierno de Resultados, comprometido, incluyente, transparente y cercano a la gente, generando una administración pública municipal eficaz y flexible capaz de desenvolverse en un entorno económicas recesivo, demandante y profundamente dinámico, que mida sus alcances mediante la percepción inmediata y tangible de mejoras por parte de la ciudadanía.

VALORES

Eficiencia: Trabajar bajo un modelo de mejora continua y permanente, con evaluaciones periódicas que nos permitan optimizar todos los recursos y orientarlos hacia el mejoramiento del servicio municipal.

Equidad: Actuar de manera imparcial para brindar servicios a quien realmente los necesita.

Responsabilidad: Cumplir de manera coherente con nuestras actividades: para ofrecer mejores servicios públicos municipales.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

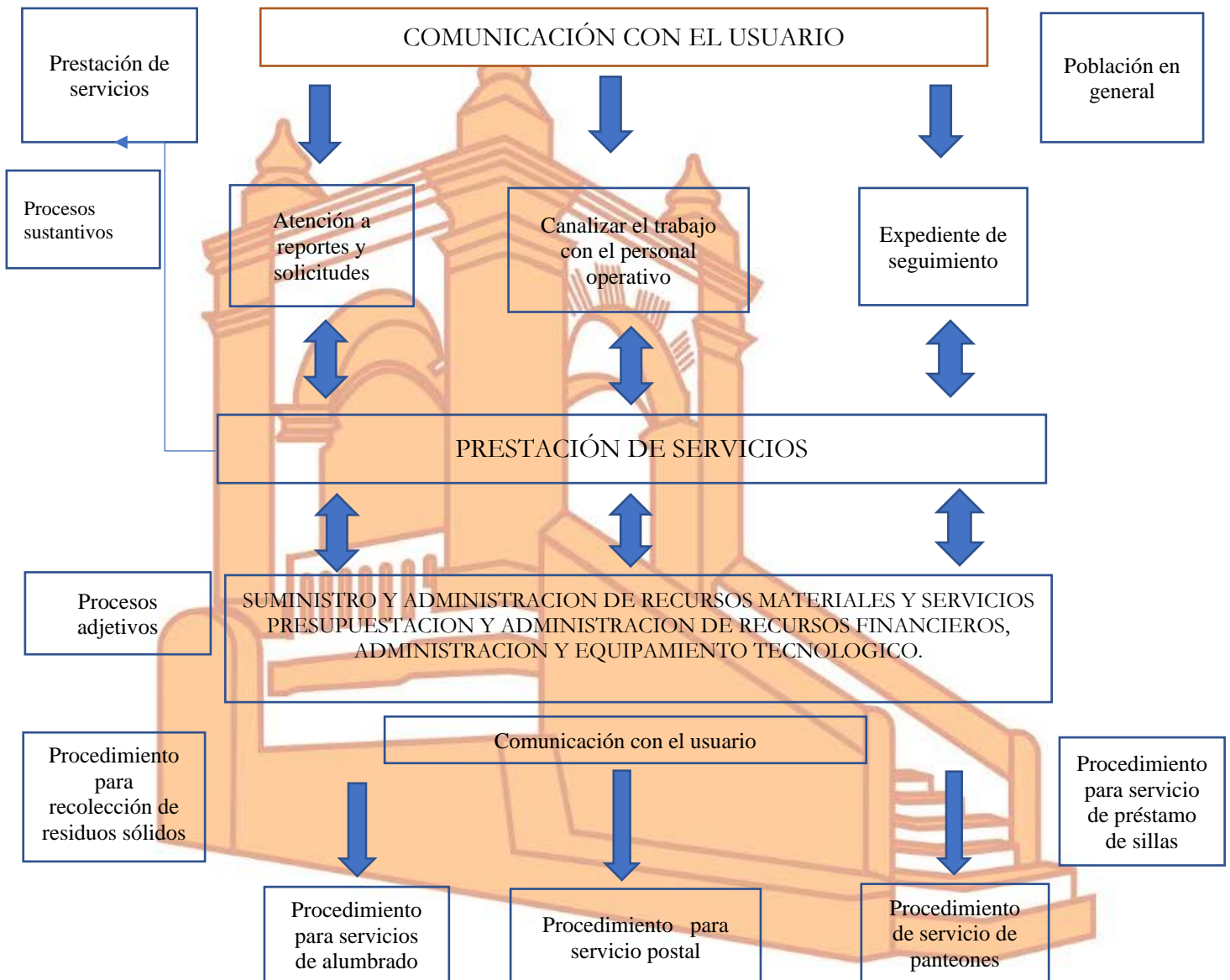
OBJETIVO GENERAL

Como dirección corresponde a los servidores públicos, de la unidad administrativa de Servicios Municipales, incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas, para el otorgamiento de los servicios públicos municipales, Recolección de Residuos Sólidos, Alumbrado Público, Servicio Postal, Panteones y Préstamo de Sillas.

- Atención a solicitudes para prestación de servicios públicos, (Instituciones educativas, Instituciones religiosas, Asociaciones civiles, Comunidad en general).
- Recolección de residuos sólidos, basura doméstica (Rutas de Recolección).
- Supervisión general de operación y mantenimiento.
- Solicitud de materiales varios, materiales de aseo, refacciones y servicios por medio de requisiciones.
- Mantenimiento de alumbrado público municipal.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS:

Se realiza a través de siete rutas de recolección, repartidas a los choferes, vigilando que se lleven a cabo en todos los lugares programados de la Cabecera y Delegación, realizando una bitácora de rol de trabajos en la que firman los ciudadanos y posteriormente llevar al tiradero los residuos y fin del proceso.

2. PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO:

El ciudadano reporta la falla o falta de luminarias, se pasa el reporte a los electricistas, que acuden a la verificación y reparación del daño y con esto se da fin al proceso.

3. PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO POSTAL:

Es un sistema dedicado a transportar documentos escritos, así como paquetes de tamaño pequeño o mediano también conocido como correo o correspondencia, que el cartero entrega.

4. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE PANTEONES:

El particular que acude ante la administración a solicitar, permiso para inhumación, construcción y/o colocación de jardineras en el panteón, previo pago de los derechos y cumplimiento a las normas reglamentarias respectivas. Fin del procedimiento.

5. PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS:

El ciudadano acude para solicitar el préstamo, se le facilita un oficio de solicitud, y se entregan las sillas, el las lleva y las trae en el momento en que las desocupa y firma un oficio de agradecimiento. Fin del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PROCEDIMIENTOS:

- PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS:
- PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO:
- PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO POSTAL:
- PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE PANTEONES:
- PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS:

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	SERVICIOS MUNICIPALES Recolección de Residuos Sólidos Urbanos	Inicia su recorrido, como corresponda según las rutas trazadas.	BITACORA
2	SERVICIOS MUNICIPALES Servicio de Alumbrado Público	El reporte, se pasa al personal de alumbrado; los cuales realizan el levantamiento de materiales, la reparación o cambio de luminarias y entregan una bitácora de reparaciones.	BITACORA
3	SERVICIOS MUNICIPALES Servicio Postal	El cartero recibe la correspondencia, la separa y sale a entregar.	CONTROL DE REGISTRADOS
4	SERVICIOS MUNICIPALES Servicio de Panteones	El particular que acude ante la administración en solicitud del mismo y obtiene, previo pago de los derechos y cumplimiento de las formalidades establecidas en las normas reglamentarias respectivas.	PERMISO PARA INHUMAR, PERMISO PARA CONSTRUIR JARDINERA Y/O CRIPTA O CAPILLA Y PERMISO PARA COLOCAR LAPIDA
5	SERVICIOS MUNICIPALES Servicio de Préstamo de Sillas	Este se obtiene mediante un oficio de solicitud y agradecimiento, dirigido al presidente y este servicio no tiene costo. Solo se solicita al ciudadano traer su vehículo para para poder trasladarlas.	OFICIO DE SOLICITUD Y AGRADECIMIENTO

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PROCEDIMIENTO 1: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS.

OBJETIVO

Acopiar los mayores residuos sólidos urbanos, con el objetivo de evitar fauna nociva y focos de infección en los domicilios de la comunidad.

ALCANCE

Se realiza a través de siete rutas de recolección, repartidas a los choferes, vigilando que se lleven a cabo en todos los lugares programados de la Cabecera y Delegación, otorgando el servicio de forma gratuita, realizando una bitácora de rol de trabajos en la que firman los ciudadanos.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: **Artículo 115, Párrafo Segundo Fracción II.**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: **Artículos 112, 113 y 124.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: **Artículo 125, Fracciones II, III, V y VII; Artículo 126.**

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios: **Artículo 12, Fracción I.**

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

Todos los Reglamentos inherentes y aplicables al marco jurídico citado, **Reglamento del Ayuntamiento de Cocotitlán 2022-2024.**

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Acuerdo de Cabildo de fecha 02 de febrero de 2022, por la que se aprueba la estructura orgánica del H. Ayuntamiento, publicada en Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022.

RESPONSABILIDADES

El Director de Servicios Municipales, deberá: Revisar y firmar, la documentación que se genere en el área, así mismo la que se recibe, coordinar y verificar que se lleven a cabo los trabajos de servicios generales, tanto internos y externos del área que lo solicite, atención a la ciudadanía e instituciones públicas, para apoyos que brinda el municipio.

DEFINICIONES

Servicios Generales: Son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que genera el servicio que ofrece a los ciudadanos.

Recolección de Residuos Sólidos Urbanos: Es el retiro de basura doméstica, que genera la sociedad, misma que está compuesta por materia orgánica: Restos procedentes de la limpieza o preparación de alimentos; y materia inorgánica: Proviene de minerales y productos sintéticos, como los siguientes: metales, plástico, vidrio, cartón plastificado y telas sintéticas. Ambas no presentan riesgo para la salud humana ni el medio ambiente.

INSUMOS

Recolección de Residuos Sólidos Urbanos: Para recibir esta prestación, después de entregar sus residuos al personal de recolección, únicamente se solicita al ciudadano firmar la bitácora de recolección.

RESULTADOS:

Se evita la reproducción de fauna nociva y evitar infecciones

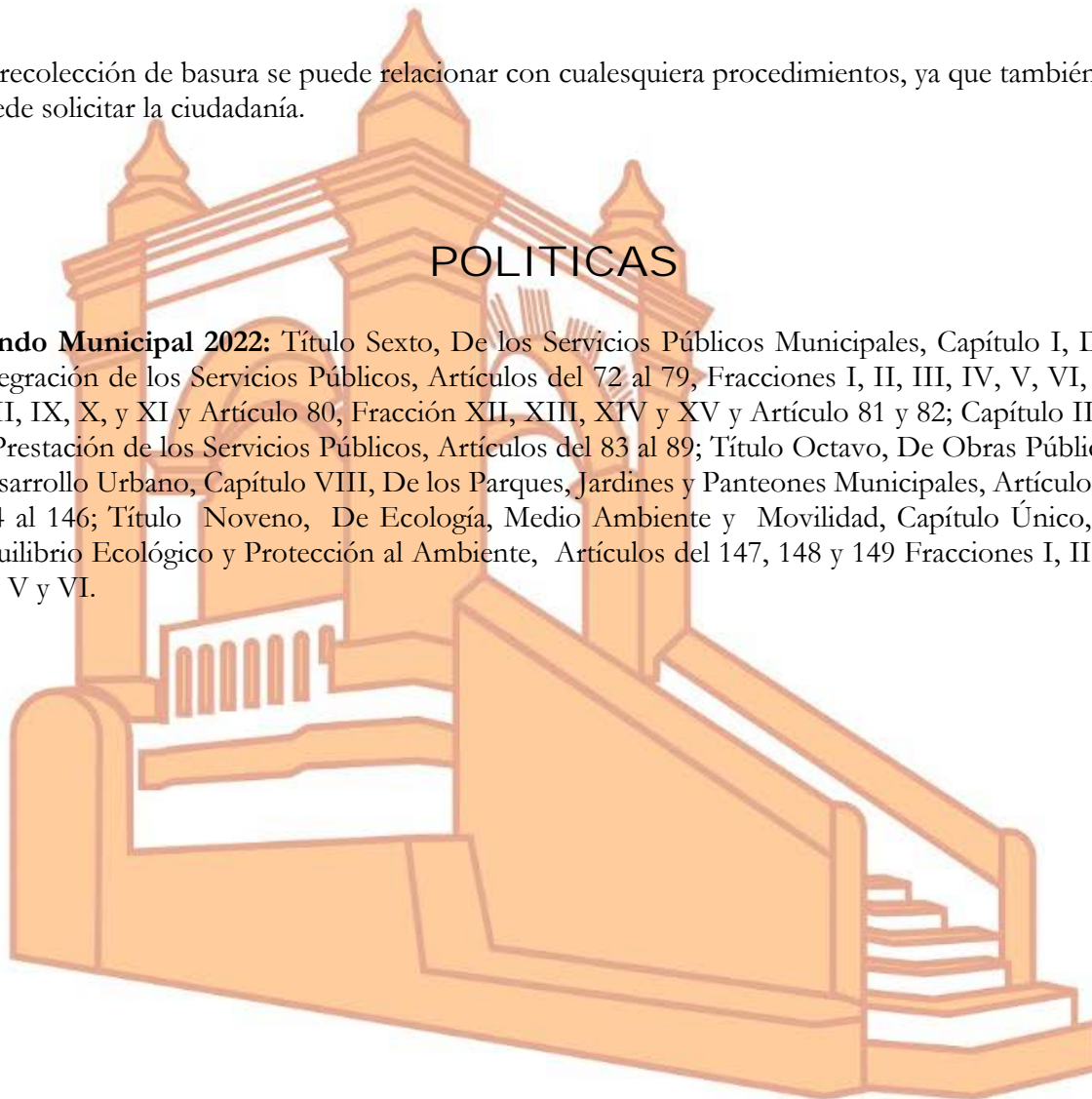
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

La recolección de basura se puede relacionar con cualesquiera procedimientos, ya que también lo puede solicitar la ciudadanía.

POLITICAS

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

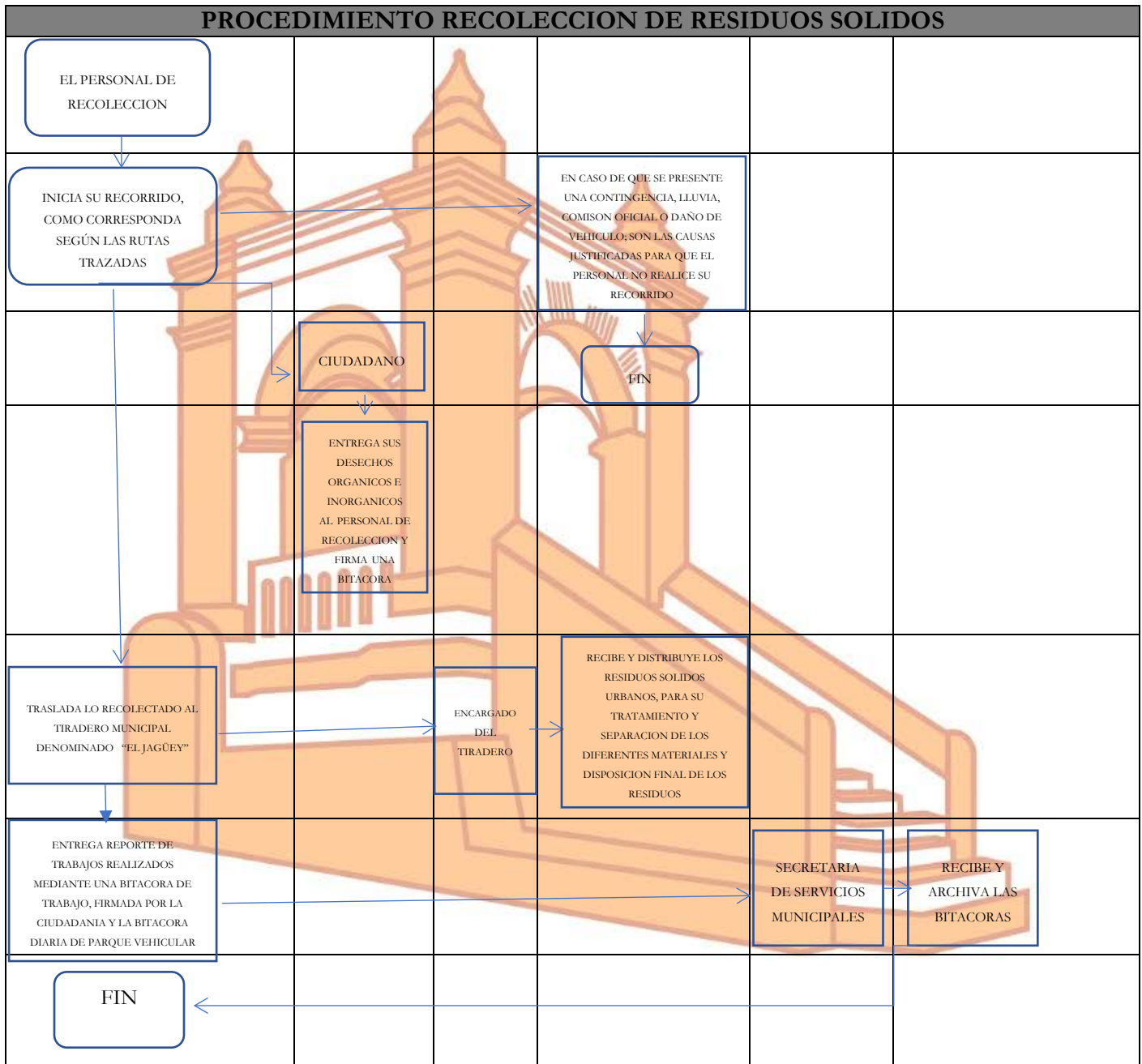
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS

Nº	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Servicios municipales personal de recolección	Inicia su recorrido, como corresponda según las rutas trazadas
2	Servicios municipales personal de recolección	En caso de que se presente una contingencia, lluvia, comisión oficial o daño de vehículo; son las causas justificadas para que el personal no realice su recorrido, y podría ser el fin del procedimiento.
3	Ciudadano	Entrega sus desechos orgánicos e inorgánicos (residuos domésticos) al personal de recolección y firma una bitácora.
4	Servicios Municipales personal de recolección	Traslada lo recolectado al tiradero municipal denominado “El Jagüey”.
5	Servicios Municipales encargado del tiradero municipal	Recibe y distribuye los residuos sólidos urbanos, para su tratamiento y separación de los diferentes materiales y disposición final de los residuos.
6	Servicios Municipales personal de recolección	Entrega reporte de trabajos realizados mediante una bitácora de trabajo, firmada por la ciudadanía.
7	Servicios Municipales Secretaria de Servicios municipales	Recibe y archiva las bitácoras. Fin del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DIAGRAMA



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICIÓN:

RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS

ACCIONES SUSTANTIVAS	UNIDAD DE MEDIDA RECORRIDOS	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
RUTA NARANJA	6	BITACORAS	LAS RUTAS SE REALIZAN TODOS LOS DIAS DE LA SEMANA BENEFICIANDO A TODA LA CABECERA MUNICIPAL Y LA DELEGACION.
RUTA AZUL	5	BITACORAS	
RUTA ROSA	4	BITACORAS	
RUTA MORADA	2	BITACORAS	
RUTA VERDE	4	BITACORAS	
RUTA AMARILLA	3	BITACORAS	
PUEBLO SAN ANDRES	5	BITACORAS	
SAN ANDRES RESTAURANTES	3	BITACORAS	
LA MAGUEYERA	1	BITACORAS	
TOTAL	33	RECORRIDOS	





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

BITACORA DE RECOLECCION DE BASURA H. AYUNTAMIENTO COCOTITLAN 2022-2024

FECHA	NOMBRE DE LA PERSONA	NOMBRE DE LA CALLE Y NUMERO	FIRMA
VEHICULO:			
NOMBRE DEL CHOFER	ARTURO JUAN SANDOVAL GALICIA		
	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES		
RUTA	NUMERO ECONOMICO DE LA UNIDAD		

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”




INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Bitácora de recolección de basura

Objetivo: Acopiar los mayores residuos sólidos urbanos, con el objetivo de evitar fauna nociva y focos de infección en los domicilios de la comunidad.

Distribución y Destinatario: población

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha:	Día/ mes/ año
2	Datos del ciudadano	Nombre completo, domicilio y firma.
3	Datos del chofer y de la unidad	Nombre completo del chofer, marca de la unidad, numero de placas, o número económico.
4	Datos del director.	Nombre completo del director.

SIMBOLOGIA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca los conceptos del procedimiento
	Descripción del procedimiento y quien se encarga.
	Línea de flujo



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PROCEDIMIENTO 2: SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

OBJETIVO

Implementar acciones que lleguen hasta los lugares más lejanos para lograr mejores niveles de vida para los ciudadanos.

ALCANCE

Proporcionar servicios públicos que cumplan con las necesidades de la población.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: **Artículo 115, Párrafo Segundo Fracción II.**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: **Artículos 112, 113 y 124.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: **Artículo 125, Fracciones II, III, V y VII; Artículo 126.**

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios: **Artículo 12, Fracción I.**

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

Todos los Reglamentos inherentes y aplicables al marco jurídico citado, **Reglamento del Ayuntamiento de Cocotitlán 2022-2024.**

RESPONSABILIDADES

El Director de Servicios Municipales, deberá: Revisar la documentación que se genere en el área, así mismo la que se recibe, coordinar y verificar que se lleven a cabo los trabajos de servicios generales, tanto internos y externos del área que lo solicite, atención a la ciudadanía e instituciones públicas, para apoyos que brinda el municipio.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DEFINICIONES

Alumbrado Público: Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques y demás espacios de libre circulación, a cargo del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad.

Luminaria: Es un utensilio que cumple la función de distribuir, transformar y propagar la luz a través de una o varias lámparas.

INSUMOS

Alumbrado Público: Este servicio se otorga a través de reportes que hace la ciudadanía, para solicitar la reparación de luminarias en su calle o colonia.

RESULTADOS

Proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

El alumbrado público se puede relacionar con cualesquiera de los procedimientos, ya que también lo puede solicitar la ciudadanía.

POLITICAS

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

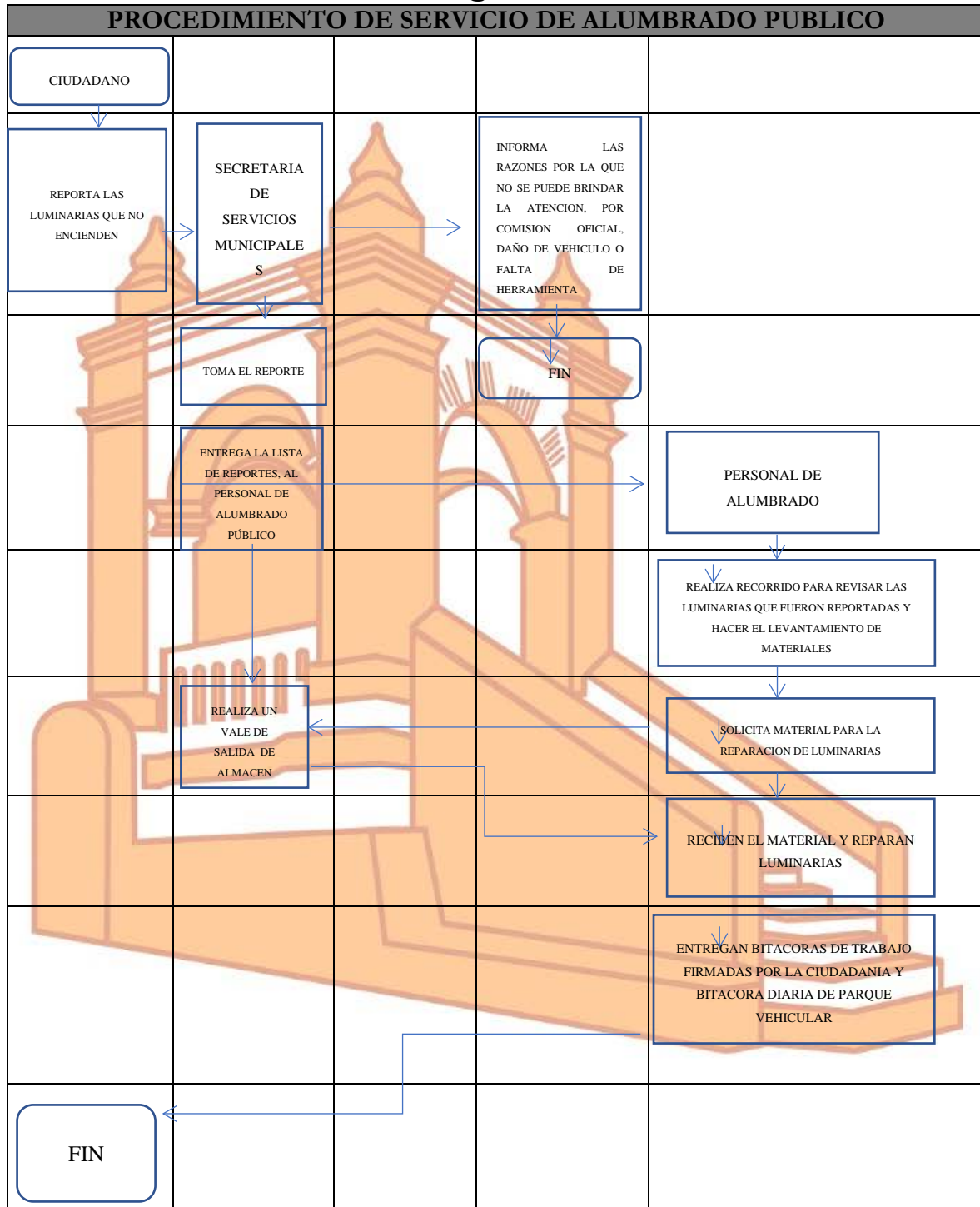
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO
Nº	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Ciudadano	Reporta las luminarias que no encienden.
2	Servicios municipales Secretaria de la unidad administrativa	Anota el reporte
3	Servicios municipales Secretaria de la unidad administrativa	Informa las razones por las que no se puede brindar la atención, por comisión oficial, daño de vehículo o falta de materiales
4	Servicios municipales Secretaria de la unidad administrativa	Entrega la lista de reportes, al personal de alumbrado público.
5	Servicios Municipales Personal de alumbrado público	Realiza recorrido, para revisar las luminarias que fueron reportadas y hace el levantamiento de materiales.
6	Servicios Municipales personal de alumbrado público	Solicita material, para la reparación de las luminarias.
7	Servicios Municipales Secretaria de la unidad administrativa	Realiza un vale de salida de almacén, por el material requerido.
8	Servicios Municipales personal de alumbrado público	Recibe el material y reparan luminarias.
9	Servicios Municipales personal de alumbrado público	Entrega reporte de trabajos realizados mediante una bitácora de trabajo firmada por los ciudadanos.
10	Servicios Municipales Secretaria de la unidad administrativa	Recibe y archiva las bitácoras. Fin del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Diagrama





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICION

ALUMBRADO PUBLICO

ACCIONES SUSTANTIVAS	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
COLOCACION	BITACORA DE TRABAJOS Y FOTOGRAFIAS	LOS TRABAJOS SE REALIZAN CONFORME A LA BITACORA DE SOLICITUDES
SOLICITUDES	OFICIOS RECIBIDOS	
REPORTES	CONTROL DE REPORTES	
TOTAL	3 SERVICIOS	

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

TRABAJOS REALIZADOS POR EL PERSONAL DE ALUMBRADO PUBLICO				
FECHA	QUIEN SOLICITA	DIRECCION	TRABAJO REALIZADO	FIRMA DE CONFORMIDAD
	REALIZO TRABAJO			Vo. Bo.
				C. ARTURO JUAN SANDOVAL GALICIA
				DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”


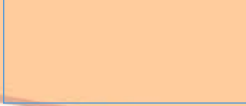

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Bitácora de trabajos realizados por el personal de alumbrado público.

Objetivo: Implementar acciones que lleguen hasta los lugares más lejanos para lograr mejores niveles de vida para los ciudadanos.

Distribución y Destinatario: Población

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha:	Día/ mes/ año
2	Datos del ciudadano que reporta	Nombre completo y domicilio.
3	Datos del trabajo que es necesario realizar	Cambio de luminaria, colocación de brazo y/o abrazadera, colocación de cable, revisión en general.
4	Datos del electricista	Nombre completo y firma.
5	Datos del director	Nombre completo, firma y sello.

SIMBOLOGIA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca los conceptos del procedimiento
	Descripción del procedimiento y quien se encarga.
	Línea de flujo

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PROCEDIMIENTO 3: SERVICIO POSTAL

OBJETIVO

Mantener comunicada a la población ofreciendo servicios de correspondencia, mensajería y paquetería accesibles confiables y de calidad, con la misión de ser factor de inclusión de la población, facilitador de la actividad económica y garante de las comunicaciones interpersonales

ALCANCE

Se realiza a través de transportar documentos escritos, así como paquetes de tamaño pequeño o mediano, son “envíos postales”, que se transportan por tierra, mar o aire, pagando las tarifas dependiendo de la duración de la entrega y el peso,

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: **Artículo 115, Párrafo Segundo Fracción II.**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: **Artículos 112, 113 y 124.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: **Artículo 125, Fracciones II, III, V y VII; Artículo 126.**

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios: **Artículo 12, Fracción I.**

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

Todos los Reglamentos inherentes y aplicables al marco jurídico citado, **Reglamento del Ayuntamiento de Cocotitlán 2022-2024.,**

Acuerdo de Cabildo de fecha 02 de febrero de 2022, por la que se aprueba la estructura orgánica del H. Ayuntamiento, publicada en Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

RESPONSABILIDADES

El Director de Servicios Municipales, deberá: Revisar la documentación que se genere en el área, así mismo la que se recibe, coordinar y verificar que se lleven a cabo los trabajos de servicios generales, tanto internos y externos del área que lo solicite, atención a la ciudadanía e instituciones públicas, para apoyos que brinda el municipio.

DEFINICIONES

Carta: es un documento que se redacta, con la intención de comunicar un hecho en particular de manera clara y precisa.

Paquete: El servicio público que tiene por objeto el transporte de la correspondencia oficial y privada.

INSUMOS

Servicio Postal: Como tal no hay requisitos, solo en el caso de correspondencia registrada se solicita el INE, únicamente para tomar el número de credencial.

RESULTADOS

Mantener a la ciudadanía en comunicación.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Información sobre el servicio, las consultas o solicitud de servicio, la retroalimentación al ciudadano, incluyendo la atención de reclamaciones o quejas.

POLITICAS

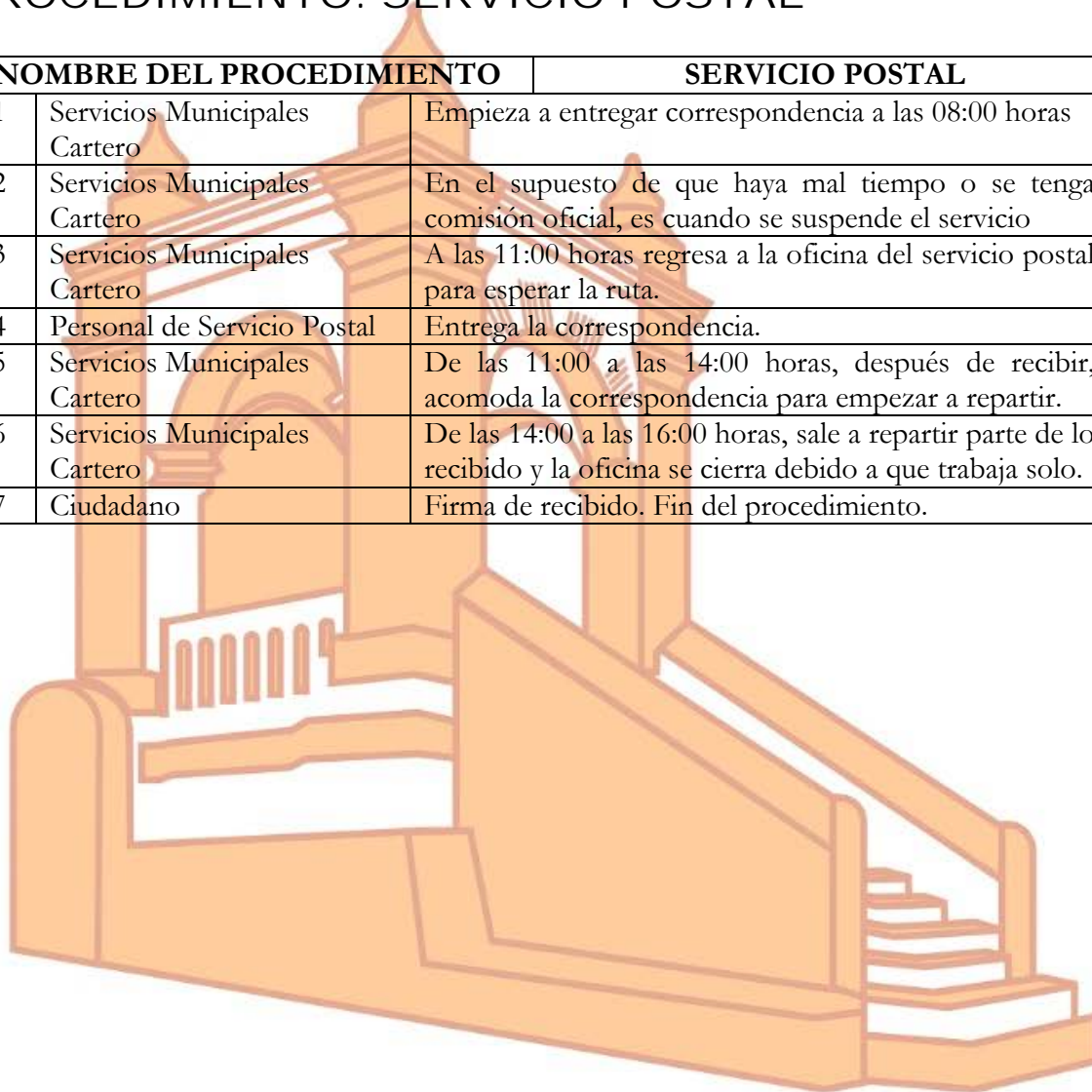
Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DESARROLLO

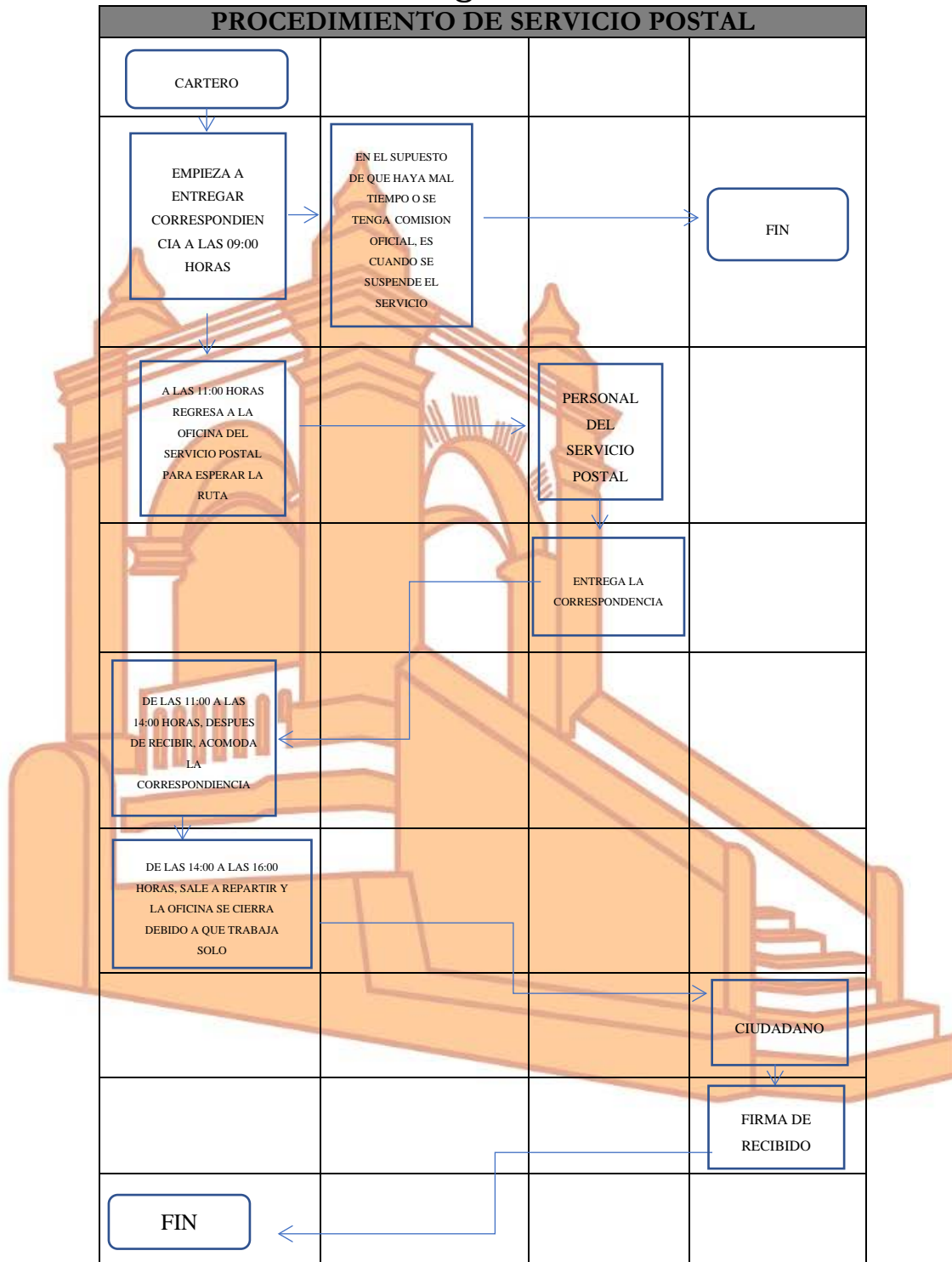
PROCEDIMIENTO: SERVICIO POSTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SERVICIO POSTAL
1	Servicios Municipales Cartero	Empieza a entregar correspondencia a las 08:00 horas
2	Servicios Municipales Cartero	En el supuesto de que haya mal tiempo o se tenga comisión oficial, es cuando se suspende el servicio
3	Servicios Municipales Cartero	A las 11:00 horas regresa a la oficina del servicio postal para esperar la ruta.
4	Personal de Servicio Postal	Entrega la correspondencia.
5	Servicios Municipales Cartero	De las 11:00 a las 14:00 horas, después de recibir, acomoda la correspondencia para empezar a repartir.
6	Servicios Municipales Cartero	De las 14:00 a las 16:00 horas, sale a repartir parte de lo recibido y la oficina se cierra debido a que trabaja solo.
7	Ciudadano	Firma de recibido. Fin del procedimiento.



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Diagrama



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICION

SERVICIO POSTAL


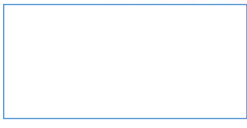

ACCIONES SUSTANTIVAS	OBSERVACIONES
ENTREGAR CORRESPONDENCIA	APOYO POR REQUERIMIENTO DE CORREOS DE MEXICO

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Número de guía.		
N/A		
N/A		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
N/A	N/A	N/A

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca los conceptos del procedimiento
	Descripción del procedimiento y quien se encarga.
	Línea de flujo

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PROCEDIMIENTO 4: SERVICIO DE PANTEONES

OBJETIVO

Un derecho al uso de una porción del terreno afectado como cementerio, a fin de realizar en él la inhumación y exhumación de cadáveres, así como la conservación de los restos humanos de sus deudos.

ALCANCE

El particular que acude ante la administración en solicitud del mismo y obtiene, previo pago de los derechos y cumplimiento de las formalidades establecidas en las normas reglamentarias respectivas.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: **Artículo 115, Párrafo Segundo Fracción II.**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: **Artículos 112, 113 y 124.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: **Artículo 125, Fracciones II, III, V y VII; Artículo 126.**

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios: **Artículo 12, Fracción I.**

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

Todos los Reglamentos inherentes y aplicables al marco jurídico citado, **Reglamento del Ayuntamiento de Cocotitlán 2022-2024.**

Acuerdo de Cabildo de fecha 02 de febrero de 2022, por la que se aprueba la estructura orgánica del H. Ayuntamiento, publicada en Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

RESPONSABILIDADES

El Director de Servicios Municipales, deberá: Revisar la documentación que se genere en el área, así mismo la que se recibe, coordinar y verificar que se lleven a cabo los trabajos de servicios generales, tanto internos y externos del área que lo solicite, atención a la ciudadanía e instituciones públicas, para apoyos que brinda el municipio.

DEFINICIONES

Inhumación: Es el acto de dar sepultura a los restos humanos

Exhumación: Es el acto de excavar un cuerpo que se encontraba enterrado, en cumplimiento a las circunstancias en las cuales se tolera o se necesita la exhumación, de acuerdo a los lineamientos que marca la ley.

INSUMOS

Servicio de Panteones: Para recibir este servicio es necesario cumplir las normas que marca el registro civil para poder obtener la orden de inhumación, que es el documento que autoriza la inhumación o exhumación.

RESULTADOS

Evitar caer en responsabilidad judicial, al realizar una inhumación o exhumación clandestina.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Se relaciona con el procedimiento de registro civil debido a que para otorgar un lugar en el panteón es necesaria la orden de inhumación.

POLITICAS

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

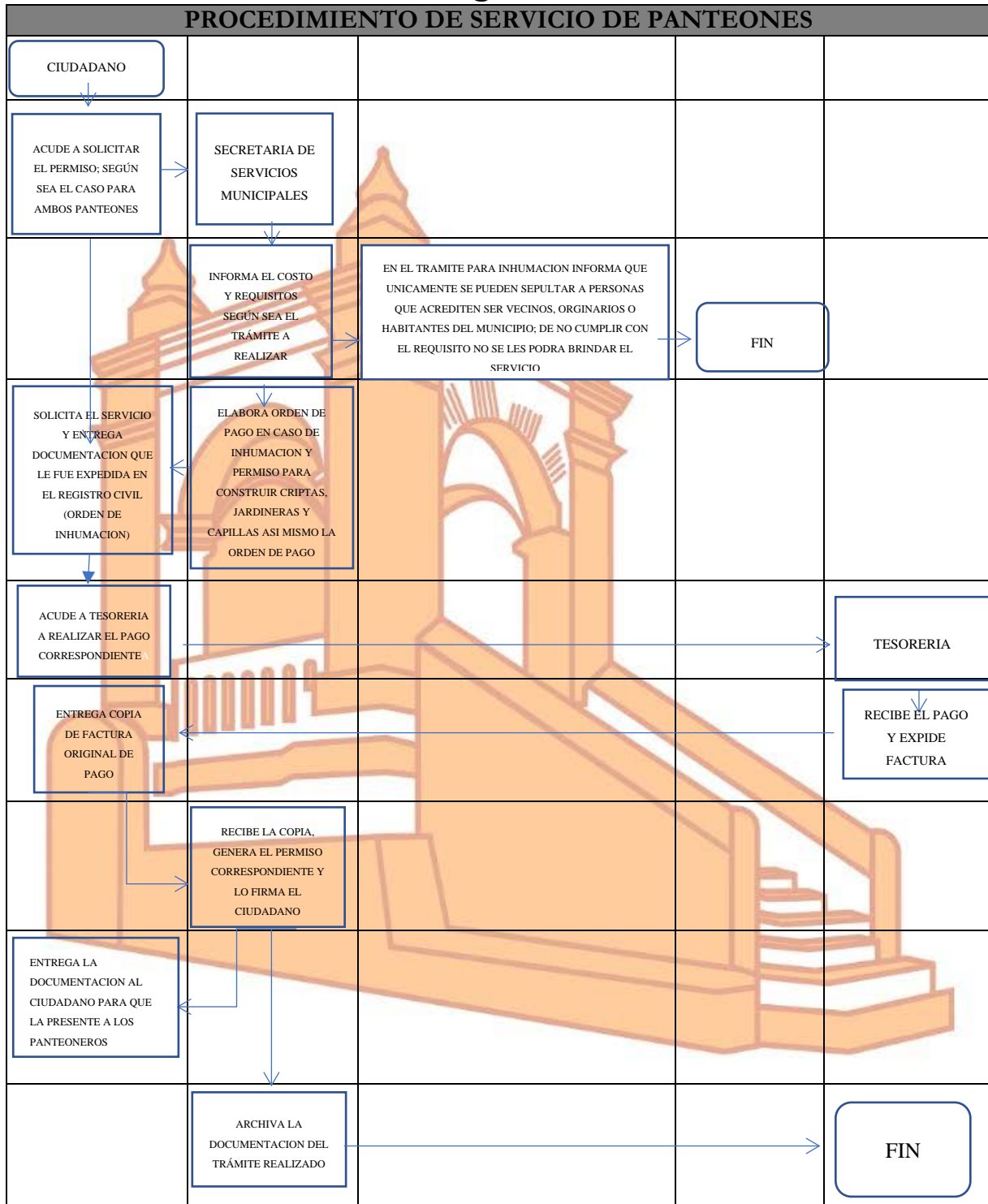
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE PANTEONES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SERVICIO DE PANTEONES (PERMISOS DE INHUMACION, CONSTRUCCION DE JARDINERAS, CAPILLAS Y COLOCACION DE LAPIDAS)
1	Ciudadano	Acude a solicitar el permiso; según sea el caso para ambos panteones.
2	Secretaría de servicios municipales	Informa el costo y requisitos.
3	Secretaría de servicios municipales	Informa que únicamente se pueden inhumar, personas que acrediten ser vecinos, originarios o habitantes del municipio; de no cumplir el requisito no se les podrá brindar el servicio.
4	Ciudadano	Solicita el servicio y entrega documentación que le fue expedida en registro civil (orden de inhumación)
5	Secretaría de servicios municipales	Elabora orden de pago en caso de inhumación permiso para construir jardineras, capillas y colocación de lapidas así mismo la orden de pago.
6	Ciudadano	Acude a tesorería a realizar el pago correspondiente.
7	Tesorería	Recibe el pago y expide factura.
8	Ciudadano	Entrega copia de factura original de pago.
9	Secretaría de servicios municipales	Recibe la copia y genera el permiso correspondiente y lo firma el ciudadano.
10	Secretaría de servicios municipales	Entrega la documentación al ciudadano para que la presente a los panteoneros.
11	Secretaría de servicios municipales	Archiva la documentación del trámite realizado.
12	Fin	

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Diagrama

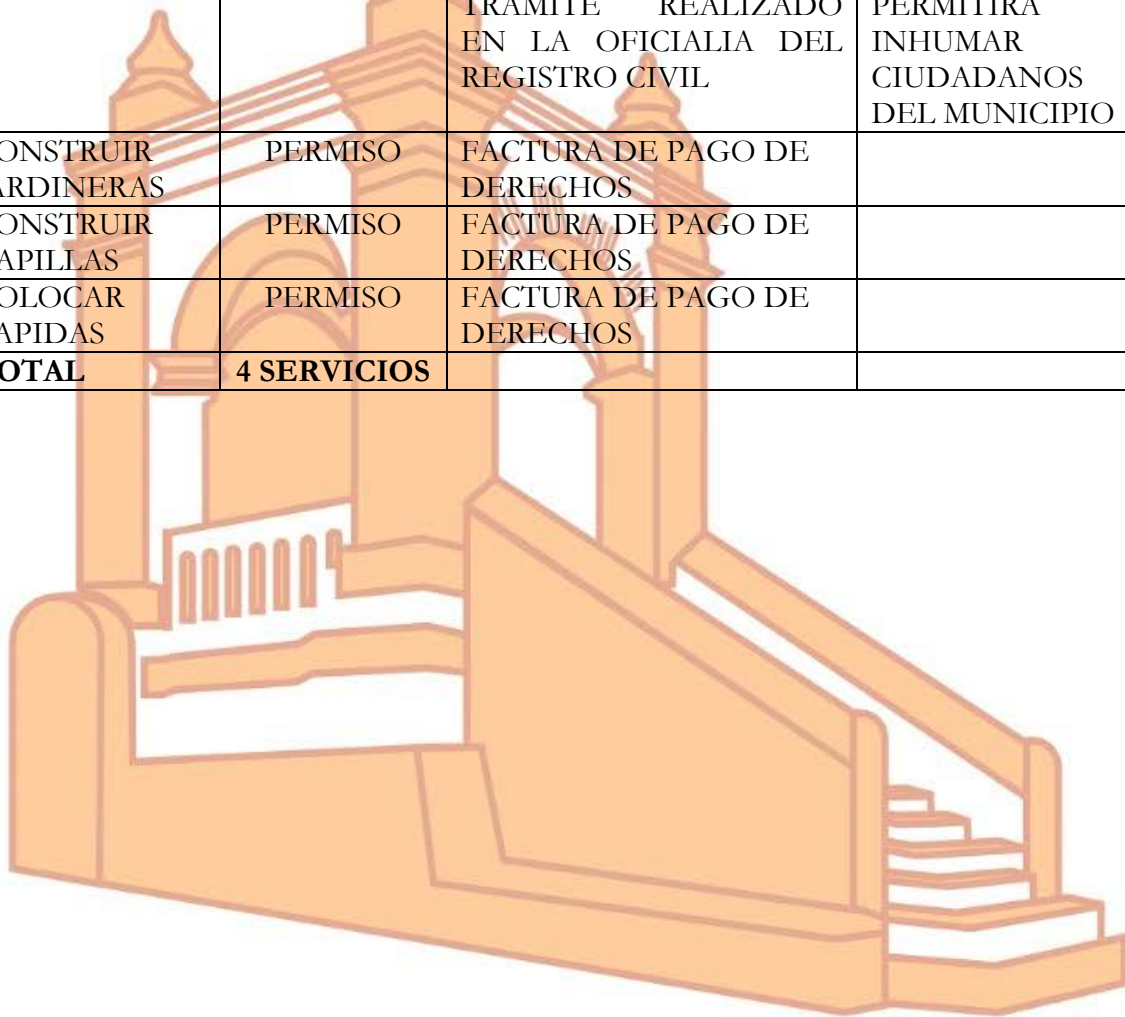


“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICION

SERVICIO DE PANTEON

ACCIONES SUSTANTIVAS	UNIDAD DE MEDIDA	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
INHUMACION	SERVICIO	DOCUMENTACION DEL TRAMITE REALIZADO EN LA OFICIALIA DEL REGISTRO CIVIL	SOLO SE PERMITIRA A CIUDADANOS DEL MUNICIPIO
CONSTRUIR JARDINERAS	PERMISO	FACTURA DE PAGO DE DERECHOS	
CONSTRUIR CAPILLAS	PERMISO	FACTURA DE PAGO DE DERECHOS	
COLOCAR LAPIDAS	PERMISO	FACTURA DE PAGO DE DERECHOS	
TOTAL	4 SERVICIOS		





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”
FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FOLIO

Fecha:

“PERMISO DE INHUMACION”

PANTEON DE COCOTITLAN

DATOS DEL FINADO

Nombre del finado (a): _____

Dirección: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Fecha de defunción: _____

Fecha de inhumación: _____

DATOS DEL FAMILIAR RESPONSABLE DEL TRAMITE

Nombre: _____

Dirección: _____

Parentesco: _____

Número de teléfono: _____

AL FIRMAR LA PRESENTE SOLICITUD ME COMPROMETO A:

- ❖ ACATAR LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS QUE SON DE 1.20 MTS. DE ANCHO X 2.40 MTS. DE LARGO, DEJANDO 50 CM, PARA PASO ENTRE TUMBA Y TUMBA.
- ❖ CAVAR LA FOSA ASIGNADA RESPETANDO LAS TUMBAS ALEDAÑAS.
- ❖ AL TERMINO DEL SEPELIO DEJAR LIMPIA EL AREA, DEPOSITANDO LA BASURA Y EL ESCOMBRO EN LOS LUGARES ASIGNADOS.
- ❖ REALIZAR LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES EN EL REGISTRO CIVIL, EN UN PLAZO MAXIMO DE 48 HORAS NATURALES, POSTERIORES A LA FIRMA DE LA PRESENTE SOLICITUD.
- ❖ DEPOSITAR EL PAGO DE DERECHOS EN LA TESORERIA MUNICIPAL.
- ❖ RESPETARE LAS NORMATIVIDADES EMITIDAS POR LA COMISION DE PANTEONES Y REGLAMENTOS ESTABLECIDOS; ASI MISMO LO ESTIPULADO EN EL BANDO MUNICIPAL DE POLICIA Y GOBIERNO, CAPITULO III, FRACCIONES DEL 109 AL 117 Y POR LA DIRECCION DE SERVICIOS MUNICIPALES A CARGO DEL C. ARTURO JUAN SANDOVAL GALICIA.

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.” FOLIO
Fecha

“PERMISO PARA CONSTRUCCION DE JARDINERA”

Panteón: PANTEON DE COCOTITLAN

Nombre del finado (a): _____

Fecha de Defunción: _____

DATOS DEL FAMILIAR Y/O SOLICITANTE

Nombre: _____

Dirección: _____

Parentesco: _____

Número de teléfono: _____

AL FIRMAR LA PRESENTE SOLICITUD ME COMPROMETO A:

- ❖ ACATAR LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS QUE SON DE 1.20 MTS. DE ANCHO X 2.40 MTS. DE LARGO, DEJANDO 50 CM, PARA PASO ENTRE TUMBA Y TUMBA.
- ❖ AL TERMINO DE LA CONSTRUCCION DE LA JARDINERA, DEJAR LIMPIA EL AREA, DEPOSITANDO LA BASURA Y EL ESCOMBRO EN LOS LUGARES ASIGNADOS.
- ❖ REALIZAR EL MANTENIMIENTO DE FORMA REGULAR AL ESPACIO QUE ME CORRESPONDE.
- ❖ DEPOSITAR EL PAGO DE DERECHOS EN LA TESORERIA MUNICIPAL.
- ❖ RESPETARE LAS NORMATIVIDADES EMITIDAS POR LA COMISION DE PANTEONES Y REGLAMENTOS ESTABLECIDOS; ASI MISMO LO ESTIPULADO EN EL BANDO MUNICIPAL DE POLICIA Y GOBIERNO, CAPITULO III, FRACCIONES DEL 109 AL 117 Y POR LA DIRECCION DE SERVICIOS MUNICIPALES A CARGO DEL C. ARTURO JUAN SANDOVAL GALICIA.

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

NOTA: SE HACE LA ACLARACION QUE, DE NO RESPETAR, LO ANTES MENCIONADO LA DIRECCION DE SERVICIOS MUNICIPALES TIENE LA FACULTAD DE REMOVER LA MENCIONADA JARDINERA SIN REEMBOLSO ALGUNO.



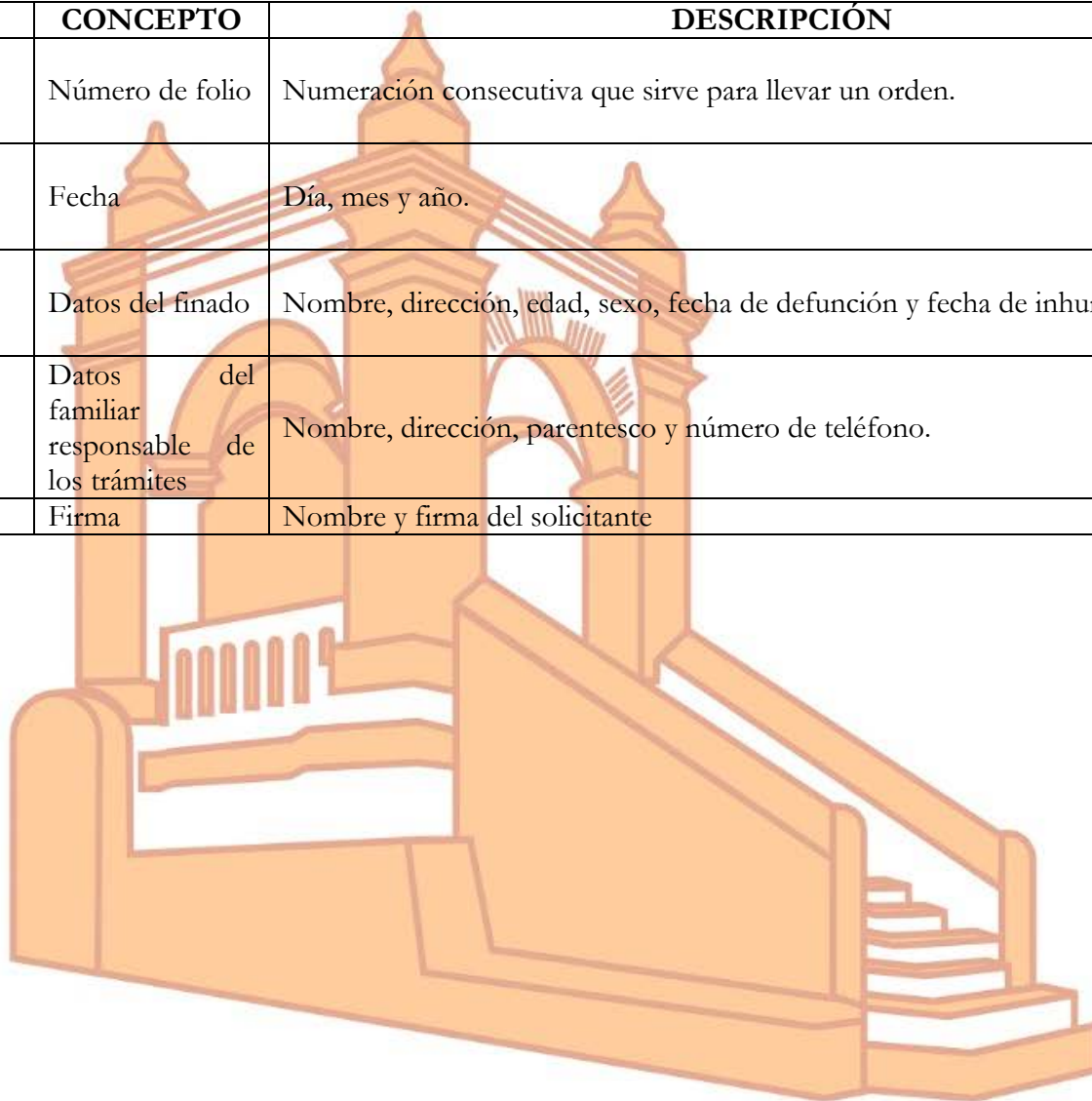
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Permiso de inhumación.

Objetivo: Un derecho al uso de una porción del terreno afectado como cementerio a fin de realizar en él la inhumación y exhumación de cadáveres, así como la conservación de los restos humanos de sus deudos.

Distribución y Destinatario: Población

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Número de folio	Numeración consecutiva que sirve para llevar un orden.
2	Fecha	Día, mes y año.
3	Datos del finado	Nombre, dirección, edad, sexo, fecha de defunción y fecha de inhumación.
4	Datos del familiar responsable de los trámites	Nombre, dirección, parentesco y número de teléfono.
5	Firma	Nombre y firma del solicitante



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”


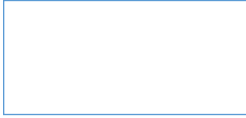

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Permiso para construir jardinera, colocación de lapida, criptas y capillas

Objetivo: Un derecho al uso de una porción del terreno afectado como cementerio a fin de realizar en él la inhumación y exhumación de cadáveres, así como la conservación de los restos humanos de sus deudos.

Distribución y Destinatario: Población

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Número de folio	Numeración consecutiva que sirve para llevar un orden.
2	Fecha	Día, mes y año.
3	Indicar en que panteón y el trabajo que se va a realizar	Panteón Cocotitlán, o San Andrés y jardinera, lapida, cripta o capilla.
4	Datos del finado	Nombre y fecha de defunción.
	Datos del familiar responsable de los trámites	Nombre, dirección, parentesco y número de teléfono.
5	Firma	Nombre y firma del solicitante

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca los conceptos del procedimiento
	Descripción del procedimiento y quien se encarga.
	Línea de flujo

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

PROCEDIMIENTO 5: SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS.

OBJETIVO

Ayudar a la economía de la comunidad.

ALCANCE

Se otorga el servicio de forma gratuita, por medio de un oficio de solicitud y agradecimiento.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: **Artículo 115, Párrafo Segundo Fracción II.**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: **Artículos 112, 113 y 124.**

Ley Orgánica Municipal del Estado de México: **Artículo 125, Fracciones II, III, V y VII; Artículo 126.**

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios: **Artículo 12, Fracción I.**

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

Todos los Reglamentos inherentes y aplicables al marco jurídico citado, **Reglamento del Ayuntamiento de Cocotitlán 2022-2024.,**

Acuerdo de Cabildo de fecha 02 de febrero de 2022, por la que se aprueba la estructura orgánica del H. Ayuntamiento, publicada en Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2022.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

RESPONSABILIDADES

El Director de Servicios Municipales, deberá: Revisar la documentación que se genere en el área, así mismo la que se recibe, coordinar y verificar que se lleven a cabo los trabajos de servicios generales, tanto internos y externos del área que lo solicite, atención a la ciudadanía e instituciones públicas, para apoyos que brinda el municipio.

DEFINICIONES

Préstamo de sillas: Es un mobiliario de bajo costo, con que cuenta el ayuntamiento.

Gratuito: Que no tiene precio.

INSUMOS

Préstamo de sillas: El ayuntamiento cuenta con este mobiliario y se otorga a la ciudadanía, instituciones religiosas y públicas, con la finalidad de apoyar la economía.

RESULTADOS

Apoyar a la economía de los ciudadanos.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

El préstamo de sillas, se puede relacionar con otros procedimientos, toda vez que las puede solicitar cualquier unidad administrativa.

POLITICAS

Bando Municipal 2022: Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Capítulo I, De la Integración de los Servicios Públicos, Artículos del 72 al 79, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, y XI y Artículo 80, Fracción XII, XIII, XIV y XV y Artículo 81 y 82; Capítulo II, De la Prestación de los Servicios Públicos, Artículos del 83 al 89; Título Octavo, De Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Capítulo VIII, De los Parques, Jardines y Panteones Municipales, Artículos del 134 al 146; Título Noveno, De Ecología, Medio Ambiente y Movilidad, Capítulo Único, Del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos del 147, 148 y 149 Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

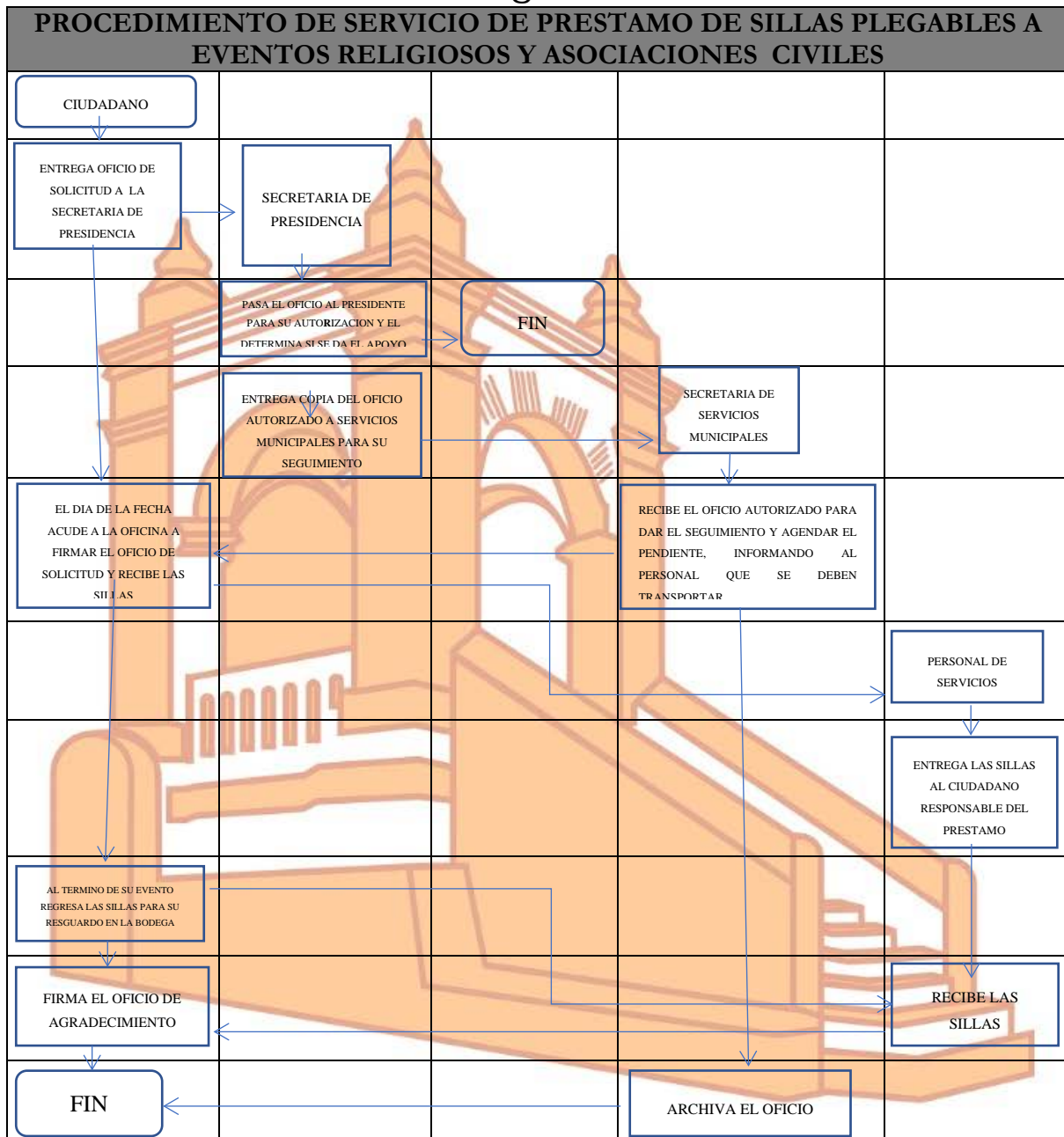
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: PRESTAMO DE SILLAS A EVENTOS RELIGIOSOS Y ASOCIACIONES CIVILES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS PLEGABLES A EVENTOS RELIGIOSOS Y ASOCIACIONES CIVILES
1	Ciudadano representante	Entrega oficio de solicitud a la secretaria de presidencia
2	Secretaria de presidencia	Pasa el oficio al presidente para su autorización, y el determina si se da el apoyo
3	Secretaria de presidencia	Entrega copia del oficio autorizado a servicios municipales para su seguimiento
4	Servicios Municipales, Secretaria de servicios municipales	Recibe el oficio autorizado para dar el seguimiento y agendar el pendiente, informando al personal que se deben transportar.
5	Ciudadano representante	El día de la fecha acude a la oficina a firmar el oficio de solicitud y recibe las sillas
6	Servicios Municipales, Personal de servicios	Entrega las sillas al ciudadano responsable del préstamo
7	Ciudadano representante	Al término del evento se recogen las sillas y se trasladan a la bodega para su resguardo.
8	Servicios Municipales, Personal de servicios	Recibe las sillas
9	Ciudadano representante	Firma el oficio de agradecimiento
10	Servicios Municipales, Secretaria de servicios municipales	Archiva el oficio. Fin del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Diagrama



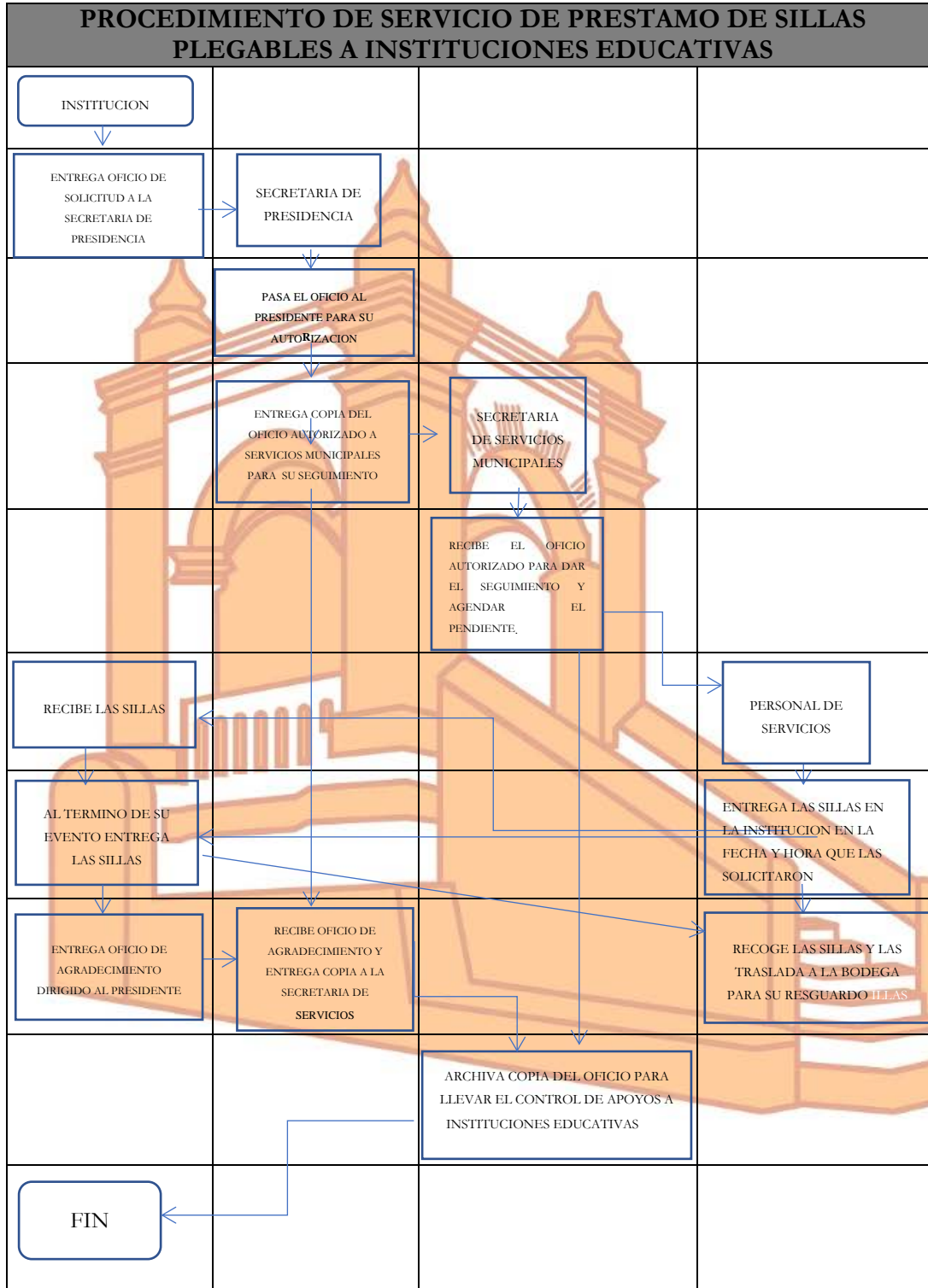
“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: PRESTAMO DE SILLAS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS PLEGABLES A INSTITUCIONES EDUCATIVAS
1	Institución	Entrega oficio de solicitud a la secretaria de presidencia
2	Secretaria de presidencia	Pasa el oficio al presidente para su autorización.
3	Secretaria de presidencia	Entrega copia del oficio autorizado a servicios municipales para su seguimiento.
4	Secretaria de servicios municipales	Recibe el oficio autorizado para dar el seguimiento y agendar el pendiente.
5	Servicios municipales, Personal de servicios	Entregan las sillas en la institución en la fecha y hora que las solicitaron.
6	Personal de la institución	Recibe las sillas
7	Personal de la institución	Al término de su evento entrega las sillas
8	Personal de servicios	Recoge las sillas y las traslada a la bodega para su resguardo
9	Directivos de la institución	Entregan oficio de agradecimiento
10	Secretaria de presidencia	Recibe el oficio de agradecimiento y entrega copia a la secretaria de servicios
10	Secretaria de servicios municipales	Archiva el oficio para llevar el control de apoyos a instituciones educativas. Fin del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”
Diagrama



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

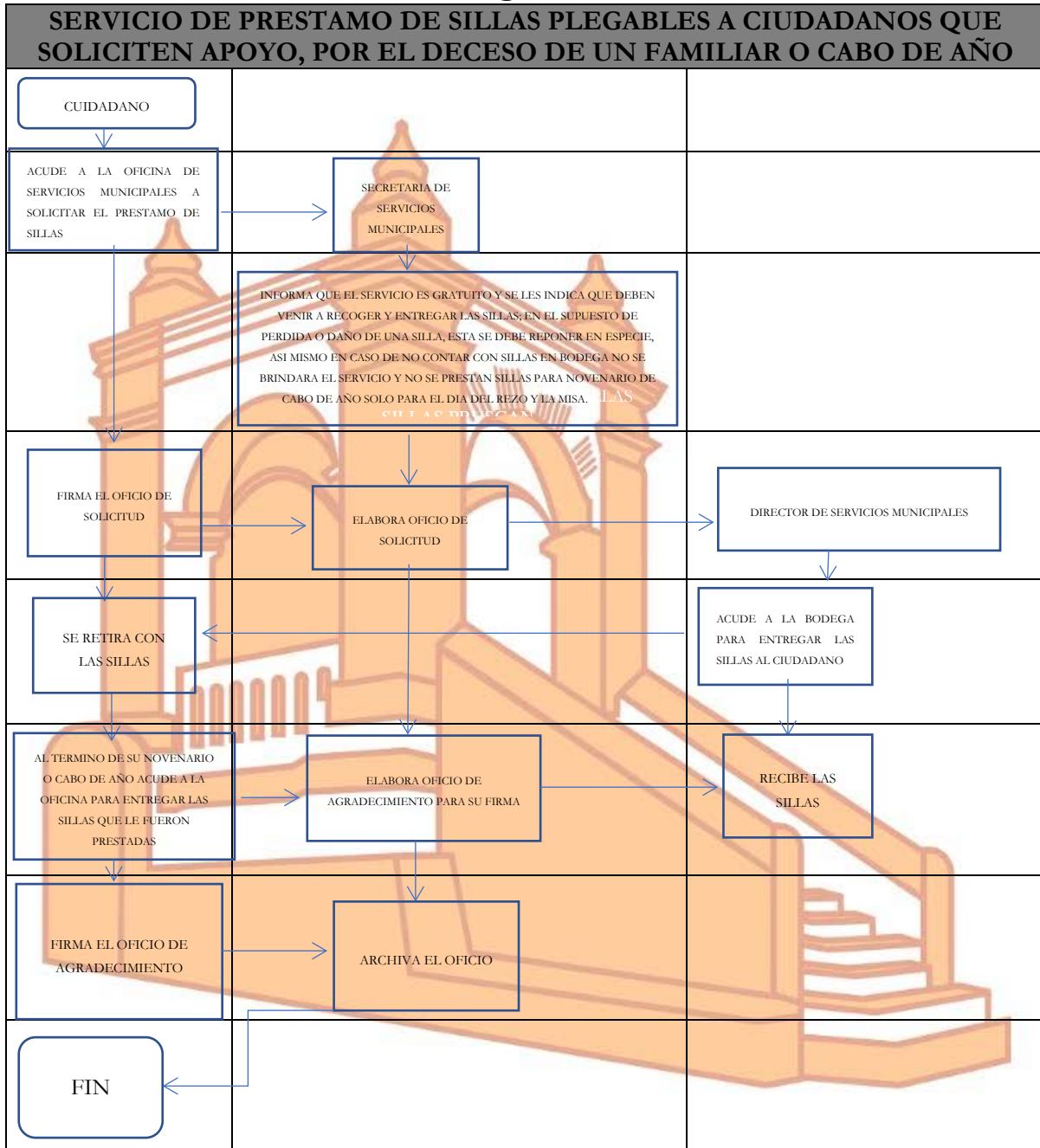
Desarrollo

PROCEDIMIENTO: PRESTAMO DE SILLAS A CIUDADANOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SERVICIO DE PRESTAMO DE SILLAS PLEGABLES A CIUDADANOS QUE SOLICITEN APOYO, POR EL DECESO DE UN FAMILIAR O CABO DE AÑO
1	Ciudadano	Acude a la oficina de servicios municipales a solicitar el préstamo de sillas
2	Servicios municipales, Secretaria de servicios municipales	Informa que el servicio es gratuito y se les indica que deben venir a recoger y entregar las sillas; y en el supuesto de pérdida o daño de una silla, esta se debe reponer en especie, así mismo en caso de no contar con sillas en bodega, no se otorgara el servicio y no se prestan sillas para novenario de cabo de año, únicamente para el día del rezo y la misa.
4	Servicios municipales, Secretaria de servicios municipales	Elabora oficio de solicitud
5	Ciudadano	Firma el oficio de solicitud
6	Servicios municipales, Personal de servicios municipales	Entrega las sillas al ciudadano responsable que solicita el préstamo
8	Ciudadano	Al término del novenario o cabo de año acude a la oficina para entregar las sillas que le fueron prestadas.
10	Ciudadano	Firma el oficio de agradecimiento
11	Servicios municipales, Secretaria de servicios municipales	Archiva los oficios de solicitud y agradecimiento. Fin del procedimiento.

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

Diagrama

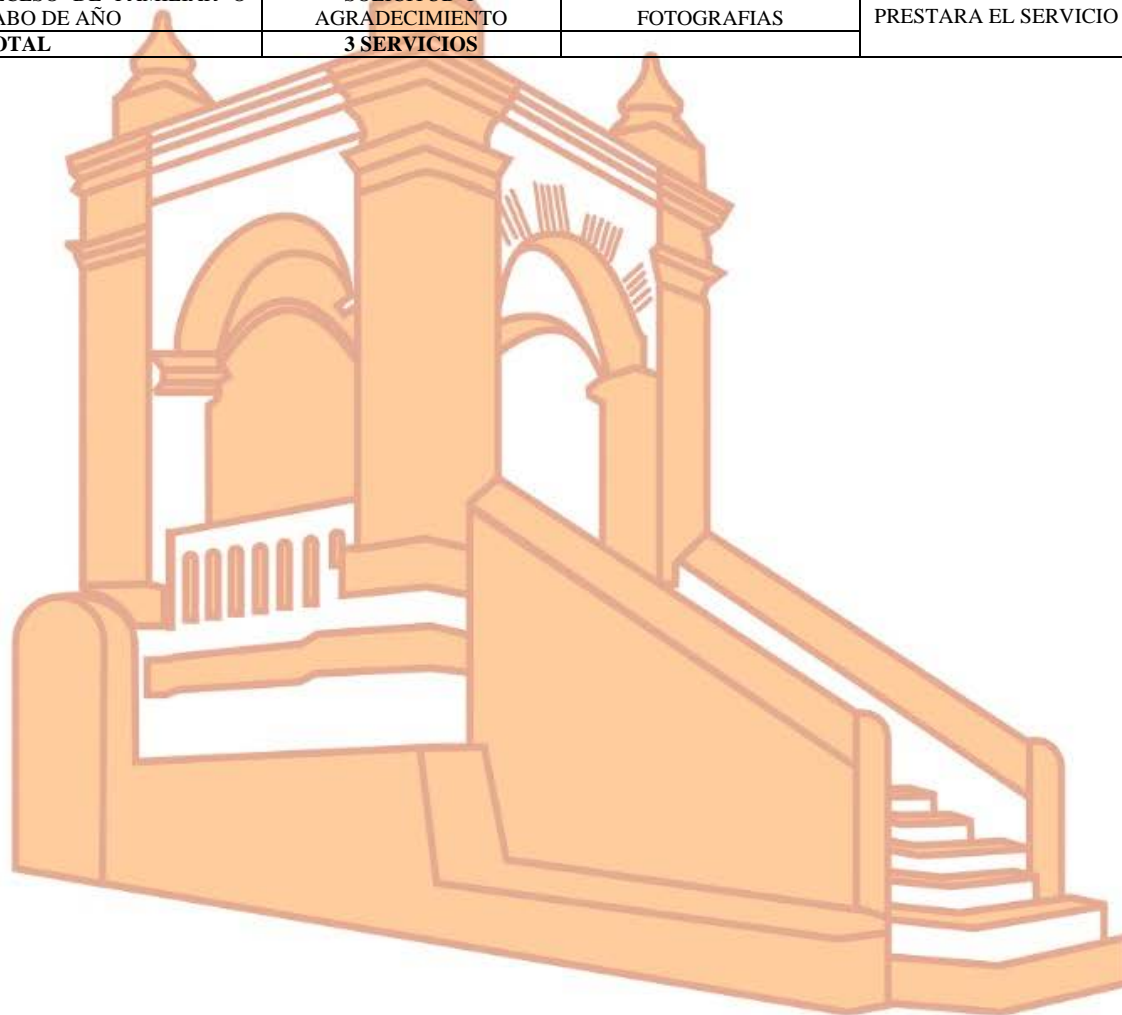


“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICION

PRESTAMO DE SILLAS

ACCIONES SUSTANTIVAS	UNIDAD DE MEDIDA OFICIOS	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
EVENTOS RELIGIOSOS Y ASOCIACIONES CIVILES	SOLICITUD Y AGRADECIMIENTO	FOTOGRAFIAS	EN EL CASO DE NO CONTAR CON SILLAS EN BODEGA NO SE PRESTARA EL SERVICIO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	SOLICITUD Y AGRADECIMIENTO	FOTOGRAFIAS	
DECESO DE FAMILIAR O CABO DE AÑO	SOLICITUD Y AGRADECIMIENTO	FOTOGRAFIAS	
TOTAL	3 SERVICIOS		





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

FORMATOS E INSTRUCTIVO

COCOTITLAN, ESTADO DE MEXICO; _____ DE _____ DE 2022.

**PROF. FELIX GUZMAN FLORIN,
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE COCOTITLAN, ESTADO DE MEXICO
P R E S E N T E:**

Quien suscribe C. _____ con domicilio
en C. _____ para solicitarle su
apoyo con el préstamo de _____ sillas para el día
_____ las cuales serán utilizadas para realizar
_____.

Sin más por el momento, y en espera del apoyo solicitado, me despido de usted.

ATENTAMENTE

Tel: _____



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

COCOTITLAN, ESTADO DE MEXICO; _____ DE _____ DE 2022.

**PROF. FELIX GUZMAN FLORIN,
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE COCOTITLAN, ESTADO DE MEXICO
P R E S E N T E:**

Quien suscribe C. _____ con domicilio
en C. _____ para agradecerle
su apoyo del día _____ consistente en el
préstamo de _____ sillas, el cual fue de gran utilidad para poder realizar el
velorio y novenario de mi familiar.

Sin más por el momento, me despido de usted.




ATENTAMENTE

Tel: _____

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Oficio de solicitud y agradecimiento para préstamo de sillas		
Objetivo: Un derecho al uso de una porción del terreno afectado como cementerio a fin de realizar en él la inhumación y exhumación de cadáveres, así como la conservación de los restos humanos de sus deudos.		
Distribución y Destinatario: Población		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Día, mes y año
2	Nombre del solicitante	Nombre completo y dirección.
3	Asentar cuantos días se prestarán las sillas	Fecha.
4	Asentar número de sillas que se prestarán	Numero de mobiliario.
5	Firma	Nombre, firma y número telefónico del solicitante.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca los conceptos del procedimiento
	Descripción del procedimiento y quien se encarga.
	Línea de flujo

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Registro de evidencias: Las evidencias quedan en archivo ya que se mantiene un registro de las actas circunstanciadas.

$$\frac{\text{Número de solicitudes recibidas}}{\text{Número total de bitácoras de respuesta}} = X 100 = \text{número de solicitudes}$$

FORMATOS EN INSTRUCTIVOS

N/A


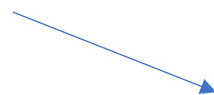
INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:

Objetivo: N/A

Distribución y Destinatario: N/A

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
N/A	N/A	N/A

SIMBOLOGÍA


SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Indicador de explicación de la etapa de procedimientos.
	Enlace del procedimiento



“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28/06/2022



DESCRIPCION: SE CONCLUYE ELABORACION DEL **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES ADMINISTRACION 2022-2024.**

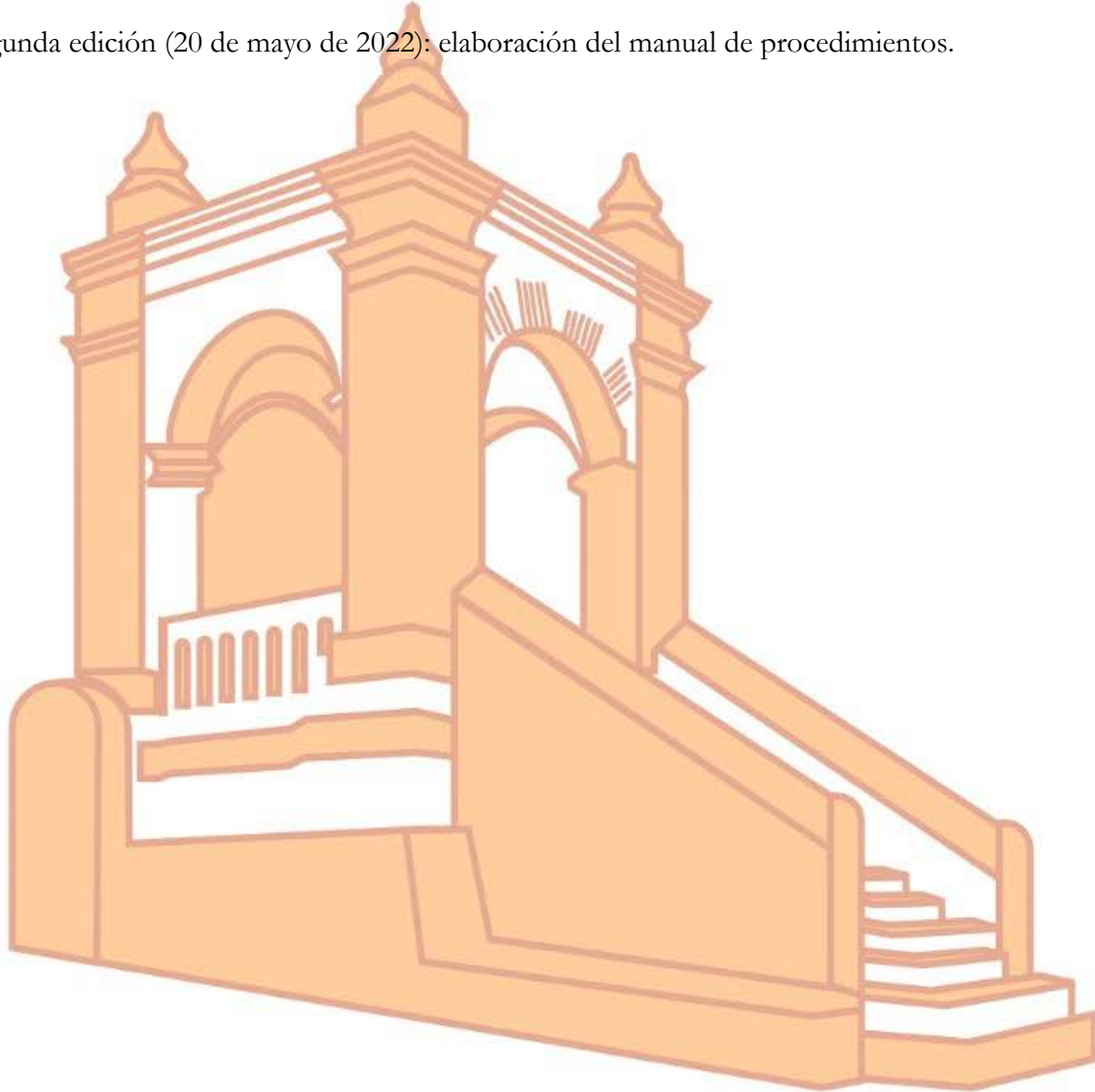
DISTRIBUCIÓN: SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
ESTRADOS DE LA SECRETARIA
DEL AYUNTAMIENTO
PRESIDENCIA MUNICIPAL
SECRETARÍA TÉCNICA DEL H.
AYUNTAMIENTO

“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (13 de marzo de 2021): elaboración del manual.

Segunda edición (20 de mayo de 2022): elaboración del manual de procedimientos.





“Año Del Quincentenario De Toluca, Capital Del Estado De México.”
VALIDACIÓN

ELABORO: MARIA JUANA ZUÑIGA CASTILLO.

AUTORIZO: ARTURO JUAN SANDOVAL GALICIA
DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES

VALIDO: AYUNTAMIENTO 2022-2024

PROFR. FELIX GUZMAN FLORIN
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

C. JANET JUÁREZ MENDIETA
SINDICO MUNICIPAL.

C. TIRSO GERARDO RIVERA PEREZ
PRIMER REGIDOR.

PROFRA. NORA CASTILLO FLORÍN
SEGUNDA REGIDORA

C. OSCAR JURADO GALICIA
TERCER REGIDOR

C. AIDEE CASTILLO RIOS
CUARTA REGIDORA

C. IVONNE GUADALUPE MONROY JALPA
QUINTA REGIDORA

C. EDGAR MIGUEL SUÁREZ GARCÍA
SEXTO REGIDOR.

C. SARAHÍ GARCÍA ROSAS
SEPTIMA REGIDORA

C. GUSTAVO IVAN REYNOSO ESPINOSA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO