

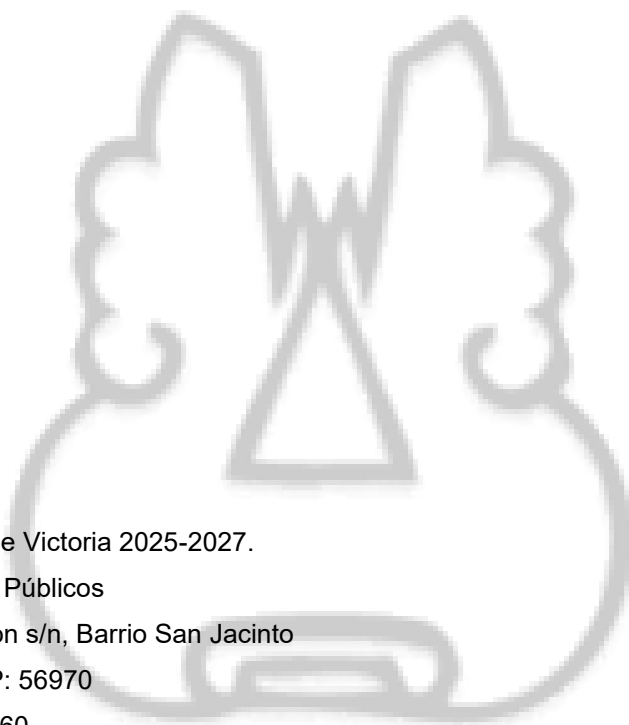


MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



ADMINISTRACIÓN 2025-2027



Municipio de Atlautla de Victoria 2025-2027.

Dirección de Servicios Públicos

Plaza de la Constitución s/n, Barrio San Jacinto

Estado de México. C.P: 56970

Teléfono: 597 97 6 23 60

Correo electrónico: servicios.public@atlautla.gob.mx

Dirección de Servicios Públicos

Octubre de 2025

Impreso y hecho en Atlautla de Victoria, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



INDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
I. OBJETIVO GENERAL	3
II. MARCO JURIDICO	4
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	6
2. SERVICIO DE INHUMACIÓN	11
3. MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES	15
4. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS EN CABECERA MUNICIPAL Y DELEGACIONES DEL MUNICIPIO DE ATLAUTLA	19
IV. SIMBOLOGÍA	24
V. DISTRIBUCIÓN	25
VI. VALIDACIÓN	25



PRESENTACIÓN

El municipio de Atlautla está implementando procesos administrativos más eficientes y eficaces, con la finalidad de tener una mayor capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación de sus métodos de gestión, para dar un mejor servicio a la ciudadanía.

El presente manual de procedimientos integra los elementos, criterios, políticas y normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la dirección de servicios públicos deberá conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.

Este documento constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes en las unidades administrativas que conforman la dirección de servicios públicos; misma que está reflejado en la operatividad de la Estructura Orgánica vigente; promoviendo una mejor comunicación entre los servidores públicos con la ciudadanía, que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal de Atlautla 2025-2027.

I. OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo el mayor número de reportes o solicitudes que la comunidad demande. Los cuales se deben llevar a cabo de la mejor manera correspondiente sin afectar la flora y fauna del municipio de Atlautla. Para esto se llevará a cabo registro de los reportes y solicitudes de los servicios públicos que requieran en el municipio, al igual los que se realizan y a los que no se les puede atender por falta de material o del personal dispuesto.

II.MARCO JURIDICO FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Archivo.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
- Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacional.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Reglamento de la Ley General de Archivo

MARCO JURÍDICO ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
- Ley de Sistema Anticorrupción del Estado de México.
- Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios.

MARCO JURIDICO MUNICIPAL

- Bando Municipal de Atlautla de Victoria, Estado de México 2025.

MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL

- Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano 1798
- Declaración Universal de Derechos Humanos 1948
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos

- Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Violencia contra la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer. (Belém do para).
- Ley sobre la Celebración Tratados Internacionales.

III.DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

1. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.

OBJETIVO

Mejorar el proceso de limpieza y recolección mediante un buen trabajo para protección de la población y mantener un ambiente sano.

REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 115 Fracción III. inciso c);
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125; y
- Bando Municipal 2025 Atlautla de Victoria, Estado de México Capítulo XVI. Servicios Públicos Municipales, Artículos 205, 206, 207 y 208.

DEFINICIONES

Usuario. - Persona que solicita se le brinden los servicios.

Residuos Sólidos. - Desperdicios o sobrantes de las actividades humanas.

Basura orgánica. - Es todo desecho de origen biológico, alguna vez estuvo vivo o fue parte de un ser vivo, por ejemplo: hojas, ramas, cáscaras y semillas de frutas y huesos.

Industrial o algún otro proceso no natural, por ejemplo: plástico, telas sintéticas, etc.

INSUMOS

- Bitácora de recolección de residuos sólidos, camiones recolectores, asignación de rutas.

RESULTADOS

Para tener una imagen del municipio limpio, con miras a evitar la propagación de enfermedades, la contaminación ambiental y a su vez lograr el aprovechamiento de los desechos y la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.

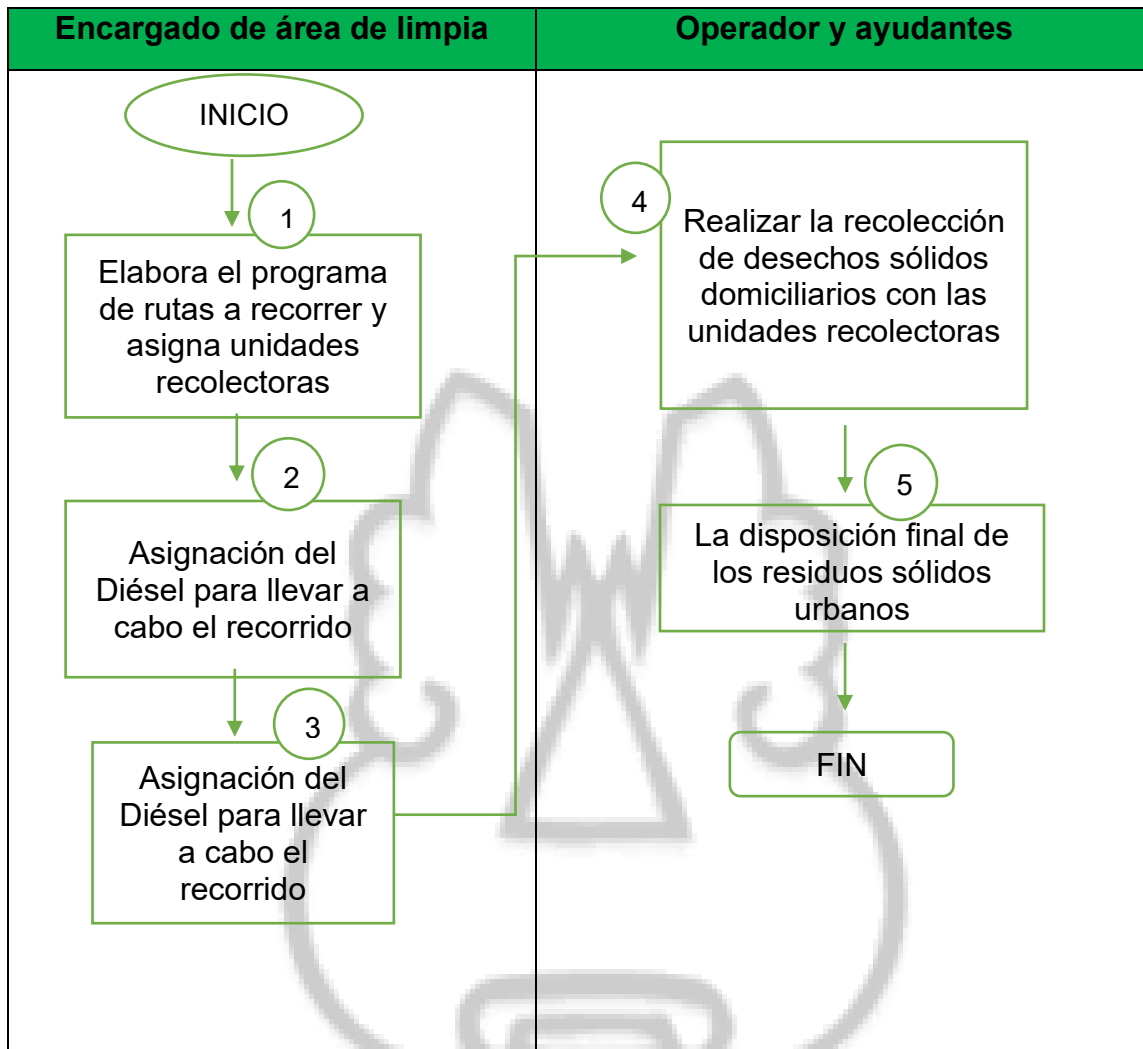
POLÍTICAS

- La atención al usuario es en un horario de lunes a viernes de 09: 00 am a 16:00 pm y sábado de 09:00 am a 14:00 pm.
- Para cubrir el servicio, se determinará si se trata de basura como residuos sólidos urbanos.
- El servicio de la recolección de los residuos sólidos se lleva a cabo de acuerdo a la programación de rutas.
- El servicio es gratuito.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		INICIO
1	Área de limpia	Elabora el programa de rutas a recorrer de los sectores de la cabecera y sus delegaciones.
2	Área de limpia	Asigna unidades recolectoras a los operadores para realizar la recolección de los residuos sólidos urbanos.
3	Área de limpia	Supervisa recorrido de rutas de recolección de desechos sólidos.
4	Operador y ayudantes	Realiza la recolección de los residuos sólidos urbanos con los vehículos y ayudantes de acuerdo a la ruta para llevar un control de recolección.
5	Operador y ayudantes	Entrega al Relleno Sanitario Municipal, los residuos sólidos y lo registra el encargado del relleno para tener un control de la basura depositada.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMACIÓN





BITÁCORA DE RUTA DE TRABAJO

FECHA: _____

Vehículo: _____	Capacidad: _____
Operador: _____	
Ayudantes generales: _____	
Colonia y municipio: _____	
Número de viajes realizados: _____	

SERVICIO EN ESCUELAS		
ESCUELA	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	SELLO

JUAN GONZALES ROMERO
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Para requisita los formatos deberán seguir las siguientes indicaciones:

1. El formato deberá llenarse con letra de molde legible, con tinta azul o negra.
2. El formato deberá ser llenado únicamente en la Dirección de Servicios Públicos y Unidades Recolectoras.
3. Datos del ciudadano fecha del día de reporte, calle a reportar, nombre del ciudadano, firma y observaciones.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

2. SERVICIO DE INHUMACIÓN

OBJETIVO

La objetividad del área de panteones para el servicio de inhumación que se preste a la ciudadanía se otorgue con calidez humana, mediante procedimientos eficientes claros y precisos, en pleno respeto a las creencias de las personas en sentido legal y humano.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 115, Fracción III, inciso e). Vigente
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Vigente
- Bando Municipal 2025 Atlautla de Victoria, Estado de México Capítulo XVI. Servicios Públicos Municipales, Sección Cuarta Artículos 220 al 232.

DEFINICIONES

Usuario. - Persona que solicita se le brinden los servicios.

Cementerio. - Lugar donde se depositan los restos de cadáveres.

Fosa. - Cavidad que se abre en la tierra, especialmente destinada a enterrar uno o varios cadáveres.

Fosa común. - Cavidad que se abre en la tierra, especialmente destinada para personas desconocidas.

INSUMOS

- Identificación oficial (solicitante)
- Acta de nacimiento del finado (copia)
- Curp del finado (copia)
- Identificación oficial del finado (copia)
- Certificado de defunción
- orden de pago.

RESULTADOS

Otorgar al ciudadano su trámite autorizado.

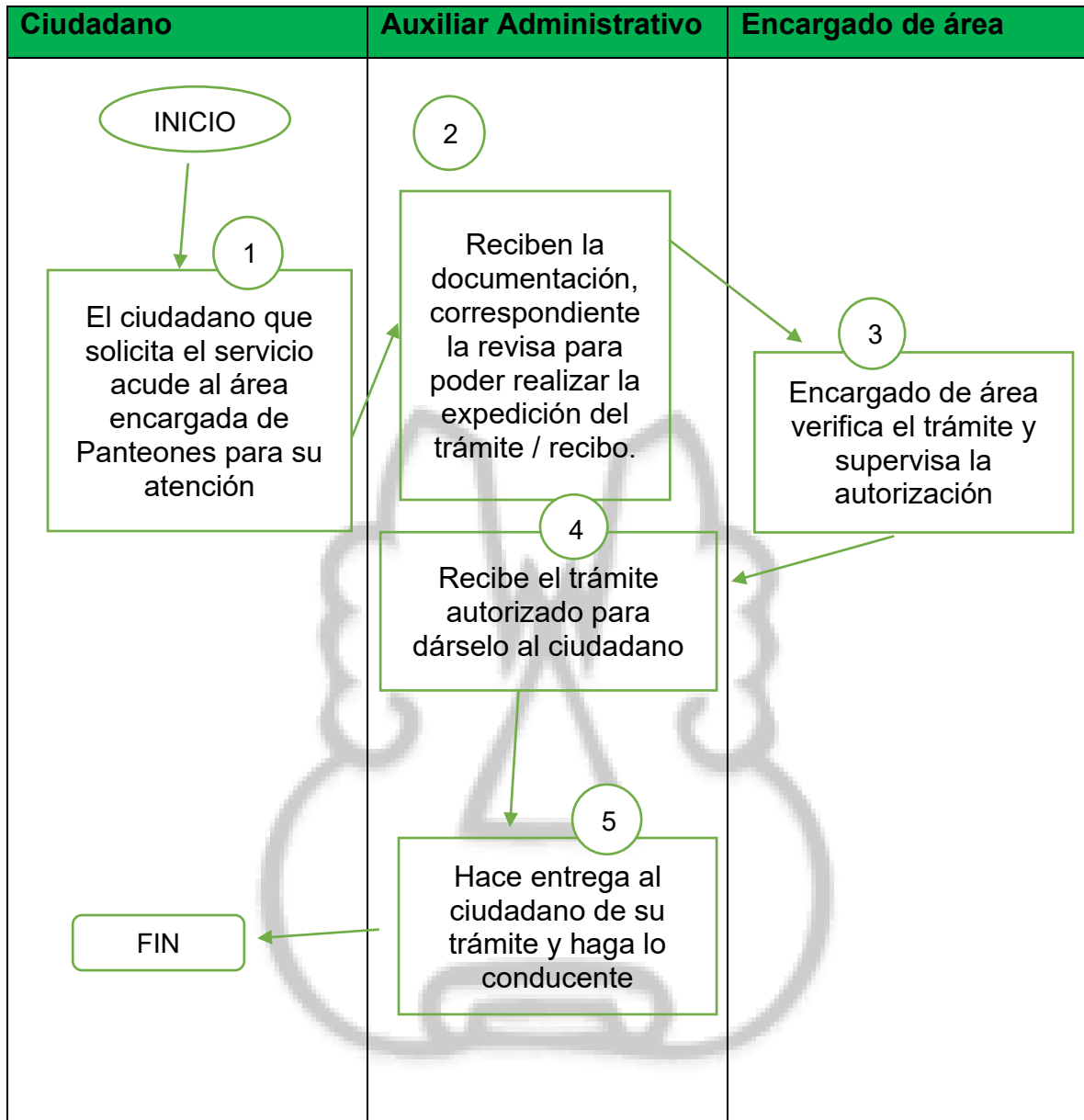
POLÍTICAS

- La atención al usuario es en un horario de lunes a viernes de 09:00 am a 16:00 pm y sábado de 09:00 am a 14:00 pm.
- Todos los usuarios de los panteones municipales deberán respetar las reglas que el encargado hace de su conocimiento
- Sustento legal para el cobro del trámite.
- Los costos varían de acuerdo al servicio solicitado.

DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/ Puesto	Actividad
		INICIO
1	Ciudadano	Acude a la dirección de Panteones. para su atención.
2	Auxiliar Administrativo	Recibe la documentación correspondiente para la expedición del trámite.
3	Encargado de área	Encargado de área verifica el trámite y supervisa la autorización.
4	Auxiliar Administrativo	Recibe el trámite autorizado para dárselo al ciudadano.
5	Auxiliar Administrativo	Hace entrega al ciudadano de su trámite y haga lo conducente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMACIÓN





FORMATOS E INSTRUCTIVOS



TESORERÍA

ORDEN DE PAGO

2410

C. Tesorero Municipal.
Presente

El C. _____
enterará de esa Oficina, la cantidad de \$ _____
(_____)
Por el siguiente concepto: _____

Atentamente
SUFRAGIO EFECTIVO NO REELECCIÓN

Atlatlula, Edo. Méx., a _____ de _____ de 20 _____

Jefe del Dpto. _____

Partida el Aux. No. 058

GOBIERNO MUNICIPAL 2025 - 2027

NOTA: SE QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO BAJO RESPONSABILIDAD DEL DEPARTAMENTO LA LIQUIDACIÓN REMITIDA A ESTA TESORERÍA MUNICIPAL. ESTA ORDEN DE PAGO NO ES RECIBO OFICIAL.



ATLAUTLA
AYUNTAMIENTO 2025 - 2027
"Tu Voz Nuestro Compromiso: Bienestar para Nuestro Municipio"

H. Ayuntamiento de Atlautla
Administración 2025-2027.



"INFORME MENSUAL DE INHUMACIONES MARZO"

No.	ORDEN DE PAGO	RECIBO DE PAGO	FECHA	NOMBRE	CONCEPTO	IMPORTE
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						

"Tu Voz Nuestro Compromiso: Bienestar para Nuestro Municipio"

Plazo de la Constitución S/N, Municipio de Atlautla de Victoria,
Estado de México, C.P. 56970

Página 1 de 1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

3. MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES

OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones los parques y jardines del territorio municipal, para contribuir en beneficio del medio ambiente y brindar una mejor imagen.

REFERENCIAS

Con el propósito dentro del marco legal las acciones que realiza el área de parques y jardines y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las constituciones, leyes, reglamento s bando municipal.

Ley orgánico municipal del Estado de México

Título IV capítulo séptimo “de los servidores públicos” artículo 125 fracción VII

Bando Municipal de Atlautla, Estado de México 2025.

Reglamento Interno del área de Servicios públicos.

DEFINICIONES

Áreas verdes: terreno que se caracteriza por la presencia de vegetación

Flora: Conjunto plantas

Jardines: Zona del terreno donde se cultivan especies vegetales, con posible añadidura de otros elementos como fuentes o esculturas

Parques: Terreno situado en el interior de una población, que se destina prados, jardines y arbolados sirviendo como lugar de esparcimiento y esparcimiento de los ciudadanos

Solicitudes: Oficio de requerimientos de parte del ciudadano

INSUMOS

- Solicitud para el mantenimiento del parque o jardín que forme parte de la vía pública del municipio.
- Cronograma de actividades.

RESULTADOS

Mantener una buena imagen de los parques y jardines

POLÍTICAS

El mantenimiento de parques y jardines se realizará en los espacios públicos dentro del territorio Municipal por el personal autorizado del área, de acuerdo al plan de trabajo semanal.

Se brindará el apoyo con previa solicitud

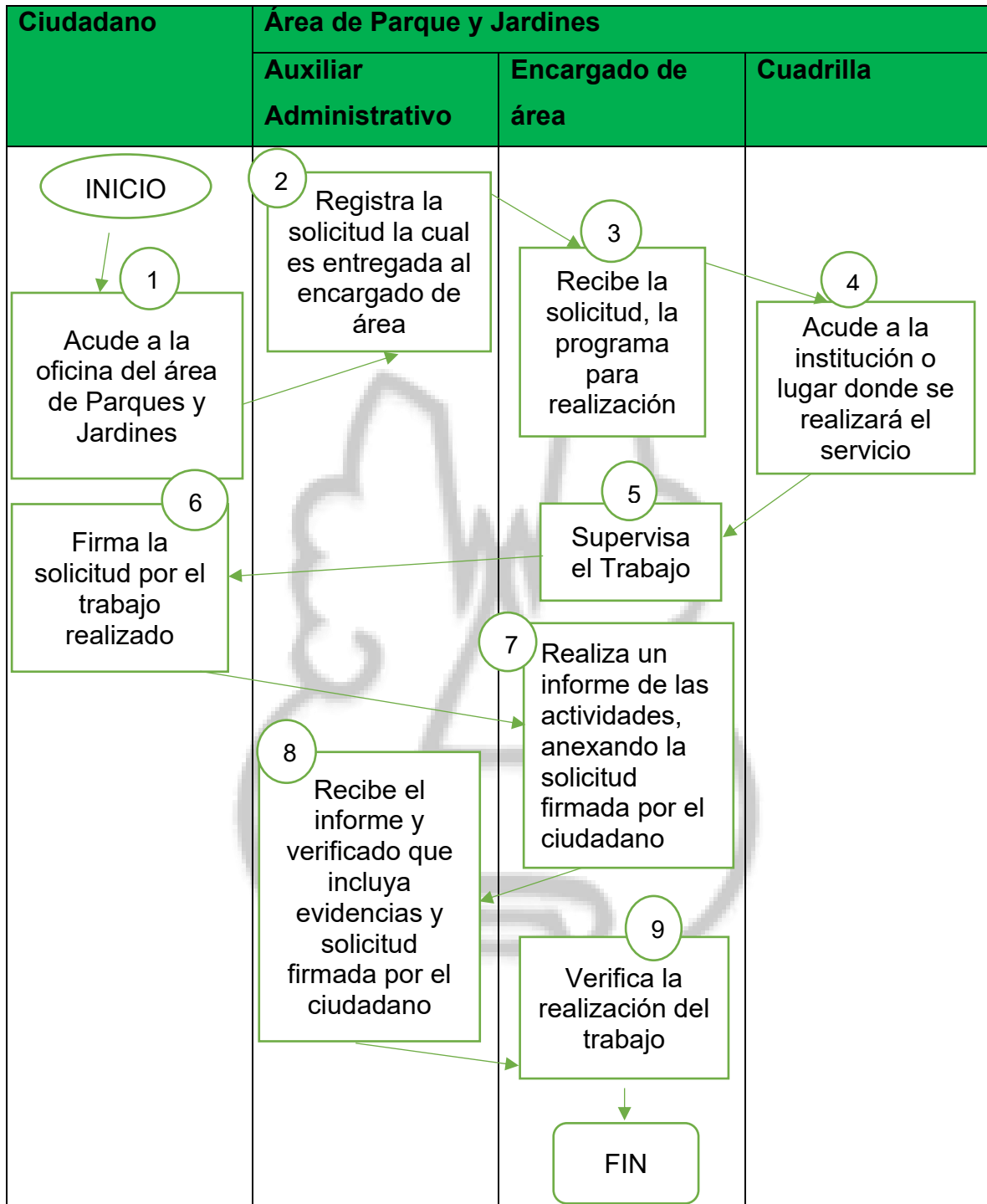
No se realizará mantenimiento a predios particulares.

El horario del mantenimiento se realizará en un horario de 8:00 a 15:00 hrs de lunes a viernes y 8:00 a 13:00 hrs los días sábados.

DESARROLLO

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
		INICIO
1	Ciudadano	Acude a la oficina de parques y jardines con su oficio de solicitud
2	Auxiliar administrativo	Registra la petición para ser entregada al encargado del área de parque y jardines para su debida atención
3	Encargado de área	Recibe la solicitud, en programa para su realización
4	Cuadrilla	Acude a la institución de donde se brindará el servicio
5	Encargado de área	Supervisar el trabajo
6	Ciudadano	Firma la solicitud por el trabajo solicitado
7	Encargado de área	Realiza un informe de las actividades, anexando la solicitud firmada por el ciudadano
8	Auxiliar administrativo	Recibe el informe verificando que incluya evidencias y solicitud firmada por el ciudadano
9	Encargado de área	Verifica la realización del trabajo
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMACIÓN



[illegible]

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

(ALUMBRADO PÚBLICO)

4. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS EN CABECERA MUNICIPAL Y DELEGACIONES DEL MUNICIPIO DE ATLAUTLA.

OBJETIVO

Reparar y dar mantenimiento al sistema de alumbrado público, aumentar la seguridad y la fluidez de la circulación de la vía pública, así como espacios públicos, parques y escuelas.

REFERENCIAS

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 125

Bando Municipal de Atlautla, Estado de México 2025.

Sección segunda. Alumbrado público, Artículos 209 al 212

DEFINICIONES

Sistema eléctrico: Un sistema eléctrico se diseña con la finalidad de que la energía eléctrica llegue a los lugares a donde se necesite sean hogares, instituciones, calles, etc. para que en ellos se puedan utilizar todos los instrumentos necesarios que requieran de dicha energía.

Por lo tanto, es un medio que se usa para distribuir la energía generada en grandes centrales eléctricas, y transportada por líneas interconectadas entre sí con una estructura de malla.

Voltaje: Es la cantidad de energía que una fuente de energía puede proporcionar a una carga para que realice trabajo, como encender una bombilla o alimentar un motor. Se mide en voltios (V).

Tensión eléctrica: es la diferencia de potencial eléctrico entre dos puntos de un circuito.

Circuito: Es una conexión entre varios dispositivos, como resistencias,



condensadores, transistores y otros.

Luminaria: Es el aparato que sirve para distribuir, filtrar o transformar la luz por una o varias lámparas y que contiene todos los accesorios necesarios para fijarla, protegerlas y conectarlas.

Led: Es un dispositivo semiconductor que emite luz cuando una corriente eléctrica fluye a través de él.

Lámpara ahorradora: Son lámparas fluorescentes compactas auto-balastradas que proporcionan un flujo luminoso igual al de los focos tradicionales, pero con un menor consumo de energía.

Reparar: Corrección de partes del sistema afectadas por el desgaste agentes atmosféricos y el paso del tiempo.

Seguridad eléctrica: se refiere a las prácticas y medidas diseñadas para prevenir accidentes y lesiones relacionadas con el uso de electricidad. Incluye la instalación y mantenimiento seguro de equipos eléctricos, el uso adecuado de dispositivos de protección y la capacitación de los empleados sobre los peligros eléctricos.

Preventivo: Se centra en efectuar intervenciones regulares programadas, sin necesidad de avería conocida y en condiciones normales de funcionamiento. El objetivo es evitar y reducir al máximo la cantidad de fallos y errores que puedan sufrir las instalaciones eléctricas.

INSUMOS

- Solicitud de reparación y mantenimiento de luminaria.

RESULTADOS

- Solicitud elaborada por el Área de Alumbrado Público para determinar si es reparación o cambio de la luminaria.

POLÍTICAS

- Dar atención al solicitante de manera amable en un horario de 9:00 AM A 4:00 PM.

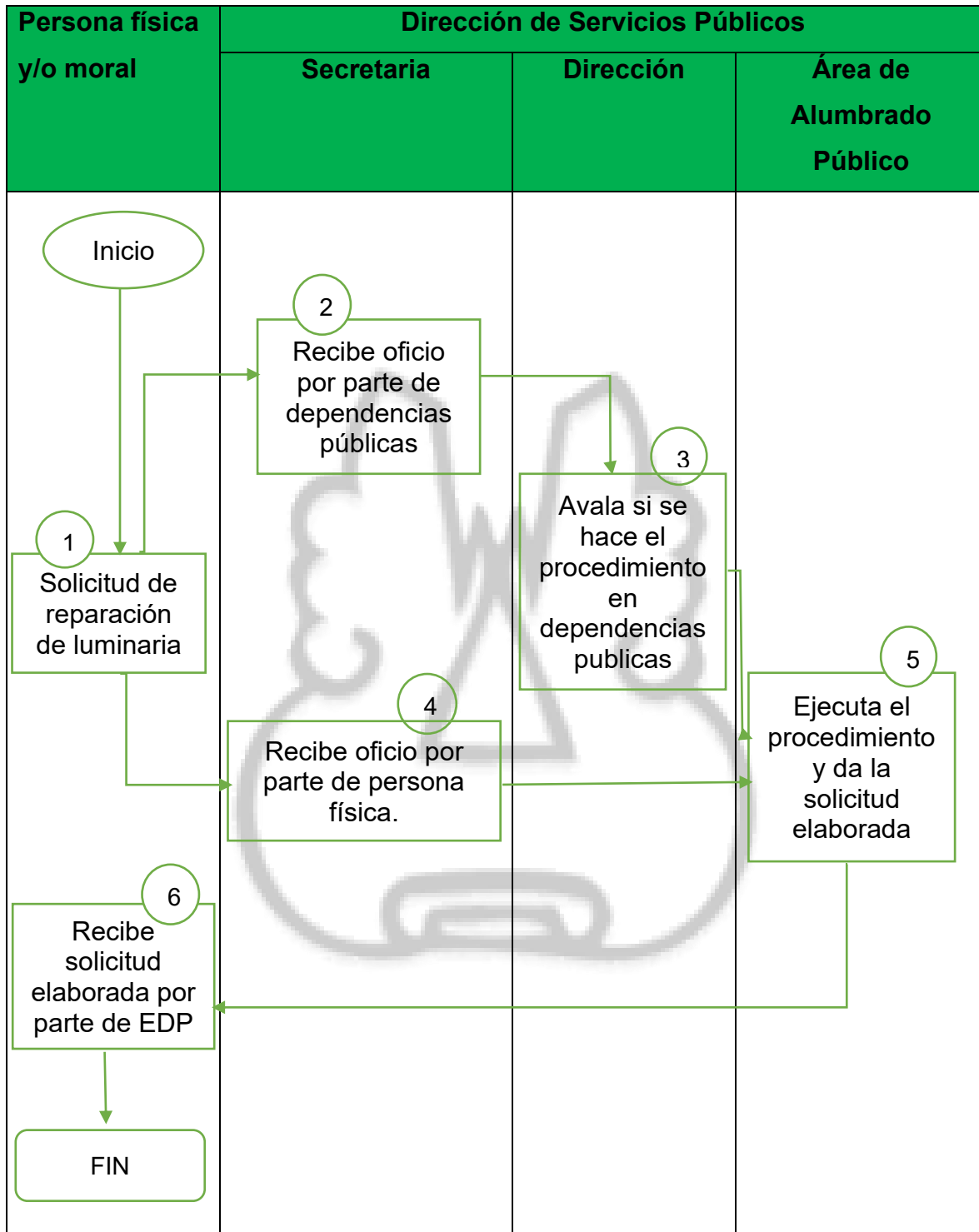


- Inspección de luminarias en donde se requiera cable 1+1 y luminarias faltantes.
- Inspección de lugares donde se requiera grúa, para hacer la correcta reparación.
- Se dará prioridad a escuelas, parques y vías públicas.

DESARROLLO

No.	Unidad administrativa	ACTIVIDAD
		INICIO
1	Persona física y/o moral	Acude a la oficina de alumbrado público a levantar la solicitud de reparación de luminaria. Si es persona física pasa al paso 4, sino, continua el procedimiento.
2	secretaria	Recibe oficio de persona moral.
3	Dirección de Servicios Públicos	Recibe oficio de solicitud de dependencias públicas, así como personas morales.
4	Secretaria	Recibe solicitud de persona física
5	Departamento de Alumbrado Público	Ejecuta el procedimiento y da la solicitud elaborada por DAP.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMACIÓN





FORMATOS E INSTRUCTIVOS



"2025. Bicentenario de la Vida Municipal del Estado de México"

SOLICITUD DE REPARACION DE LUMINARIA

Fecha	
Localidad	
Nombre	
Dirección luminaria solicitada	
Entre que calles	
Número de teléfono	
Motivo (enciende no enciende), led, suburbana	
Referencia donde se encuentra la luminaria	



2025. Bicentenario de la Vida Municipal del Estado de México

Atlautla Estado de México a ____ de ____ del 20 ____

Asunto: Solicitud

LIC. LUCAS TORRES ROSALES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE ATLAUTLA ESTADO DE MÉXICO.

Por medio de este conducto agradezco la reparación de _____,
que está ubicada (s) entre _____
del barrio y/o delegación _____ del Municipio de Atlautla Estado de México.

Utilizando los siguientes materiales:

Focos.....
Balastro.....
Fotoceldas.....
Bases para fotoceldas abrazaderas...
Cables.....
Otros.....

Sin más por el momento quedo a sus apreciables ordenes

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

"Tu Voz Nuestro Compromiso: Bienestar para Nuestro Municipio"
Plaza de la Constitución 5/N, Municipio de Atlautla de Victoria,
Estado de México, C.P. 56970

Página 1 de 1

IV.SIMBOLOGÍA



SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio del procedimiento: señala el principio de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO.
	Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.
	Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.
	Final del procedimiento: señala la terminación de un procedimiento. Cuando termine la palabra FIN.



V.DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección de Servicios Públicos.

VI.VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. JUAN GONZALES ROMERO	C. JUAN GONZALES ROMERO	C. JUAN GONZALES ROMERO
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

El Ayuntamiento de Atlautla de Victoria, Estado de México

**C. LUCAS TORRES ROSALES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**

**C. PAULINA GUADALUPE ESTRADA TORRES
SINDICA MUNICIPAL**

**C. EUSEBIO SALAZAR AMARO
PRIMER REGIDOR**

**C. ARELI TOLEDANO ANDRADE
SEGUNDA REGIDORA**

**C. GABRIEL TORRES AYALA
TERCER REGIDOR**

**C. VIRIDIANA LIZBETH SORIANO AMARO
CUARTA REGIDORA**

**C. HUGO IGNACIO MENESES FLORES
QUINTO REGIDOR**

**C. ÁNGEL DÍAZ ROJAS
SEXTO REGIDOR**

**C. EDER J DE DIOS VILLAMAR
SEPTIMO REGIDOR**

**C. ANDRES REYES VILLANUEVA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

Así lo aprobó el Ayuntamiento de Atlautla de Victoria, Estado de México, en Sesión de Cabildo número Trigésima Cuarta de fecha 4 de octubre del año dos mil veinticinco. Se manda publicar para todos sus efectos de máxima publicidad y cumplimiento en la Gaceta Municipal y Estrados de la Secretaria del Ayuntamiento, conservando un ejemplar en cada Dependencia de la Administración Pública Municipal 2025-2027.