MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TONANITLA, MÉXICO

Santa María Tonanitla, Tonanitla, Estado de México a -- de ----- del año ----

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla.

2019-2021

Dirección de Servicios Públicos

Calle Bicentenario N-1 Col. Centro, Santa María Tonanitla.

Municipio de Tonanitla, Estado de México, CP. 55785

Teléfono: 59-32-40-50

Dirección de Servicios Públicos

Junio 2019

Impreso y hecho en Tonanitla, México.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Índice

INTRODUCCIÓN....4
Antecedentes....5
Base legal....6
CONSTITUCIONES....6
LEYES....6
REGLAMENTOS....6
BANDOS....6
Atribuciones....7
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:....7
Bando municipal de Tonanitla 2019:....7
Ley orgánica municipal del estado de México:....8
Procedimiento I.- Conexión de Agua Potable....12
Procedimiento II.- Descarga de Drenaje....16
Procedimiento III.- Solicitud de Viaje de Agua en Pipa-Pagado....20
Procedimiento IV.- Solicitud de Viaje de Agua en Pipa-Suministro....23
Procedimiento V.- Reparación de Fugas de Agua en Tomas Domiciliarias.....26
Procedimiento VI.- Reparación de Fugas de Agua en Red de Agua Potable.....29
Procedimiento VII.- Desazolve de Coladeras Pluviales.....32
Procedimiento VIII.- Reparación de Descargas de Drenaje.....34
Procedimiento IX.- Desazolve de Red de Drenaje.....36
Procedimiento X.- Reparación de Luminarias de Alumbrado Público.....39
Procedimiento XI.- Recolección de Basura....41
Procedimiento XII.- Limpieza de Espacios Públicos....44
Procedimiento XIII.- Corte y Limpieza de Áreas Verdes en Edificios Públicos....46
Procedimiento XIV.- Inhumaciones....49
Procedimiento XV.- Cambio de Propietario.....52
Simbología.....55
Medición....56
ANEXOS....58
Registro de Ediciones....62
Validación....63

INTRODUCCIÓN

Una de las principales funciones que debe otorgar todo Ayuntamiento Constitucional, es lograr el adecuado funcionamiento de los Servicios Públicos, base fundamental para continuar con el Desarrollo Municipal, siendo un fundamental del área de Servicios Públicos, por lo que el objetivo principal es mejorar los mecanismos de atención a la Población, que son la principal fuente de atención y para quienes sirve finalmente esta Administración.

El presente manual es una herramienta de acceso libre encaminada a señalar de manera sistematizada y ordenada, la organización de la actividad gubernamental municipal del área de Servicios Públicos. Manual que está encaminado a señalar en forma específica los servidores públicos que se encuentran adscritos al área, niveles jerárquicos y funciones que deben desarrollar cada uno, delimitando funciones y evitando duplicidad de las mismas, formando así una fuente de información que permita conocer la organización interna del área.

Este documento permite presentar la estructura orgánica actualizada así autorizada, el marco jurídico en el cual se sustenta los actos administrativos realizados en el área, los objetivos encomendados, la misión, visión y valores que rigen, así como la descripción de las funciones que permiten alcanzarlos. Lo cual facilitara a los servidores públicos el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia y se convertirá en una herramienta valiosa que permita conocer las actividades y funciones que se desarrollan en el área de Servicios Públicos.

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

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Antecedentes

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

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Base legal

CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución del Estado Libre y Soberanos de México.
CÓDIGOS
Código Administrativo del Estado México.
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Código Financiero del Estado México.

LEYES

Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México.
Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
Ley de Bienes del Estado de México y sus Municipios.
Ley del Agua del Estado de México.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado y Municipios.

REGLAMENTOS

Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
Reglamento del Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México.
Reglamento de la Ley de Trasparencia y Acceso a la Información Pública del Estado y Municipios.
Reglamento de la Ley del Agua del Estado de México.

BANDOS

Bando Municipal de Tonanitla, México.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Atribuciones

Las atribuciones y deberes de la Dirección Servicios Públicos de Tonanitla, están contempladas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el bando municipal de Tonanitla 2019, el cual establece:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Artículo 115

Constitución Política del Estadio Libre y Soberano de México:

Artículos 112 y 113

Bando municipal de Tonanitla 2019:

Artículo 93.- El ayuntamiento a través de la Dirección de Servicios Públicos:

- **a)** Agua Potable, Tratadas, Drenaje y Alcantarillado;
- **b)** Parques, Jardines y
- **c)** Panteones.

Planeara, realizara como suspenderá, controlara y dará mantenimiento para conservar en condiciones óptimas la operación de los servicios públicos, municipales y siguientes:

- **I.** Limpia y disposición de desechos sólidos no peligrosos;
- **II.** Alumbrado Públicos;
- **III.** Mantenimiento de vialidades;
- **IV.** Panteones;
- **V.** Agua Potable, Tratada, Drenaje y Alcantarillado, y
- **VI.** Limpia, Recolección, Traslado, Tratamiento y Disposición final de residuos.

Articulo 94.- Tendrán la facultad de iniciar procedimientos administrativos a fin de exigir el pago correspondiente y en tanto se realice el mismo podrá determinar la restricción del servicio. En caso de que no se cubra el pago correspondiente podrá determinar la cancelación del servicio, y solicitara a tesorería municipal el inicio de cobro como crédito fiscal, a través del procedimiento administrativo de ejecución.
Artículo 95.- La Dirección de Servicios Públicos tiene Facultad para:

I. Vigilar que los concesionarios de Servicios Públicos cumplan con lo establecido en sus convenios y en caso de incumplimiento procederá a la cancelación;
II. Verificar que los vecinos contribuyan a la conservación de alumbrado de parques, jardines y vía publica, y
III. Realizar visitas de inspección domiciliaria a efecto de verificar toma clandestina y conexión de bombas de succión a la red de agua potable.

Articulo 96.- El Director de Servicios Públicos de Tonanitla será el responsable del buen uso así como de las fallas mecánicas de las fallas vehiculares que están a su cargo.

Artículo 144.- El municipio tendrá a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, quien lo realizara a través de la Dirección Servicios Públicos, para cumplir con su fin, podrá auxiliarse con el estado, federación, municipios vecinos o mediante concesiones particulares.

Ley orgánica municipal del estado de México:

Artículo 86.- Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades ejecutivas, el ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, que en cada caso acuerde el cabildo a propuesta del presidente municipal, las que estarán subordinadas a este servidor público. El servidor público titular de las referidas dependencias y entidades de la administración municipal, ejercerá las funciones propias de su competencia y será responsable por el ejercicio de dichas funciones y atribuciones contenidas en la Ley, sus reglamentos interiores, manuales, acuerdos, circulares y otras disposiciones legales que tiendan a regular el funcionamiento del Municipio.

Artículo 126.- La prestación de los servicios públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares, quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación. Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.

Artículo 127.- Cuando los servicios públicos sean prestados directamente por el ayuntamiento, serán supervisados por los regidores o por los órganos municipales respectivos, en la forma que determine esta Ley y los reglamentos aplicables. Los

particulares podrán participar en la prestación de servicios públicos, conforme a las bases de organización y bajo la dirección que acuerden los ayuntamientos.

Artículo 128.- Cuando los servicios públicos municipales sean concesionados a terceros, se sujetarán a lo establecido por esta Ley, las cláusulas de la concesión y demás disposiciones aplicables.

Artículo 129.- Los ayuntamientos requieren la autorización previa de la Legislatura del Estado para concesionar servicios públicos a su cargo, cuando: I. El término de la concesión exceda a la gestión del ayuntamiento; II. Con la concesión del servicio público se afecten bienes inmuebles municipales.

Artículo 130.- No pueden otorgarse concesiones para la explotación de servicios públicos municipales a: I. Miembros del ayuntamiento; II. Servidores públicos municipales; III. Sus cónyuges, parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado y los colaterales hasta el segundo grado y los parientes por afinidad; IV. A empresas en las cuales sean representantes o tengan intereses económicos las personas a que se refieren las fracciones anteriores.

Artículo 131.- El otorgamiento de las concesiones municipales se sujetará a las siguientes bases: I. Determinación del ayuntamiento sobre la imposibilidad de prestar por sí mismo el servicio, o a la conveniencia de que lo preste un tercero; LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO 63 II. Realizar convocatoria pública en la cual se estipulen las bases o condiciones y plazos para el otorgamiento de la concesión; III. Los interesados deberán formular la solicitud respectiva cubriendo los gastos que demanden los estudios correspondientes; IV. Las bases y condiciones deberán cumplir al menos: a). Determinación del régimen jurídico a que deberán estar sometidas, su término, las causas de caducidad y revocación, así como la forma de vigilancia en la prestación del servicio; b). Especificación de las condiciones bajo las cuales se garantice la generalidad, suficiencia y regularidad del servicio; c). Determinación de las condiciones y formas en que deberán otorgarse las garantías para responder de la prestación del servicio en los términos de la concesión y de esta Ley; d). Establecimiento del procedimiento para resolver las reclamaciones por afectación de derechos y obligaciones que se generen por el otorgamiento de la concesión para la prestación del servicio público.

Artículo 132.- Los ayuntamientos podrán revocar las concesiones municipales cuando: I. Se constate que el servicio se presta en forma distinta a los términos de la concesión; II. No se cumpla con las obligaciones que deriven de la concesión ó se preste irregularmente el servicio concesionado; III. Se constate que el

concesionario no conserva los bienes e instalaciones en buen estado de operación, o cuando éstos sufran deterioro por negligencia imputable a aquél, con perjuicio para la prestación eficaz del servicio; IV. El concesionario pierda capacidad o carezca de los elementos materiales o técnicos para la prestación del servicio; V. Por cualquier otra causa, el concesionario contravenga las disposiciones aplicables.

Artículo 133.- A petición del concesionario al ayuntamiento, antes del vencimiento de la concesión, podrá acordarse la prórroga de la misma por la Legislatura, siempre que subsista la imposibilidad municipal para prestarlo y que el interesado acredite la prestación eficiente del servicio concesionado. En su caso, se establecerá la obligación a cargo del concesionario, de renovar durante el tiempo de vigencia de la prórroga, el equipo e instalaciones para la prestación del servicio.

Artículo 134.- Las concesiones caducan: I. Cuando no se inicie la prestación del servicio dentro del plazo señalado en la concesión; LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO 64 II. Cuando concluya el término de su vigencia; y cuando el concesionario no otorgue en tiempo y forma las garantías que se le fijen para que tenga vigencia la concesión. En el caso de las fracciones I y II segunda parte, para decretar la caducidad se oirá previamente al interesado; y en el de la fracción II primer supuesto, opera de pleno derecho por el simple transcurso del tiempo.

Artículo 135.- En los casos en que se acuerde la revocación de las concesiones, los bienes con los que se presta el servicio revertirán a favor del municipio, con excepción de aquéllos propiedad del concesionario y que por su naturaleza no estén incorporados de manera directa al propio servicio; en cuyo caso, si se estima que son necesarios para ese fin, se podrán expropiar en términos de ley.

Artículo 136.- Las formalidades del procedimiento señalado en el artículo 140, serán aplicables para la revocación de concesiones.

Artículo 137.- El ayuntamiento podrá municipalizar los servicios públicos, a fin de prestarlos directamente o conjuntamente con particulares.

Artículo 138.- Se municipalizarán los servicios públicos cuando su prestación sea irregular o deficiente, se causen perjuicios graves a la colectividad, o así lo requiera el interés público.

Artículo 139.- El procedimiento de municipalización se llevará a cabo a iniciativa del propio ayuntamiento, a solicitud de los usuarios o de las organizaciones sociales.

Artículo 140.- El ayuntamiento emitirá la declaratoria de municipalización, una vez oído a los posibles afectados, practicado los estudios respectivos, y previa formulación del dictamen correspondiente que versará sobre la procedencia de la medida y, en su caso, la forma en que deba realizarse.

Artículo 141.- Una vez decretada la municipalización del servicio, si el ayuntamiento carece de recursos para prestarlo, podrá concesionarlo en términos de esta Ley.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimientos

Procedimiento I.- Conexión de Agua Potable

Objetivo

Dotar del servicio de agua potable al usuario

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro por el concepto de conexión de agua, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivos que solicitan el servicio.

Referencias

Artículo 129 fracción VI y XII del código financiero del estado de México.
Artículo 146 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la conexión a los servicios de agua potable de las personas físicas o morales.

El Director, deberá:

- Supervisar que la conexión a los servicios de agua potable sea eficaz.

El Notificador, deberá:

- Acudir al predio para realizar la verificación y factibilidad del servicio.

Fontanería, deberá:

- Realizar la conexión de agua de acuerdo al tipo de conexión pagada.

Definiciones

Conexión de agua: conexión a la red de servicios de agua potable.

Insumos

Documentación:

- Copia del documento que acredita la propiedad y/o traslado de dominio.
- Copia de la credencial de elector (INE o IFE) del titular del predio.
- Copia del último recibo de predial.
- Croquis de localización.

Materiales:

- Tubo de albañal
- Cemento
- Picos
- Palas
- Barreta
- Coplas
- Espigas
- Abrazaderas
- Cinta teflón
- Manguera

Resultados

Conexión a la red del servicio de agua potable.

Políticas

- La verificación de la factibilidad del servicio de agua potable lo realizara únicamente personal autorizado por la dirección de Servicios Públicos.
- El pago por el concepto de conexión de agua se cobrara únicamente después de haberse verificado el predio y haber corroborado su factibilidad.
- Se dará a conocer el horario al titular del predio en el cual se realizara la verificación.
- La entrega del contrato de agua potable será únicamente después de la realización de la conexión de agua.

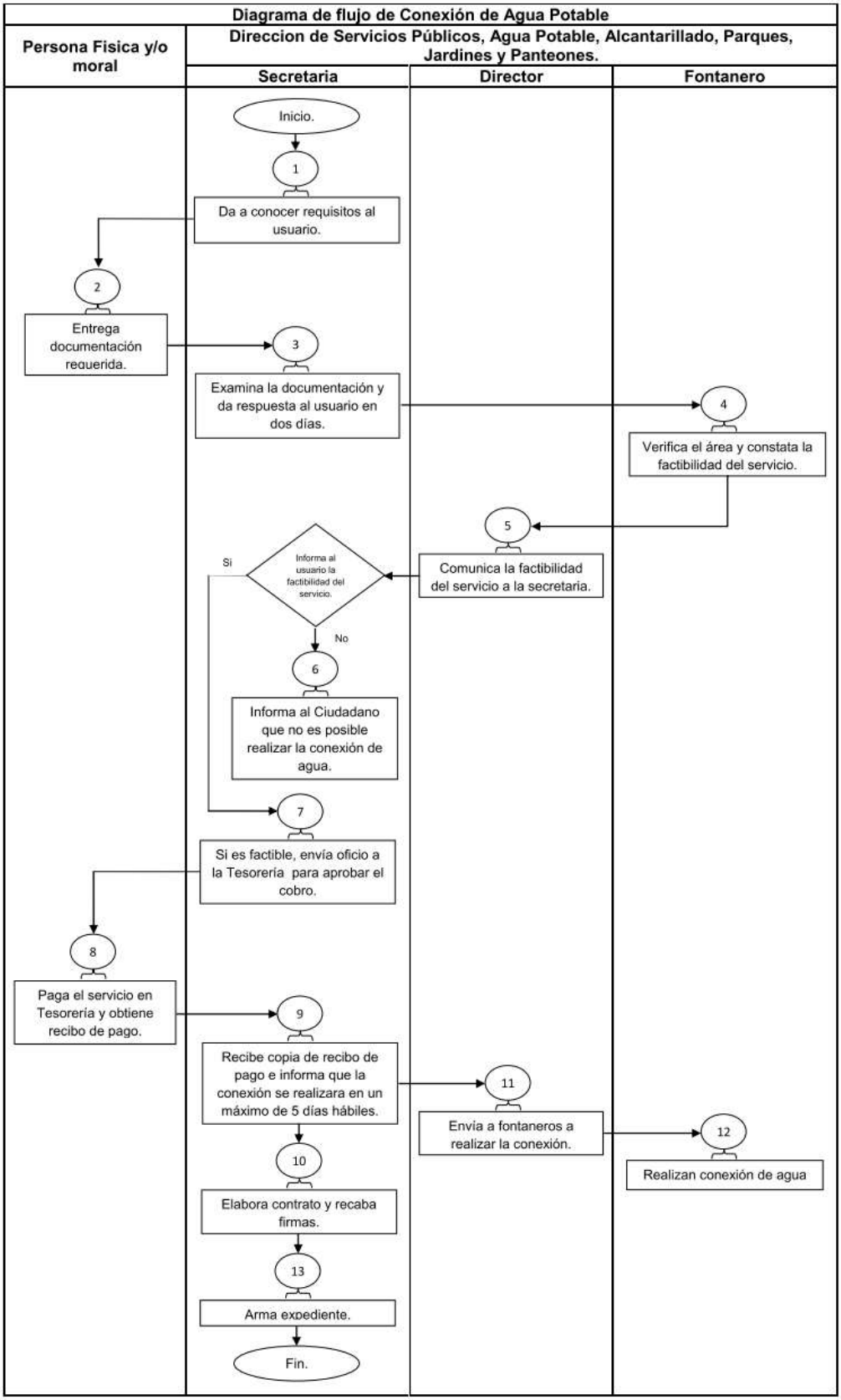
Desarrollo

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

N°	Responsable	Actividad
01	Secretaria	Da a conocer a la persona física y/o moral la documentación requerida para iniciar el trámite al servicio de conexión de agua.
02	Persona física y/o moral	Entrega la documentación requerida para comenzar con el trámite.
03	Secretaria	Examina la documentación e indica a la persona física y/o moral que en un plazo de dos días se verificara el predio para comprobar la factibilidad del servicio.
04	Fontanero	Verifica el predio para constatar la factibilidad del servicio y lo informa al director.
05	Director	Comunica la factibilidad del servicio a la secretaria e indica informe a la persona física y/o moral la situación del predio.
06	Secretaria	Si no es factible informa a la persona física y/o moral que no es posible realizar dicho servicio.
07	Secretaria	Si es factible informa a la persona física y/o moral que es posible realizar dicho servicio, por lo cual envía un oficio a tesorería para aprobar el cobro por concepto de conexión de agua potable.
08	Persona física y/o moral	Procede a pagar en tesorería el concepto por conexión de agua potable, obtiene el recibo de pago y entrega una copia a la secretaria.
09	Secretaria	Recibe copia del recibo de pago e informa a la persona física y/o moral que la conexión de agua se realizo en un máximo de cinco días hábiles.
10	Secretaria	Elabora el contrato por conexión de agua y recaba la firma del presidente municipal y de la persona física y/o moral.
11	Director	Una vez pagado el servicio envía a los fontaneros a realizar la conexión de agua.
12	Fontaneros	Realizan la conexión de agua.
13	Secretaria	Entrega contrato y arma un expediente.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento II.- Descarga de Drenaje

Objetivo

Instalar la descarga de drenaje a la red municipal.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro por el concepto de descarga de drenaje, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivos que solicitan el servicio.

Referencias

Articulo 129 fracción III y XII y artículo 130 Bis. del código financiero del estado de México.
Artículo 146 del mando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la descarga a los servicios de drenaje de las personas físicas o morales.

El Director, deberá:

- Supervisar la descarga a los servicios de drenaje sea eficaz.

El Notificador, deberá:

- Acudir al predio para realizar la verificación y factibilidad del servicio.

Fontanería, deberá:

- Realizar la descarga de drenaje.

Definiciones

Descarga de drenaje: conexión a los sistemas de drenaje y alcantarillado.

Insumos

Documentación:

- Copia del documento que acredita la propiedad y/o traslado de dominio.
- Copia de la credencial de elector (INE o IFE) del titular del predio.
- Copia del último recibo de predial.
- Croquis de localización.

Materiales:

- Cemento
- Tubo de albañal
- Barreta
- Palas
- Picos

Resultados

Conexión a la red de drenaje.

Políticas

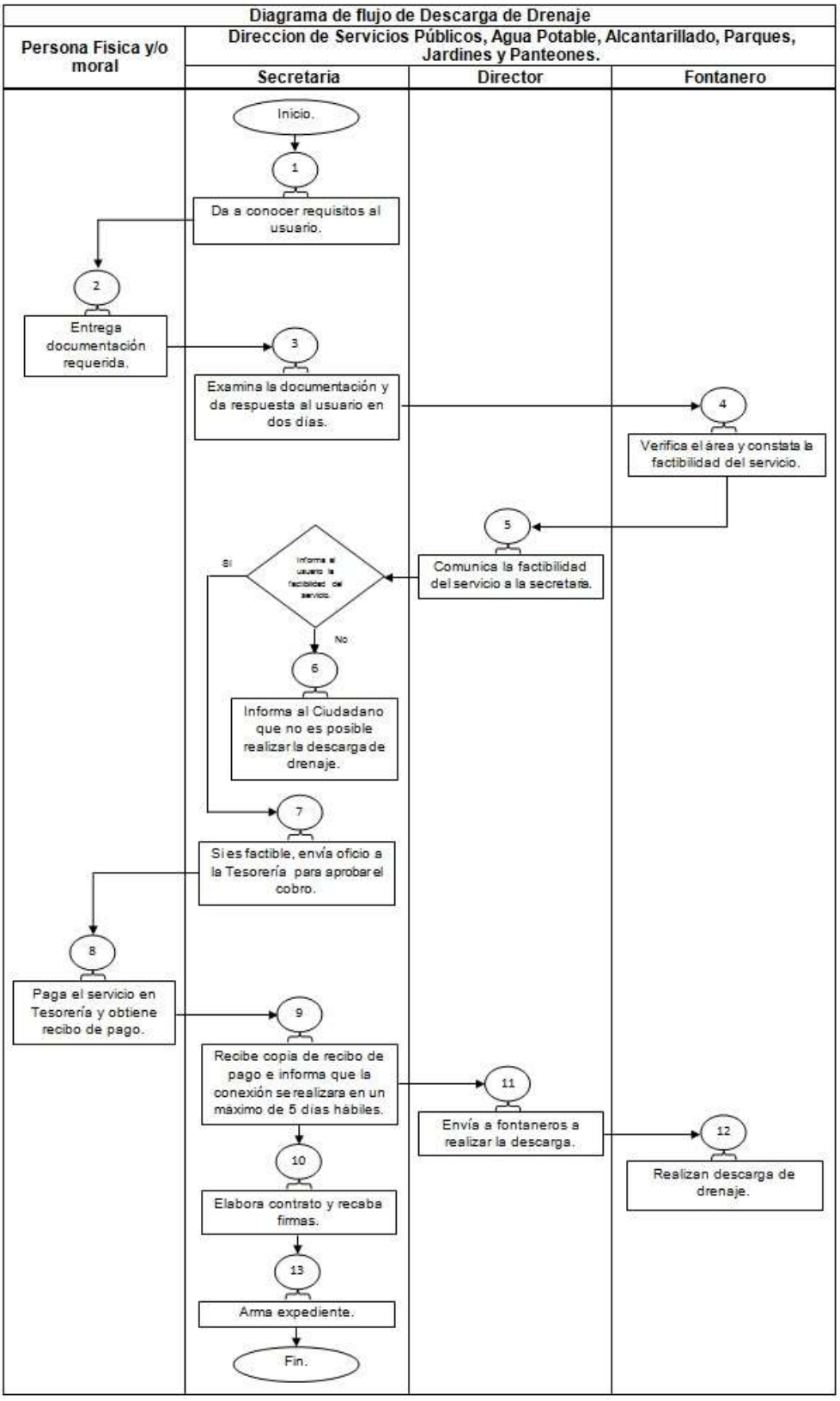
- La verificación de la factibilidad del servicio de drenaje lo realizara únicamente personal autorizado por la dirección de Servicios Públicos.
- El pago por el concepto de descarga de drenaje se cobrara únicamente después de haberse verificado el predio y haber corroborado su factibilidad.
- Se dará a conocer el horario al titular del predio en el cual se realizara la verificación.
- La entrega del contrato de descarga de drenaje será únicamente después de la realización de la conexión de agua.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Secretaria	Da a conocer a la persona física y/o moral la documentación requerida para iniciar el trámite al servicio de Descarga de Drenaje.
02	Persona física y/o moral	Entrega la documentación requerida para comenzar con el trámite.
03	Secretaria	Examina la documentación e indica a la persona física y/o moral que en un plazo de dos días se verificara el predio para comprobar la factibilidad del servicio.
04	Fontanero	Verifica el predio para constatar la factibilidad del servicio y lo informa al director.
05	Director	Comunica la factibilidad del servicio a la secretaria e indica informe a la persona física y/o moral la situación del predio.
06	Secretaria	Si no es factible informa a la persona física y/o moral que no es posible realizar dicho servicio.
07	Secretaria	Si es factible informa a la persona física y/o moral que es posible realizar dicho servicio, por lo cual envía un oficio a tesorería para aprobar el cobro por concepto de conexión de agua potable.
08	Persona física y/o moral	Procede a pagar en tesorería el concepto de pago por Descarga de Drenaje, obtiene el recibo de pago y entrega una copia a la secretaria.
09	Secretaria	Recibe copia del recibo de pago e informa a la persona física y/o moral que la Descarga de Drenaje se realizo en un máximo de cinco días hábiles.
10	Secretaria	Elabora el contrato por Descarga de Drenaje y recaba la firma del presidente municipal y de la persona física y/o moral.
11	Director	Una vez pagado el servicio envía a los fontaneros a realizar la conexión de agua.
12	Fontaneros	Realizan la Descarga de Drenaje.
13	Secretaria	Entrega contrato y arma un expediente.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento III.- Solicitud de Viaje de Agua en Pipa-Pagado

Objetivo

Suministrar agua en pipa a lugares donde no exista red de agua potable.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro por el concepto de viaje de agua en pipa, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivos que solicitan el servicio.

Referencias

Artículo 129 del código financiero del estado de México.
Artículo 153 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar el viaje de agua en pipa a las personas físicas.

El Director, deberá:

- Supervisar el correcto suministro por viaje de agua en pipa.

Operador de camión-cisterna, deberá:

- Entregar el viaje de agua en pipa de acuerdo a lo establecido en el recibo de pago.

Definiciones

Agua en bloque: cantidad determinada de agua que se distribuye en este caso a través de camión cisterna.

Insumos

Documentación:

- Recibo de agua por concepto de viaje de agua en pipa.

Materiales:

- Diesel
- Manguera

Resultados

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Suministro por viaje de agua en pipa.

Políticas

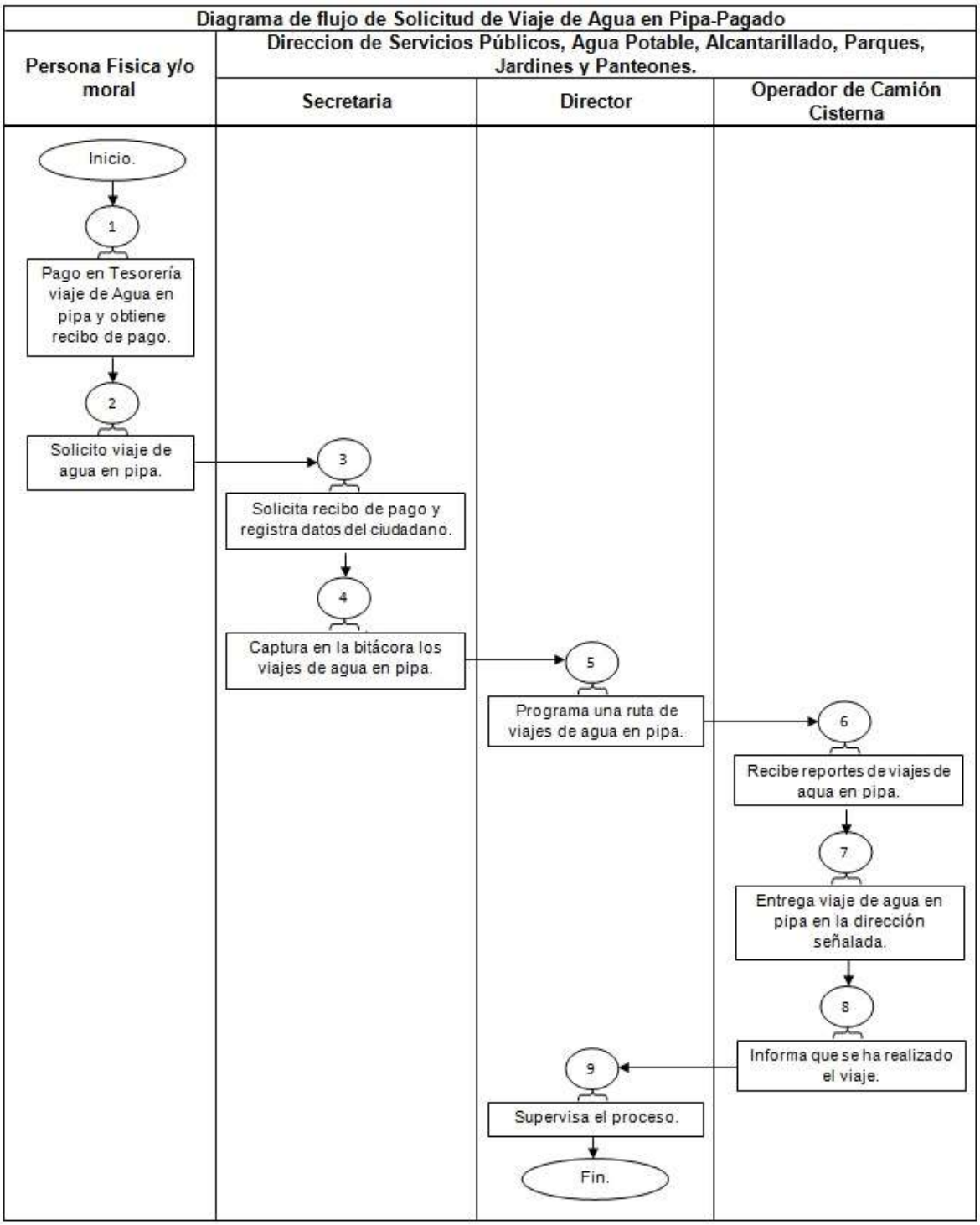
- La entrega por suministro por viaje de agua en pipa lo realizara únicamente personal autorizado por la dirección de Servicios Públicos.
- El suministro se realizara únicamente después de presentar el recibo de pago.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Procede a pagar en Tesorería la cantidad de litros deseada y obtiene un recibo de pago
02	Persona física y/o moral	Pasa con la secretaria para solicitar el servicio.
03	Secretaria	Solicita el recibo de pago para poder registrar los datos del ciudadano.
04	Secretaria	Captura los datos en las bitácoras de viajes de agua en pipa.
05	Director	Revisa la bitácora y programa una ruta para el operador del camión cisterna.
06	Operador de Camión Cisterna	Recibe los reportes de la ruta de la bitácora de viajes de agua en pipa.
07	Operador de Camión Cisterna	Entrega los viajes de agua en pipa en la dirección señalada.
08	Operador de Camión Cisterna	Informa al Director que se ha realizado el viaje de agua en pipa en las direcciones señaladas.
09	Director	Supervisa el proceso.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento IV.- Solicitud de Viaje de Agua en Pipa-Suministro

Objetivo

Suministrar agua en pipa a lugares donde no exista red de agua potable.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro por el concepto de viaje de agua en pipa, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivos que solicitan el servicio.

Referencias

Artículo 129 del código financiero del estado de México.
Artículo 153 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar el viaje de agua en pipa a las personas físicas.

El Director, deberá:

- Supervisar el correcto suministro por viaje de agua en pipa.

Operador de camión-cisterna, deberá:

- Entregar el viaje de agua en pipa de acuerdo a lo establecido en el recibo de pago.

Definiciones

Agua en bloque: cantidad determinada de agua que se distribuye en este caso a través de camión cisterna.

Insumos

Documentación:

- Recibo de agua por concepto de viaje de agua en pipa.

Materiales:

- Diesel
- Manguera

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Resultados

Suministro por viaje de agua en pipa.

Políticas

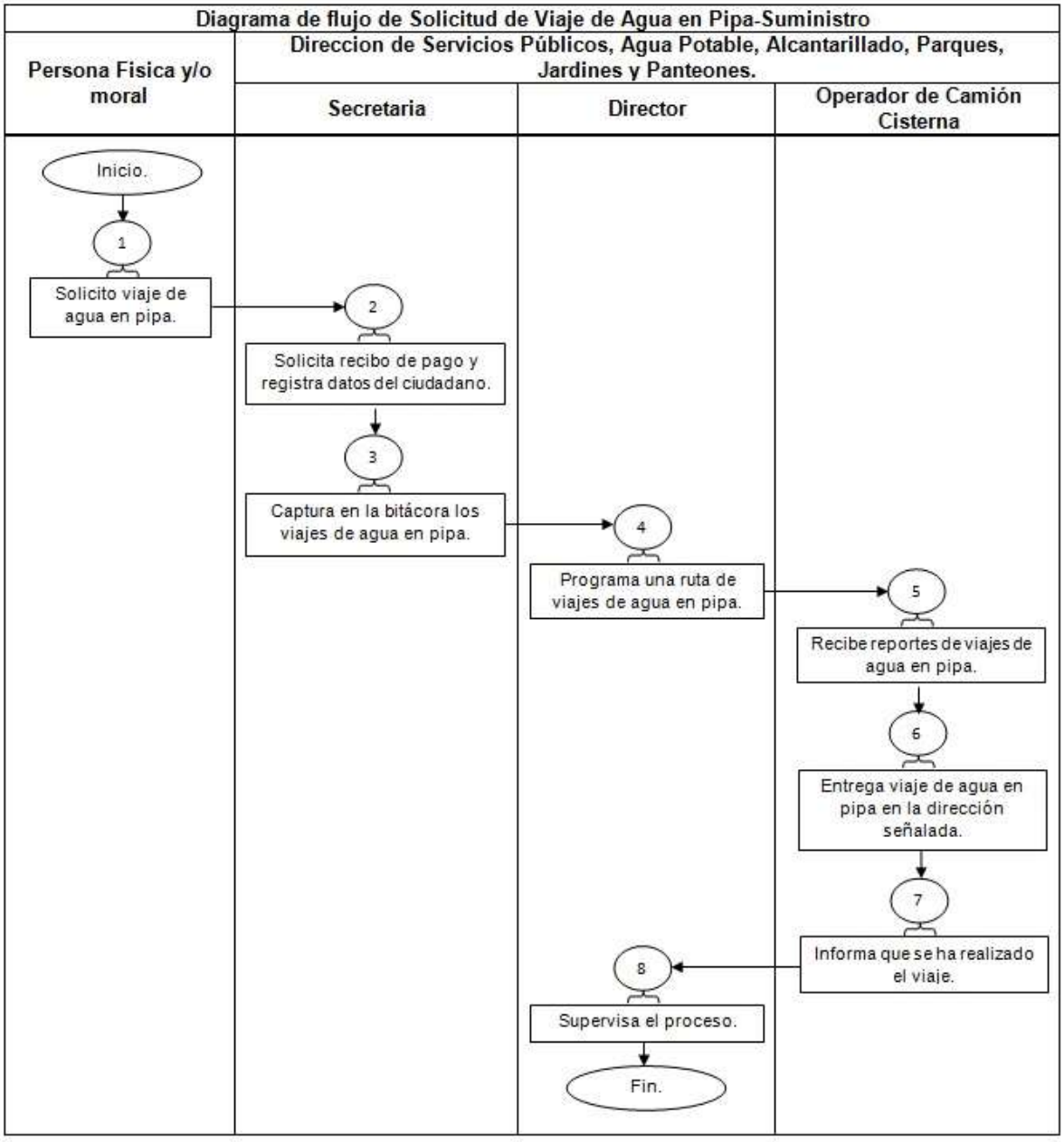
- La entrega por suministro por viaje de agua en pipa lo realizara únicamente personal autorizado por la dirección de Servicios Públicos.
- El pago por el concepto de viaje de agua en pipa se cobrara únicamente después de señalar la fecha en la que se entregara el suministro.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Solicita el viaje de agua en pipa.
02	Secretaria	Solicita el recibo de pago para poder registrar los datos del ciudadano.
03	Secretaria	Captura los datos en las bitácoras de viajes de agua en pipa.
04	Director	Revisa la bitácora y programa una ruta para el operador del camión cisterna.
05	Operador de Camión Cisterna	Recibe los reportes de la ruta de la bitácora de viajes de agua en pipa.
06	Operador de Camión Cisterna	Entrega los viajes de agua en pipa en la dirección señalada.
07	Operador de Camión Cisterna	Informa al Director que se ha realizado el viaje de agua en pipa en las direcciones señaladas.
08	Director	Supervisa el proceso.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento V.- Reparación de Fugas de Agua en Tomas Domiciliarias.

Objetivo

Evitar el desperdicio de agua.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan el servicio.

Referencias

Artículo 152 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la reparación de fugas de agua.

El Director, deberá:

- Supervisar la correcta reparación de la fuga de agua.

Fontanero, deberá:

- Reparar de forma optima la fuga de agua para evitar el desperdicio de agua.

Definiciones

Fuga de agua: Escape de agua a través de una abertura.

Insumos

Documentación:

- Recibo de agua por concepto de pago anual anticipado.

Materiales:

- Diesel
- Tubo de albañal
- Cemento
- Picos
- Palas
- Barreta
- Coplas
- Espigas
- Abrazaderas

- Cinta teflón
- Manguera

Resultados

Reparación de fuga de agua.

Políticas

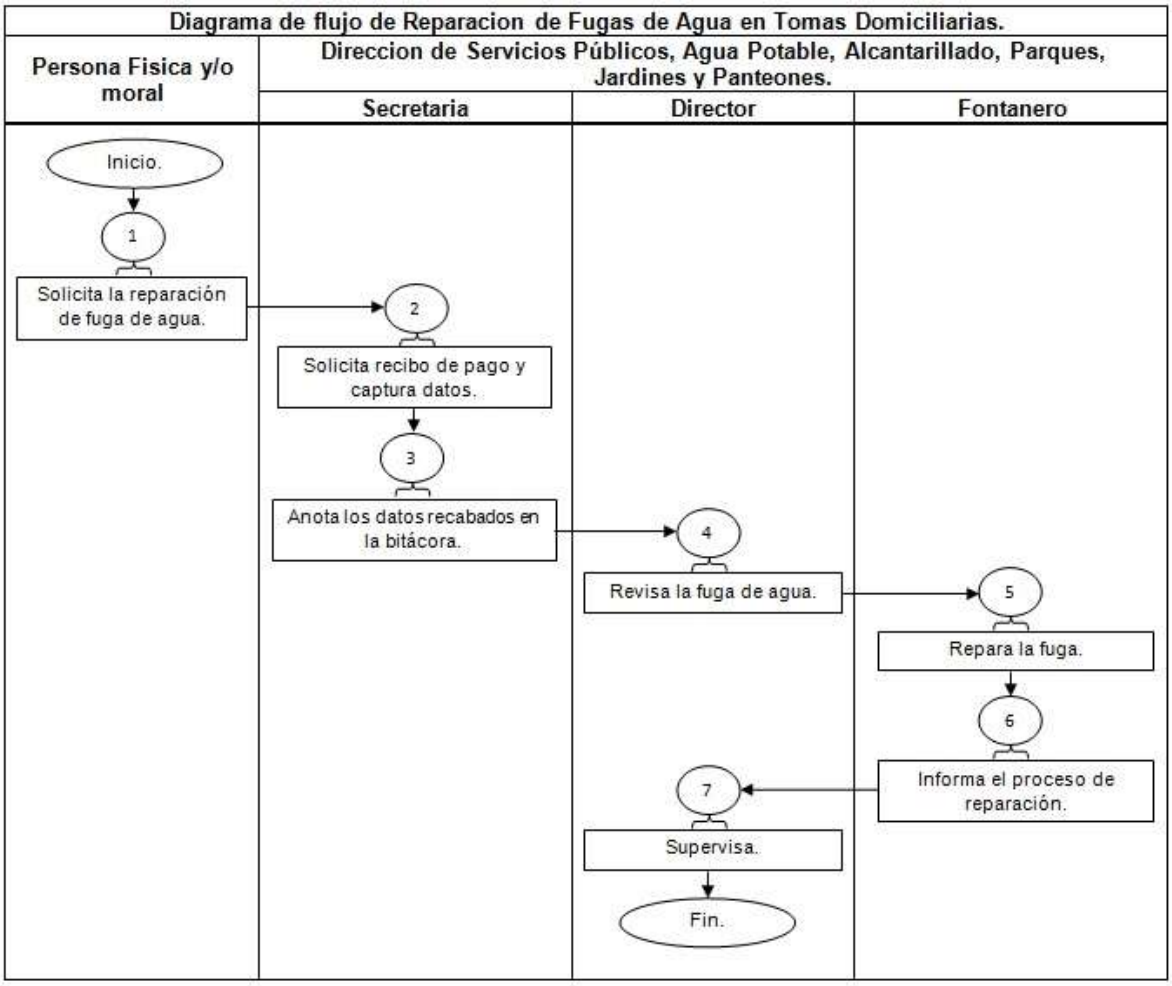
- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Solicita la reparación de la fuga de agua.
02	Secretaria	Solicita el recibo de pago para poder registrar los datos del ciudadano.
03	Secretaria	Captura los datos en las bitácoras de solicitud de reparación de fugas de agua.
04	Director	Revisa la fuga de agua.
05	Fontanero	Repara la fuga de agua
06	Fontanero	Informa el proceso de la reparación.
07	Director	Supervisa el proceso.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento VI.- Reparación de Fugas de Agua en Red de Agua Potable.

Objetivo

Evitar el desperdicio de agua.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan el servicio.

Referencias

Artículo 152 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la reparación de fugas de agua.

El Director, deberá:

- Supervisar la correcta reparación de la fuga de agua.

Fontanero, deberá:

- Reparar de forma optima la fuga de agua para evitar el desperdicio de agua.

Definiciones

Fuga de agua: Escape de agua a través de una abertura.

Insumos.

Materiales:

- Tubo de albañal
- Cemento
- Picos
- Palas
- Barreta
- Coplas
- Espigas
- Abrazaderas
- Cinta teflón
- Manguera

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Resultados

Reparación de fuga de agua.

Políticas

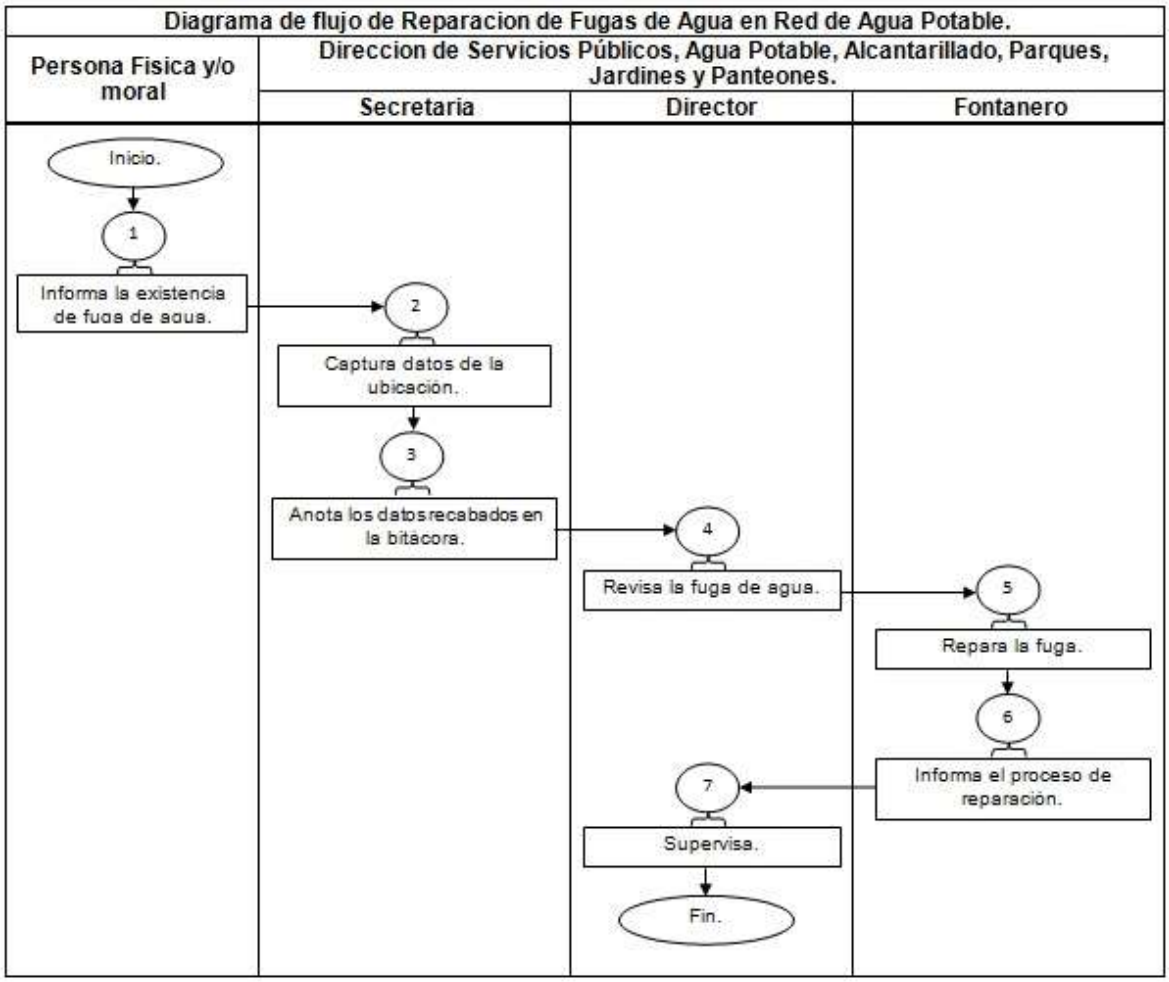
- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Informa la existencia de la fuga de agua.
02	Secretaria	Captura datos de la ubicación.
03	Secretaria	Captura los datos en las bitácoras de solicitud de reparación de fugas de agua.
04	Director	Revisa la fuga de agua.
05	Fontanero	Repara la fuga de agua
06	Fontanero	Informa el proceso de la reparación.
07	Director	Supervisa el proceso.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento VII.- Desazolve de Coladeras Pluviales.

Objetivo

Mejorar el funcionamiento del drenaje pluvial.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la comunidad.

Referencias

Artículo 152 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar el desazolve de las coladeras pluviales.

El Director, deberá:

- Realizar un recorrido para verificar en que calles las coladeras están tapadas.

Fontanero, deberá:

- Desazolvar las coladeras pluviales.

Definiciones

Desazolve: Limpieza de tuberías de drenaje, así como la succión de los sedimentos alojados al interior de las mismas

Insumos

Materiales:

- Cemento
- Picos
- Palas
- Barreta
- Cinta teflón
- Varillas para desazolvar el drenaje.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Resultados

Desazolve de coladeras pluviales.

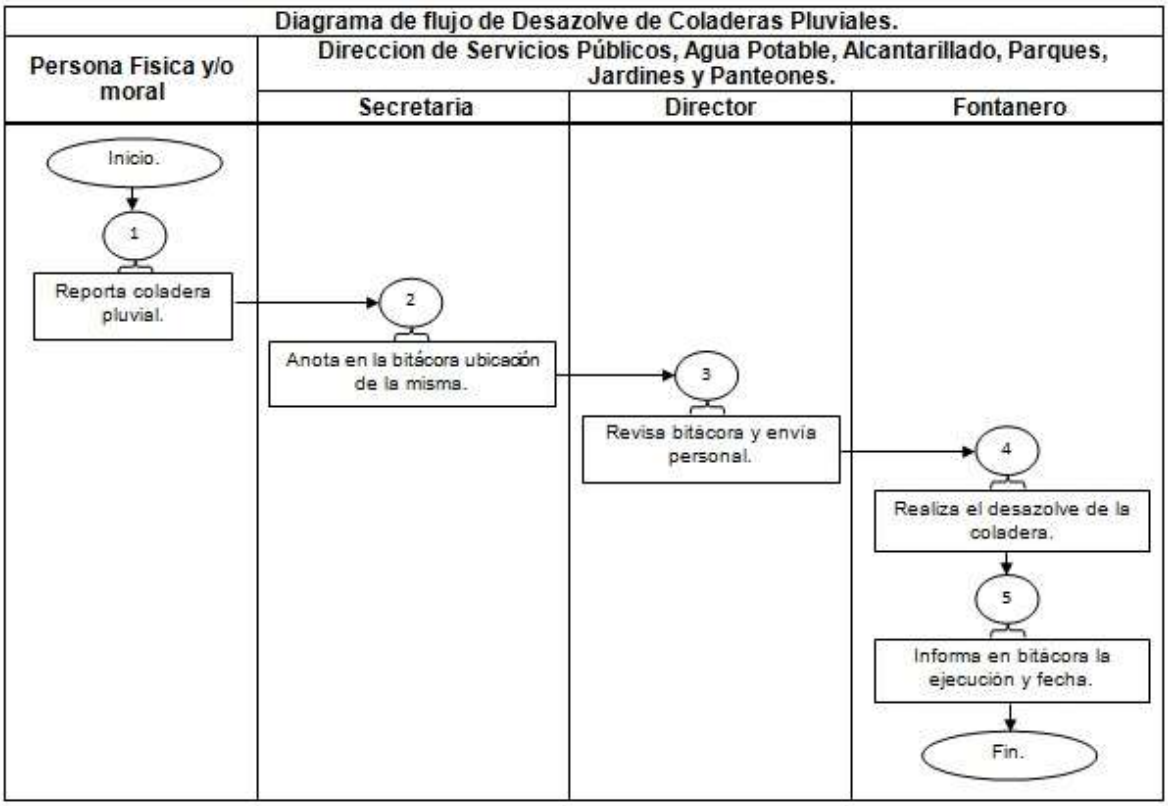
Políticas

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Reporta la coladera pluvial azolvada con basura.
02	Secretaria	Captura la información de la coladera en la bitácora de solicitud del desazolve de coladeras.
03	Director	Verifica la fuga de agua.
04	Fontanero	Realiza el desazolve de la coladera pluvial.
05	Fontanero	Informa en la bitácora el proceso y ejecución del desazolve.

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento VIII.- Reparación de Descargas de Drenaje.

Objetivo

Verificar un correcto funcionamiento de la descarga domiciliaria.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivos que solicitan el servicio.

Referencias

Artículo 152 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la reparación de las descargas de drenaje.

El Director, deberá:

- Verificar el predio.

Fontanero, deberá:

- Realizar la reparación correspondiente.

Definiciones

Descarga de drenaje: conexión a los sistemas de drenaje y alcantarillado.

Insumos

Materiales:

- Cemento
- Picos
- Palas
- Barreta
- Cinta teflón
- Varillas para desazolvar el drenaje.

Resultados

Corrector funcionamiento en la descarga de drenaje domiciliaria.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

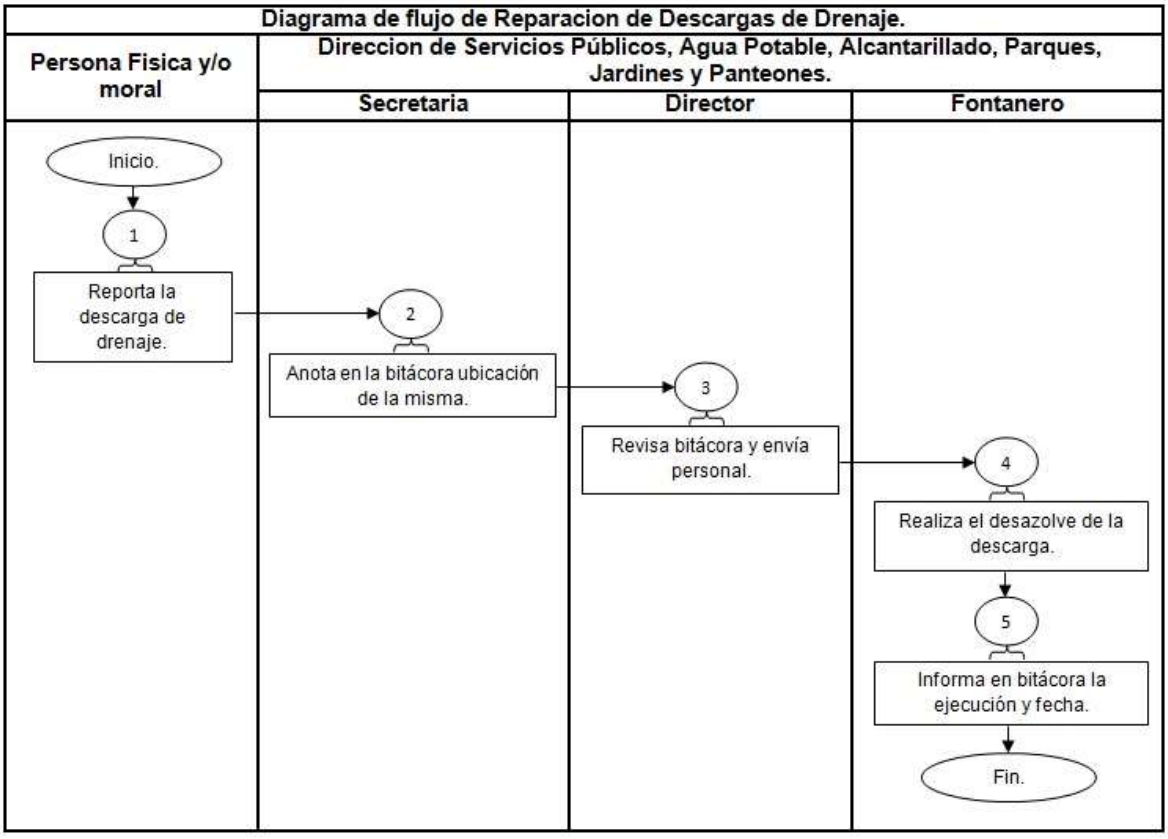
Políticas

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Reporta que la descarga de drenaje no tiene un buen funcionamiento.
02	Secretaria	Anota la ubicación del predio en la bitácora.
03	Director	Revisa la bitácora, programa la fecha y envía al personal correspondiente.
04	Fontanero	Realiza el desazolve de la descarga de drenaje para darle un buen funcionamiento.
05	Fontanero	Informa en la bitácora el proceso y ejecución.

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento IX.- Desazolve de Red de Drenaje.

Objetivo

Mejorar el funcionamiento de la red de drenaje.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la comunidad.

Referencias

El artículo 93 fracción V y artículo 146 del bando municipal.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar el desazolve de las coladeras pluviales.

El Director, deberá:

- Solicitar el camión Vactor en conjunto con presidencia a las autoridades correspondientes o en su defecto solicitarlo a los municipios vecinos.

Definiciones

Desazolve: Limpieza de tuberías de drenaje, así como la succión de los sedimentos alojados al interior de las mismas

Insumos

Materiales:

- Diesel
- Camión Vactor
- Picos de agua
- Barretas
- Picos

Resultados

Mejorar la red de drenaje en el municipio de Tonanitla.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Políticas

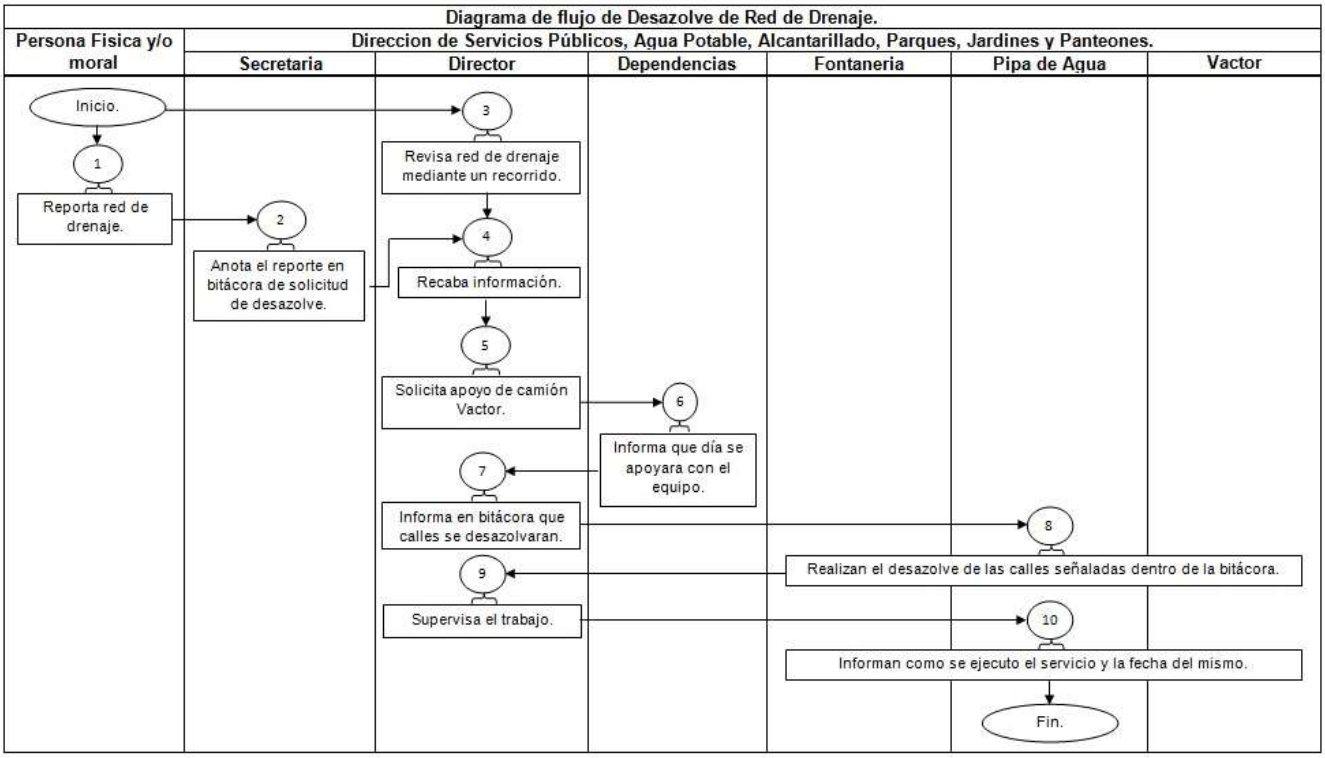
- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Reporta las coladeras azolvadas de la red de drenaje.
02	Secretaria	Anota el reporte en la bitácora de solicitud de desazolve escribiendo los datos (ubicación).
03	Director	Realiza un recorrido en el municipio verificando la red de drenaje y anotando en bitácora los tramos azolvados.
04	Director	Recaba toda la información existente dentro de la bitácora para poder realizar un oficio de solicitud.
05	Director	Solicita apoyo del camión Vactor a la Comisión del Agua del Estado de México (CAEM) o en su defecto a los municipios vecinos que cuentan con camión Vactor.
06	Dependencias	Informan que día se podrá apoyar con el camión para desazolvar la red de drenaje.
07	Director	Informa en la bitácora que calles se desazolvaran al camión Vactor, a los fontaneros y a la pipa de agua.
08	Fontanería/Pipa de agua/Vactor	En conjunto realizan el desazolve de las calles señaladas dentro de la bitácora proporcionada por el director.
09	Director	Supervisa el trabajo.
10	Fontanería/Pipa de agua/Vactor	Informa al director como se ejecuto el servicio y la fecha del mismo.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento X.- Reparación de Luminarias de Alumbrado Público.

Objetivo

Mejorar el funcionamiento del alumbrado público.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la comunidad.

Referencias

Artículo 93 fracción II del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la reparación de luminarias de alumbrado público

El Director, deberá:

- Realizar recorridos constantes para supervisar el correcto funcionamiento de las luminarias del municipio de Tonanitla.

Definiciones

Luminaria: Aparato que distribuye la luz y contiene los accesorios necesarios para fijarlas, protegerlas y conectarlas.

Insumos

Materiales:

- Diesel
- Grúa
- Focos
- Fotos celdas
- Balastros
- Cable
- Luminarias
- Pinzas de electricista
- Escalera

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Resultados

Mejorar la red de alumbrado público del municipio de Tonanitla.

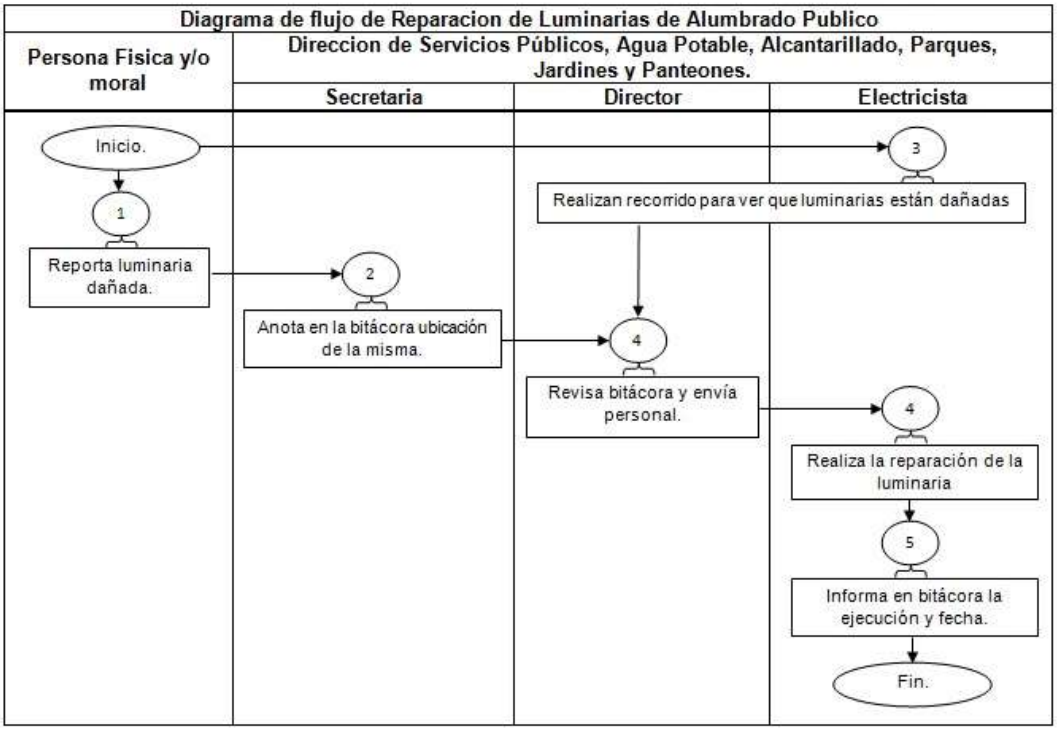
Políticas

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona física y/o moral	Reporta las luminarias dañadas de su calle.
02	Secretaria	Anota en la bitácora de reparación de luminaria la ubicación y tipo de luminaria.
03	Electricista/Director	Realiza un recorrido en el municipio verificando el correcto funcionamiento de las luminarias y anotando en la bitácora de reparación de luminarias aquellas que estén dañadas o presenten un mal funcionamiento.
04	Director	Revisa la bitácora de reparación de luminarias y envía al personal a reparar las mismas.
05	Electricista	Realiza la reparación de la luminaria.
06	Electricista	Informa en la bitácora la ejecución y fecha de reparación.

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento XI.- Recolección de Basura

Objetivo

Brindar el servicio de recolección de basura a la ciudadanía

.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la comunidad.

Referencias

Articulo 93 fracción VI del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la recolección de basura, así como el transporte a un relleno sanitario.

El Director, deberá:

- Realizar la ruta que seguirá cada camión recolector de basura, así como supervisar que se cumpla con el recorrido.

El operador del camión recolector de basura, deberá:

- Cumplir con la ruta asignada de manera puntual, además de tener un trato respetuoso con la gente.

Definiciones

Relleno sanitario: Espacio donde se depositan los residuos sólidos de un lugar después de recibir determinados tratamientos.

Insumos

Materiales:

- Diesel.
- Aceite Hidráulico.
- Aceite para motor.

Resultados

Recolectar la basura de la ciudadanía para de esta forma poder canalizarla a un relleno sanitario.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Políticas

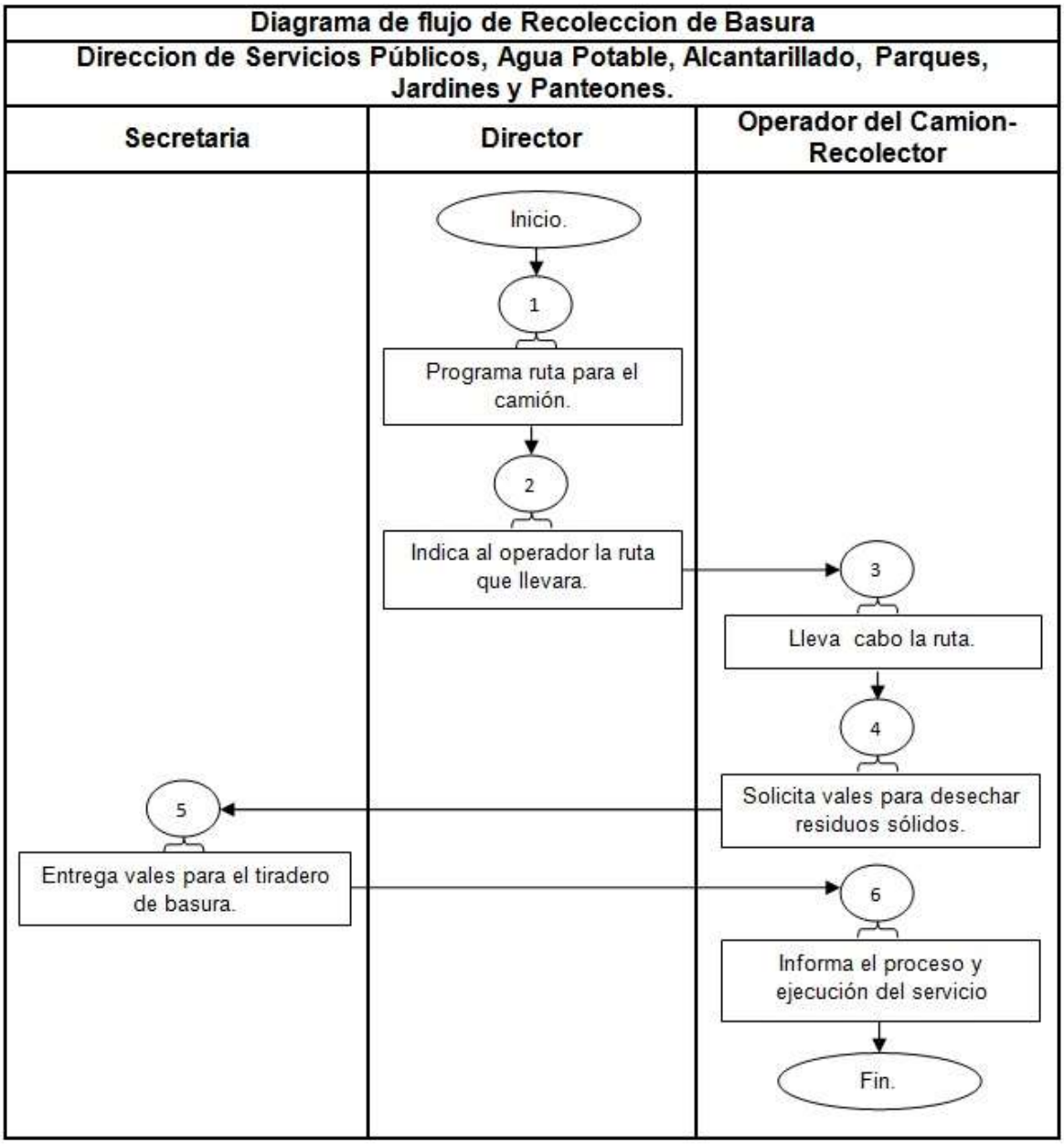
- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Director	Programa una ruta de recolección de basura para de esta forma tener una eficiente alcance en las colonias.
02	Director	Indica al operador del camión recolector la ruta que deberá seguir.
03	Operador del camión recolector	Lleva a cabo la ruta marcada por el director.
04	Operador del camión recolector	Al concluir la ruta, solicita vales de tiro de basura a la secretaria para poder canalizar los residuos sólidos a un relleno sanitario.
05	Secretaria	Entrega vales de tiro de basura al operador del camión recolector para disponer los residuos sólidos en el relleno sanitario.
06	Operador del camión recolector	Informa en la bitácora la ejecución y fecha de la disposición final de los residuos.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento XII.- Limpieza de Espacios Públicos

Objetivo

Mejorar la imagen del Municipio de Tonanitla

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la comunidad.

Referencias

Artículo 93 fracción III del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la poda de árboles, barrido y corte de pasto en el Municipio de Tonanitla.

El Director, deberá:

- Realizar recorridos constantes para revisar que zonas necesitan limpieza.
- Organizar a los trabajadores de campo para cumplir con cada tarea.

Definiciones

Espacios Públicos: Espacio de propiedad pública, dominio y uso publico.

Podar: Cortar ramas superfluas de los árboles y plantas.

Insumos

Materiales:

- Escobas
- Podadoras
- Orlilladoras
- Sopladora
- Tractor jardinero
- Pala carbonera
- Pala cuchara
- Pala de punta
- Escoba marañas
- Tijeras de podar
- Serrotes

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Resultados

Mejorar la imagen del municipio de Tonanitla.

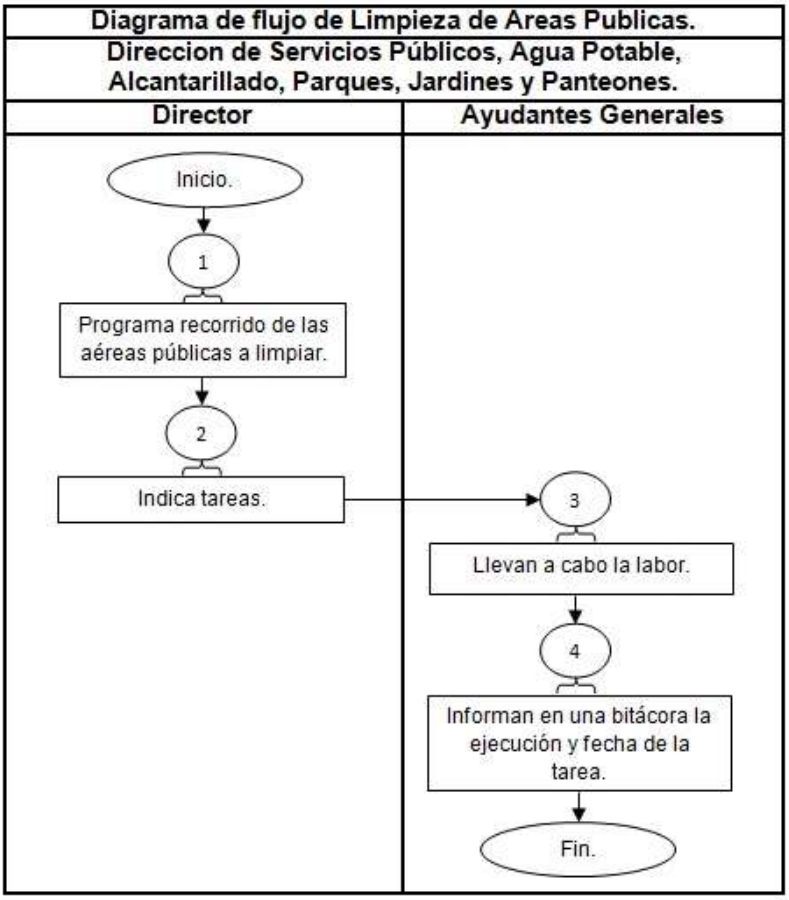
Políticas

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Director	Programa el recorrido de las aéreas públicas que deberán limpiar los ayudantes generales.
02	Director	Indica las aéreas públicas a las que se aplicara limpieza, así mismo asignara cada tarea a cada ayudante general
03	Ayudantes Generales	Llevan a cabo la limpieza en las aéreas publicas señaladas (poda de árboles, barrido y corte de pasto)
04	Ayudantes Generales	Informan en la bitácora la ejecución de cada tarea.

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento XIII.- Corte y Limpieza de Áreas Verdes en Edificios Públicos

Objetivo

Dar mantenimiento a los edificios públicos.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a las instituciones públicas dentro del municipio de Tonanitla.

Referencias

Artículo 93 del bando municipal de Tonanitla 2019.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar la poda de árboles, barrido y corte de pasto en las instituciones públicas del Municipio de Tonanitla.

La Institución Pública, deberá:

- Solicitar por oficio la limpieza de la institución pública con tres días de anticipación a la fecha en la cual se requiere el servicio.

El Director, deberá:

- Dar contestación al oficio informando la fecha y el horario en la cual se presentara la cuadrilla de Servicios Públicos.

Definiciones

Podar: Cortar ramas superfluas de los árboles y plantas.

Insumos

Materiales:

- Escobas
- Podadoras
- Desbrozadoras.
- Sopladora
- Tractor jardinero
- Pala carbonera
- Pala cuchara
- Pala de punta

- Escoba marañas
- Tijeras de podar
- Serrotes

Resultados

Mejorar la imagen del municipio de Tonanitla.

Políticas

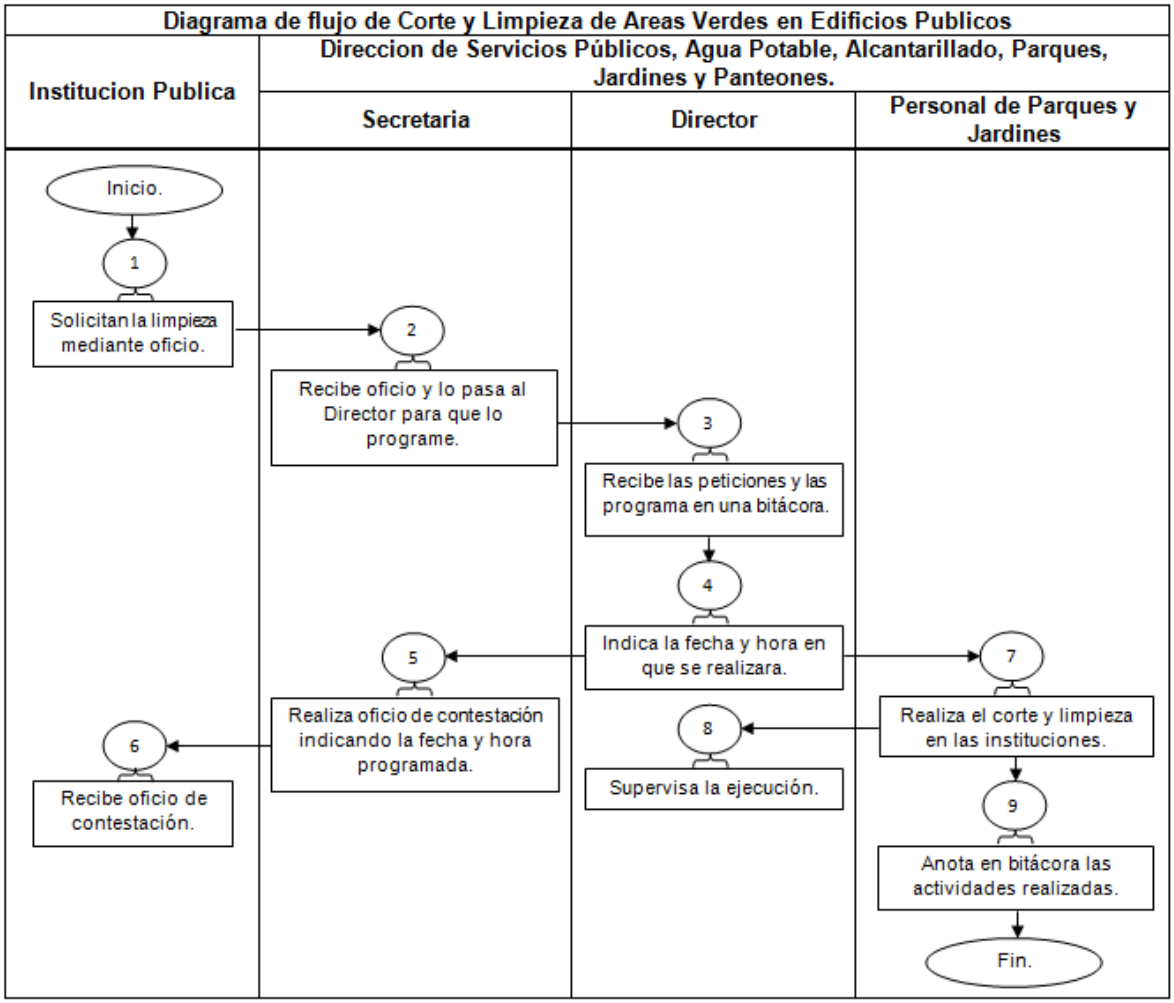
- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Institución Publica	Solicita la limpieza de la institución pública mediante oficio.
02	Secretaria	Recibe el oficio y lo canaliza al director para que lo programe en la bitácora.
03	Director	Recibe las peticiones por oficio y las programa dentro de la bitácora.
04	Director	Indica a la Secretaria y al Personal de Parques y Jardines la fecha en la que se realizara el trabajo.
05	Secretaria	Realiza un oficio de contestación para la Institución Publica informando la fecha y hora en la que se realizara el trabajo.
06	Institución Publica	Recibe oficio de contestación.
07	Personal de Parques y Jardines	Realiza el corte de arboles, poda de pasto y limpieza de la institución.
08	Director	Supervisa las labores.
09	Personal de Parques y Jardines	Anotan en la bitácora la ejecución del servicio.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento XIV.- Inhumaciones

Objetivo

Inhumar los cuerpos en el panteón municipal.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, a la Oficialía de Registro Civil, así como a la comunidad.

Referencias

Articulo 155 fracción I del código financiero del estado de México y municipios, Articulo 93 fracción IV del bando municipal de Tonanitla 2019.
Reglamento de panteones del municipio de Tonanitla.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar el trámite previo recibimiento de la orden de inhumación expedida por parte de registro civil.

Definiciones

Inhumación: Es la acción de enterrar los restos mortales de una persona.

Insumos

Documentación:

- Acta de Defunción.
- Certificado de Defunción.
- Credencial de elector del responsable.
- Orden de Inhumación

.

Resultados

Inhumar los cuerpos dentro del panteón municipal

Políticas

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.
- La asignación del lugar para la inhumación la realizara únicamente el Director o el Notificador de la Dirección de Servicios Públicos.

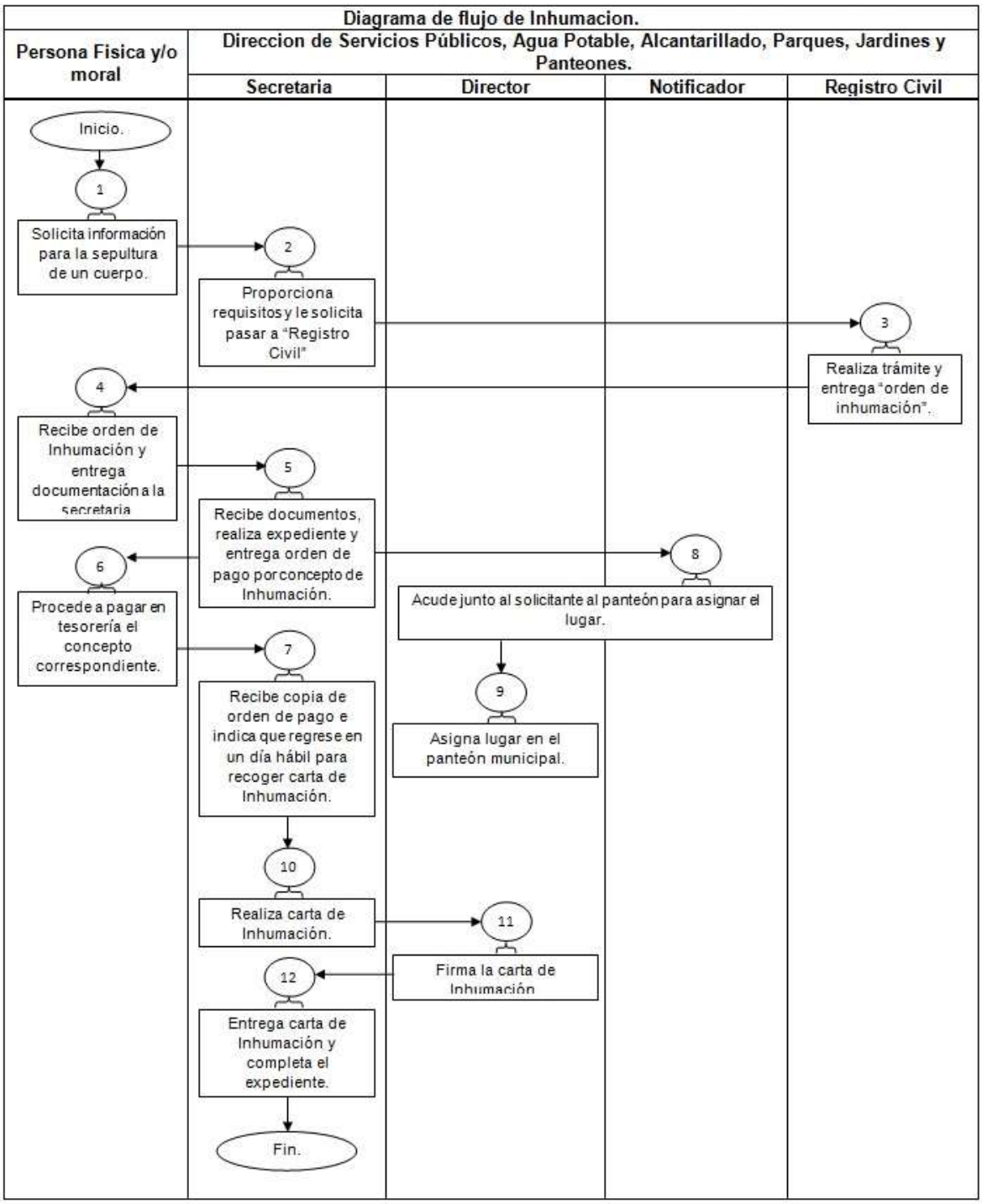
H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Desarrollo

N°	Responsable	Actividad
01	Persona Física	Solicita información para obtener un lugar en el panteón y sepultar un cuerpo.
02	Secretaria	Proporciona los requisitos solicitados por Servicios Públicos y le solicita que pase a Registro Civil.
03	Registro Civil	Realiza trámite y entrega orden de inhumación.
04	Persona Física	Recibe la orden de inhumación y junto a la documentación requerida la entrega a Servicios Públicos.
05	Secretaria	Recibe los documentos, realiza un expediente y entrega orden de pago con el concepto de inhumación
06	Persona Física	Entrega la orden de pago de en Tesorería, paga y obtiene recibo oficial.
07	Secretaria	Recibe copia del recibo de pago oficial e indica a la persona que regrese al da siguiente para recibir una carta de inhumación.
08	Director/Notificador	Acuden junto a la persona al panteón municipal para asignar un lugar.
09	Director	Asigna un lugar en el panteón municipal
10	Secretaria	Realiza la carta de inhumación.
12	Director	Firma la carta de inhumación.
13	Secretaria	Entrega carta de inhumación a la persona física y completa el expediente.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Procedimiento XV.- Cambio de Propietario.

Objetivo

Realizar el cambio de propietario de una cuenta de agua.

Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, a la Tesorería Municipal, así como a la comunidad.

Referencias

Artículo 129 del Código Financiero del estado de México y Municipios.
Artículo 148 del Bando Municipal de Tonanitla.

Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de realizar el trámite previa obtención de los documentos para su verificación.

Insumos

Documentación:

- Recibo de agua por concepto de pago anual anticipado.
- Traslado de Dominio.
- Solicitud escrita:
- INE o IFE del titular.

Resultados

Cambio de propietario.

Políticas

- La prestación del tramite debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder la demanda ciudadana.

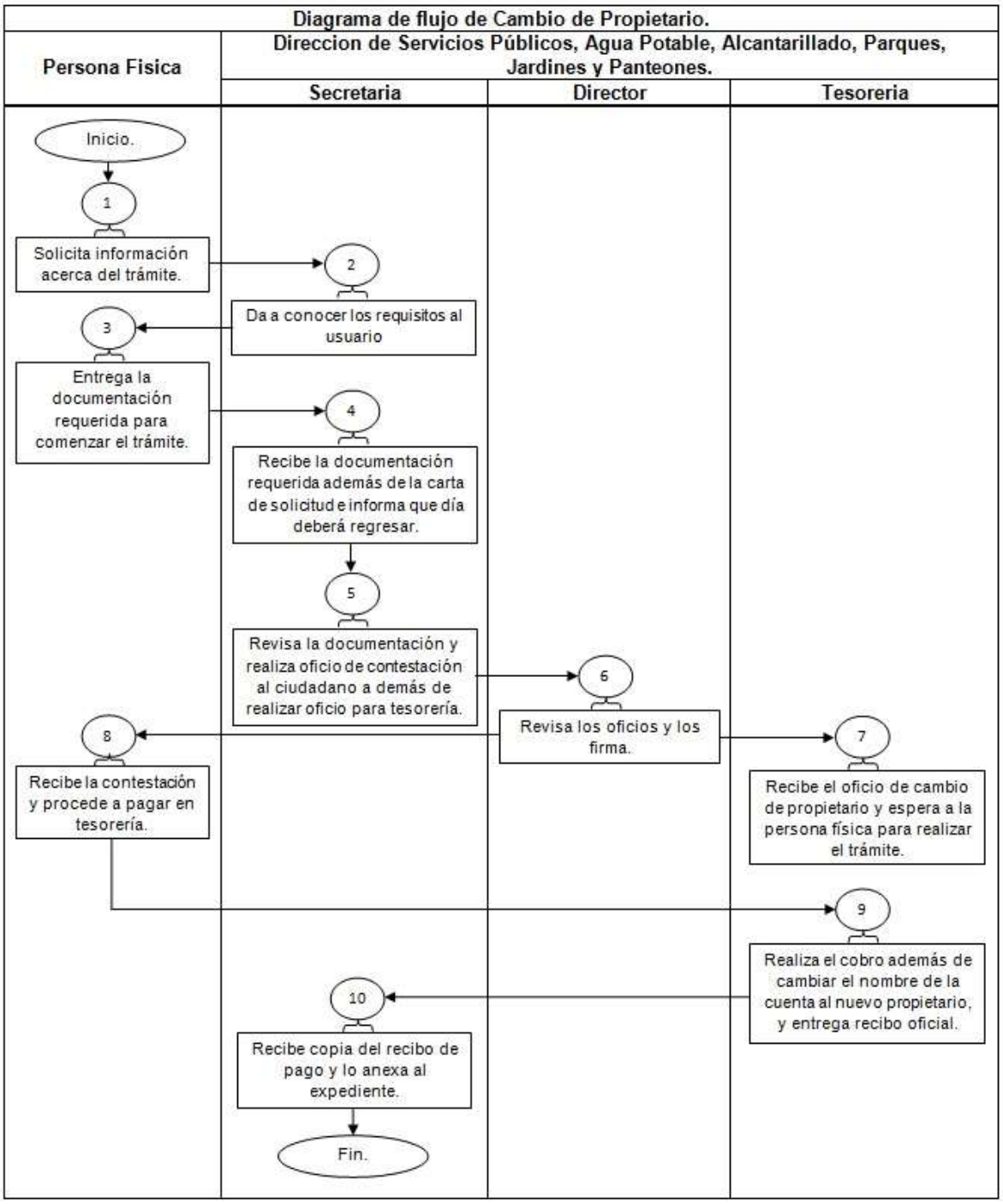
Desarrollo

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

N°	Responsable	Actividad
01	Persona Física	Solicita información para poder realizar el cambio del propietario de una conexión de agua.
02	Secretaria	Proporciona los requisitos solicitados por Servicios Públicos.
03	Persona física	Entrega la documentación requerida para dar inicio al trámite de cambio de propietario.
04	Secretaria	Recibe la documentación requerida además de la carta de solicitud de cambio de propietario e informa que día deberá regresar por el visto bueno.
05	Secretaria	Revisa la documentación y realiza oficio de contestación al ciudadano además de realizar oficio a la tesorería municipal.
06	Director	Revisa los oficios y los firma.
07	Tesorería	Recibe el oficio de cambio de propietario y espera a la persona física para realizar el trámite.
08	Persona física	Recibe la contestación y pasa a pagar el cambio de propietario en la tesorería municipal.
09	Tesorería	Realiza el cobro y por consiguiente cambia el nombre de la cuenta de agua potable.
10	Secretaria	Recibe copia del recibo de pago y lo anexa al expediente.

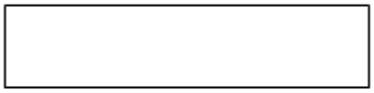
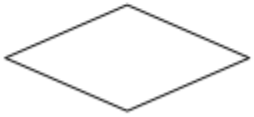
H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Diagramación



H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Simbología.

Símbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento.
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de Flujo
	Decisión.
	Marca el final del procedimiento.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Medición.

Numero de Procedimiento	Procedimientos	
I	Numero mensual de Conexiones de Agua realizadas	20 Solicitudes a conexión a la Red de Suministro de Agua Potable/20 Conexiones de Agua Realizadas=100% de Conexiones Realizadas.
II	Numero mensual de Descargas de Drenaje	20 Solicitudes a conexión a la Red de Suministro de Agua Potable/20 Conexiones de Agua Realizadas=100% de Conexiones Realizadas.
III	Numero mensual de Solicitudes de Viajes de Agua en Pipa	1000 solicitudes de viajes de agua en pipa mensuales/1000 viajes realizados en las colonias del municipio=100% Suministro a las colonias carentes de red de Agua.
IV		
V	Numero mensual de Fugas de agua en tomas Domiciliarias reparadas en el municipio.	3 solicitudes de reparación/ 3 reparaciones de fugas=100% de atención a las fugas señaladas para reparación.
VI	Numero mensual de Fugas de Agua reparadas en la red de agua potable.	5 solicitudes de reparación/ 5 reparaciones de fugas=100% de atención a las fugas señaladas para reparación.
VII	Numero mensual de Coladeras Desazolvadas.	20 solicitudes de desazolve/20 coladeras desazolvadas alrededor del municipio de Tonanitla=100% de atención a las solicitudes.
VIII	Numero mensual de Descargas de Drenaje reparadas.	3 solicitudes de reparaciones de Descargas de Drenaje/3 reparaciones de coladeras de drenaje en el municipio de Tonanitla=100% de atención a las solicitudes.
IX	Numero mensual de Desazolve en la Red de Drenaje.	4 Desazolves de la red de drenaje anualmente/4 Rutas

		de desazolve realizadas=100% de las rutas de desazolve programadas.
X	Numero mensual de Luminarias reparadas de alumbrado público.	15 solicitudes de reparación por daño a las luminarias/15 verificaciones y composturas a las luminarias dañadas=100% de luminarias reparadas.
XI	Numero mensual de Rutas recorridas por los camiones recolectores de basura.	30 Rutas de Recolección de basura/30 Rutas completadas=100% de recolección de basura.
XII	Numero mensual de Limpieza en áreas Públicas.	32 recorridos para verificar que áreas necesitan limpieza/32 jornadas de limpieza en los espacios publicos=100% cumplimiento con la demanda de jornadas de limpieza.
XIII	Numero mensual de Limpieza realizadas en Edificios Públicos.	20 solicitudes de trabajos de limpia en espacios públicos/20 jornadas de limpieza en las instituciones solicitantes=100% cumplimiento con la demanda de jornadas de limpieza.
XIV	Numero mensual de Inhumaciones en el panteón municipal.	6 permisos inhumación aproximadamente/6 lugares dados en el panteón municipal=100% de atención a los ciudadanos para solicitud de inhumación.
XV	Numero mensual de Cambios de Propietario de Cuentas de Agua Potable realizados en el sistema.	5 solicitudes de cambio de propietario/5 Cambios de propietarios realizados en conjunto al área de Tesorería=100% de solicitudes que después de haber sido verificadas y aprobadas.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

ANEXOS

H. Ayuntamiento Constitucional
de Tonanitla, México
2019 - 2021

ORDEN DE PAGO	FOLIO
FECHA DE ELABORACIÓN: DÍA / MES / AÑO	No. 0020

DEPENDENCIA MUNICIPAL EMISORA:

TITULAR O RESPONSABLE:

AL C. TESORERO MUNICIPAL:

EL C.:

CON DOMICILIO EN:

D.G.H. NÚMERO:

PERIODO DE PAGO

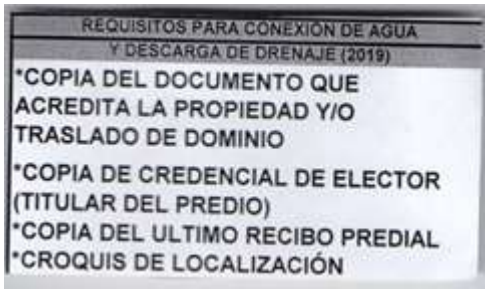
DEL: DÍA	MES	AÑO	AL: DÍA	MES	AÑO

ENTERARÁ A LA TESORERÍA MUNICIPAL LA CANTIDAD QUE SE DETALLA POR CONCEPTO ESPECIFICADO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

CONCEPTO	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	IMPORTE

ELABORO	AUTORIZO	TESORERÍA

ESTA ORDEN DE PAGO NO ES UN RECIBO OFICIAL DE INGRESOS, TODA VEZ QUE EL MISMO SERÁ EXPEDIDO POR LA TESORERIA MUNICIPAL ATENDIENDO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1º Y 6º DE LA LEY DE INGRESOS DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO VIGENTE Y ARTÍCULO 93 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL.



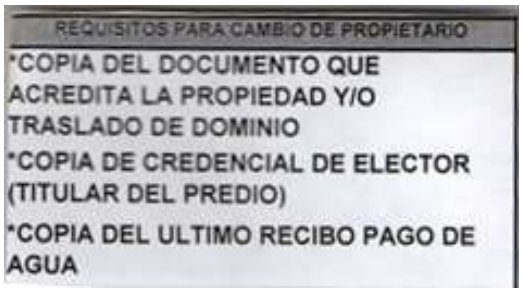
REQUISITOS PARA CONEXION DE AGUA
Y DESCARGA DE DRENAJE (2019)

*COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITA LA PROPIEDAD Y/O TRASLADO DE DOMINIO

*COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR (TITULAR DEL PREDIO)

*COPIA DEL ULTIMO RECIBO PREDIAL

*CROQUIS DE LOCALIZACIÓN



REQUISITOS PARA CAMBIO DE PROPIETARIO

*COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITA LA PROPIEDAD Y/O TRASLADO DE DOMINIO

*COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR (TITULAR DEL PREDIO)

*COPIA DEL ULTIMO RECIBO PAGO DE AGUA

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

H. Ayuntamiento de Tonanitla
Direccion de Servicios Publicos Agua Potable y Alcantarillado
Solicitud de Viaje de Agua en Pipa

FECHA	Domicilio	Nombre	Litros	recibo	Firma

H. Ayuntamiento de Tonanitla
Direccion de Servicios Publicos Agua Potable y Alcantarillado
Solicitud de Fontaneria

FECHA	USUARIO	DOMICILIO	REFERENCIA

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Bitacora de Parques y Jardines

Datos

Fecha	Lugar	Nombre	Firma del Responsable	Sello

H. Ayuntamiento de Tonanitla
Direccion de Servicios Publicos Agua Potable y Alcantarillado
Conexion de Agua
Datos

Fecha	NOMBRE	Domicilio	COLONIA	FIRMA

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Bitacora de de trabajo de Alumbrado Publico

Datos

Fecha	Tipo de trabajo (cambio total de luminaria, cambio de foco, cambio de fotocelda, etc)	Nombrey Firma de Vecino	Lugar

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Registro de Ediciones

Primera edición: Elaboración del manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.

H. Ayuntamiento Constitucional de Tonanitla 2019-2021

Validación