



Ayuntamiento de Toluca
2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS PUBLICOS**

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca
Secretaría del Ayuntamiento
Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación.

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio A planta baja
Delegación Centro Histórico, Toluca, México.

Teléfono: 722 2261280 Ext. 7601
Agosto de 2024

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| I. PRESENTACIÓN..... | 6 |
| II. OBJETIVO GENERAL..... | 7 |
| III. Delegación Administrativa | 8 |
| Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente | 8 |
| Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales | 11 |
| Alta de personal..... | 18 |
| Baja de personal..... | 22 |
| IV. Unidad de Programa 072..... | 27 |
| Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos..... | 27 |
| V. Departamento de Infraestructura | 30 |
| Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público | 30 |
| Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público..... | 36 |
| Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público | 39 |
| VI. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público..... | 43 |
| Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público..... | 43 |
| Reubicación de postes de Alumbrado Público..... | 47 |
| VII. Departamento de Limpia | 50 |
| Barrido Manual..... | 50 |
| Bolsa de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca | 53 |
| VIII. DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS..... | 56 |
| Atención de reportes vía 072 | 56 |
| Bolsa de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca | 59 |
| Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio | 62 |
| Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza) | 65 |

| | |
|---|------------|
| Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos..... | 68 |
| Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos..... | 72 |
| IX. DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL..... | 75 |
| Bacheo en Carpeta Asfáltica | 75 |
| Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial | 79 |
| Valoración de daños a señalamientos | 84 |
| Seguimiento de proyectos de Señalamiento..... | 87 |
| X. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO URBANO | 90 |
| Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano | 90 |
| Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro..... | 93 |
| XI. DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES | 99 |
| Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad..... | 99 |
| Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes | 102 |
| Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos | 106 |
| Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos | 109 |
| Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca | 112 |
| XII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PANTEONES .. | 115 |
| Nombramiento o cambio de la persona beneficiaria de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años..... | 115 |
| Expedición de constancia certificada sobre registros en libros | 118 |
| Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal..... | 122 |
| Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o Cementerio Municipal..... | 125 |
| Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria..... | 128 |
| Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal..... | 131 |
| Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal..... | 134 |
| Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal | 137 |
| Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular..... | 140 |
| Inhumación de Restos Áridos..... | 143 |

| | |
|---|------------|
| Inhumación por orden judicial del Ministerio Público | 146 |
| Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales..... | 149 |
| Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargadas de la Administración de Panteones | 152 |
| Inhumación de restos humanos..... | 155 |
| XIII. DISTRIBUCIÓN | 158 |
| XIV. REGISTRO DE EDICIONES | 159 |
| XV. VALIDACIÓN..... | 160 |
| XVI. CRÉDITOS..... | 161 |
| XVII.HOJA DE ACTUALIZACIÓN | 162 |

I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza el gobierno municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, aplicando las políticas, planes y programas aprobados para tal efecto.

Por lo anterior, los servicios públicos juegan un papel muy importante, ya que a través de ellos se refleja el buen funcionamiento de la administración, puesto que responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida; es por eso que la responsabilidad que ha adquirido el municipio para satisfacer las necesidades colectivas es mayor, ya que las demandas han evolucionado conforme al crecimiento poblacional del municipio.

El desarrollo e implementación de programas de modernización y simplificación administrativa, permite el eficiente funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables.

En virtud de lo anterior, el Manual de Procedimientos es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Secretaría del Ayuntamiento; a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos”**.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y al personal del servicio público, en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular.

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento: **Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**

Objetivo: Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

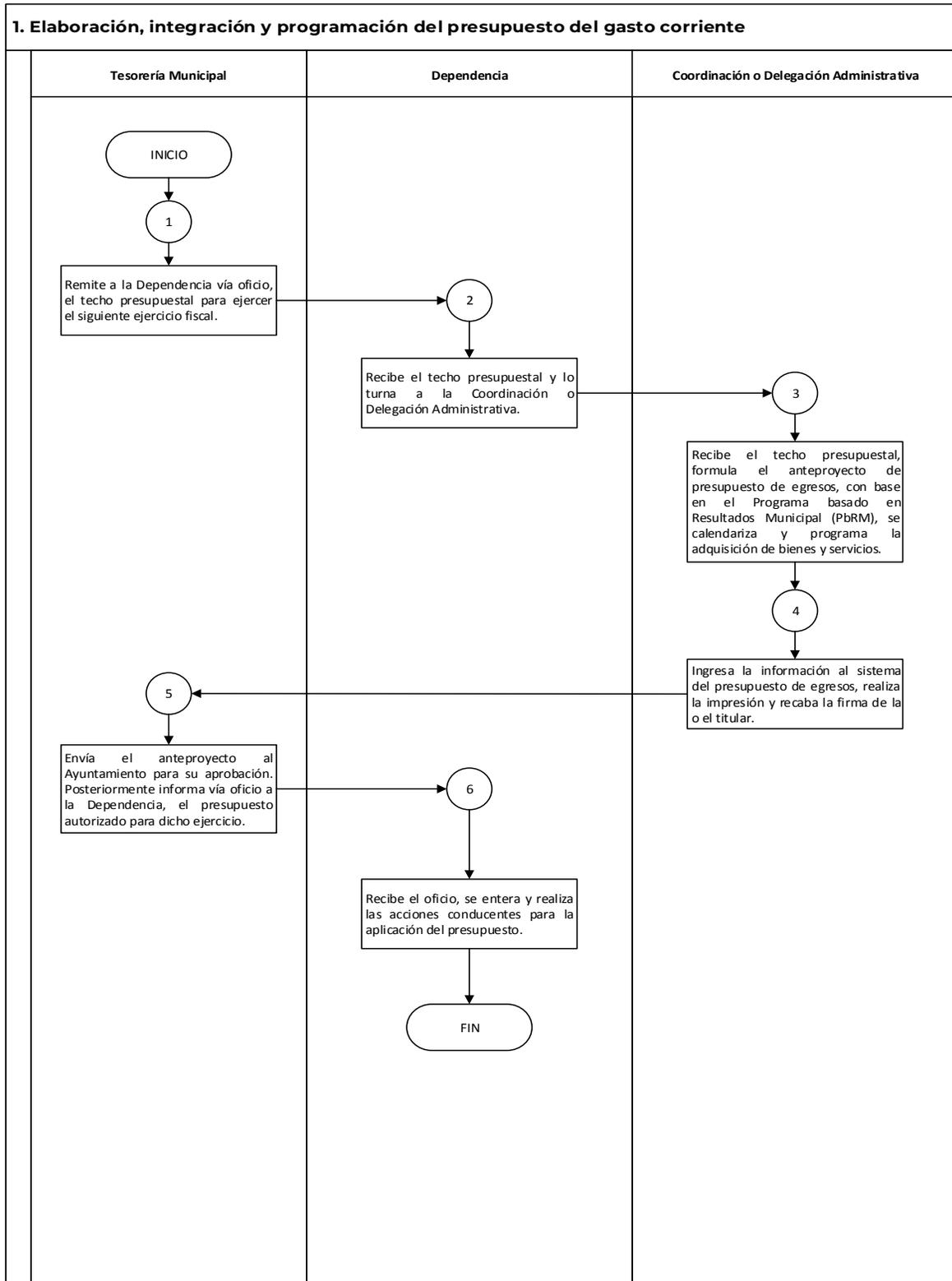
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y maximización del gasto.
- La Tesorería Municipal informará a la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

| No. | Responsable | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Tesorería Municipal | Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal. |
| 2 | Dependencia | Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa. |
| 3 | Coordinación o Delegación Administrativa | Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios. |
| 4 | | Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular. |
| 5 | Tesorería Municipal | Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio. |
| 6 | Dependencia | Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales**

Objetivo: Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.
- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.
- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y los órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

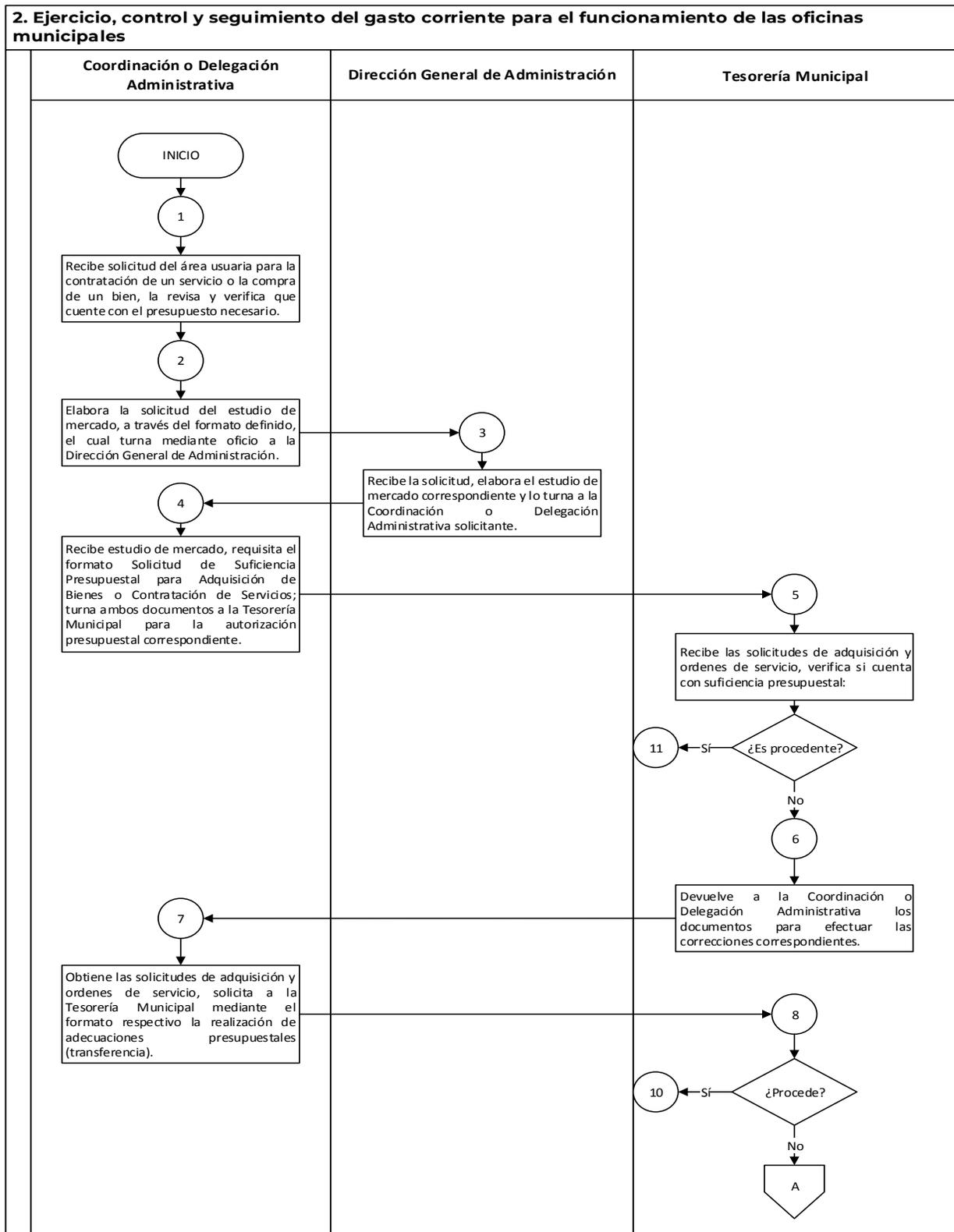
2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

Descriptivo:

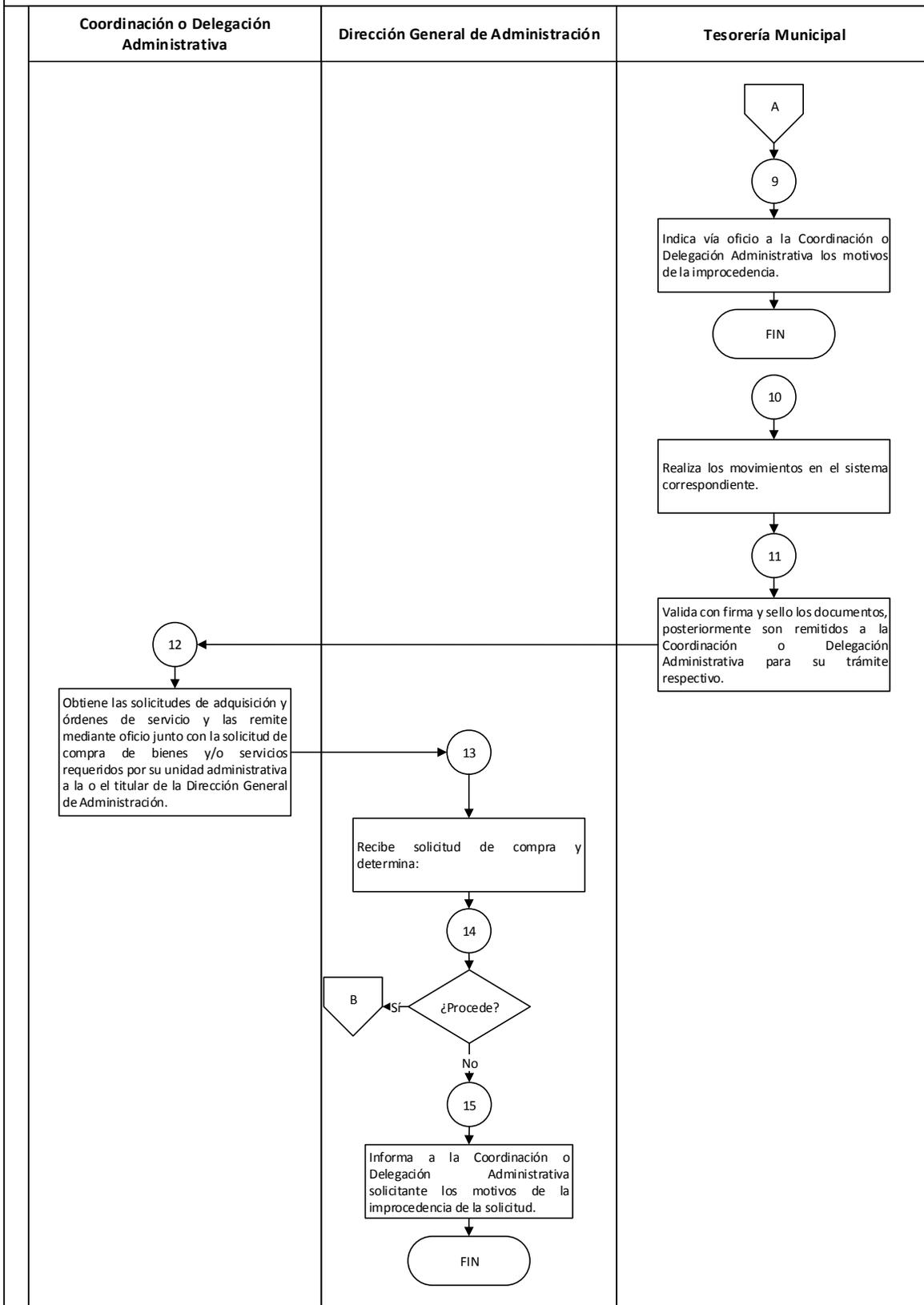
| No. | Responsable | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Coordinación o Delegación Administrativa | Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario. |
| 2 | | Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración. |
| 3 | Dirección General de Administración | Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante. |
| 4 | Coordinación o Delegación Administrativa | Recibe estudio de mercado, requisita el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente. |
| 5 | Tesorería Municipal | Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal: |
| 6 | | ¿Es procedente? |
| | | No Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes. |
| 7 | Coordinación o Delegación Administrativa | Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia). |
| 8 | Tesorería Municipal | Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina: |
| | | ¿Procede? |
| 9 | | No Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia. |
| | | FIN |
| 10 | | Sí Realiza los movimientos en el sistema correspondiente. |
| 11 | | Sí Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo. |
| 12 | Coordinación o Delegación Administrativa | Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración. |
| 13 | | Recibe solicitud de compra y determina: |
| | | ¿Es procedente la solicitud? |

| No. | Responsable | Actividad |
|-----|--|---|
| 14 | Dirección General de Administración | No: Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud. |
| | | FIN |
| 15 | Dirección General de Administración | Sí: Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios. |
| 16 | Coordinación o Delegación Administrativa | Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción. |
| | | FIN |

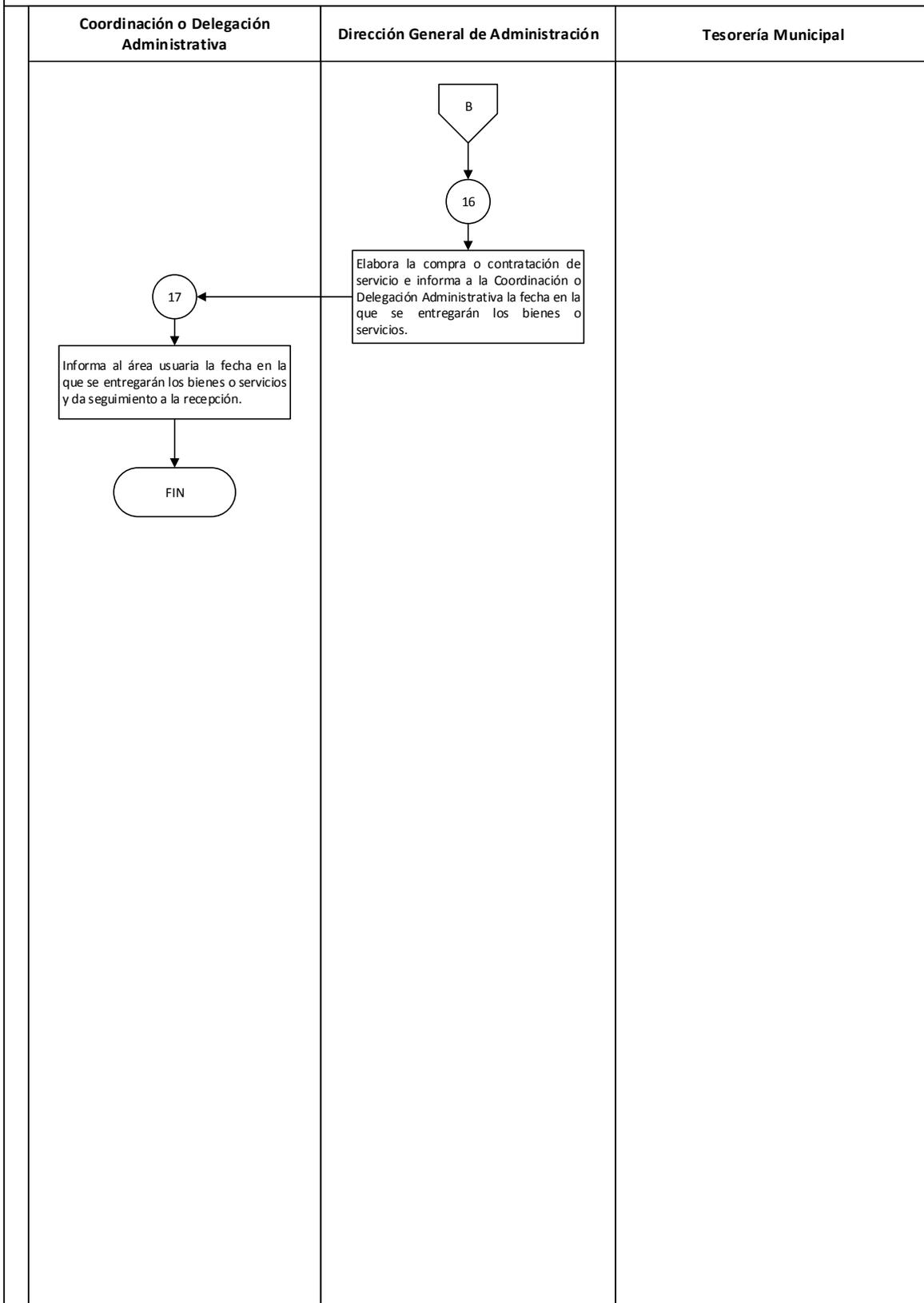
Diagrama:



2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales



2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales



Nombre del Procedimiento: **Alta de personal**

Objetivo: Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el “Formato Único de Personal” (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
 - Cédula de datos personales
 - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
 - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
 - Copia de la CURP
 - Copia del RFC
 - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
 - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
 - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
 - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
 - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
 - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
 - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
 - Movimiento de alta ISSEMYM
 - Certificado médico (no mayor a 30 días)
 - Solicitud de empleo y Currículum Vitae
 - 2 fotografías tamaño infantil a color

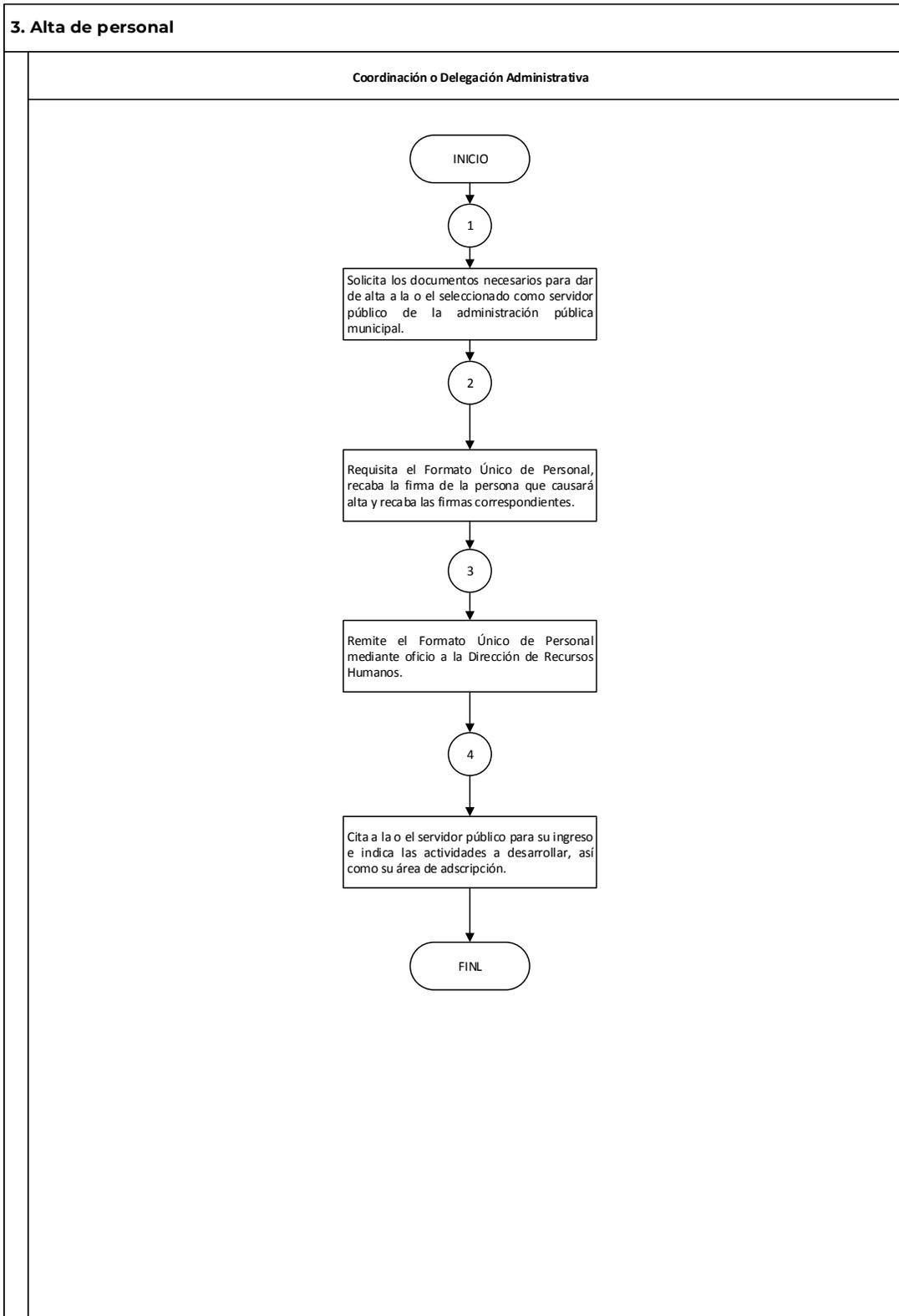
- Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
 - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
 - Cédula informativa de manifestación de bienes
 - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
 - Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
 - Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa.
 - Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la constancia de no registro de inhabilitación que emite el sistema administrado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
 - No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de las autorizaciones necesarias y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
 - La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena.
 - Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

3. Alta de personal

Descriptivo:

| No. | Responsable | Actividad |
|-----|---|--|
| 1 | Coordinación o Delegación Administrativa | Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal. |
| 2 | | Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y recaba las firmas correspondientes. |
| 3 | | Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos. |
| 4 | | Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Baja de personal**

Objetivo: Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Dependencia con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancias correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.

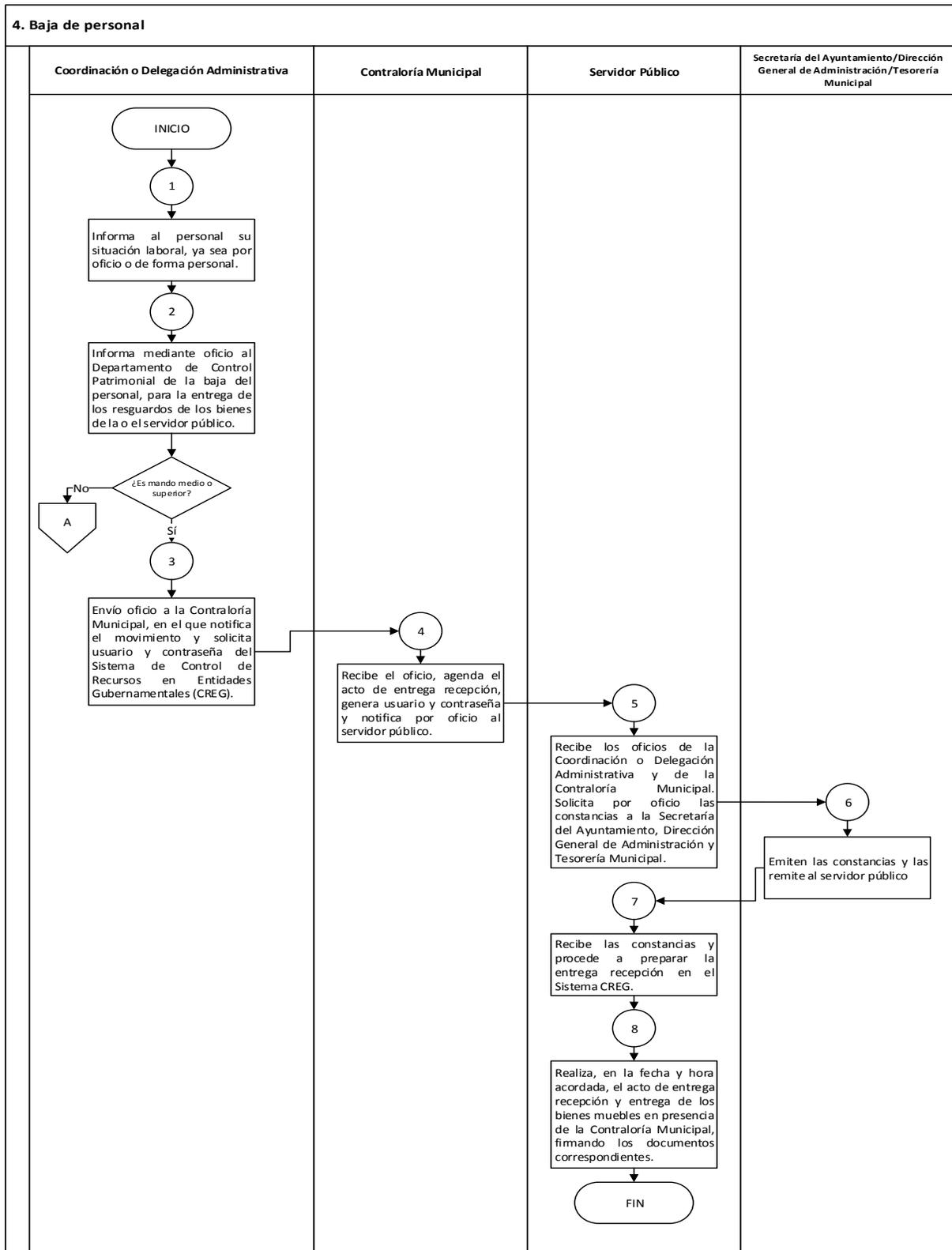
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

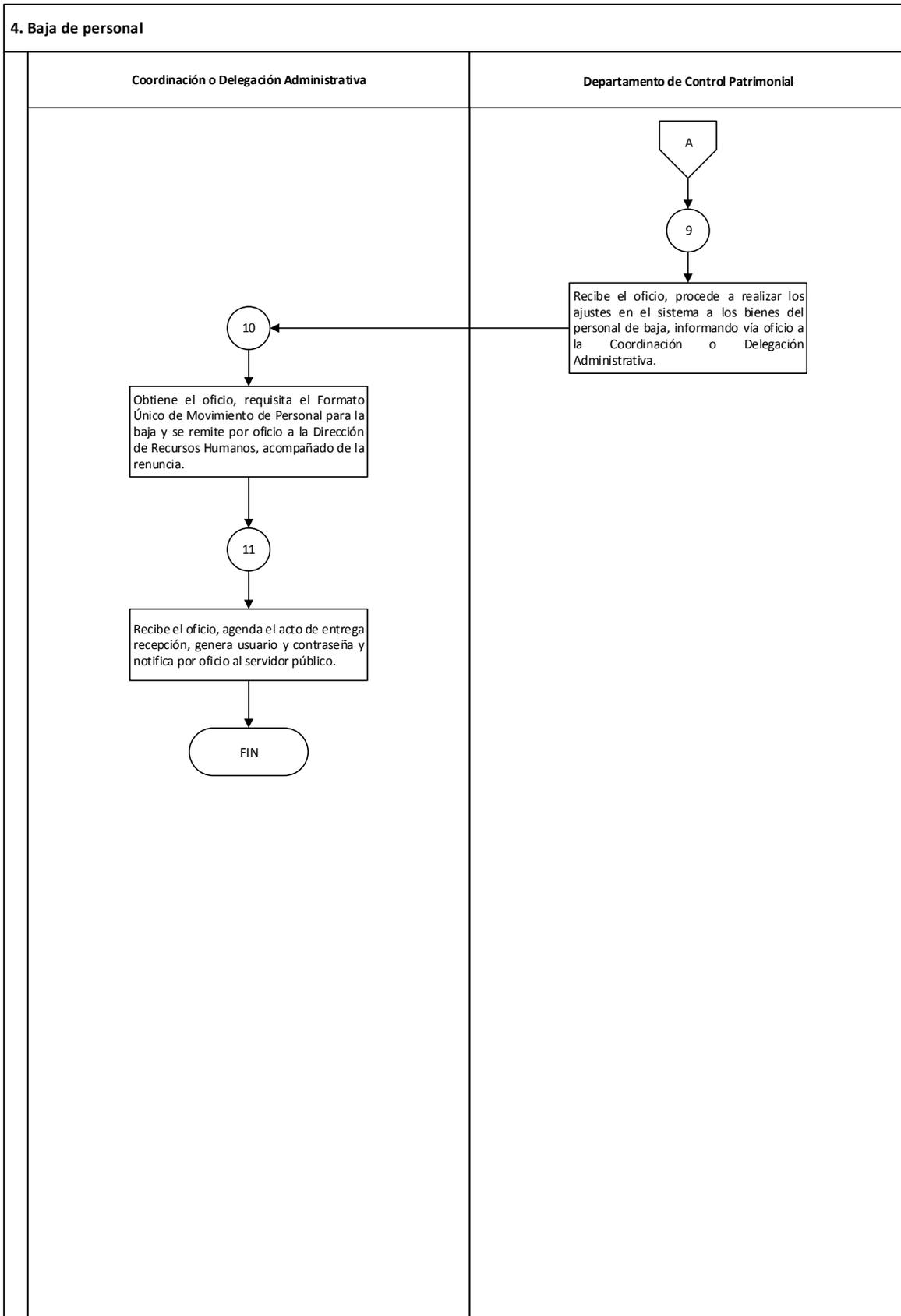
4. Baja de personal

Descriptivo:

| No. | Responsable | Actividad |
|-----|---|---|
| 1 | Coordinación o Delegación Administrativa | Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal. |
| 2 | | Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público. |
| | | ¿Es mando medio o superior? |
| 3 | | Sí: Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG). |
| 4 | Contraloría Municipal | Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público. |
| 5 | Servidor Público | Recibe los oficios de la Coordinación o Delegación Administrativa y de la Contraloría Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal. |
| 6 | Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal | Emiten las constancias y las remite al servidor público |
| 7 | Servidor Público | Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG. |
| 8 | | Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes. |
| | | Fin |
| 9 | Departamento de Control Patrimonial | No: Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa. |
| 10 | Coordinación o Delegación Administrativa | Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado de la renuncia. |
| 11 | | Envía a la o el servidor público al Departamento de Administración de Personal, quedando una vacante disponible. |
| | | FIN |

Diagrama:





IV. Unidad de Programa 072

Nombre del Procedimiento: **Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos**

Objetivo: Gestionar la atención de las peticiones que realiza la ciudadanía vía telefónica, oficios y por redes sociales, donde requieren la atención de los servicios públicos que prestan las direcciones de área que conforman la Dirección General, logrando con ello que los servicios brindados sean de calidad.

POLÍTICAS APLICABLES

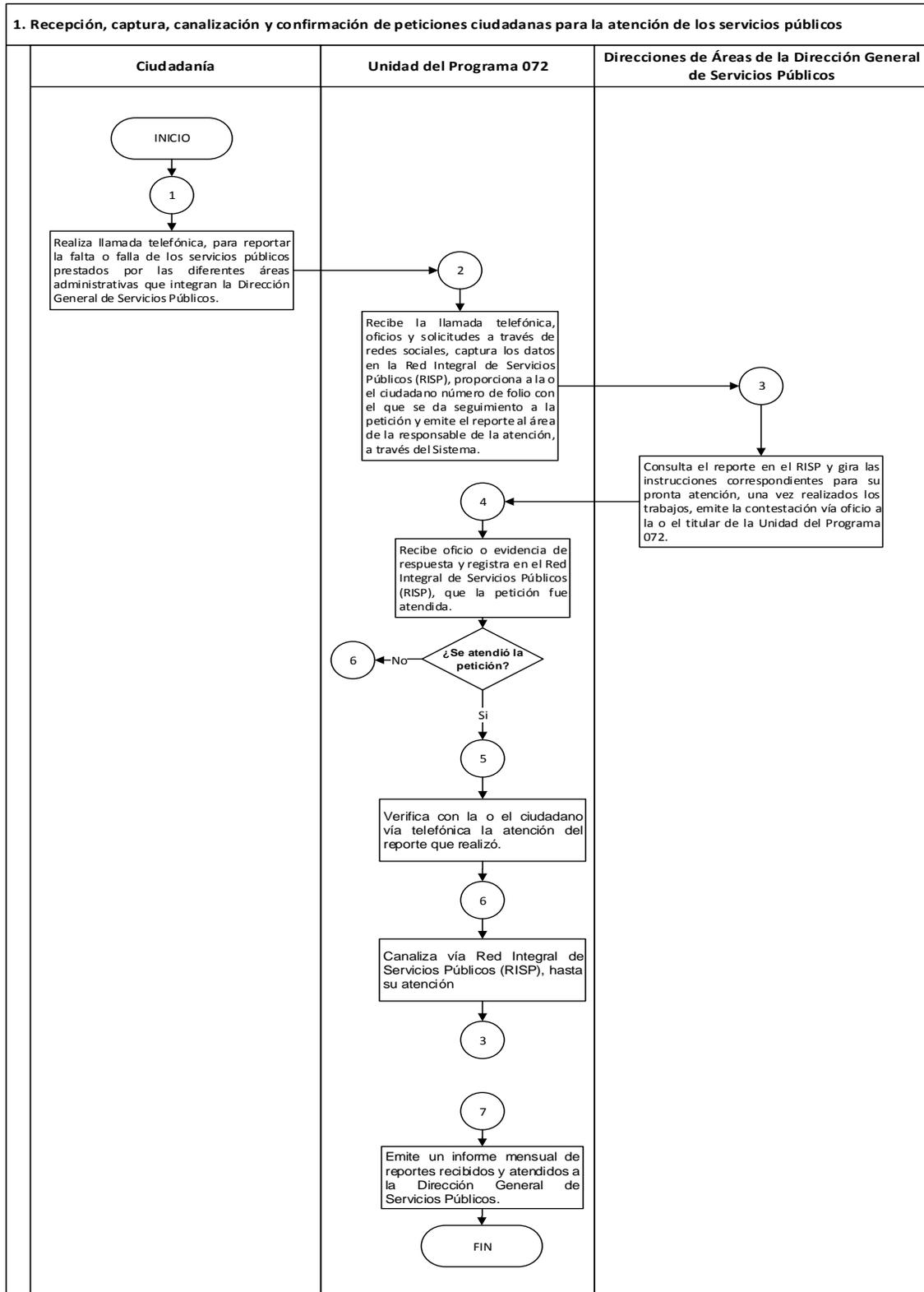
- La Unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas vía telefónica, por oficio y a través de las redes sociales, de lunes a viernes de 9 a 18 horas.
- La Unidad del Programa 072, canalizará las peticiones ciudadanas vía sistema o impresas el mismo día de la recepción a las direcciones de área que conforman esta Dirección General.
- Una vez que las distintas direcciones de área hayan emitido el oficio de respuesta correspondiente al ciudadano, la Unidad del Programa 072 corroborará vía telefónica la atención del reporte.
- La Unidad del Programa 072, a través de reporte mensual, solicitará a las direcciones de área pertenecientes a esta Dirección General, los pormenores de cada reporte y/o solicitud atendida.

1. Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los Servicios Públicos.

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Ciudadanía | Realiza llamada telefónica, para reportar la falta o falla de los servicios públicos prestados por las diferentes áreas administrativas que integran la Dirección General de Servicios Públicos. |
| 2 | Unidad del Programa 072 | Recibe la llamada telefónica, oficios y solicitudes a través de redes sociales, captura los datos en la Red Integral de Servicios Públicos (RISP), y proporciona a la persona solicitante número de folio con el que se da seguimiento a la petición y emite el reporte al área responsable de la atención, a través del Sistema. |
| 3 | Direcciones de Área de la Dirección General de Servicios Públicos | Consulta el reporte en el RISP y gira las instrucciones correspondientes para su pronta atención, una vez realizados los trabajos, se emite respuesta, vía oficio, a la persona titular de la Unidad del Programa 072. |
| 4 | Unidad del Programa 072 | Recibe oficio o evidencia de respuesta y registra en el sistema Red Integral de Servicios Públicos (RISP), que la petición fue atendida. |
| | | ¿Se atendió la petición? |
| 5 | Unidad del Programa 072 | Si: Verifica con la persona solicitante vía telefónica la atención. |
| 6 | Unidad del Programa 072 | No: Se reitera al área competente vía Sistema (RISP), hasta su atención. Regresa al paso 3 |
| 7 | Unidad del Programa 072 | Emite un informe mensual de reportes recibidos y atendidos a la Dirección General. |
| | | FIN |

Diagrama:



V. Departamento de Infraestructura

Nombre del Procedimiento: Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público

Objetivo: Atender la ampliación y la modernización del servicio de alumbrado público cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público, junto con la o el Jefe del Departamento de Infraestructura son los responsables de presentar los proyectos de ampliación y modernización de la red de alumbrado público.
- La Dirección de Alumbrado Público en coordinación con el Departamento de Infraestructura, determinarán los trabajos que deban realizarse, previo análisis técnico-económico, autorizado por la Dirección General de Servicios Públicos.
- La Dirección de Alumbrado Público, dará respuesta por escrito de los trabajos de ampliación y modernización a la persona solicitante.

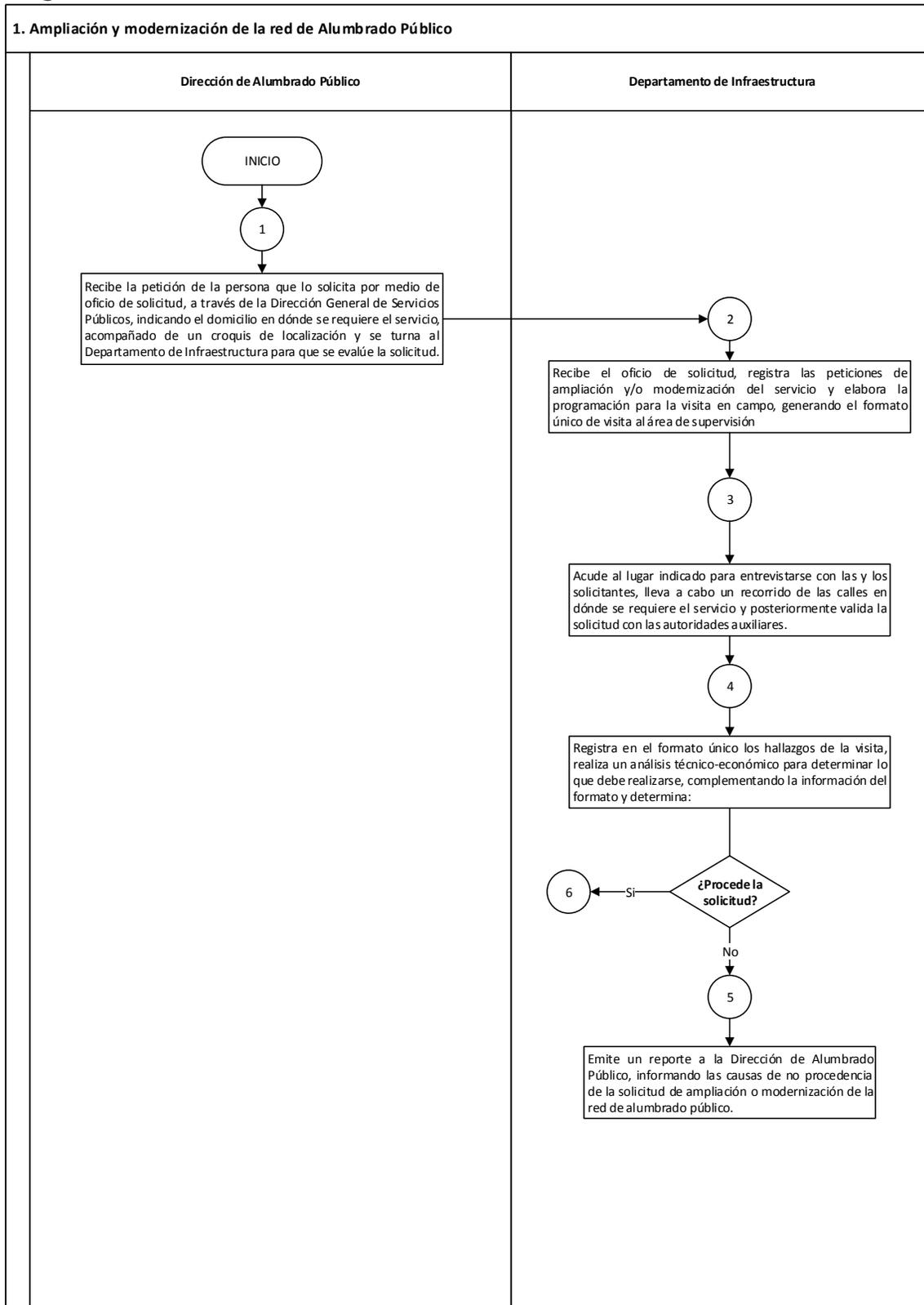
1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público

Descriptivo:

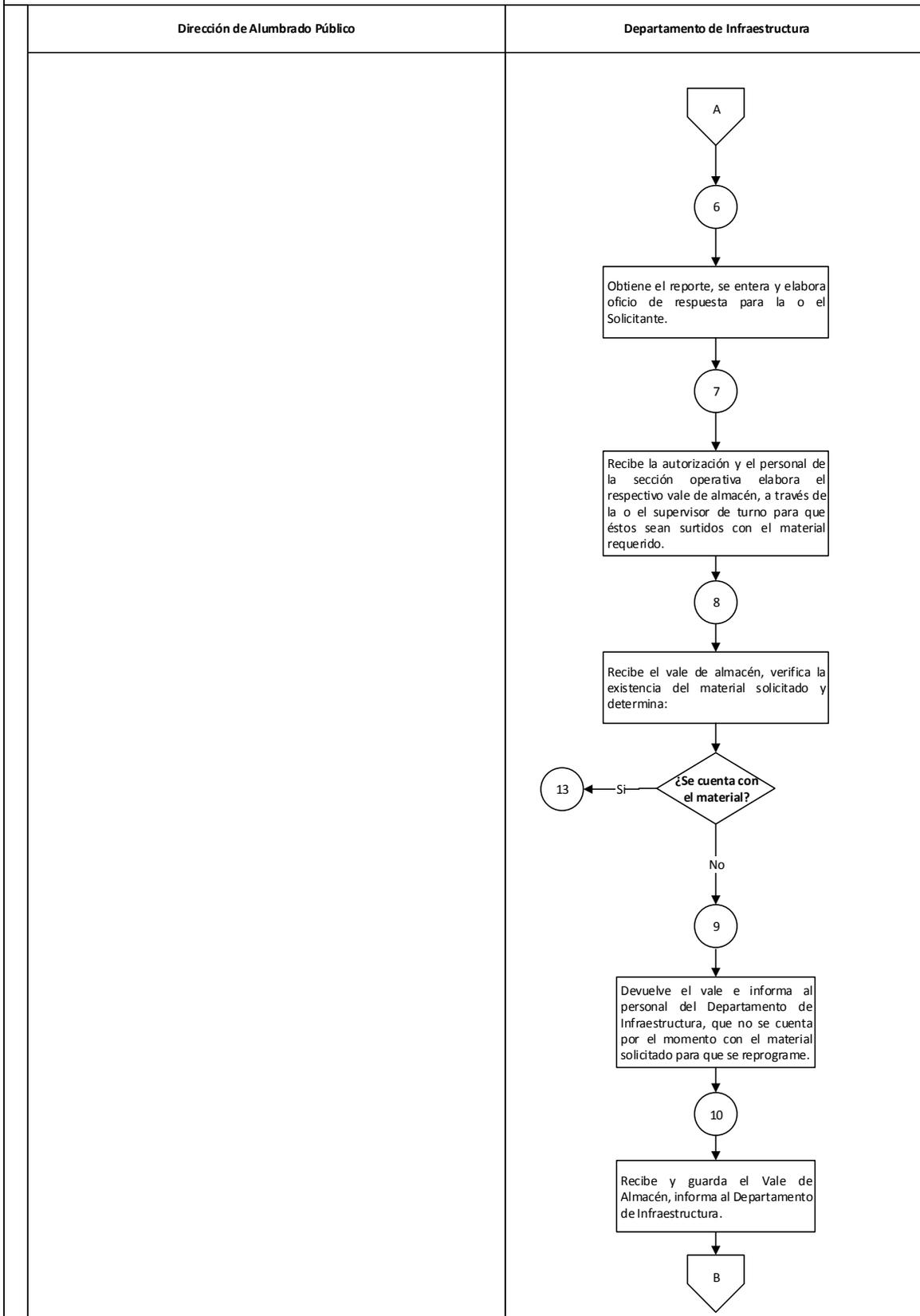
| No | Responsable | Actividad |
|----|---------------------------------|---|
| 1 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe la petición de la persona que lo solicita por medio de oficio de solicitud, a través de la Dirección General de Servicios Públicos, indicando el domicilio en dónde se requiere el servicio, acompañado de un croquis de localización y se turna al Departamento de Infraestructura para que se evalúe la solicitud. |
| 2 | Departamento de Infraestructura | Recibe el oficio de solicitud, registra las peticiones de ampliación y/o modernización del servicio y elabora la programación para la visita en campo, generando el formato único de visita al área de supervisión. |
| 3 | Departamento de Infraestructura | Acude al lugar indicado para entrevistarse con las y los solicitantes, lleva a cabo un recorrido de las calles en dónde se requiere el servicio y posteriormente valida la solicitud con las autoridades auxiliares. |
| 4 | Departamento de Infraestructura | Registra en el formato único los hallazgos de la visita, realiza un análisis técnico-económico para determinar lo que debe realizarse, complementando la información del formato y determina: |
| | | ¿Procede la solicitud? |
| 5 | Departamento de Infraestructura | No: Emite un reporte a la Dirección de Alumbrado Público, informando las causas de no procedencia de la solicitud de ampliación o modernización de la red de alumbrado público. |
| 6 | Dirección de Alumbrado Público | Obtiene el reporte, se entera y elabora oficio de respuesta para la o el solicitante. |
| 7 | Departamento de Infraestructura | Si: Recibe la autorización y el personal de la sección operativa elabora el respectivo vale de almacén, a través de la o el supervisor de turno para que éstos sean surtidos con el material requerido. |
| 8 | | Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina: |
| | | ¿Se cuenta con el material? |
| 9 | Almacén | No: Devuelve el vale e informa al personal solicitante que no se cuenta por el momento con el material solicitado para que se re programe la actividad. |
| 10 | Departamento de Infraestructura | Recibe y guarda el Vale de Almacén, informa al Departamento de Infraestructura de la reprogramación de la actividad. |
| 11 | Departamento de Infraestructura | Elabora un reporte de la respuesta para la Dirección de Alumbrado Público. |
| 12 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante. |

| No | Responsable | Actividad |
|----|---------------------------------|--|
| 13 | Almacén | Si: Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, recibe el vale y registra los datos en el control diario de salidas de almacén. |
| 14 | Departamento de Infraestructura | Obtiene el material, acude al lugar indicado, para realizar la instalación infraestructura autorizadas. Al concluir el trabajo, solicita el visto bueno de la o el solicitante e informa a la o el jefe de departamento, la conclusión de las actividades. |
| 15 | Departamento de Infraestructura | Analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo enviándolas al área de análisis y control para su captura y procesamiento. |
| 16 | Departamento de Infraestructura | Informa de las acciones realizadas mediante el formato único de atención y seguimiento, a la Dirección de Alumbrado Público con base en la información emitida por el Departamento de Infraestructura. |
| 17 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe la información de las actividades realizadas, elabora oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante. |
| 18 | Persona Solicitante | Recibe oficio de respuesta y acusa de recibido. |
| 19 | Dirección de Alumbrado Público | Obtiene acuse del oficio de respuesta, lo archiva para su control y da de baja la orden de trabajo en el Seguimiento a Peticiones dentro del Sistema de Gestión. |
| | | FIN |

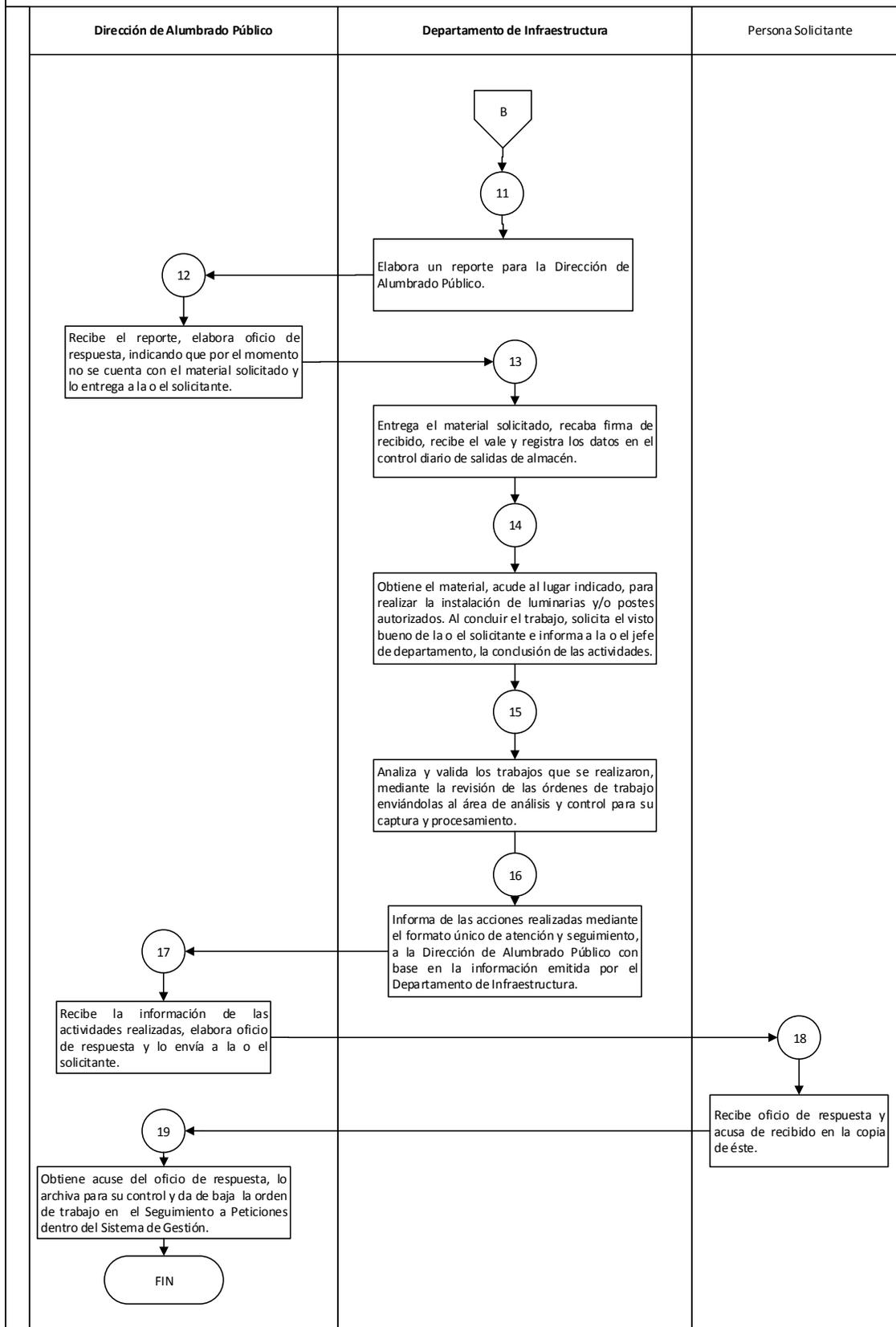
Diagrama:



1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público



1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público



Nombre del Procedimiento: **Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público**

Objetivo: Realizar el avalúo de los daños a la infraestructura del alumbrado público propiedad del Municipio de Toluca, para que sean reemplazados en tiempo y forma.

POLÍTICAS APLICABLES

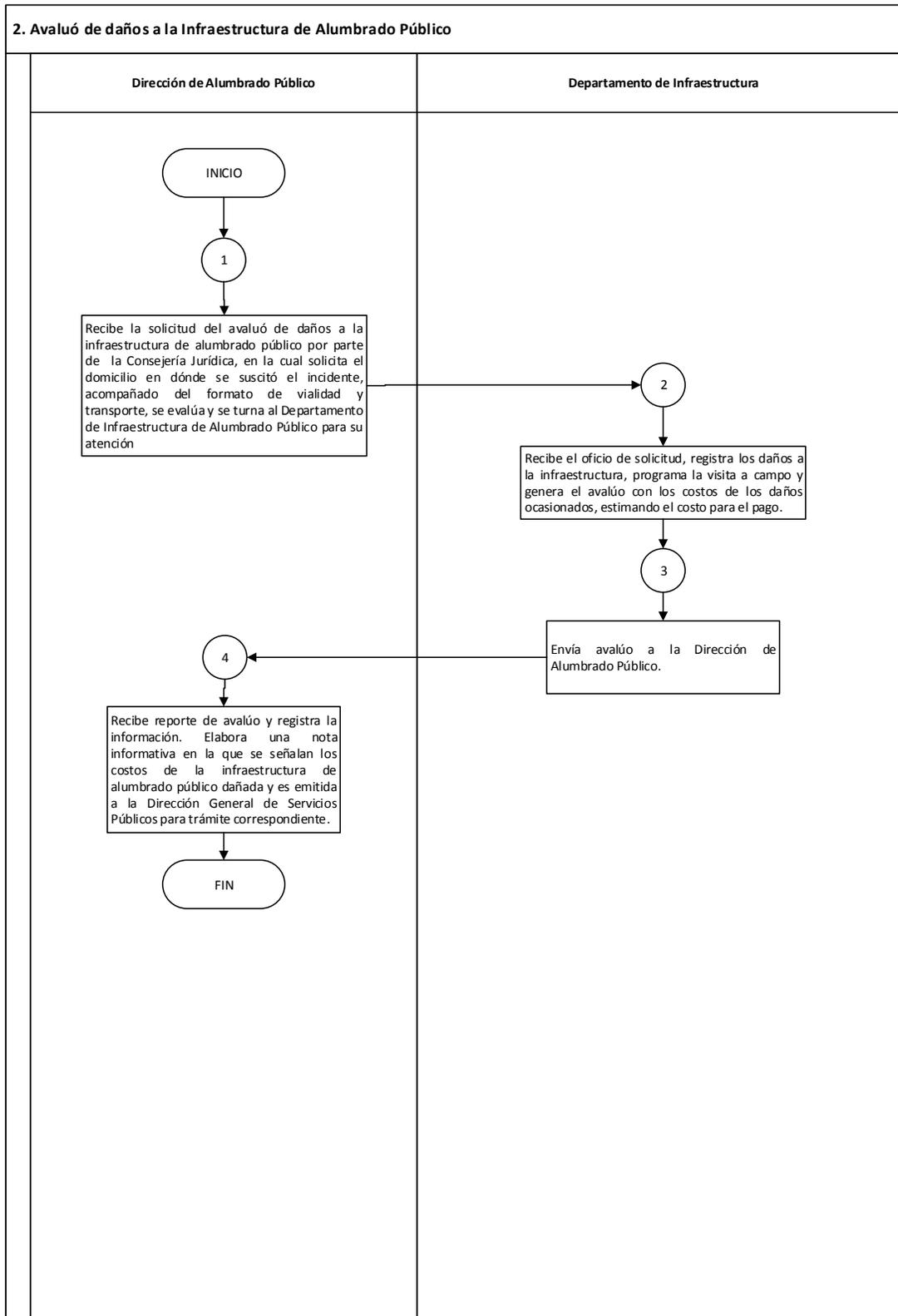
- El personal del Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para realizar el avalúo de los daños ocasionados.
- El Departamento de Infraestructura es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a cinco días hábiles, para enviarlo a la Dirección de Alumbrado Público para que se realicen los trabajos solicitados.

2. Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe la solicitud del avalúo de daños a la infraestructura de alumbrado público por parte de la Consejería Jurídica, en la cual solicita el domicilio en dónde se suscitó el incidente, acompañado del formato de vialidad y transporte, se evalúa y se turna al Departamento de Infraestructura para su atención. |
| 2 | Departamento de Infraestructura | Recibe el oficio de solicitud, registra los daños a la infraestructura, programa la visita a campo y genera el avalúo con los costos de los daños ocasionados, estimando el costo para el pago. |
| 3 | Departamento de Infraestructura | Envía avalúo a la Dirección de Alumbrado Público. |
| 4 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe reporte de avalúo y registra la información. Elabora una nota informativa en la que se señalan los costos de la infraestructura de alumbrado público dañada y es emitida a la Dirección General de Servicios Públicos para trámite correspondiente |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público

Objetivo Dar el visto bueno a la infraestructura de alumbrado público que realicen los fraccionadores, cuando hagan entrega del mismo al Ayuntamiento, conjunta o separadamente con la Comisión Federal de Electricidad.

POLÍTICAS APLICABLES

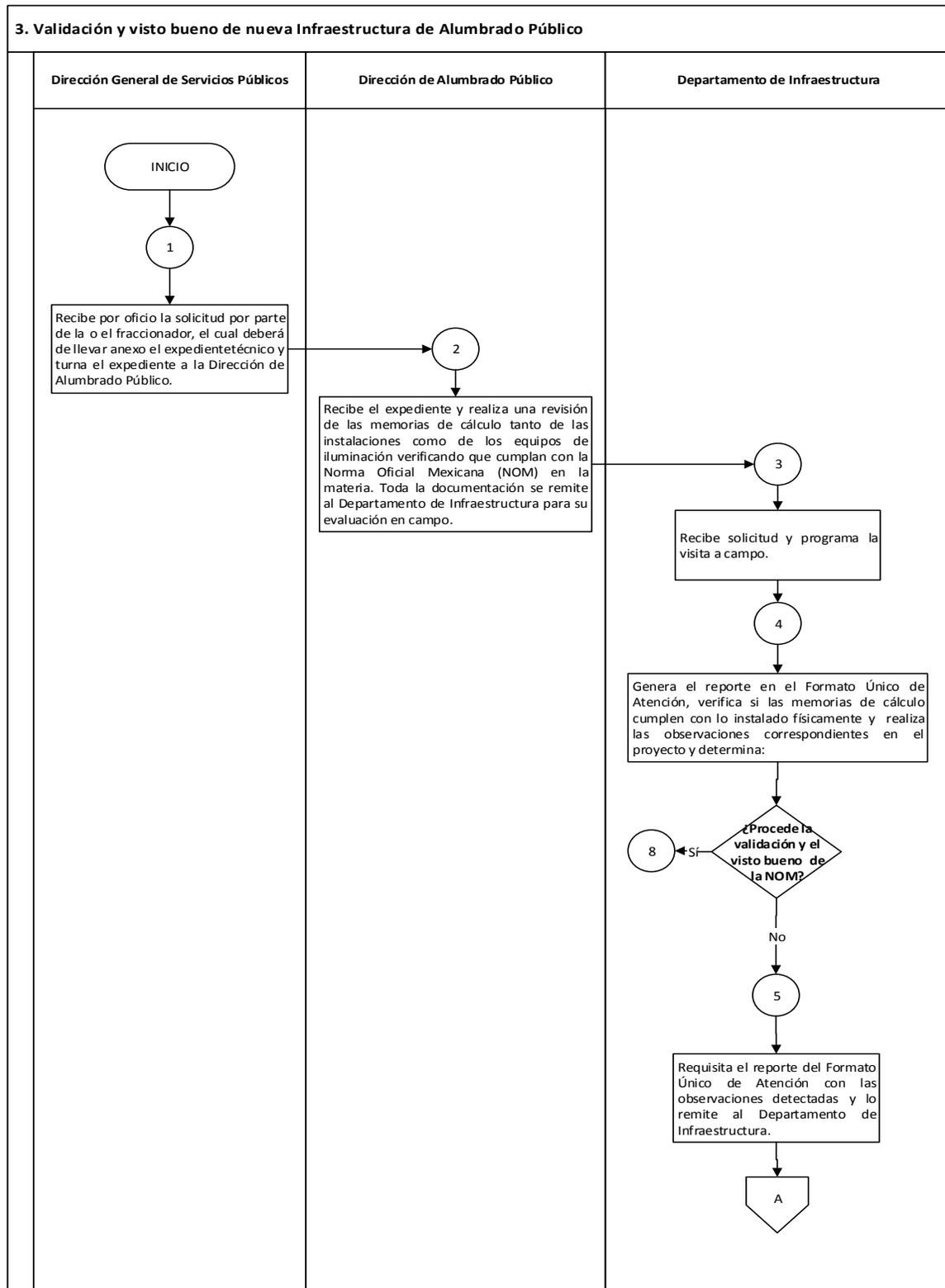
- La Dirección de Alumbrado Público es el área responsable de dar la validación y visto bueno a las instalaciones que realicen los fraccionadores.
- El Departamento de infraestructura revisara el proyecto documental conteniendo la memoria descriptiva, fichas técnicas del material a utilizar, memorias de cálculo y fotométricas, así como el plano del proyecto.
- El Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para corroborar los datos de la solicitud y verificará la infraestructura construida.
- El Departamento de Infraestructura, emitirá un informe detallado de los resultados obtenidos tanto en campo, como documentalmente.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de las correcciones que haya que realizar, o bien de la validación a la solicitud.

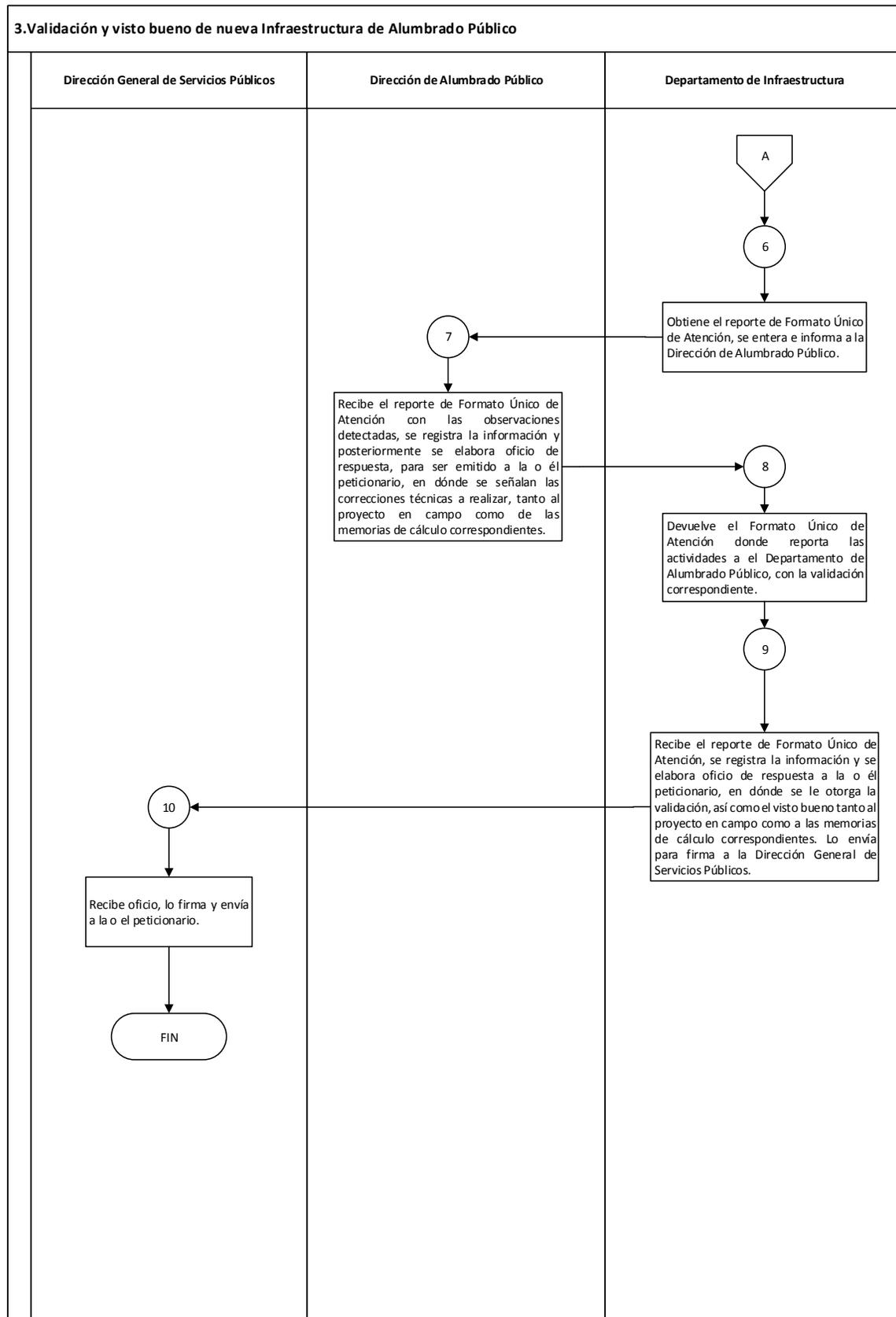
3. Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe por oficio la solicitud por parte de la o el fraccionador, el cual deberá de llevar anexo el expediente técnico y turna el expediente a la Dirección de Alumbrado Público. |
| 2 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe el expediente y realiza una revisión de las memorias de cálculo tanto de las instalaciones como de los equipos de iluminación verificando que cumplan con la Norma Oficial Mexicana (NOM) en la materia. Toda la documentación se remite al Departamento de Infraestructura para su evaluación en campo. |
| 3 | Departamento de Infraestructura | Recibe solicitud y programa la visita a campo. |
| 4 | | Genera el reporte en el Formato Único de Atención, verifica si las memorias de cálculo cumplen con lo instalado físicamente y realiza las observaciones correspondientes en el proyecto y determina: |
| | | ¿Procede la validación y el visto bueno de la NOM? |
| 5 | | No: Requisita el reporte del Formato Único de Atención con las observaciones detectadas y lo remite a la Dirección de Alumbrado Público. |
| 6 | | Obtiene el reporte de Formato Único de Atención, se entera e informa a la Dirección de Alumbrado Público. |
| 7 | Dirección de Alumbrado Público. | Recibe el reporte de Formato Único de Atención con las observaciones detectadas, se registra la información y posteriormente se elabora oficio de respuesta, para ser emitido a la o él petionario, en dónde se señalan las correcciones técnicas a realizar, tanto al proyecto en campo como de las memorias de cálculo correspondientes. |
| 8 | | Si: Devuelve el Formato Único de Atención donde reporta las actividades a la Dirección de Alumbrado Público, con la validación correspondiente. |
| 9 | | Recibe el reporte de Formato Único de Atención, se registra la información y se elabora oficio de respuesta a la o él petionario, en dónde se le otorga la validación, así como el visto bueno tanto al proyecto en campo como a las memorias de cálculo correspondientes. Lo envía para firma a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| 10 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe oficio, lo firma y envía a la o el petionario. |
| | | FIN |

Diagrama:





VI. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público

Nombre del Procedimiento: Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público

Objetivo: Atender y resolver los reportes de fallas de alumbrado público que presente la ciudadanía dentro del Municipio de Toluca con la finalidad de restablecer el servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

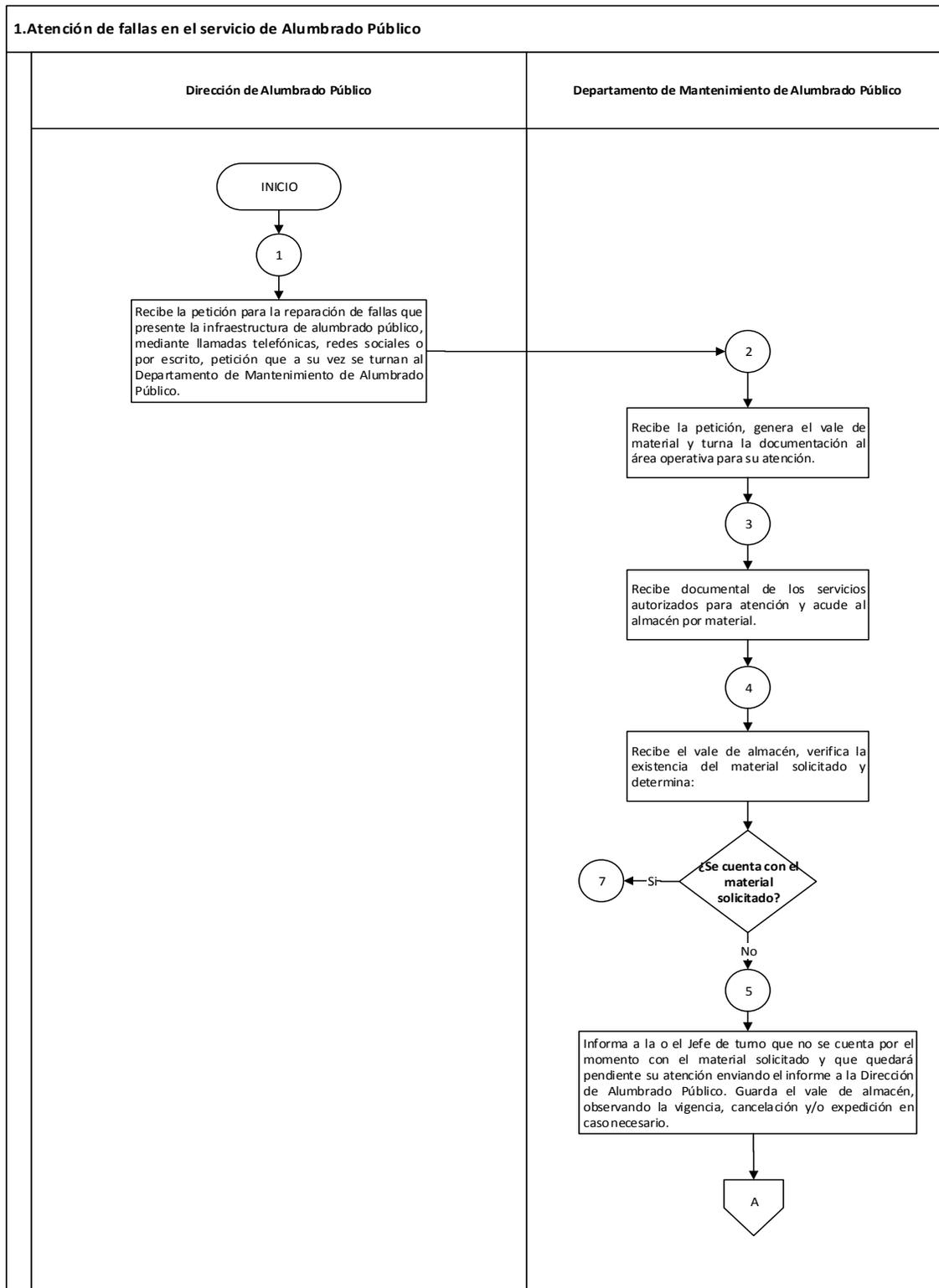
- La Dirección de Alumbrado Público, es responsable de realizar la reparación de la infraestructura de alumbrado público que solicite la ciudadanía, de acuerdo a la disposición del material.
- El personal del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público deberá acudir al lugar indicado en la solicitud, para evaluarlo y corregir la falla en el servicio de alumbrado.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de la atención o aplazamiento de los trabajos de reparación, a la o el solicitante.
- La Dirección de Alumbrado Público, a través del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y alumbrado público, así como todos aquellos elementos que determinen el funcionamiento.

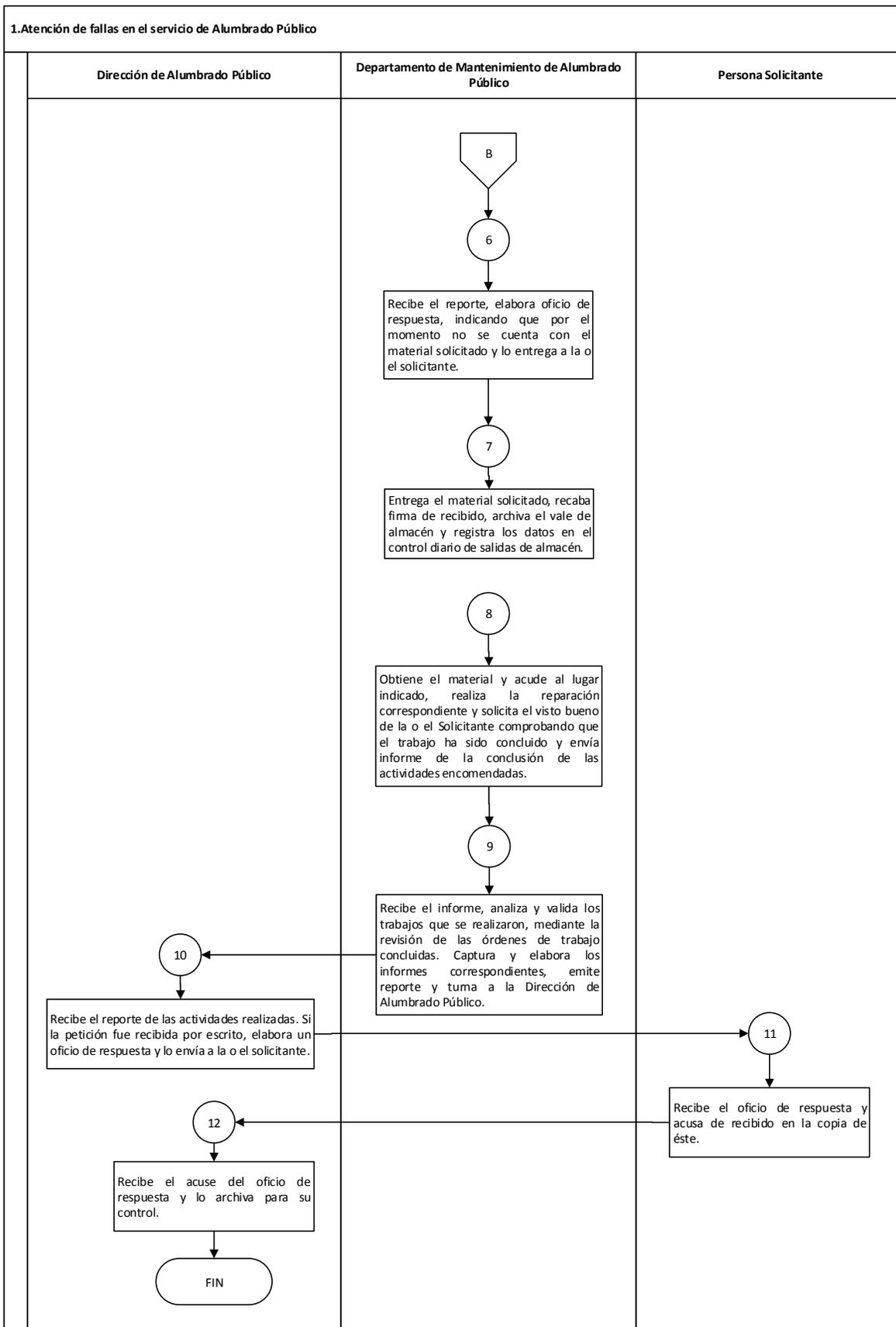
1. Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe la petición para la reparación de fallas que presente la infraestructura de alumbrado público, mediante llamadas telefónicas, redes sociales o por escrito, petición que a su vez se turnan al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público. |
| 2 | Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público | Recibe la petición, genera el vale de material y turna la documentación al área operativa para su atención. |
| 3 | Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público (área operativa) | Recibe documental de los servicios autorizados para atención y acude al almacén por material. |
| 4 | Dirección de Alumbrado Público (Almacén) | Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina: |
| | | ¿Se cuenta con el material solicitado? |
| 5 | Dirección de Alumbrado Público (Almacén) | No: Informa a la o el Jefe de turno que no se cuenta por el momento con el material solicitado y que quedará pendiente su atención enviando el informe a la Dirección de Alumbrado Público. Guarda el vale de almacén, observando la vigencia, cancelación y/o expedición en caso necesario. |
| 6 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado y lo entrega a la o el solicitante. |
| 7 | Dirección de Alumbrado Público (Almacén) | Si: Entrega el material solicitado, recaba firma de recibido, archiva el vale de almacén y registra los datos en el control diario de salidas de almacén. |
| 8 | Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público | Obtiene el material y acude al lugar indicado, realiza la reparación correspondiente y solicita el visto bueno de la o el Solicitante comprobando que el trabajo ha sido concluido y envía informe de la conclusión de las actividades encomendadas. |
| 9 | | Recibe el informe, analiza y valida los trabajos que se realizaron, mediante la revisión de las órdenes de trabajo concluidas. Captura y elabora los informes correspondientes, emite reporte y turna a la Dirección de Alumbrado Público. |
| 10 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe el reporte de las actividades realizadas. Si la petición fue recibida por escrito, elabora un oficio de respuesta y lo envía a la o el solicitante. |
| 11 | Persona Solicitante | Recibe el oficio de respuesta y acusa de recibido. |
| 12 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe el acuse del oficio de respuesta y lo archiva para su control. |
| | | FIN |

Diagrama:





**Nombre del
Procedimiento:**

Reubicación de postes de Alumbrado Público

Objetivo:

Atender la solicitud de la ciudadanía para reubicar los postes de alumbrado público, mediante un estudio técnico-económico y que no perjudique las necesidades de la población del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

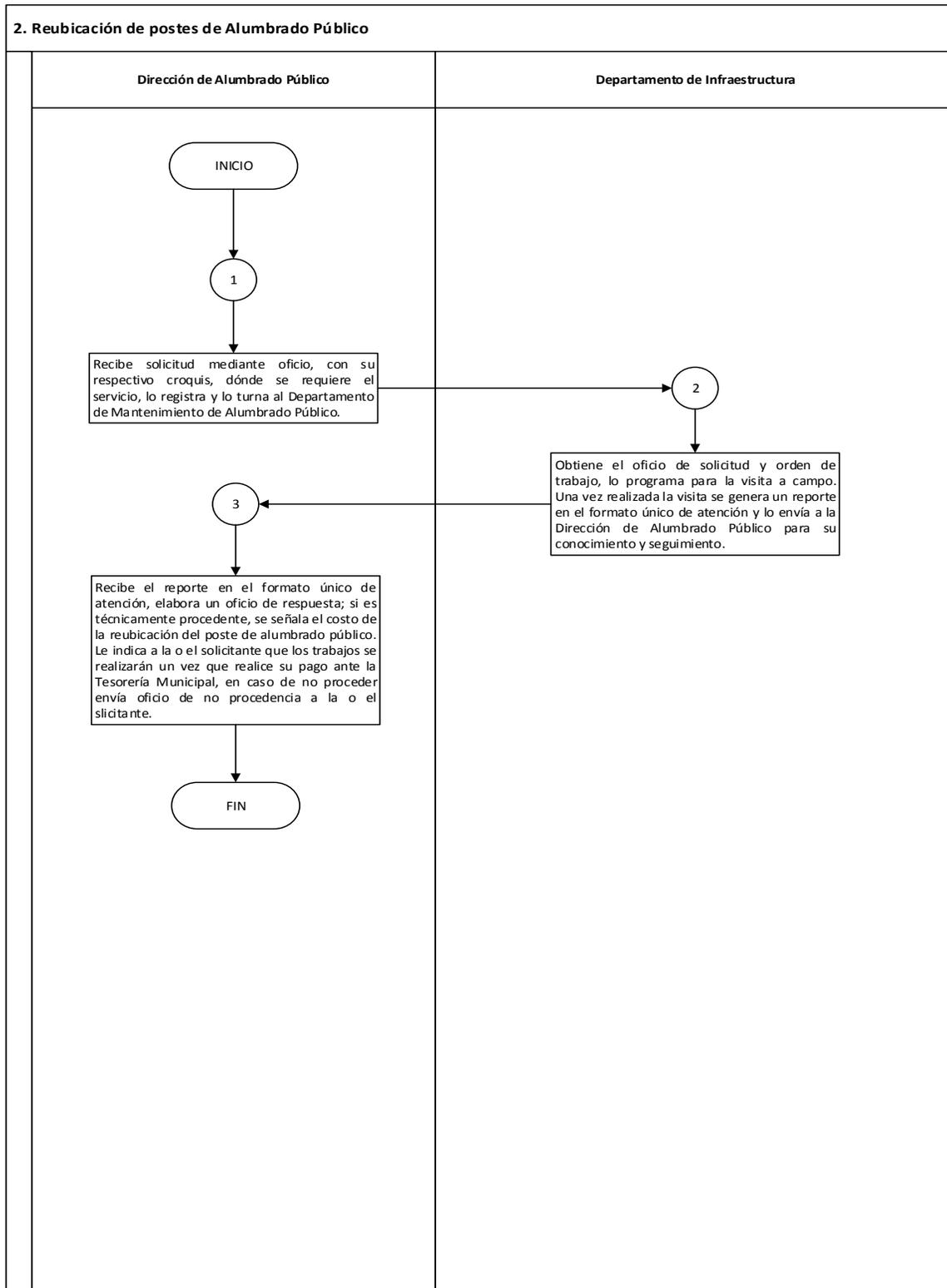
- El Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público programará las visitas a campo para realizar un estudio técnico-económico y así determinar el costo de la reubicación de poste.
- El Director de Alumbrado Público dará respuesta por escrito del costo de la reubicación de postes de alumbrado público, para enviarlo a la o el solicitante.

2.Reubicación de postes de Alumbrado Público

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe solicitud mediante oficio, con su respectivo croquis, dónde se requiere el servicio, lo registra y lo turna al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público. |
| 2 | Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público | Obtiene el oficio de solicitud y orden de trabajo, lo programa para la visita a campo. Una vez realizada la visita se genera un reporte en el formato único de atención y lo envía a la Dirección de Alumbrado Público para su conocimiento y seguimiento. |
| 3 | Dirección de Alumbrado Público | Recibe el reporte en el formato único de atención, elabora un oficio de respuesta; si es técnicamente procedente, se señala el costo de la reubicación del poste de alumbrado público. Le indica a la o el solicitante que los trabajos se llevarán a cabo un vez que realice su pago ante la Tesorería Municipal, en caso de no proceder envía oficio de no procedencia a la o el solicitante. |
| | | FIN |

Diagrama:



VII. Departamento de Limpia

Nombre del Procedimiento: Barrido Manual

Objetivo: Realizar el servicio de barrido manual en la zona centro de Toluca, con la finalidad de contribuir y participar en el mejoramiento de la imagen urbana y el cuidado del medio ambiente del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

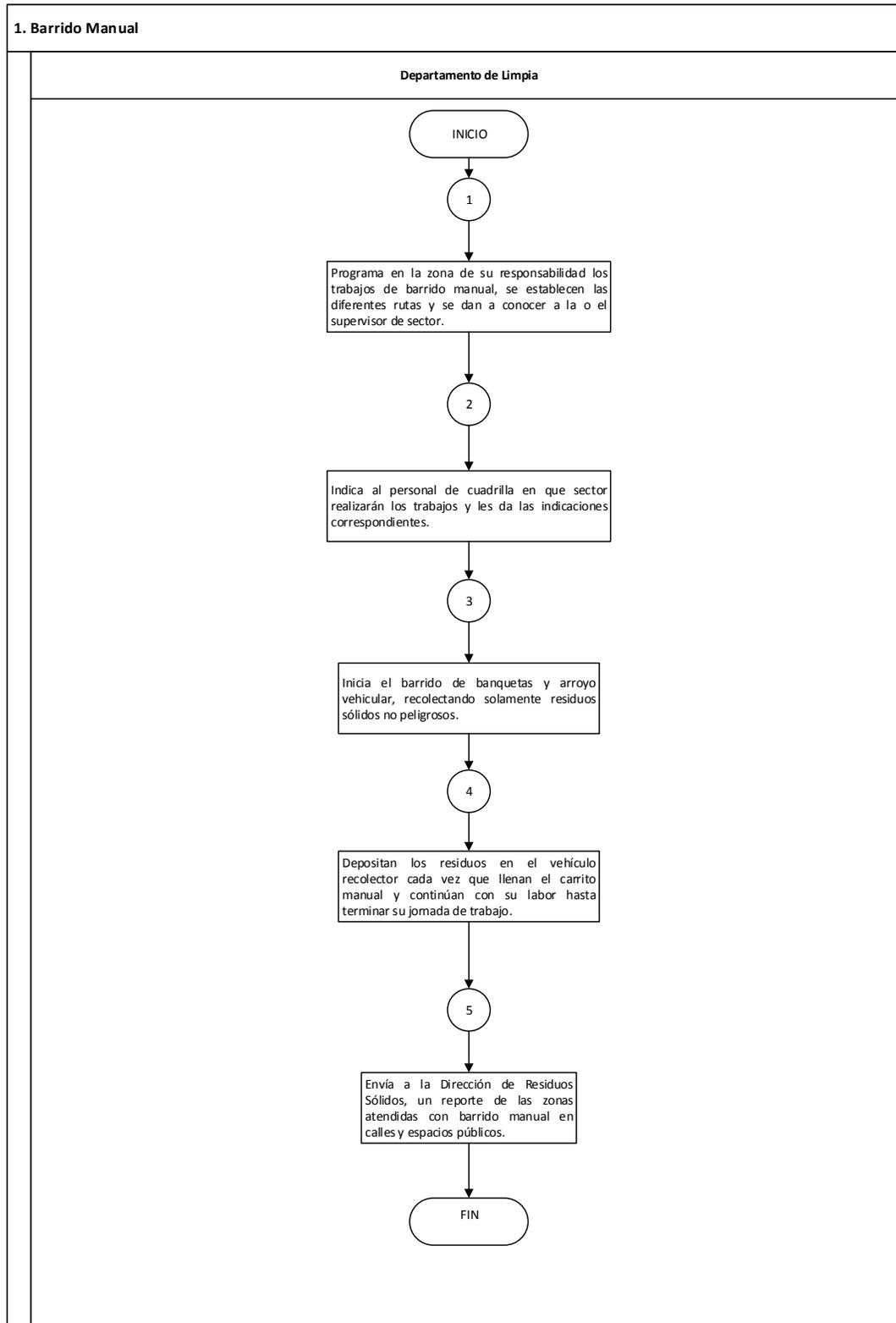
- El personal responsable de los trabajos de barrido manual serán directamente el personal de supervisión y las y los jefes de sector, quienes proporcionarán la información correspondiente a la o el Jefe del Departamento de Limpia.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo realizado, la cual deberá actualizar el personal de supervisión de sector.
- El Departamento de Limpia coordinará los trabajos de barrido manual en sus circunscripciones correspondientes.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Limpia podrá establecer jornadas especiales de barrido manual en otros espacios públicos del municipio, con la finalidad de preservar la salud pública y el mejoramiento de la imagen urbana municipal, con la aprobación de la Dirección de Residuos Sólidos.

1. Barrido Manual

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|-------------------------------|---|
| 1 | Departamento de Limpia | Programa en la zona de su responsabilidad los trabajos de barrido manual, se establecen las diferentes rutas y se dan a conocer a la o el supervisor de sector. |
| 2 | | Indica al personal de cuadrilla en que sector realizarán los trabajos y les da las indicaciones correspondientes. |
| 3 | | Inicia el barrido de banquetas y arroyo vehicular, recolectando solamente residuos sólidos no peligrosos. |
| 4 | | Depositán los residuos en el vehículo recolector cada vez que llenan el carrito manual y continúan con su labor hasta terminar su jornada de trabajo. |
| 5 | | Envía a la Dirección de Residuos Sólidos, un reporte de las zonas atendidas con barrido manual en calles y espacios públicos. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca.**

Objetivo: Realizar la limpieza de las calles del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para ésta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

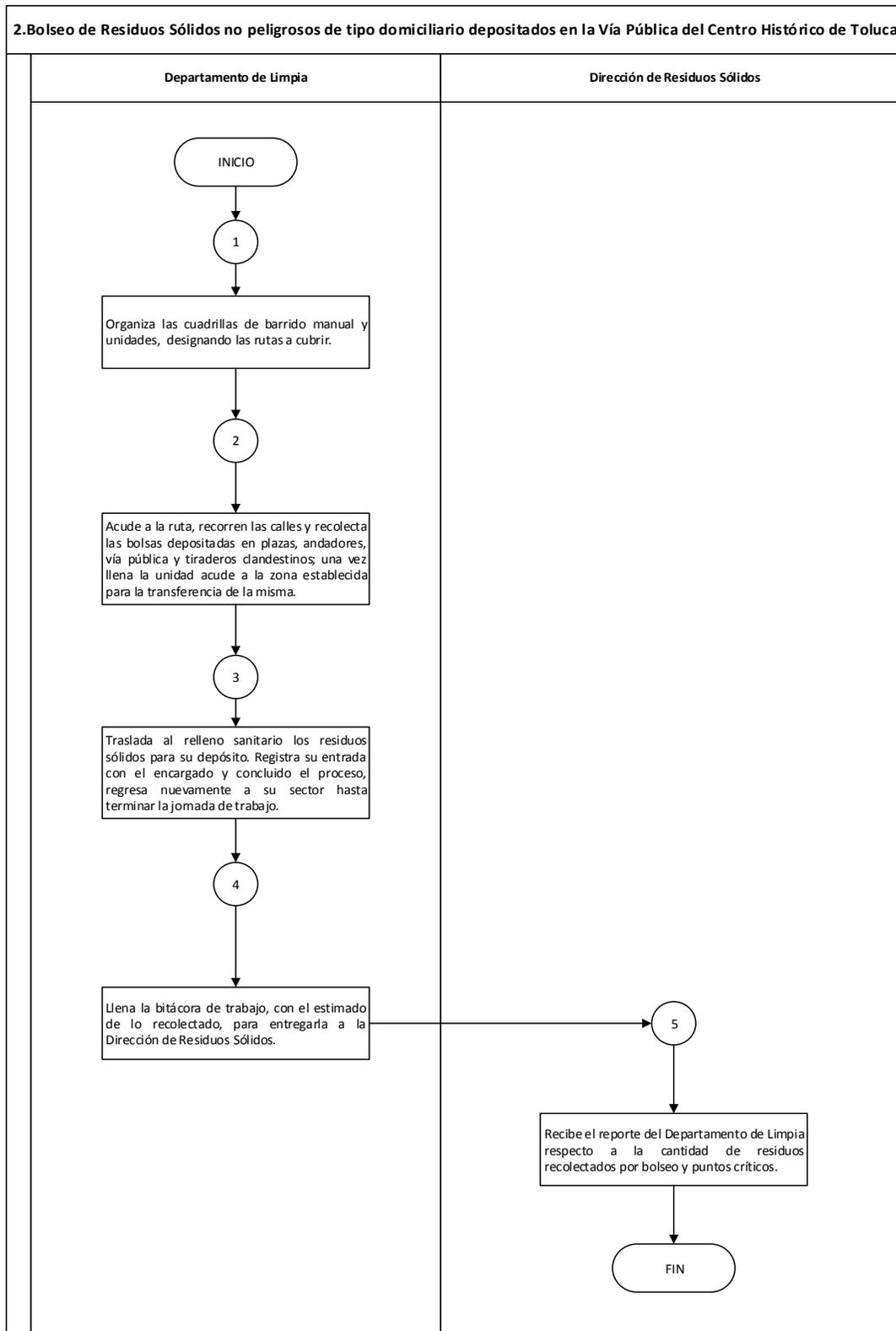
- El Departamento de Limpia, se encargará de realizar los trabajos de bolseo de residuos sólidos, en el Centro Histórico de Toluca.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado por cada uno del personal de supervisión.

2. Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--------------------------------------|--|
| 1 | Departamento de Limpia | Organiza las cuadrillas de barrido manual y unidades, designando las rutas a cubrir. |
| 2 | | Acude a la ruta, recorren las calles y recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y tiraderos clandestinos; una vez llena la unidad acude a la zona establecida para la transferencia de la misma. |
| 3 | | Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su sector hasta terminar la jornada de trabajo. |
| 4 | | Llena la bitácora de trabajo, con el estimado de lo recolectado, para entregarla a la Dirección de Residuos Sólidos. |
| 5 | Dirección de Residuos Sólidos | Recibe el reporte del Departamento de Limpia respecto a la cantidad de residuos recolectados por bolseo y puntos críticos. |
| | | FIN |

Diagrama:



VIII. DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

**Nombre del
Procedimiento:** Atención de reportes vía 072

Objetivo: Atender los reportes que presenta la ciudadanía en lo relativo a recolección de residuos sólidos de origen domiciliario por medio del programa 072.

POLÍTICAS APLICABLES

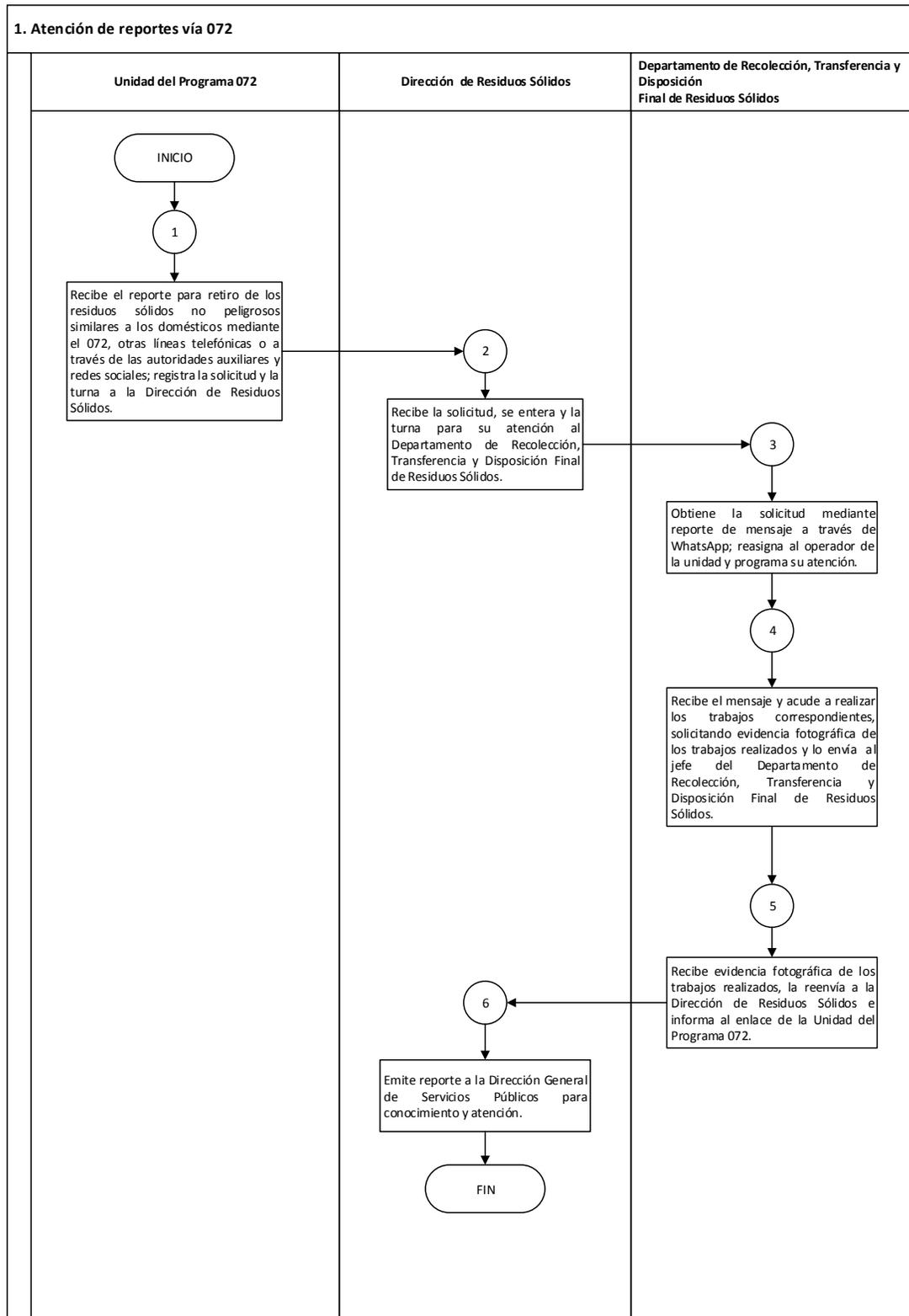
- El enlace de la Unidad del Programa 072 es la persona que recibirá los reportes para su atención, así también se recibirán reportes por autoridades auxiliares, llamadas telefónicas y redes sociales; las cuales canalizará al área correspondiente de la Dirección de Residuos Sólidos y enviará la respuesta de dicha solicitud a la o el solicitante, en un lapso no mayor a 10 días hábiles.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes de forma gratuita.

1. Atención de reportes vía 072

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Unidad del Programa 072 | Recibe el reporte para retiro de los residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos mediante el 072, otras líneas telefónicas o a través de las autoridades auxiliares y redes sociales; registra la solicitud y la turna a la Dirección de Residuos Sólidos. |
| 2 | Dirección de Residuos Sólidos | Recibe la solicitud, se entera y la turna para su atención al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| 3 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Obtiene la solicitud mediante reporte de mensaje a través de WhatsApp; reasigna al operador de la unidad y programa su atención. |
| 4 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Recibe el mensaje y acude a realizar los trabajos correspondientes, solicitando evidencia fotográfica de los trabajos realizados y lo envía al jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| 5 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Recibe evidencia fotográfica de los trabajos realizados, la reenvía a la Dirección de Residuos Sólidos e informa al enlace de la Unidad del Programa 072. |
| 6 | Dirección de Residuos Sólidos | Emite reporte a la Dirección General de Servicios Públicos para conocimiento y atención. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca**

Objetivo: Realizar la limpieza de las calles de las diferentes delegaciones del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para ésta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio fuera de la zona urbana.

POLÍTICAS APLICABLES

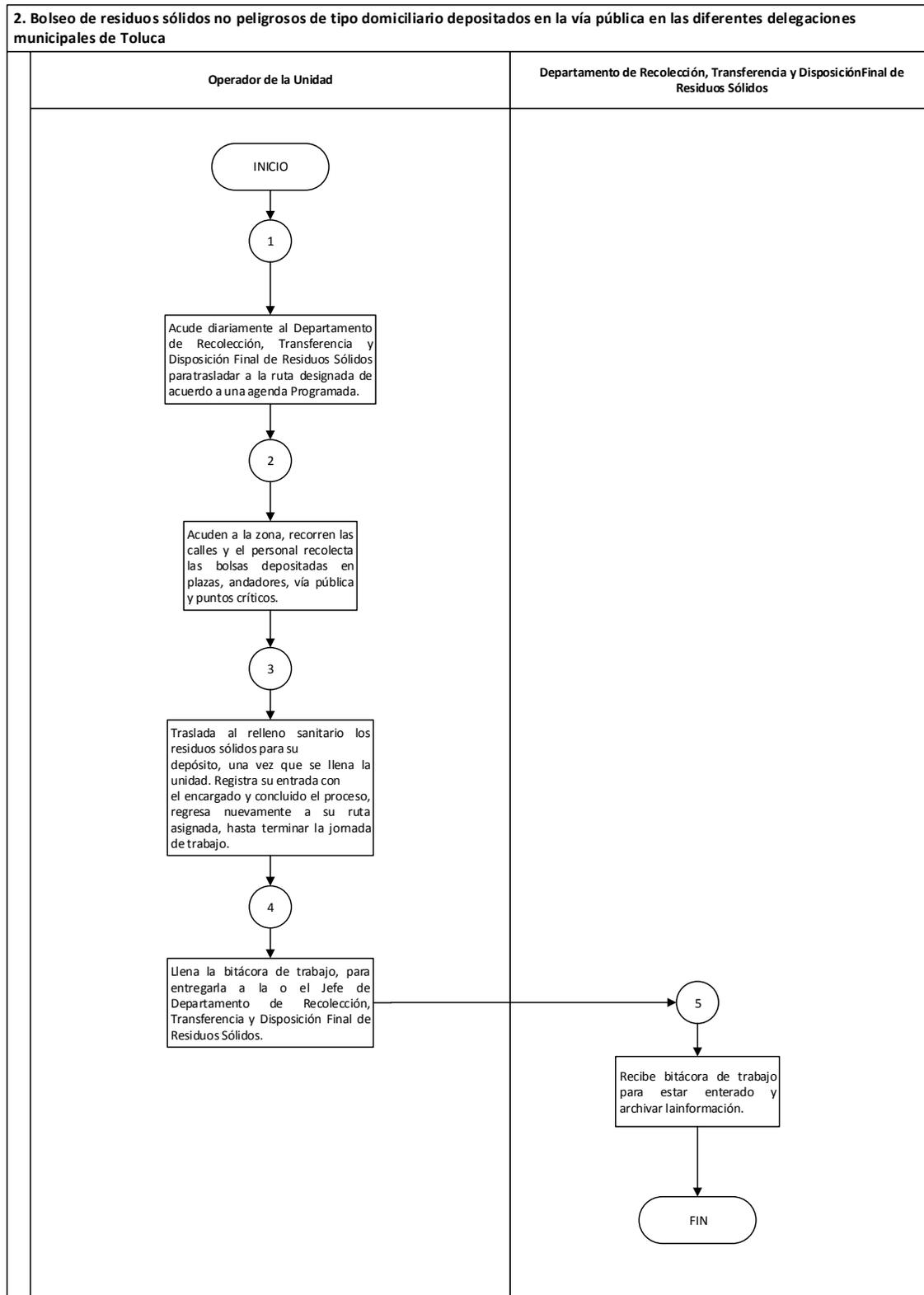
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar los trabajos del bolseo de residuos sólidos, en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.

2. Boleo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Operador de la Unidad | Acude diariamente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos para trasladar a la ruta designada de acuerdo a una agenda programada. |
| 2 | | Acuden a la zona, recorren las calles y el personal recolecta las bolsas depositadas en plazas, andadores, vía pública y puntos críticos. |
| 3 | | Traslada al relleno sanitario los residuos sólidos para su depósito, una vez que se llena la unidad. Registra su entrada con el encargado y concluido el proceso, regresa nuevamente a su ruta asignada, hasta terminar la jornada de trabajo. |
| 4 | | Llena la bitácora de trabajo, para entregarla a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| 5 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Recibe bitácora de trabajo para estar enterado y archivar la información. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio**

Objetivo: Brindar a los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, que soliciten por escrito el servicio de retiro de sus residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos.

POLÍTICAS APLICABLES

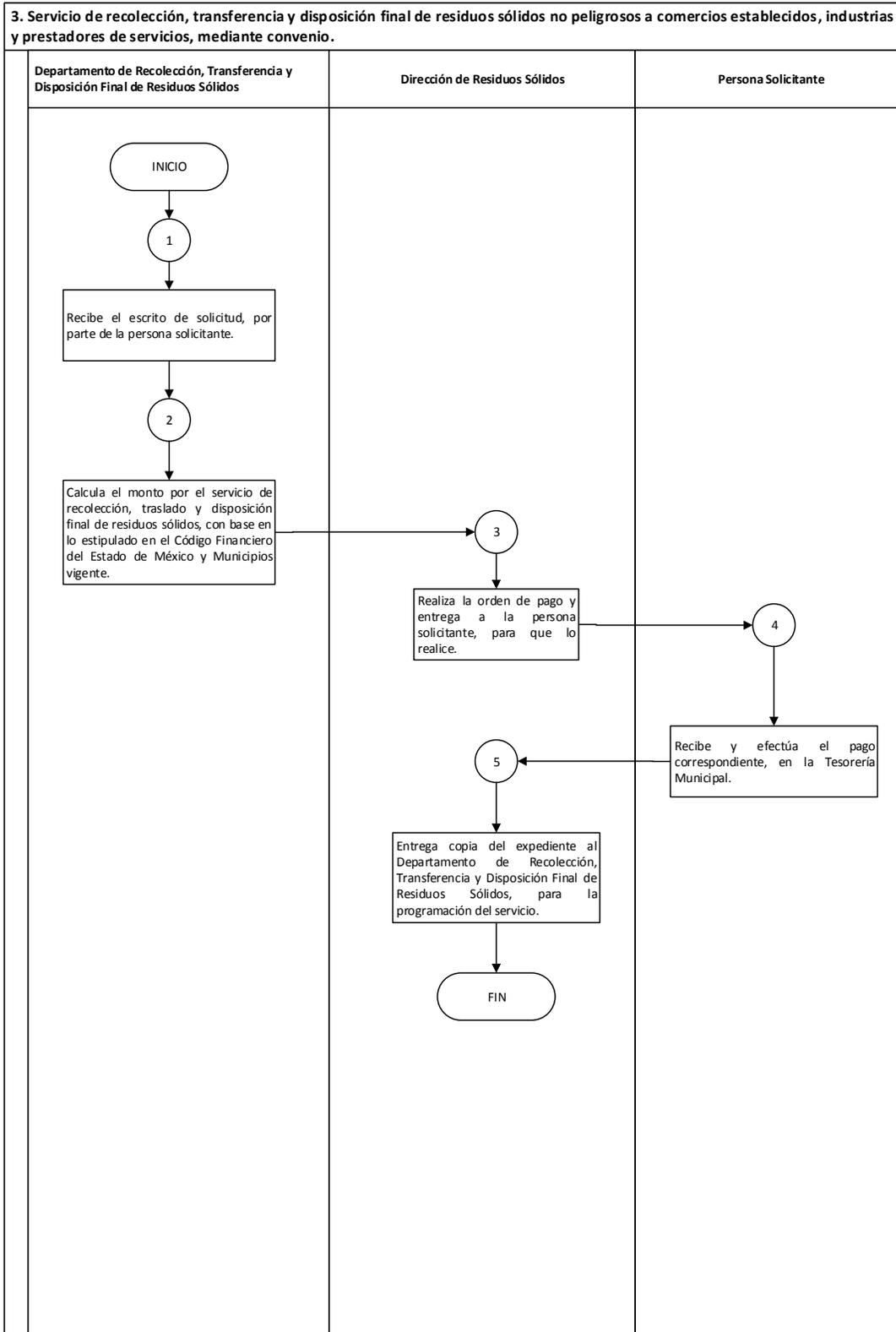
- Los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, solicitan mediante escrito, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos similar al domiciliario, refiriendo el estimado de residuos generados en el establecimiento y la frecuencia con que requieren el servicio.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, estima un cálculo por la Recolección, Traslado y Disposición Final de los residuos sólidos generados, en cumplimiento al Código Financiero del Estado de México y Municipios, vigente.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios DGSP11, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Ayuntamiento de Toluca.

3. Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Recibe el escrito de solicitud, por parte de la persona solicitante. |
| 2 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Calcula el monto por el servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, con base en lo estipulado en el Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente. |
| 3 | Dirección de Residuos Sólidos | Realiza la orden de pago y entrega a la persona solicitante, para que lo realice. |
| 4 | Persona Solicitante | Recibe y efectúa el pago correspondiente, en la Tesorería Municipal. |
| 5 | Dirección de Residuos Sólidos | Entrega copia del expediente al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, para la programación del servicio. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)**

Objetivo: Brindar el apoyo con las unidades recolectoras de residuos sólidos no peligrosos en las jornadas de limpieza que se ejecutan dentro del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

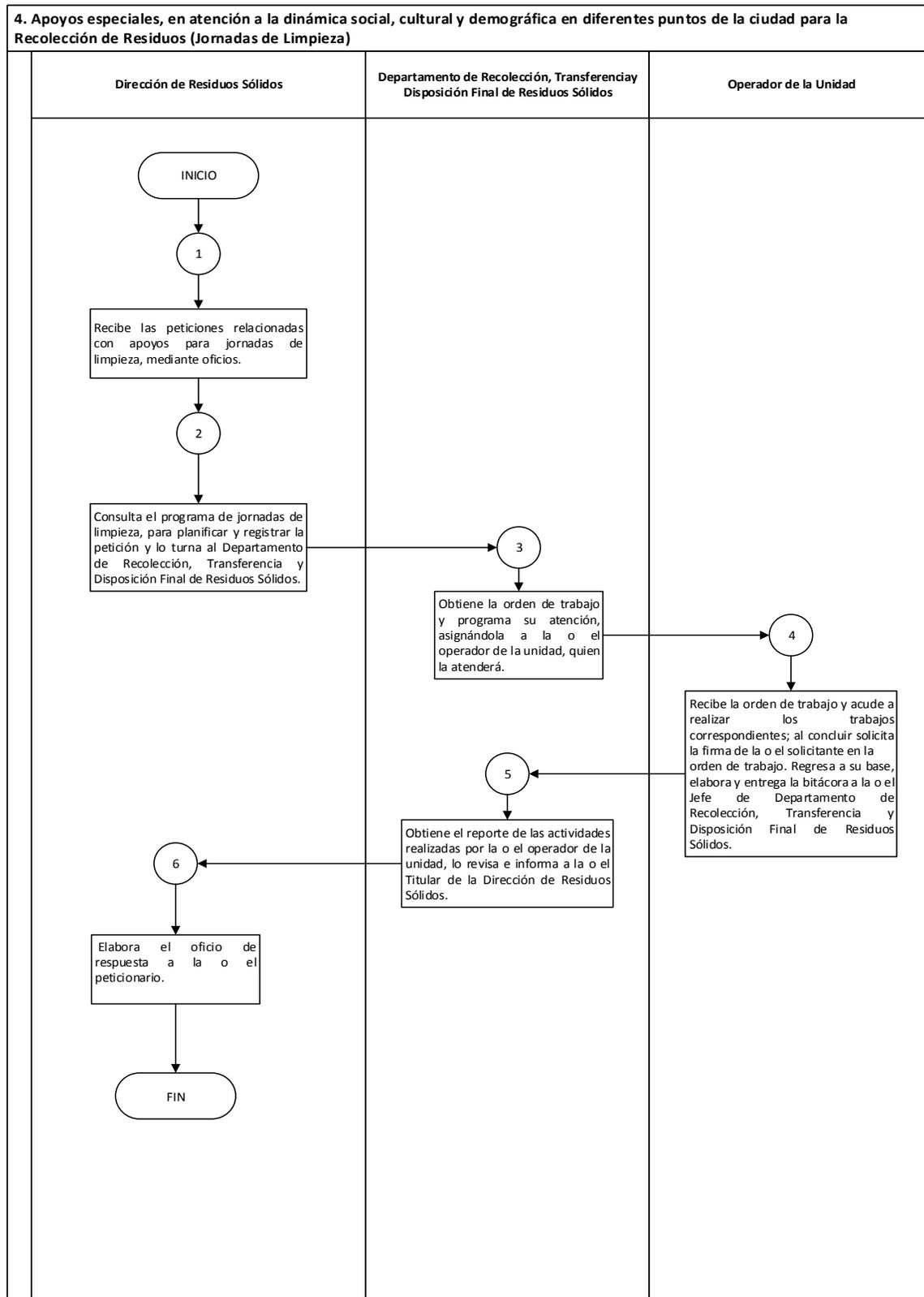
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos llevará a cabo los trabajos de apoyos especiales e informará a la Dirección de Residuos Sólidos cuando se haya terminado la actividad.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo especificando la cantidad de residuos recolectados a fin de llevar un registro y control.
- Para la ejecución de jornadas de limpieza, deberán establecerse las condiciones necesarias con la o el Director de Residuos Sólidos para su participación de acuerdo a la disponibilidad de recursos del área.

4. Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la recolección de residuos (Jornadas de Limpieza)

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Dirección de Residuos Sólidos | Recibe las peticiones relacionadas con apoyos para jornadas de limpieza, mediante oficios. |
| 2 | Dirección de Residuos Sólidos | Consulta el programa de jornadas de limpieza, para planificar y registrar la petición y lo turna al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| 3 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Obtiene la orden de trabajo y programa su atención, asignándola a la o el operador de la unidad, quien la atenderá. |
| 4 | Operador de la Unidad | Recibe la orden de trabajo y acude a realizar los trabajos correspondientes; al concluir solicita la firma de la o el solicitante en la orden de trabajo. Regresa a su base, elabora y entrega la bitácora a la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| 5 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Obtiene el reporte de las actividades realizadas por la o el operador de la unidad, lo revisa e informa a la o el Titular de la Dirección de Residuos Sólidos. |
| 6 | Dirección de Residuos Sólidos | Elabora el oficio de respuesta a la o el peticionario. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos**

Objetivo: Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

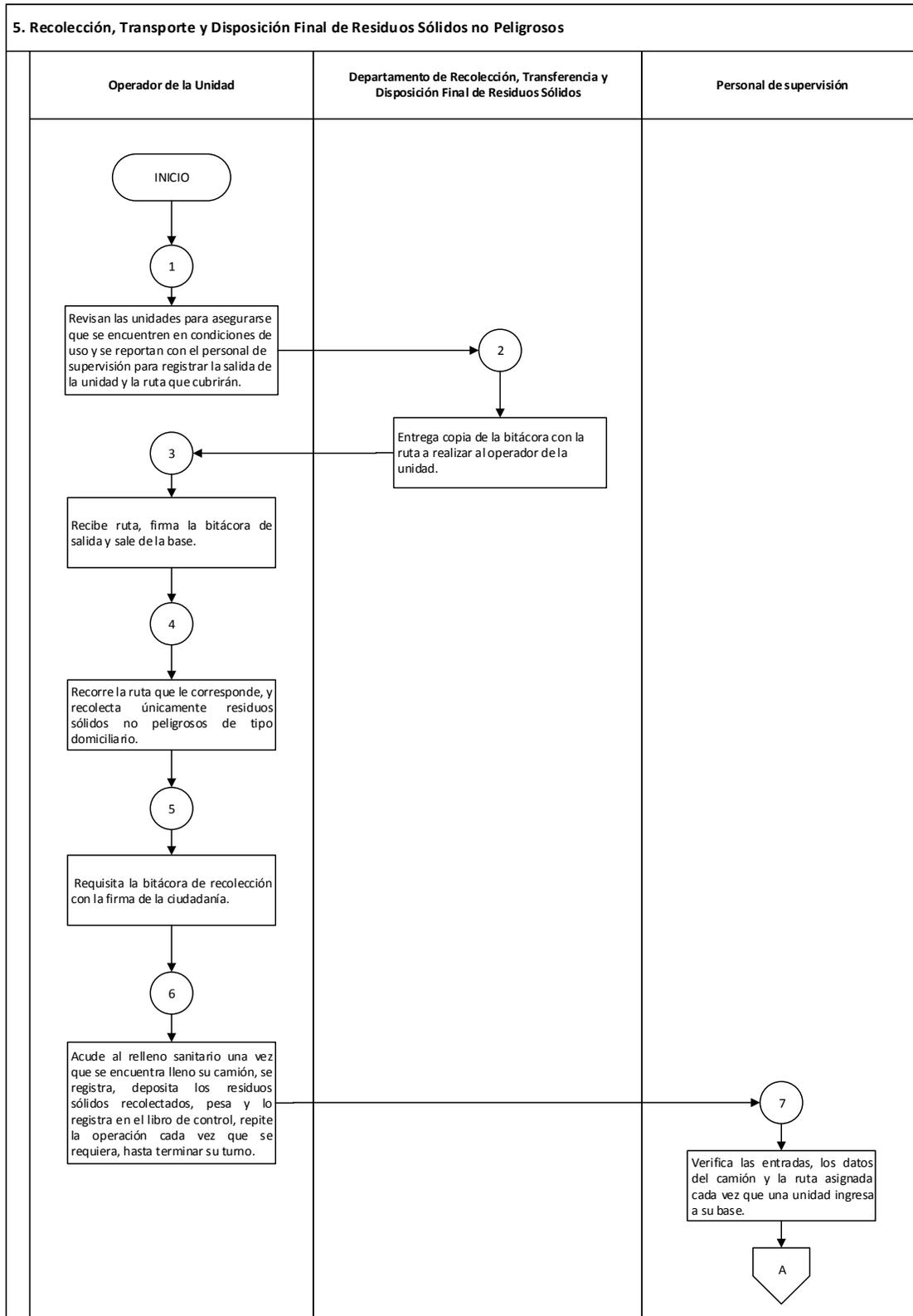
- La o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos entregará copia de la calendarización al responsable de cada unidad para realizar su recorrido diariamente.
- El personal operador de las unidades realizará diariamente una bitácora del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.
- La o el responsable de los trabajadores de cada base será directamente la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, el cual se encargará de revisar y firmar las bitácoras diarias de sus operadores, los registros se archivarán en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.

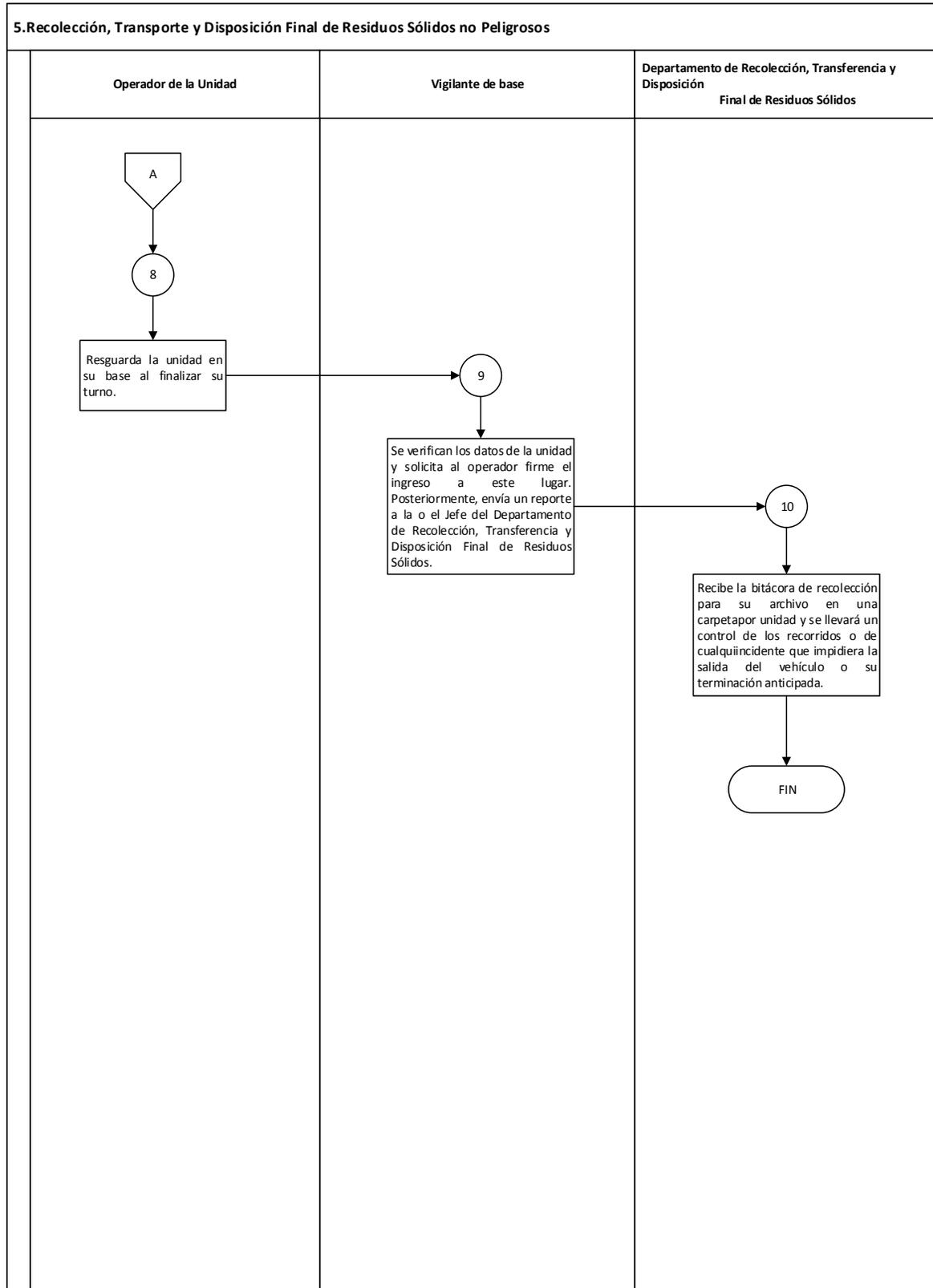
5. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Operador de la Unidad | Revisan las unidades para asegurarse que se encuentren en condiciones de uso y se reportan con el personal de supervisión para registrar la salida de la unidad y la ruta que cubrirán. |
| 2 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Entrega copia de la bitácora con la ruta a realizar al operador de la unidad. |
| 3 | Operador de la Unidad | Recibe ruta, firma la bitácora de salida y sale de la base. |
| 4 | | Recorre la ruta que le corresponde y recolecta únicamente residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario. |
| 5 | | Requisita la bitácora de recolección con la firma de la ciudadanía. |
| 6 | | Acude al relleno sanitario una vez que se encuentra lleno su camión, se registra, deposita los residuos sólidos recolectados, pesa y lo registra en el libro de control y repite la operación cada vez que se requiera, hasta terminar su turno. |
| 7 | Personal de supervisión | Verifica las entradas, los datos del camión y la ruta asignada cada vez que una unidad ingresa a su base. |
| 8 | Operador de la Unidad | Resguarda la unidad en su base al finalizar su turno. |
| 9 | Vigilante de base | Verifica los datos de la unidad y solicita al operador firme el ingreso a este lugar. Posteriormente, envía un reporte a la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| 10 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Recibe la bitácora de recolección para su archivo en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada. |
| | | FIN |

Diagrama:





Nombre del

Procedimiento:

Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos

Objetivo:

Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca, en puntos estratégicos para evitar generar residuos sólidos en vía pública.

POLÍTICAS APLICABLES

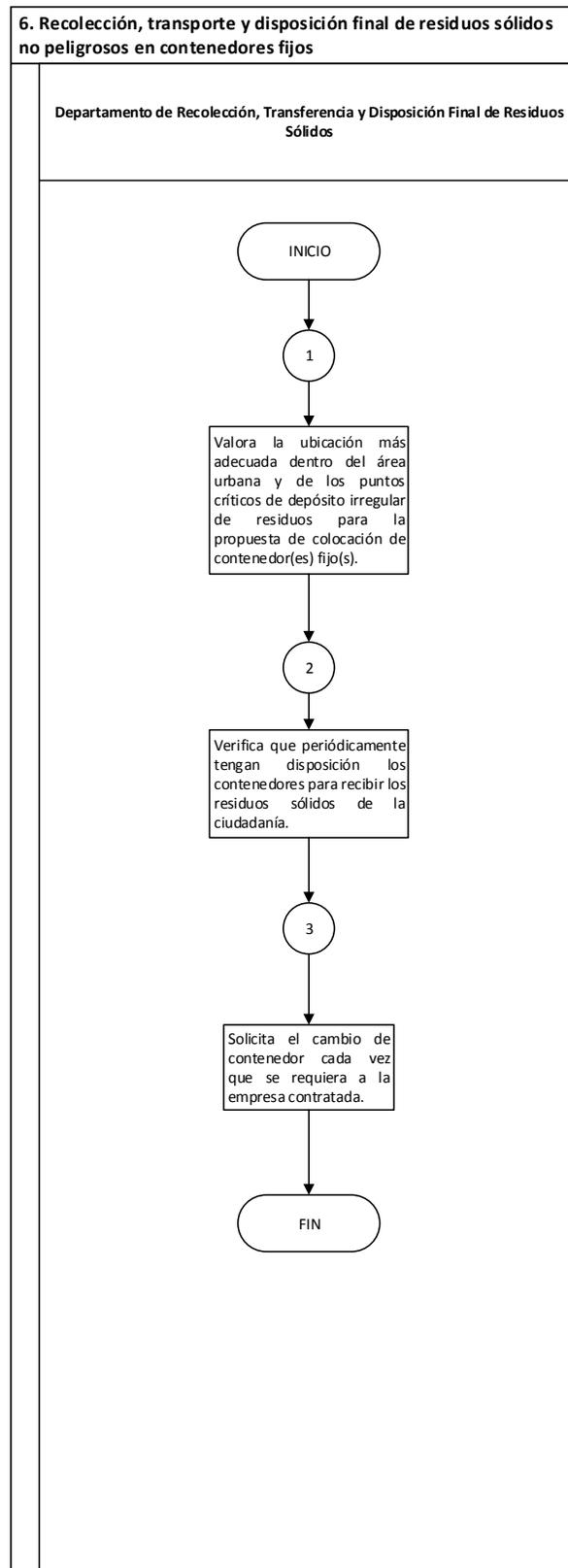
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos valorará la ubicación más adecuada dentro del área urbana, de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor (res) fijo(s).
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, enterará a la ciudadanía la ubicación de los contenedores fijos, que están de forma permanente en puntos estratégicos.
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, designará al personal para que esté en dichos lugares para recibir los residuos de la ciudadanía.

6. Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|---|
| 1 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Valora la ubicación más adecuada dentro del área urbana y de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor(es) fijo(s). |
| 2 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Verifica que periódicamente tengan disposición los contenedores para recibir los residuos sólidos de la ciudadanía. |
| 3 | Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos | Solicita el cambio de contenedor cada vez que se requiera a la empresa contratada. |
| | | FIN |

Diagrama:



IX. DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL

Nombre del Procedimiento: Bacheo en Carpeta Asfáltica

Objetivo: Realizar el servicio de bacheo de vialidades, a través del mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.

POLÍTICAS APLICABLES

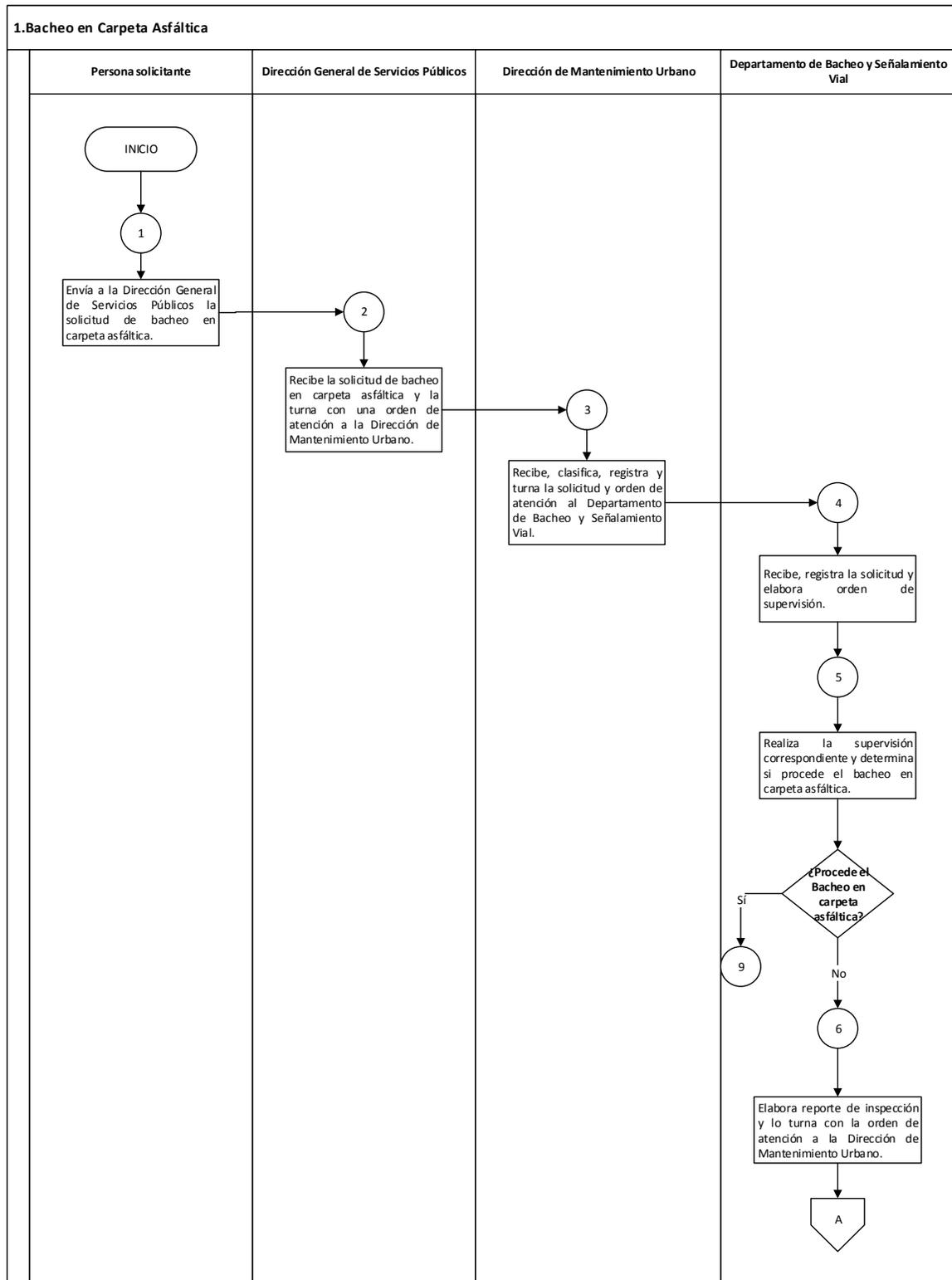
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, a través del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial brindará el servicio a la población en general del Municipio de Toluca; siempre y cuando lo solicite en calles y vialidades que presenten daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.
- El Programa Permanente de Bacheo se llevará a cabo para revertir el deterioro de la carpeta asfáltica, lo que en la práctica posibilita mayor accesibilidad a las comunidades, delegaciones y colonias de la capital.

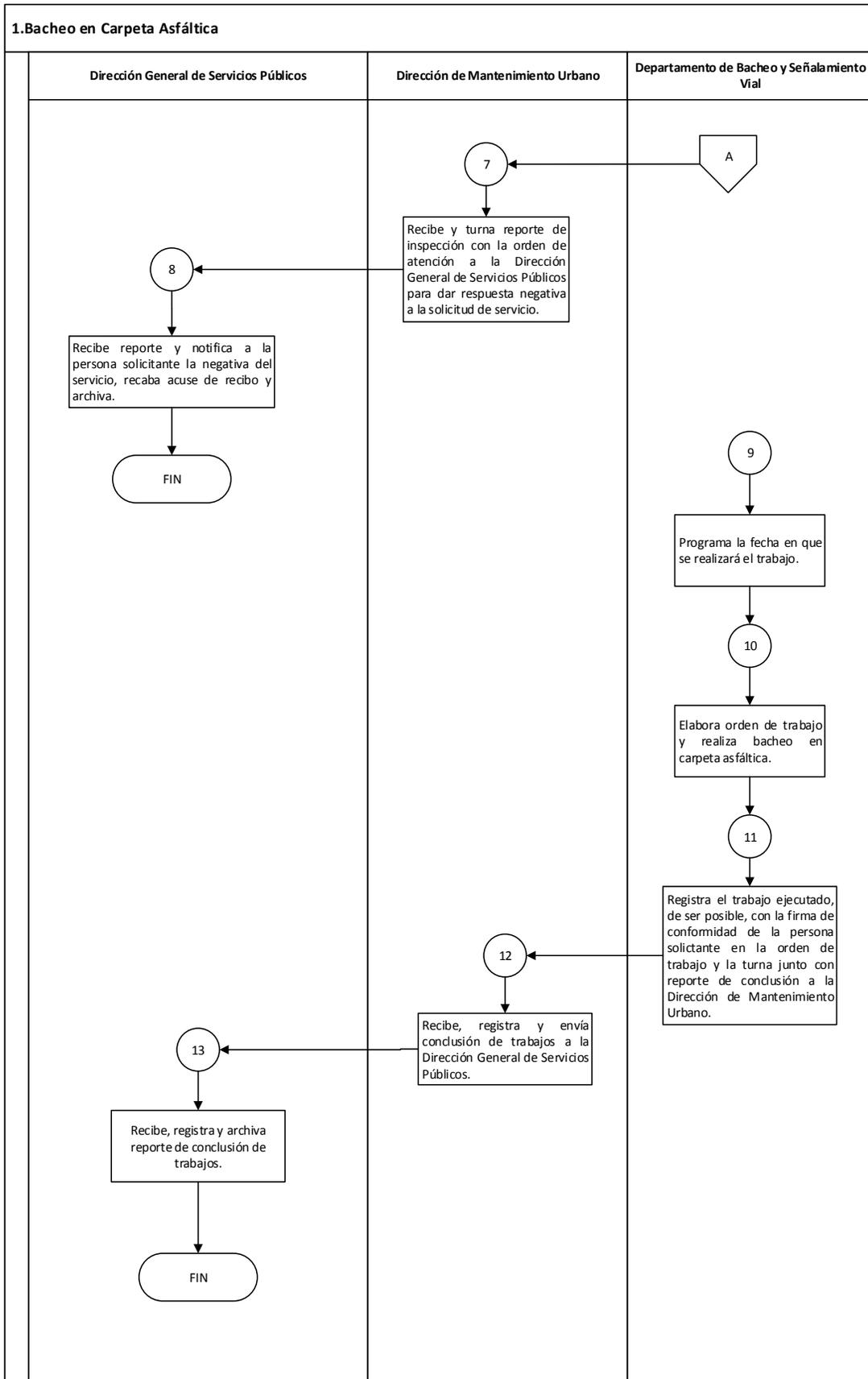
1. Bacheo en Carpeta Asfáltica

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|---|--|--|
| 1 | Persona solicitante | Envía a la Dirección General de Servicios Públicos la solicitud de bacheo en carpeta asfáltica. |
| 2 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe la solicitud de bacheo en carpeta asfáltica y la turna con una orden de atención a la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| 3 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe, clasifica, registra y turna la solicitud y orden de atención al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial. |
| 4 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Recibe, registra la solicitud y elabora orden de supervisión. |
| 5 | | Realiza la supervisión correspondiente y determina si procede el bacheo en carpeta asfáltica. |
| ¿Procede el Bacheo en carpeta asfáltica? | | |
| 6 | | No: Elabora reporte de inspección y lo turna con la orden de atención a la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| 7 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe y turna reporte de inspección con la orden de atención a la Dirección General de Servicios Públicos para dar respuesta negativa a la solicitud de servicio. |
| 8 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe reporte y notifica a la persona solicitante la negativa del servicio, recaba acuse de recibo y archiva. |
| FIN | | |
| 9 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Sí: Programa la fecha en que se realizará el trabajo. |
| 10 | | Elabora orden de trabajo y realiza bacheo en carpeta asfáltica |
| 11 | | Registra el trabajo ejecutado, de ser posible, con la firma de conformidad de la persona solicitante en la orden de trabajo y la turna junto con reporte de conclusión a la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| 12 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe, registra y envía conclusión de trabajos a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| 13 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe, registra y archiva reporte de conclusión de trabajos. |
| FIN | | |

Descriptivo:





Nombre del Procedimiento: **Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial**

Objetivo: Mantener en buenas condiciones y en óptimo estado de operación el señalamiento horizontal y vertical para guiar el tránsito peatonal, ciclista y vehicular; de acuerdo a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará de manera anual, el programa de instalación y mantenimiento del señalamiento vial con las necesidades detectadas de acuerdo a la disponibilidad de recursos, cuya operación deberá iniciar en el mes de enero del año correspondiente.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, proporcionará el servicio de mantenimiento al señalamiento vial que se encuentra instalado dentro de la infraestructura vial a cargo del municipio y en apoyo de vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, revisará las solicitudes de instalación y mantenimiento al señalamiento vial que resulten improcedentes, mediante oficio y serán canalizadas por la Dirección de Mantenimiento Urbano a las dependencias u órganos encargados de su atención.
- Todo mantenimiento al señalamiento vial requerirá del levantamiento físico de la información por el personal del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial y se programará de acuerdo a las actividades del área.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, dará respuesta a las solicitudes de mantenimiento al señalamiento vial, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que la solicitud fue recibida para el mantenimiento del señalamiento vial.
- La Delegación Administrativa suministrará el material a utilizar, previa solicitud y enviará al área; ésta proveerá a los responsables de las cuadrillas los materiales, quienes a su vez reportarán el material empleado y no utilizado, así como el reporte de actividades, generador de trabajo y reporte fotográfico correspondiente.
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial supervisará que los servicios de instalación y mantenimiento se proporcionen con las especificaciones determinadas.
- Los servicios de instalación y mantenimiento a los señalamientos viales ubicados en la infraestructura vial local a cargo del municipio, se atenderán invariablemente con el personal operativo adscrito al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial.

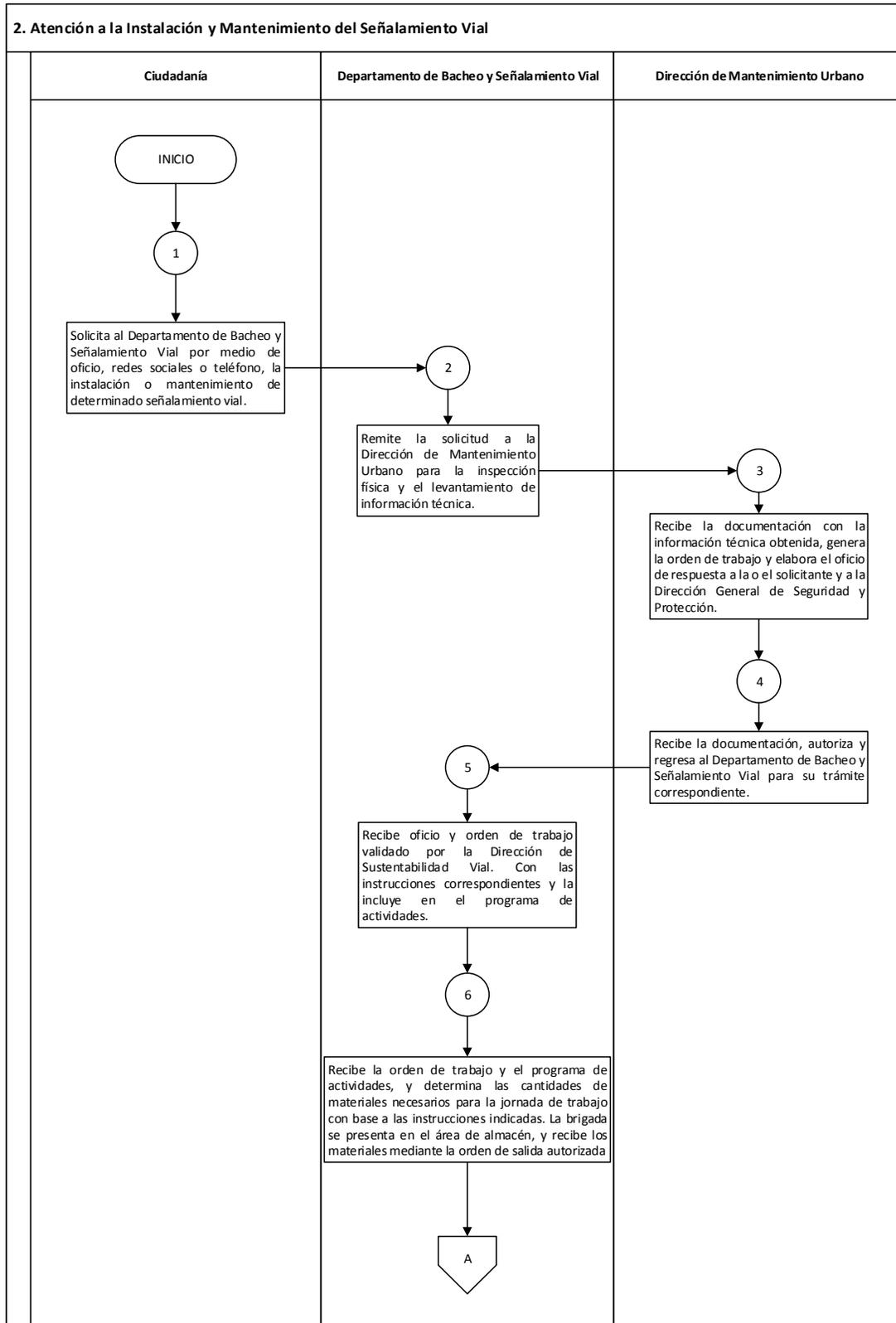
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial deberá elaborar reportes semanales y mensuales correspondientes a los servicios de peticiones ciudadanas.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial solicitará, a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial, la cual verificará que cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.
- Para atender las solicitudes que realice la Dirección de Sustentabilidad Vial, ésta deberá suministrar el material a utilizar para la instalación de señalamiento vial nuevo, previo estudio y dictamen de la misma Dirección.

2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial

Descriptivo:

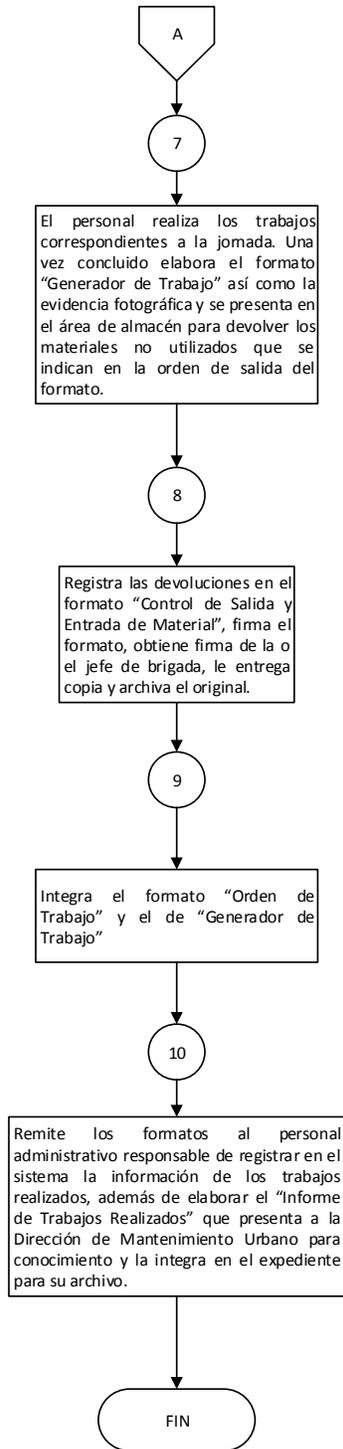
| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Ciudadanía | Solicita al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial por medio de oficio, redes sociales o teléfono, la instalación o mantenimiento de determinado señalamiento vial. |
| 2 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para la inspección física y el levantamiento de información técnica. |
| 3 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe la documentación con la información técnica obtenida, genera la orden de trabajo y elabora el oficio de respuesta a la o el solicitante y a la Dirección General de Seguridad y Protección. |
| 4 | | Recibe la documentación, autoriza y regresa al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su trámite correspondiente. |
| 5 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Recibe oficio y orden de trabajo validado por la Dirección de Sustentabilidad Vial. Con las instrucciones correspondientes y la incluye en el programa de actividades. |
| 6 | | Recibe la orden de trabajo y el programa de actividades, y determina las cantidades de materiales necesarios para la jornada de trabajo con base a las instrucciones indicadas. La brigada se presenta en el área de almacén, y recibe los materiales mediante la orden de salida autorizada. |
| 7 | | El personal realiza los trabajos correspondientes a la jornada. Una vez concluido elabora el formato "Generador de Trabajo" así como la evidencia fotográfica y se presenta en el área de almacén para devolver los materiales no utilizados que se indican en la orden de salida del formato. |
| 8 | Almacén | Registra las devoluciones en el formato "Control de Salida y Entrada de Material", firma el formato, obtiene firma de la o el jefe de brigada, le entrega copia y archiva el original. |
| 9 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Integra el formato "Orden de Trabajo" y el de "Generador de Trabajo" |
| 10 | | Remite los formatos al personal administrativo responsable de registrar en el sistema la información de los trabajos realizados, además de elaborar el "Informe de Trabajos Realizados" que presenta a la Dirección de Mantenimiento Urbano para conocimiento y la integra en el expediente para su archivo. |
| | | FIN |

Diagrama:



2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial

Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial



Nombre del Procedimiento: Valoración de daños a señalamientos

Objetivo: Valorar a través de bases técnicas las especificaciones del señalamiento vial, de acuerdo a la normatividad vigente establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para determinar la cuantificación de daños al mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

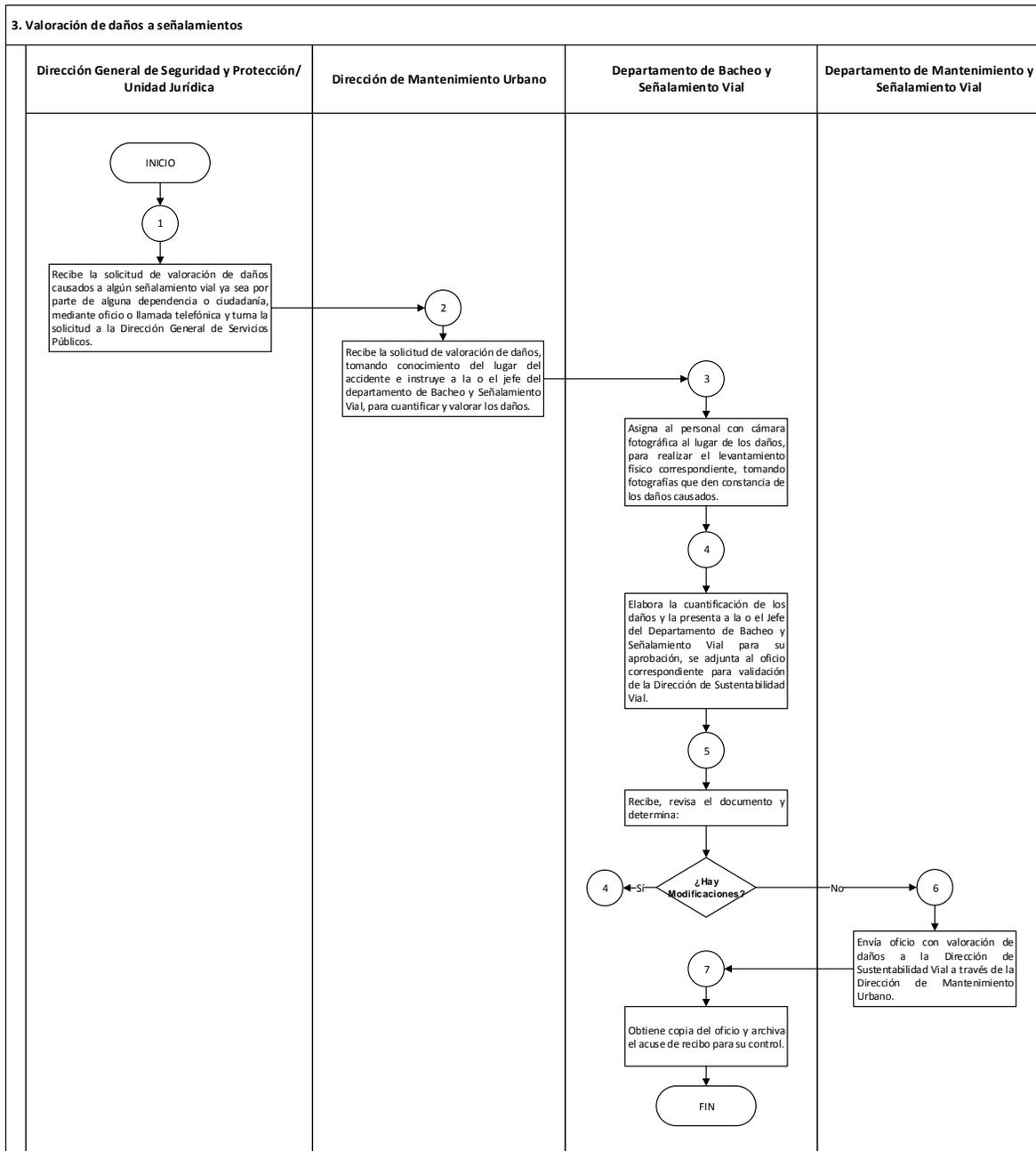
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños al señalamiento vial, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial será el área encargada de realizar visitas y recorridos en campo, así como tomar evidencia fotográfica de los diferentes señalamientos.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará y enviará un informe a la Dirección de Mantenimiento Urbano, con base en la normatividad vigente establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de la cuantificación del monto total de los daños causados al señalamiento vial.
- La Dirección General de Servicios Públicos enviará oficio a la Consejería Jurídica con la finalidad de presentar la querrela ante la Fiscalía competente en el momento en que se presente algún daño al señalamiento vial.

3. Valoración de daños a señalamientos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Dirección General de Seguridad y Protección/ Unidad Jurídica | Recibe la solicitud de valoración de daños causados a algún señalamiento vial ya sea por parte de alguna dependencia o ciudadanía, mediante oficio o llamada telefónica y turna la solicitud a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| 2 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe la solicitud de valoración de daños, tomando conocimiento del lugar del accidente e instruye a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, para cuantificar y valorar los daños. |
| 3 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Asigna al personal con cámara fotográfica al lugar de los daños para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados. |
| 4 | | Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su aprobación, se adjunta al oficio correspondiente para validación de la Dirección de Sustentabilidad Vial. |
| 5 | | Recibe, revisa el documento y determina: |
| | | ¿Hay Modificaciones? |
| | | Sí: Regresa al paso 4 |
| 6 | Departamento de Mantenimiento y Señalamiento Vial | No: Envía oficio con valoración de daños a la Dirección de Sustentabilidad Vial a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano. |
| 7 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Seguimiento de proyectos de Señalamiento

Objetivo: Observar e informar sobre los proyectos de señalamiento.

POLITICAS APLICABLES

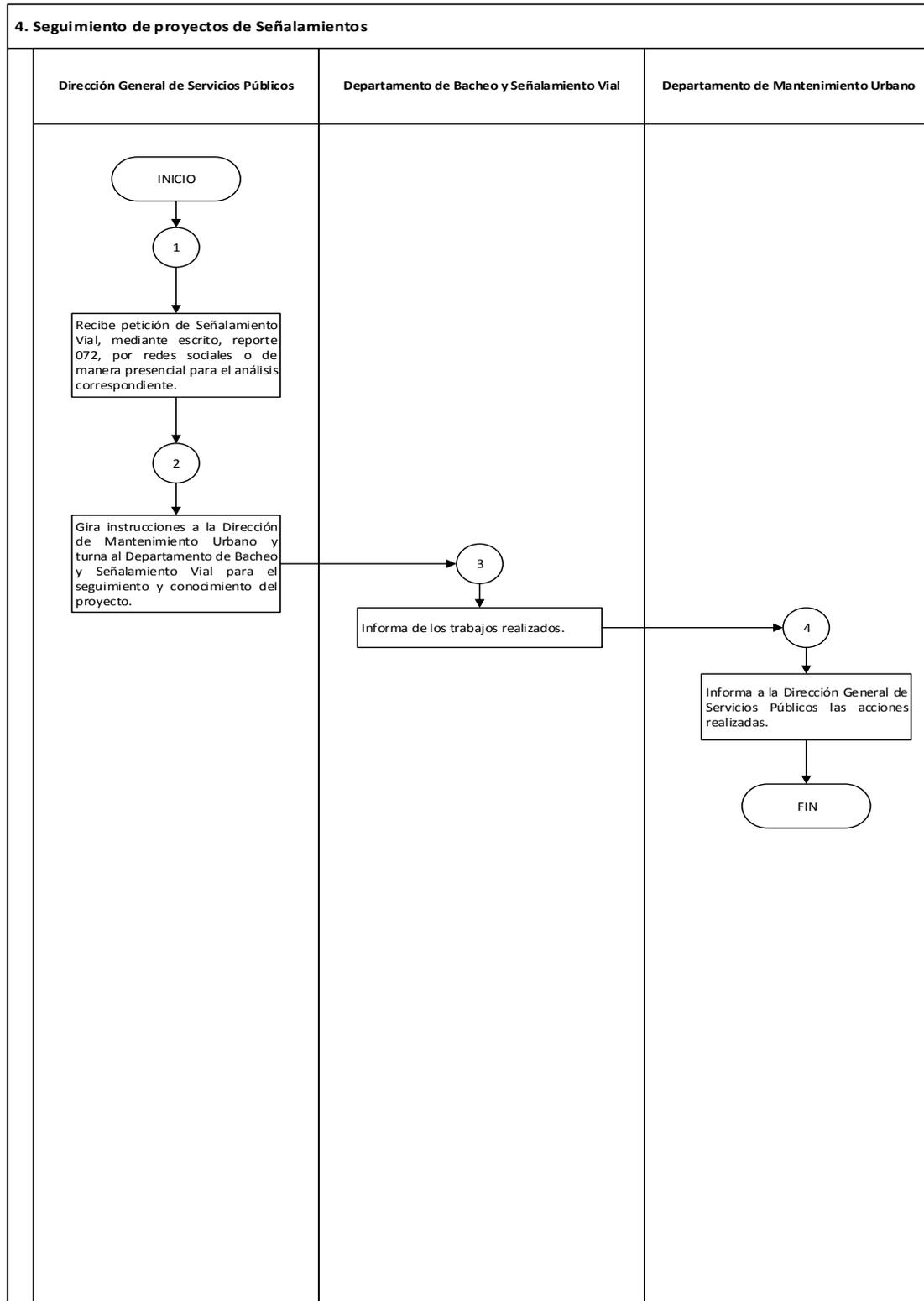
- Las propuestas de elaboración de proyectos de señalización, dará seguimiento personal de la Dirección General de Servicios Públicos y solo en casos justificados, para los que existan recursos financieros presupuestales, se podrá contratar externamente.
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, dará seguimiento a los proyectos de señalamiento vial autorizados, mediante el Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para la ejecución y supervisión dentro de los tiempos contemplados en el programa correspondiente.

4. Seguimiento de proyectos de Señalamiento

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe petición de Señalamiento Vial, mediante escrito, reporte 072, por redes sociales o de manera presencial para el análisis correspondiente. |
| 2 | | Gira instrucciones a la Dirección de Mantenimiento Urbano y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para el seguimiento y conocimiento del proyecto. |
| 3 | Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial | Informa de los trabajos realizados. |
| 4 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Informa a la Dirección General de Servicios Públicos las acciones realizadas. |
| | | FIN |

Diagrama:



X. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO URBANO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

Objetivo: Mantener el mobiliario y equipamiento urbano del municipio en buenas condiciones, para ofrecer a la ciudadanía una imagen urbana agradable, dando mayor comodidad y seguridad al usuario.

POLÍTICAS APLICABLES

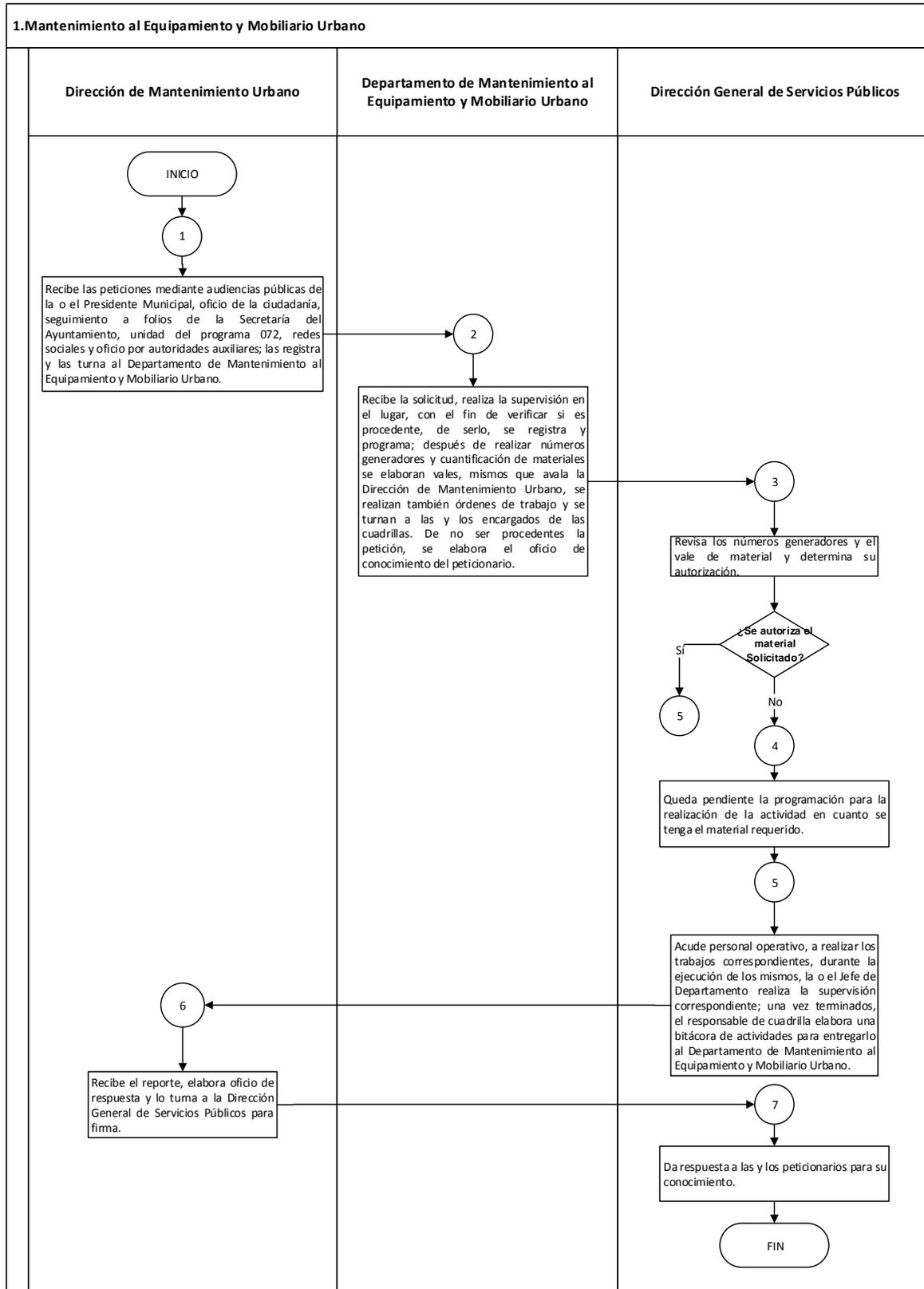
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el responsable de programar y coordinar las acciones permanentes de mantenimiento y rehabilitación, con el fin de prevenir el deterioro del mobiliario de la ciudad y de los juegos infantiles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará la rehabilitación de banquetas y guarniciones.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá los reportes o acuerdos relacionados con el mantenimiento urbano de una forma programada y optimizando los recursos materiales y humanos.

1. Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe las peticiones mediante audiencias públicas de la o el Presidente Municipal, oficio de la ciudadanía, seguimiento a folios de la Secretaría del Ayuntamiento, unidad del programa 072, redes sociales y oficio por autoridades auxiliares; las registra y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano. |
| 2 | Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano | Recibe la solicitud, realiza la supervisión en el lugar, con el fin de verificar si es procedente, de serlo, se registra y programa; después de realizar números generadores y cuantificación de materiales se elaboran vales, mismos que avala la Dirección de Mantenimiento Urbano, se realizan también órdenes de trabajo y se turnan a las y los encargados de las cuadrillas. De no ser procedentes la petición, se elabora el oficio de conocimiento del peticionario. |
| 3 | Dirección General de Servicios Públicos | Revisa los números generadores y el vale de material y determina su autorización. |
| | | ¿Se autoriza el material Solicitado? |
| 4 | | No: Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido. |
| 5 | | Sí: Acude personal operativo, a realizar los trabajos correspondientes, durante la ejecución de los mismos, la o el Jefe de Departamento realiza la supervisión correspondiente; una vez terminados, el responsable de cuadrilla elabora una bitácora de actividades para entregarlo al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano. |
| 6 | | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta y lo turna a la Dirección General de Servicios Públicos para firma. |
| | Dirección General de Servicios Públicos | Da respuesta a las y los peticionarios para su conocimiento. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro

Objetivo:

Mejorar y conservar la imagen de los Mercados Públicos y Rastro, con el propósito de brindar mantenimiento al exterior de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, con la finalidad de proporcionar a la ciudadanía un buen servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá las actividades que se encuentren dentro de su competencia, una vez contando con los materiales suficientes para el mantenimiento exterior de los inmuebles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará acciones que apoyen al mejoramiento de la imagen al exterior de los mismos, para brindar un servicio de calidad para la ciudadanía.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará acciones que mejoren el mantenimiento preventivo y correctivo al exterior de los inmuebles propiedad del municipio, tomando como base una supervisión previa.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano trabajará en apoyo con las y los administradores de cada uno de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, en caso de actividades trascendentales para que sean atendidas en tiempo y forma.

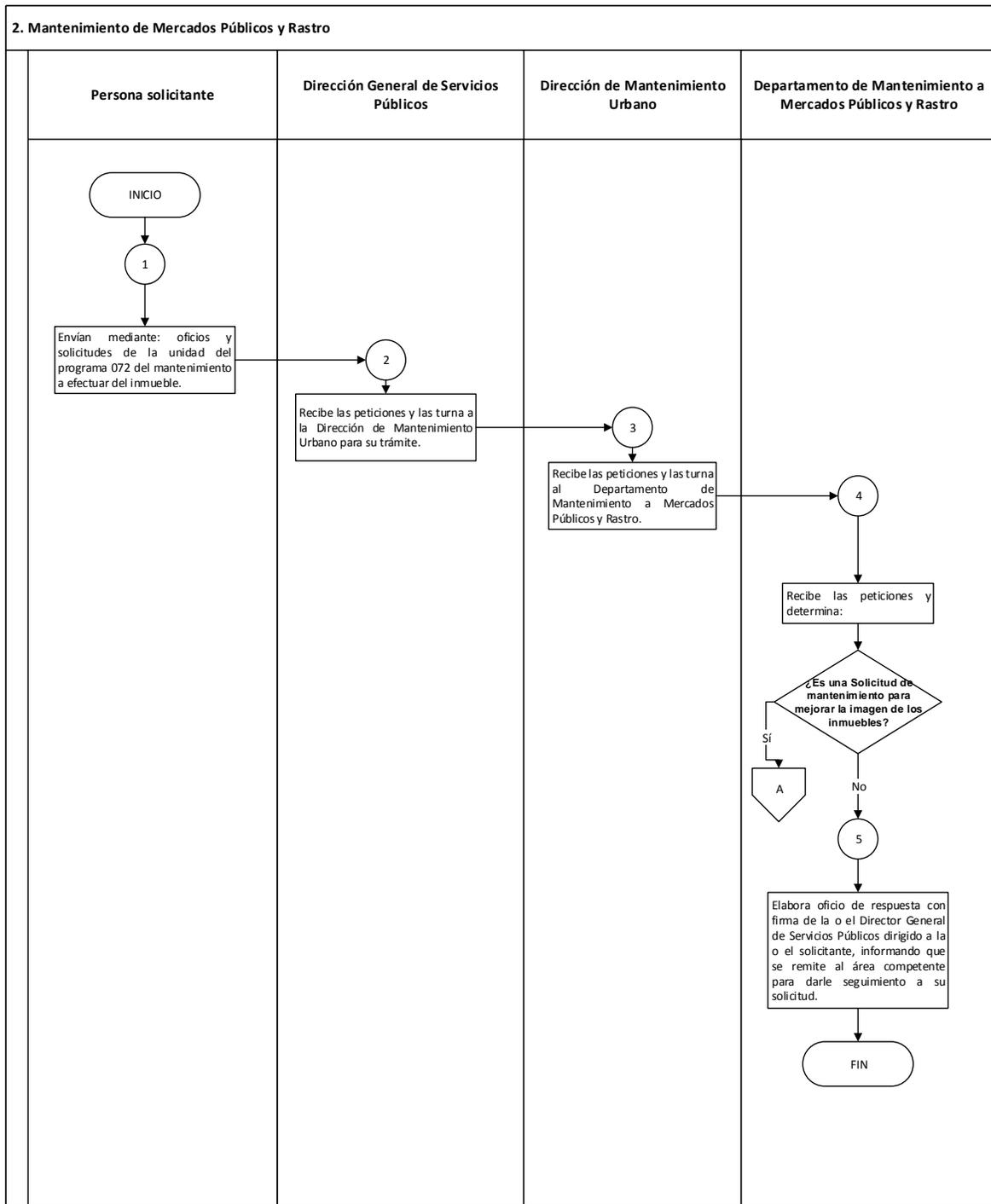
2. Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro

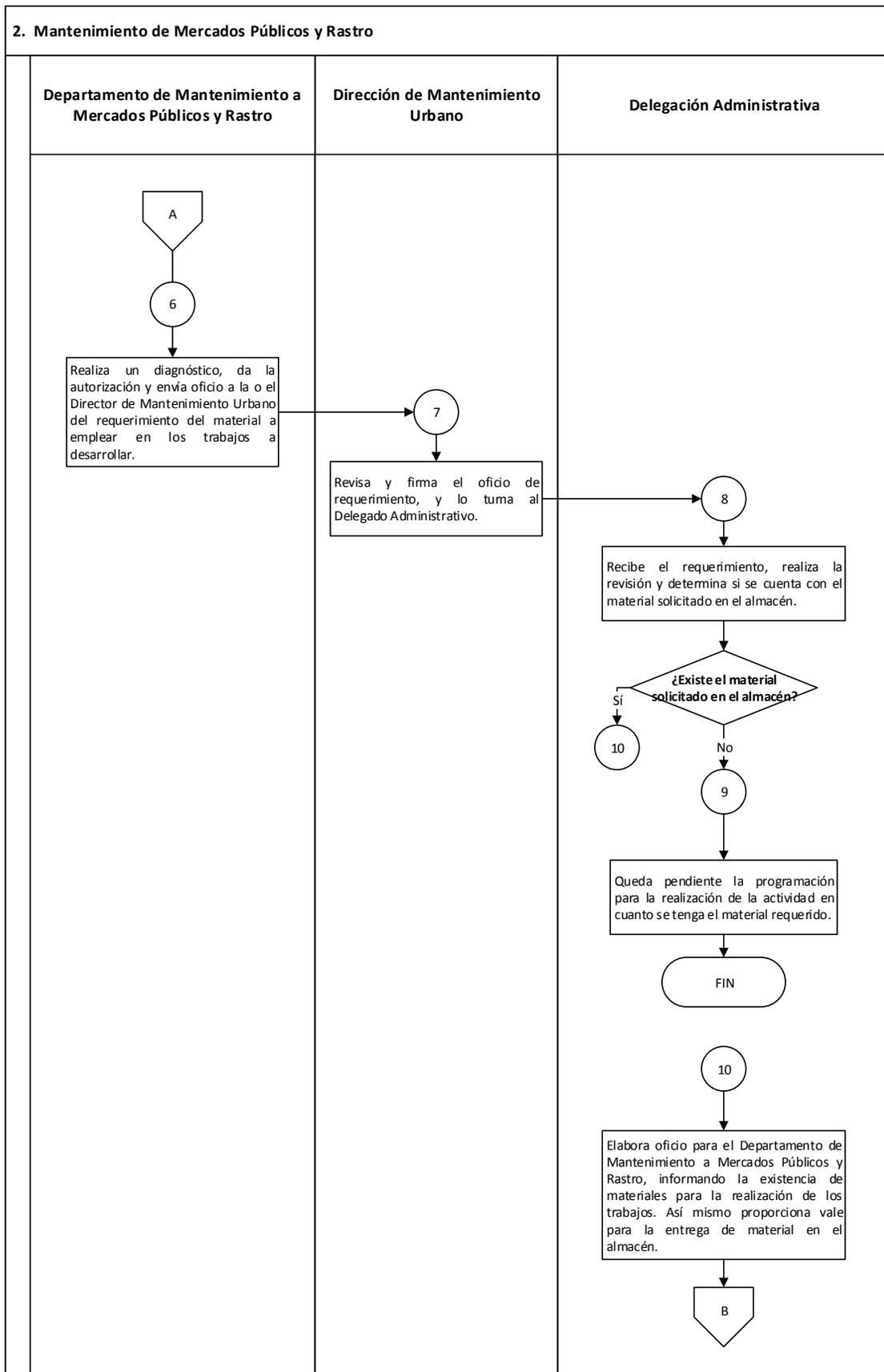
Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Persona Solicitante | Envían mediante: oficios y solicitudes de la unidad del programa 072 del mantenimiento a efectuar del inmueble. |
| 2 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe las peticiones y las turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano para su trámite. |
| 3 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Recibe las peticiones y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano. |
| 4 | Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano | Recibe las peticiones y determina: |
| | | ¿Es una solicitud de mantenimiento para mejorar la imagen de los Inmuebles? |
| 5 | Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano | No: Elabora oficio de respuesta con firma de la o el Director General de Servicios Públicos dirigido a la o el solicitante, informando que se remite al área competente para darle seguimiento a su solicitud. |
| | | FIN |
| 6 | Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano | Sí: Realiza un diagnóstico, da la autorización y envía oficio a la o el Director de Mantenimiento Urbano del requerimiento del material a emplear en los trabajos a desarrollar. |
| 7 | Dirección de Mantenimiento Urbano | Revisa y firma el oficio de requerimiento, y lo turna a la o el Delegado Administrativo. |
| 8 | Delegación Administrativa | Recibe el requerimiento, realiza la revisión y determina si se cuenta con el material solicitado en el almacén |
| | | ¿Existe el material solicitado en el almacén? |
| 9 | | No: Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido. |
| | | FIN |
| 10 | | Sí: Elabora oficio para el Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano, informando la existencia de materiales para la realización de los trabajos. Así mismo proporciona vale para la entrega de material en el almacén. |

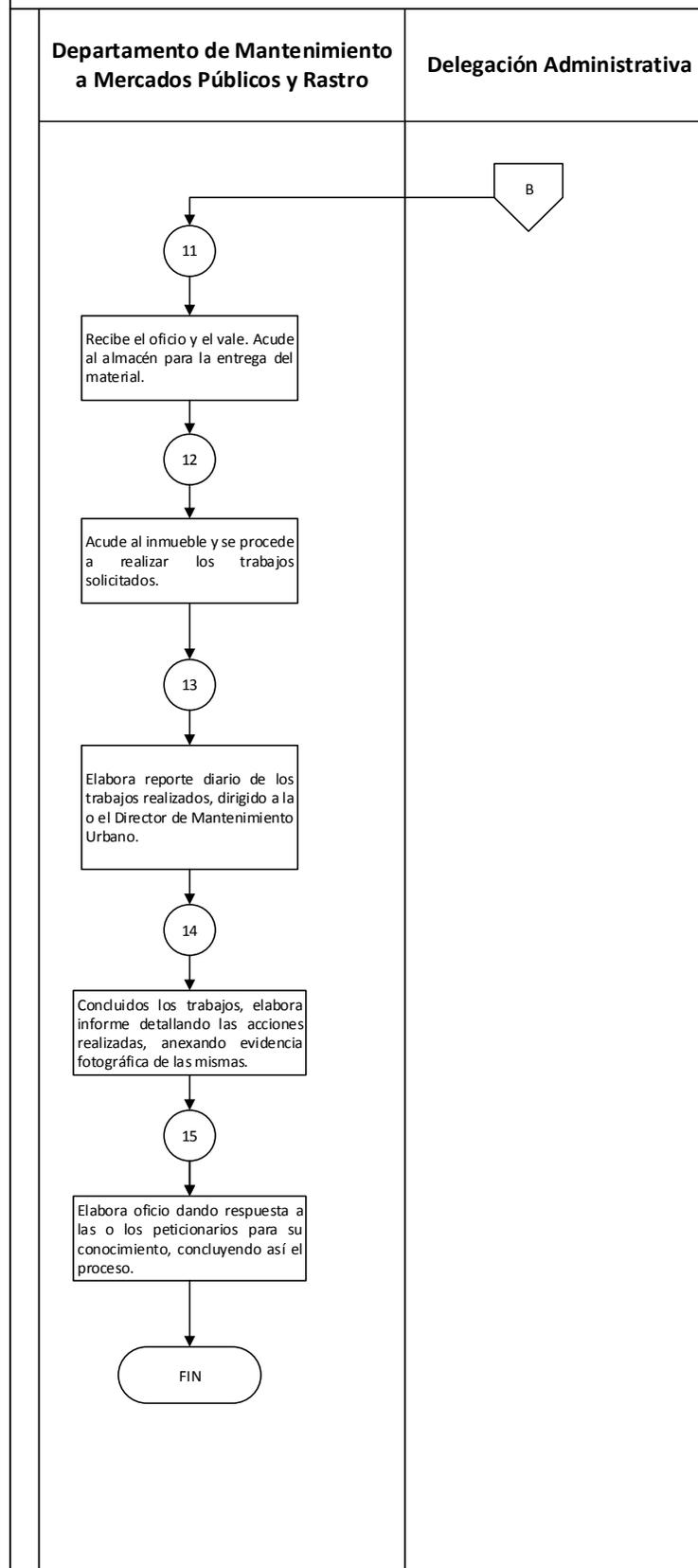
| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 11 | Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano | Recibe el oficio y el vale. Acude al almacén para la entrega del material. |
| 12 | | Acude al inmueble y se procede a realizar los trabajos solicitados. |
| 13 | | Elabora reporte diario de los trabajos realizados, dirigido a la o el Director de Mantenimiento Urbano. |
| 14 | | Concluidos los trabajos, elabora informe detallando las acciones realizadas, anexando evidencia fotográfica de las mismas. |
| 15 | | Elabora oficio dando respuesta a las o los peticionarios para su conocimiento. |
| | | FIN |

Diagrama:





2. Mantenimiento de Mercados Públicos y Rastro



XI. DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad**

Objetivo: Procurar la conservación de los diferentes parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad con la finalidad de propiciar el sano esparcimiento, la recreación, el descanso y la convivencia familiar en un medio ambiente agradable a los sentidos y con alcances para toda la población usuaria.

POLÍTICAS APLICABLES

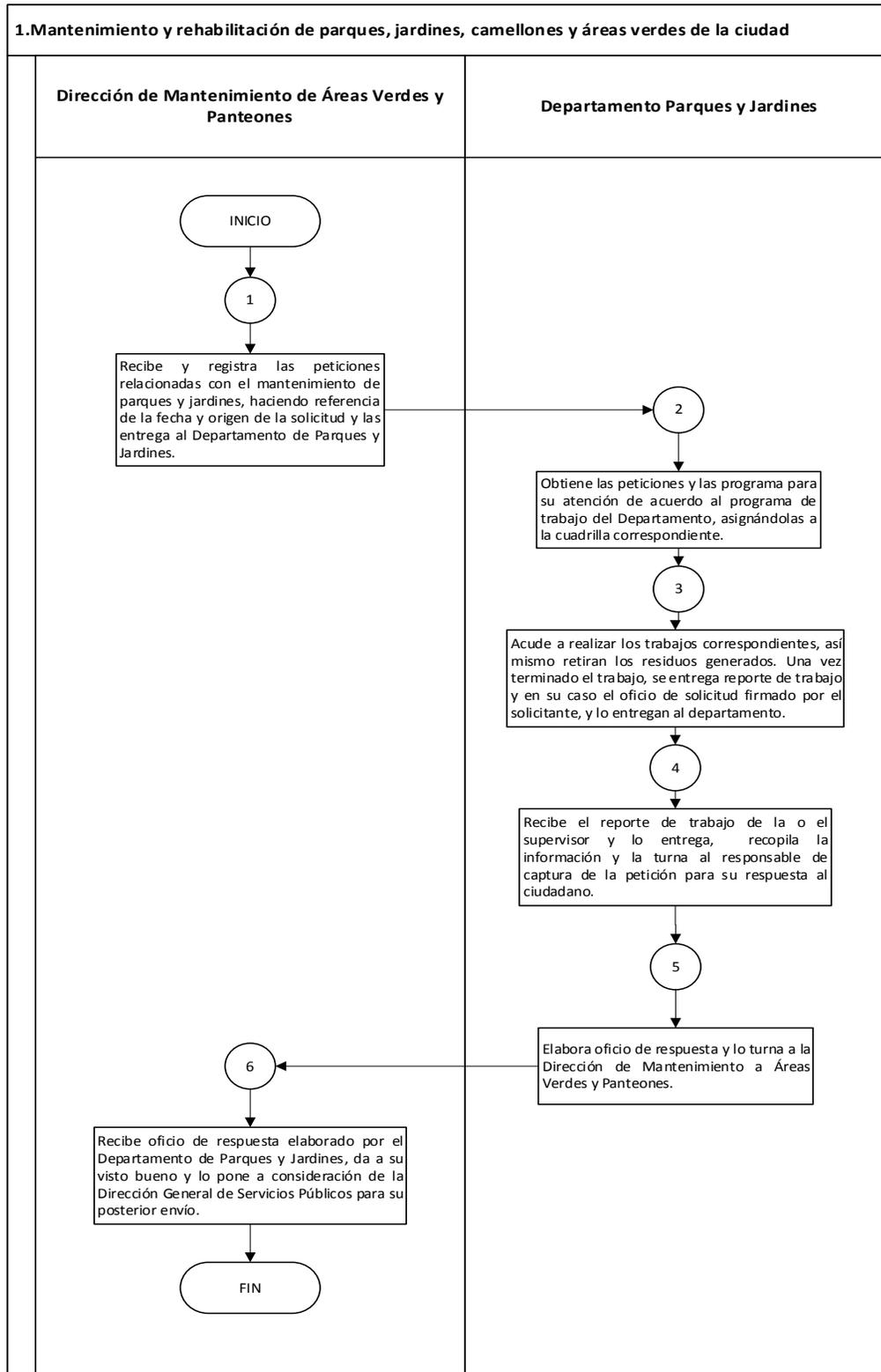
- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes en un plazo no mayor a 15 días y de acuerdo a la disponibilidad de recursos y a la agenda.
- El Departamento de Parques y Jardines realizará actividades de mantenimiento a áreas verdes, tales como: la poda de pasto, setos, arbustos, cultivo de planta, deshierbe, riego, papeleo, barrido y recolección de producto vegetal.
- El Departamento de Parques y Jardines se coordinará con otras unidades administrativas para realizar fertilización, control de plagas, enfermedades, riego, entre otras, todo esto acorde con la época del año y el desarrollo fenológico de los elementos de ornato.
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones recibirá las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, oficio de Dictamen de la Dirección de Servicios Públicos, reporte de llamadas del 072, redes Sociales y Presidencia Municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines determinará el alcance de las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y ésta a su vez a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía, posteriormente a que sean atendidas.

1. Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe y registra las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines, haciendo referencia de la fecha y origen de la solicitud y las entrega al Departamento de Parques y Jardines. |
| 2 | Departamento Parques y Jardines | Obtiene las peticiones y las programa para su atención de acuerdo al programa de trabajo del Departamento, asignándolas a la cuadrilla correspondiente. |
| 3 | | Acude a realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminado el trabajo, se entrega reporte de trabajo y en su caso el oficio de solicitud firmado por el solicitante, y lo entregan al departamento. |
| 4 | | Recibe el reporte de trabajo de la o el supervisor y lo entrega, recopila la información y la turna al responsable de captura de la petición para su respuesta al ciudadano. |
| 5 | | Elabora oficio de respuesta y lo turna a la Dirección de Mantenimiento a Áreas Verdes y Panteones. |
| 6 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe oficio de respuesta elaborado por el Departamento de Parques y Jardines, da a su visto bueno y lo pone a consideración de la Dirección General de Servicios Públicos para su posterior envío. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del

Procedimiento: **Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes**

Objetivo:

Proporcionar a la población y a las autoridades espacios jardinados dignos que permitan resaltar las festividades cívicas a conmemorar dentro del ámbito municipal con la oportunidad de tiempo necesario, conjuntamente con los departamentos correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

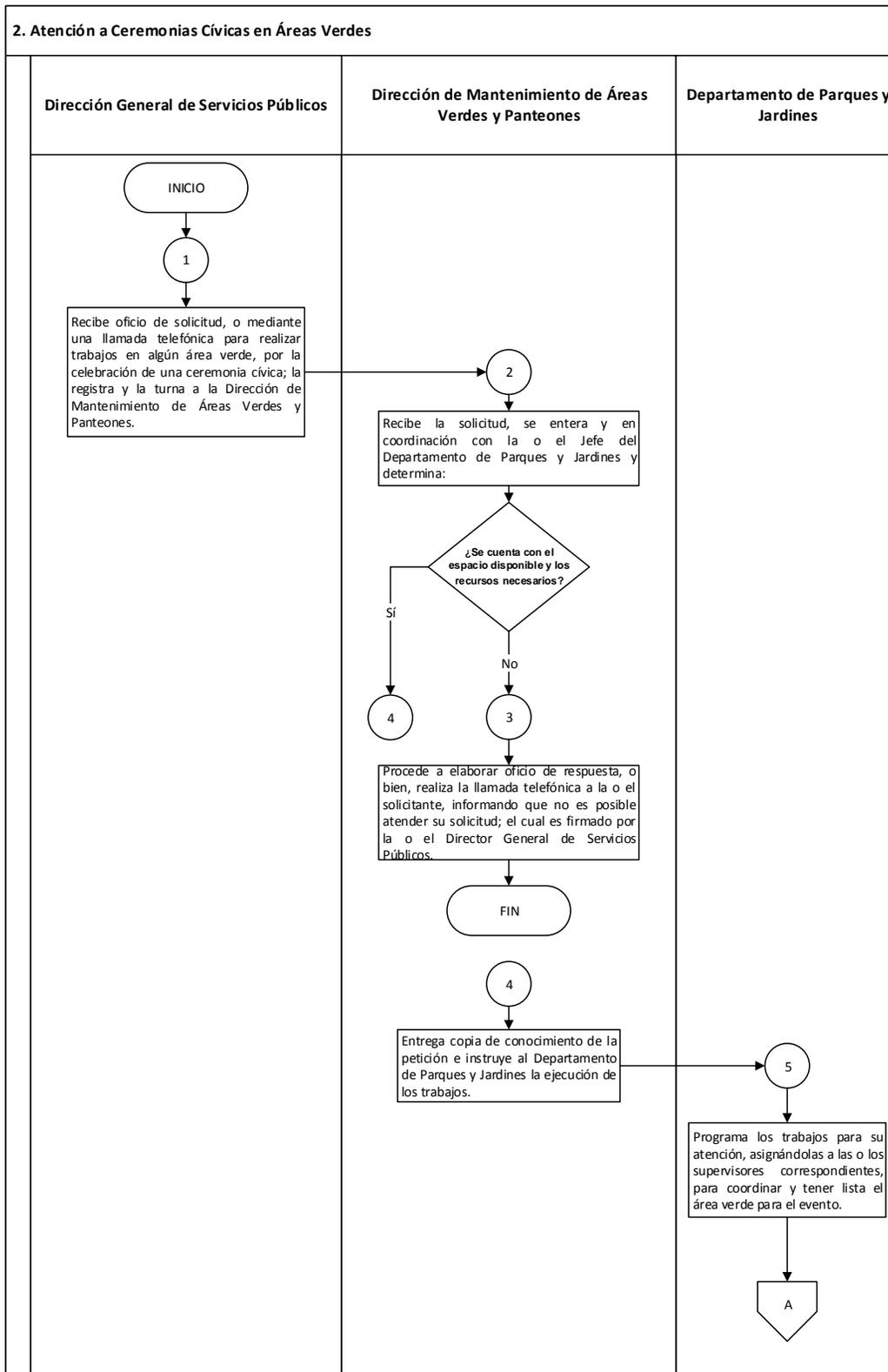
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones a través del Departamento de Parques y Jardines son las responsables de la programación y ejecución de las acciones encaminadas a presentar en condiciones aceptables la jardinería existente en las áreas verdes, de manera especial en las fechas conmemorativas.
- Para la celebración de alguna ceremonia cívica que solicite la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales dependiente de la Presidencia Municipal de acuerdo al calendario cívico, se registrará el evento en la agenda.
- Toda solicitud de habilitación de un área verde para eventos cívicos será atendida por el Departamento de Parques y Jardines en un plazo máximo de ocho días.

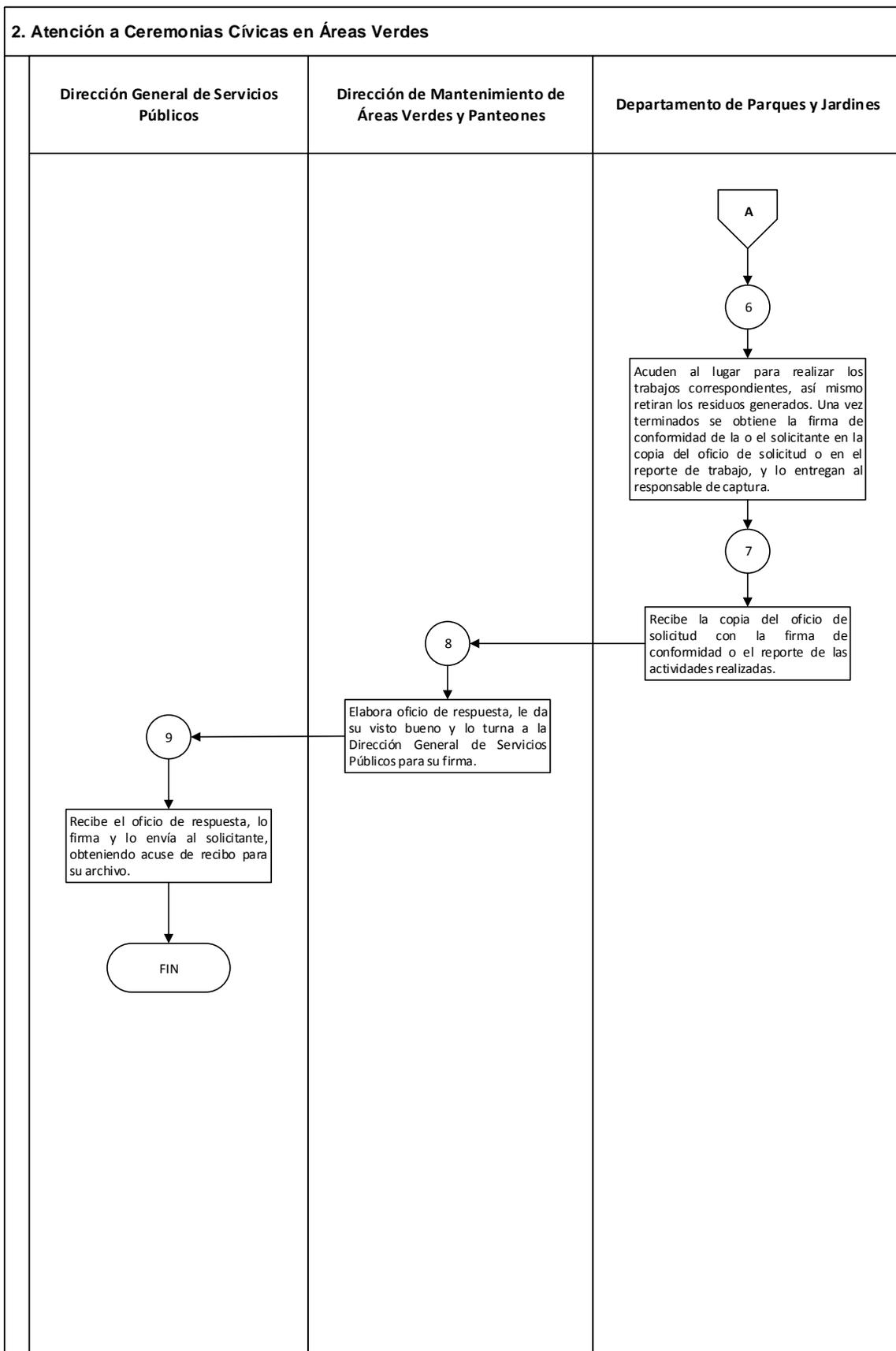
2. Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe oficio de solicitud, o mediante una llamada telefónica para realizar trabajos en algún área verde, por la celebración de una ceremonia cívica; la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| 2 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe la solicitud, se entera y en coordinación con la o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines determina: |
| | | ¿Se cuenta con el espacio disponible y los recursos necesarios? |
| 3 | | No: Procede a elaborar oficio de respuesta, o bien, realiza la llamada telefónica a la o el solicitante, informando que no es posible atender su solicitud; el cual es firmado por la o el Director General de Servicios Públicos. |
| | | FIN |
| 4 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Sí: Entrega copia de conocimiento de la petición e instruye al Departamento de Parques y Jardines la ejecución de los trabajos. |
| 5 | Departamento de Parques y Jardines | Programa los trabajos para su atención, asignándolas a las o los supervisores correspondientes, para coordinar y tener lista el área verde para el evento. |
| 6 | | Acuden al lugar para realizar los trabajos correspondientes, así mismo retiran los residuos generados. Una vez terminados se obtiene la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de trabajo, y lo entregan al responsable de captura. |
| 7 | | Recibe la copia del oficio de solicitud con la firma de conformidad o el reporte de las actividades realizadas. |
| 8 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Elabora oficio de respuesta, le da su visto bueno y lo turna a la Dirección General de Servicios Públicos para su firma. |
| 9 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe el oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo. |
| | | FIN |

Diagrama:





**Nombre del
Procedimiento:**

Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos

Objetivo:

Aplicar el plan de contingencia que permita actuar oportunamente frente a las eventualidades que afectan las calles y aceras peatonales en relación a la ornamentación forestal existente, en coordinación con Protección Civil.

POLÍTICAS APLICABLES

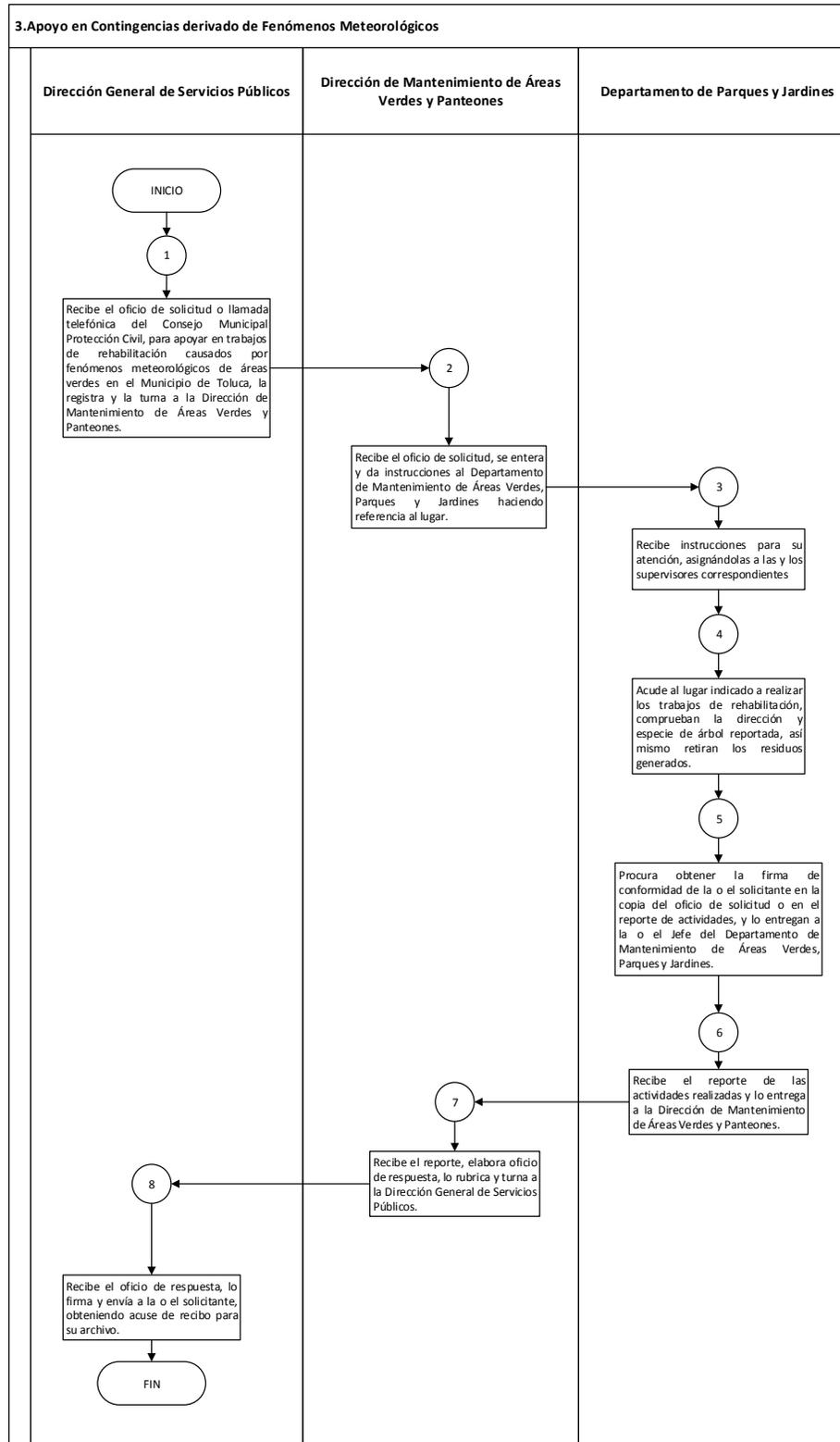
- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de aplicar el plan de contingencia inherente a la ornamentación forestal, contando con los márgenes de seguridad necesarios y con el visto bueno de Protección civil.

3. Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe el oficio de solicitud o llamada telefónica del Consejo Municipal Protección Civil, para apoyar en trabajos de rehabilitación causados por fenómenos meteorológicos de áreas verdes en el Municipio de Toluca, la registra y la turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| 2 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe el oficio de solicitud, se entera y da instrucciones al Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines haciendo referencia al lugar. |
| 3 | Departamento Parques y Jardines | Recibe instrucciones para su atención, asignándolas a las y los supervisores correspondientes. |
| 4 | | Acude al lugar indicado a realizar los trabajos de rehabilitación, comprueban la dirección y especie de árbol reportada, así mismo retiran los residuos generados. |
| 5 | | Procura obtener la firma de conformidad de la o el solicitante en la copia del oficio de solicitud o en el reporte de actividades, y lo entregan a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines. |
| 6 | | Recibe el reporte de las actividades realizadas y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| 7 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe el reporte, elabora oficio de respuesta, lo rubrica y turna a la Dirección General de Servicios Públicos. |
| 8 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe el oficio de respuesta, lo firma y envía a la o el solicitante, obteniendo acuse de recibo para su archivo. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos

Objetivo:

Realizar acciones de conservación en los parques recreativos con el objetivo de brindar a la población espacios públicos dignos y seguros para su desarrollo y esparcimiento, innovando el diseño como un espacio atractivo para el visitante.

POLÍTICAS APLICABLES

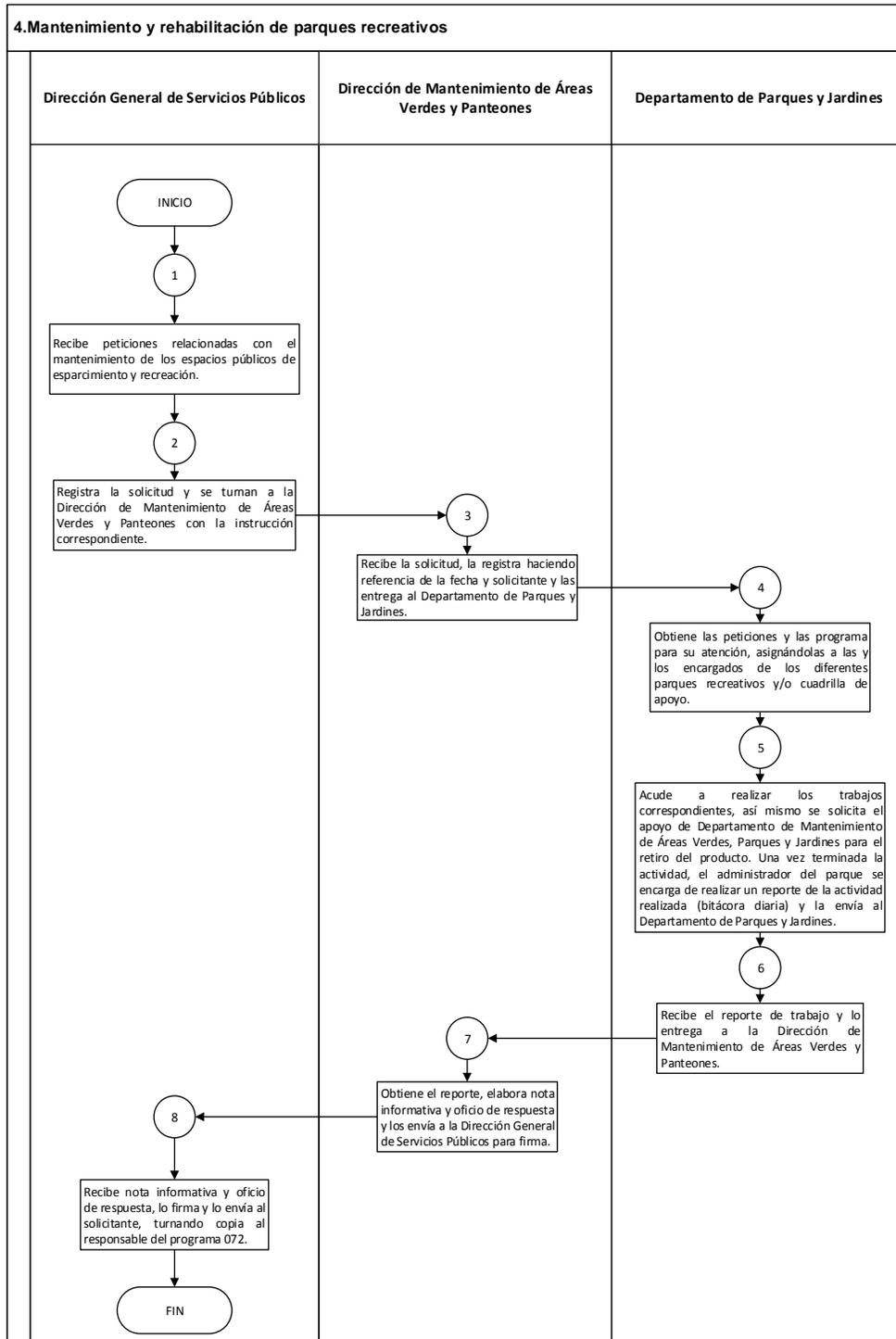
- La o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes tales como: la poda de pasto, setos, arbustos y árboles, deshierbe, papeleo, barrido, recolección de basura, riego, así como, coordinarse con otros Departamentos para realizar cultivo de planta, fertilización, control de plagas, enfermedades, entre otros. Todo esto acorde con la época del año y aplicando los recursos disponibles.
- El Departamento de Parques y Jardines establecerá las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos, esto con la finalidad de la preservación, funcionalidad y buena imagen de las áreas verdes existentes dentro de las instalaciones localizadas en el territorio municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía, después de ser atendidos.
- El Departamento de Parques y Jardines recibirá peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, llamadas de usuarios, reporte de llamadas del 072 y reporte de la Secretaría del Ayuntamiento de Toluca.

4. Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación. |
| 2 | | Registra la solicitud y se turnan a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones con la instrucción correspondiente. |
| 3 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe la solicitud, la registra haciendo referencia de la fecha y solicitante y las entrega al Departamento de Parques y Jardines. |
| 4 | Departamento de Parques y Jardines | Obtiene las peticiones y las programa para su atención, asignándolas a las y los encargados de los diferentes parques recreativos y/o cuadrilla de apoyo. |
| 5 | | Acude a realizar los trabajos correspondientes. Una vez terminada la actividad, el administrador del parque se encarga de realizar un reporte de la actividad realizada (bitácora diaria) y la envía al Departamento de Parques y Jardines. |
| 6 | | Recibe el reporte de trabajo y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| 7 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Obtiene el reporte, elabora nota informativa y oficio de respuesta y los envía a la Dirección General de Servicios Públicos para firma. |
| 8 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe nota informativa y oficio de respuesta, lo firma y lo envía al solicitante, turnando copia al responsable del programa 072. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca**

Objetivo: Otorgar el visto bueno para el uso de espacios en parques y jardines que reúnan las condiciones favorables para el desarrollo de actividades deportivas, culturales, recreativas y de esparcimiento, destinadas a la población en general de manera ordenada y programada.

POLÍTICAS APLICABLES

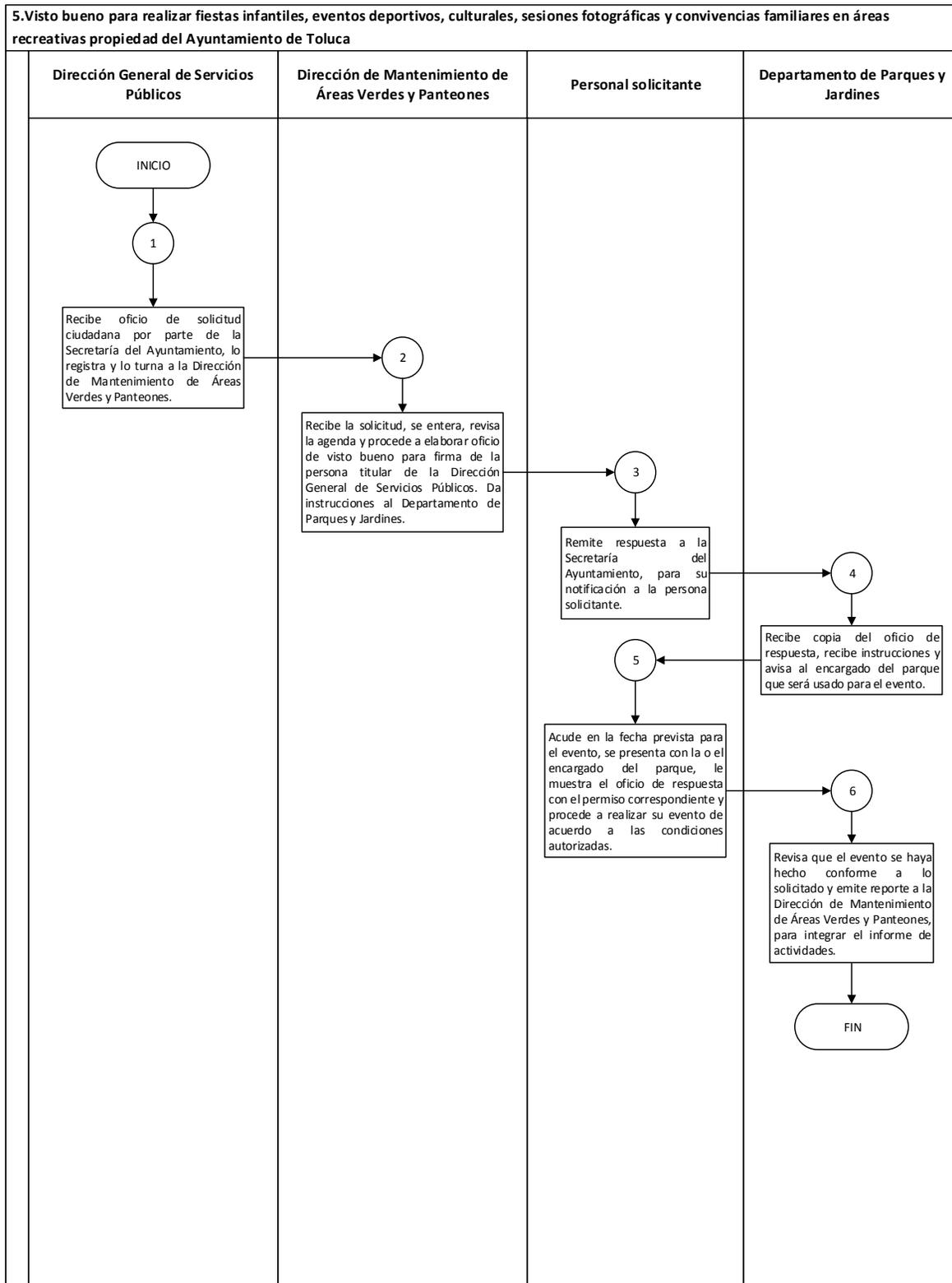
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y el Departamento de Parques y Jardines son responsables de que aquellas áreas destinadas a la realización de eventos se encuentren en condiciones aceptables para su utilización.
- Corresponde a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones a través del Departamento de Mantenimiento de Parques y Jardines, otorgar el visto bueno cuando la Secretaría del Ayuntamiento remita alguna solicitud ciudadana.
- Se requiere a la persona solicitante del permiso, el cumplimiento de las observaciones vertidas en el oficio de autorización, con la finalidad de que sus actividades programadas se desarrollen normalmente y no exista ningún antecedente negativo para futuras peticiones.
- La persona solicitante del permiso, necesariamente se hará acompañar del oficio de autorización, mismo que deberá mostrar a la persona encargada del área en la que le fue autorizado el permiso, con la finalidad de que se le den las facilidades que requiera y que estén vertidas en el mismo documento de autorización.
- Al término del evento autorizado, el personal encargado del área verde en la cual se realizó el evento, supervisará que no se hayan ocasionado destrozos y que no haya basura esparcida en dicho lugar, de ser así se notificará de inmediato a la persona solicitante del permiso para que se proceda a la reparación y/o limpieza según corresponda.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios, la cual puede ser consultada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web del Ayuntamiento de Toluca.

5. Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Dirección General de Servicios Públicos | Recibe oficio de solicitud ciudadana por parte de la Secretaría del Ayuntamiento, lo registra y lo turna a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones. |
| 2 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Recibe la solicitud, se entera, revisa la agenda y procede a elaborar oficio de visto bueno para firma de la persona titular de la Dirección General de Servicios Públicos. Da instrucciones al Departamento de Parques y Jardines. |
| 3 | Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones | Remite respuesta a la Secretaría del Ayuntamiento, para su notificación a la persona solicitante. |
| 4 | Departamento de Parques y Jardines | Recibe copia del oficio de respuesta, recibe instrucciones y avisa al encargado del parque que será usado para el evento. |
| 5 | Persona solicitante | Acude en la fecha prevista para el evento, se presenta con la o el encargado del parque, le muestra el oficio de respuesta con el permiso correspondiente y procede a realizar su evento de acuerdo a las condiciones autorizadas. |
| 6 | Departamento de Parques y Jardines | Revisa que el evento se haya hecho conforme a lo solicitado y emite reporte a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones, para integrar el informe de actividades. |
| | | FIN |

Diagrama:



XII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PANTEONES

Nombre del Procedimiento: **Nombramiento o cambio de la persona beneficiaria de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años**

Objetivo: Realizar el nombramiento o cambio de la persona beneficiaria de la fosa para quedar debidamente registrada.

POLÍTICAS APLICABLES

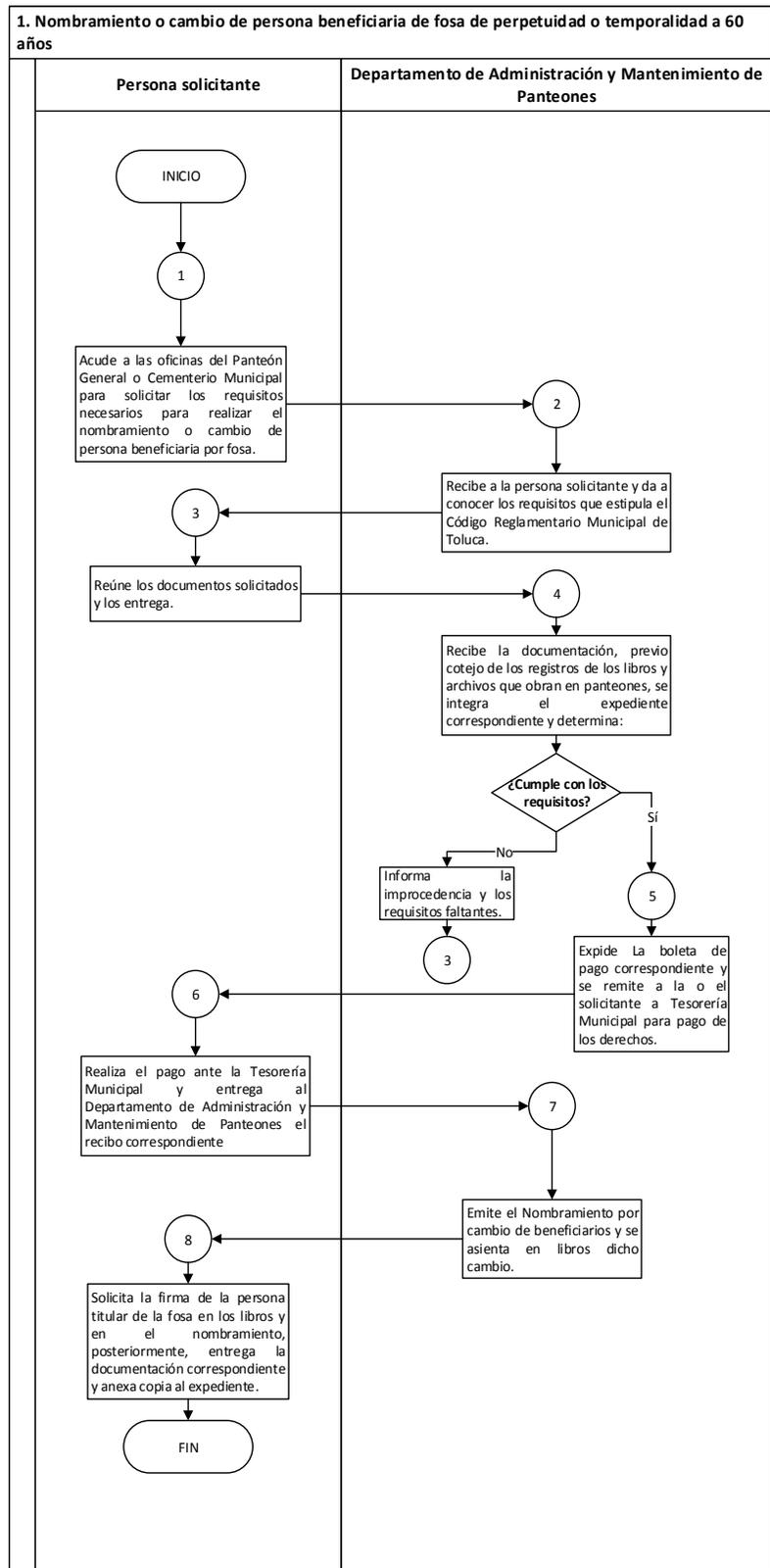
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de expedir el nombramiento o cambio de beneficiario(a) de fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal.
- Los requisitos están estipulados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

1. Nombramiento o cambio de persona beneficiaria de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar los requisitos necesarios para realizar el nombramiento o cambio de persona beneficiaria por fosa. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y da a conocer los requisitos que estipula el Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| 3 | Persona solicitante | Reúne los documentos solicitados y los entrega. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe la documentación, previo cotejo de los registros de los libros y archivos que obran en panteones, se integra el expediente correspondiente y determina: |
| | | ¿Cumple con todos los requisitos? |
| | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | No: Informa la improcedencia y los requisitos faltantes. Se conecta con el paso 3 |
| 5 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Sí: Expide la boleta de pago correspondiente y se remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos. |
| 6 | Persona solicitante | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones el recibo correspondiente |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Emite el Nombramiento por cambio de beneficiarios y se asienta en libros dicho cambio. |
| 8 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Solicita la firma de la persona titular de la fosa en los libros y en el nombramiento, posteriormente, entrega la documentación correspondiente y anexa copia al expediente. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Expedición de constancia certificada sobre registros en libros

Objetivo:

Realiza la expedición de constancia certificada sobre registros en libros solicitado por el titular de la fosa.

POLÍTICAS APLICABLES

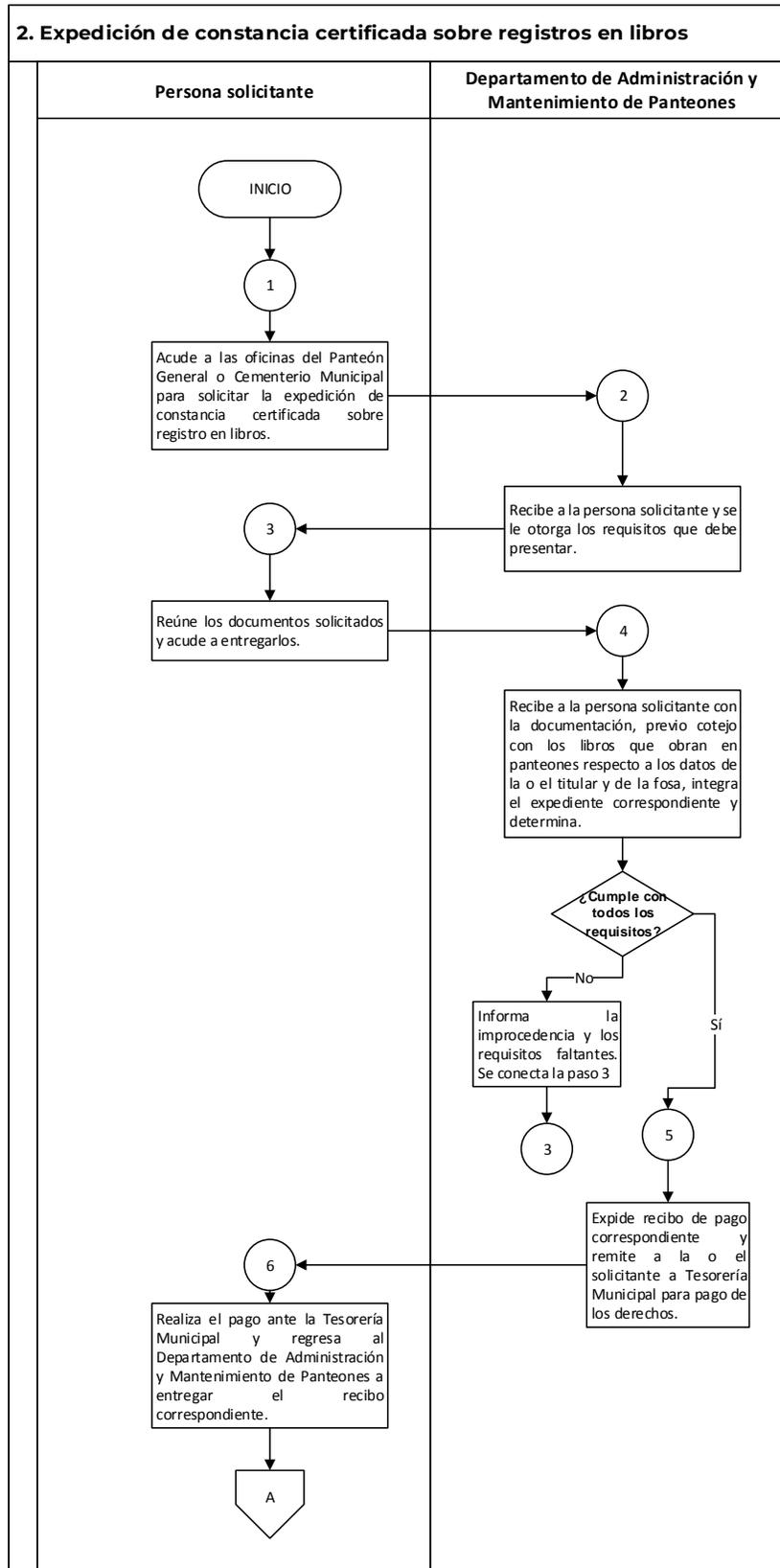
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es la instancia encargada de otorgar la constancia de datos contenidos en los libros de registro en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá indicar los requisitos que debe presentar la persona titular: Acta informativa de extravío de título de propiedad o certificación de derechos de perpetuidad o temporalidad a 60 años y copia simple de la identificación oficial vigente, así como el último recibo de pago.
- La ciudadanía deberá presentar el recibo oficial de pago correspondiente al trámite que está realizando para la entrega de la constancia.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones tendrá bajo su resguardo los libros de registro del Panteón General y Cementerio Municipal.

2. Expedición de constancia certificada sobre registros en libros

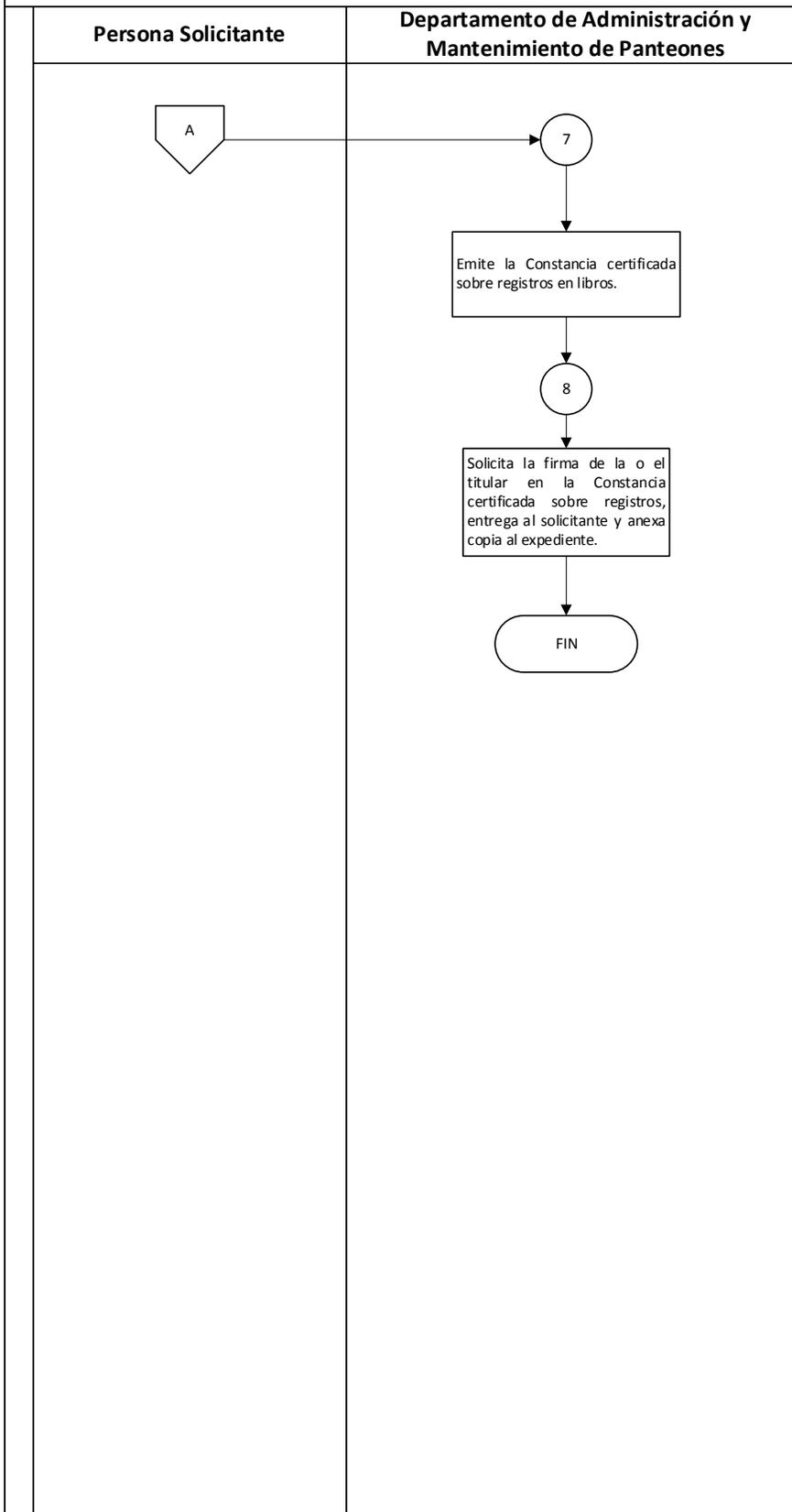
Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la expedición de constancia certificada sobre registro en libros. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y se le otorga los requisitos que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Reúne los documentos solicitados y acude a entregarlos. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante con la documentación, previo cotejo con los libros que obran en panteones respecto a los datos de la o el titular y de la fosa, integra el expediente correspondiente y determina. |
| | | ¿Cumple con todos los requisitos? |
| | | No: Informa la improcedencia y los requisitos faltantes. Se conecta con el paso 3 |
| 5 | | Sí: Expide boleta u orden de pago correspondiente y remite a la o el solicitante a Tesorería Municipal para pago de los derechos. |
| 6 | Persona solicitante | Realiza el pago, entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones el recibo correspondiente. |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Emite la Constancia certificada sobre registros en libros. |
| 8 | | Solicita la firma de la o el titular en la constancia certificada sobre registros, entrega al solicitante y anexa copia al expediente. |
| | | FIN |

Diagrama:



2.Expedición de constancia certificada sobre registros en libros



Nombre del Procedimiento: **Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal**

Objetivo: Otorgar la autorización de la colocación de lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

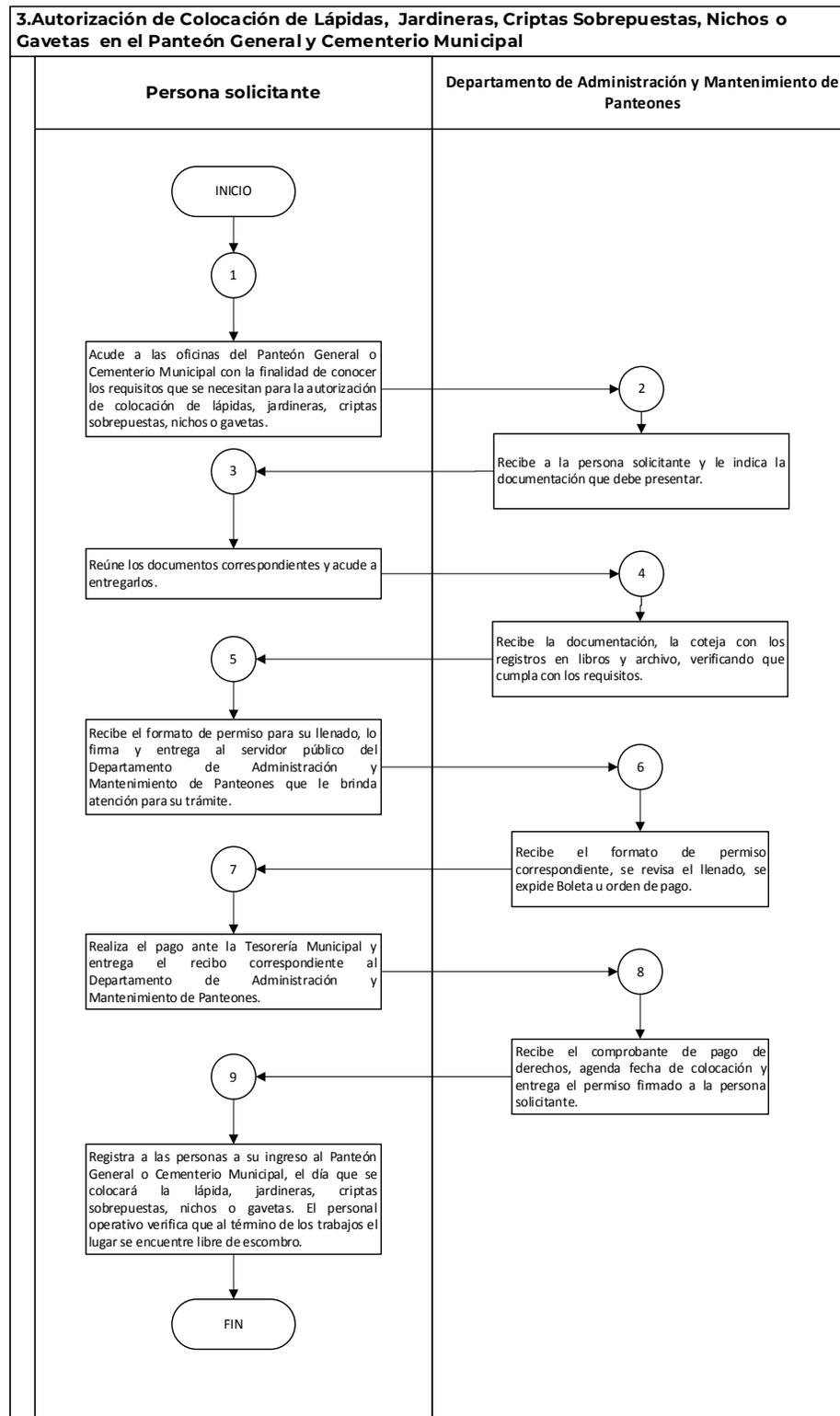
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de otorgar la autorización para la colocación lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá verificar que se cumplan con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, deberá indicar a la persona solicitante la documentación que deberá presentar: Título de propiedad y/o certificación de derechos de perpetuidad, identificación oficial vigente, formato emitido por el Departamento, pagos al corriente y último recibo de pago.

3. Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos, o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal con la finalidad de conocer los requisitos que se necesitan para la autorización de colocación de lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Reúne los documentos correspondientes y acude a entregarlos. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe la documentación, la coteja con los registros en libros y archivo, verificando que cumpla con los requisitos. |
| 5 | Persona solicitante | Recibe el formato de permiso para su llenado, lo firma y entrega al servidor público del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones que le brinda atención para su trámite. |
| 6 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe el formato de permiso correspondiente, se revisa el llenado, se expide boleta u orden de pago. |
| 7 | Persona solicitante | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal y entrega el recibo correspondiente al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| 8 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe el comprobante de pago de derechos, agenda fecha de colocación y entrega el permiso firmado a la persona solicitante. |
| 9 | | Registra a las personas a su ingreso al Panteón General o Cementerio Municipal, el día que se colocará la lápida, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas. El personal operativo verifica que al término de los trabajos el lugar se encuentre libre de escombros. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

**Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o
Cementerio Municipal**

Objetivo:

Realizar la exhumación de restos áridos.

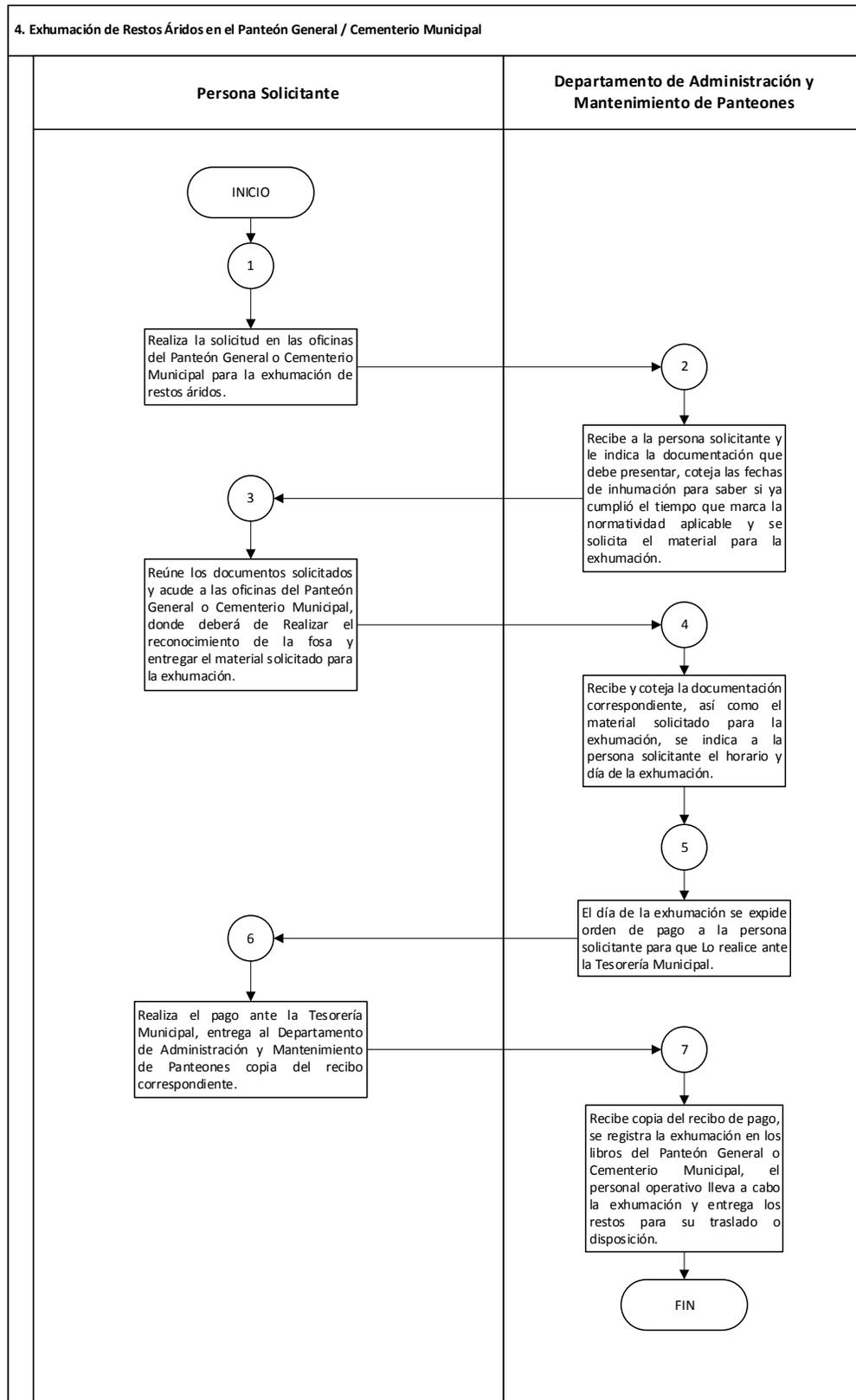
POLÍTICAS APLICABLES

- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es responsable de la autorización de las exhumaciones de restos áridos en el Panteón General y Cementerio Municipal cuando se hayan cumplido 7 años de la inhumación en adultos y 5 años en los niños y niñas, de acuerdo al Código Reglamentario de Toluca.
- La persona solicitante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca, en caso de exhumación por traslado a otro panteón, segunda ocupación o derivado de la pérdida de la fosa de acuerdo al mismo Código, la persona titular o responsable, persona autorizada o familiar directo hasta en cuarto grado de lazo consanguíneo o por afinidad podrá requerirla.

4.Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Persona Solicitante | Realiza la solicitud en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para la exhumación de restos áridos. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar, coteja las fechas de inhumación para saber si ya cumplió el tiempo que marca la normatividad aplicable y se solicita el material para la exhumación. |
| 3 | Persona solicitante | Reúne los documentos solicitados y acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde deberá de realizar el reconocimiento de la fosa y entregar el material solicitado para la exhumación. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como el material solicitado para la exhumación, se indica a la persona solicitante el horario y día de la exhumación. |
| 5 | | El día de la exhumación se expide orden de pago a la persona solicitante para que lo realice ante la Tesorería Municipal. |
| 6 | Persona solicitante | Realiza el pago ante la Tesorería Municipal, entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones copia del recibo correspondiente. |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe copia del recibo de pago, se registra la exhumación en los libros del Panteón General o Cementerio Municipal, el personal operativo lleva a cabo la exhumación y entrega los restos para su traslado o disposición. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria

Objetivo: Otorgar el permiso de exhumación prematura a efecto de cumplir con la orden girada por la autoridad solicitante.

POLÍTICAS APLICABLES

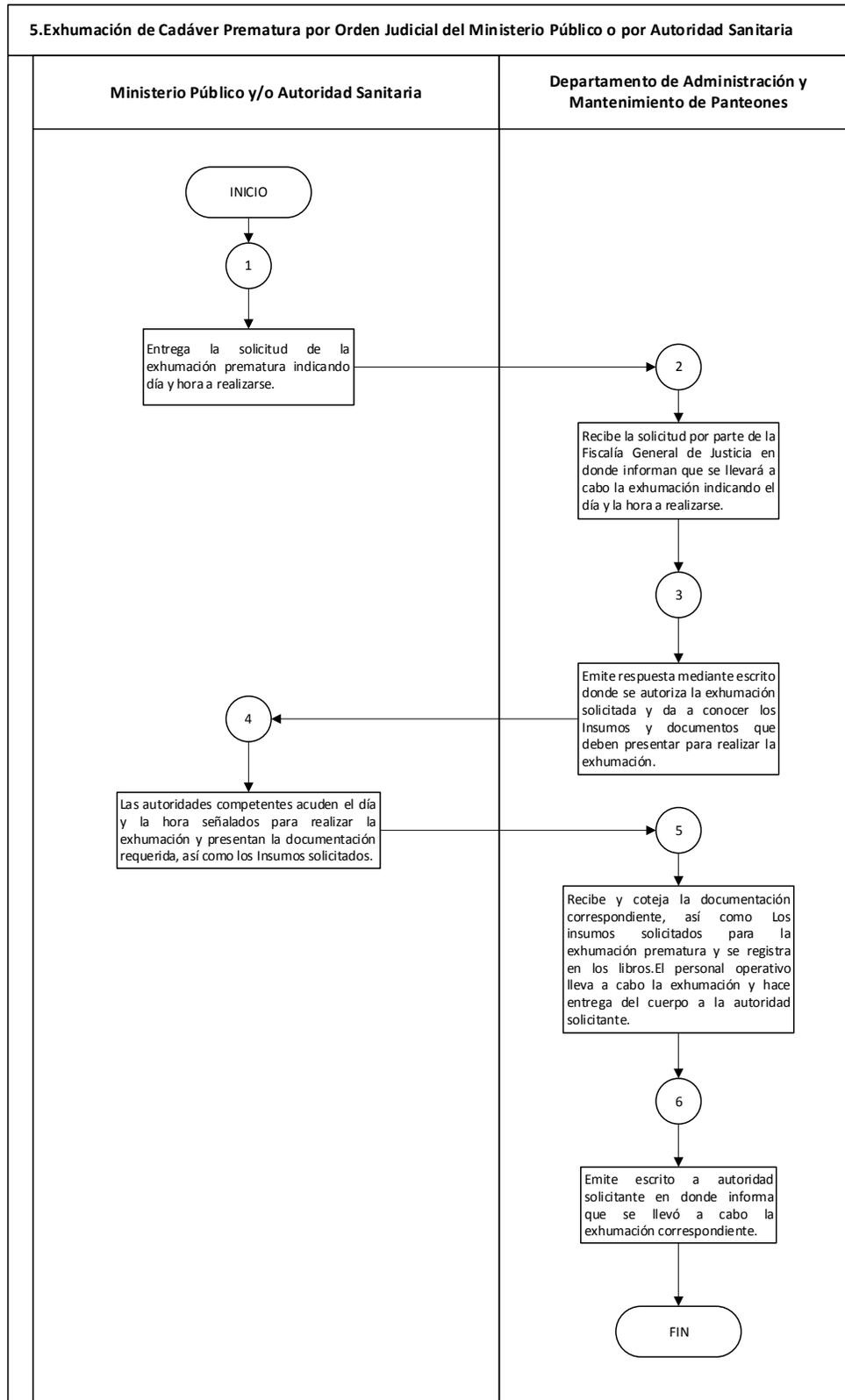
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es encargado de brindar el apoyo correspondiente al Ministerio Público o autoridad sanitaria, para la exhumación prematura de cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal.
- Para la exhumación de restos que no han cumplido el plazo respectivo, ordenada por Ministerio Público o autoridad sanitaria, se requerirá la autorización por escrito de dichas dependencias, de conformidad con el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- En el servicio únicamente podrá estar presente un familiar directo de la persona cuyos restos áridos se busca exhumar, así como de quien ostente la titularidad de los derechos de la fosa.

5. Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria | Entrega la solicitud de la exhumación prematura indicando día y hora a realizarse. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe la solicitud en donde informan que se llevará a cabo la exhumación indicando el día y la hora a realizarse. |
| 3 | | Emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la exhumación solicitada y da a conocer los insumos y documentos que deben presentar para realizar la exhumación. |
| 4 | Ministerio Público y/o Autoridad Sanitaria | Las autoridades competentes acuden el día y la hora señalados para realizar la exhumación y presentan la documentación requerida, así como los insumos solicitados. |
| 5 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente, así como los insumos solicitados para la exhumación prematura y se registra en los libros. El personal operativo lleva a cabo la exhumación y hace entrega del cuerpo a la autoridad solicitante. |
| 6 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Emite escrito a la autoridad solicitante en donde informa que se llevó a cabo la exhumación correspondiente. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

**Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón
General o Cementerio Municipal**

Objetivo:

Autorizar el depósito de cenizas en nichos de conformidad con la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

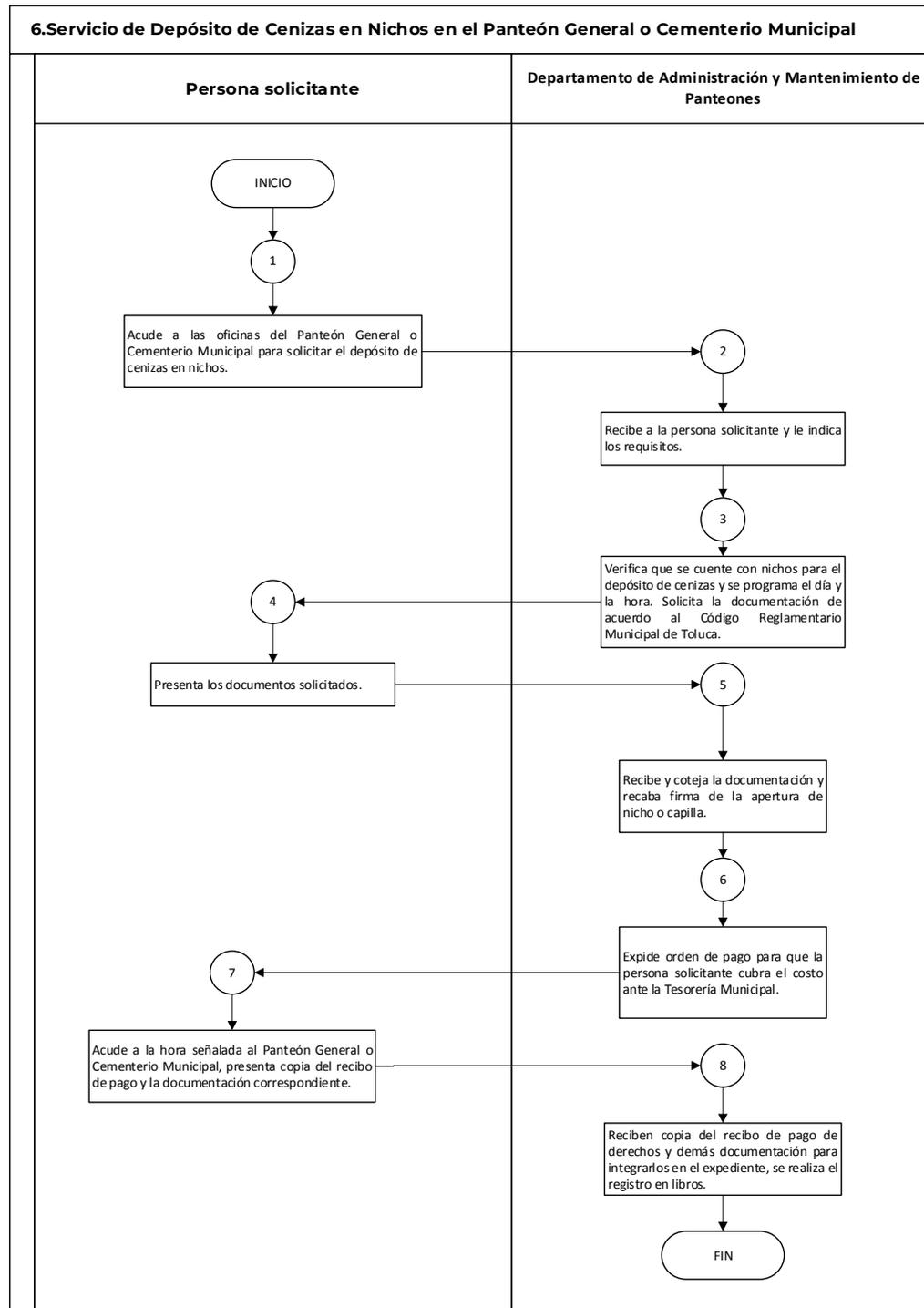
- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, verificará que la persona solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Únicamente la persona titular de la fosa podrá ejercer el derecho de uso de la misma, en caso de que éste fallezca, el familiar en lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado podrá regularizarla a su favor.
- Las cenizas deberán depositarse en nichos previamente contruidos de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El servidor público que atienda la solicitud en el Panteón General o Cementerio Municipal, deberá indicar a la persona solicitante los requisitos de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca, y requisitar la solicitud de apertura de fosa.
- Solo en fosas de perpetuidad que tengan nichos se podrá llevar a cabo el depósito de cenizas, presentando la siguiente documentación:
 - Certificado de defunción;
 - Acta de defunción;
 - Copia de la orden de cremación;
 - Identificación vigente de la persona titular del nicho;
 - Recibo de pago; y
 - Título de propiedad.

6. Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el depósito de cenizas en nichos. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y le indica los requisitos. |
| 3 | | Verifica que se cuente con nichos para el depósito de cenizas y se programa el día y la hora. Solicita la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| 4 | Persona solicitante | Presenta los documentos solicitados. |
| 5 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación y recaba firma de la apertura de nicho o capilla. |
| 6 | | Expide orden de pago para que la persona solicitante cubra el costo ante la Tesorería Municipal. |
| 7 | Persona solicitante | Acude a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal, presenta copia del recibo de pago y la documentación correspondiente. |
| 8 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Reciben copia del recibo de pago de derechos y demás documentación para integrarlos en el expediente, se realiza el registro en libros. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal

Objetivo: Recibir el pago de refrendo para la conservación de restos áridos de acuerdo al Código Financiero del Estado de México y Municipios y al Código Reglamentario Municipal de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

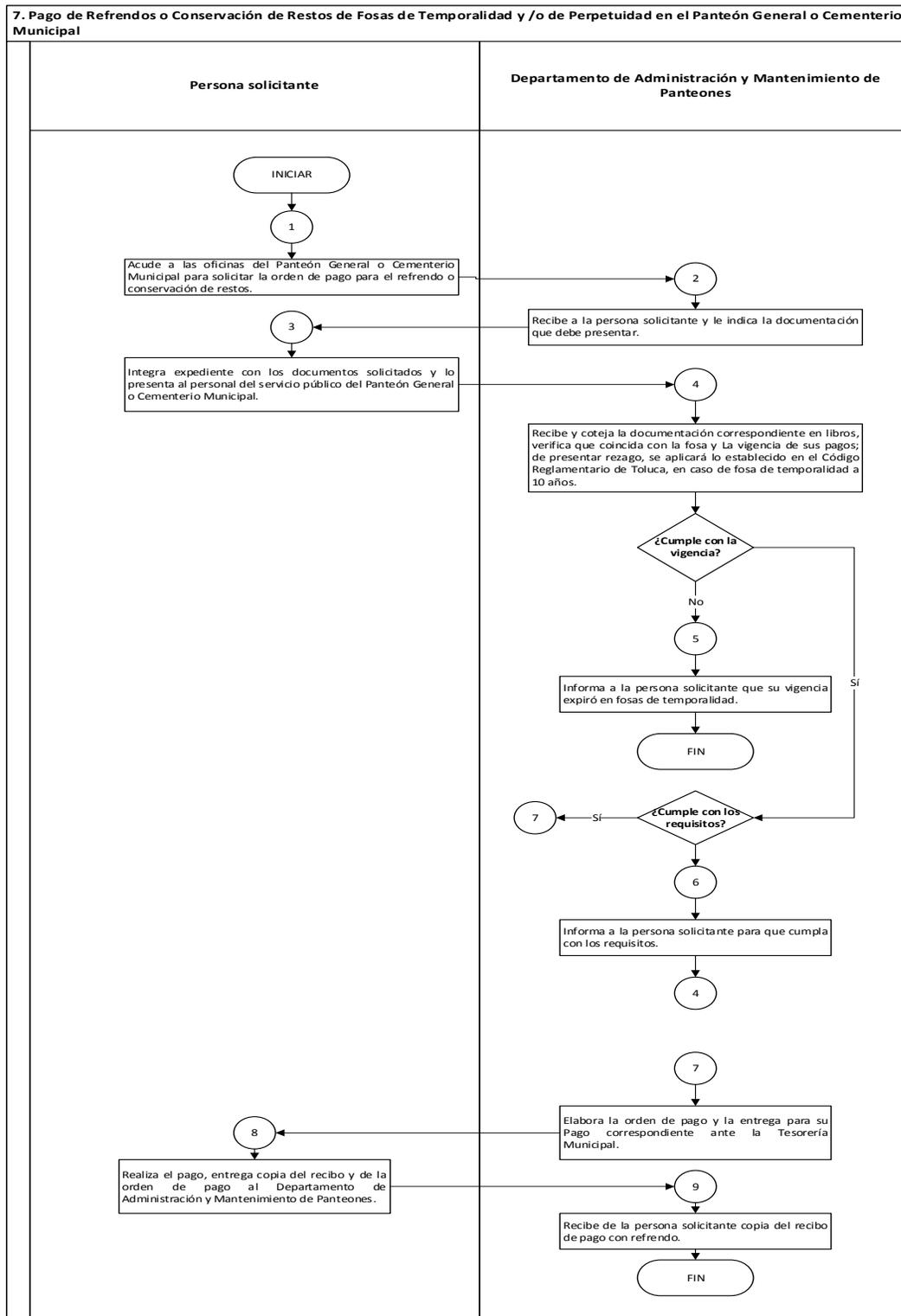
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el refrendo de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa o persona autorizada, deberá presentar:
 - Título de Propiedad, o Certificado de Derechos de Temporalidad;
 - Último recibo de pago de derechos de refrendo o conservación de restos; e
 - Identificación oficial vigente.

7. Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el refrendo o conservación de restos. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros, verifica que coincida con la fosa y la vigencia de sus pagos; de presentar rezago, se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años. |
| | | ¿Cumple con la vigencia? |
| 5 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | No: Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad. |
| | | FIN |
| | | Sí: ¿Cumple con los requisitos? |
| 6 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | No: Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos. Se conecta paso 4. |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Sí: Elabora la orden de pago y la entrega para su pago correspondiente ante la Tesorería Municipal. |
| 8 | Persona solicitante | Realiza el pago, entrega copia del recibo y de la orden de pago al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| 9 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

**Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o
Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal**

Objetivo:

Realizar la expedición de orden de pago de mantenimiento anual en fosas de temporalidad, hasta en 10 ocasiones, de temporalidad a 60 años hasta 60 ocasiones y de perpetuidad.

POLÍTICAS APLICABLES

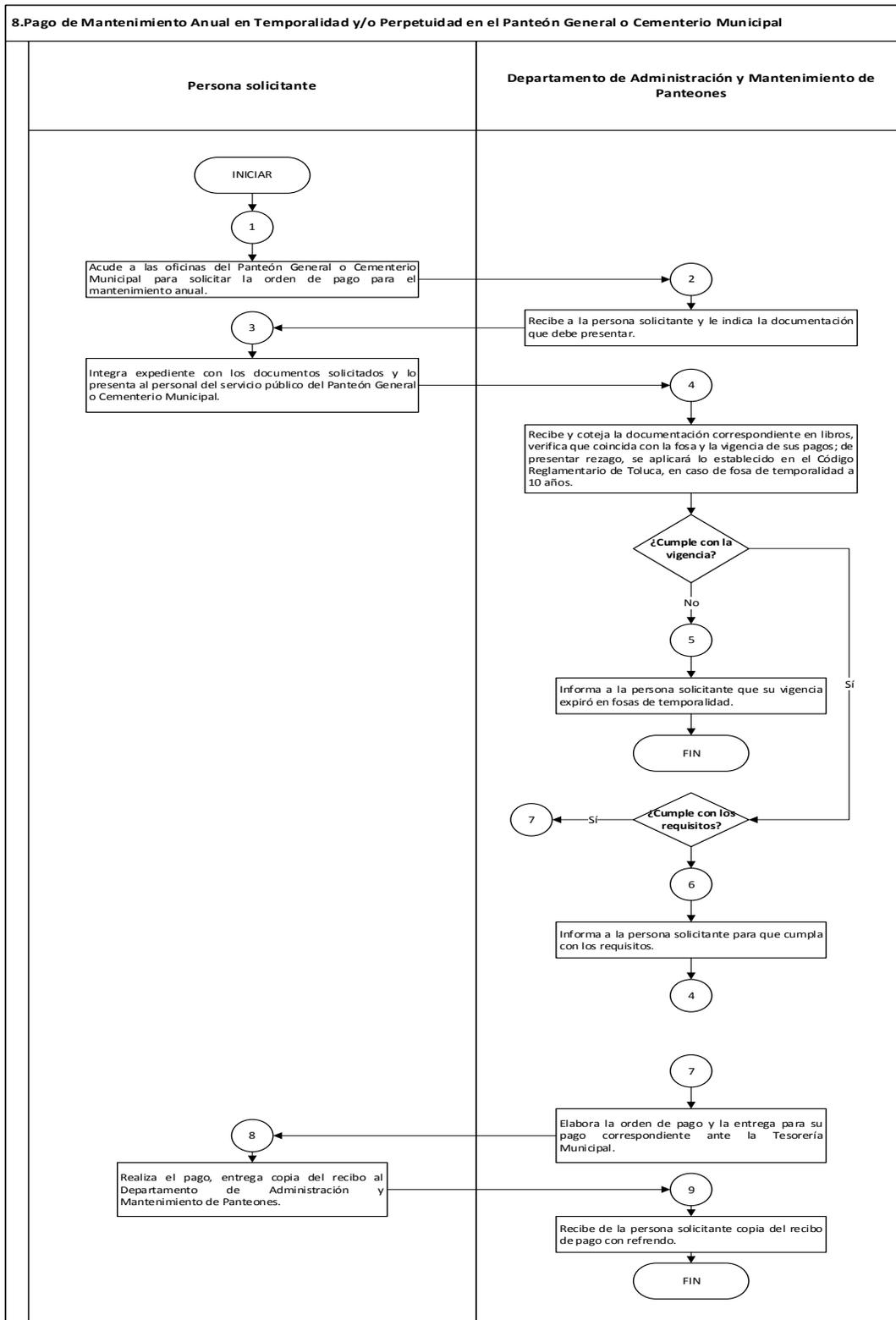
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el mantenimiento de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa o persona autorizada, deberá presentar:
 - Título de Propiedad, o Certificado de Derechos de Temporalidad;
 - Último recibo de pago de derechos de refrendo o conservación de restos y mantenimientos; e
 - Identificación oficial vigente.

8. Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar la orden de pago para el mantenimiento anual. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Integra expediente con los documentos solicitados y lo presenta al personal del servicio público del Panteón General o Cementerio Municipal. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente en libros, verifica que coincida con la fosa y la vigencia de sus pagos; de presentar rezago, se aplicará lo establecido en el Código Reglamentario de Toluca, en caso de fosa de temporalidad a 10 años. |
| | | ¿Cumple con la vigencia? |
| 5 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | No: Informa a la persona solicitante que su vigencia expiró en fosas de temporalidad. |
| | | FIN |
| | | Sí: ¿Cumple con los requisitos? |
| 6 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | No: Informa a la persona solicitante para que cumpla con los requisitos. Se conecta paso 4. |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Sí: Elabora la orden de pago y la entrega para su pago correspondiente ante la Tesorería Municipal. |
| 8 | Persona solicitante | Realiza el pago, entrega copia del recibo al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| 9 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe de la persona solicitante copia del recibo de pago con refrendo. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular

Objetivo: Transferir los derechos correspondientes de las fosas de perpetuidad o temporalidad a 60 años, a un familiar consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado.

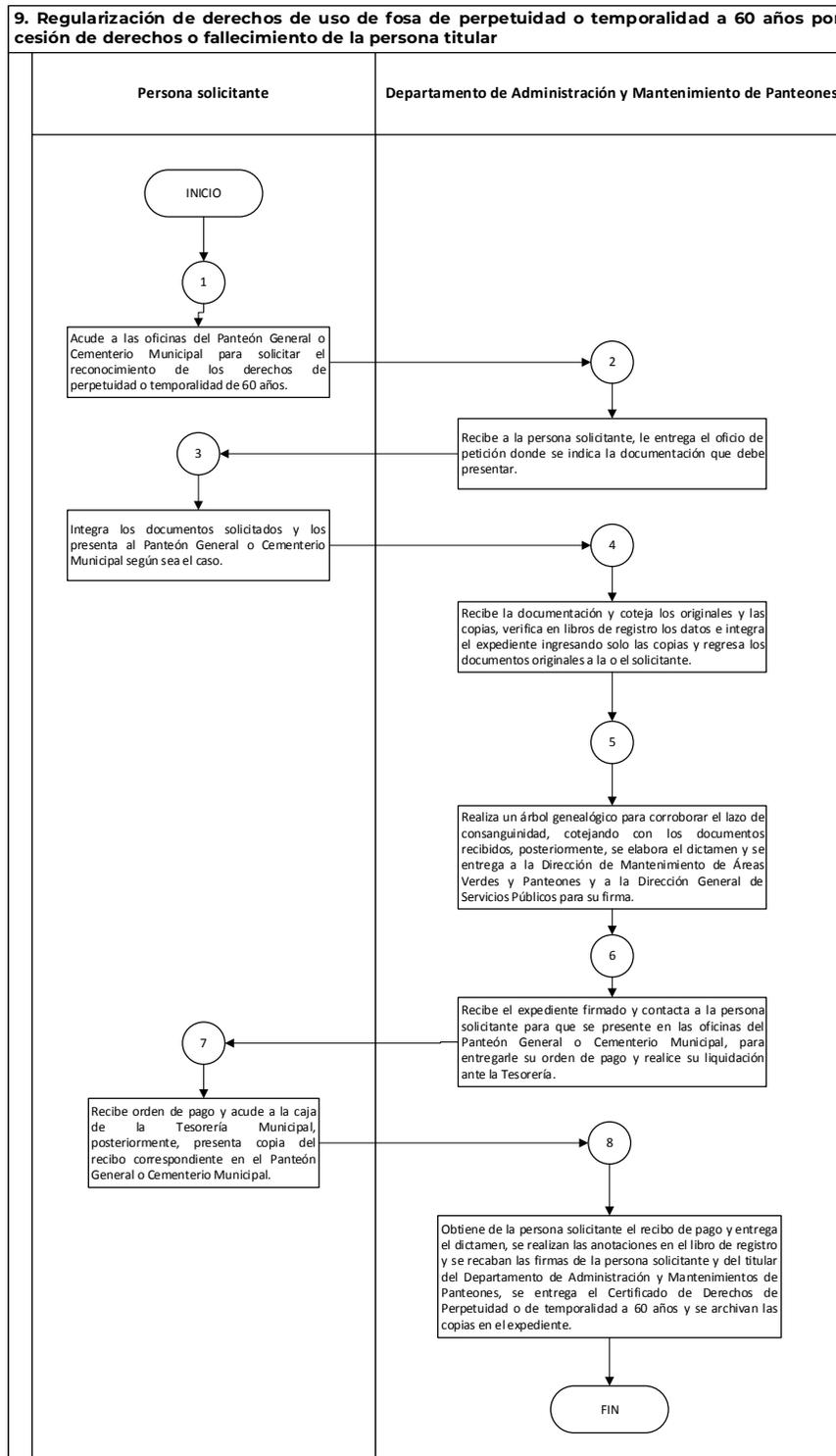
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de llevar a cabo el trámite de regularización de fosas.
- La persona interesada deberá exhibir la solicitud dirigida a la Dirección General de Servicios Públicos acompañado del título de propiedad de la fosa y/o certificado de derechos de perpetuidad o temporalidad a 60 años, acta de extravío (en su caso), acta de defunción de la persona titular (en su caso), acta de nacimiento de la persona solicitante y de dos beneficiarios (con lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado), identificación oficial vigente de la persona solicitante y beneficiarios, escrito de repudio de derechos (si aplica), acta de matrimonio (en caso de que el cónyuge solicite la titularidad) y recibo de pago al corriente.

9. Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|--|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar el reconocimiento de los derechos de perpetuidad o temporalidad de 60 años. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona solicitante y le indica la documentación que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Integra los documentos solicitados y los presenta al Panteón General o Cementerio Municipal, según sea el caso. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe la documentación y coteja los originales y las copias, verifica en libros de registro los datos e integra el expediente ingresando solo las copias y regresa los documentos originales a la o el solicitante. |
| 5 | | Realiza un árbol genealógico para corroborar el lazo de consanguinidad, cotejando con los documentos recibidos, posteriormente, se elabora el dictamen y se entrega a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y a la Dirección General de Servicios Públicos para su firma. |
| 6 | | Recibe el expediente firmado y contacta a la persona solicitante para que se presente en las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, para entregarle su orden de pago y realice su liquidación ante la Tesorería. |
| 7 | Persona solicitante | Recibe orden de pago y acude ante la Tesorería Municipal, posteriormente, presenta copia del recibo correspondiente en el Panteón General o Cementerio Municipal. |
| 8 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Obtiene de la persona solicitante el recibo de pago y entrega el dictamen, se realizan las anotaciones en el libro de registro y se recaban las firmas de la persona solicitante y del titular del Departamento de Administración y Mantenimientos de Panteones, se entrega el Certificado de Derechos de Perpetuidad o de temporalidad a 60 años y se archivan las copias en el expediente. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Inhumación de Restos Áridos

Objetivo:

Realizar la inhumación de restos áridos por traslado o reinhumación.

POLÍTICAS APLICABLES

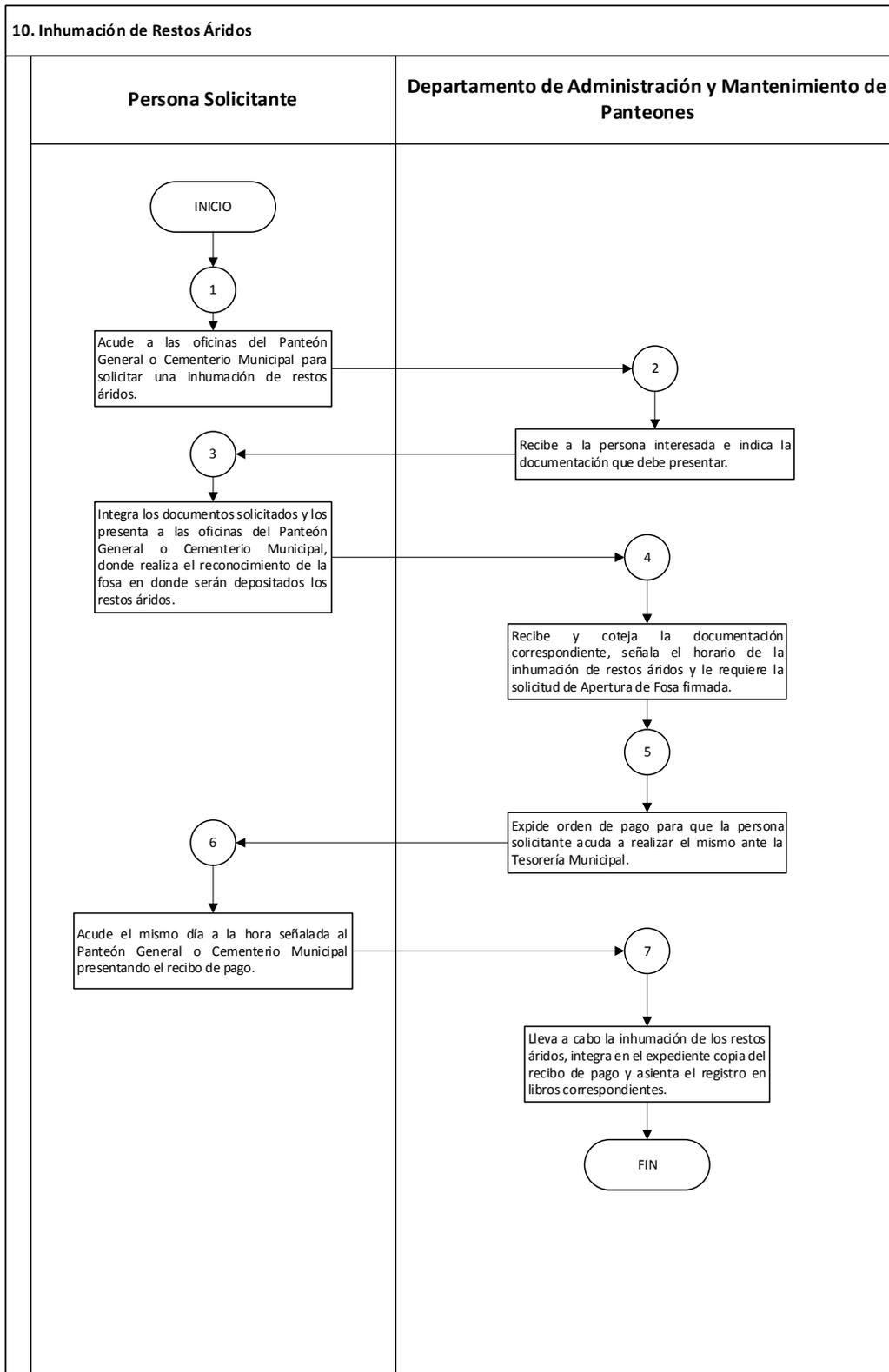
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de verificar que la Persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos áridos, los cuales son:
 - Título de Propiedad, documento que acredite la titularidad de la fosa o título de Temporalidad a 60 años;
 - Acta de defunción;
 - Identificación oficial vigente de la persona titular;
 - Último recibo de pago de derechos; y
 - Solicitud de Apertura de Fosa.
- En caso de traslado de restos áridos deberá cumplir con lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La persona titular o responsable de la fosa deberá firmar un permiso de apertura de fosa otorgado por el personal del Panteón General o Cementerio Municipal en fosa de perpetuidad o de temporalidad a 60 años.

10. Inhumación de Restos Áridos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|---|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar una inhumación de restos áridos. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe a la persona interesada e indica la documentación que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Integra los documentos solicitados y los presenta a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal, donde realiza el reconocimiento de la fosa en donde serán depositados los restos áridos. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente, señala el horario de la inhumación de restos áridos y le requiere la solicitud de Apertura de Fosa firmada. |
| 5 | | Expide orden de pago para que la persona solicitante acuda a realizar el mismo ante la Tesorería Municipal. |
| 6 | Persona solicitante | Acude el mismo día a la hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal presentando el recibo de pago. |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones/Personal Operativo | Lleva a cabo la inhumación de los restos áridos, integra en el expediente copia del recibo de pago y asienta el registro en libros correspondientes. |
| | | FIN |

Diagrama:



Nombre del Procedimiento:

Inhumación por orden judicial del Ministerio Público

Objetivo:

Realizar la inhumación por orden judicial del Ministerio Público a cadáveres desconocidos.

POLÍTICAS APLICABLES

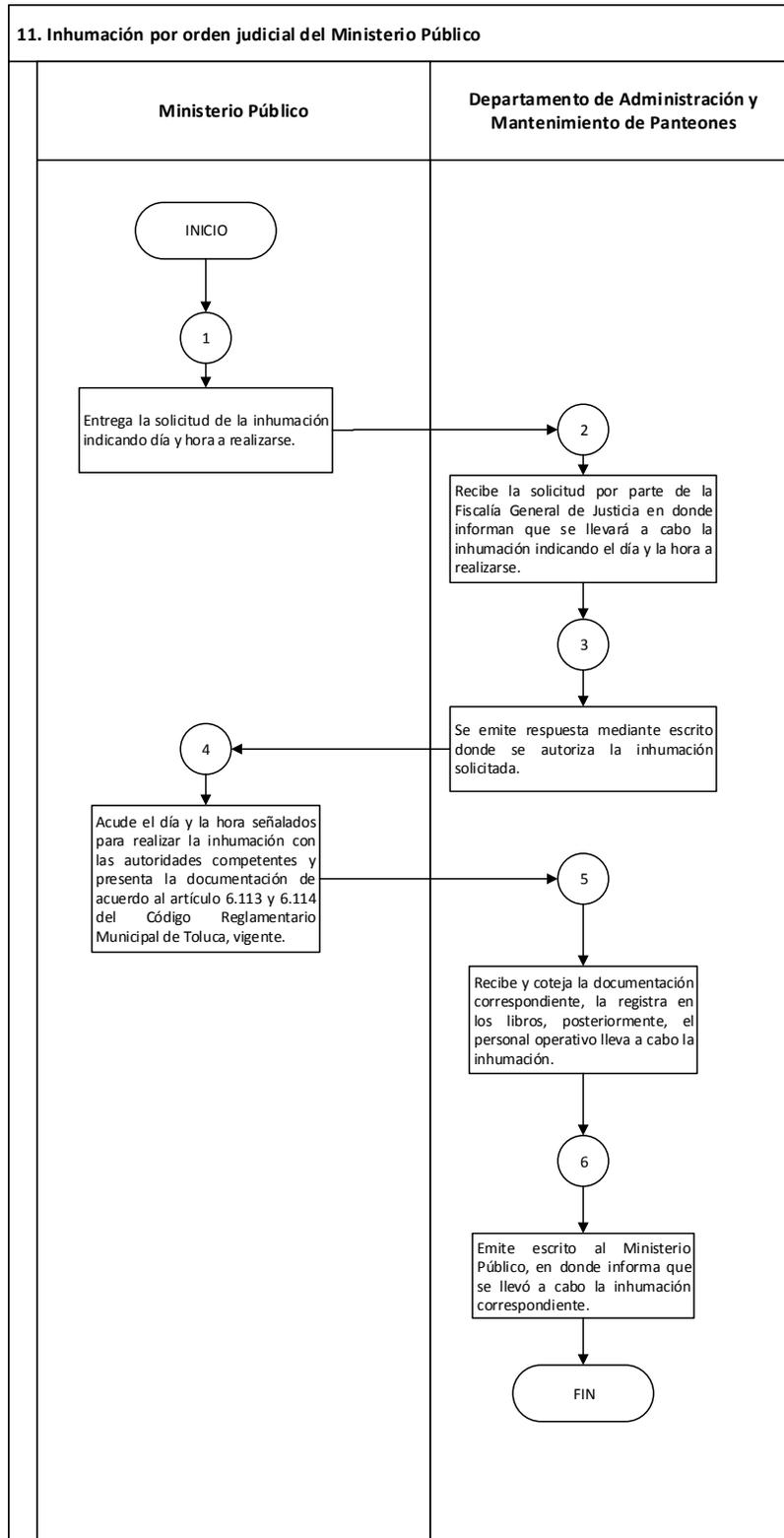
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de realizar el servicio de inhumación a cadáveres desconocidos previa solicitud del Ministerio Público, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Ministerio Público será la responsable de solicitar a la persona titular de la presidencia municipal, el servicio de inhumación para cadáveres desconocidos y será turnada a la o el Director General de Servicios Públicos con base en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

11. Inhumación por orden judicial del Ministerio Público

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Ministerio Público | Entrega la solicitud de la inhumación indicando día y hora a realizarse. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe la solicitud, en donde informan que se llevará a cabo la inhumación indicando el día y la hora a realizarse. |
| 3 | | Emite respuesta mediante escrito donde se autoriza la inhumación solicitada. |
| 4 | Ministerio Público | Acude el día y la hora señalados para realizar la inhumación con las autoridades competentes y presenta la documentación de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca, vigente. |
| 5 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente, la registra en los libros, posteriormente, el personal operativo lleva a cabo la inhumación. |
| 6 | | Emite escrito al Ministerio Público, en donde informa que se llevó a cabo la inhumación correspondiente. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales

Objetivo:

Supervisar el correcto funcionamiento de los panteones administrados por autoridades auxiliares, en apego a lo establecido en la ley y normatividad aplicable en materia.

POLÍTICAS APLICABLES

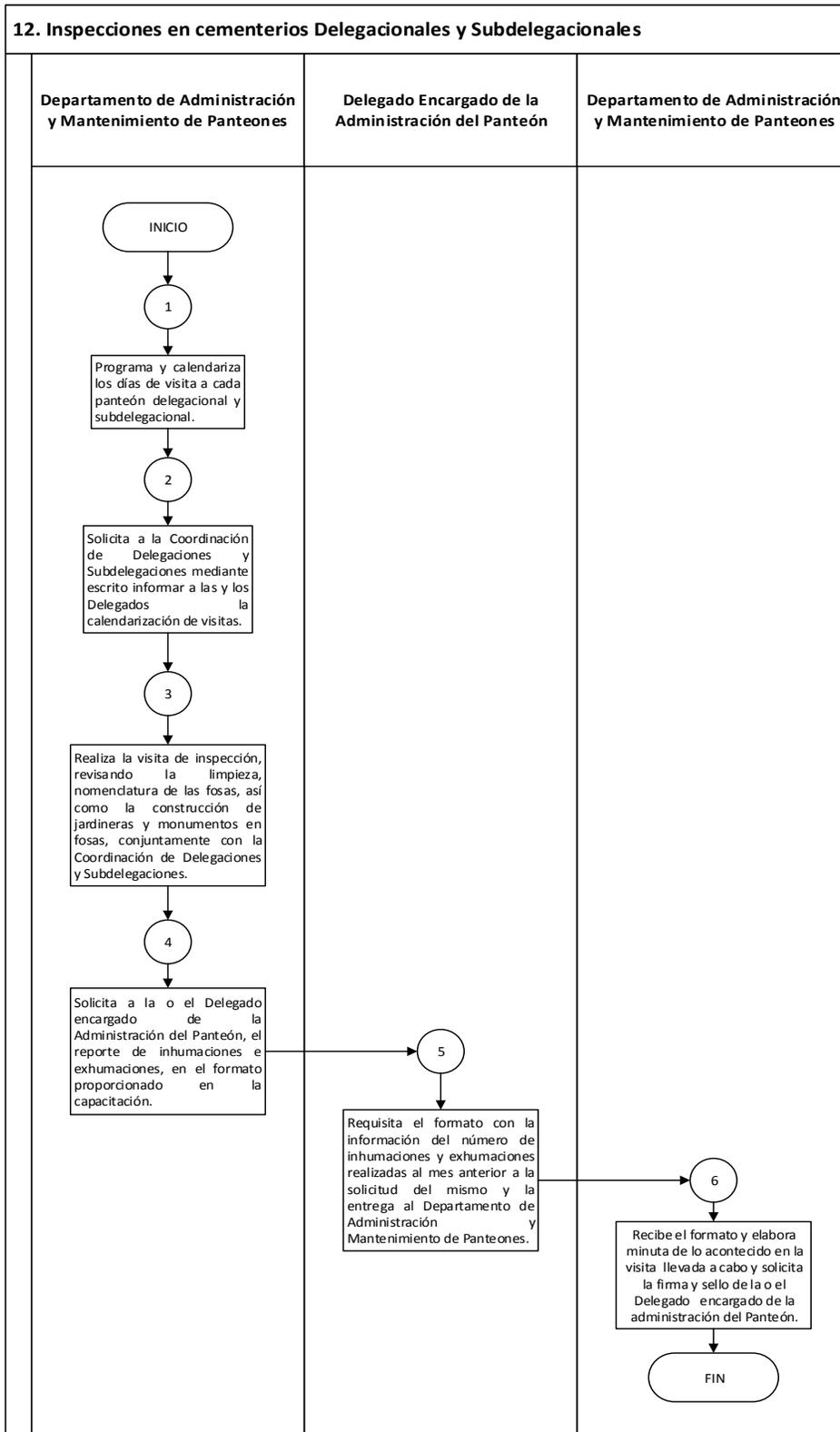
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, programará la supervisión a los panteones de Delegaciones y Subdelegaciones.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, solicitará y revisará el reporte correspondiente de inhumaciones y exhumaciones, a las autoridades auxiliares, para vigilar la correcta aplicación de la ley.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, llevará a cabo la elaboración de la minuta de las acciones realizadas en cada supervisión.

12. Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Programa y calendariza los días de visita a cada panteón delegacional y subdelegacional. |
| 2 | | Solicita a la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares mediante escrito informar a las y los delegados la calendarización de visitas. |
| 3 | | Realiza la visita de supervisión, revisando la limpieza, nomenclatura de las fosas, así como la construcción de jardinerías y monumentos en fosas, conjuntamente con la Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares. |
| 4 | | Solicita a la o el delegado encargado de la Administración del Panteón, el reporte de inhumaciones y exhumaciones, en el formato proporcionado en la capacitación. |
| 5 | Delegado Encargado de la Administración del Panteón | Requisita el formato con la información del número de inhumaciones y exhumaciones realizadas al mes anterior a la solicitud del mismo y la entrega al Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones. |
| 6 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe el formato y elabora minuta de lo acontecido en la visita llevada a cabo y solicita la firma y sello de la o el Delegado encargado de la administración del Panteón. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

**Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares,
encargadas de la Administración de Panteones**

Objetivo:

Capacitar a las autoridades auxiliares responsables de la administración de panteones para el correcto funcionamiento de la administración de los panteones municipales de administración delegacional, para dar cumplimiento a lo establecido en la ley y normatividad, aplicable en materia.

POLÍTICAS APLICABLES

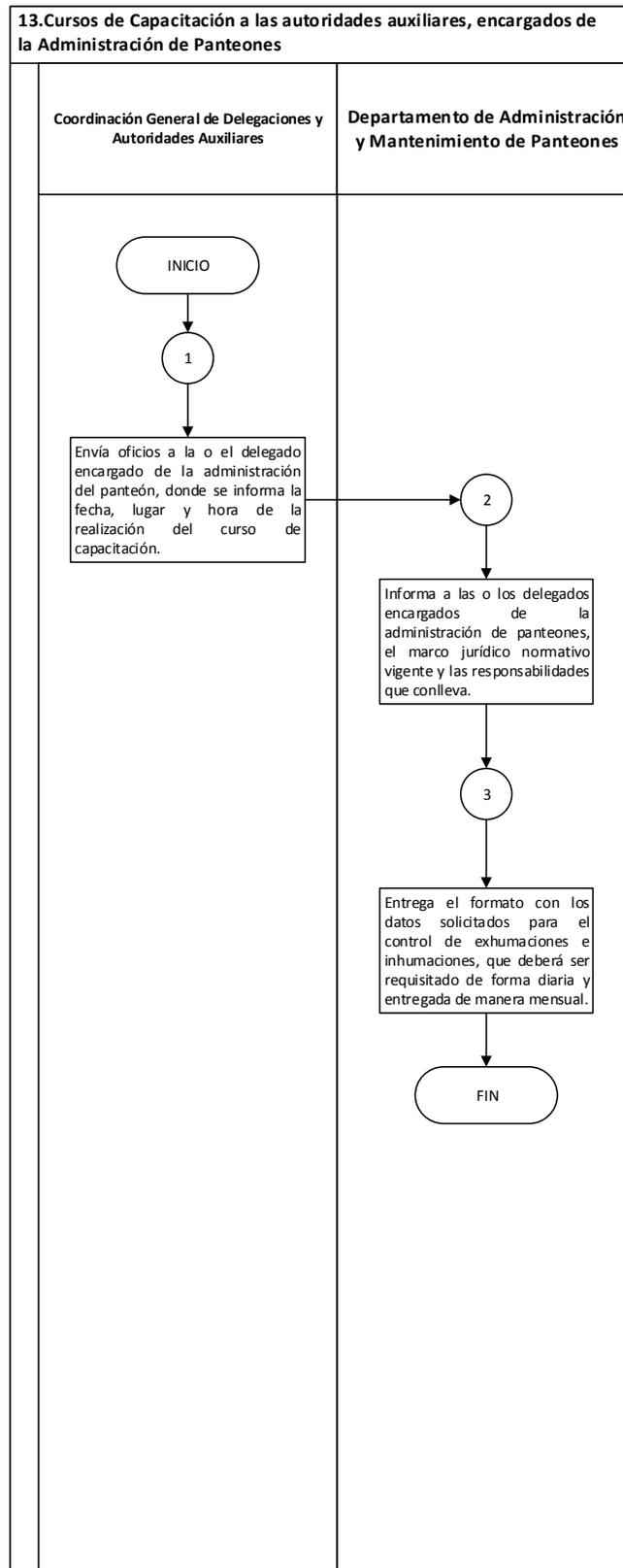
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, realizará un curso de capacitación al año.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, implementará el formato con los datos solicitados de inhumaciones y exhumaciones, realizados mensualmente.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, dará a conocer el marco jurídico y normativo para el correcto funcionamiento de los panteones Delegacionales.

13. Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargados de la Administración de Panteones

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|--|--|
| 1 | Coordinación General de Delegaciones y Autoridades Auxiliares | Envía oficios a la o el delegado encargado de la administración del panteón, donde se informa la fecha, lugar y hora de la realización del curso de capacitación. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Informa a las o los delegados encargados de la administración de panteones, el marco jurídico normativo vigente y las responsabilidades que conlleva. |
| 3 | | Entrega el formato con los datos solicitados para el control de exhumaciones e inhumaciones, que deberá ser requisitado de forma diaria y entregada de manera mensual. |
| | | FIN |

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Inhumación de restos humanos.

Objetivo:

Realizar la inhumación de restos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

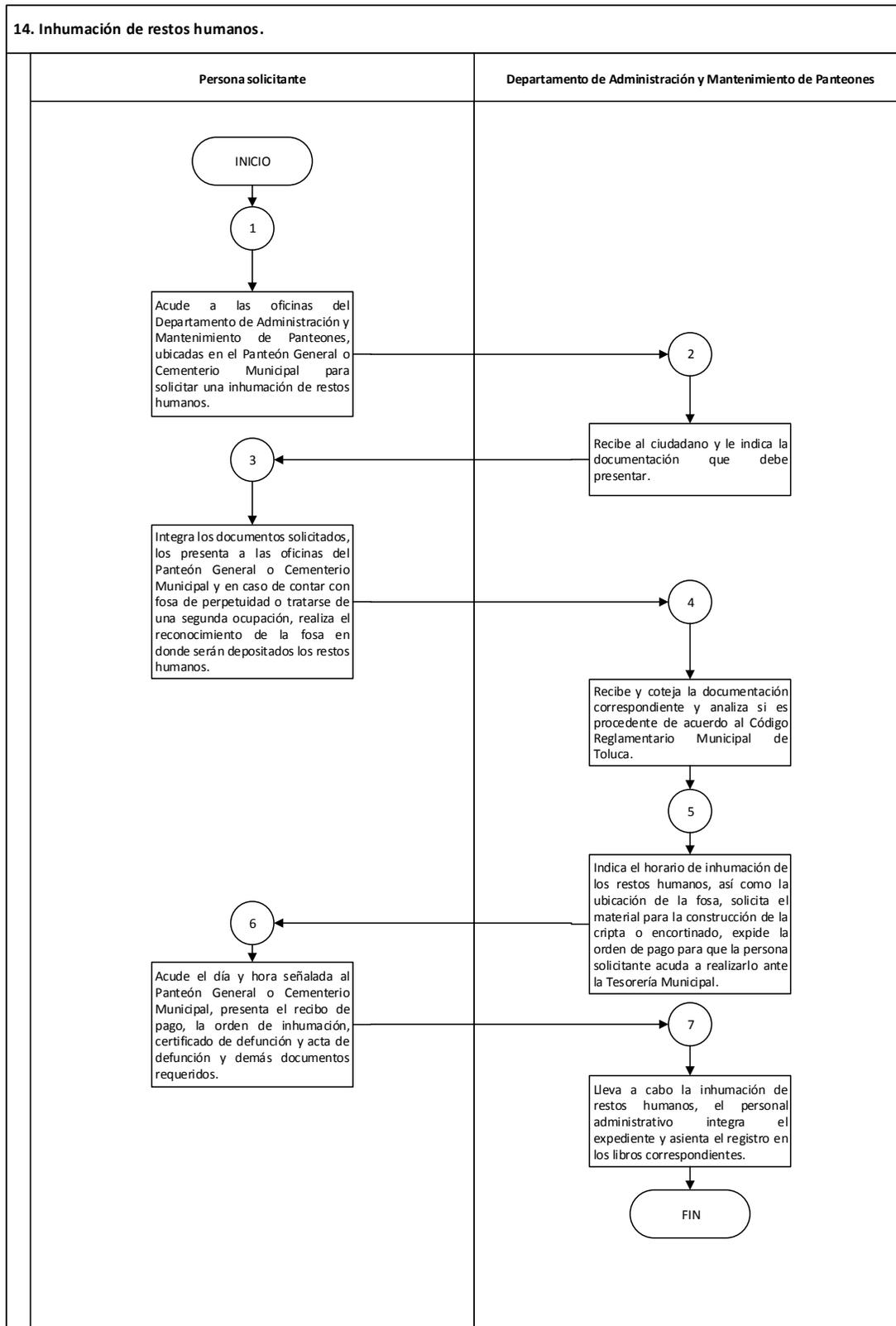
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, será el responsable de verificar que la persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos humanos, los cuales son:
 - Título de propiedad o documento que acredite la titularidad o responsabilidad de la fosa.
 - Acta de defunción.
 - Certificado de defunción.
 - Orden de inhumación.
 - Identificación oficial vigente de la persona titular o responsable de la fosa.
 - Identificación oficial vigente de la persona finada.
 - Último recibo de pago de derechos, en su caso.
 - Solicitud de apertura de fosa, en su caso.
- La persona titular o responsable de la fosa deberá firmar un permiso de apertura de fosa otorgado por personal del Panteón General o Cementerio Municipal en fosa o de temporalidad a 60 o 10 años, en caso de contar con fosa de perpetuidad o tratarse de una segunda ocupación.

14. Inhumación de restos humanos

Descriptivo:

| No | Responsable | Actividad |
|----|---|---|
| 1 | Persona solicitante | Acude a las oficinas del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, ubicadas en el Panteón General o Cementerio Municipal para solicitar una inhumación de restos humanos. |
| 2 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe al ciudadano y le indica la documentación que debe presentar. |
| 3 | Persona solicitante | Integra los documentos solicitados, los presenta a las oficinas del Panteón General o Cementerio Municipal y en caso de contar con fosa de perpetuidad o tratarse de una segunda ocupación, realiza el reconocimiento de la fosa en donde serán depositados los restos humanos. |
| 4 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Recibe y coteja la documentación correspondiente y analiza si es procedente de acuerdo al Código Reglamentario Municipal de Toluca. |
| 5 | | Indica el horario de inhumación de los restos humanos, así como la ubicación de la fosa, solicita el material para la construcción de la cripta o encortinado, expide la orden de pago para que la persona solicitante acuda a realizarlo ante la Tesorería Municipal. |
| 6 | Persona solicitante | Acude el día y hora señalada al Panteón General o Cementerio Municipal, presenta el recibo de pago, la orden de inhumación, certificado de defunción y acta de defunción y demás documentos requeridos. |
| 7 | Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones | Lleva a cabo la inhumación de restos humanos, el personal administrativo integra el expediente y asienta el registro en los libros correspondientes. |
| | | FIN |

Diagrama



XIII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos adscrito a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Existe una copia en medio magnético en:

- Dirección General de Servicios Públicos.

XIV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición junio 2023

Elaboración del Manual.

Segunda edición septiembre 2024

Actualización del Manual

XV. VALIDACIÓN



Juan Maccise Naime
Presidente Municipal de Toluca



Mtro. Enrique Mendoza Velázquez
Secretario del Ayuntamiento



Ing. Jorge Rescala Pérez
Director General de Servicios Públicos

XVI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.

Responsable de su integración y revisión:

Mtro. César Ortega Elizalde

Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

Lic. Octavio Hernández Nájera

Jefe de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

M.P. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz

Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

