



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
TENANGO DEL VALLE 2019 - 2021**



10 febrero 2020





© Derechos Reservados

Primera Edición 10 febrero 2020

Dirección de servicios públicos, prolongación niños héroes s/n, colonia el charco, Tenango del valle; C.P 52300.

Telefono: 017171440053

La reproducción total o parcial de este Manual de Procedimientos está permitida y su distribución no deberá ser lucrativa.

Impreso y hecho en Tenango del Valle,

Estado de México.



ÍNDICE

Exposición de motivos	6
Presentación.....	8
I. TV-1921-SP-RRS-001. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO DE TENANGO DEL VALLE	9
I.II. Objetivo.....	9
I.III. Alcance.....	9
I.IV. Referencias.....	9
I.V. Responsabilidades.....	10
I.VI. Definiciones.....	10
I.VII. Insumos.....	11
I.VIII. Resultados.....	11
I.IX. Políticas y Normas.....	11
I.X. Desarrollo.....	12
I.XI. Diagramación.....	14
I.XII. Medición.....	15
I.XIII. Formatos e instructivos.....	15
I.XIV. Simbología.....	15
II. TV-1921-SP-PJ-LPYMAV-002. ESTABLECER LA LIMPIA, PODA Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	16
II.II. Objetivo.....	16
II.III. Alcance.....	16
II.IV. Referencias.....	16
II.V. Responsabilidades.....	16
II.VI. Definiciones.....	17
II.VII. Insumos.....	17
II.VIII. Resultados.....	18
II.IX. Políticas y Normas.....	18
II.X. Desarrollo.....	19
II.XI. Diagramación.....	20
II.XII. Medición.....	20
II.XIII. Formatos e instructivos.....	21
II.XIV. Simbología.....	21
III. TV-1921-SP-LI-PBMC-003. PROPORCIONAR EL BARRIDO MANUAL DE CALLES	22
III. Objetivo.....	22



III.III. Alcance.	22
III.IV. Referencias.....	22
III.V. Responsabilidades.....	22
III.VI. Definiciones.	23
III.VII. Insumos.	23
III.VIII. Resultados.	23
III.IX. Políticas y Normas.	24
III.X. Desarrollo.	25
III.XI. Diagramación.....	26
III.XII. Medición.	26
III.XIII. Formatos e instructivos.	27
III.XIV. Simbología.....	27
IV. TV-1921-SP-AP-MRIL-004. MANTENIMIENTO, REHABILITACIÓN E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS.....	28
IV.II. Objetivo.....	28
IV.III. Alcance.	28
IV.IV. Referencias.	28
IV. Responsabilidades.....	29
IV.VI. Definiciones.....	29
IV.VII. Insumos.....	30
IV.VIII. Resultados.....	30
IV.IX. Políticas y Normas.....	30
IV.X. Desarrollo.	31
IV.XI. Diagramación.	32
IV.XII. Medición.	32
IV.XIII. Formatos e instructivos.....	33
IV.XIV. Simbología.	33
VI. TV-1921- SP-JVCF-005. JORNADAS DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA.	34
V.II. Objetivo.....	34
V.III. Alcance.	34
V.IV. Referencias.	34
V.V. Responsabilidades	34
V.VI. Definiciones.....	35
V.VII. Insumos.....	35
V.VIII. Resultados.....	36



V.IX. Políticas y Normas.....	36
V.X. Desarrollo.....	37
V.XI. Diagramación.	38
V.XII. Medición.....	38
V.XIII. Formatos e instructivos.....	39
V.XIV. Simbología.....	39
VI. TV-SP-PA-LPYNPM-006. LIMPIA PODA Y MANTENIMIENTO DE PANTEÓN MUNICIPAL.....	40
VI.II. Objetivo.....	40
VI.III. Alcance.....	40
VI.IV. Referencias.....	40
VI.V. Responsabilidades.....	41
VI.VI. Definiciones.....	41
VI.VII. Insumos.....	41
VI.VIII. Resultados.....	42
VI.IX. Políticas y Normas.....	42
VI.X. Desarrollo.....	43
VI.XI. Diagramación.....	44
VI.XII. Medición.....	44
VI.XIII. Formatos e instructivos.....	45
VI.XIV. Simbología.....	45
Registro de Ediciones.....	46
Distribución.....	47
VALIDACIÓN.....	48
Directorio.....	49
Hoja de Actualización.....	50



Exposición de motivos

Con fundamento en el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; y, artículos 31 fracciones I y I Bis y 48 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, que a la letra dicen:

Artículo 31.- *Son atribuciones de los ayuntamientos:*

I. Expedir y reformar el Bando Municipal, así como los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro del territorio del municipio, que sean necesarios para su organización, prestación de los servicios públicos y, en general, para el cumplimiento de sus atribuciones;

I Bis. Aprobar e implementar programas y acciones que promuevan un proceso constante de mejora regulatoria de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, la Ley de Fomento Económico del Estado de México, la Ley que crea la Comisión de Factibilidad del Estado de México, sus respectivos reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables;

[...]

Artículo 48.- *El presidente municipal tiene las siguientes atribuciones:*

[...]

III. Promulgar y publicar el Bando Municipal en la Gaceta Municipal y en los estrados de la Secretaría del Ayuntamiento, así como ordenar la difusión de las normas de carácter general y reglamentos aprobados por el Ayuntamiento;

[...]

Y con el fin de establecer las bases para contar con disposiciones administrativas que permitan la organización oportuna, eficaz y eficiente del desempeño de las funciones en las diversas áreas que integran la administración municipal de Tenango del Valle, Estado de México, el Presidente Municipal Constitucional, Ing. Pablo Iván Guadarrama Mendoza, presenta para su aprobación a este órgano de gobierno los manuales de organización y manuales de procedimientos de las



diversas áreas que integran la administración municipal con la finalidad de que esta cuente con herramientas que le permitan conducir sus actividades de manera ordenada, eficaz y eficiente; en este tenor los manuales de organización permiten identificar con claridad la estructura organizacional, las funciones y áreas administrativas que conforman cada una de estas dependencias, así como evitar la duplicidad de funciones describiendo las tareas específicas, responsabilidades y la autoridad asignada a cada miembro que lo integra, conocer las líneas de comunicación y de mando; proporcionar los elementos para alcanzar el buen desarrollo de sus funciones. Por su parte, los manuales de procedimientos establecen la descripción clara de actividades que deban seguirse en la realización de las funciones y que permite a la vez precisar la responsabilidad y participación de los actores, es decir, los manuales de procedimientos son un medio para conocer el funcionamiento interno de las diversas áreas y con ello mejorar el tiempo en el desarrollo de las actividades de cada una de las mismas.

Derivado de lo anterior, el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos es el siguiente:

No.	Clave	Unidad Administrativa
8	SP	Dirección de Servicios Públicos



Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos Municipales, correspondientes a la Administración 2019-2021 del Municipio de Tenango del Valle, tiene como objetivo ser un instrumento de consulta y apoyo en el funcionamiento de esta unidad. Su contenido ofrece información sobre objetivos, red de procesos del cual se determinan los procedimientos, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones administrativas, así como los diagramas de flujo de las mismas.

Así mismo, el manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos Municipales de Tenango del Valle 2019 – 2021 es un documento interno, en el cual se deben de estar registrando las actualizaciones del manual, para poder llevar un control de esta unidad administrativa. El Manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Con esta finalidad, se pone a disposición del Personal que labora dentro, así como también a la Ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información, por parte de la Dirección de Servicios Públicos Municipales en este H. Ayuntamiento de Tenango del Valle.



I. TV-1921-SP-RRS-001. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO DE TENANGO DEL VALLE

I.II. Objetivo.

Proveer la recolección los residuos sólidos domiciliarios en calles, fraccionamientos, colonias, pueblos y unidades habitacionales del Municipio de Tenango del Valle a fin de mantener un entorno limpio y libre de contaminación mediante la dotación de herramientas necesarias como el mantenimiento del parque vehicular para poder llevar a cabo los trabajos requeridos.

I.III. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, y el territorio Municipal del Municipio de Tenango del Valle.

I.IV. Referencias.

Ley Orgánica Municipal, Título IV “Régimen Administrativo” Capítulo Séptimo “De Los Servicios Públicos”, de los Servicios Públicos; artículo 125, fracción III, 2 de marzo de 1993, Reformas y adiciones.

Bando Municipal De Tenango del Valle, Titulo Quinto “Servicios Públicos Municipales”, Capítulo I “De Las Atribuciones Del Ayuntamiento” Artículo 80 y 81 fracción III, Gaceta Municipal 5 de febrero 2020, reformas y adiciones.

Bando Municipal De Tenango del Valle, Titulo Quinto “Servicios Públicos Municipales” Capítulo VI “Limpia Y Disposición De Desechos” artículo 106 fracciones I, II, III, IV, y V, gaceta municipal 5 de febrero 2020, reformas y adiciones.



I.V. Responsabilidades

-Director de Servicios Públicos. - Proporcionara los servicios de recolección de residuos sólidos en las comunidades, cabecera municipal y dependencias del municipio, de conformidad con lo dispuesto en el Bando Municipal de Tenango del Valle 2019.

-Auxiliar administrativo.- Recibe los reportes, de manera presencial, escrita o vía telefónica, le informa al coordinador de residuos y le da el seguimiento.

-Coordinador de Recolección de Desechos sólidos.-Tiene a su cargo programar y controlar las actividades operativas administrativas de las rutas de recolección de residuos sólidos, para que después de su recolección sean trasladadas al sitio de disposición final.

-Personal Operativo.- Realiza los trabajos de recolección domiciliarios, de acuerdo a las rutas programadas, para poder transportarlos y depositarlos a su destino final.

I.VI. Definiciones.

Residuos Sólidos. -material y producto no deseado, considerado como desecho y que se necesita eliminar.

Ruta. - recorrido estableciendo la ubicación de calles y avenidas.

Disposición Final: Acción de depositar o confinar permanentemente residuos en sitios e instalaciones cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos.

Traslado.- llevar a alguien o algo hacia otro lugar.

Operador.- encargado de manejar los vehículos de recolección.

Recolección.- acciones de recoger residuos para transportarlos o trasladarlos a otra áreas o instalaciones para su manejo integral.

Orgánico.-producto agrícola o agroindustrial que se obtiene por medio de un proceso saludable y sin daños al medio ambiente. Los alimentos orgánicos no son transgénicos y están libres de agroquímicos.

Inorgánico.- son aquellos desechos de origen no biológico, de origen industrial o de algún otro proceso no natural, que expuestos a las condiciones ambientales naturales, tarda mucho tiempo en degradarse, es decir, no vuelven a integrarse a la tierra, sino tras un largo periodo de tiempo.

I.VII. Insumos.

Las actividades de la Recolección de Residuos Sólidos Urbanos requieren de requisitos documentales, materiales o de información para que la unidad administrativa pueda dar inicio al desarrollo del procedimiento.

- Camiones de recolección de residuos sólidos
- Planos de rutas programas
- Carga de combustible

I.VIII. Resultados.

Al llevar a cabo las actividades de recolección de residuos sólidos se obtienen el servicio o producto después de llevar a cabo del desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para usuario o solicitante.

- Recolección de Residuos Sólidos

I.IX. Políticas y Normas.

1.-Garantizar que los servidores públicos operativos encargados de la recolección de residuos sólidos urbanos cuenten con un equipo de seguridad.

2.-Horarios de los trabajadores se asignaran horarios mixtos y calendario de roles para los trabajos extraordinarios.

3.-El horario de recolección de residuos sólidos se proporcionaran: de mañana, tarde y noche.

4.- Al hacer uso de los sistemas de recolección, los usuarios del servicio tienen la obligación de hacer la entrega de sus desperdicios al frente de su domicilio al llamado de camión recolector en los días y horarios que señale el órgano operador.

5.- Los habitantes y vecinos del municipio no podrán abandonar sus residuos sólidos afuera de su domicilio, en la calle o en las esquinas bajo ninguna circunstancia, sino hasta que este próximo el camión recolector.

I.X. Desarrollo.

NO.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Servicios Públicos y	Proporcionará los servicios de recolección de residuos sólidos elaborando el programa de rutas a recorrer en la Cabecera Municipal, así como en cada una de sus delegaciones que integran el territorio municipal.
2	Auxiliar administrativo	Recibe los reportes y o quejas de manera presencial, escrita o vía telefónica, le informa al coordinador de residuos y le da seguimiento.
3	Coordinador de Recolección de Residuos Sólidos	Realiza el chequeo de las unidades, así como también da la orden de la carga de combustible.
4	Coordinador de Recolección de Residuos Sólidos	Asigna, unidades (vehículos) y a los operadores por unidad para realizar la recolección de los residuos sólidos.

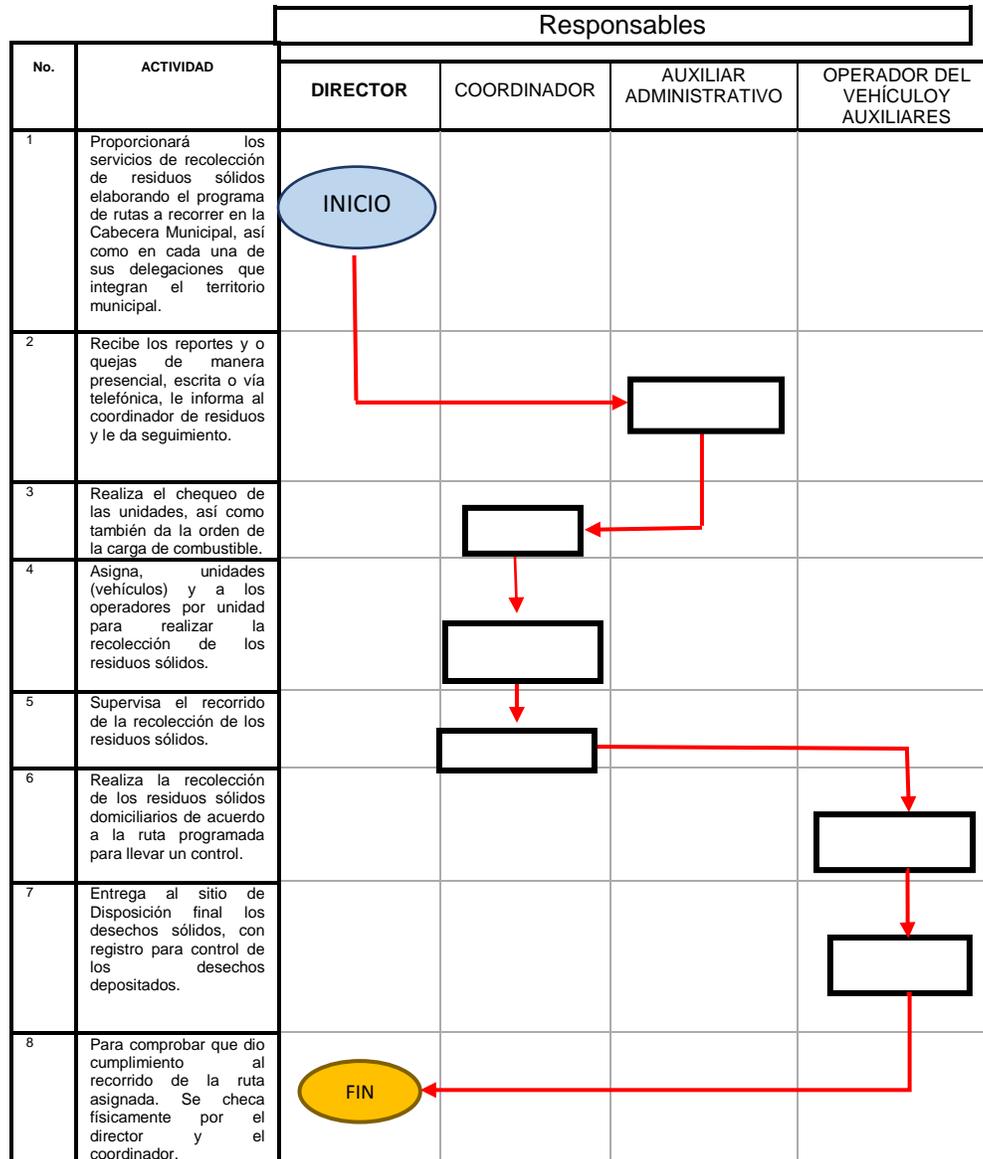


TENANGO DEL VALLE
2019 - 2021



5	Coordinador de Recolección de Residuos Sólidos.	de Supervisa el recorrido de la recolección de los residuos sólidos.
6	Operador de los vehículos recolectores y auxiliares.	Realiza la recolección de los residuos sólidos domiciliarios de acuerdo a la ruta programada para llevar un control.
7	Operador Vehículo Servicios públicos del	Entrega al sitio de Disposición final los desechos sólidos, con registro para control de los desechos depositados.
8	Director de servicios públicos y coordinador	Para comprobar que dio cumplimiento al recorrido de la ruta asignada. Se checa físicamente por el director y el coordinador.

I.XI. Diagramación.



I.XII. Medición.

Número semestral de servicios de recolección realizados.	X 100= porcentaje de servicios de recolección realizados.
Número semestral de servicios de recolección solicitados.	

Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Recolección de Residuos Sólidos

I.XIII. Formatos e instructivos.

No existe formato en específico, la petición es presencial, escrita en formato libre, o vía telefónica.

I.XIV. Simbología.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO



II. TV-1921-SP-PJ-LPYMAV-002. ESTABLECER LA LIMPIA, PODA Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

II.II. Objetivo.

Realizar las actividades de limpia poda y mantenimiento de áreas verdes, parques, jardines y vialidades primarias del Municipio de Tenango del Valle a fin de conservar la imagen urbana del centro histórico y las vialidades pertenecientes al municipio a través de mantenimiento.

II.III. Alcance.

Servidores Públicos adscritos a la dirección de servicios públicos y a las áreas verdes, como parques, jardines y camellones así como instituciones públicas de salud, educación y casas de la tercera edad del Municipio de Tenango del Valle.

II.IV. Referencias.

Ley Orgánica Municipal, Título IV “Régimen Administrativo” Capítulo Séptimo “De Los Servicios Públicos”, de los Servicios Públicos; artículo 125, fracción VII, 2 de marzo de 1993, Reformas y adiciones.

Bando Municipal De Tenango Del Valle, Título Quinto Servicios Públicos Municipal, Capítulo I “De las Atribuciones del Ayuntamiento” artículo 81, fracción VII, 5 de febrero de 2020, reformas y adiciones. Reformas y adiciones.

II.V. Responsabilidades

-Dirección de Servicios Públicos. - Proporcionara los servicios de limpia poda y mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines y vialidades primarias del Municipio de Tenango del Valle.

- Coordinador de parques y jardines. - Tiene a su cargo programar y controlar las actividades de limpia poda y mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines.



-Personal operativo.- se encarga de ejecutar los trabajos de poda, con desbrozadoras, tractor podador, azadones palas, tijeras etc. de acuerdo a los trabajos programados.

II.VI. Definiciones.

Área verde: terreno que se caracteriza por la presencia de vegetación. Un bosque, una selva, un parque y un jardín son áreas verdes que pueden tener características muy distintas entre sí. Hay áreas verdes que se desarrollan por acción natural.

Parques: Terreno o sitio cercado y con plantas, para caza o para recreo: parque natural; parque de atracciones. Terreno arbolado y ajardinado situado en el interior de una población como lugar de recreo: lleva a su hijo al parque todos los días.

Jardines: Terreno en donde se cultivan plantas, predominantemente ornamentales.

Cuadrilla.- Conjunto organizado de personas que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.

Boulevard.- calle o avenida arbolada que se destaca por ser muy ancha.

II.VII. Insumos.

Las actividades de la limpia poda y mantenimiento de parques y jardines requieren de requisitos documentales, materiales o de información para que la unidad administrativa pueda dar inicio al desarrollo del procedimiento.

1.- Material (escobas, carretilla, desbrozadoras, tractor podador, tijeras podadoras, guantes de carnaza, etc.)



II.VIII. Resultados.

Al llevar a cabo las actividades limpia poda y mantenimiento de parques y jardines, se obtienen el servicio o producto después de llevar a cabo del desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para usuario o solicitante.

1.-Realizar trabajos óptimos de poda, limpia y mantenimiento de áreas y de parques y jardines.

II.IX. Políticas y Normas.

Dotar al personal operativo, con ropa de seguridad y la herramienta necesaria para llevar a cabo los trabajos requeridos.

El personal operativo deberá ser capacitado para el uso de la herramienta necesaria así como en cursos de jardinería.

Realizar un censo anual de los parques, jardines y áreas verdes pertenecientes al Municipio de Tenango del Valle.

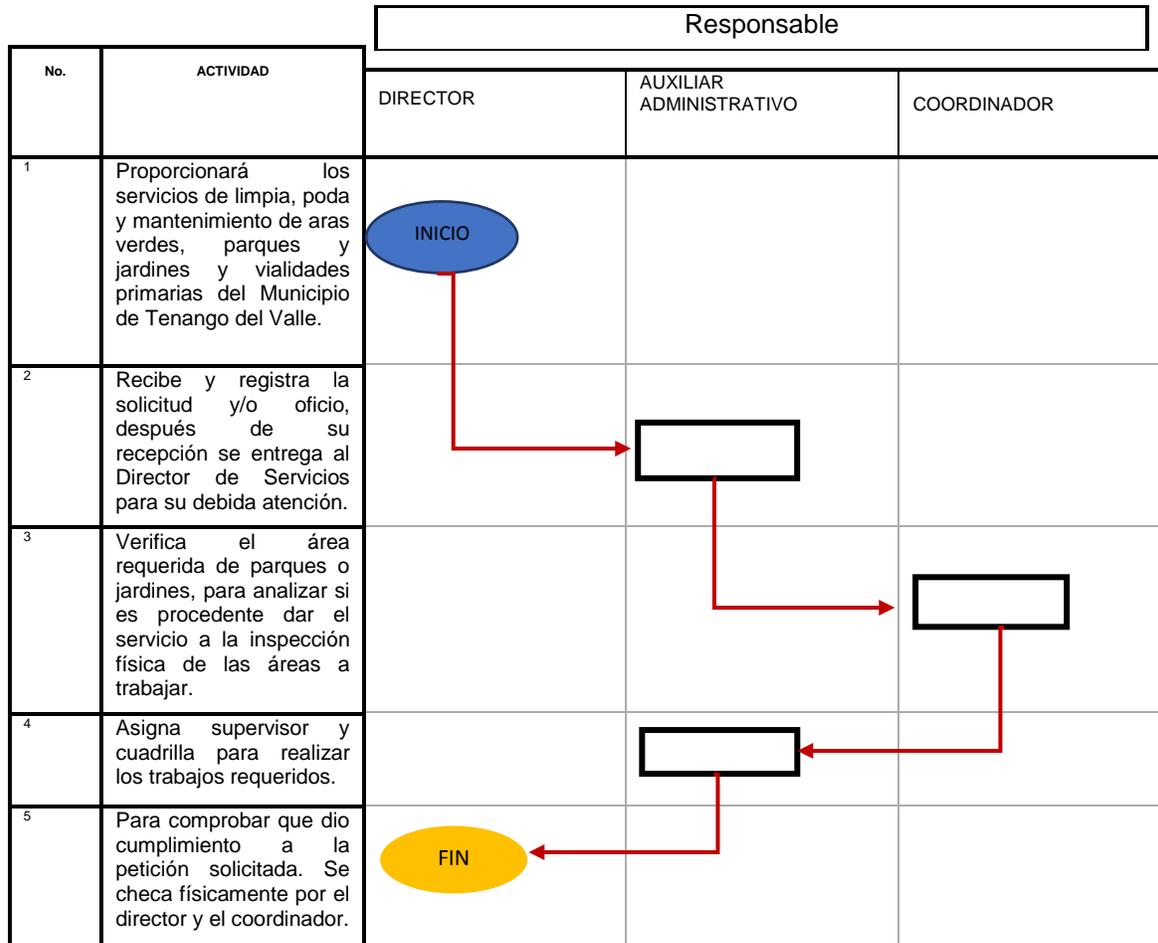
El horario de los trabajadores será de 8:00 am a 3:00 pm de lunes a viernes pudiéndose extender de acuerdo con la prioridad de las necesidades propias del trabajo.

Coadyuvar para embellecer la imagen urbana del Centro Histórico de Tenango del Valle y sus alrededores, evitando que proliferen la flora nociva, concientizando a la ciudadanía Tenanguense de que los espacios verdes regulan la temperatura y la humedad, produce oxígeno y filtran la radiación; además absorben los contaminantes pues actúan como pulmones que renuevan el aire, siendo todo esto un elemento clave para mejorar la salud de la población, ya que relajan, aumentan la convivencia, deporte saludable, disminuyendo la violencia etc.

II.X. Desarrollo.

NO.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección de Servicios Públicos	Proporcionará los servicios de limpia, poda y mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines y vialidades primarias del Municipio de Tenango del Valle.
2	Auxiliar administrativo	Recibe y registra la solicitud y/o oficio, después de su recepción se entrega al Director de Servicios para su debida atención.
3	Coordinador de parques y jardines	Verifica el área requerida de parques o jardines, para analizar si es procedente dar el servicio a la inspección física de las áreas a trabajar.
4	Coordinador de parques y jardines	Asigna supervisor y cuadrilla para realizar los trabajos requeridos.
5	Director de Servicios Públicos y coordinador	Para comprobar que dio cumplimiento a la petición solicitada. Se checa físicamente por el director y el coordinador.

II.XI. Diagramación.



II.XII. Medición.

Número mensual de mantenimientos, de limpia y poda; áreas verdes, parques y jardines, realizados.	$X 100 =$ porcentaje de mantenimiento limpia y poda; áreas verdes, parques y jardines realizados.
Número mensual de mantenimientos, de limpia y poda; áreas verdes, parques y jardines, programados.	

Nivel de satisfacción del usuario del servicio de mantenimientos, de limpia poda de parques y jardines.

II.XIII. Formatos e instructivos.

No existe formato en específico, la petición es presencial, escrita en formato libre, o vía telefónica.

II.XIV. Simbología.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO



III. TV-1921-SP-LI-PBMC-003. PROPORCIONAR EL BARRIDO MANUAL DE CALLES

III. Objetivo.

Incrementar las actividades para mantener limpias las avenidas primarias y secundarias de la Cabecera Municipal de Tenango del Valle a fin de embellecer, y preservar aseado el primer cuadro de la cabecera municipal, a través del barrido manual.

III.III. Alcance.

Aplica a los servidores públicos operativos de la Dirección de Servicios Públicos, primer cuadro y avenidas principales de la Cabecera Municipal.

III.IV. Referencias.

Código Reglamentario Municipal de Tenango del Valle, Libro Tercero “De La Organización Y Funcionamiento De La Administración Pública Municipal”, “Título Primero De La Administración Pública Municipal Centralizada”, Capítulo Décimo Cuarto “De La Dirección De Servicios Públicos”, Artículo 3.68, fracción VII. Gaceta Municipal de Tenango del Valle 2019 - 2021, 3 de enero de 2019 y reformas y adiciones.

III.V. Responsabilidades

Dirección de Servicios Públicos proporcionara los servicios de limpia (barrido manual) en el primer cuadro y avenidas principales de la Cabecera Municipal de Tenango del Valle.

-Dirección de Servicios Públicos. - Determina las actividades necesarias para la conservación y mantenimiento de la imagen urbana.

-Coordinador de Limpia. - Coordina el servicio de barrido en vialidades, calles, banquetas, plazas, jardines, y otras áreas públicas.



-Coordinador de Barrenderos. -Coordina, programa, ejecuta y controla las actividades operativas administrativas del departamento de barrido manual.

- **Personal Operativo.**- ejecuta los trabajos de barrido manual, en las rutas y horarios establecidos.

III.VI. Definiciones.

Residuos Sólidos. - Basura orgánica e inorgánica.

Ruta. - Recorrido estableciendo la ubicación de calles y avenidas.

Cuadrilla.- Conjunto organizado de personas que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.

Avenida.- a una vía importante de comunicación dentro de una ciudad o asentamiento urbano. Generalmente una avenida tiene dos sentidos de circulación, lo que lo diferencia de la calle de sentido único.

Calle.- es un espacio urbano lineal que permite la circulación de personas y, en su caso, vehículos, y que da acceso a los edificios y solares que se encuentran a ambos lados.

III.VII. Insumos.

Las actividades de barrido manual, requieren de requisitos materiales para que la unidad administrativa pueda dar inicio al desarrollo del procedimiento.

- Materiales (palas, escobas de vara, arañas, escobas de cepillo, carros para recolectar basura, ropa de seguridad)

III.VIII. Resultados.

Al llevar a cabo las actividades de barrido manual, se obtienen el servicio o producto después de llevar a cabo del desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para usuario o solicitante.



- Realizar el barrido manual de calles y avenidas del primer cuadro de la cabecera Municipal.

III.IX. Políticas y Normas.

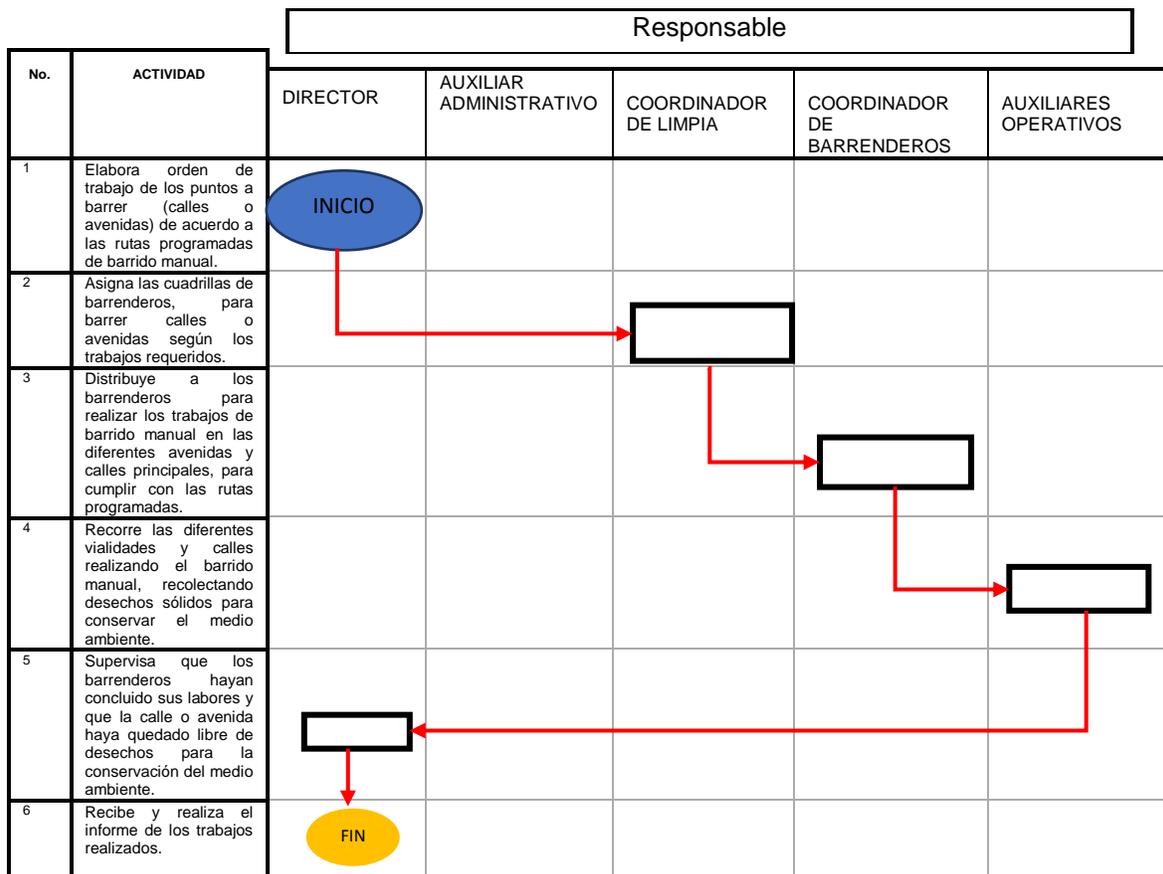
Los servidores públicos en cargados del barrido manual, se les dotara de ropa de seguridad y de herramienta necesaria para realizar las jornadas de trabajo.

Solo se realizara las actividades de barrido manual en el primer cuadro de la cabecera municipal y avenidas principales de acuerdo al artículo 232 fracción III del Bando Municipal, que a la letra dice es obligación de los ciudadanos del Municipio “Mantener aseado el frente de su domicilio, negociación o predio de su propiedad o en posesión. Los horarios serán diurnos, nocturnos y mixtos, en las rutas establecidas toda vez, que se pretende eficientar y mantener limpio el primer cuadro de la Cabecera Municipal y las principales avenidas, para conservar la imagen urbana del municipio.

III.X. Desarrollo.

NO.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Servicios Públicos	Elabora orden de trabajo de los puntos a barrer (calles o avenidas) de acuerdo con las rutas programadas de barrido manual.
2	Coordinador de limpia	Asigna las cuadrillas de barrenderos, para barrer calles o avenidas según los trabajos requeridos.
3	Coordinador de barrenderos	Distribuye a los barrenderos para realizar los trabajos de barrido manual en las diferentes avenidas y calles principales, para cumplir con las rutas programadas.
4	Barrenderos del departamento de limpia	Recorren sus rutas programadas en vialidades y calles realizando el barrido manual, recolectando desechos sólidos para conservar el medio ambiente.
5	Coordinador de limpia	Supervisa que los barrenderos hayan concluido sus labores y que la calle o avenida haya quedado libre de desechos para la conservación del medio ambiente.
6	Auxiliar administrativo	Recibe y realiza el informe de los trabajos realizados.

III.XI. Diagramación.



III.XII. Medición.

Número semestral de rutas de barrido manual realizadas.	X 100= porcentaje de rutas de barrido manual realizadas.
Número semestral de rutas de barrido manual programadas.	

Nivel de satisfacción del usuario del servicio del barrido manual del primer cuadro de la cabecera municipal y avenida principales.

III.XIII. Formatos e instructivos.

No existe formato en específico, la petición es presencial, escrita en formato libre, o vía telefónica.

III.XIV. Simbología.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO



IV. TV-1921-SP-AP-MRIL-004. MANTENIMIENTO, REHABILITACIÓN E INSTALACIÓN DE LUMINARIAS.

IV.II. Objetivo.

Mantenimiento de luminarias averiadas, a fin de mantener en óptimas condiciones el servicio de alumbrado público en Tenango del Valle, disminuyendo la incidencia de lámparas fundidas o inservibles y con ello mantener calles iluminadas, a través de la dotación y/o adquisición de material de alumbrado público necesario para realizar los trabajos requeridos.

IV.III. Alcance.

Aplicable a los Servidores Públicos adscritos a la Dirección de Servicios Públicos, se brinda el servicio en todas las zonas urbanas que cuentan con alumbrado público en el Municipio de Tenango del Valle.

IV.IV. Referencias.

Ley Orgánica Municipal, Título IV “Régimen Administrativo” Capítulo Séptimo “De Los Servicios Públicos”, de los Servicios Públicos; artículo 125, fracción II, 2 de marzo de 1993, Reformas y adiciones.

Código Reglamentario Municipal de Tenango del Valle, Libro Tercero “De La Organización Y Funcionamiento De La Administración Pública Municipal”, “Título Primero De La Administración Pública Municipal Centralizada”, Capítulo Décimo Cuarto “De La Dirección De Servicios Públicos”, Artículo 3.71, fracción IV. Gaceta Municipal de Tenango del Valle 2019 - 2021, 3 de enero de 2019 y reformas y adiciones.



IV. Responsabilidades

Dirección de Servicios Públicos. – de acuerdo con la programación de solicitudes se determina las actividades necesarias para la rehabilitación mantenimiento e instalación de luminarias.

Auxiliar administrativo.- recibe y registra los reportes de luminarias averiadas y/o fundidas, reportándolo al coordinador de alumbrado público.

Coordinador de alumbrado público. - Coordina el servicio de mantenimiento, rehabilitación e instalación de luminarias en las diferentes localidades del Municipio.

Personal operativo.- ejecuta los trabajos de mantenimiento, rehabilitación e instalación de luminarias, con sistema de ahorro de energía.

IV.VI. Definiciones.

Alumbrado público.- iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

Cuadrilla.- Conjunto organizado de personas que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.

Avenida.- a una vía importante de comunicación dentro de una ciudad o asentamiento urbano. Generalmente una avenida tiene dos sentidos de circulación, lo que lo diferencia de la calle de sentido único.

Calle.- es un espacio urbano lineal que permite la circulación de personas y, en su caso, vehículos, y que da acceso a los edificios y solares que se encuentran a ambos lados.



Balastro.- equipo que sirve para mantener estable y limitar la intensidad de la corriente para lámparas.

Fotocelda- dispositivo electrónico que es capaz de producir una pequeña cantidad de corriente eléctrica al ser expuesta la luz.

IV.VII. Insumos.

Las actividades de alumbrado público, requieren de requisitos, materiales para que la unidad administrativa pueda dar inicio al desarrollo del procedimiento.

- Material (fotoceldas, cable # 10, #12, focos, micas, balastro, soquet, brazo, luminaria led)

IV.VIII. Resultados.

Al llevar a cabo las actividades de alumbrado público, se obtienen el servicio o producto después de llevar a cabo del desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para usuario o solicitante.

- Mantener en óptimas condiciones el Alumbrado Público.

IV.IX. Políticas y Normas.

El personal encargado del mantenimiento rehabilitación e instalación de alumbrado público, se le dotara de ropa de seguridad y herramienta necesaria.

Los horarios de servicio serán de 8:00 am a 4:00 pm, en caso de ser necesario se extenderá horarios extraordinarios.

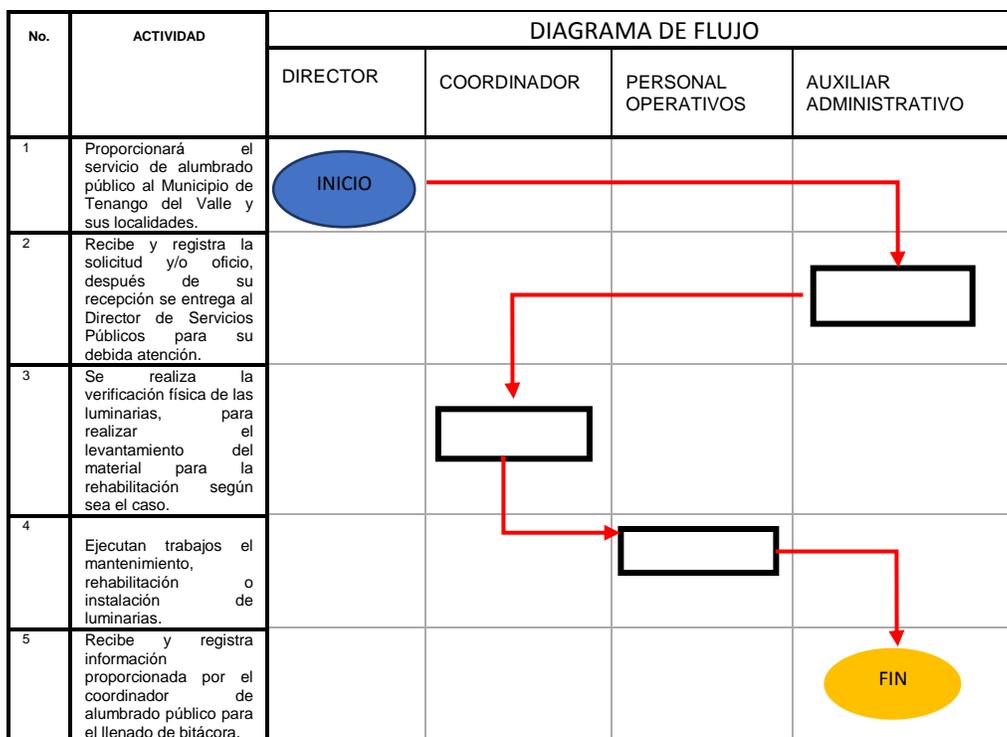
Se proporcionara; camión tipo grúa, para realizar los trabajos requeridos a fin de mantener óptimas condiciones el alumbrado público, y salvaguardar la seguridad e integridad de los habitantes del Municipio de Tenango del Valle, con calles más iluminadas

Se realizara de manera conjunta el levantamiento de un censo anual en coordinación con CFE.

IV.X. Desarrollo.

NO.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección de Servicios Públicos	Proporcionará el servicio de alumbrado público al Municipio de Tenango del Valle y sus localidades.
2	Auxiliar administrativo	Recibe y registra la solicitud y/o oficio, después de su recepción se entrega al Director de Servicios Públicos para su debida atención.
3	Coordinador de Alumbrado Público	Se realiza la verificación física de las luminarias, para realizar el levantamiento del material para la rehabilitación según sea el caso.
4	Personal operativo	Ejecutan trabajos el mantenimiento, rehabilitación o instalación de luminarias
5	Auxiliar administrativo	Recibe y registra información proporcionada por el coordinador de alumbrado público para el llenado de bitácora.

IV.XI. Diagramación.



IV.XII. Medición.

Número mensual de solicitudes de luminarias atendidas.	X 100= porcentaje de solicitudes mensuales atendidas.
Número mensual de solicitudes de luminarias averiadas.	

Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de alumbrado público

IV.XIII. Formatos e instructivos.

No existe formato en específico, la petición es presencial, escrita en formato libre, o vía telefónica.

IV.XIV. Simbología.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO



VI. TV-1921- SP-JVCF-005. JORNADAS DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA.

V.II. Objetivo.

Realizar jornadas de vacunación y esterilización canina y felina a fin de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, de acuerdo a los estándares de protección animal, mediante la dotación del material necesario para realizar las jornadas requeridas.

V.III. Alcance.

Aplicable a los Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Públicos, personal de la Dirección de Administración, personal del ISEM, y a los ciudadanos que sean dueños de animales caninos o felinos pertenecientes al Municipio de Tenango del Valle.

V.IV. Referencias.

Bando Municipal de Tenango del Valle 2019 -2021, Título Tercero, “De la Población”, Capítulo I “Posiciones generales, derechos y obligaciones” Artículo 15, fracción XXIII, 5 de febrero de 2020, Reformas y adiciones.

V.V. Responsabilidades

Dirección de Servicios Públicos.- programación de jornadas de vacunación y esterilización canina y felina, en coordinación con el ISEM.

Coordinador del Centro de Bienestar Animal. - Coordina el servicio de jornadas de vacunación y esterilización canina y felina.

Dirección de administración en coordinación con ISEM: proporciona el material necesario para las jornadas de vacunación y esterilización.

Personal Operativo.- lleva a cabo los trabajos de vacunación y esterilización canina y felina



V.VI. Definiciones.

Vacunación antirrábica.- proceso por el cual se aplica a animal canino o felino, vía intramuscular y subcutánea.

Esterilización de animales.- cirugía, procediendo químico u otro método realizado por un médico veterinario zootecnista, con cedula profesional vigente, para provocar la infertilidad del animal, que enunciativa pero no limitativamente son la castración para los machos y la histerectomía para las hembras.

ISEM.- Instituto De Salud Del Estado De México.

Coordinador.- que coordina el trabajo de otras personas y los medios que se utilizan para la consecución de una acción común.

Animal: Ser vivo no humano, pluricelular, sintiente, consciente, constituido por diferentes tejidos, con un sistema nervioso especializado que le permita moverse y reaccionar de manera coordinada ante los estímulos.

Animal Doméstico: El animal que ha sido reproducido y criado bajo el control del ser humano, que convive con él y requiere de este para su subsistencia y que no se trate de animales silvestres.

Bienestar Animal: Estado en que el animal tiene satisfechas sus necesidades de salud, de comportamiento y fisiológicas frente a cambios en su ambiente, generalmente impuestos por el ser humano.

V.VII. Insumos.

Las actividades del Centro de Bienestar Animal, requieren de requisitos documentales, materiales o de información para que la unidad administrativa pueda dar inicio al desarrollo del procedimiento.

- Orden de trabajo (material necesario para la vacunación y esterilización)
- Difusión (perifoneo, vehículo, gasolina, carteles)



V.VIII. Resultados.

Al llevar a cabo las actividades del Centro de Bienestar Animal, se obtienen el servicio o producto después de llevar a cabo del desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para usuario o solicitante.

- Realizar las jornadas programadas de vacunación y esterilización.

V.IX. Políticas y Normas.

El personal encargado de la vacunación y esterilización canina y felina, se le dotara de material necesario para realizar los trabajos requeridos.

El horario y fechas de vacunación y esterilización felina y canina, se darán a conocer a treves de medios de difusión con anticipación de las jornadas.

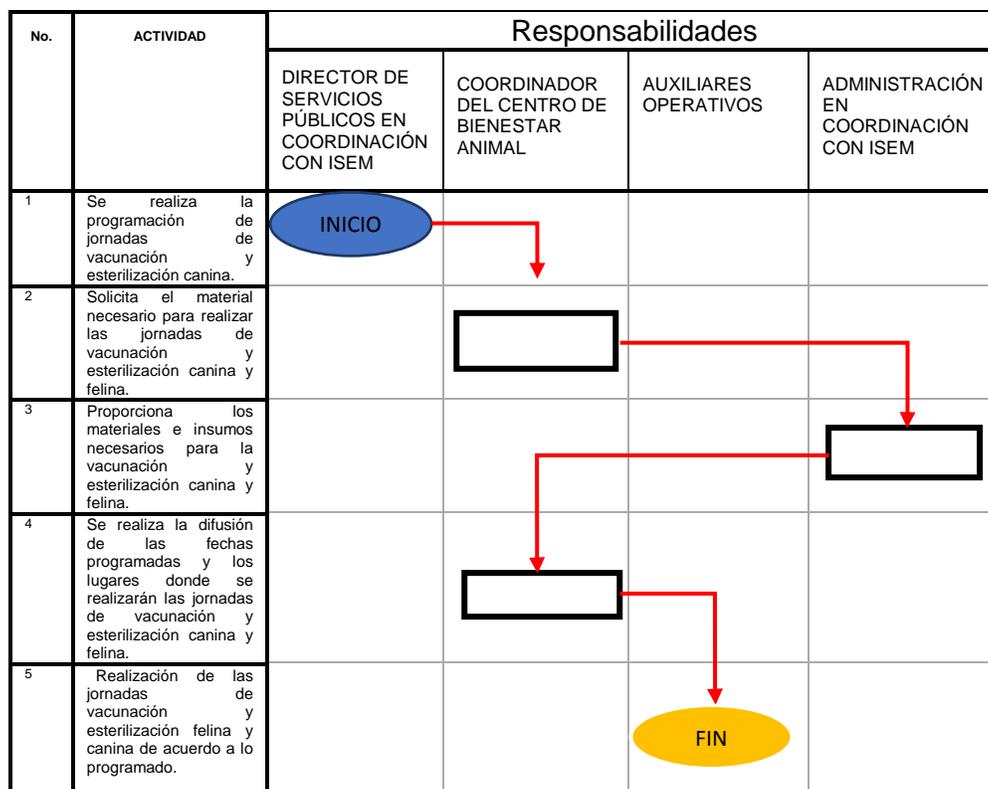
Los ciudadanos que sean dueños del animales caninos o felinos deberán llevarlos hasta el centro provisional de esterilización y vacunación, las fechas programadas, en total ayuno y que sea mayor de tres meses de edad.

El personal estará encargado de concientizar a los ciudadanos Tenanguenses, de la importancia de la vacunación antirrábica y la esterilización de sus mascotas.

V.X. Desarrollo.

NO	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección de Servicios Públicos en coordinación con ISEM	Se realiza la programación de jornadas de vacunación y esterilización canina.
2	Coordinador del Centro de Bienestar Animal	Solicita el material necesario para realizar las jornadas de vacunación y esterilización canina y felina.
3	Dirección de Administración en coordinación con el ISEM	Proporciona los materiales e insumos necesarios para la vacunación y esterilización canina y felina.
4	Coordinador del Centro de Bienestar Animal	Se realiza la difusión de las fechas programadas y los lugares donde se realizarán las jornadas de vacunación y esterilización canina y felina.
5	Coordinador y personal operativo	Realización de las jornadas de vacunación y esterilización felina y canina de acuerdo a lo programado.

V.XI. Diagramación.



V.XII. Medición.

Número trimestral de jornadas de vacunación y esterilización realizadas.	X 100= porcentaje de jornadas de vacunación y esterilización realizadas.
Número trimestral de jornadas de vacunación y esterilización programadas.	

Nivel de satisfacción de los usuarios de las jornadas de vacunación y esterilización canina y felina.

V.XIII. Formatos e instructivos.

No existe formato en específico

V.XIV. Simbología.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO



VI. TV-SP-PA-LPYNPM-006. LIMPIA PODA Y MANTENIMIENTO DE PANTEÓN MUNICIPAL

VI.II. Objetivo.

Programar las actividades de limpia poda y mantenimiento del área que ocupa el panteón Municipal de Tenango del Valle a fin de mantener aseado evitando que proliferen la fauna nociva, mediante la dotación de herramientas necesarias para realizar los trabajos requeridos.

VI.III. Alcance.

Aplica a todos los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos y panteón municipal de Tenango del Valle.

VI.IV. Referencias.

Código Reglamentario Municipal de Tenango del Valle, Libro Tercero “De La Organización Y Funcionamiento De La Administración Pública Municipal”, “Título Primero De La Administración Pública Municipal Centralizada”, Capítulo Décimo Cuarto “De La Dirección De Servicios Públicos”, Artículo 3.72, fracción VII. Gaceta Municipal de Tenango del Valle 2019 - 2021, 3 de enero de 2019 y reformas y adiciones.



VI.V. Responsabilidades

-Dirección de Servicios Públicos. - Proporcionara los servicios de limpia poda y mantenimiento del Panteón Municipal de Tenango del Valle y servicio de velatorios.

- **Coordinador de Panteones.** - Tiene a su cargo programar y controlar las actividades de limpia poda y mantenimiento del Panteón Municipal de Tenango del Valle.

-Personal operativo.- se encarga de ejecutar los trabajos de poda, limpia y mantenimiento de acuerdo a los trabajos programados.

VI.VI. Definiciones.

Inhumación.- acción de enterrar los restos mortales de un individuo es conocida como inhumar un término procedente del vocablo latino inhumare.

Exhumación.- excavar un cuerpo que se encontraba enterrado

Excavación.- acto y resultado de excavar: realizar un agujero, un orificio o una zanja. Esta acción implica extraer material o parte de la masa de un sólido, quitándolo de donde estaba.

Coordinador.- que coordina el trabajo de otras personas y los medios que se utilizan para la consecución de una acción común.

Mantenimiento.- Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.

VI.VII. Insumos.

Las actividades del Panteón Municipal, requieren de requisitos materiales para que la unidad administrativa pueda dar inicio al desarrollo del procedimiento.

- Material (palas, carreterilla, azadones, escobas, tijeras podadoras, carretillas, etc.



VI.VIII. Resultados.

Al llevar a cabo las actividades del Panteón Municipal, se obtienen el servicio o producto después de llevar a cabo del desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para usuario o solicitante.

- Mantener en óptimas condiciones el panteón municipal y la prestación del servicio de velatorios.

VI.IX. Políticas y Normas

El personal encargado de la poda limpia y metimiento del Panteón Municipal, se le dotara de ropa de seguridad y herramienta necesaria para realizar los trabajos requeridos.

El servicio de velatorios a la población Tenanguense en un horario de 24 horas, los 365 días del año.

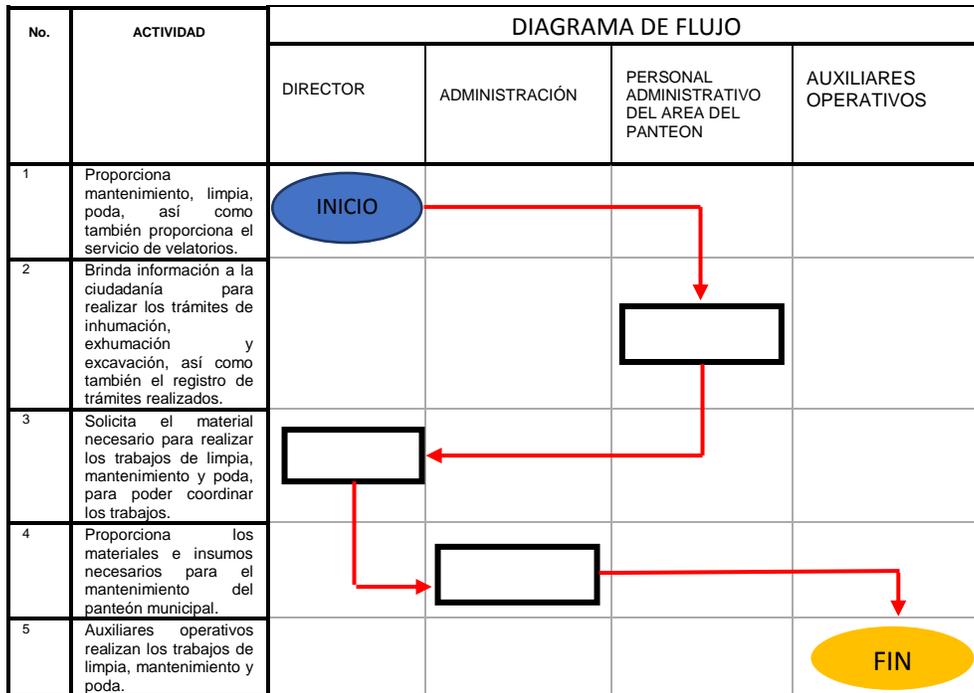
El servicio de inhumación se dará los 365 días del año y en días festivos (10 de mayo, 01 y 02 de noviembre) se dará un servicio especial extendiendo el horario y dando servicio de sanitarios para los visitantes.

El propietario y/o poseedor de una fosa, tumba, sepulcro, lapida o mausoleo que construya, repare o instale tendrá la responsabilidad de retirar por cuenta propia el escombros o materiales de construcción sobrantes que dichos trabajos generen.

VI.X. Desarrollo.

NO	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Servicios Públicos	Proporciona mantenimiento, limpia, poda, así como también proporciona el servicio de velatorios.
2	Coordinador del área de Panteones.	Brinda información a la ciudadanía para realizar los trámites de inhumación, exhumación y excavación, así como también el registro de trámites realizados.
	Director de Servicios Públicos.	Solicita el material necesario para realizar los trabajos de limpia, mantenimiento y poda, para poder coordinar los trabajos.
	Dirección de Administración.	Proporciona los materiales e insumos necesarios para el mantenimiento del panteón municipal.
	Personal operativo.	Auxiliares operativos realizan los trabajos de limpia, mantenimiento y poda.

VI.XI. Diagramación.



VI.XII. Medición.

Número mensual de mantenimientos de limpia y poda al panteón municipal realizados.	X 100= porcentaje de mantenimientos de limpia y poda al panteón municipal realizados.
Número mensual de mantenimientos de limpia y poda al panteón municipal programados.	

Nivel de satisfacción de los usuarios que visitan el panteón municipal

VI.XIII. Formatos e instructivos.

No existe formato en específico, la petición es presencial, escrita en formato libre, o vía telefónica.

VI.XIV. Simbología.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO



Registro de Ediciones.

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados, y las hojas modificadas.

Primera edición (10 febrero 2020): elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Tenango del Valle 2019 – 2021.



Distribución.

Una copia de los ejemplares en formato magnético y físico del presente manual, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- **Secretaria Técnica**
- **Dirección de Servicios Públicos**



VALIDACIÓN

ELABORO: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 115 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 113, 122 y 128 fracciones I y XII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 31 y 48 fracciones I, V y XVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, se aprueba por unanimidad de votos, y por lo tanto se originan los siguientes:

Acuerdos

Acuerdo 031/2020. Se aprueba por el Ayuntamiento de Tenango del Valle, Estado de México, el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.

Acuerdo 048/2020. Los presentes acuerdos entrarán en vigor a partir de la fecha de su aprobación.

Acuerdo 049/2020. Publíquense los presentes acuerdos en la *Gaceta Municipal* de Tenango del Valle, Estado de México, órgano oficial de difusión del Gobierno Municipal.

Así lo tendrá entendido el Ciudadano Presidente Municipal Constitucional, haciendo que se publique y se cumpla.

DADO EN EL SALÓN DE CABILDOS DEL PALACIO MUNICIPAL EN LA DÉCIMA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO DEL AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, ESTADO DE MÉXICO, A LOS ONCE DÍAS DEL MES DE MARZO DE DOS MIL VEINTE.

Por lo tanto, mando se publique, observe y se le dé el debido cumplimiento.

Ciudad Heroica de Tenango del Arista, Municipio de Tenango del Valle, Estado de México, a los once días del mes marzo de dos mil veinte.

ING. PABLO IVÁN GUADARRAMA MENDOZA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
(RÚBRICA)

DR. NAHUM MIGUEL MENDOZA MORALES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
(RÚBRICA)



Directorio.

Ing. Pablo Iván Guadarrama Mendoza

Presidente Municipal constitucional de Tenango del Valle

Ing. Edmundo Vilchis Arellano

Director de Servicios Públicos

Armando Rey López Pajitas

Coordinador de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos

Ariel Salgado Arrellano

Coordinador de Alumbrado Público

Ramón Cortez Estrada

Coordinador de Parques y Jardines

Oscar Mejía Velázquez

Coordinador de panteones



Hoja de Actualización.

MODIFICACIÓN	PÁGINAS	FECHA

