

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE

SERVICIOS PÚBLICOS

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027

Presidencia Municipal

Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno

Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio A, Planta Baja

Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: (722) 2 26 12 80 ext. 7602

Noviembre 2025

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.

Primera Edición

INDICE

I.	PRESENTACIÓN	5
II.	OBJETIVO GENERAL	6
III.	Delegación Administrativa.....	7
	Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente	7
	Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las unidades administrativas municipales	10
	Alta de personal.....	16
	Baja de personal.....	20
	Suministro de materiales a las unidades administrativas para su operación.	25
	Solicitud de suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos de fin de semana de las diferentes unidades administrativas.	28
	Comprobación de las Áreas sobre los Insumos proporcionados para la ejecución de sus actividades.....	31
	Reposición de la Infraestructura de Alumbrado Público	34
	Reposición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano	37
	Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos	40
IV.	Unidad de Programa 072.....	40
V.	Departamento de Infraestructura	43
	Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público	43
	Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público	49
	Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público.....	52
VI.	Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.....	56
	Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público	56
	Reubicación de postes de Alumbrado Público	60
VII.	Departamento de Limpia.....	63
	Barrido Manual	63
	Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca.	66
	Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio.....	69
VIII.	Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos	72
	Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.....	75
	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)	78
	Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos	81
	Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos.....	85
	Recolección de residuos sólidos no peligrosos en tianguis, mercados y fiestas patronales en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.	88
IX.	Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable	91
	Acopio de materiales inorgánicos reciclables valorizables	91
	Acopio de neumáticos en desuso (llantas).	94
	Implementación de programas para la recuperación de materiales convencionales y no convencionales.....	97
	Acopio de árboles de navidad en desuso.....	100
X.	DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL	103
	Bacheo superficial en Carpeta Asfáltica.....	103

Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial.....	107
Avaluó de daños a señalamientos.....	111
Seguimiento de proyectos de Señalamiento.....	115
XI. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO URBANO	118
Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano	118
Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro.....	122
Avaluó de daños a la infraestructura urbana municipal	126
XII. DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES	130
Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, camellones y áreas verdes de la ciudad	130
Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes.....	133
Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos	137
Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos	140
Visto bueno para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales, sesiones fotográficas y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca.....	143
XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PANTEONES	146
Nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años	146
Expedición de constancia certificada sobre registros en libros.....	149
Autorización de Colocación de Lápidas, Jardineras, Criptas Sobrepuestas, Nichos o Gavetas en el Panteón General y Cementerio Municipal	153
Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General o Cementerio Municipal.....	156
Exhumación Prematura de Cadáver por Orden Judicial del Ministerio Público o por Autoridad Sanitaria	159
Servicio de Depósito de Cenizas en Nichos en el Panteón General o Cementerio Municipal	162
Pago de Refrendos o Conservación de Restos de Fosas de Temporalidad y /o de Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal	165
Pago de Mantenimiento Anual en Temporalidad y/o Perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal	168
Regularización de derechos de uso de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años por cesión de derechos o fallecimiento de la persona titular	171
Inhumación de Restos Áridos.....	174
Inhumación por orden judicial del Ministerio Público.....	177
Supervisión de panteones Delegacionales y Subdelegacionales	180
Cursos de Capacitación a las autoridades auxiliares, encargadas de la Administración de Panteones	183
Inhumación de restos humanos.	186
XIV. DISTRIBUCIÓN	189
XV. REGISTRO DE EDICIONES	190
XVI. VALIDACIÓN.....	191
XVII. CRÉDITOS	192
XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	193

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

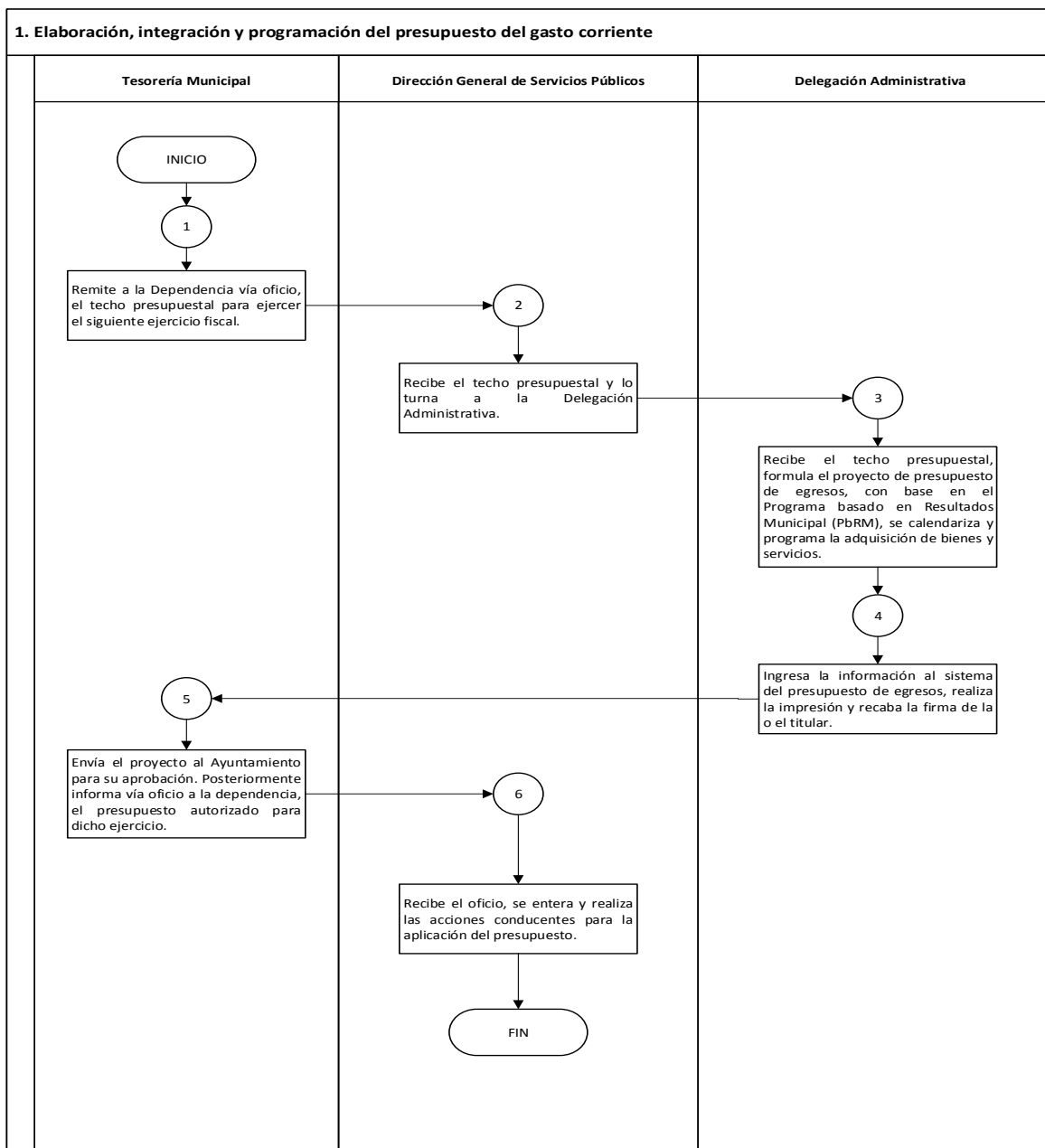
- La o el titular de la Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal, integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables y visto bueno de la Dirección General de Servicios Públicos.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad, transparencia y maximización del gasto.
- La Tesorería Municipal informará a la o el titular de la 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 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	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Delegación Administrativa.
3	Delegación Administrativa	Recibe el techo presupuestal, formula el proyecto 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 de los proyectos presupuestarios y su presupuesto a la plataforma destinada para tal fin, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5	Tesorería Municipal	Envía el proyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6	Dirección General de Servicios Públicos	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 unidades administrativas municipales**

Objetivo:

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

POLÍTICAS APLICABLES

- La 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 Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La 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, ambas 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 Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las 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 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 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 Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

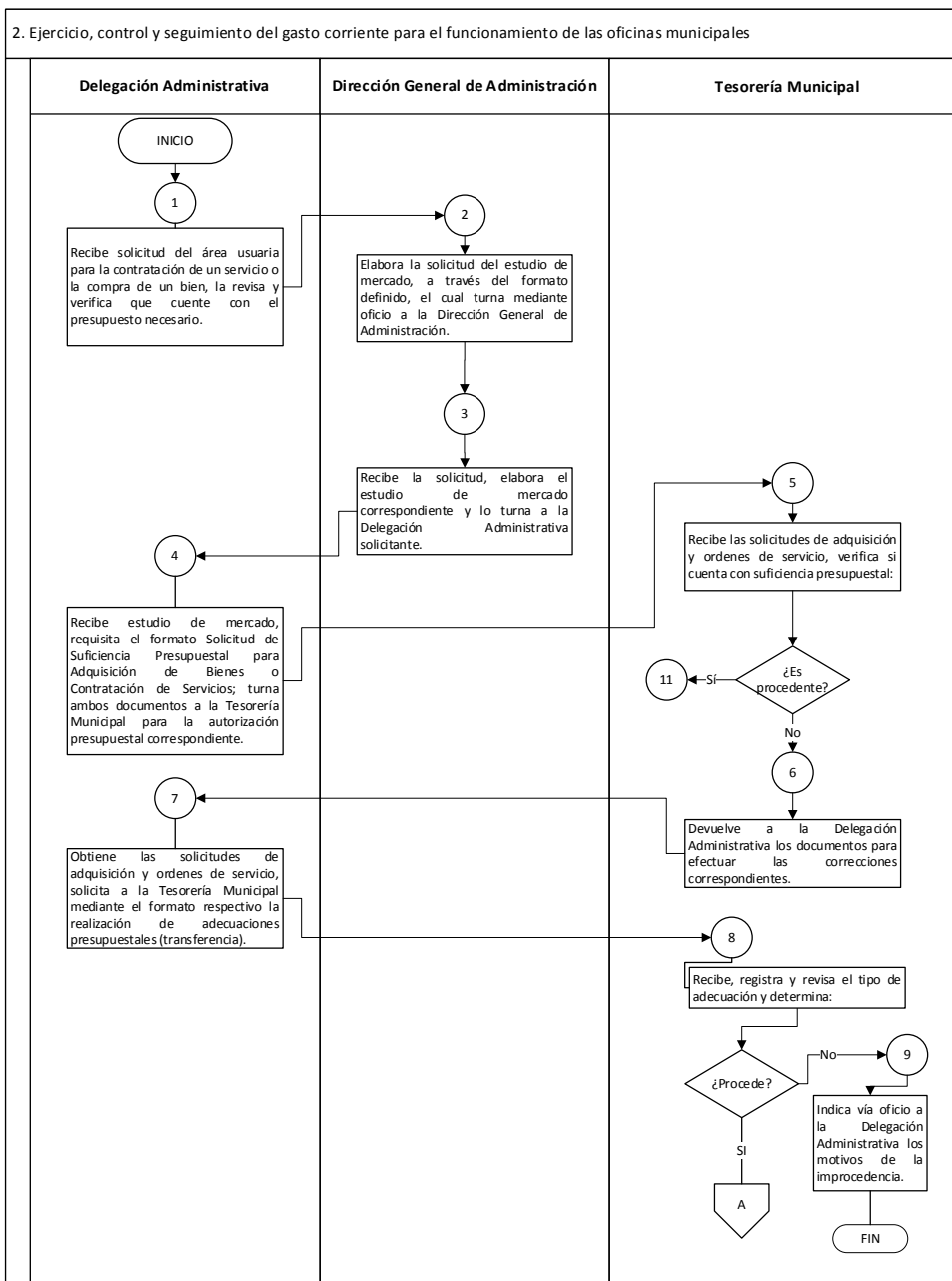
2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

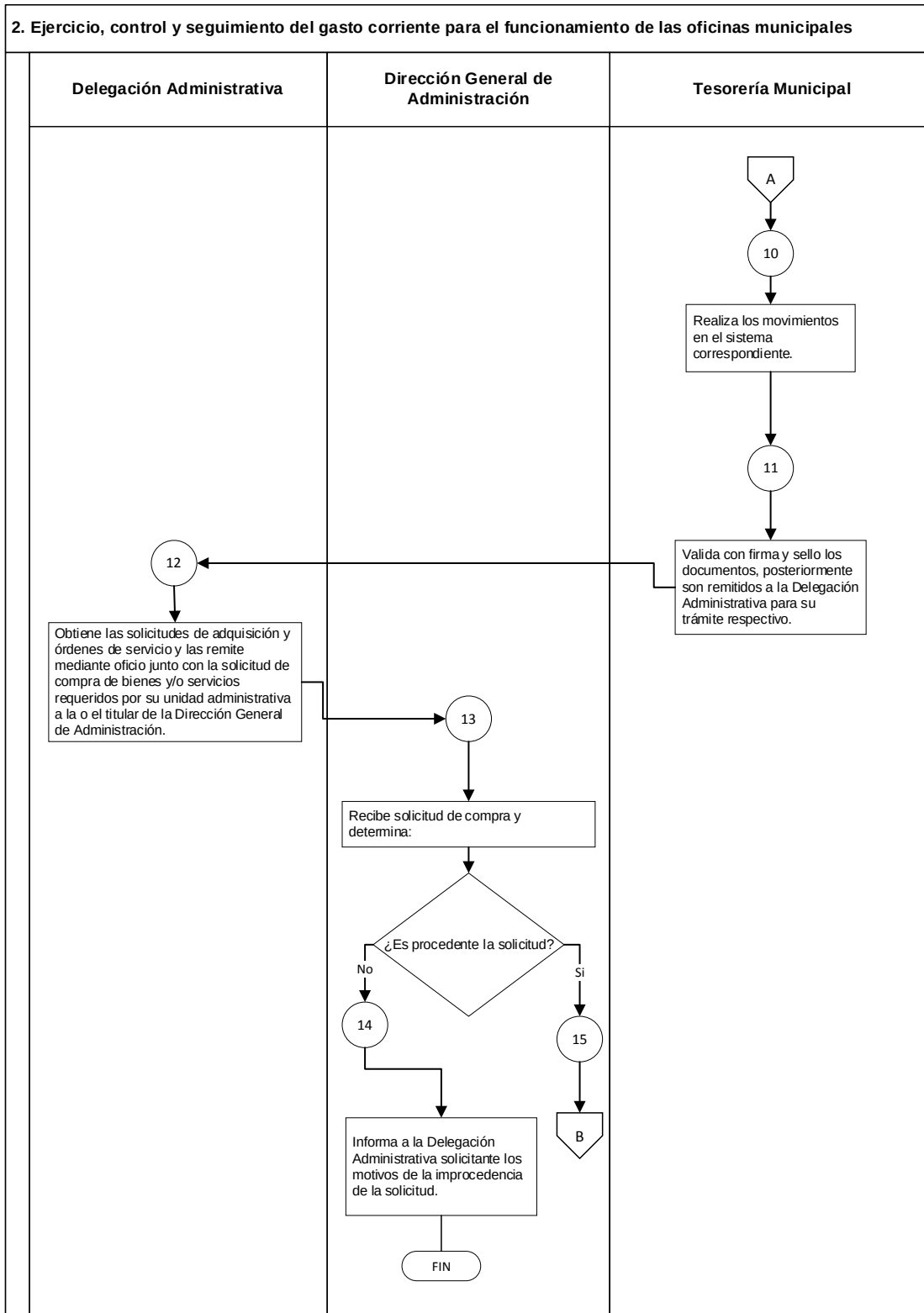
Descriptivo:

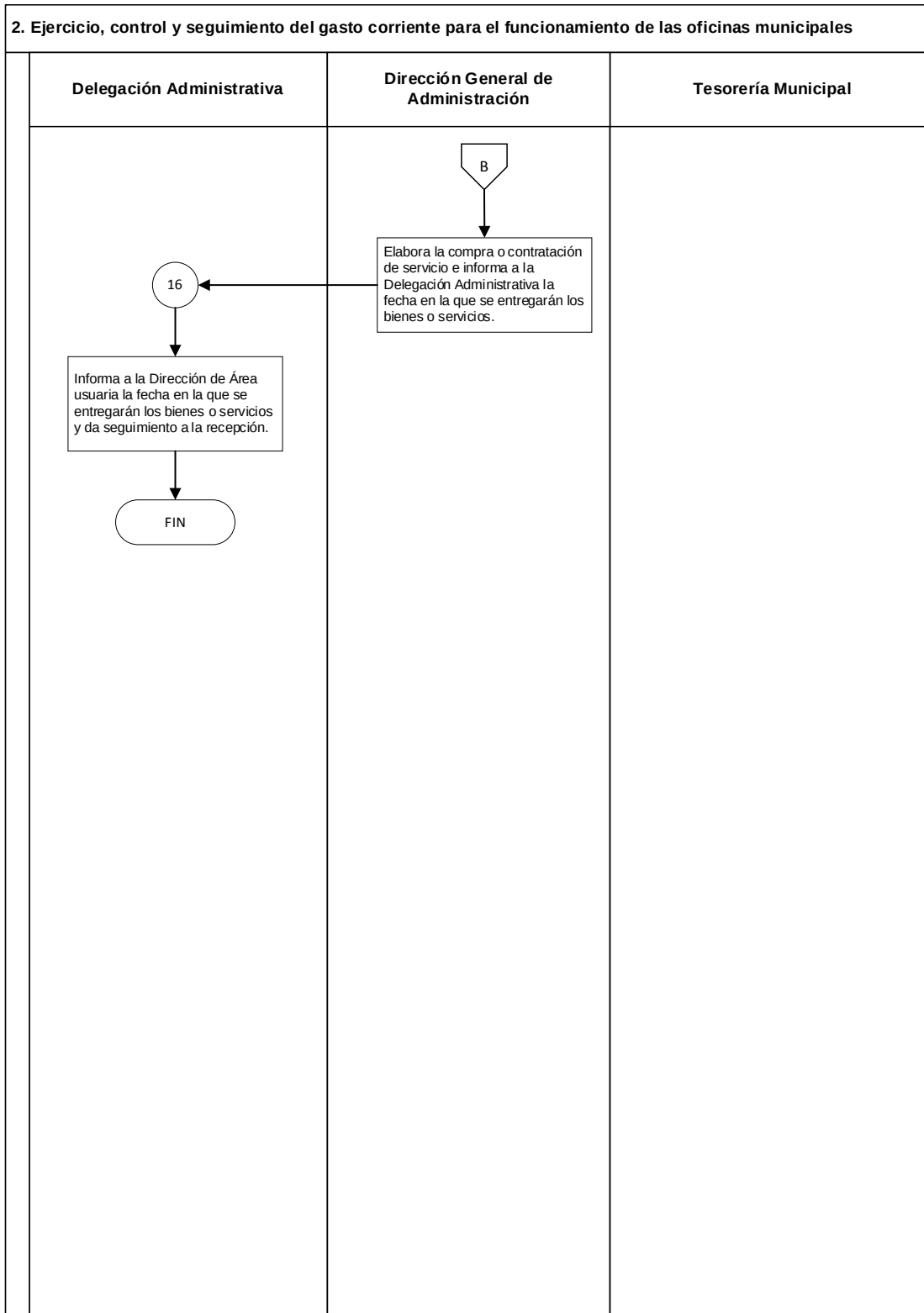
No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna 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 Delegación Administrativa solicitante.
4	Delegación Administrativa	Recibe estudio de mercado, revisa 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:
		¿Es procedente?
6	Tesorería Municipal	No Devuelve a la Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7	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 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 Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12	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	Dirección General de Administración	Recibe solicitud de compra y determina:
		¿Es procedente la solicitud?
14		No: Informa a la Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
		FIN

No.	Responsable	Actividad
15	Dirección General de Administración	Sí: Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	Delegación Administrativa	Informa a la Dirección de Área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

Diagrama:







**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 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

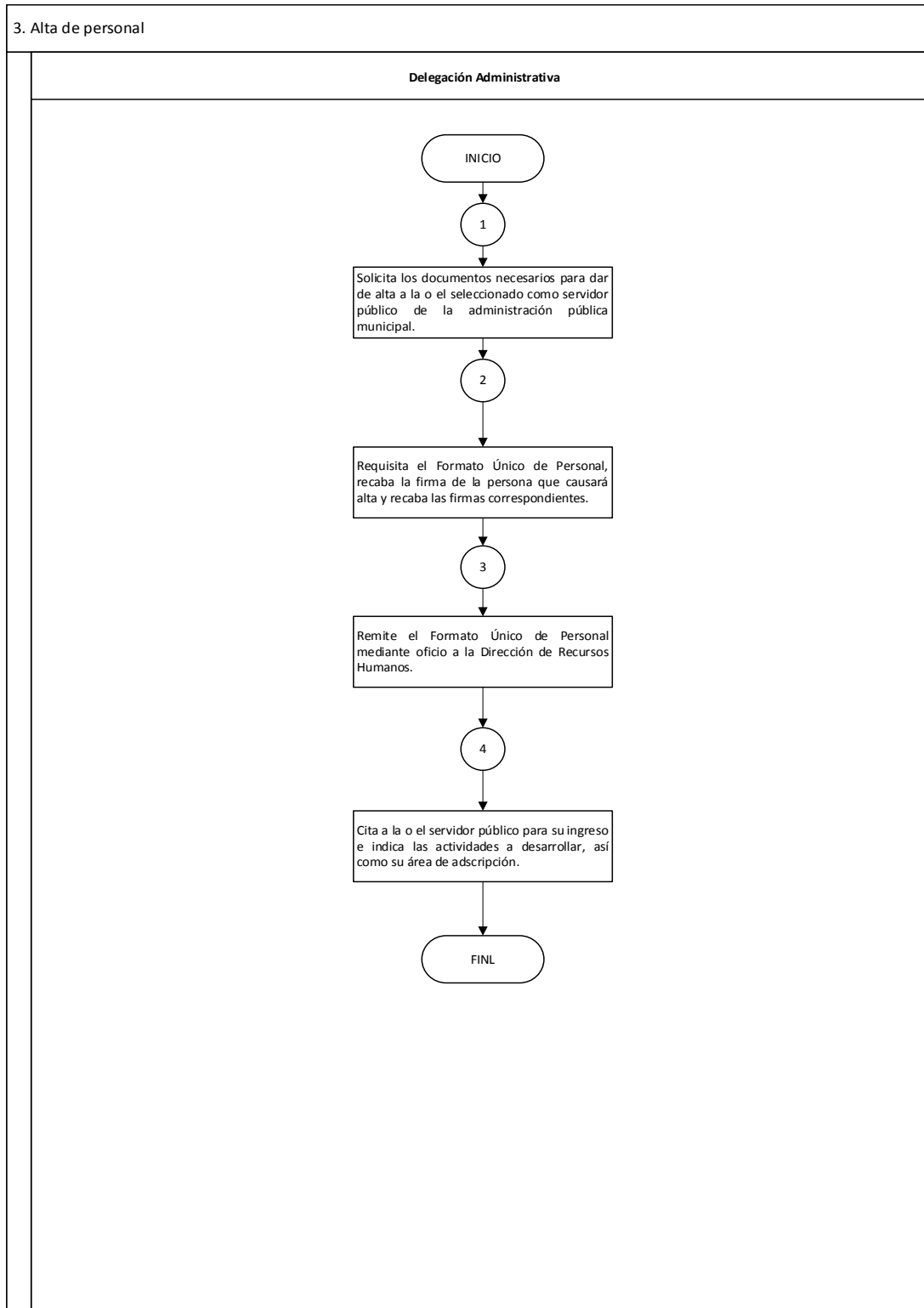
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la Delegación Administrativa.
- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la Constancia de No 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	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 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 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 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 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 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 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 Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

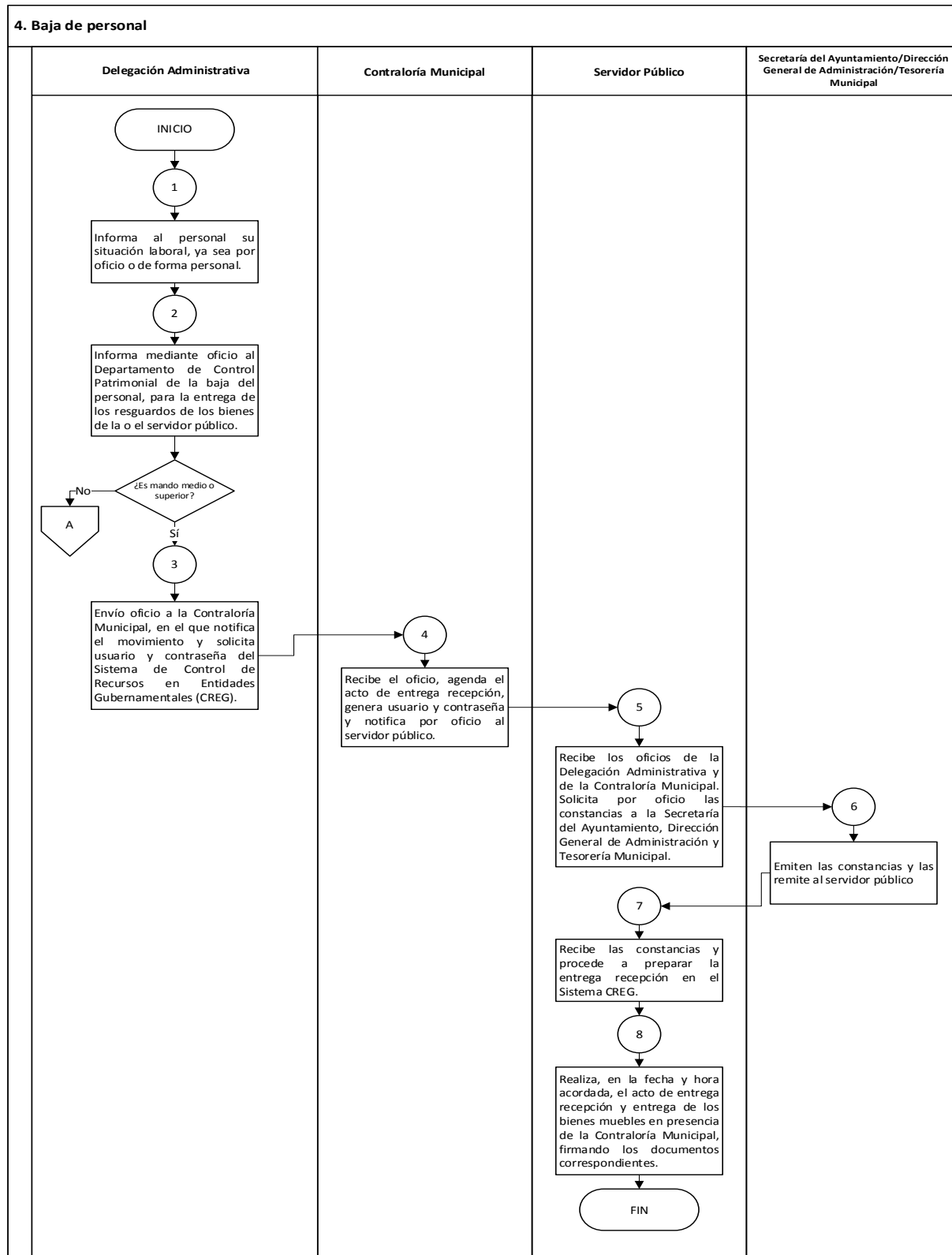
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.
- La Delegación Administrativa deberá de Notificar de las vacantes disponibles a la Dirección General de Servicios Públicos de manera mensual a través de un reporte.

4. Baja de personal

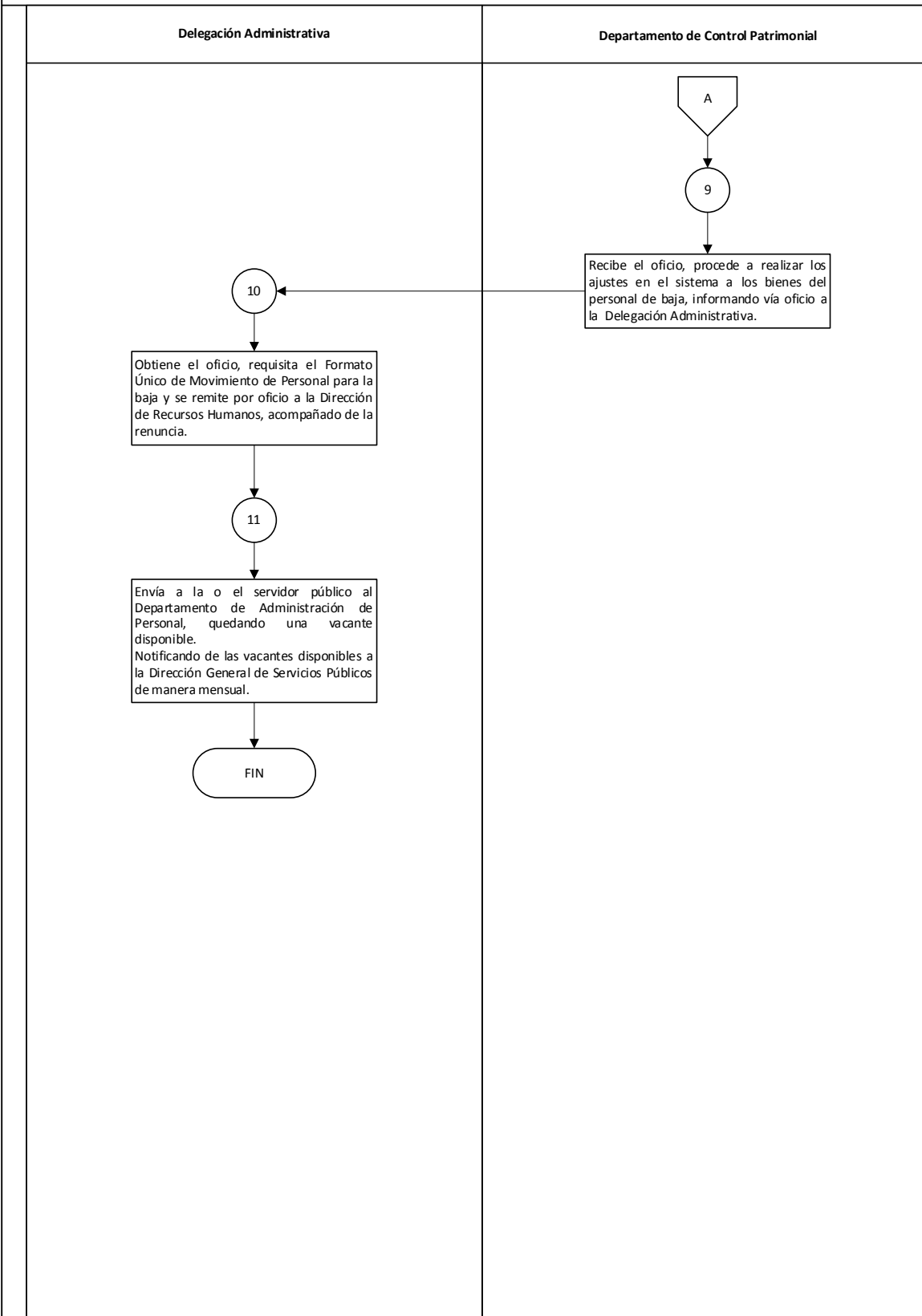
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	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 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 Delegación Administrativa.
10	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. Notificando de las vacantes disponibles a la Dirección General de Servicios Públicos de manera mensual.
		FIN

Diagrama:



4. Baja de personal



**Nombre del
Procedimiento:**

**Suministro de materiales a las unidades administrativas para su
operación.**

Objetivo:

Proporcionar los materiales e insumos del requeridos por las diferentes áreas, asegurando el control adecuado de los recursos materiales y el cumplimiento de las necesidades operativas de las unidades administrativas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección General de Servicios Públicos a través de la Delegación Administrativa y el manejo, control y autorización de la entrega de Materiales para atender las necesidades de materiales por parte de las unidades administrativas.
- Es responsabilidad de las unidades administrativas realizar el procedimiento establecido para contar con los insumos necesarios para la operación de sus áreas.
- Toda solicitud de insumos deberá presentarse mediante el formato de requisición autorizado, previa consulta de la existencia de materiales en el Almacén.
- No se entregarán insumos sin la debida autorización del Director de Área y/o Jefe inmediato o del área administrativa competente, sellado y firmado.
- El almacén llevará un control actualizado de entradas y salidas en la bitácora y vales de entrada y salida correspondientes.
- La entrega de materiales estará sujeta a disponibilidad en inventario y su autorización correspondiente.
- Los insumos entregados deberán utilizarse exclusivamente para las actividades que fueron solicitados.
- La Delegación Administrativa deberá de entregar un listado mensual de todos los materiales existentes a la Dirección General.

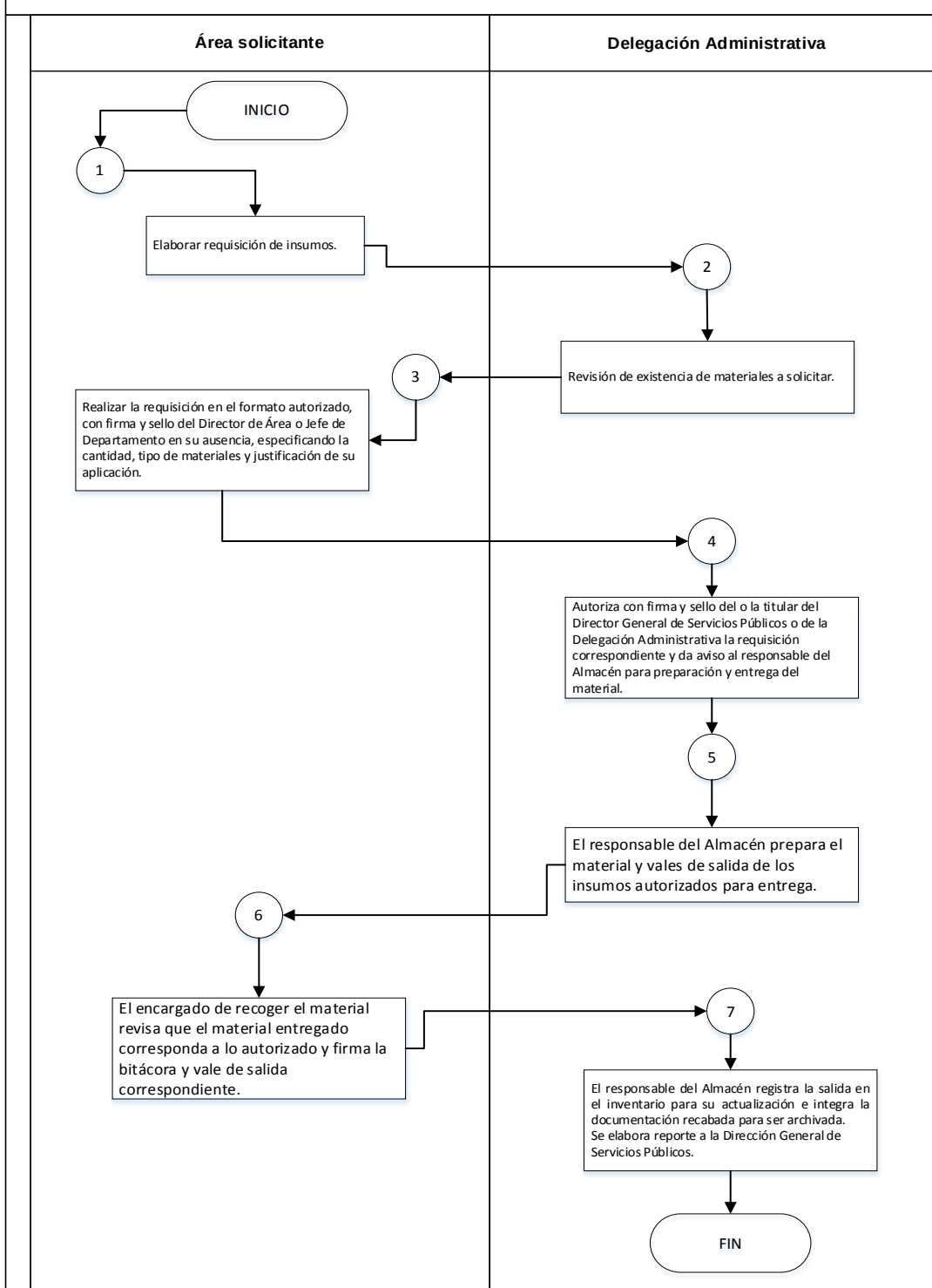
5. Suministro de materiales a las unidades administrativas para su operación.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área solicitante	Elaborar requisición de insumos.
2	Delegación Administrativa	Revisión de existencia de materiales a solicitar.
3	Área solicitante	Realizar la requisición en el formato autorizado, con firma y sello del Director de Área o Jefe de Departamento en su ausencia, especificando la cantidad, tipo de materiales y justificación de su aplicación.
4	Dirección General de Servicios Públicos o Delegación Administrativa	Autoriza con firma y sello del o la titular del Director General de Servicios Públicos o de la Delegación Administrativa la requisición correspondiente y da aviso al responsable del Almacén para preparación y entrega del material.
5	Delegación Administrativa	El responsable del Almacén prepara el material y vales de salida de los insumos autorizados para entrega.
6	Área solicitante	El encargado de recoger el material revisa que el material entregado corresponda a lo autorizado y firma la bitácora y vale de salida correspondiente.
7	Delegación Administrativa	El responsable del Almacén registra la salida en el inventario para su actualización e integra la documentación recabada para ser archivada. Se elabora reporte a la Dirección General de Servicios Públicos.
		FIN

Diagrama:

5. Suministro de materiales a las unidades administrativas para su operación.



**Nombre del
Procedimiento:**

Solicitud de suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos de fin de semana de las diferentes unidades administrativas.

Objetivo:

Gestionar de manera eficiente, transparente y controlada la solicitud, autorización y suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos oficiales en fin de semana de las diferentes áreas operativas y administrativas.

POLÍTICAS APLICABLES

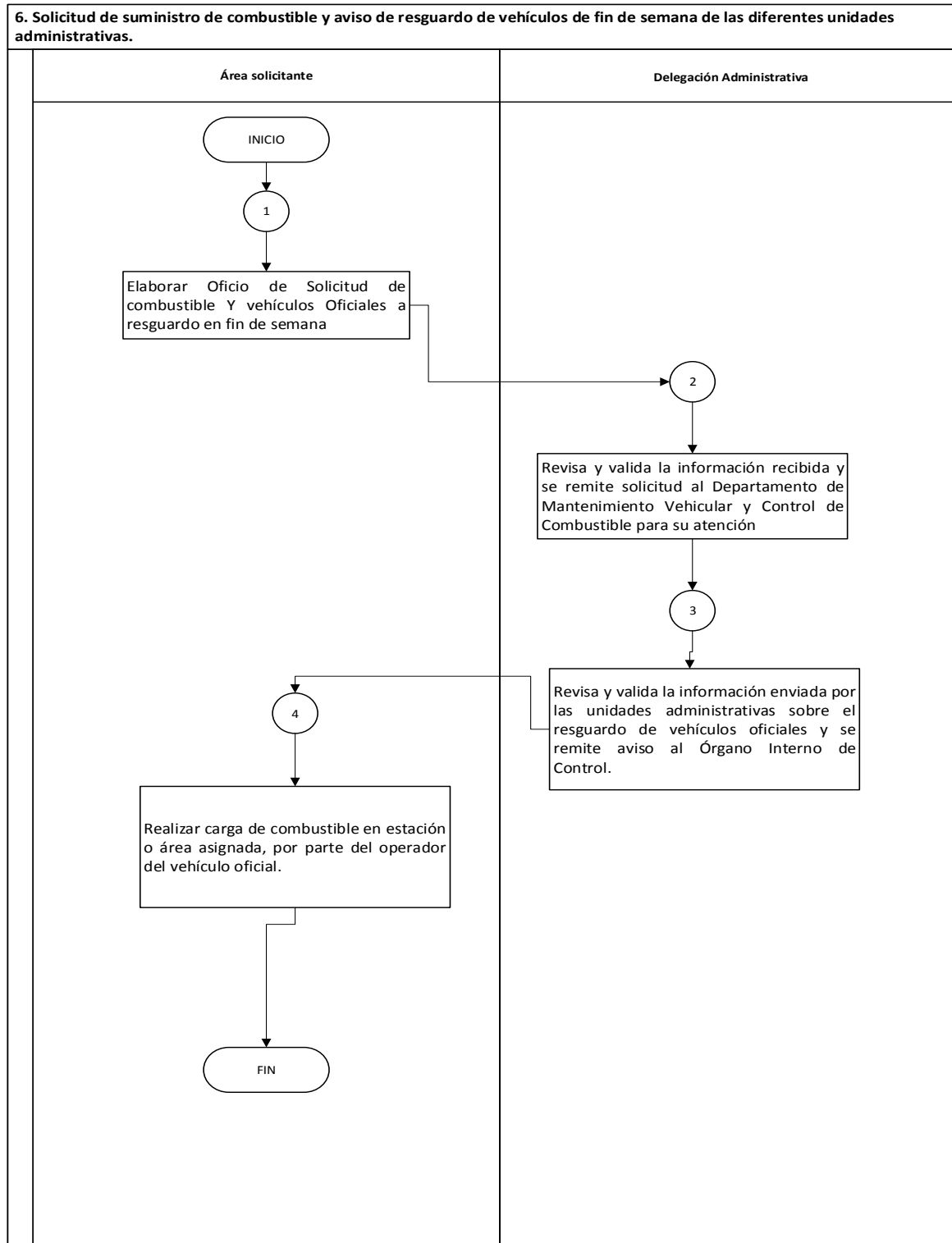
- Es responsabilidad exclusiva de las unidades administrativas realizar la solicitud de combustible y dar aviso de los vehículos bajo resguardo en fin de semana, con el tiempo suficiente para un adecuado suministro y control.
- Toda solicitud de combustible deberá presentarse mediante el formato oficial autorizado, con al menos ocho días de anticipación, en caso de requerir alguna carga extraordinaria por trabajos extraordinarios, estará sujeto a aprobación de la Dirección de Administración a través de su Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
- El consumo de combustible deberá destinarse exclusivamente a las actividades institucionales.
- No se autorizará la entrega de combustible sin la solicitud por escrito, en el formato autorizado del titular de la unidad administrativa que solicita.
- Se llevará una comprobación mensual del consumo por vehículo o equipo, y deberá el titular del área firmar las bitácoras correspondientes.
- El en caso de los vehículos en resguardo de fin de semana, el titular del área mediante oficio deberá notificar el lugar, y características del vehículo a resguardar, para que el o la titular de la Delegación Administrativa de aviso al Órgano Interno de Control.

6. Solicitud de suministro de combustible y aviso de resguardo de vehículos de fin de semana de las diferentes unidades administrativas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área solicitante	Elaborar solicitud de combustible y envío de vehículos a resguardo de fin de semana.
2	Delegación Administrativa	Revisar y validar la información de la solicitud y se remite solicitud al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
3	Delegación Administrativa	Revisar y validar la información enviada por las unidades administrativas sobre el resguardo de vehículos oficiales y se remite aviso al Órgano Interno de Control.
4	Área solicitante	Realizar carga de combustible en estación o área asignada, por parte del operador del vehículo oficial.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Comprobación de las Áreas sobre los Insumos proporcionados para la ejecución de sus actividades.

Objetivo:

Realizar la comprobación por parte de las unidades administrativas sobre los insumos proporcionados por la Delegación Administrativa, garantizando la transparencia, rendición de cuentas y adecuada administración de los recursos materiales asignados, conforme a las políticas y normativas institucionales.

POLÍTICAS APLICABLES

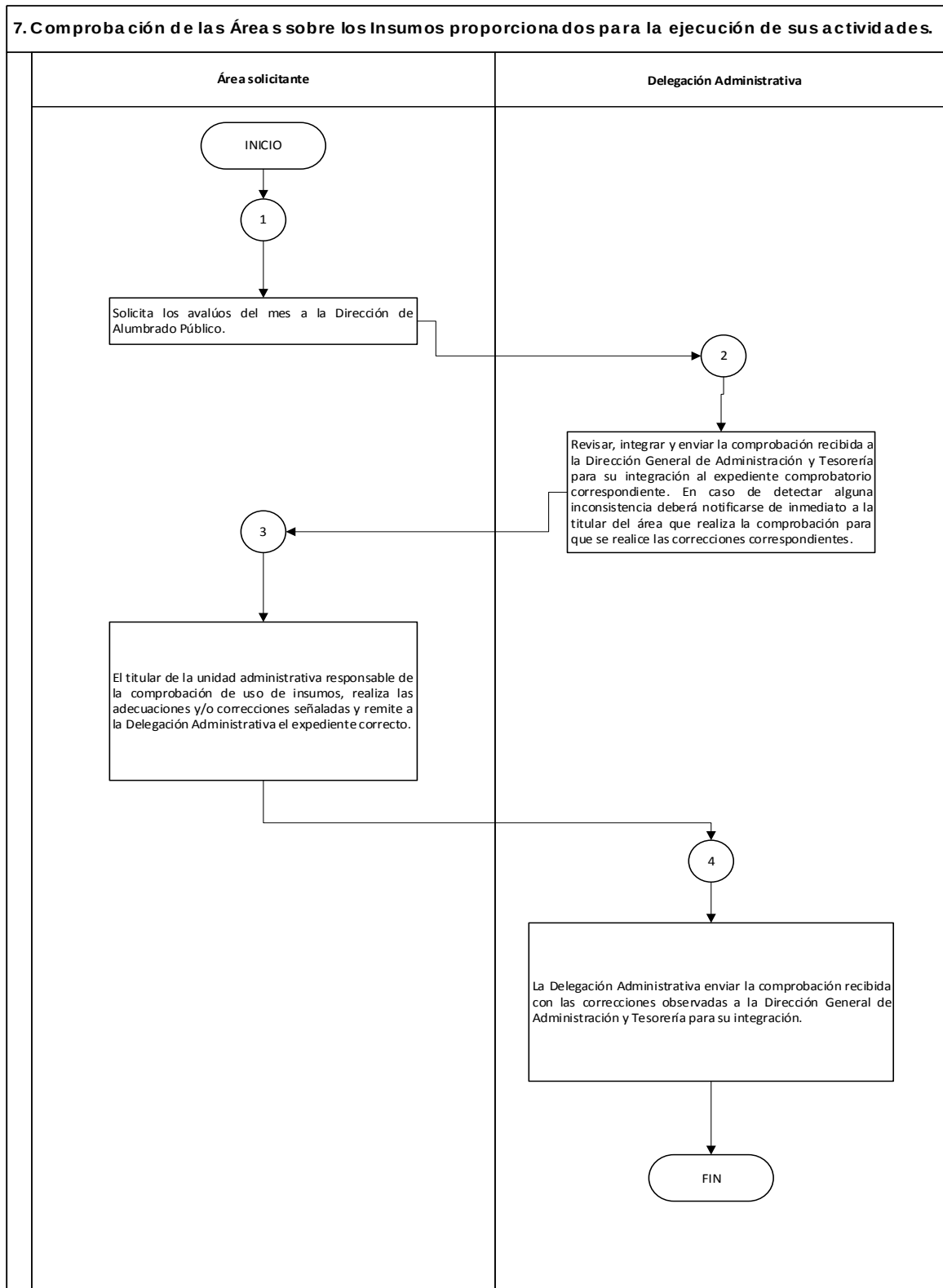
- Es responsabilidad exclusiva de las unidades administrativas realizar la comprobación de los insumos entregados, mediante los documentos y evidencias correspondientes.
- La comprobación se realizará de manera periódica o conforme lo establezcan los lineamientos internos, o entrega de insumos.
- Las áreas receptoras deberán conservar y entregar la documentación que respalde el uso del insumo mediante los formatos establecidos por el área ejecutora del gasto, para la integración del expediente.
- La Delegación Administrativa será responsable de revisar, integrar y enviar la comprobación recibida a la Dirección General de Administración y Tesorería.
- Cualquier anomalía detectada deberá informarse de inmediato a la titular del área que comprueba el uso de los insumos para su corrección.
- Solicitar la autorización de nuevas entregas a la Dirección General, dando a conocer la no comprobación de insumos anteriores.

7. Comprobación de las Áreas sobre los Insumos proporcionados para la ejecución de sus actividades.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área solicitante	Solicita los avalúos del mes a la Dirección de Alumbrado Público.
2	Delegación Administrativa	Revisar, integrar y enviar la comprobación recibida a la Dirección General de Administración y Tesorería para su integración al expediente comprobatorio correspondiente. En caso de detectar alguna inconsistencia deberá notificarse de inmediato a la titular del área que realiza la comprobación para que se realice las correcciones correspondientes.
3	Área solicitante	El titular de la unidad administrativa responsable de la comprobación de uso de insumos, realiza las adecuaciones y/o correcciones señaladas y remite a la Delegación Administrativa el expediente correcto.
4	Delegación Administrativa	La Delegación Administrativa enviar la comprobación recibida con las correcciones observadas a la Dirección General de Administración y Tesorería para su integración.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Reposición de la Infraestructura de Alumbrado Público

Objetivo:

Establecer las actividades y lineamientos necesarios para llevar a cabo la reposición o sustitución de los elementos de la infraestructura de alumbrado público que presenten fallas, daños o deterioro, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, la seguridad pública y la adecuada iluminación en espacios urbanos.

POLÍTICAS APLICABLES

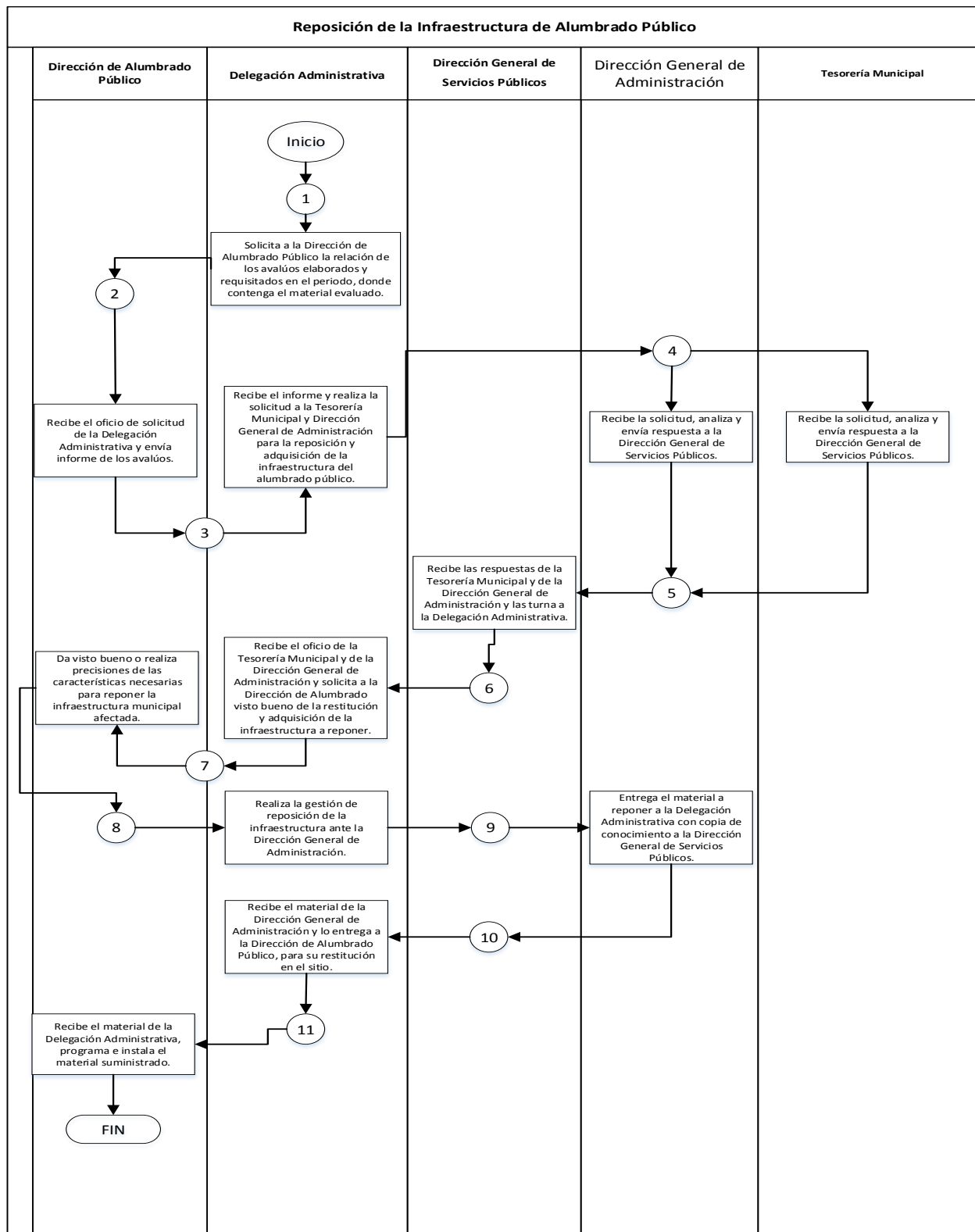
- La delegación Administrativa solicitará los avalúos del mes a la Dirección de Alumbrado Público, para generar la solicitud de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración y Tesorería Municipal (para la solvencia presupuestal).
- La Delegación Administrativa entregará el informe de los avalúos, a la Dirección General de Servicios Públicos con el estatus de la gestión de la reposición de la infraestructura.
- Los materiales, deberán de ser de la misma o mejor calidad que en el supuesto de la infraestructura dañada cuando era nueva, con visto bueno de la Dirección de Alumbrado Público.
- Se solicitará a la Tesorería Municipal la solvencia presupuestal por la restitución del concepto de daños a la infraestructura del Alumbrado Público.

8. Reposición de la Infraestructura de Alumbrado Público.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Solicita a la Dirección de Alumbrado Público, la relación de los avalúos elaborados y requisitados en el periodo, donde contenga el material evaluado.
2	Dirección de Alumbrado Público	Recibe el oficio de solicitud de la Delegación Administrativa y envía informe de los avalúos.
3	Delegación Administrativa	Recibe el informe y realiza la solicitud de a la Tesorería Municipal y Dirección General de Administración para la reposición y adquisición de la Infraestructura del alumbrado público.
4	Tesorería Municipal y Dirección General de Administración	Recibe la solicitud, analiza y envía respuesta a la Dirección General de Servicios Públicos.
5	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe las respuestas de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y las turna a la Delegación Administrativa.
6	Delegación Administrativa	Recibe el oficio de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y solicita a la Dirección de Alumbrado visto bueno de la restitución y adquisición de la infraestructura a reponer.
7	Dirección de Alumbrado Público	Da visto bueno o realiza precisiones de las características necesarias para reponer la infraestructura municipal afectada e informa a la Delegación Administrativa.
8	Delegación Administrativa	Realiza la gestión de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración.
9	Dirección General de Administración	Entrega el material a reponer a la Delegación Administrativa con copia de conocimiento a la Dirección General de Servicios Públicos.
10	Delegación Administrativa	Recibe el material de la Dirección General de Administración y lo entrega a la Dirección de Alumbrado Público, para su restitución en el sitio.
11	Dirección de Alumbrado Público	Recibe el material de la Delegación Administrativa, programa e instala el material suministrado.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Reposición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano

Objetivo:

Establecer las actividades y lineamientos necesarios para llevar a cabo la reposición o sustitución de los elementos de la infraestructura de mantenimiento urbano que presenten fallas, daños o deterioro, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, la seguridad pública y la calidad del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

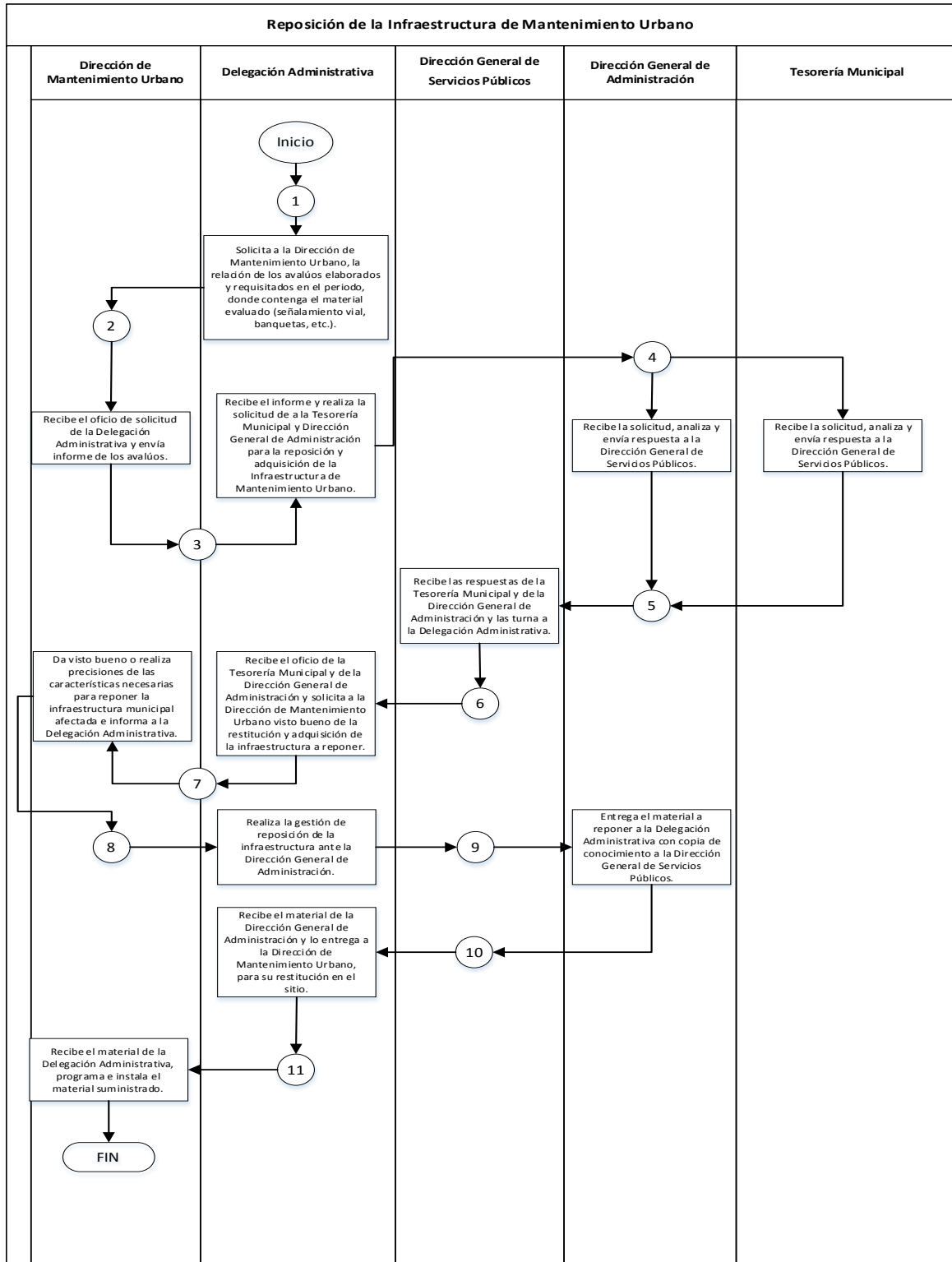
- Delegación Administrativa solicitará los avalúos del mes a la Dirección de Mantenimiento Urbano, para generar la solicitud de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración y Tesorería Municipal (para la solvencia presupuestal).
- La Delegación Administrativa entregará el informe de los avalúos, a la Dirección General de Servicios Públicos con el estatus de la gestión de la reposición de la infraestructura.
- Los materiales, deberán de ser de la misma o mejor calidad que en el supuesto de la infraestructura dañada cuando era nueva, con visto bueno de la Dirección de Mantenimiento Urbano.
- Se solicitará a la Tesorería Municipal la solvencia presupuestal por la restitución del concepto de daños a la infraestructura de Mantenimiento Urbano.

9. Reposición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Solicita a la Dirección de Mantenimiento Urbano, la relación de los avalúos elaborados y requisitados en el periodo, donde contenga el material evaluado (señalamiento vial, banquetas, etc.).
2	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe el oficio de solicitud de la Delegación Administrativa y envía informe de los avalúos.
3	Delegación Administrativa	Recibe el informe y realiza la solicitud de a la Tesorería Municipal y Dirección General de Administración para la reposición y adquisición de la Infraestructura de Mantenimiento Urbano.
4	Tesorería Municipal y Dirección General de Administración	Recibe la solicitud, analiza y envía respuesta a la Dirección General de Servicios Públicos.
5	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe las respuestas de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y las turna a la Delegación Administrativa.
6	Delegación Administrativa	Recibe el oficio de la Tesorería Municipal y de la Dirección General de Administración y solicita a la Dirección de Mantenimiento Urbano visto bueno de la restitución y adquisición de la infraestructura a reponer.
7	Dirección de Mantenimiento Urbano	Da visto bueno o realiza precisiones de las características necesarias para reponer la infraestructura municipal afectada e informa a la Delegación Administrativa.
8	Delegación Administrativa	Realiza la gestión de reposición de la infraestructura ante la Dirección General de Administración.
9	Dirección General de Administración	Entrega el material a reponer a la Delegación Administrativa con copia de conocimiento a la Dirección General de Servicios Públicos.
10	Delegación Administrativa	Recibe el material de la Dirección General de Administración y lo entrega a la Dirección de Mantenimiento Urbano, para su restitución en el sitio.
11	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe el material de la Delegación Administrativa, programa e instala el material suministrado.
		FIN

Diagrama:



IV. Unidad de Programa 072

POLÍTICAS APLICABLES

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, redes sociales y por la plataforma digital "Toluca en tus Manos", 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.

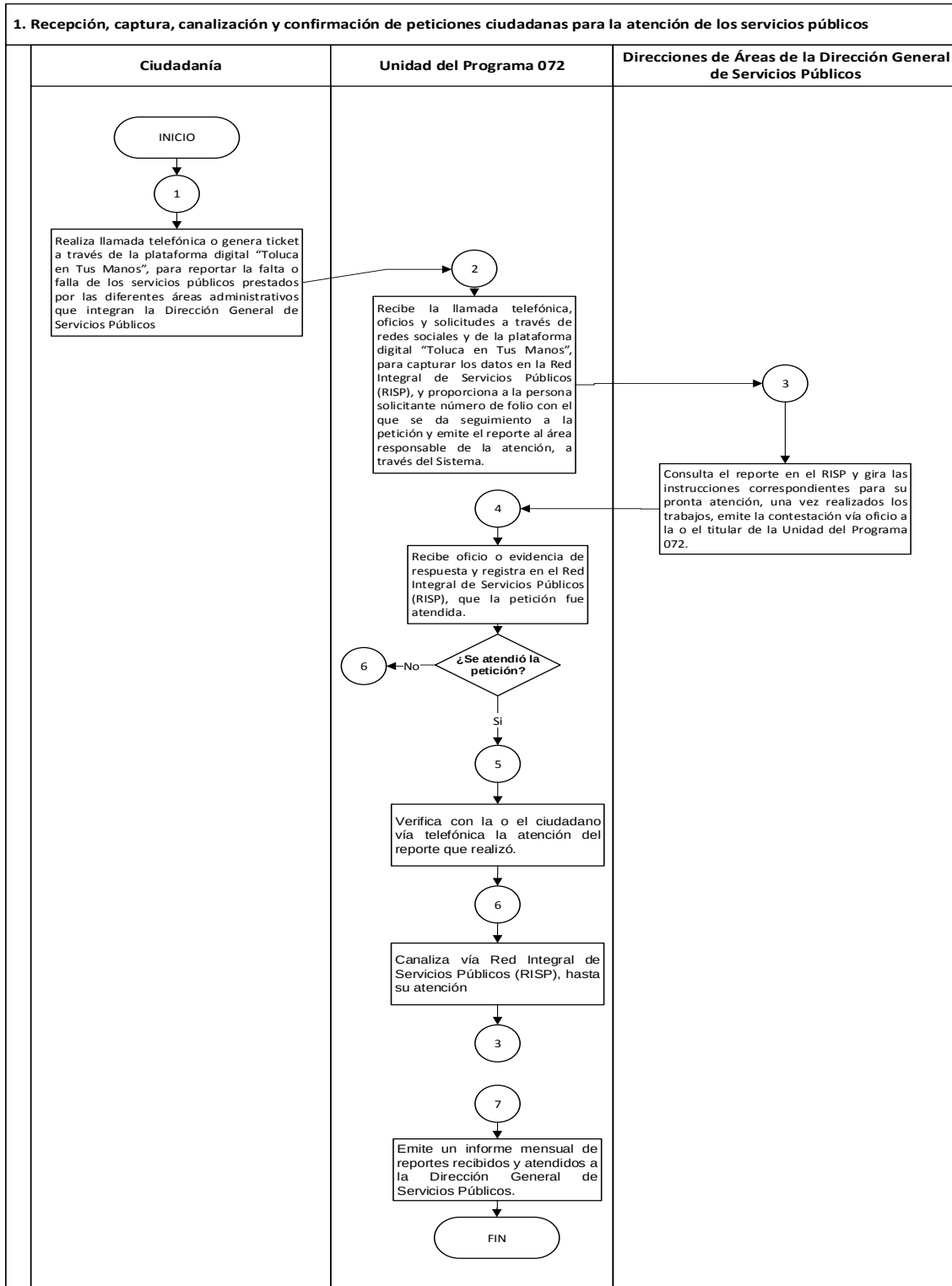
- La Unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas vía telefónica, por oficio y a través de las redes sociales, de lunes a viernes de 9 a 18 horas.
- La unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas a través de la plataforma digital "Toluca en Tus Manos", de lunes a domingo las 24 horas del día.
- 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 o genera ticket a través de la plataforma digital "Toluca en Tus Manos", 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 y de la plataforma digital "Toluca en Tus Manos", para capturar 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.

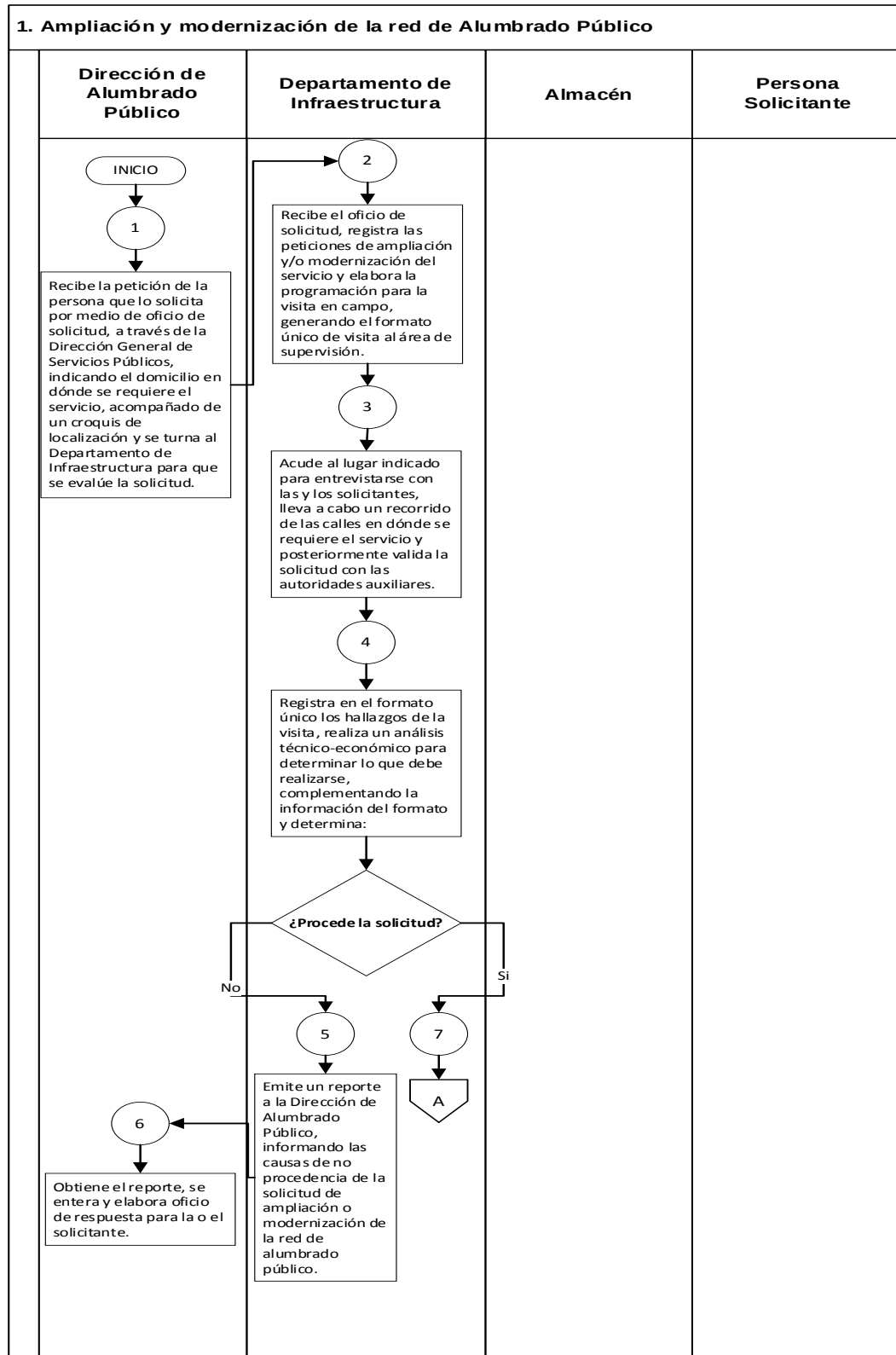
1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público

Descriptivo:

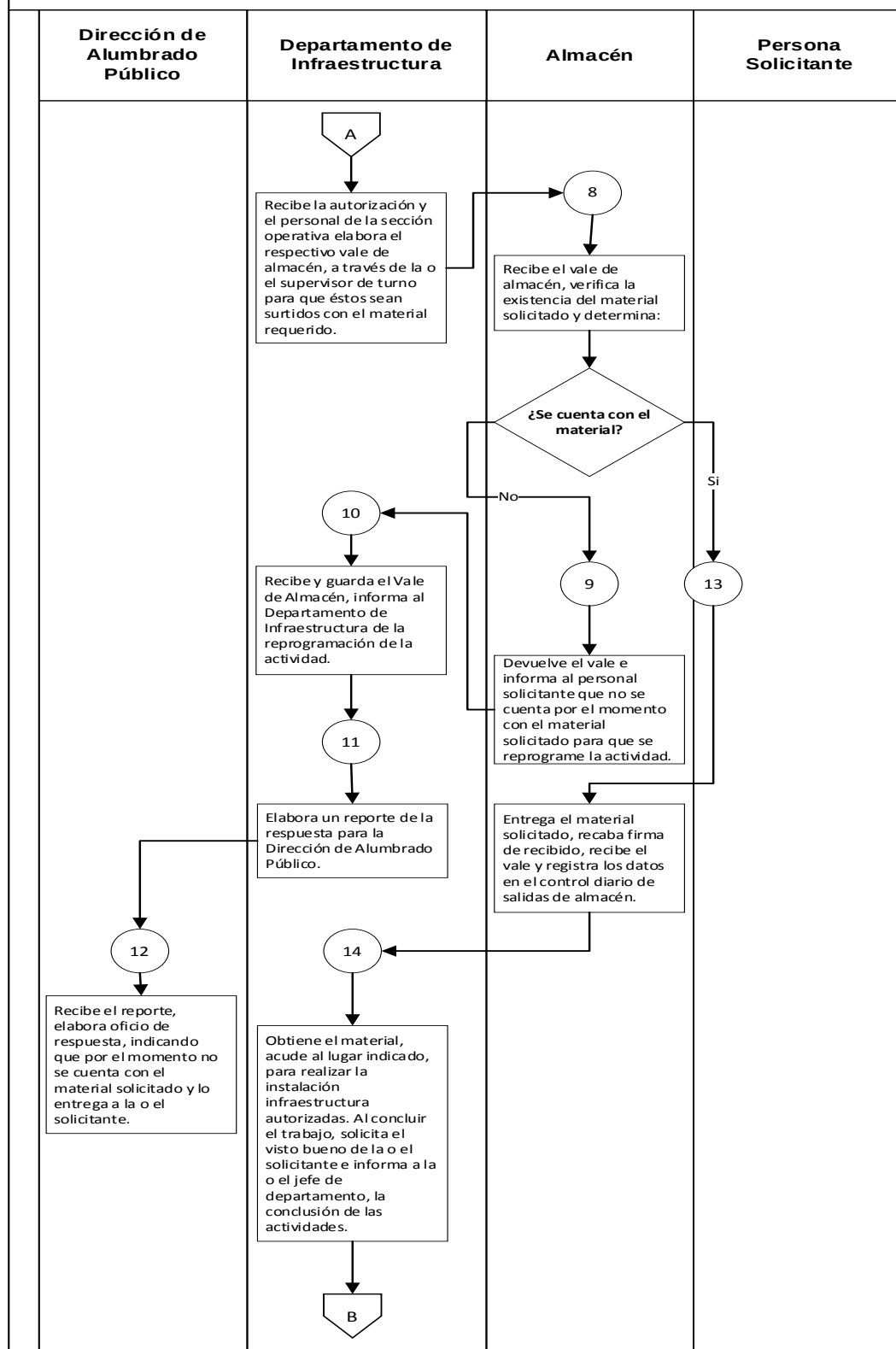
No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Alumbrado Público	Recibe la petición de la persona que lo solicita por medio de oficio de solicitud, a través de la Dirección General de Servicios Públicos, indicando el domicilio en dónde se requiere el servicio, acompañado de un croquis de localización y se turna 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	Almacén	Recibe el vale de almacén, verifica la existencia del material solicitado y determina:
		¿Se cuenta con el material?
9		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.

No	Responsable	Actividad
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.
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

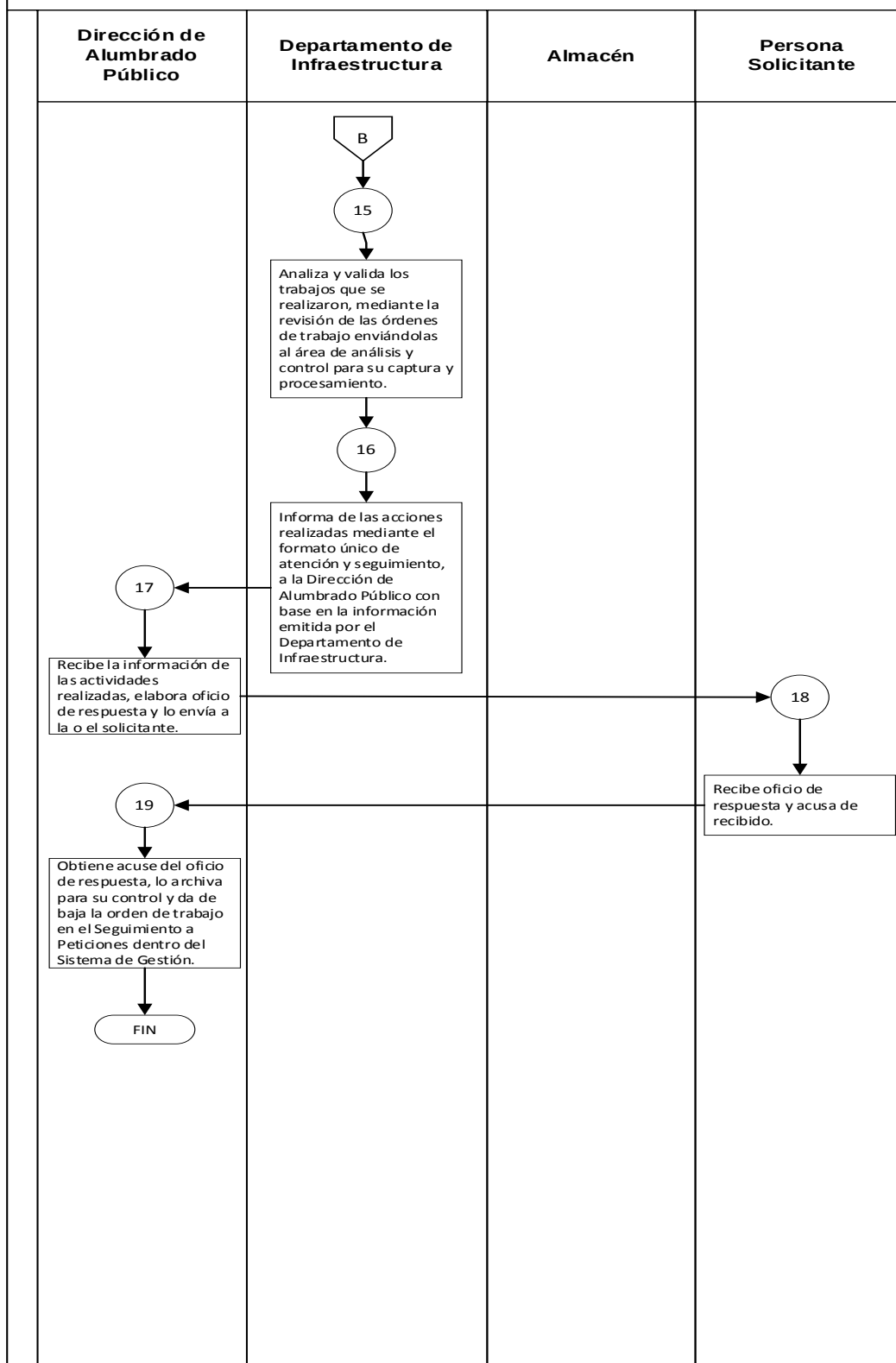
Diagrama:



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

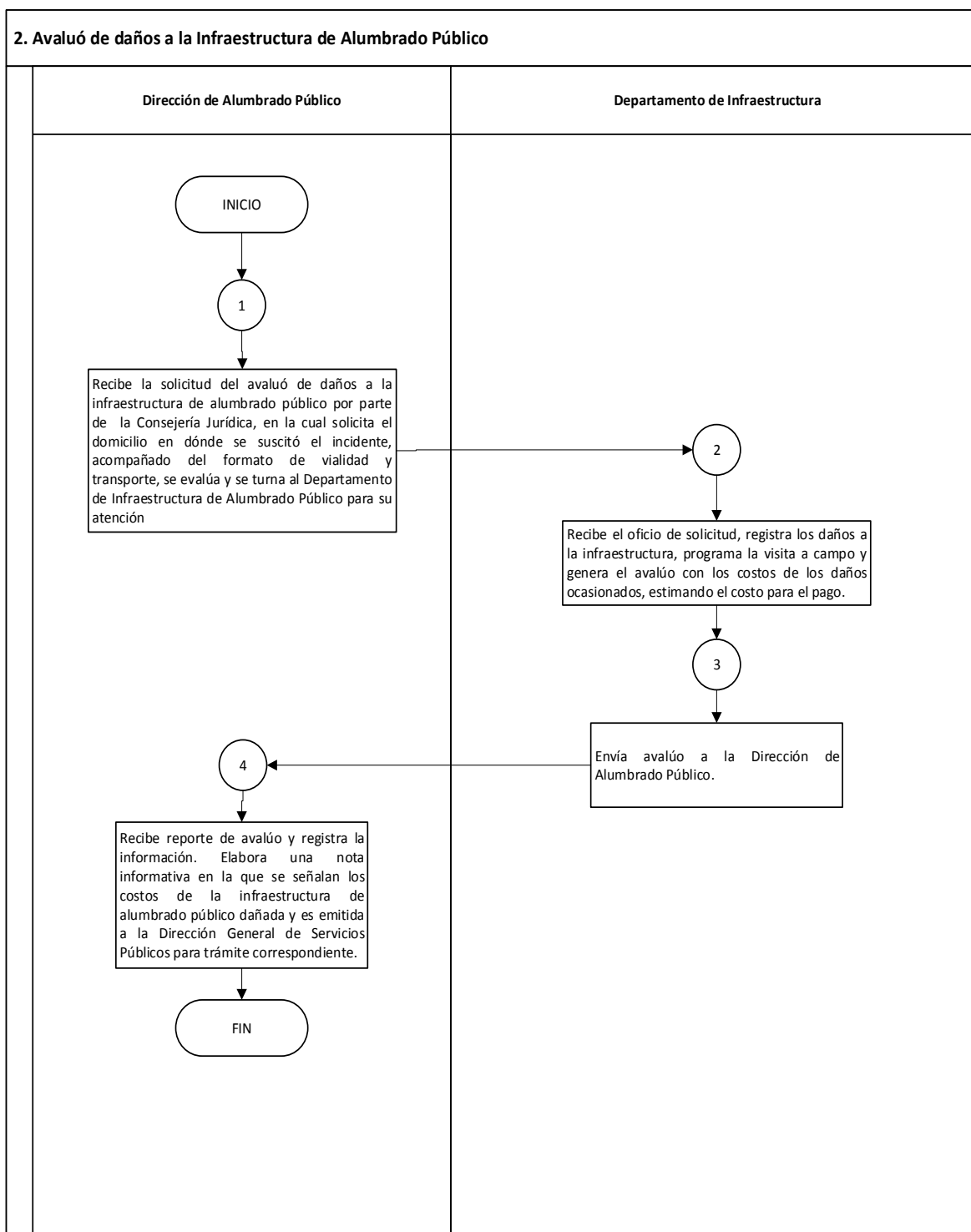
- El personal del Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para realizar el avalúo de los daños ocasionados.
- El Departamento de Infraestructura es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a cinco días hábiles, para enviarlo a la Dirección de Alumbrado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

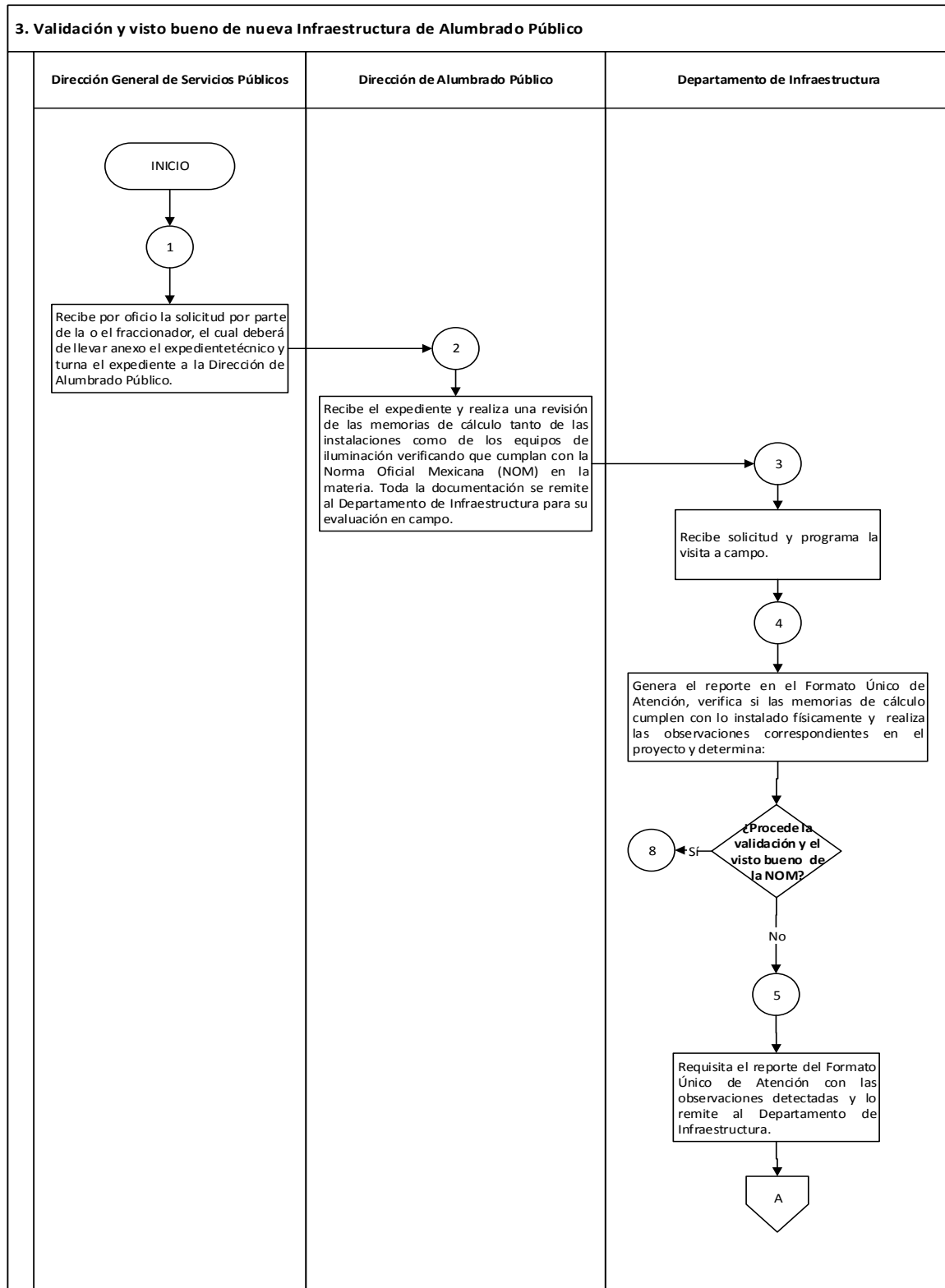
- La Dirección de Alumbrado Público es el área responsable de dar la validación y visto bueno a las instalaciones que realicen los fraccionadores.
- El Departamento de infraestructura revisara el proyecto documental conteniendo la memoria descriptiva, fichas técnicas del material a utilizar, memorias 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

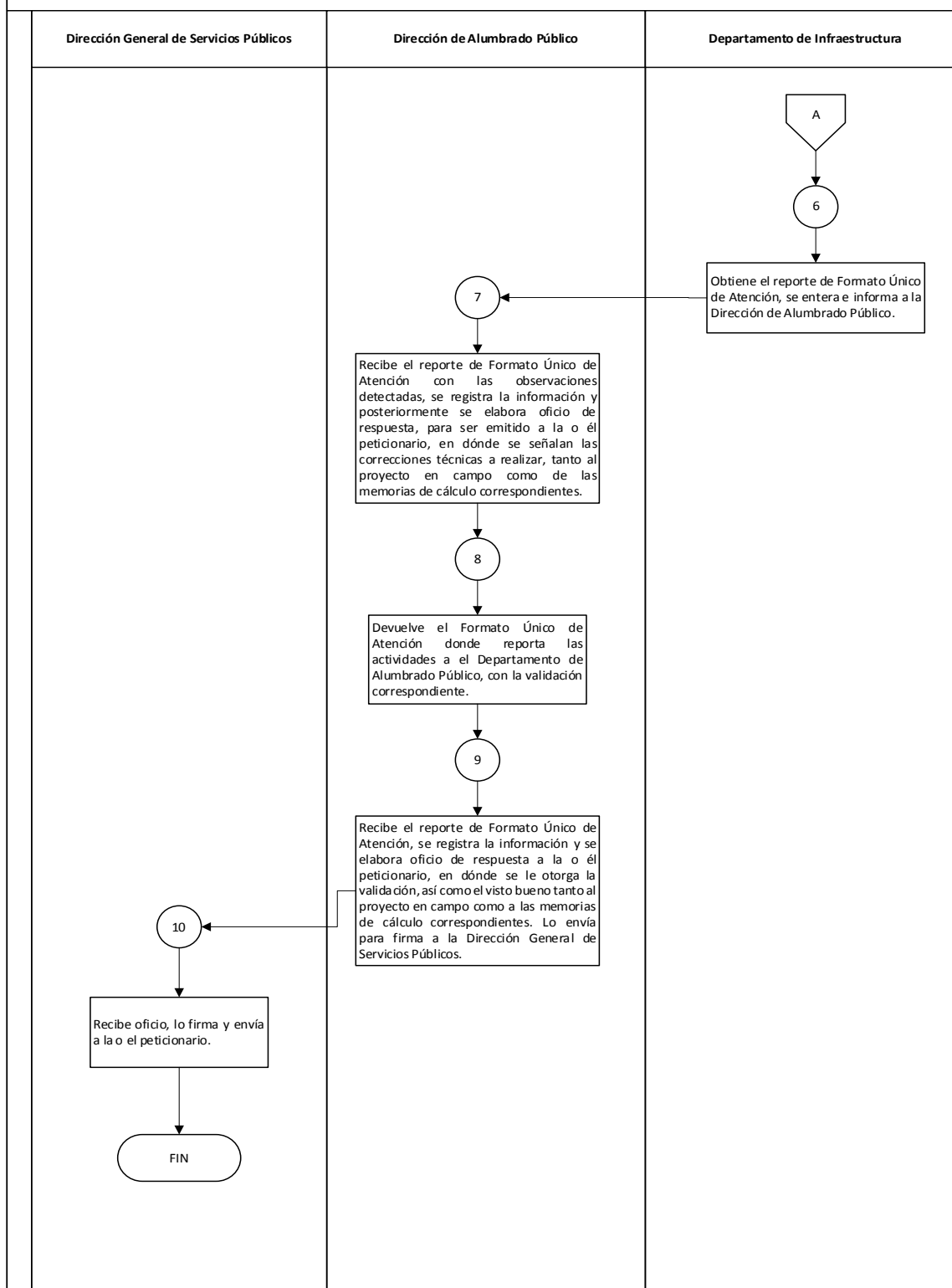
Descriptivo:

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:



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



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

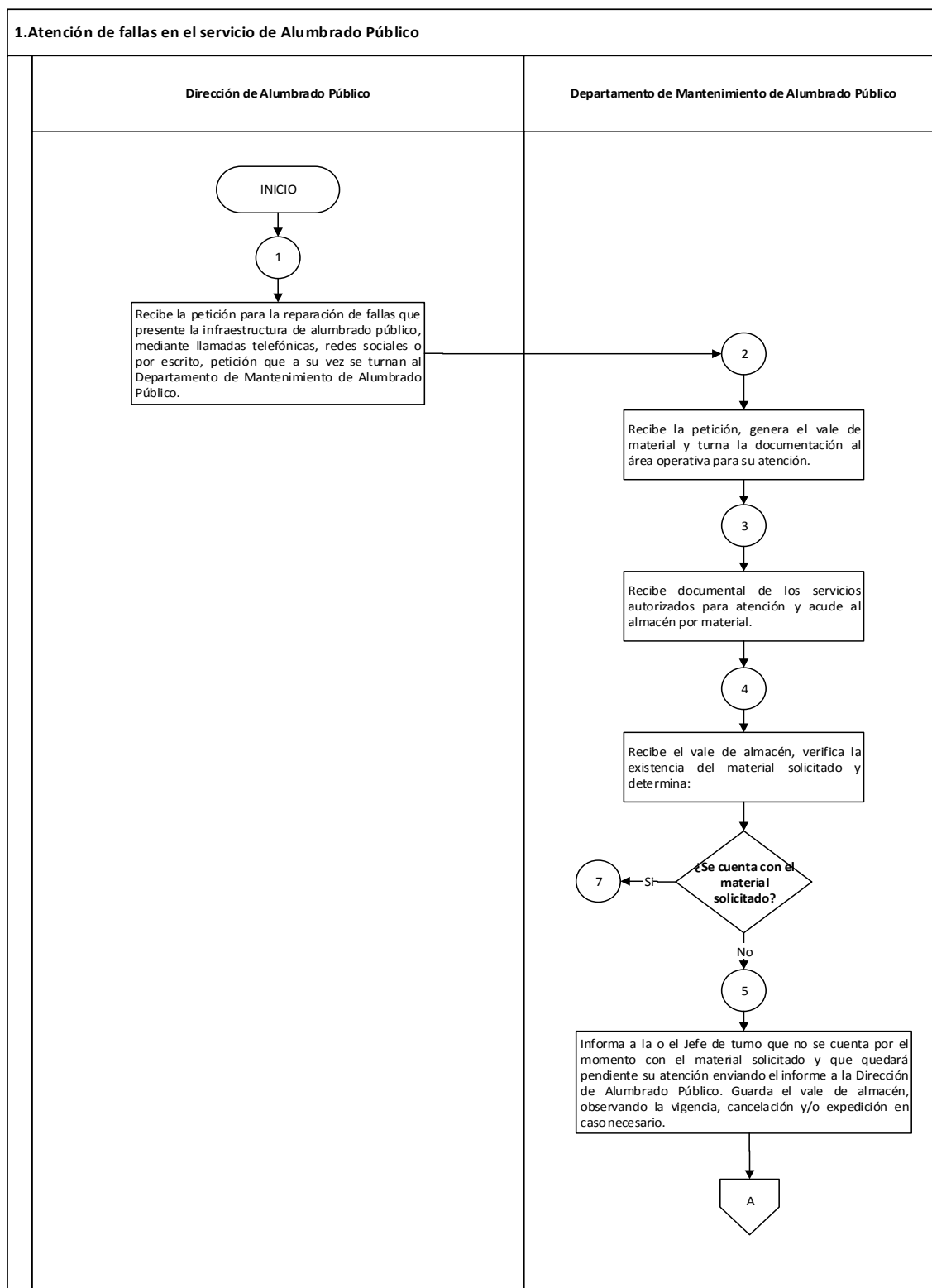
- La Dirección de Alumbrado Público, es responsable de realizar la reparación de la infraestructura de alumbrado público que solicite la ciudadanía, de acuerdo a la disposición del material.
- El personal del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público deberá acudir al lugar indicado en la solicitud, 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

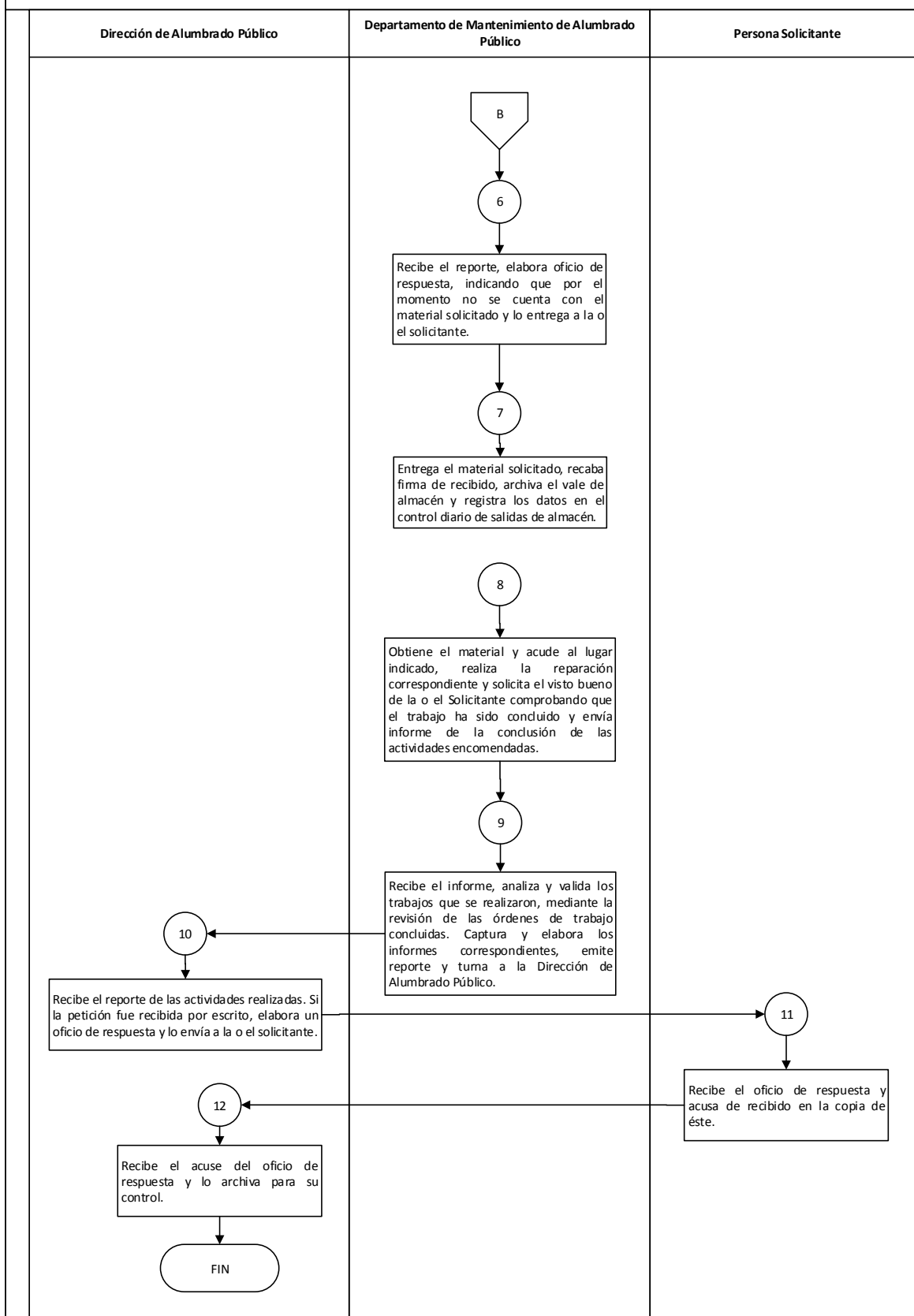
Descriptivo:

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:



1. Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público



**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

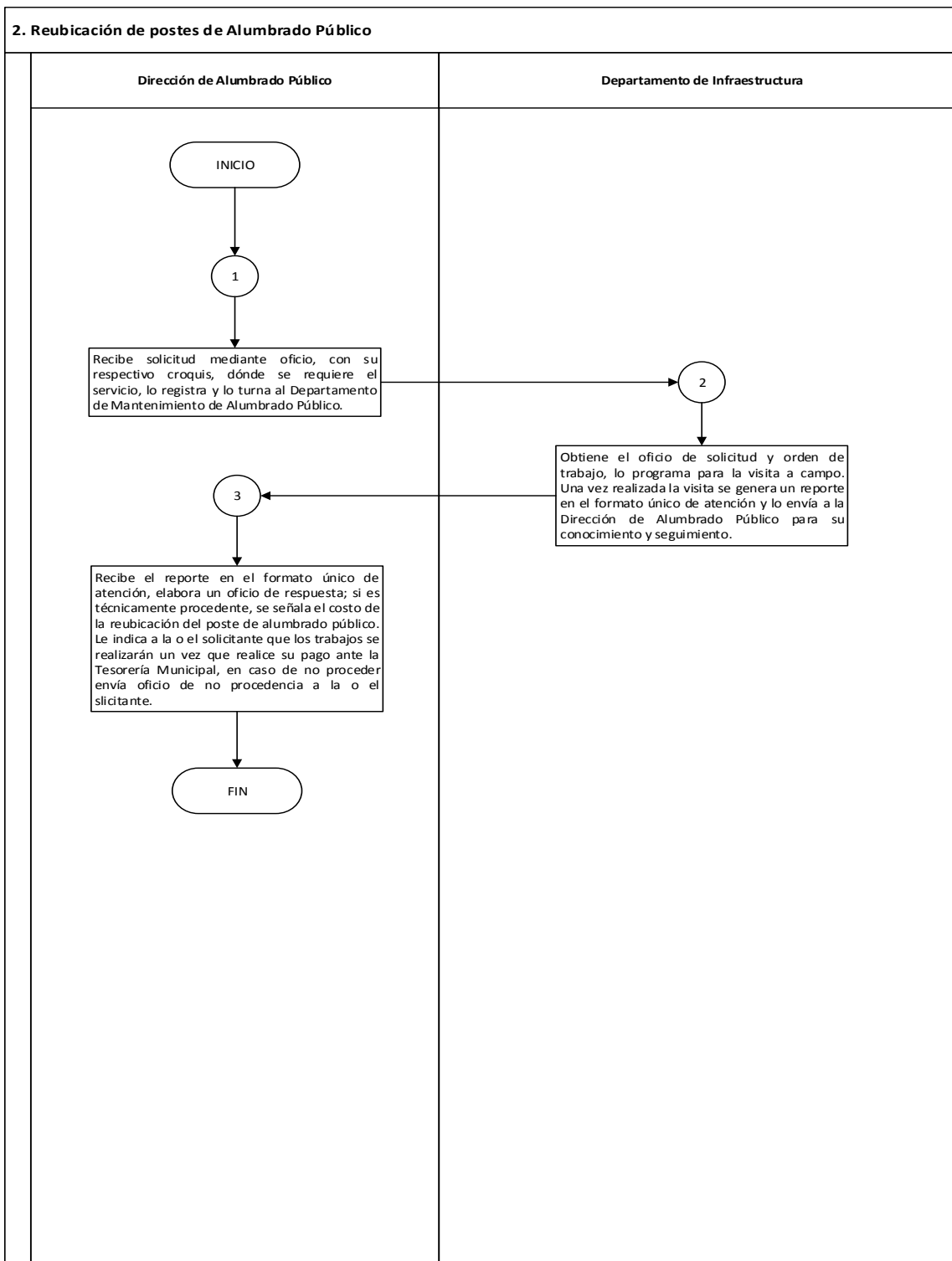
- El Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público programará las visitas a campo para realizar un estudio técnico-económico y así determinar el costo de la reubicación de poste.
- El Director de Alumbrado Público dará respuesta por escrito del costo de la reubicación de postes de alumbrado público,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

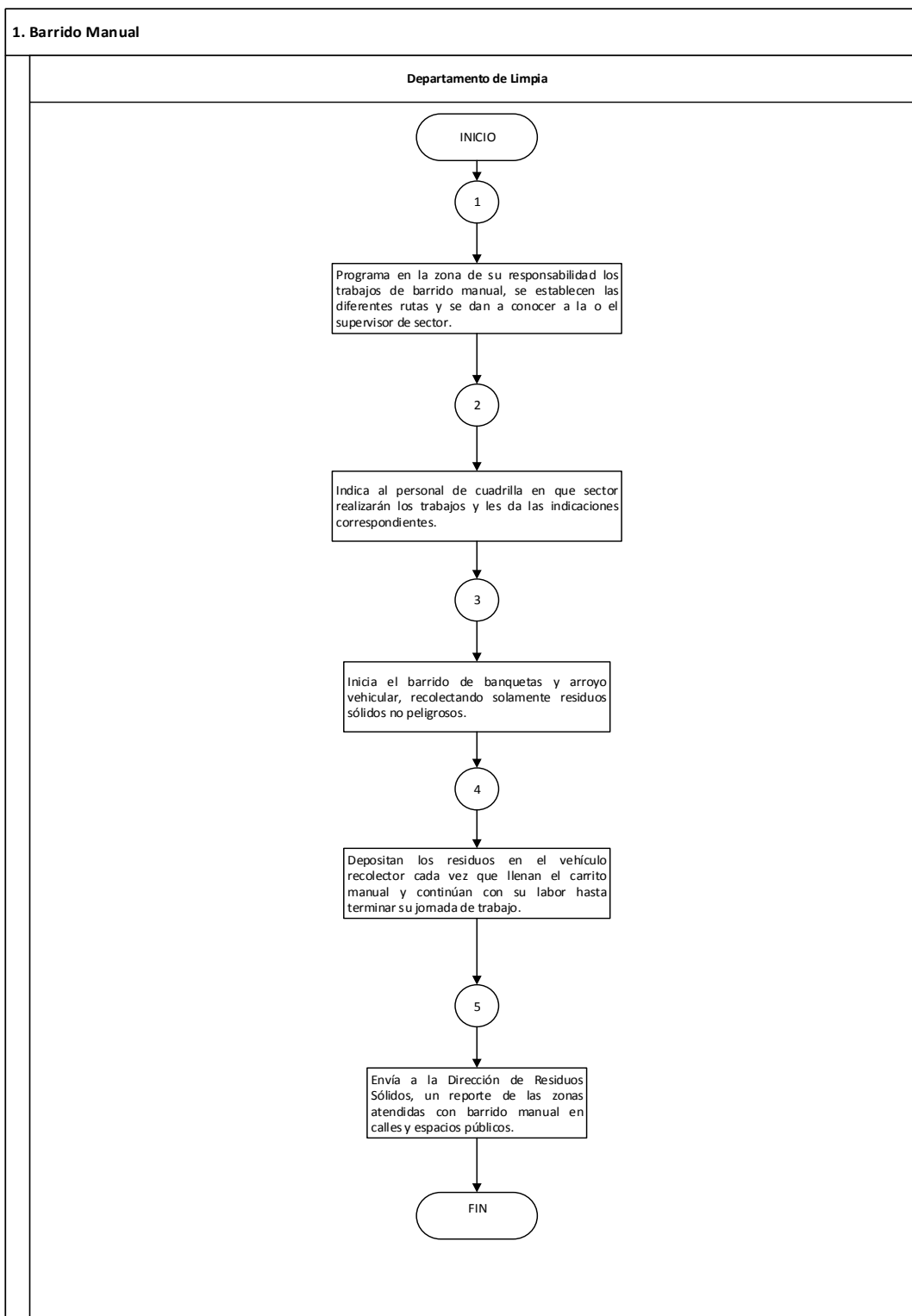
- El personal responsable de los trabajos de barrido manual serán directamente el personal de supervisión y las y los jefes de sector, quienes proporcionarán la información correspondiente a la o el Jefe del Departamento de Limpia.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo realizado, la cual deberá 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 esta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

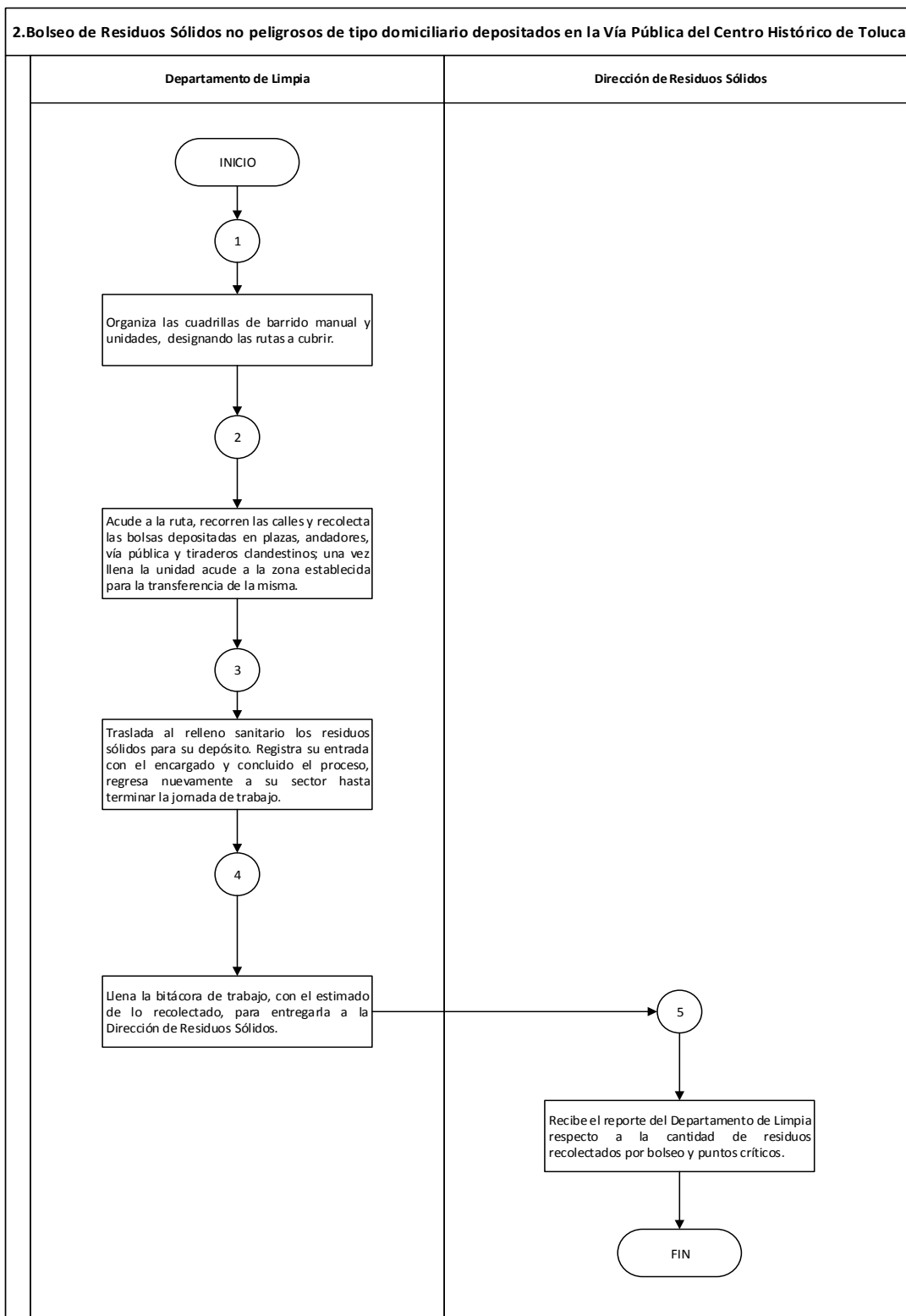
- El Departamento de Limpia, se encargará de realizar los trabajos de bolseo de residuos sólidos, en el Centro Histórico de Toluca.
- El Departamento de Limpia atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado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



**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

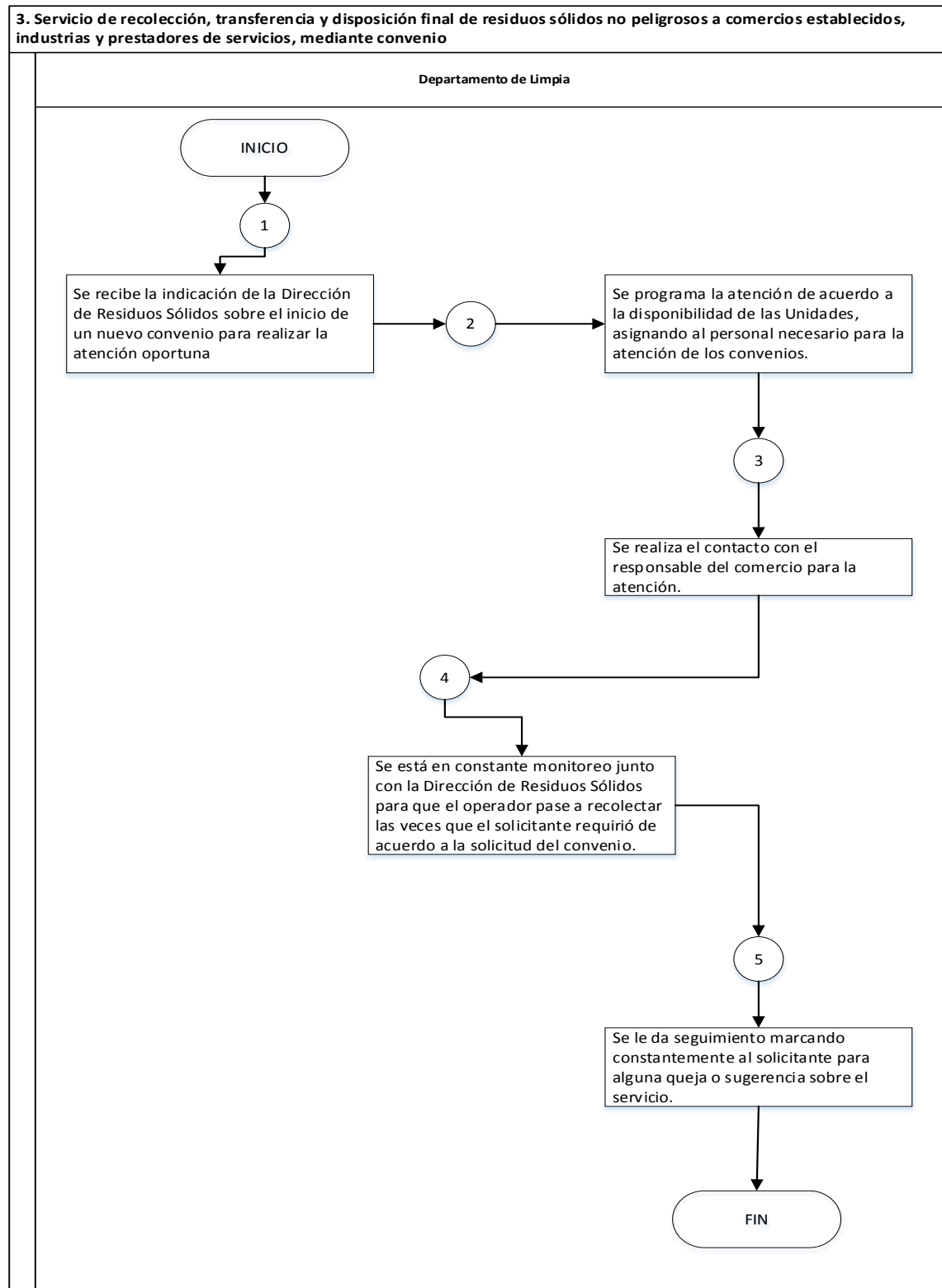
- Los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, solicitan mediante escrito, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos similar al domiciliario, refiriendo el estimado de residuos generados en el establecimiento y la frecuencia con que requieren el servicio.
- El 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 Limpia	Se recibe la indicación de la Dirección de Residuos Sólidos sobre el inicio de un nuevo convenio para realizar la atención oportuna.
2		Se programa la atención de acuerdo a la disponibilidad de las Unidades, asignando al personal necesario para la atención de los convenios.
3		Se realiza el contacto con el responsable del comercio para la atención.
4		Se está en constante monitoreo junto con la Dirección de Residuos Sólidos para que el operador pase a recolectar las veces que el solicitante requirió de acuerdo a la solicitud del convenio.
5		Se le da seguimiento marcando constantemente al solicitante para alguna queja o sugerencia sobre el servicio.
		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

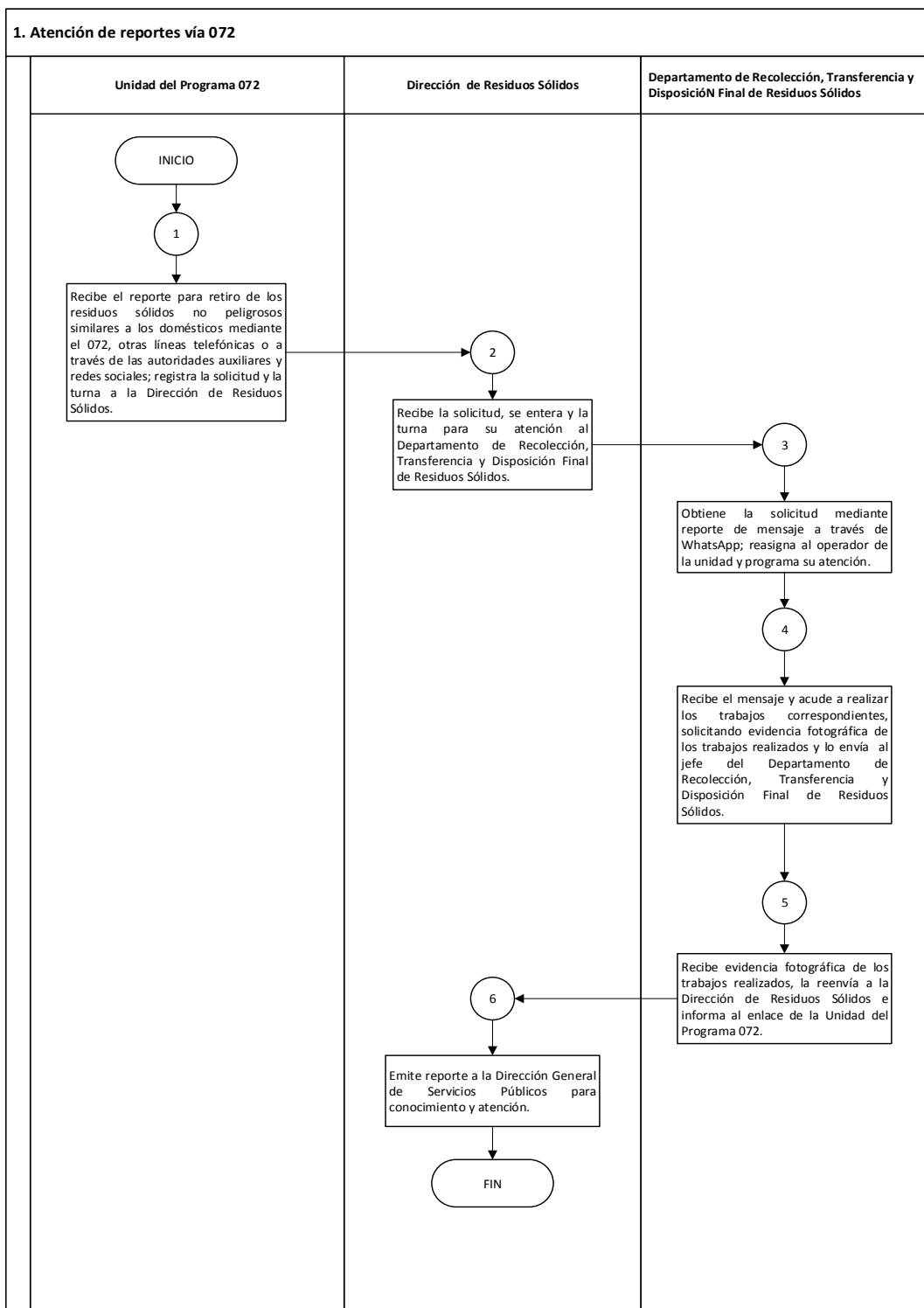
- El enlace de la Unidad del Programa 072 es la persona que recibirá los reportes para su atención, así también se recibirán reportes por autoridades auxiliares, llamadas telefónicas y redes sociales; las cuales canalizará al área correspondiente de la Dirección de Residuos Sólidos y enviará la respuesta 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 esta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio fuera de la zona urbana.

POLÍTICAS APLICABLES

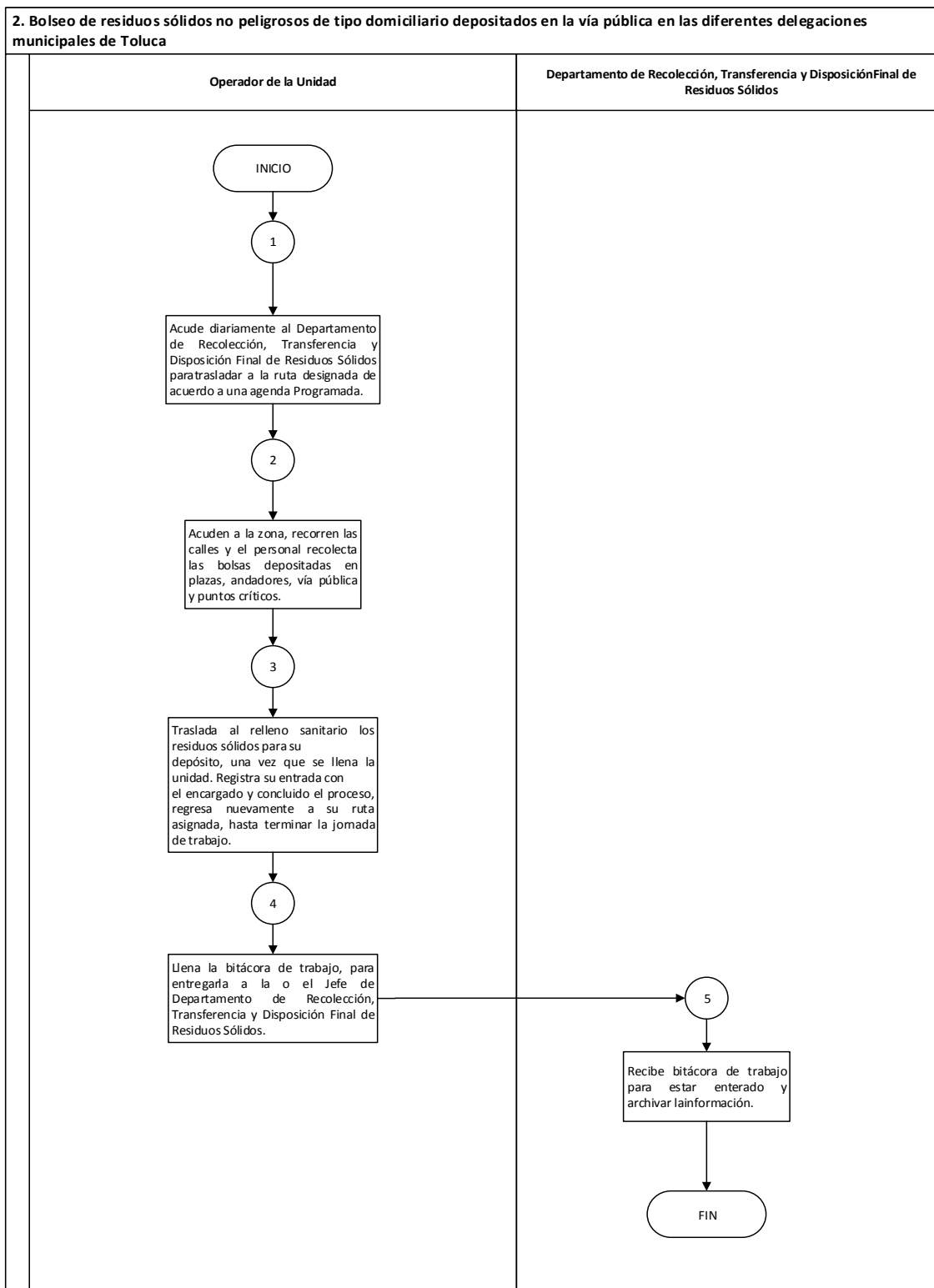
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar los trabajos del bolseo de residuos sólidos, en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado, en donde se colocará la unidad,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

2. Bolseo 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:**

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

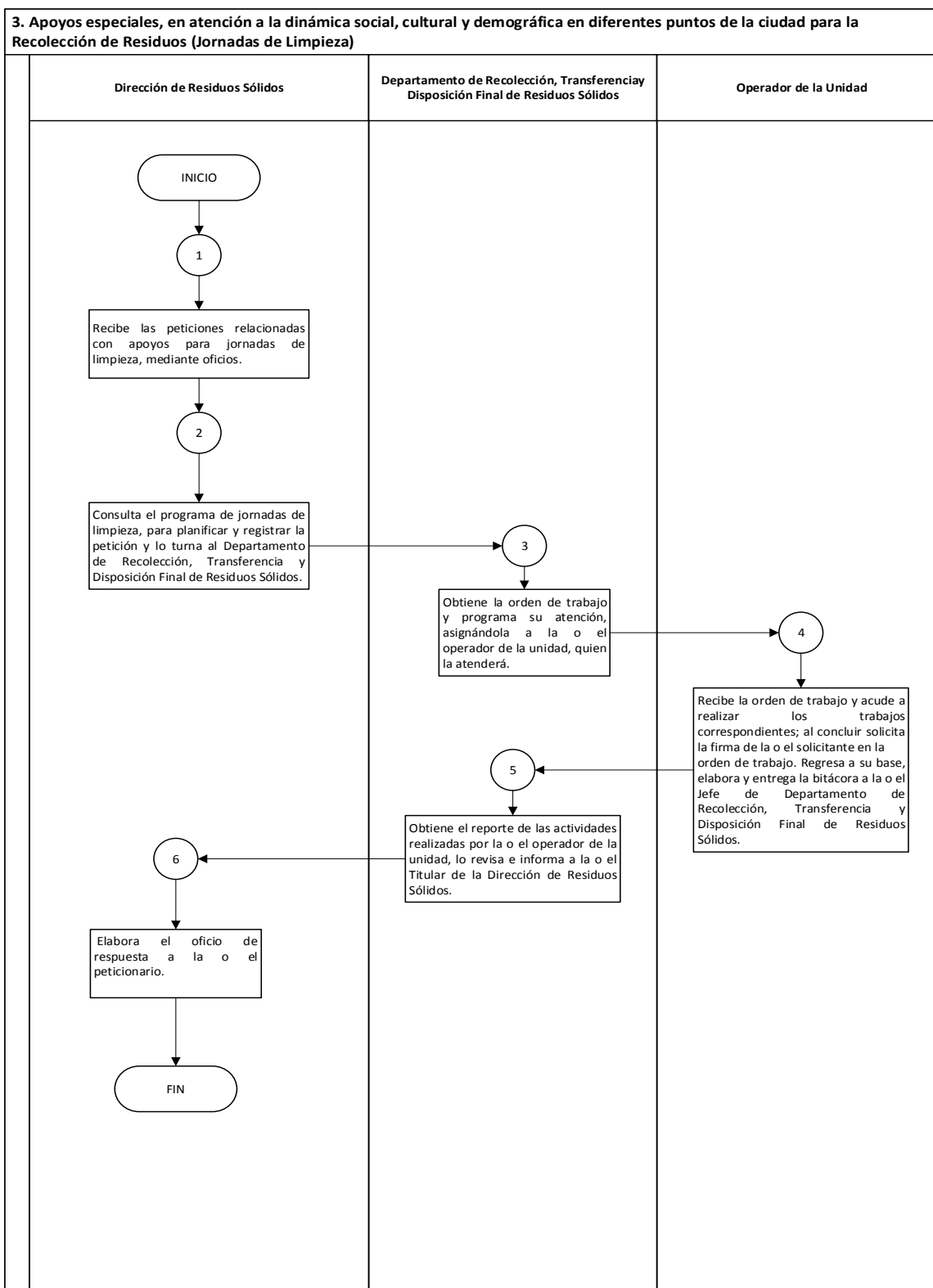
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos llevará a cabo los trabajos de apoyos especiales e informará a la Dirección de Residuos Sólidos cuando se haya terminado la actividad.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo especificando la cantidad de residuos 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.

3. 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

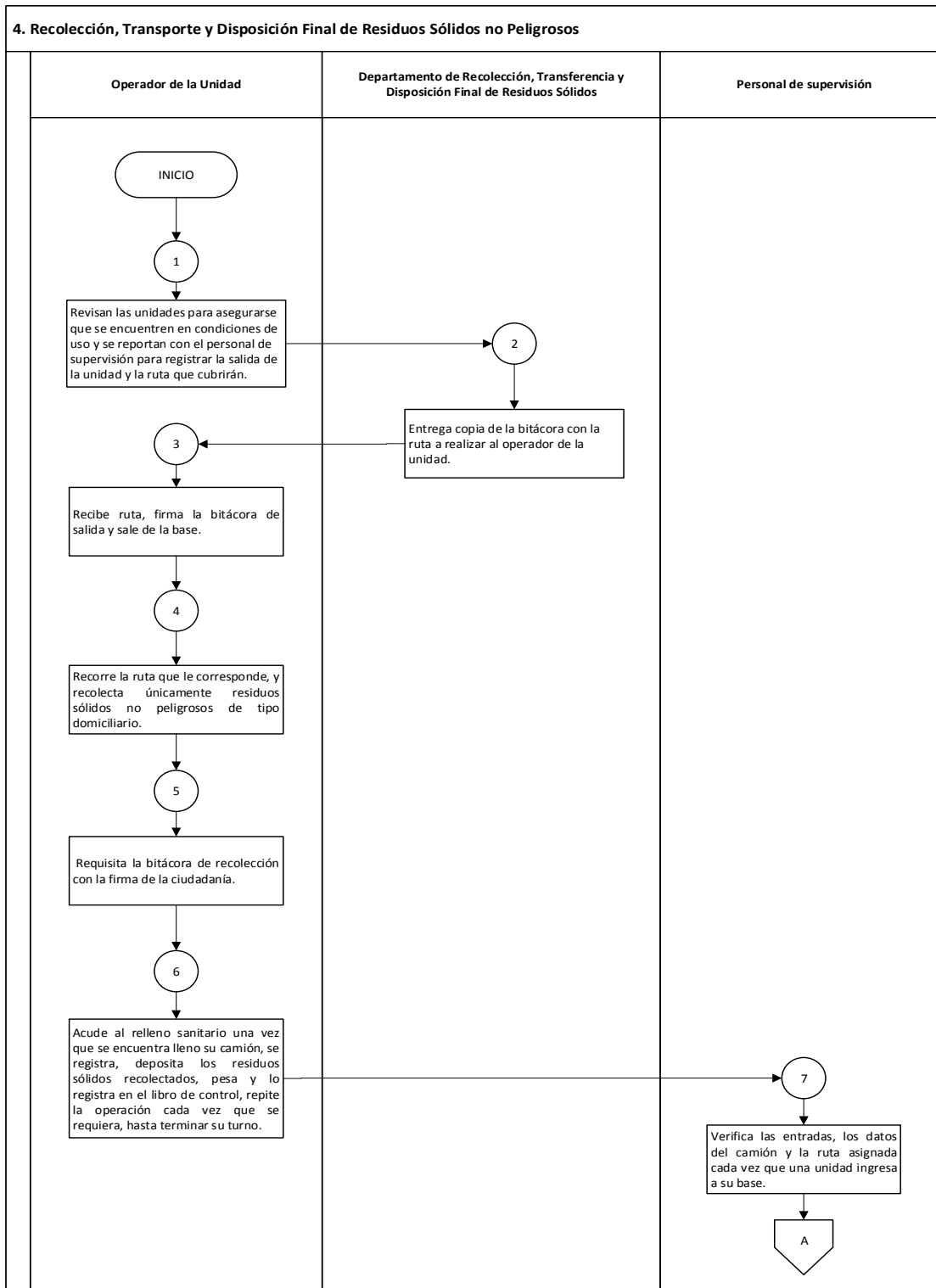
- La o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos entregará copia de la calendarización al responsable de cada unidad para realizar su recorrido diariamente.
- El personal operador de las unidades realizará diariamente una bitácora del trabajo desarrollado, 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.

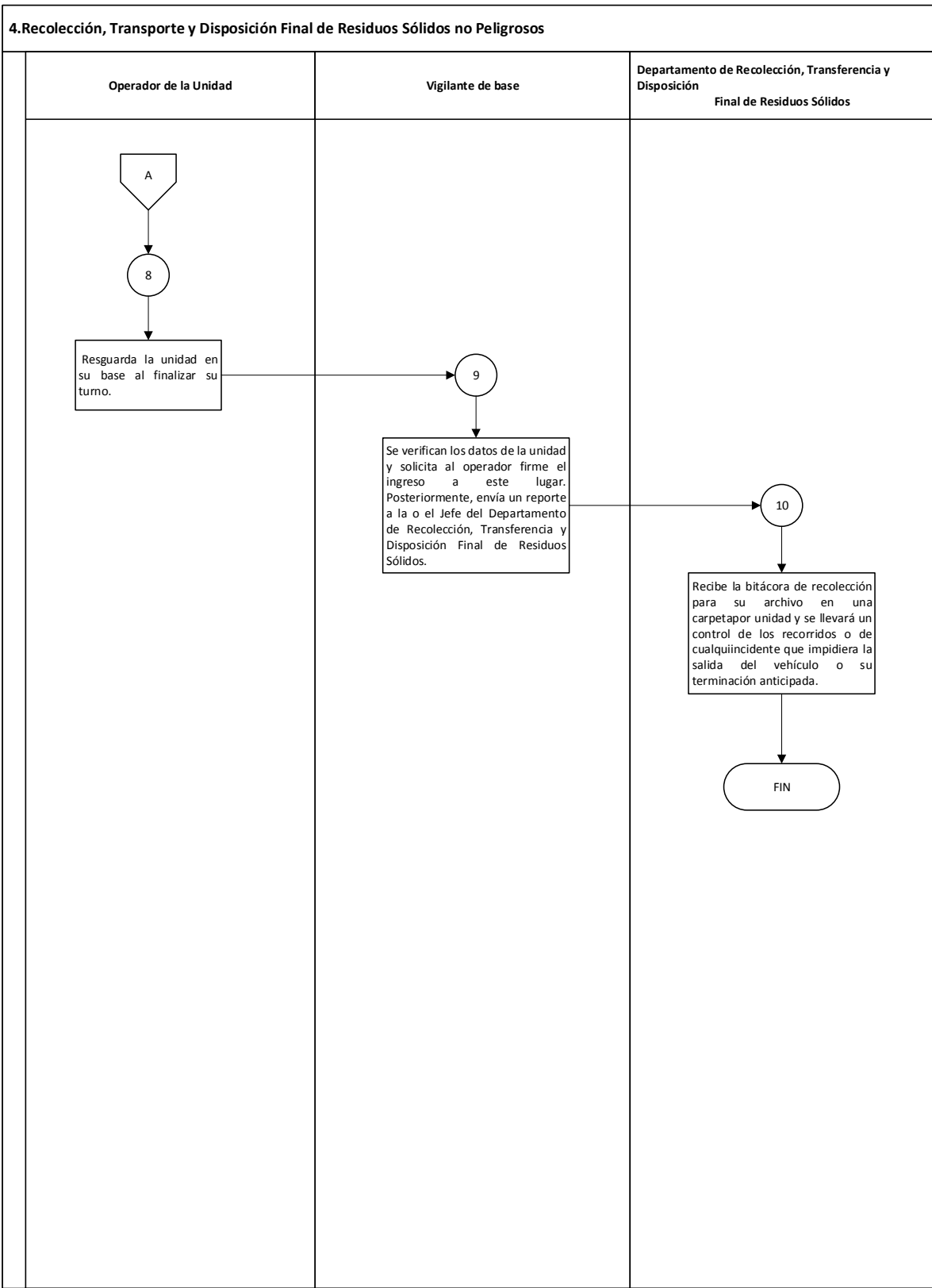
4. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos

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

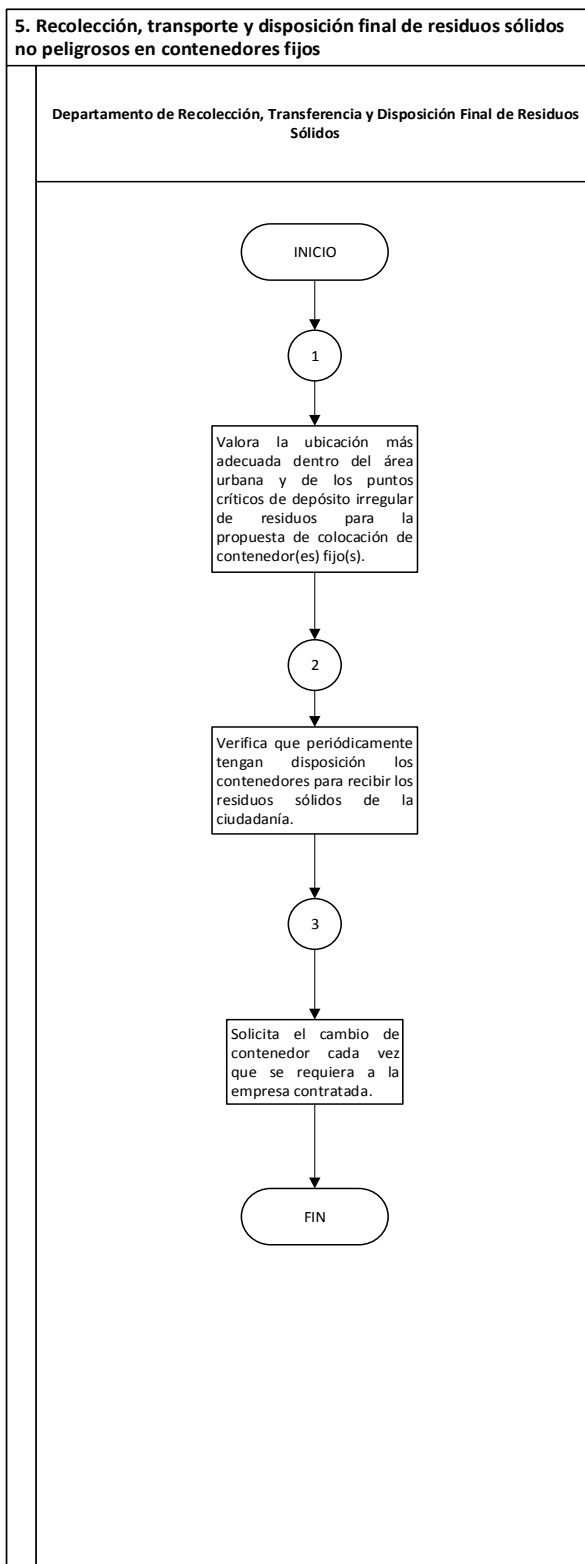
- La persona titular de la Dirección de Residuos Sólidos en conjunto con la persona titular del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos valorará la ubicación más adecuada dentro del área urbana, de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la 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, así como su vigilancia para evitar el acopio de residuos de manejo especial, infeccioso- biológico o se pudiera verter residuos procedentes de un acto ilícito.

5. 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		Verifica que periódicamente tengan disposición los contenedores para recibir los residuos sólidos de la ciudadanía.
3		Solicita el cambio de contenedor cada vez que se requiera a la empresa contratada.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Recolección de residuos sólidos no peligrosos en tianguis, mercados y fiestas patronales en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.

Objetivo:

Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos generados por tianguis, mercado o fiesta patronal en las diferentes Localidades del Municipio de Toluca, en puntos estratégicos.

POLÍTICAS APLICABLES

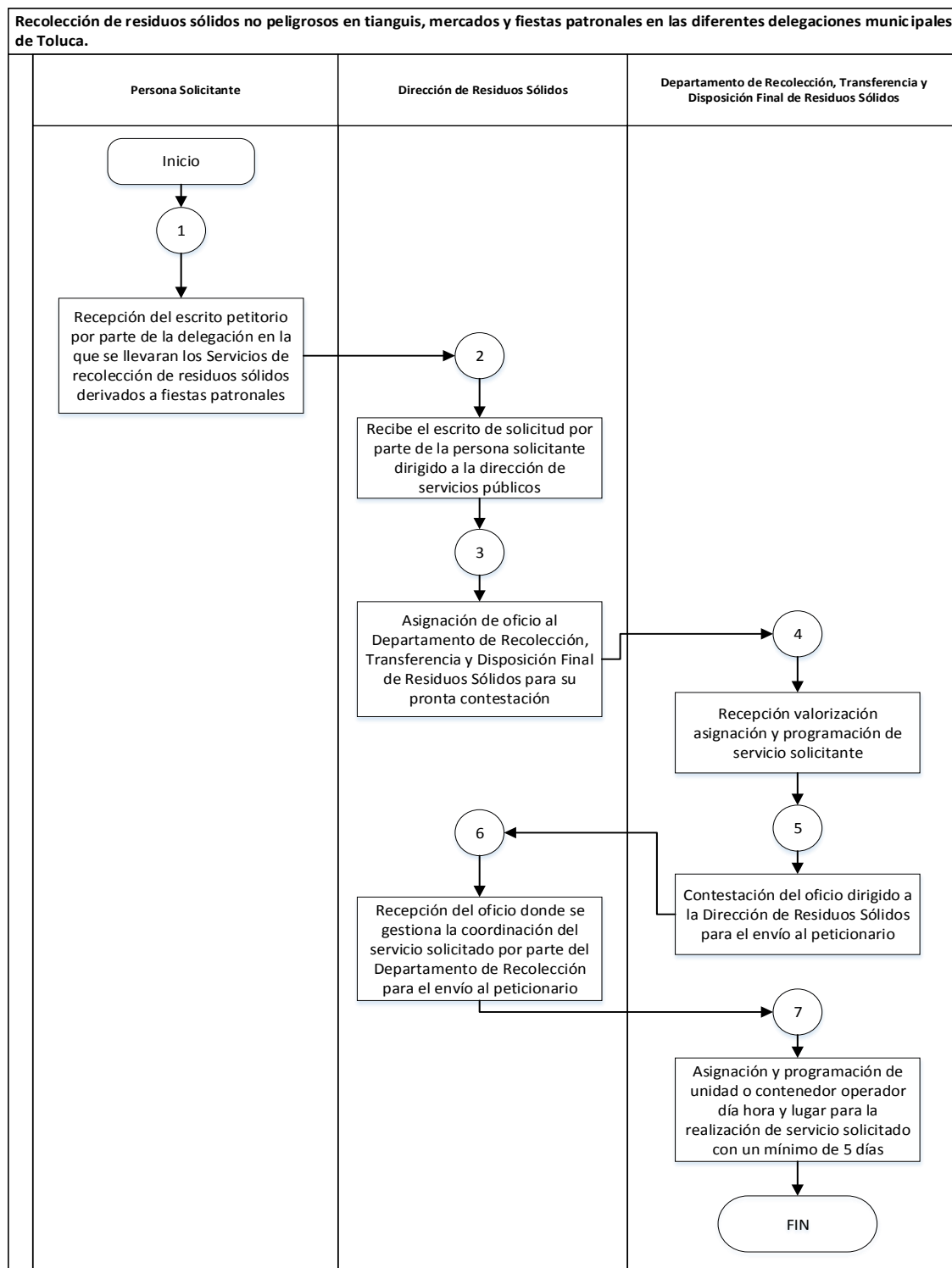
- La Delegación de cada Municipio solicitara mediante escrito a la Dirección de Servicios Públicos, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos, refiriendo el estimado de unidades o bien contenedor correspondiente a los residuos generados en la localidad, día y hora que requieren el servicio, así como motivo (tianguis, mercado o fiesta patronal) y lugar específico de recolección.
- La Dirección de Residuos Sólidos canalizará al El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos el oficio de petición para su pronta respuesta.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar la valoración de la petición para la programación de los trabajos de recolección de residuos sólidos, en la delegación municipal solicitante de Toluca.
- Se realizará la contestación del oficio al solicitante haciendo referencia la programación del servicio para dicho evento, con número de unidades, día y hora.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se asignará y se programará al operador y unidad que llevará a cabo el servicio con un mínimo de 5 días de anticipación
- Se mantiene comunicación constante entre responsables en caso de manejar contenedor para evitar la acumulación y ser reemplazado, en Caso de unidad no puede permanecer más de dos horas en el punto acordado.

6. Recolección de residuos sólidos no peligrosos en tianguis, mercados y fiestas patronales en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	. Recepción del escrito petitorio por parte de la delegación en la que se llevarán los Servicios de recolección de residuos sólidos derivados a fiestas patronales
2	Dirección de Residuos Sólidos	Recibe el escrito de solicitud por parte de la persona solicitante dirigido a la dirección de servicios públicos
3	Dirección de Residuos Sólidos	Asignación de oficio al Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos para su pronta contestación
4	Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos	Recepción valorización asignación y programación de servicio solicitante
5		Contestación del oficio dirigido a la Dirección de Residuos Sólidos para El envío al petionario
6	Dirección de Residuos Sólidos	Recepción del oficio donde se gestiona la coordinación del servicio solicitado por parte del Departamento de Recolección para el envío al petionario
7	Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos	Asignación y programación de unidad o contenedor operador día hora y lugar para la realización de servicio solicitado con un mínimo de 5 días
		FIN

Diagrama:



IX. Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable

**Nombre del
Procedimiento:**

Acopio de materiales inorgánicos reciclables valorizables

Objetivo:

Acopiar, registrar y administrar diversos materiales inorgánicos reciclables valorizables convencionales en los centros de acopio y acomodar el material recibido en el Centro de Valorización del Valle de Toluca para su acomodo y acopio general.

POLÍTICAS APLICABLES

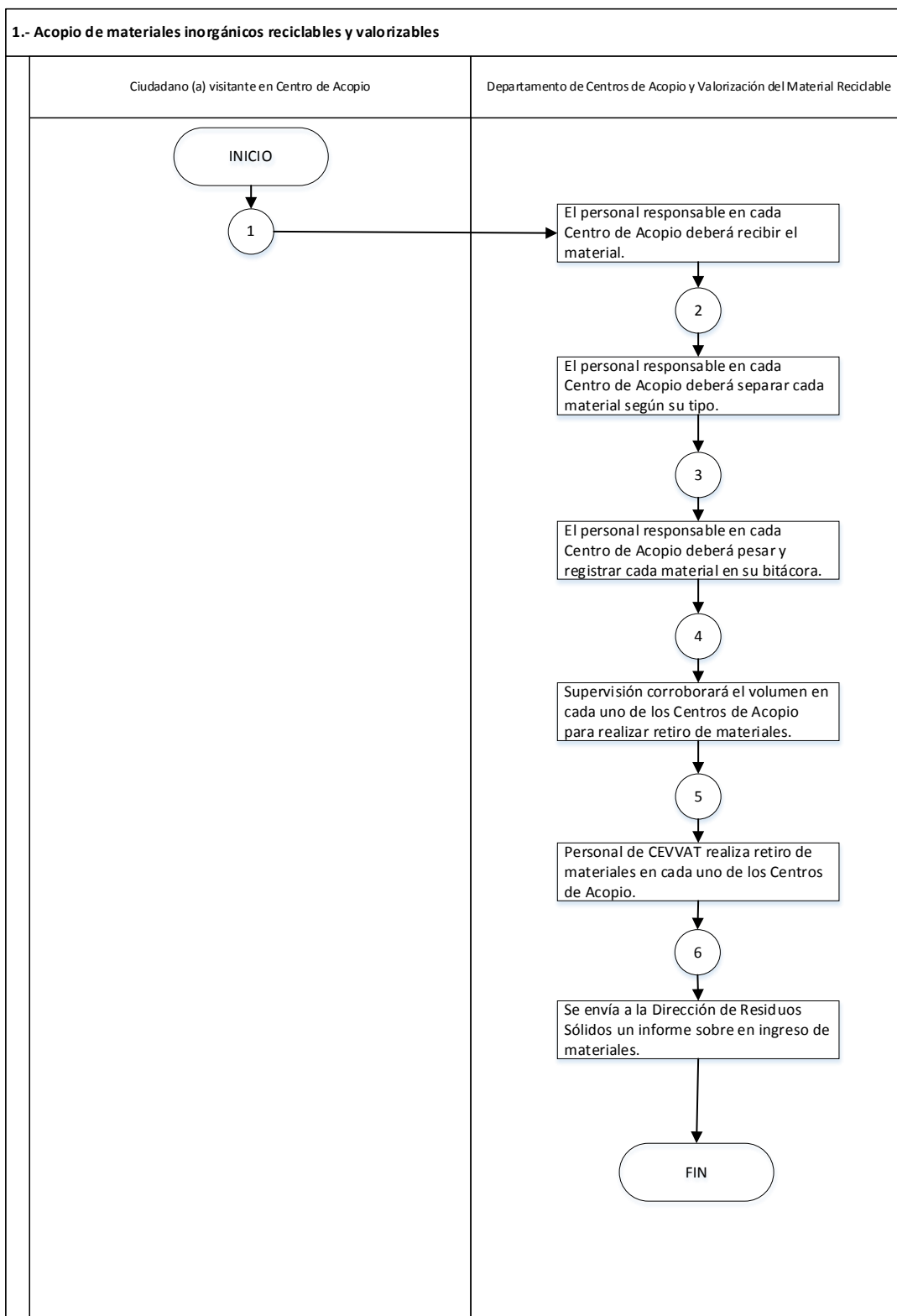
- El personal responsable de cada uno de los centros de acopio deberá recibir los diversos materiales al o lo (s) ciudadano (s) visitante (s).
- El departamento de Centros de acopio y valorización del Material Reciclable supervisa, coordina y programa retiro de materiales en cada uno de los Centros de Acopio.
- Se llevará una bitácora diaria de recepción de materiales por cada uno de los centros de acopio.

1.- Acopio de materiales inorgánicos reciclables valorizables.

Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable	El personal responsable de Centros de Acopio recibirá el o lo (s) materiales (s), que él o lo (s) ciudadano (s) lleven, estos materiales deberán estar secos, limpios y sin residuos orgánicos.
2		El personal responsable de cada uno de los centros de acopio deberá controlar el ingreso de los materiales mediante la debida separación por tipo de material.
3		Se deberá llevar un control del ingreso mediante una bitácora de cada uno de los materiales entrantes estando en unidad de medida kilogramo debiendo pesar cada uno de los ingresos de material al centro de acopio.
4		El personal de supervisión del Centro de Valorización del Valle de Toluca (CEVVAT) corroborará el volumen de recepción de materiales para programación de retiro.
5		El personal del CEVVAT realizará el retiro de materiales inorgánicos reciclables valorizables convencionales para su debido acomodo en bodega.
6		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de materiales.
FIN		

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Acopio de neumáticos en desuso (llantas).

Objetivo:

Acopiar y acomodar neumáticos en desuso (llantas).

POLÍTICAS APLICABLES

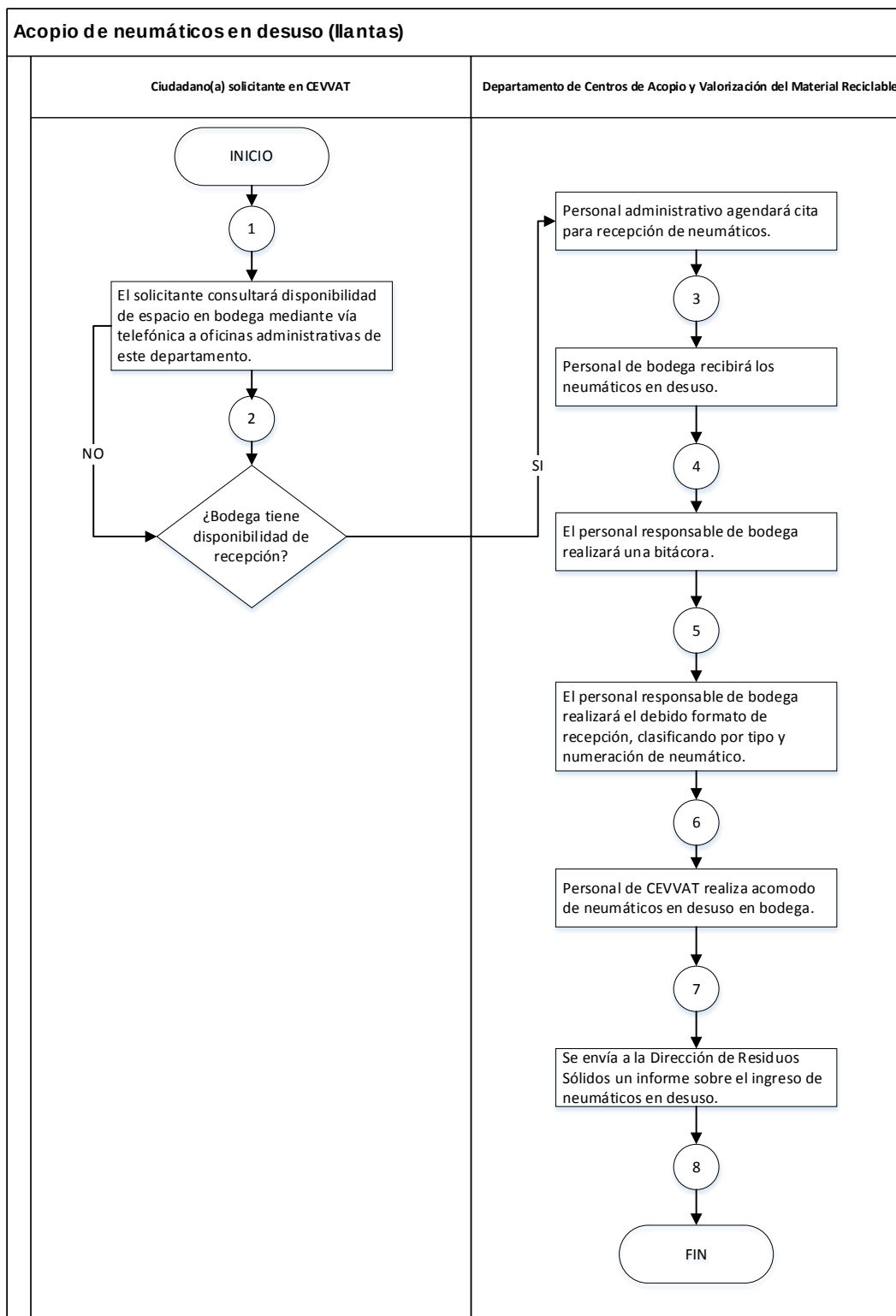
- El personal de bodega CEVVAT, recibirá los neumáticos en desuso llevados a este lugar por cada visitante.
- El departamento de Centros de acopio y valorización del Material Reciclable supervisa y coordinara recepción de neumáticos en desuso, así como las visitas de ciudadanos a bodega.
- Se llevará una bitácora diaria de recepción de neumáticos en desuso.

2.- Acopio de neumáticos en desuso (llantas).

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	El solicitante se contactará vía telefónica a oficinas administrativas de este Departamento para consultar disponibilidad de espacio en bodega para la entrega de sus neumáticos en desuso.
2	Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable	Personal administrativo de este departamento agendará la recepción en bodega del neumático en desuso del solicitante
3		El personal responsable en Bodega CEVVAT recibirá los neumáticos en desuso.
4		Se deberá llevar un control del ingreso mediante una bitácora de clasificando por tipo y numeración de neumático entrantes estando en unidad de medida kilogramo y pieza debiendo contar cada uno de los ingresos.
5		El personal del Centro de Valorización del Valle de Toluca (CEVVAT) elaborará el debido formato de recepción.
6		El personal del CEVVAT realizará el acomodo en bodega de los neumáticos en desuso recibidos.
7		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de neumáticos en desuso.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

**Implementación de programas para la recuperación de materiales
convencionales y no convencionales.**

Objetivo:

Recuperar materiales reciclables no convencionales clasificados como electrónicos, electrodomésticos, flexibles, unicel, pilas y aceite comestible usado, etc. y otros materiales no convencionales como neumáticos en desuso en comercios, industrias, instituciones educativas mediante jornadas, campañas o eventos extraordinarios para la reinserción a los procesos de producción mediante la economía circular.

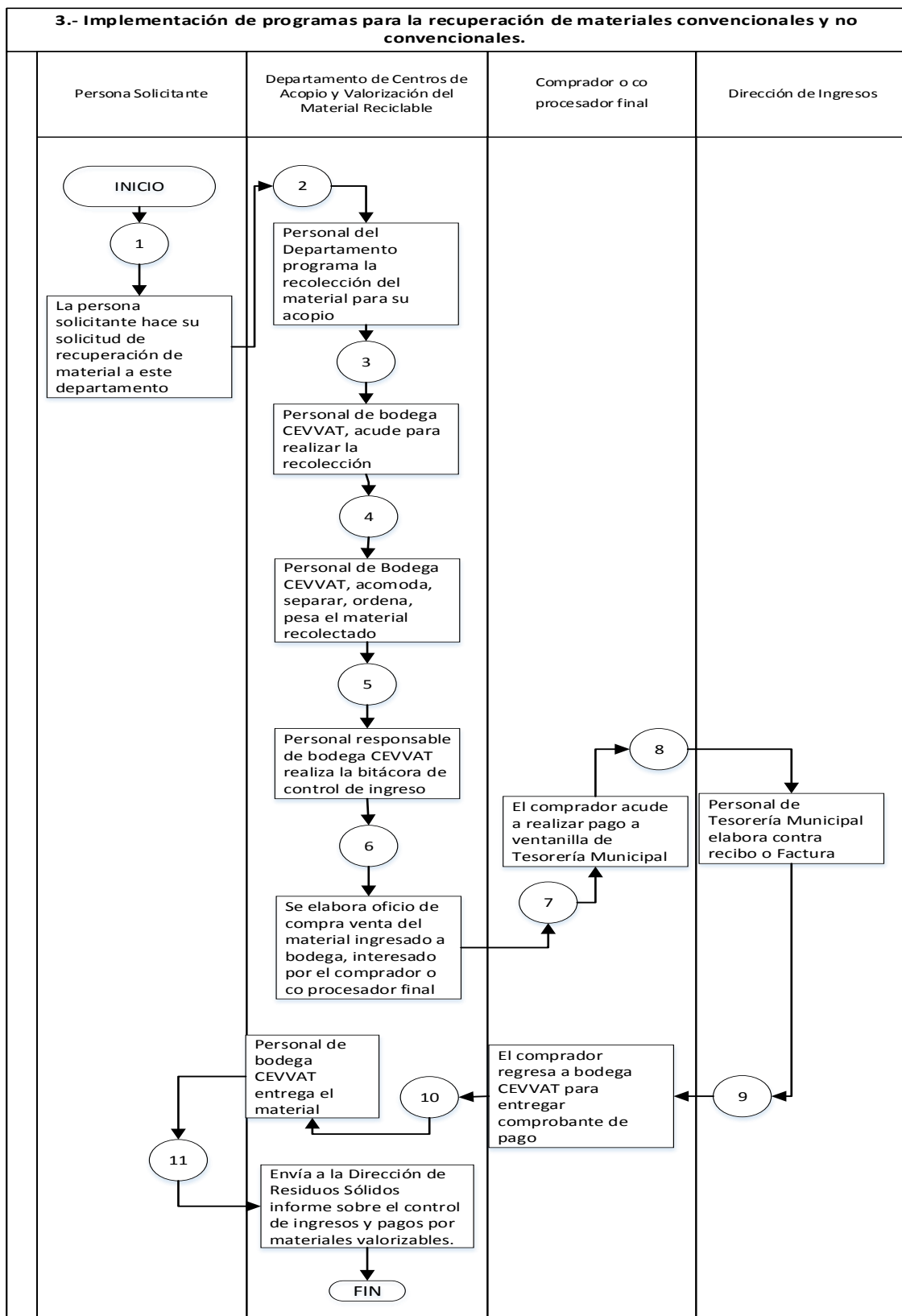
POLÍTICAS APLICABLES

- La implementación de estos programas promoverá la reinserción de materiales a los procesos de producción a través de la economía circular.
- La Dirección de Residuos Sólidos a través del Departamento de Centros de Acopio disminuirá considerablemente y podrá revertir la acumulación de RSU en espacios públicos valorizando los materiales.
- La prestación del servicio de recolección de residuos valorizables impulsará la economía circular para la incorporación del manejo Integral de los Residuos.

3.- Implementación de programas para la recuperación de materiales convencionales y no convencionales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Los comercios, industrias, establecimientos, instituciones educativas o ciudadanía solicitan la recuperación del material valorizable mediante petición, solicitud o vía telefónica a este Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable.
2	Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable	Personal del Departamento programa la recolección del material para su acopio
3		Personal de bodega CEVVAT, acude para realizar la recolección
4		Personal de Bodega CEVVAT, acomoda, separar, ordena, pesa el material recolectado
5		Personal responsable de bodega CEVVAT realiza la bitácora de control de ingreso
6		Se elabora oficio de compra venta del material ingresado a bodega, interesado por el comprador o co procesador final
7	Persona Solicitante	El comprador acude a realizar pago a ventanilla de Tesorería Municipal
8	Dirección de Ingresos	Personal de Tesorería Municipal elabora contra recibo o Factura
9	Persona Solicitante	El comprador regresa a bodega CEVVAT para entregar comprobante de pago
10	Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable	Personal de bodega CEVVAT entrega el material
11		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos informe sobre el control de ingresos y pagos por materiales valorizables.



**Nombre del
Procedimiento:**

Acopio de árboles de navidad en desuso.

Objetivo:

Acopiar y acomodar árboles de navidad en desuso.

POLÍTICAS APLICABLES

El personal de bodega CEVVAT, recibirá los árboles de navidad en desuso llevados a este lugar por cada visitante.

El departamento de Centros de acopio y valorización del Material Reciclable supervisa y coordina la recepción de árboles de navidad en desuso, así como las visitas de ciudadanos a bodega.

Se llevará una bitácora diaria de recepción de árboles de navidad en desuso.

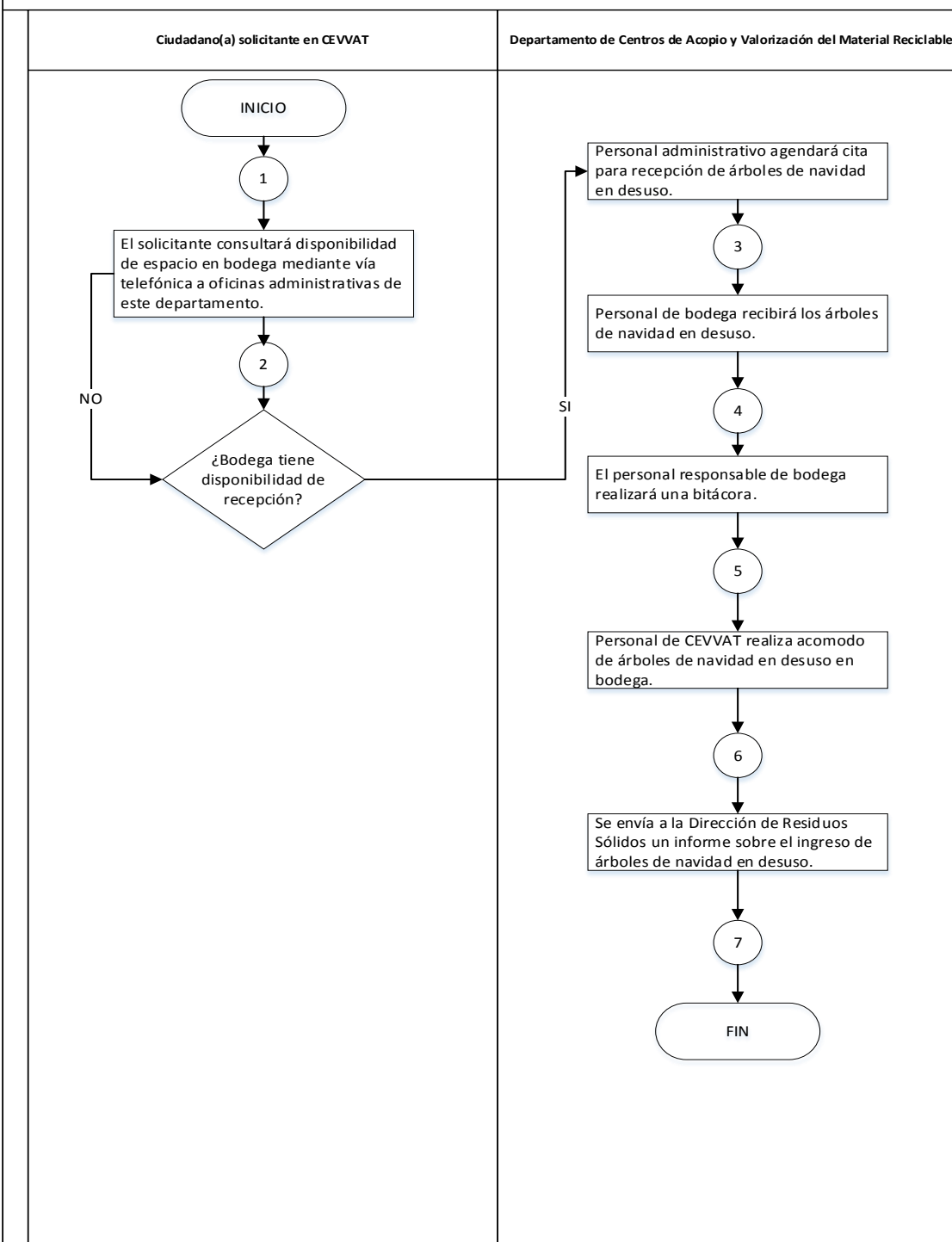
4.- Acopio de árboles de navidad en desuso.

Descriptivo:

No .	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	El solicitante se contactará vía telefónica a oficinas administrativas de este Departamento para consultar disponibilidad de espacio en bodega para la entrega de sus árboles de navidad en desuso.
2	Departamento de Centros de Acopio y Valorización del Material Reciclable	Personal administrativo de este departamento agendará la recepción en bodega del árbol de navidad en desuso del solicitante
3		El personal responsable en Bodega CEVVAT recibirá los árboles de navidad en desuso.
4		Se deberá llevar un control del ingreso mediante una bitácora de árboles de navidad entrantes estando en pieza debiendo contar cada uno de los ingresos.
5		El personal del CEVVAT realizará el acomodo en bodega de los árboles de navidad en desuso recibidos.
6		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de árboles de navidad en desuso.
7		Envía a la Dirección de Residuos Sólidos un informe del ingreso de árboles de navidad en desuso.
		FIN

Diagrama:

Acopio de árboles de navidad en desuso



X. DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL

**Nombre del
Procedimiento:**

Bacheo superficial en Carpeta Asfáltica

Objetivo:

Realizar el servicio de bacheo superficial 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

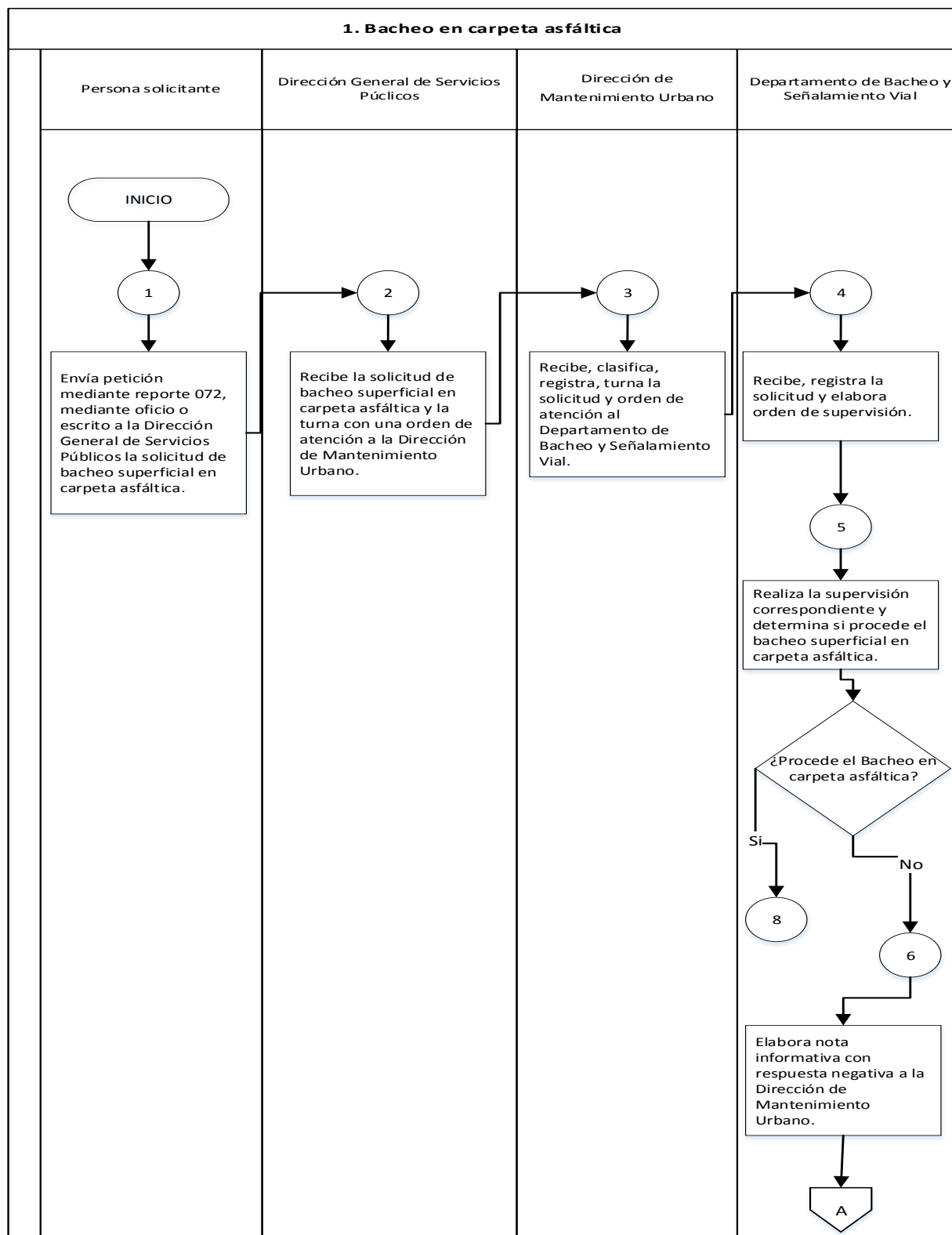
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, a través del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial brindará el servicio a la población en general del Municipio de Toluca; siempre y cuando lo solicite en calles y vialidades de administración municipal que presenten daños en su estructura y que contengan 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 delegaciones subdelegaciones y unidades territoriales básicas de la capital.

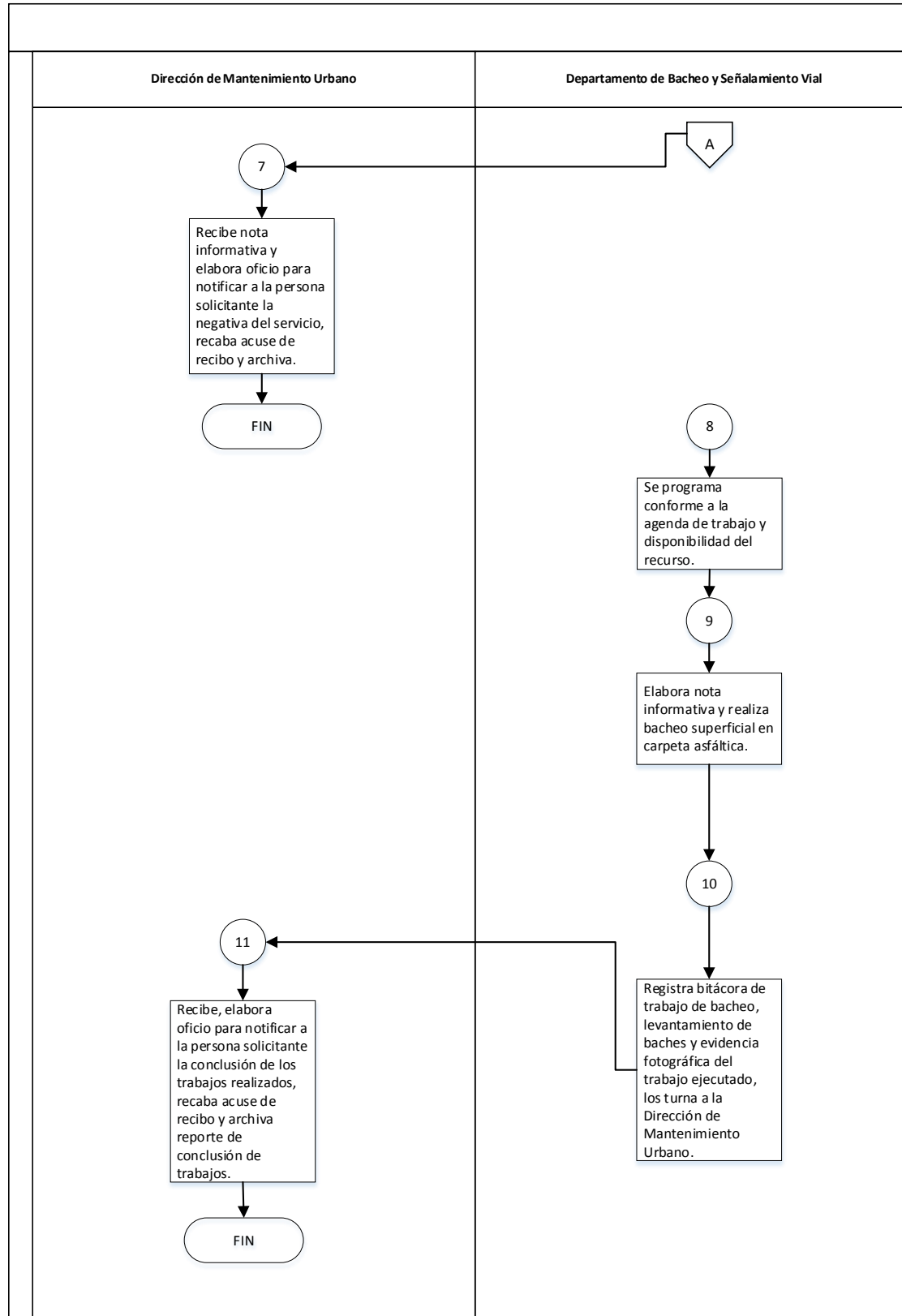
1. Bacheo en Carpeta Asfáltica

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Envía petición mediante reporte 072, mediante oficio o escrito a la Dirección General de Servicios Públicos la solicitud de bacheo superficial en carpeta asfáltica.
2	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe la solicitud de bacheo superficial 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, 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 nota informativa con respuesta negativa a la Dirección de Mantenimiento Urbano.
7	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe nota informativa y elabora oficio para notificar a la persona solicitante la negativa del servicio, recaba acuse de recibo y archiva.
		FIN
8	Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial	Sí: Se programa conforme a la agenda de trabajo y disponibilidad del recurso.
9		Elabora nota informativa y realiza bacheo superficial en carpeta asfáltica
10		Registra bitácora de trabajo de bacheo, levantamiento de baches y evidencia fotográfica del trabajo ejecutado, los turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano.
11	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe, elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva reporte de conclusión de trabajos.
		FIN

Diagrama:





**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

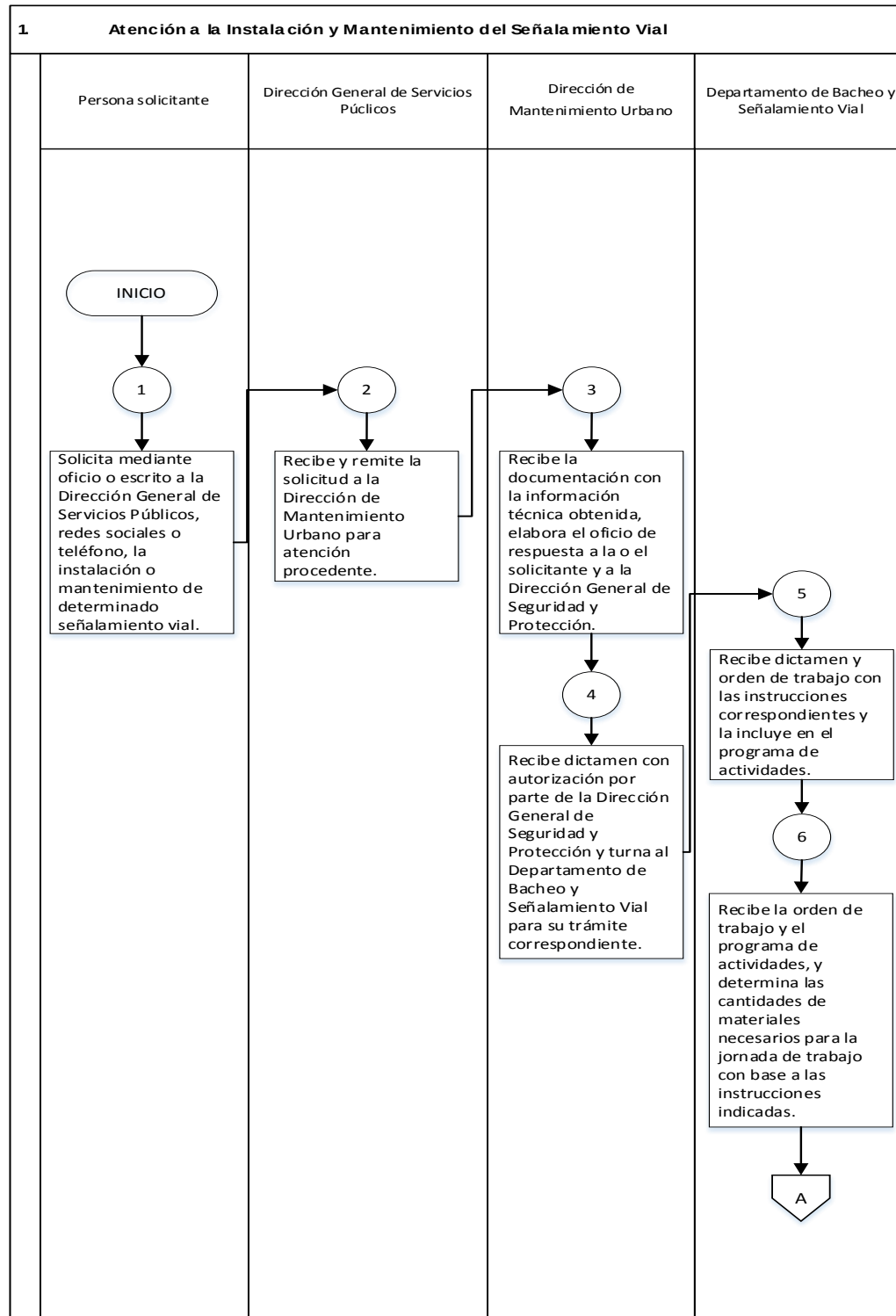
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará de manera anual, el programa de instalación y mantenimiento del señalamiento vial con las necesidades detectadas de acuerdo a la disponibilidad de recursos, cuya operación deberá iniciar en el mes de enero del año correspondiente.
- El Departamento 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, las que resulten improcedentes se canalizarán mediante oficio 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.

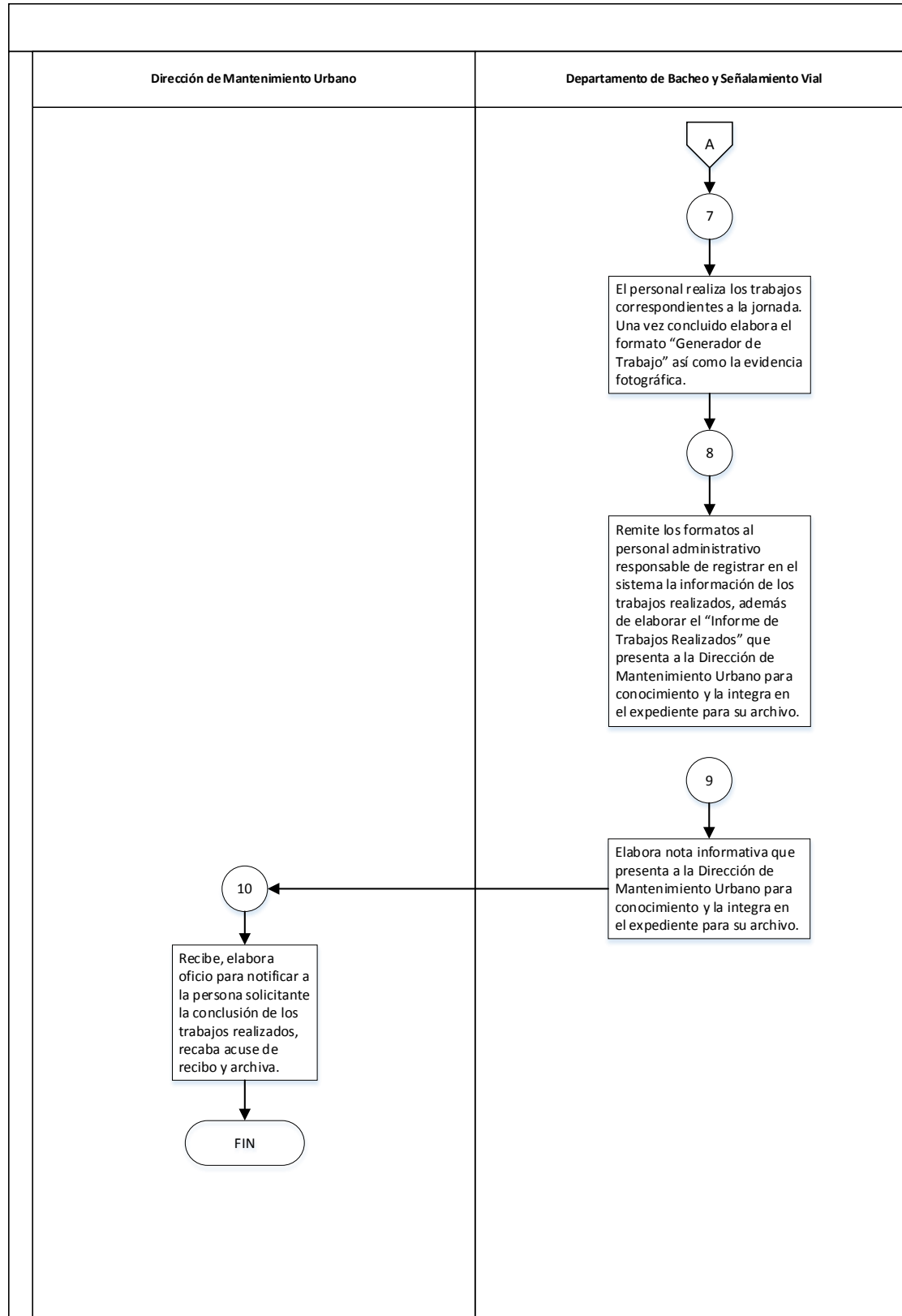
2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Solicita mediante oficio o escrito a la Dirección General de Servicios Públicos, redes sociales o teléfono, la instalación o mantenimiento de determinado señalamiento vial.
2	Dirección de Servicios Públicos	Recibe y remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe la documentación con la información técnica obtenida, elabora el oficio de respuesta a la o el solicitante y a la Dirección General de Seguridad y Protección.
4		Recibe dictamen con autorización por parte de la Dirección General de Seguridad y Protección y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su trámite correspondiente.
5	Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial	Recibe dictamen y orden de trabajo 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.
7		El personal realiza los trabajos correspondientes a la jornada. Una vez concluido elabora el formato "Generador de Trabajo" así como la evidencia fotográfica
8		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".
9		Elabora nota informativa que presenta a la Dirección de Mantenimiento Urbano para conocimiento y la integra en el expediente para su archivo.
10	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe, elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
		FIN

Diagrama:





**Nombre del
Procedimiento:**

Avaluó 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 Infraestructura, Comunicaciones y Transportes para determinar la cuantificación de daños al mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

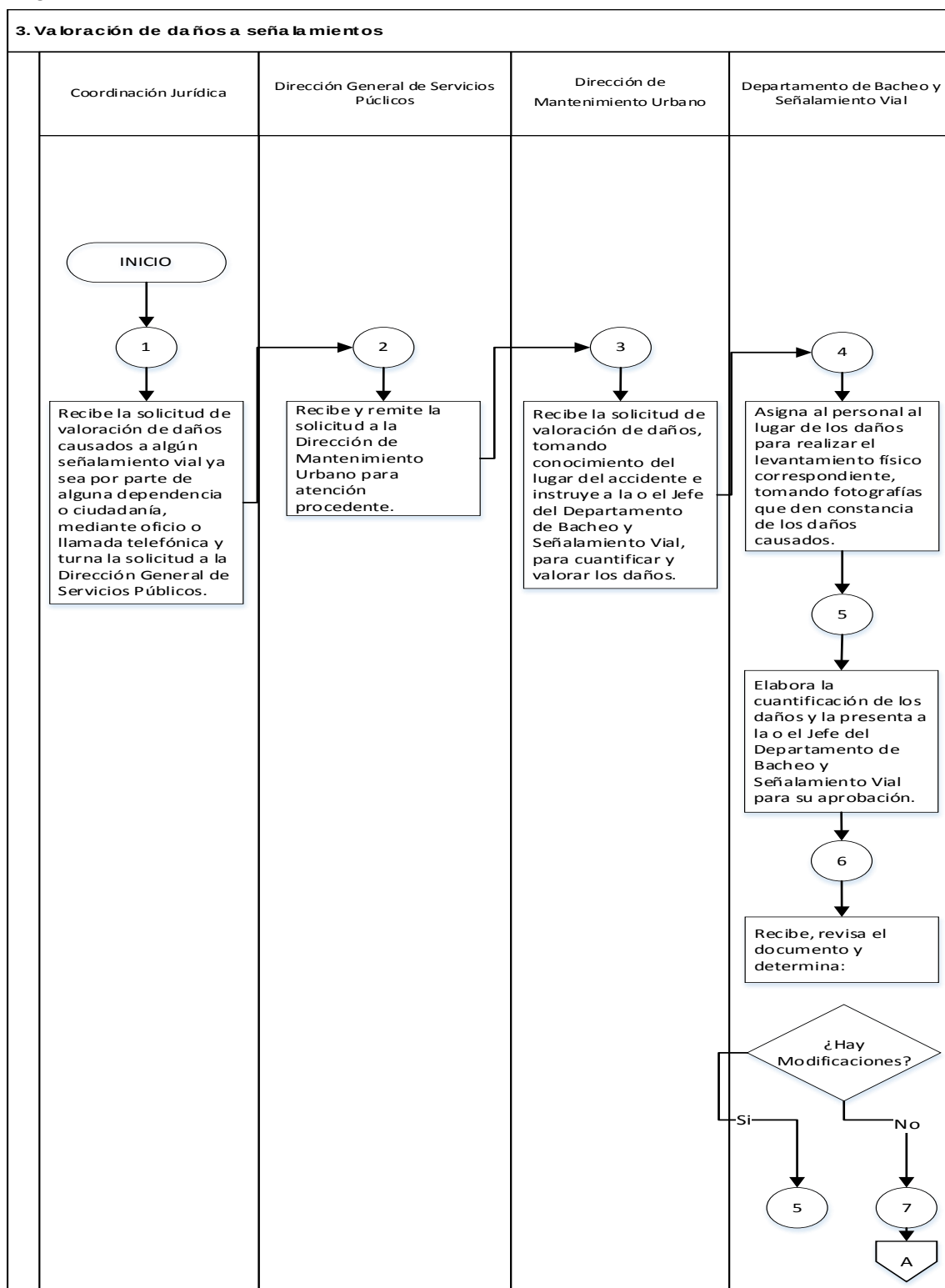
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños al señalamiento vial, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación o Coordinación Jurídica.
- 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 la Secretaria de Infraestructura, 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 Coordinación Jurídica con la finalidad de presentar la querrela ante la Fiscalía competente en el momento en que se presente algún daño al señalamiento vial.

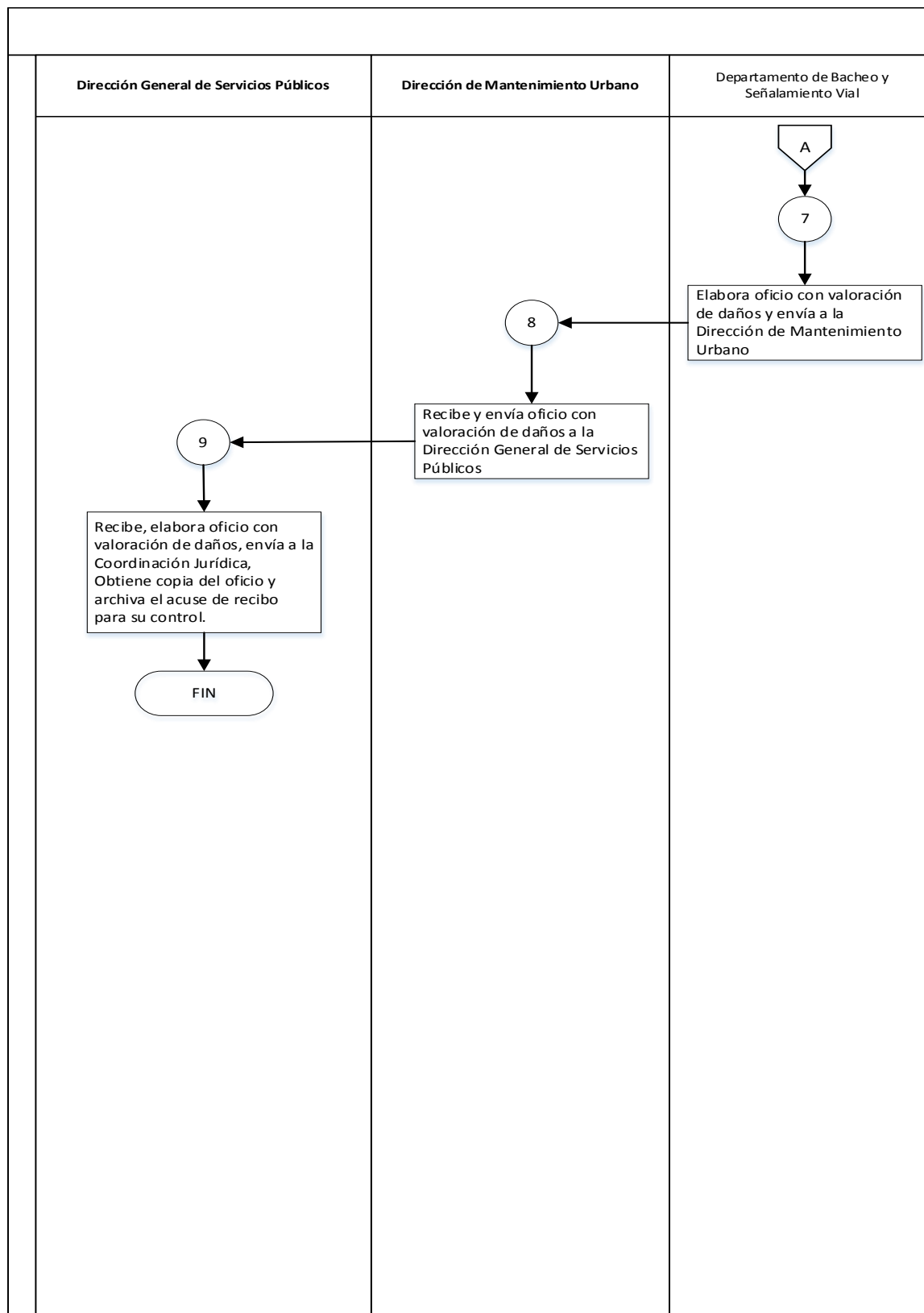
3. Valoración de daños a señalamientos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Coordinación 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 General de Servicios Públicos	Recibe y remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	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.
4	Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial	Asigna al personal al lugar de los daños para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados.
5		Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para su aprobación.
6		Recibe, revisa el documento y determina:
		¿Hay Modificaciones?
		Sí: Regresa al paso 5
7		No: Elabora oficio con valoración de daños y envía a la Dirección de Mantenimiento Urbano
8	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe y envía oficio con valoración de daños a la Dirección General de Servicios Públicos
9	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe, elabora oficio con valoración de daños, envía a la Coordinación Jurídica, 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

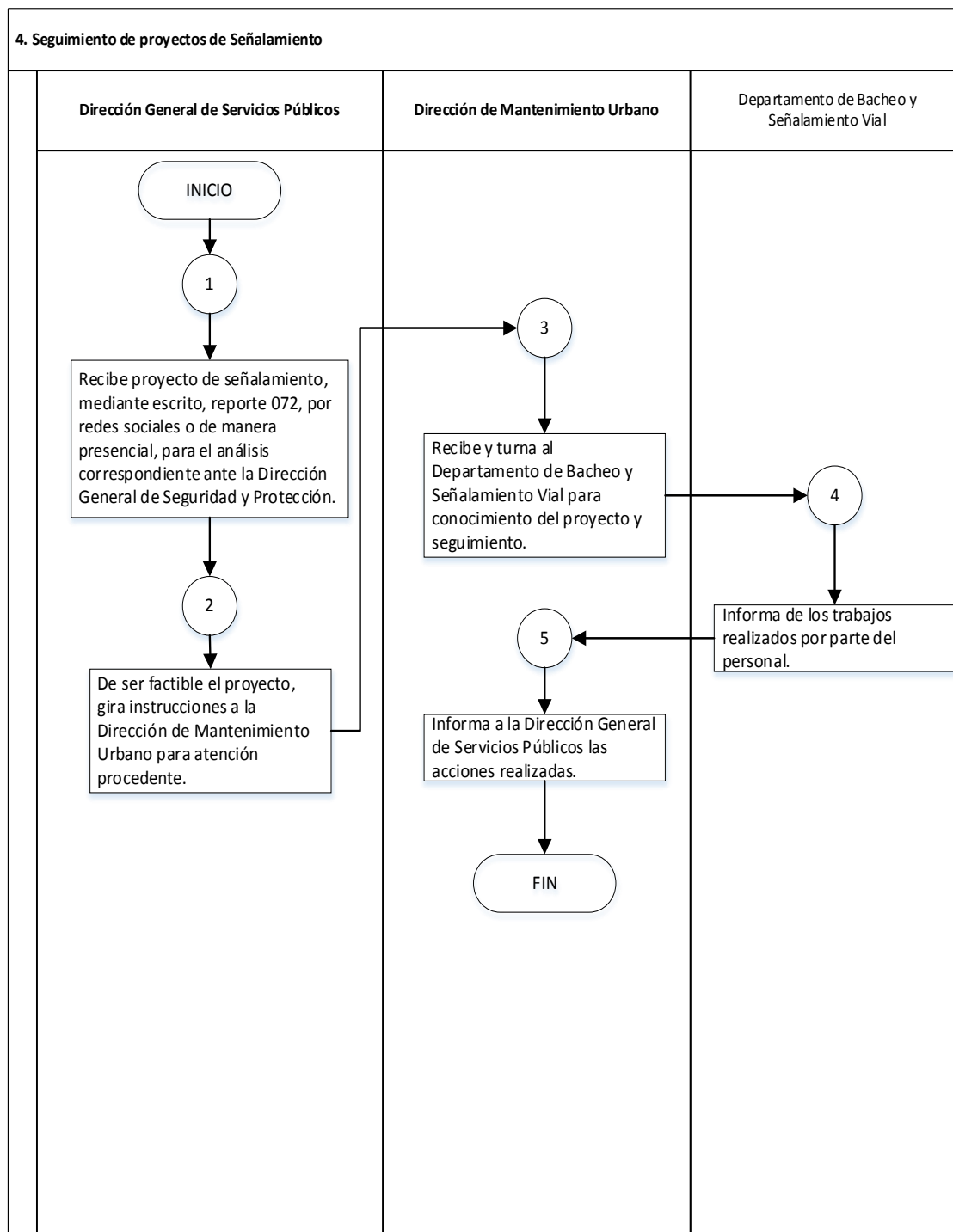
- La Dirección General de Seguridad y Protección, realiza o determina si un proyecto de señalización es factible cumpliendo con las especificaciones técnicas.
- A las propuestas de elaboración de proyectos de señalización, dará seguimiento personal de la Dirección General de Servicios Públicos y solo 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 la Dirección General de Seguridad y Protección, para la ejecución y supervisión será por parte del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial 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 proyecto de señalamiento, mediante escrito, reporte 072, por redes sociales o de manera presencial, para el análisis correspondiente ante la Dirección General de Seguridad y Protección.
2		De ser factible el proyecto, gira instrucciones a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe y turna al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para conocimiento del proyecto y seguimiento.
4	Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial	Informa de los trabajos realizados por parte del personal.
5	Dirección de Mantenimiento Urbano	Informa a la Dirección General de Servicios Públicos las acciones realizadas.
		FIN

Diagrama:



XI. 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

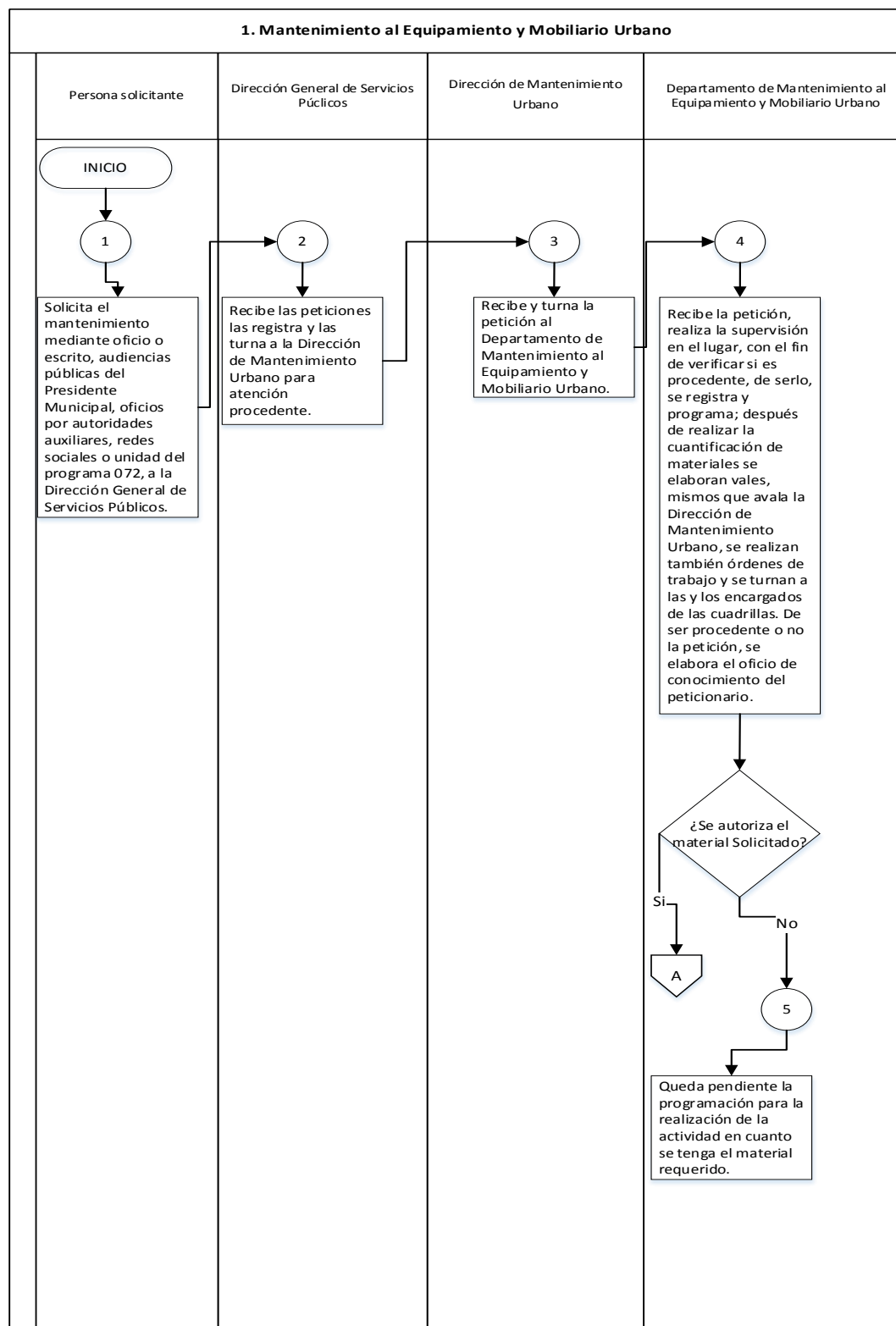
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el responsable de programar y coordinar las acciones permanentes de mantenimiento y rehabilitación, con el fin de prevenir el deterioro del mobiliario de la ciudad y de los juegos infantiles metálicos.
- El Departamento de Mantenimiento 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.

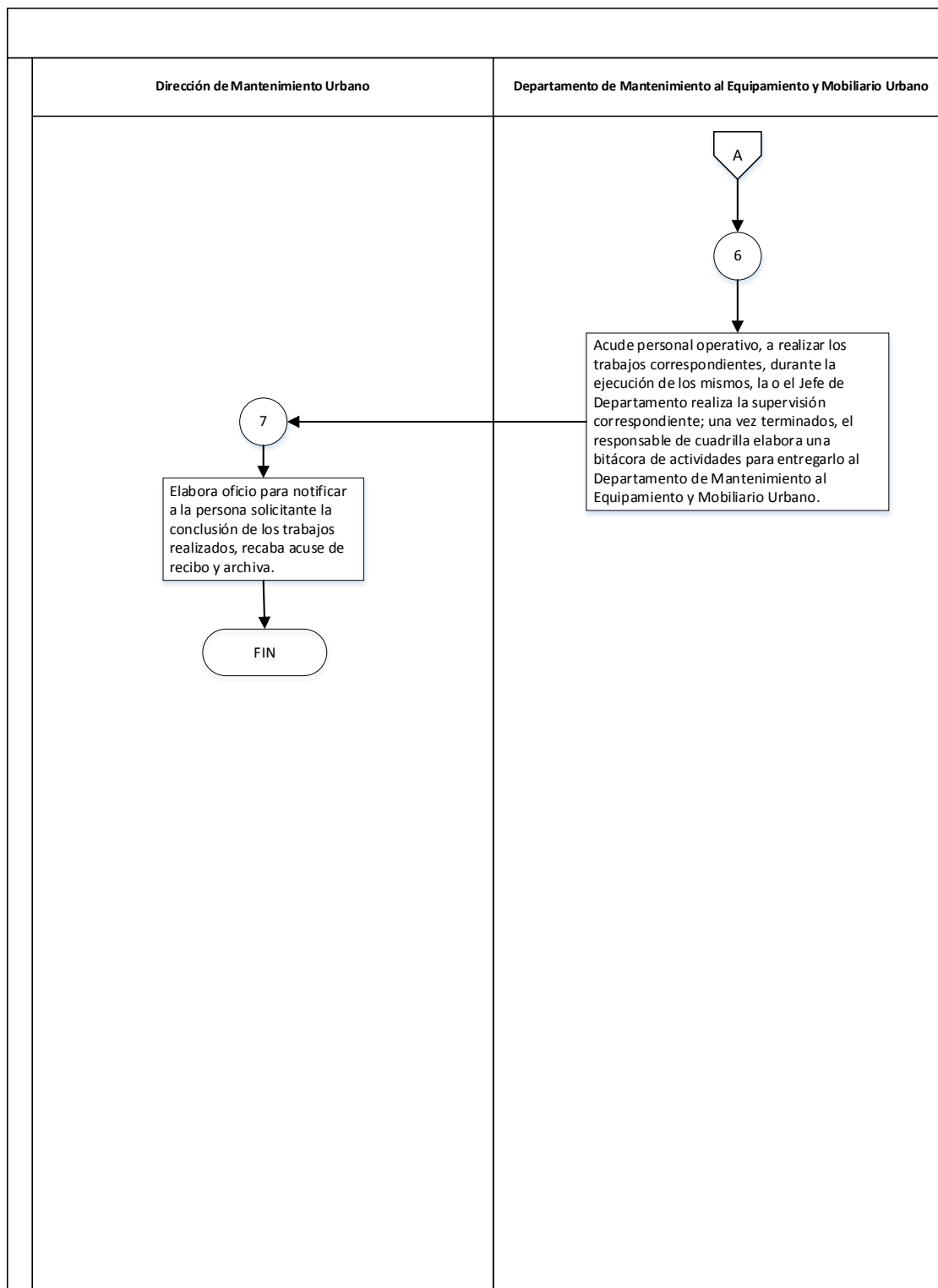
1. Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona solicitante	Solicita el mantenimiento mediante oficio o escrito, audiencias públicas del Presidente Municipal, oficios por autoridades auxiliares, redes sociales o unidad del programa 072, a la Dirección General de Servicios Públicos.
2	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe las peticiones las registra y las turna a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe y turna la petición al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.
4	Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano	Recibe la petición, realiza la supervisión en el lugar, con el fin de verificar si es procedente, de serlo, se registra y programa; después de realizar la 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 ser procedente o no la petición, se elabora el oficio de conocimiento del peticionario.
		¿Se autoriza el material Solicitado?
5		No: Queda pendiente la programación para la realización de la actividad en cuanto se tenga el material requerido.
6		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.
7	Dirección de Mantenimiento Urbano	Elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
		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 H. Ayuntamiento, con la finalidad de proporcionar a la ciudadanía un buen servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

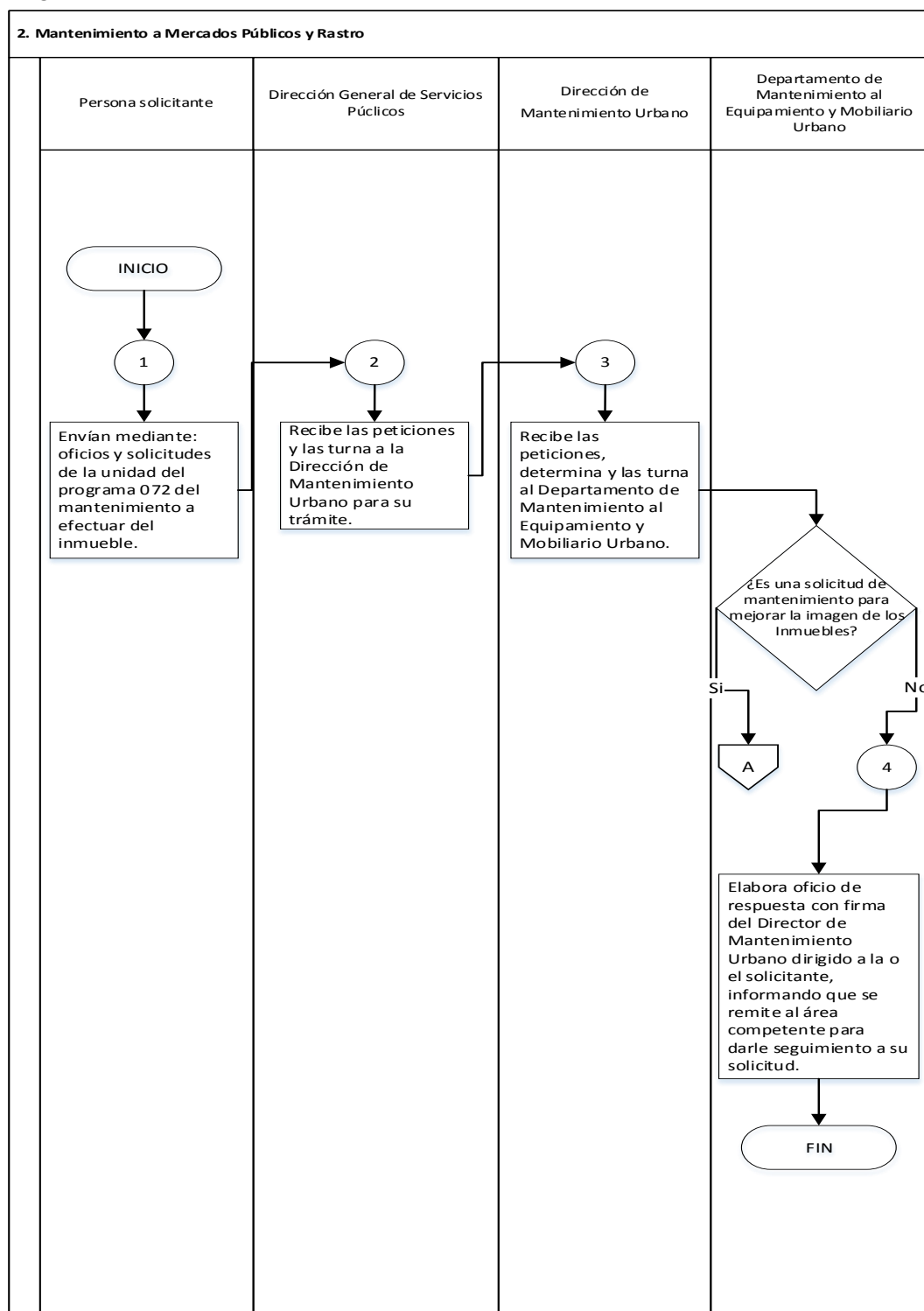
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá las actividades que se encuentren dentro de su competencia, una vez contando con los materiales suficientes para el mantenimiento exterior de los inmuebles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario 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.

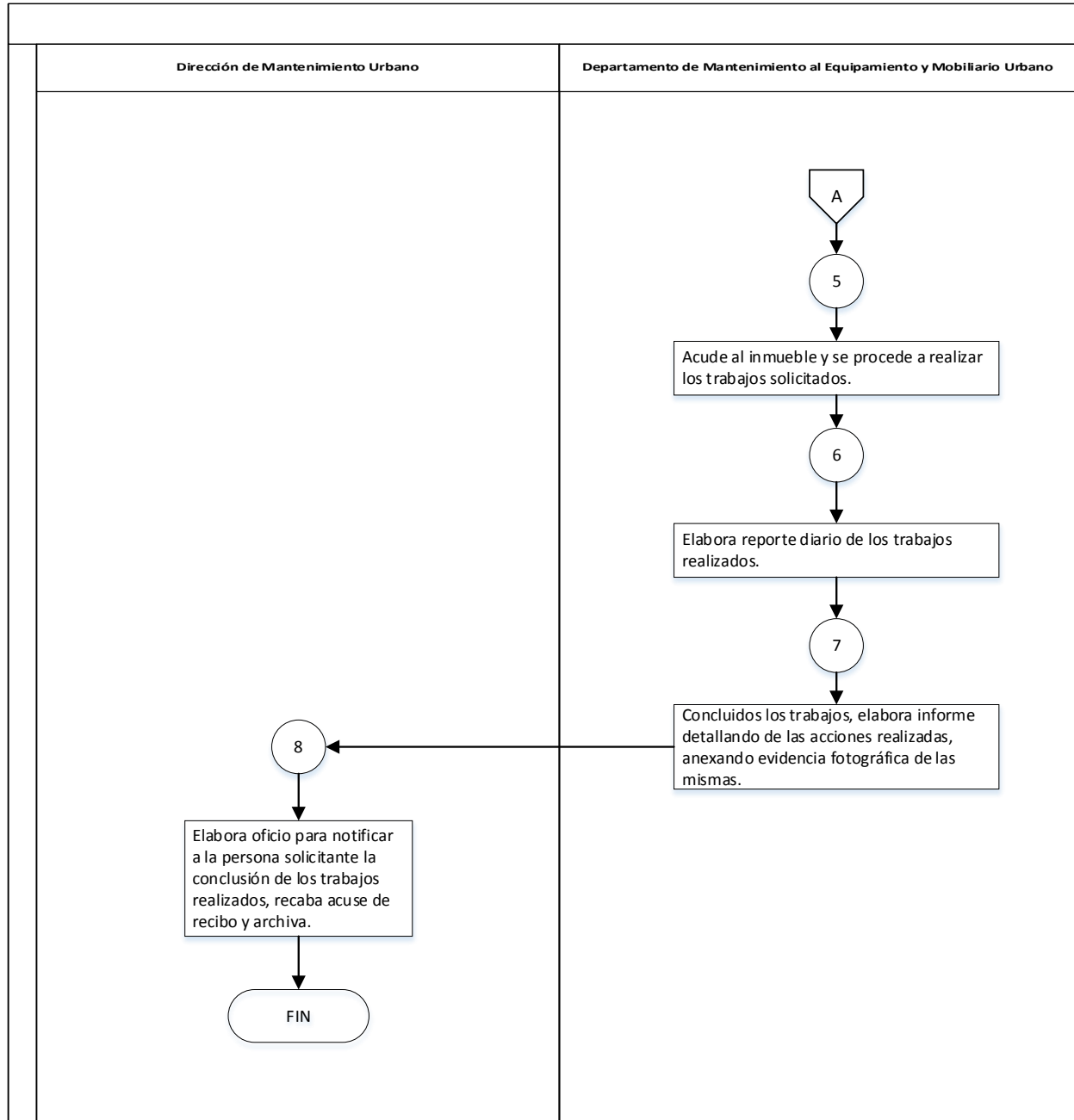
2. Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro

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, determina y las turna al Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano.
		¿Es una solicitud de mantenimiento para mejorar la imagen de los Inmuebles?
4	Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano	No: Elabora oficio de respuesta con firma del Director de Mantenimiento Urbano dirigido a la o el solicitante, informando que se remite al área competente para darle seguimiento a su solicitud.
		FIN
5	Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano	Sí: Acude al inmueble y se procede a realizar los trabajos solicitados.
6		Elabora reporte diario de los trabajos realizados.
7		Concluidos los trabajos, elabora informe detallando de las acciones realizadas, anexando evidencia fotográfica de las mismas.
8	Dirección de Mantenimiento Urbano	Elabora oficio para notificar a la persona solicitante la conclusión de los trabajos realizados, recaba acuse de recibo y archiva.
		FIN

Diagrama:





Nombre del Procedimiento: Avalúo de daños a la infraestructura urbana municipal

Objetivo: Realizar el avalúo a través de bases técnicas las especificaciones de la infraestructura urbana municipal, para determinar la cuantificación de daños al mismo, para el reemplazo en tiempo y forma.

POLÍTICAS APLICABLES

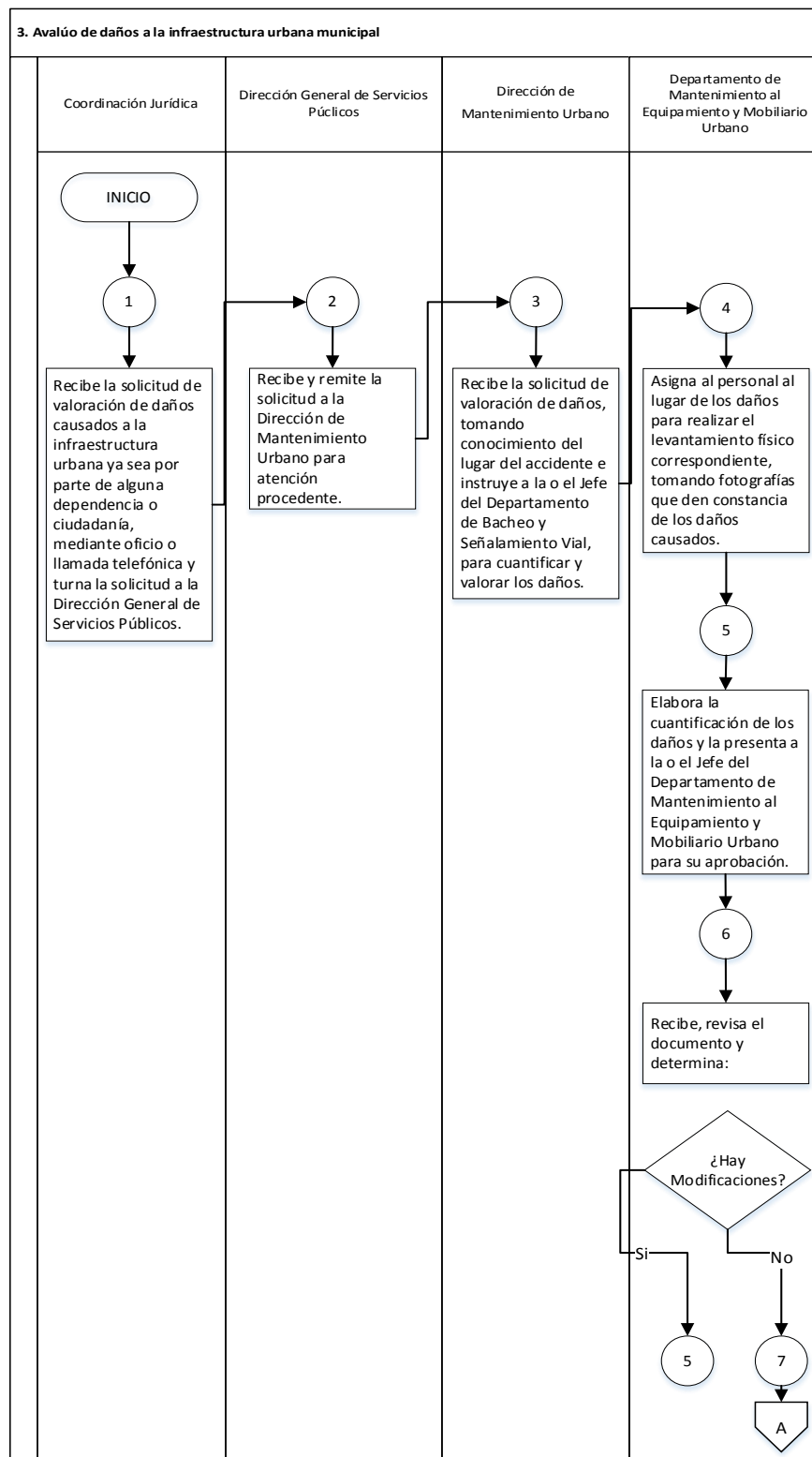
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano, recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños a la infraestructura urbana, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación ó Coordinación Jurídica.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano será el área encargada de realizar visitas y recorridos en campo, así como tomar evidencia fotográfica de los diferentes daños a la infraestructura urbana.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a 5 días hábiles, elaborará y enviará un informe a la Dirección de Mantenimiento Urbano, con base en la normatividad vigente de la cuantificación del monto total de los daños causados a la infraestructura urbana.
- La Dirección General de Servicios Públicos enviará oficio a la Coordinación Jurídica con la finalidad de presentar la querrela ante la Fiscalía competente en el momento en que se presente algún daño a la infraestructura urbana.

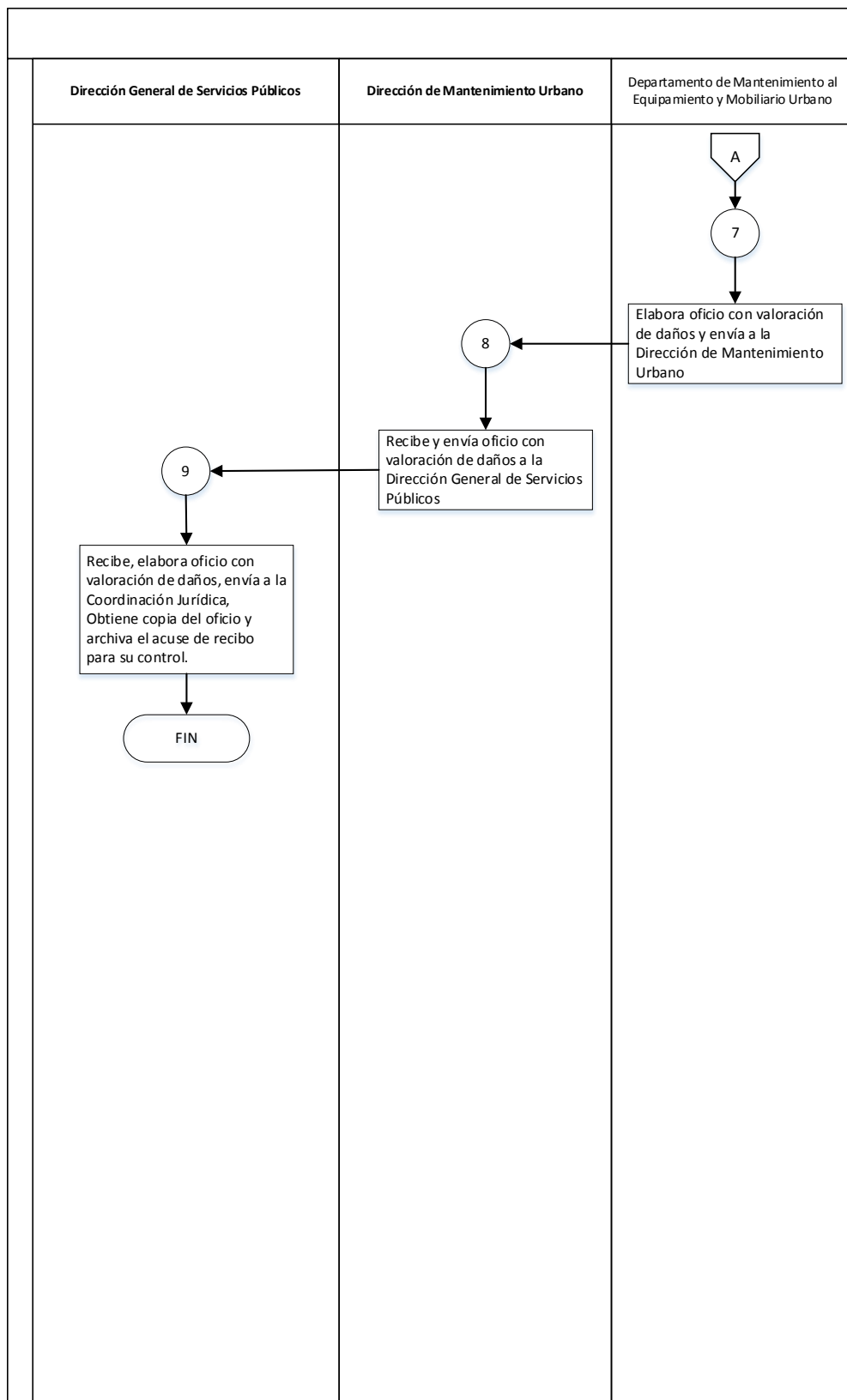
3. Avalúo de daños a la infraestructura urbana municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Coordinación Jurídica	Recibe la solicitud de valoración de daños causados a la infraestructura urbana 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 General de Servicios Públicos	Recibe y remite la solicitud a la Dirección de Mantenimiento Urbano para atención procedente.
3	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 Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano, para cuantificar y valorar los daños.
4	Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano	Asigna al personal al lugar de los daños para realizar el levantamiento físico correspondiente, tomando fotografías que den constancia de los daños causados.
5		Elabora la cuantificación de los daños y la presenta a la o el Jefe del Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano para su aprobación.
6		Recibe, revisa el documento y determina:
		¿Hay Modificaciones?
		Sí: Regresa al paso 5
7		No: Elabora oficio con valoración de daños y envía a la Dirección de Mantenimiento Urbano
8	Dirección de Mantenimiento Urbano	Recibe y envía oficio con valoración de daños a la Dirección General de Servicios Públicos
9	Dirección General de Servicios Públicos	Recibe, elabora oficio con valoración de daños, envía a la Coordinación Jurídica, Obtiene copia del oficio y archiva el acuse de recibo para su control.
		FIN

Diagrama:





XII. 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

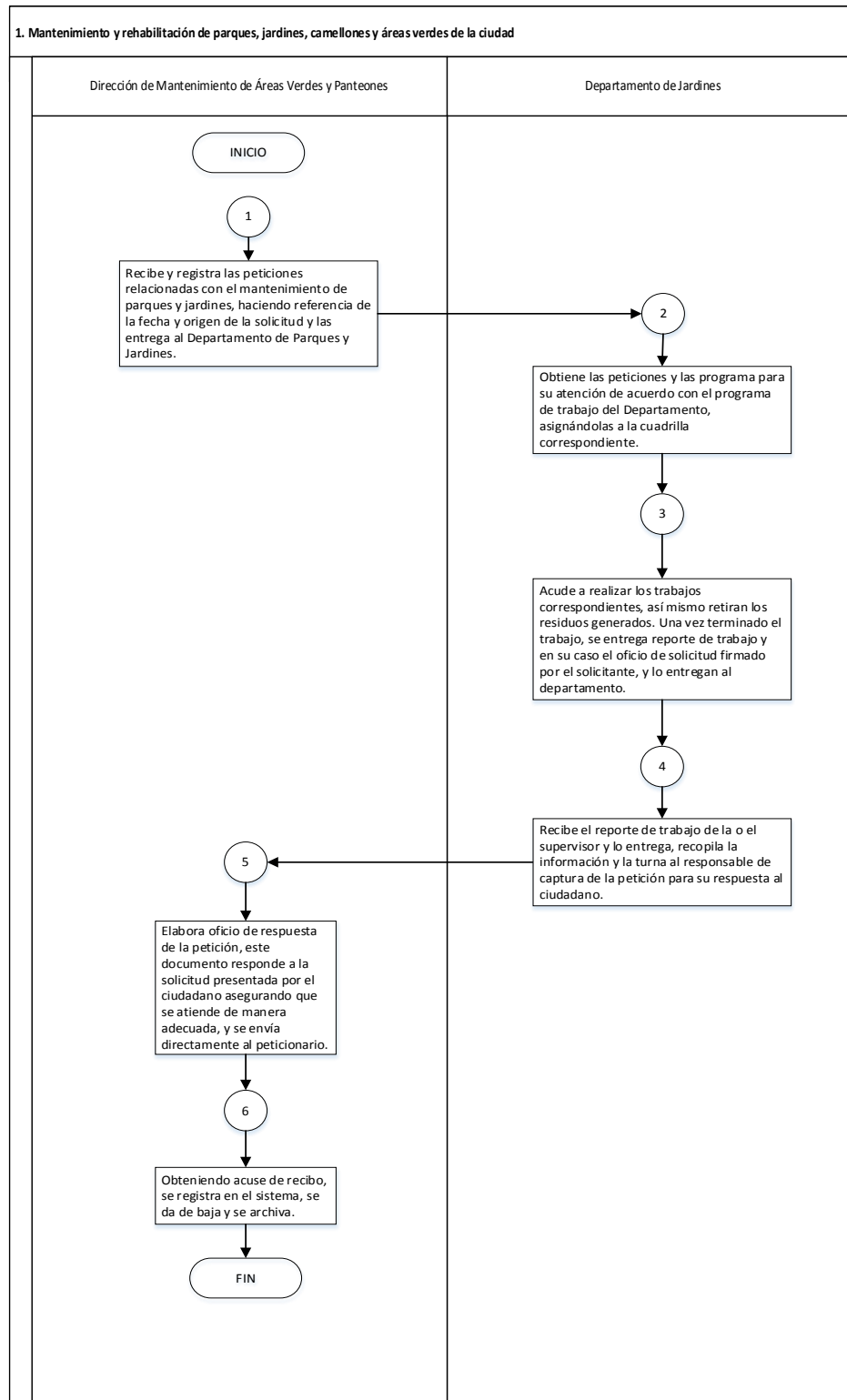
- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes en un plazo no mayor a 15 días y de acuerdo con la disponibilidad de recursos y a la agenda.
- El Departamento de Parques y Jardines realizará actividades de mantenimiento 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 Autorización de la Dirección General de Medio Ambiente, aplicación "Toluca en tus manos", 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 con el 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	Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones	Elabora oficio de respuesta de la petición, este documento responde a la solicitud presentada por el ciudadano asegurando que se atiende de manera adecuada, y se envía directamente al peticionario.
6		Obteniendo acuse de recibo, se registra en el sistema, se da de baja y se archiva.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes

Objetivo:

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

POLÍTICAS APLICABLES

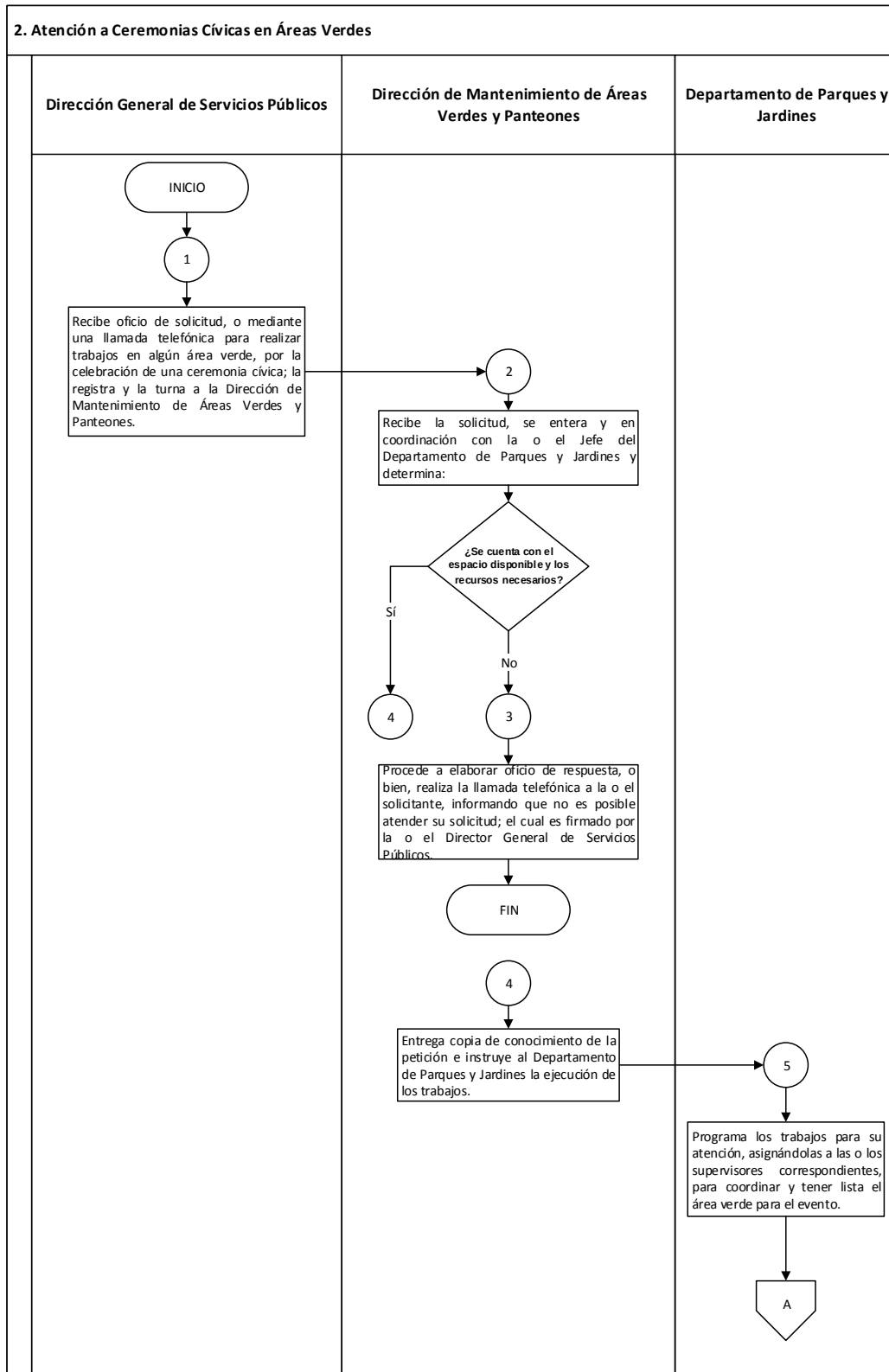
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones a través del Departamento de Parques y Jardines son las responsables de la programación y ejecución de las acciones encaminadas a presentar en condiciones aceptables la jardinería existente en las áreas verdes, de manera especial en las fechas 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

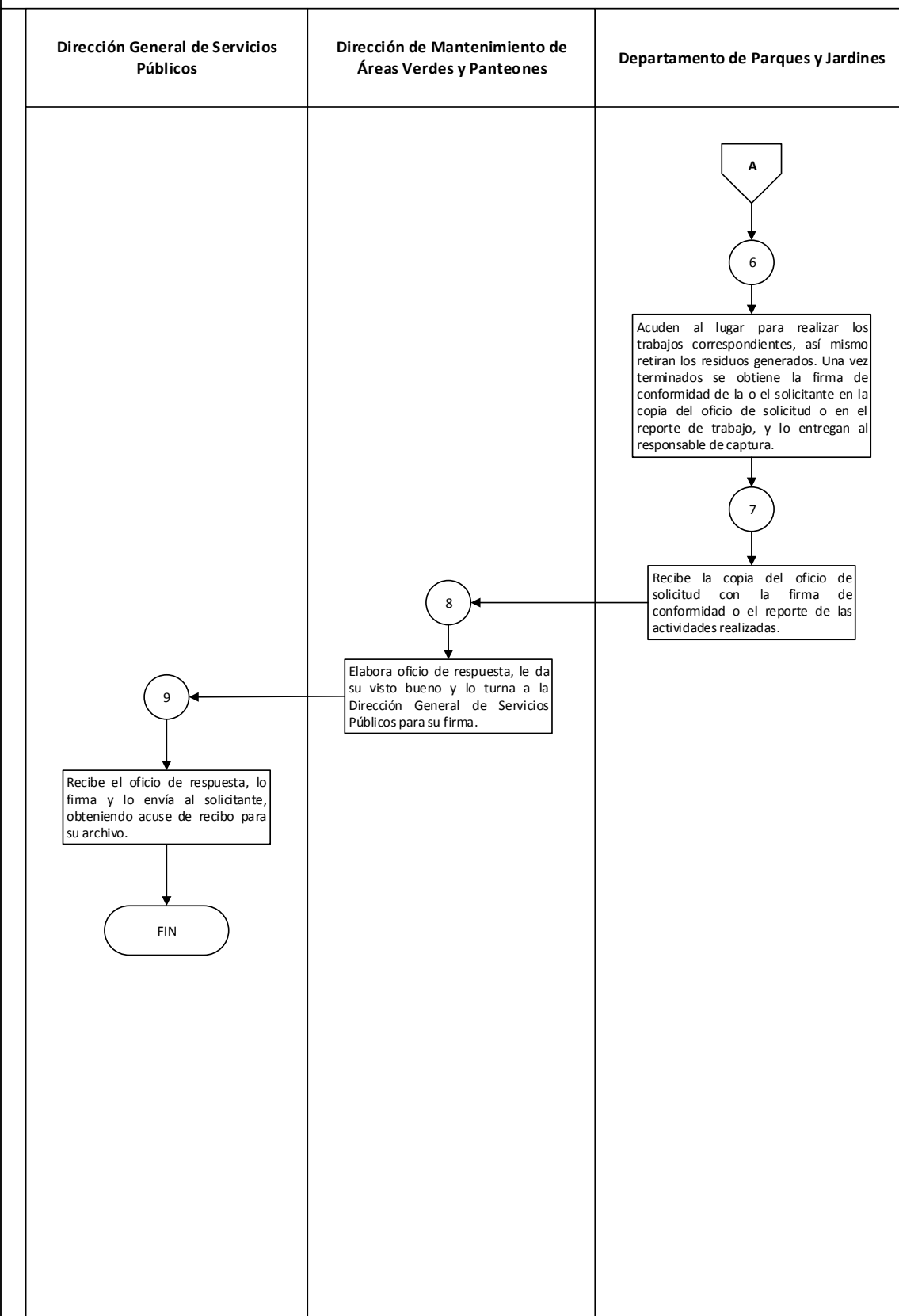
Descriptivo:

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:



2. Atención a Ceremonias Cívicas en Áreas Verdes



**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 con la ornamentación forestal existente, en coordinación con Protección Civil.

POLÍTICAS APLICABLES

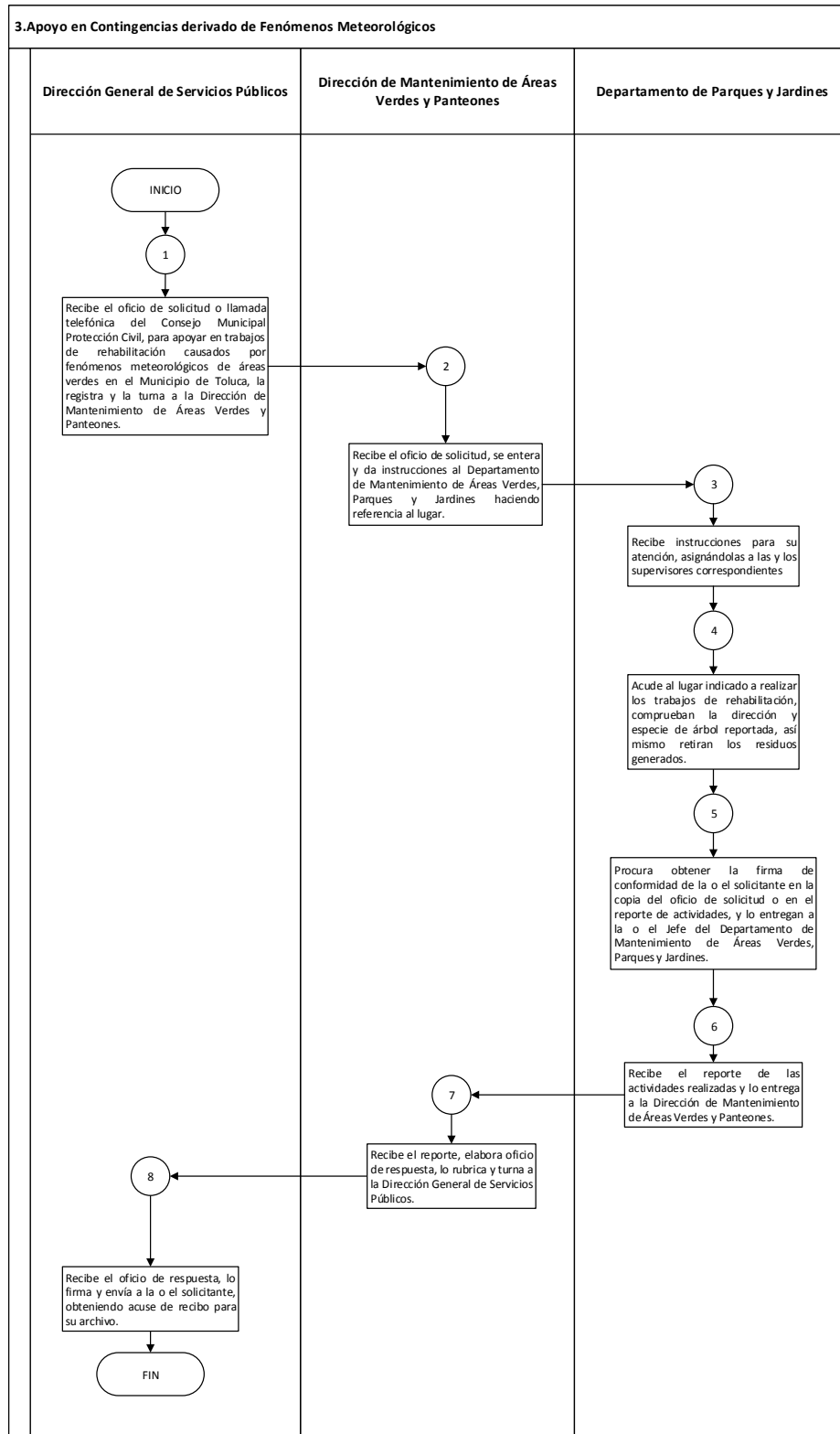
- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de aplicar el plan de contingencia inherente a la ornamentación forestal, contando con los márgenes de seguridad necesarios y con el visto bueno de Protección civil.

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

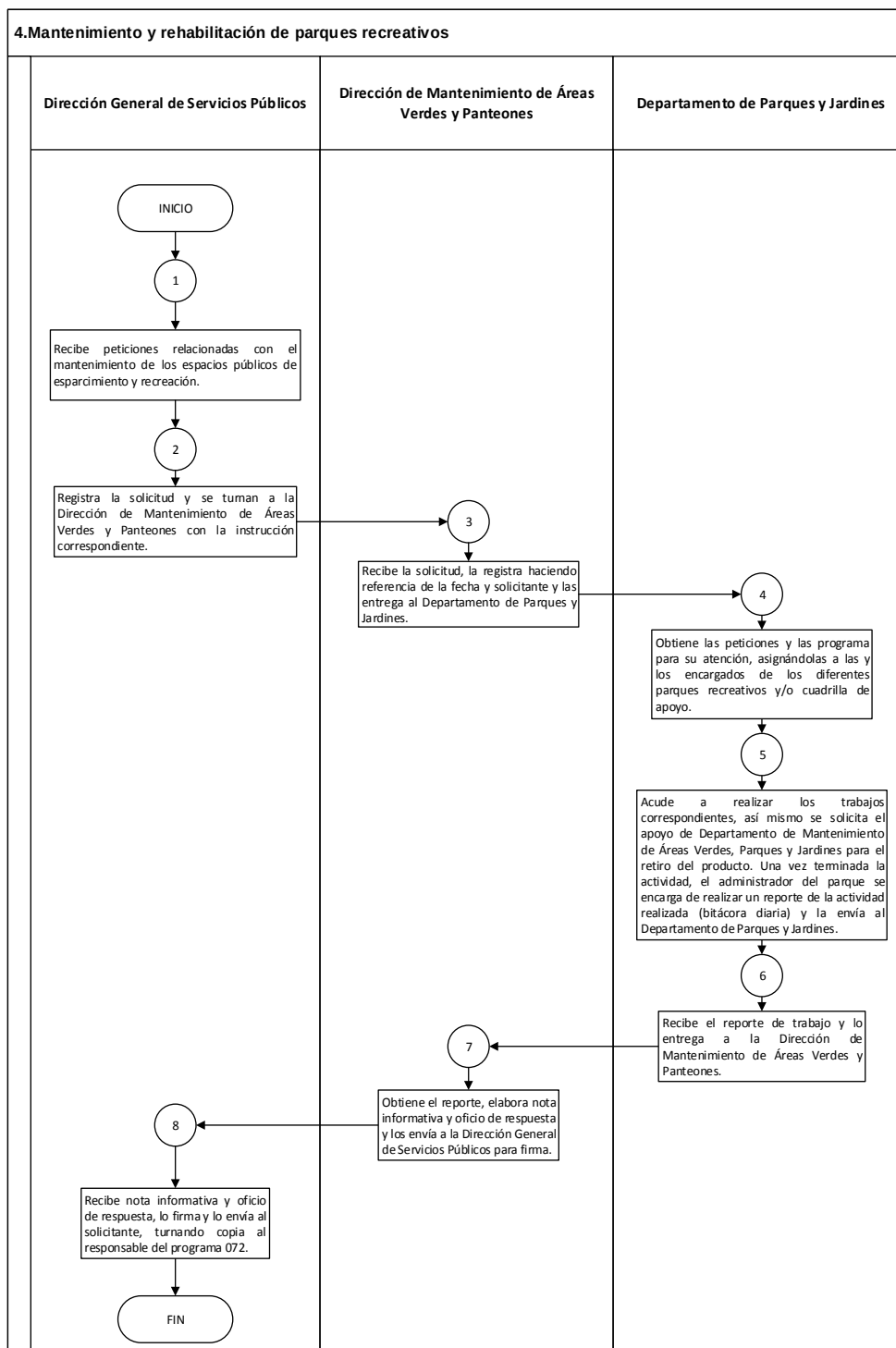
- La o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes tales como: la poda de pasto, setos, arbustos y árboles, deshierbe, papeleo, barrido, recolección de basura, riego, así como, coordinarse con otros 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 (orden de trabajo) 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

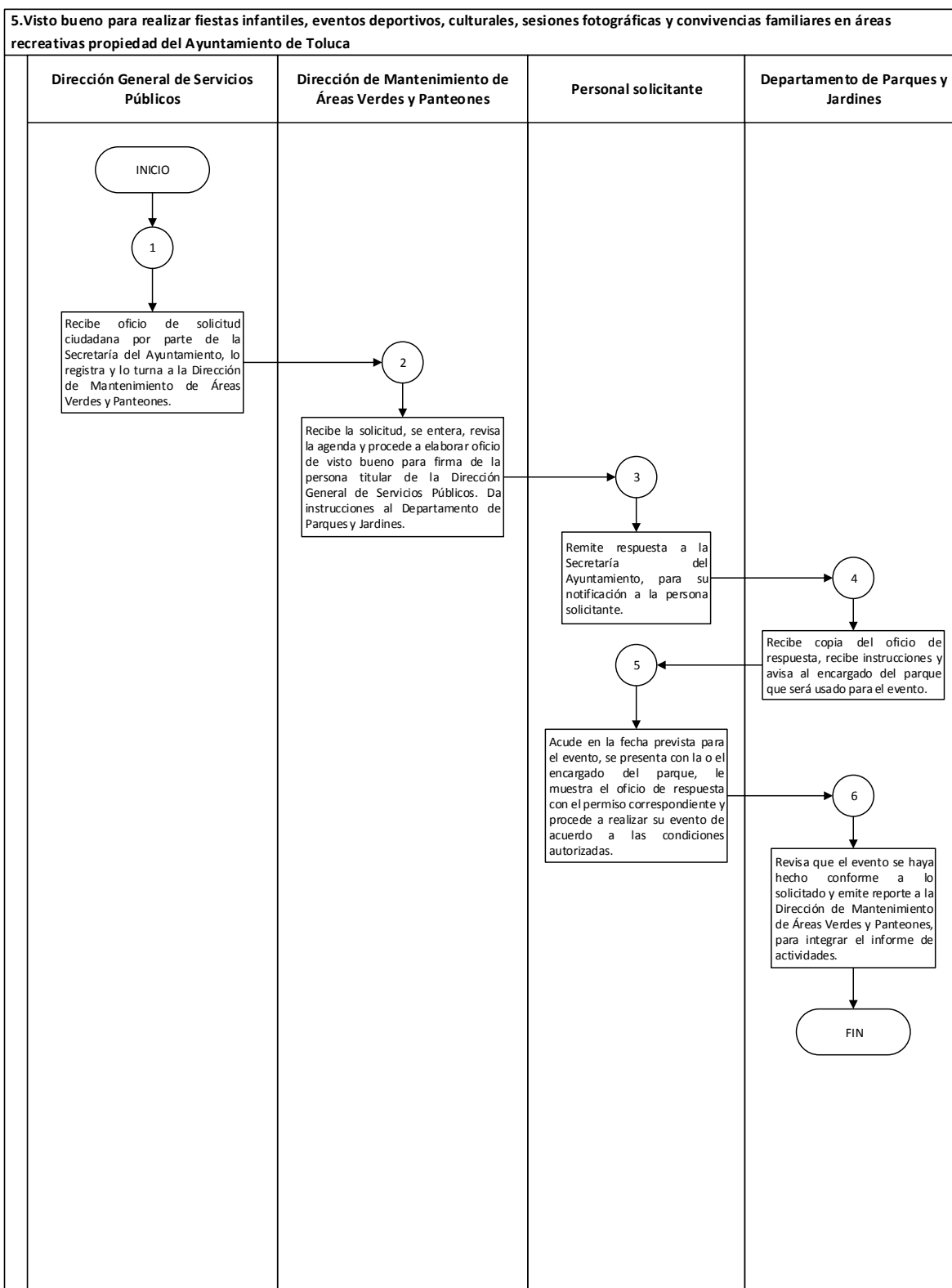
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y el Departamento de Parques y Jardines son responsables de que aquellas áreas destinadas a la realización de eventos se encuentren en condiciones aceptables para su utilización.
- Corresponde a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes 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 emitido por la secretaria del Ayuntamiento, 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.

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:



**XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
PANTEONES**

Nombre del Procedimiento:	Nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa de perpetuidad o temporalidad a 60 años
--------------------------------------	--

Objetivo:	Realizar el nombramiento o cambio de sucesor (es) de la fosa para quedar debidamente registrada.
------------------	---

POLÍTICAS APLICABLES

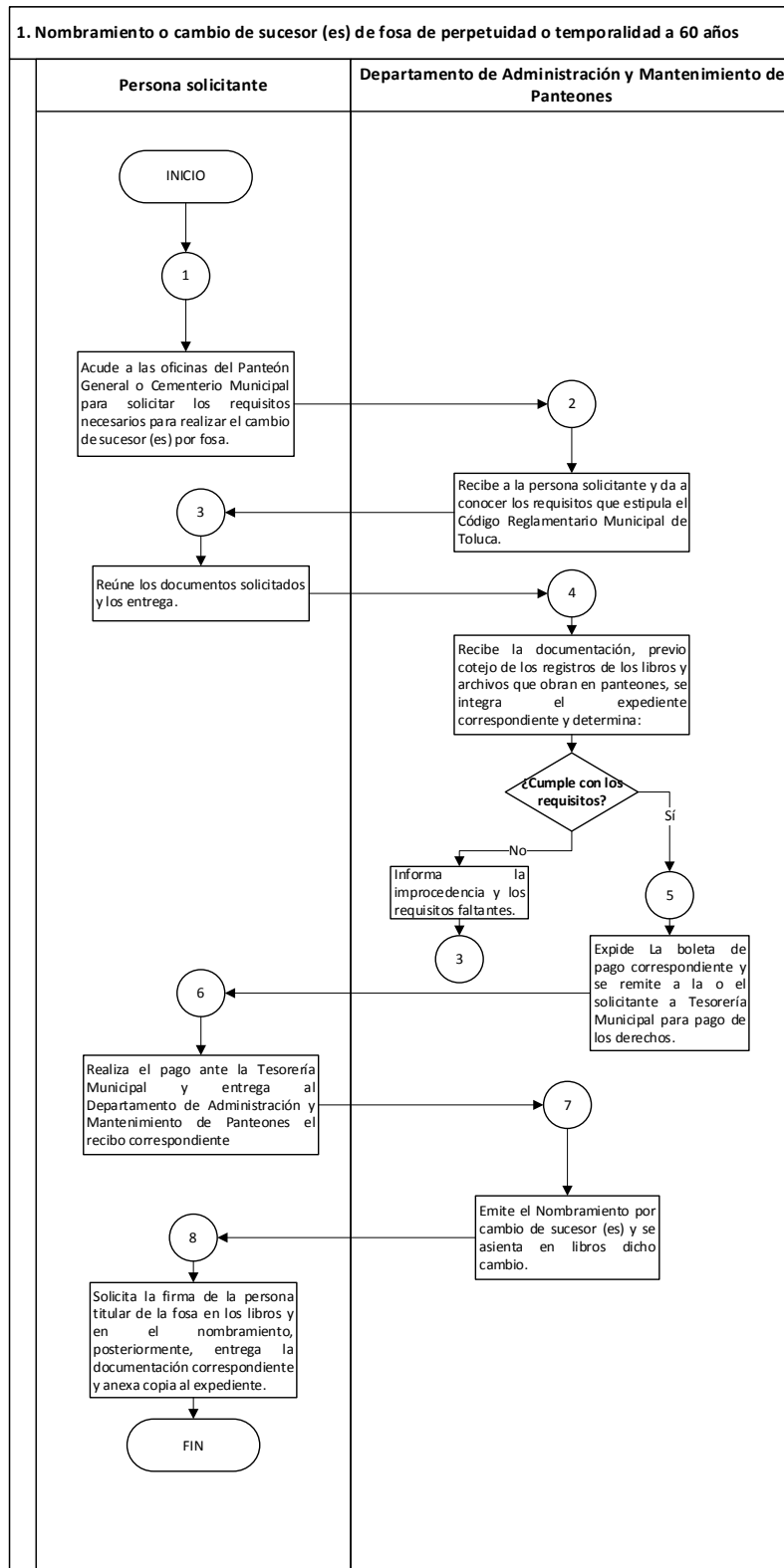
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de expedir el nombramiento o cambio de sucesor (es) de fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal.
- Los requisitos están estipulados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

1. Nombramiento o cambio de sucesor (es) 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 sucesor (es) 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

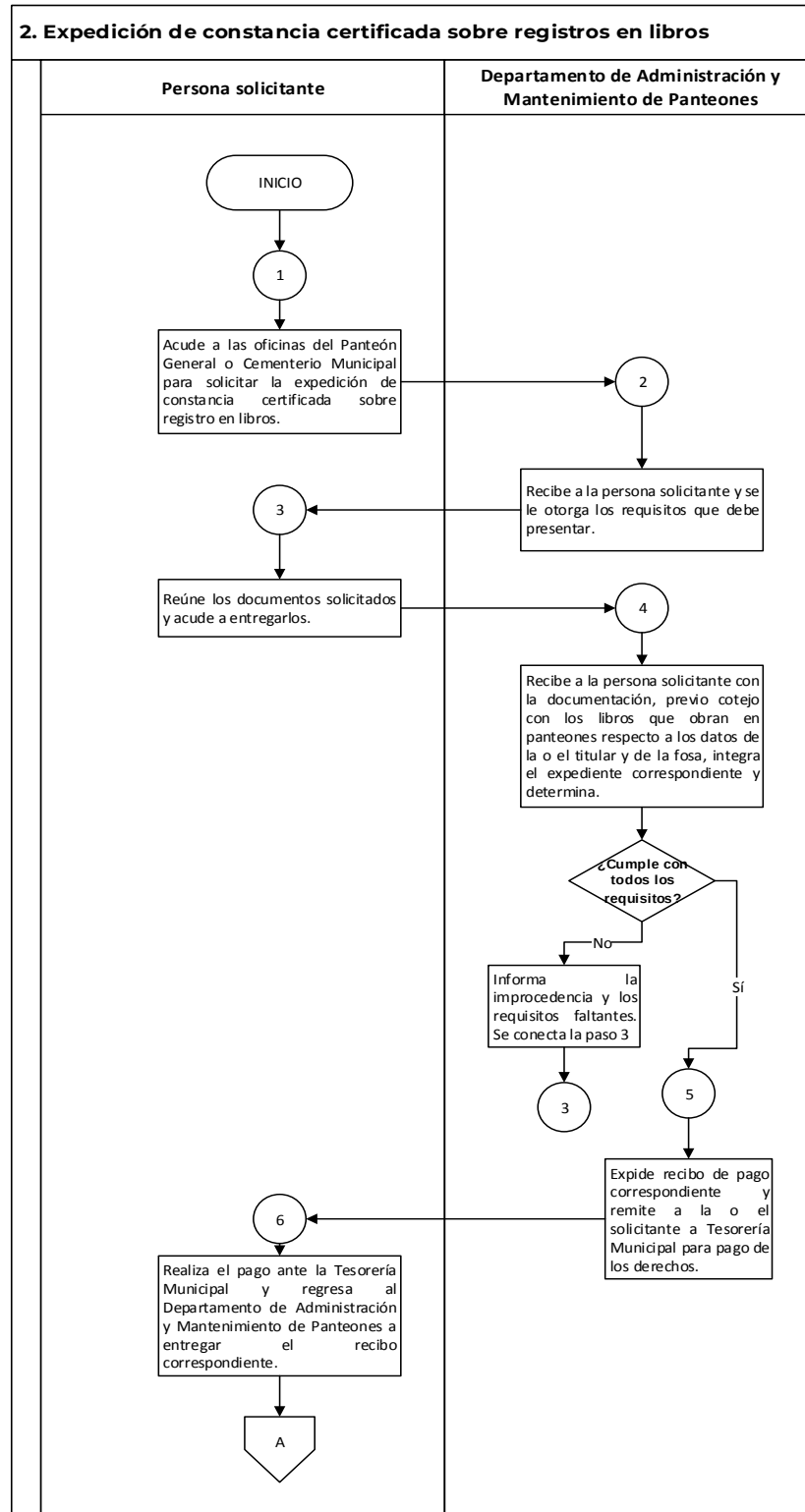
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es la instancia encargada de otorgar la constancia de datos contenidos en los libros de registro en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá indicar 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

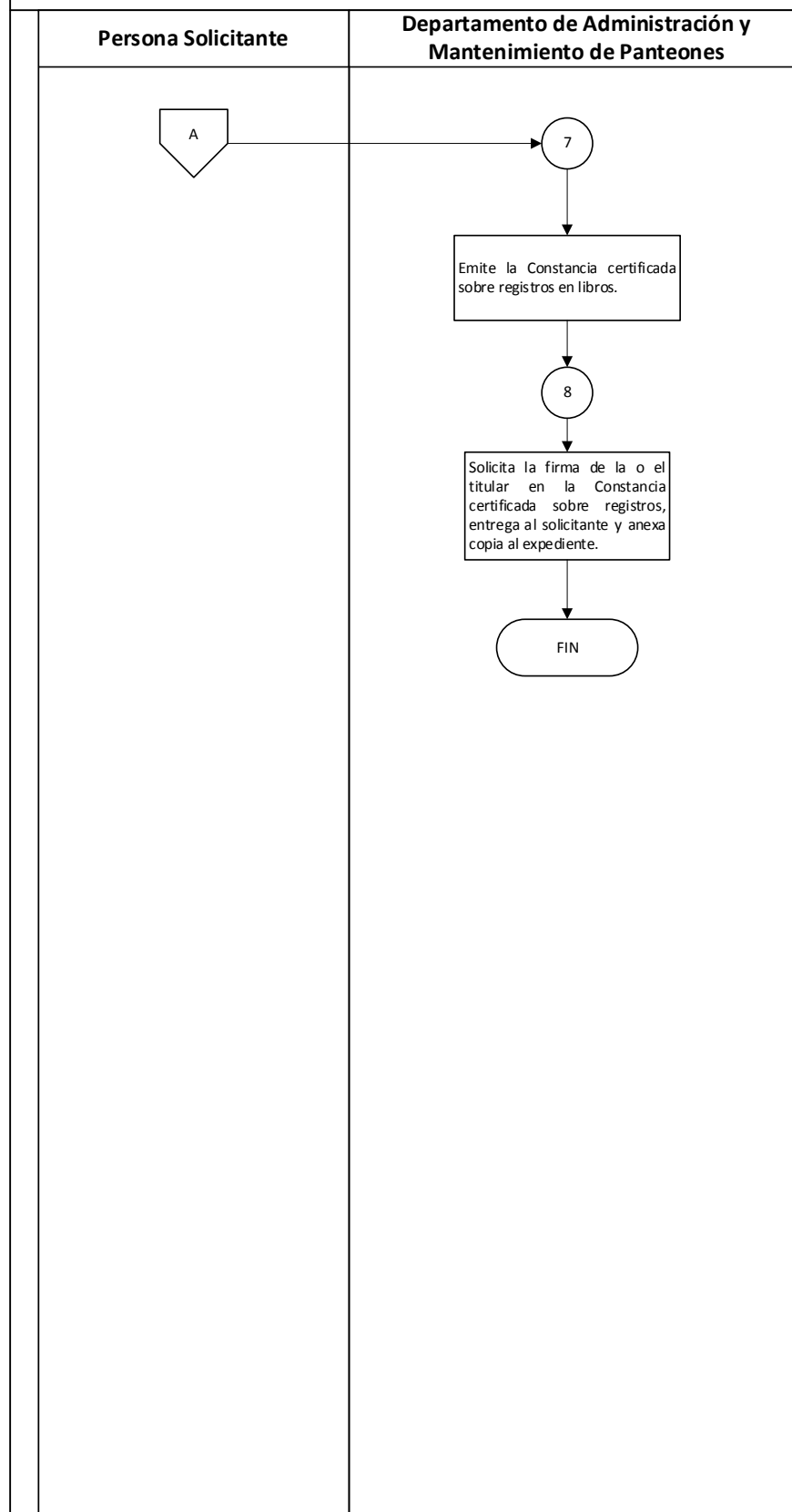
Descriptivo:

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

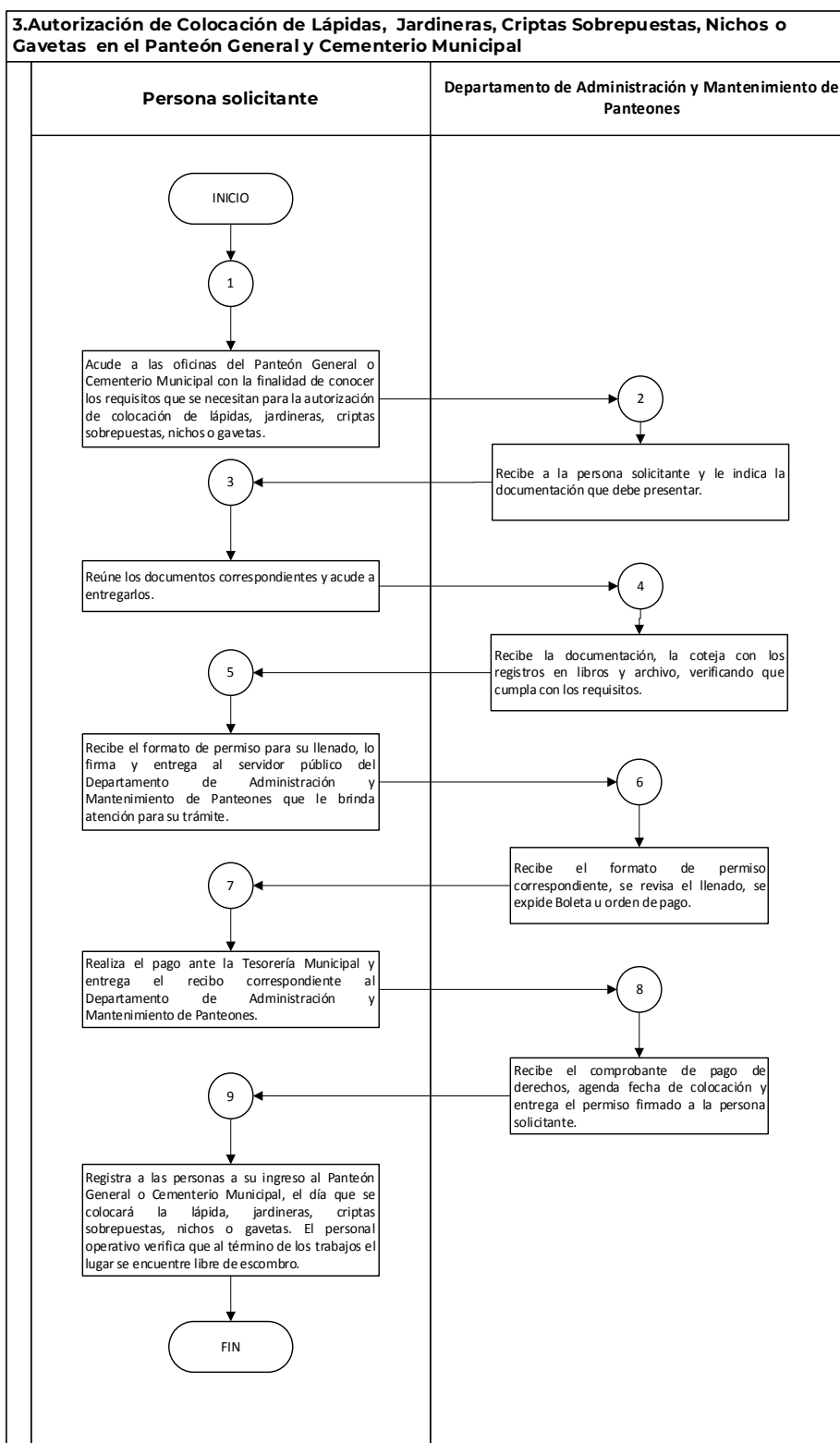
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la instancia responsable de otorgar la autorización para la colocación lápidas, jardineras, criptas sobrepuestas, nichos o gavetas en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento 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, certificación de derechos de perpetuidad y/o resolución, 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

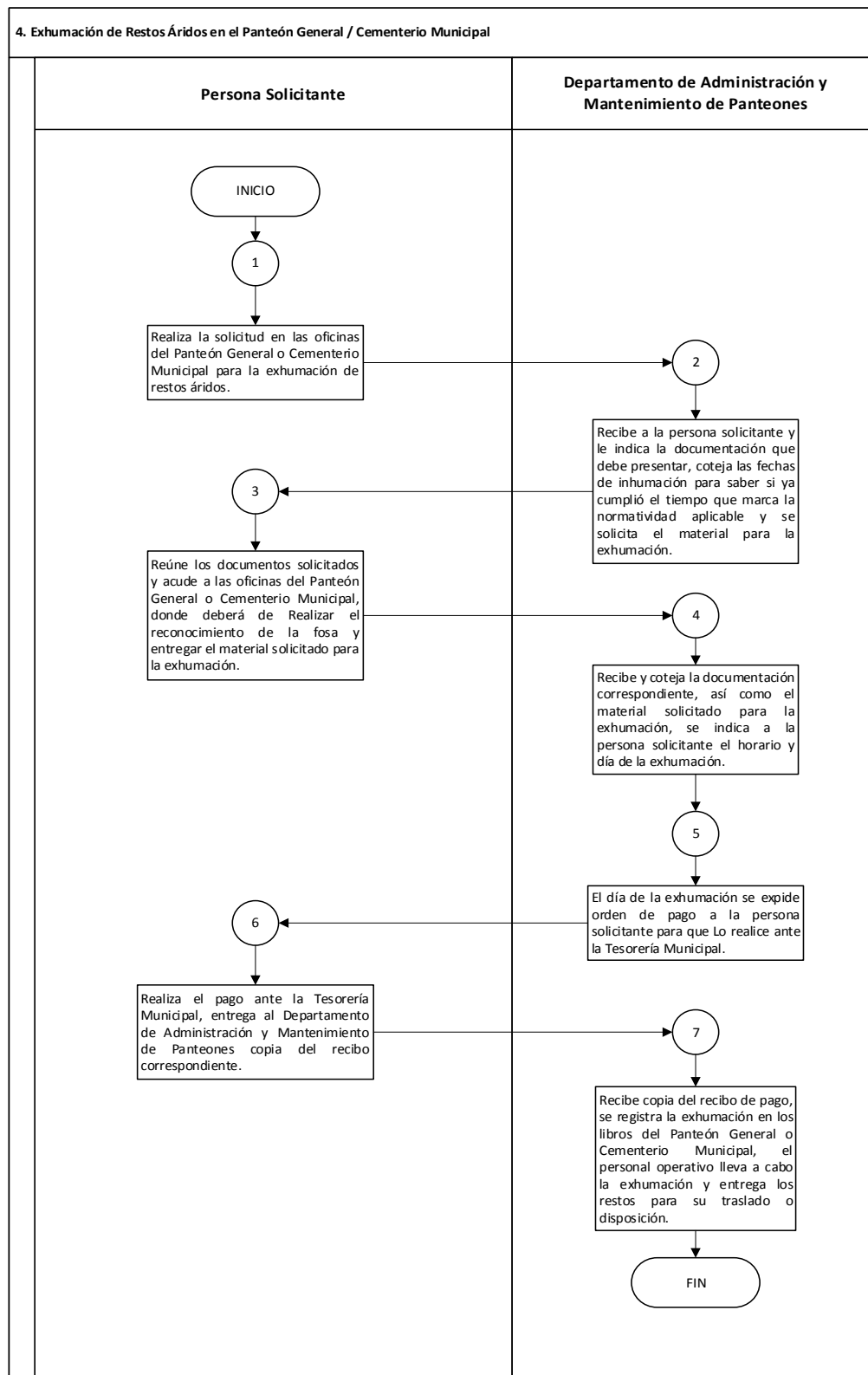
- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es responsable de la autorización de las exhumaciones de restos áridos en el Panteón General y Cementerio Municipal cuando se hayan cumplido 7 años de la inhumación en adultos y 5 años en los niños y niñas, de acuerdo 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

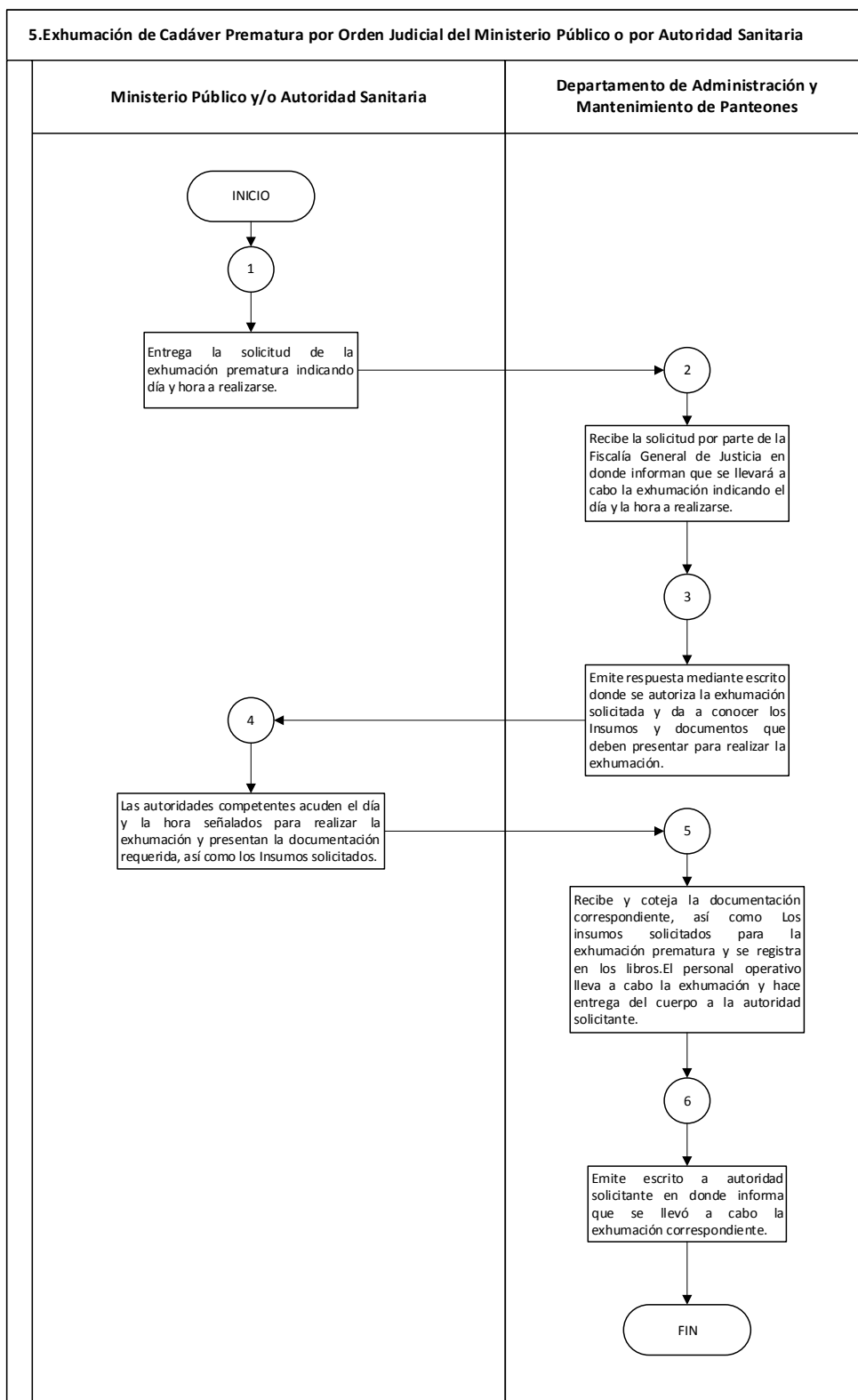
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es encargado de brindar el apoyo correspondiente al Ministerio Público o autoridad sanitaria, para la exhumación prematura de cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal.
- Para la exhumación de restos que no han cumplido el plazo 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

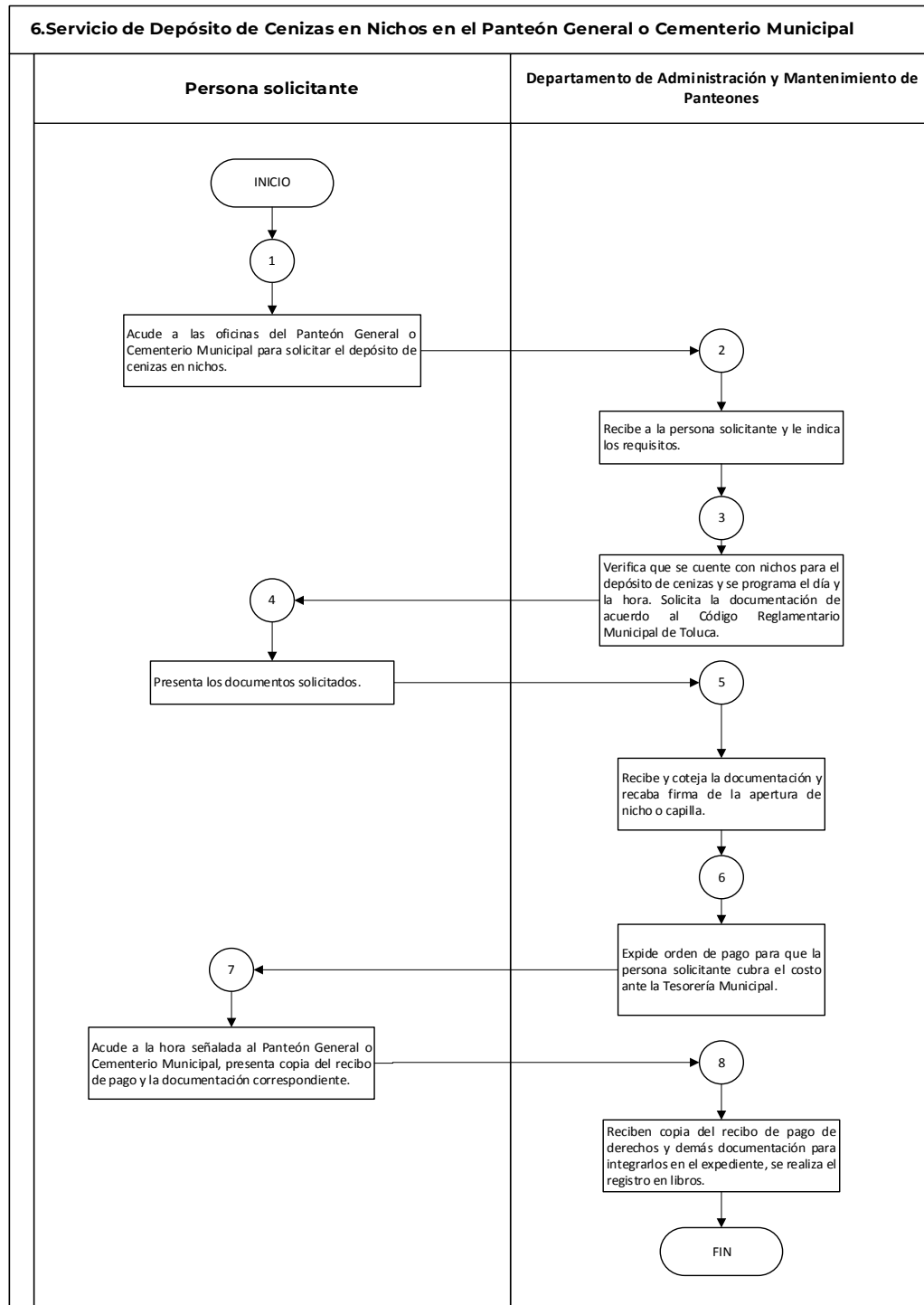
- La persona titular del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, verificará que la persona solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Únicamente la persona titular de la fosa podrá ejercer el derecho de uso de la misma, en 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 construidos 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:

Expedir 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

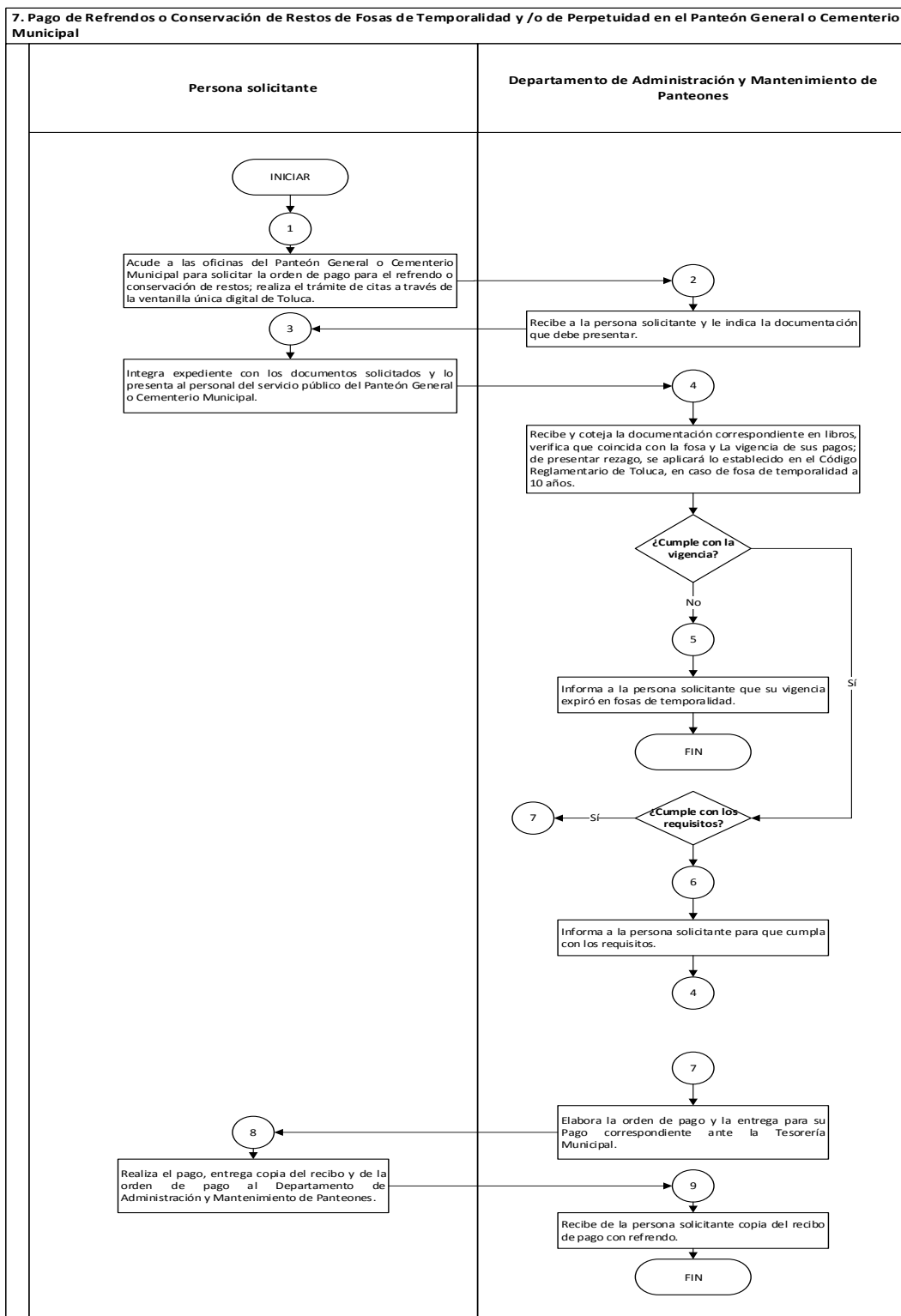
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el refrendo de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El usuario podrá solicitar a través de la ventanilla única digital de Toluca la cita para el pago de refrendos o conservación de restos de fosas de temporalidad y /o de perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal.
- La persona titular o custodio de la fosa o sucesor y/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; realiza el trámite de citas a través de la ventanilla única digital de Toluca.
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

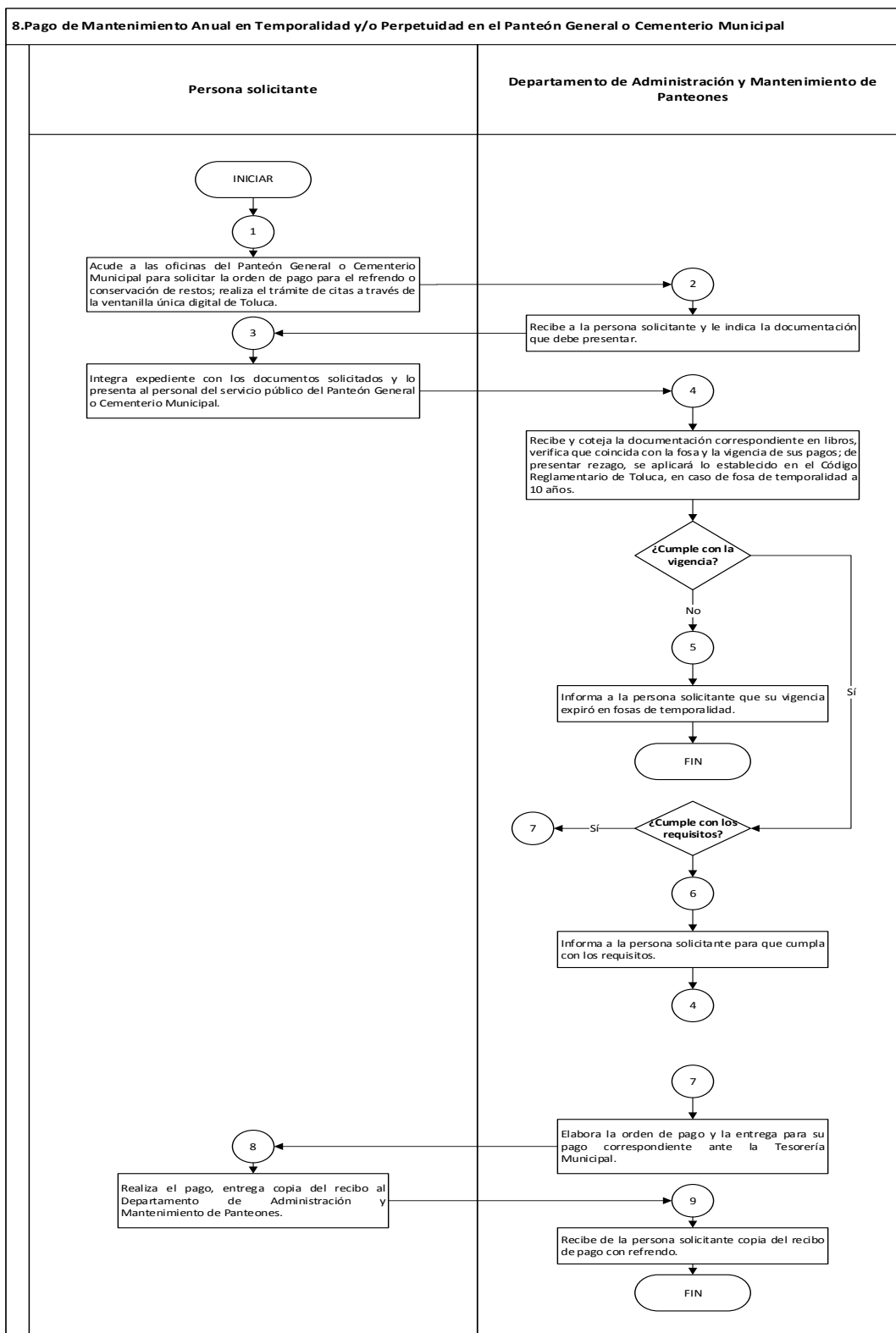
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición de la orden de pago para el mantenimiento de fosas de temporalidad a 10 o 60 años y perpetuidad, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El usuario podrá solicitar a través de la ventanilla única digital de Toluca la cita para el pago anual de fosas de temporalidad y /o de perpetuidad en el Panteón General o Cementerio Municipal.
- Sólo se realizará el cobro a las fosas que van al corriente de temporalidad y /o de perpetuidad.
- 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; realiza el trámite de citas a través de la ventanilla única digital de Toluca.
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.

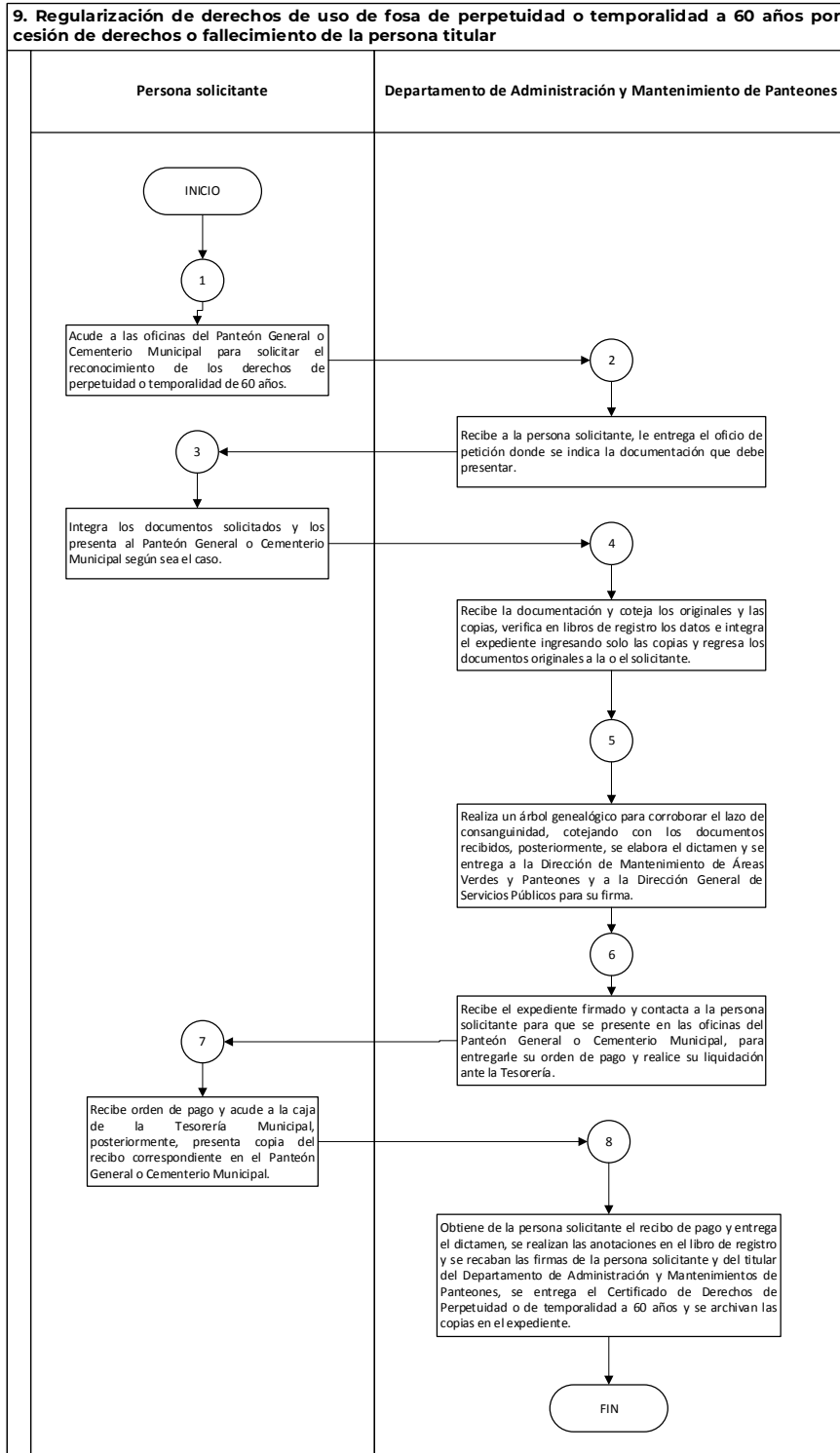
POLÍTICAS APLICABLES

- 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 sucesores (con lazo consanguíneo o por afinidad hasta en cuarto grado), identificación oficial vigente de la persona solicitante y sucesores, 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

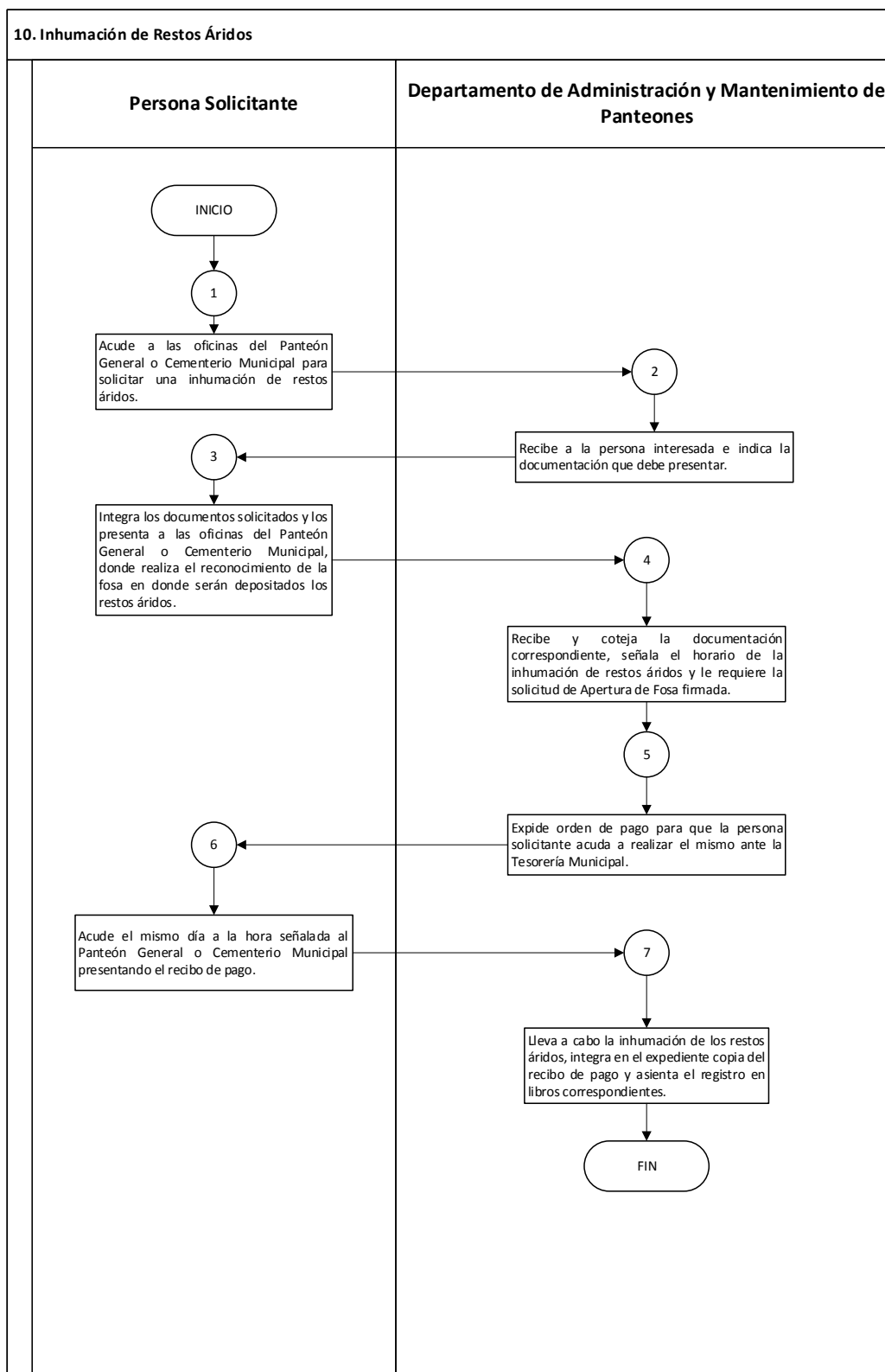
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de verificar que la Persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos áridos, los cuales son:
 - Título de Propiedad, documento que acredite la titularidad de la fosa o título de Temporalidad 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

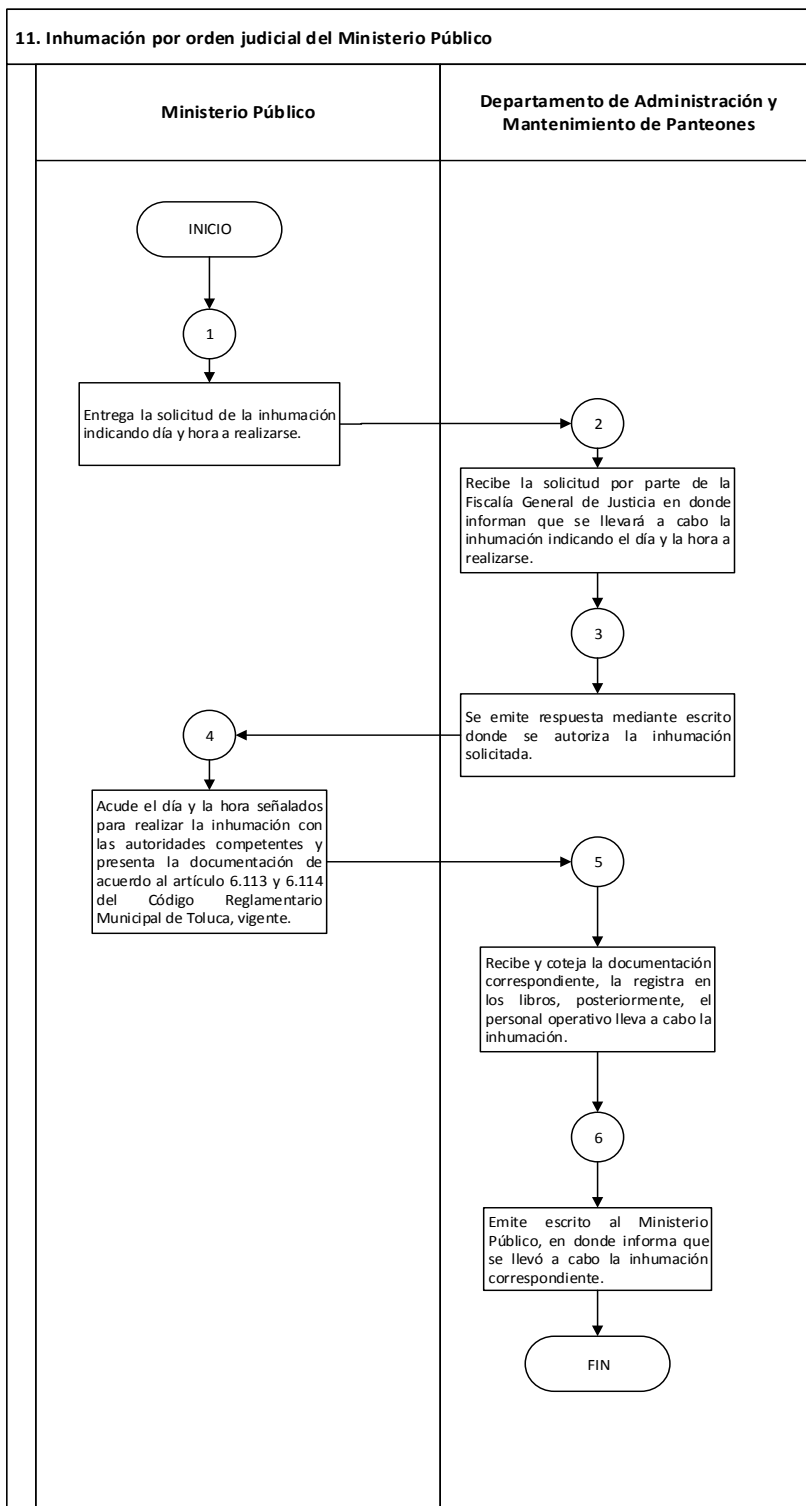
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de realizar el servicio de inhumación a cadáveres desconocidos previa solicitud del Ministerio Público, en términos del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Ministerio Público será la responsable de solicitar 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

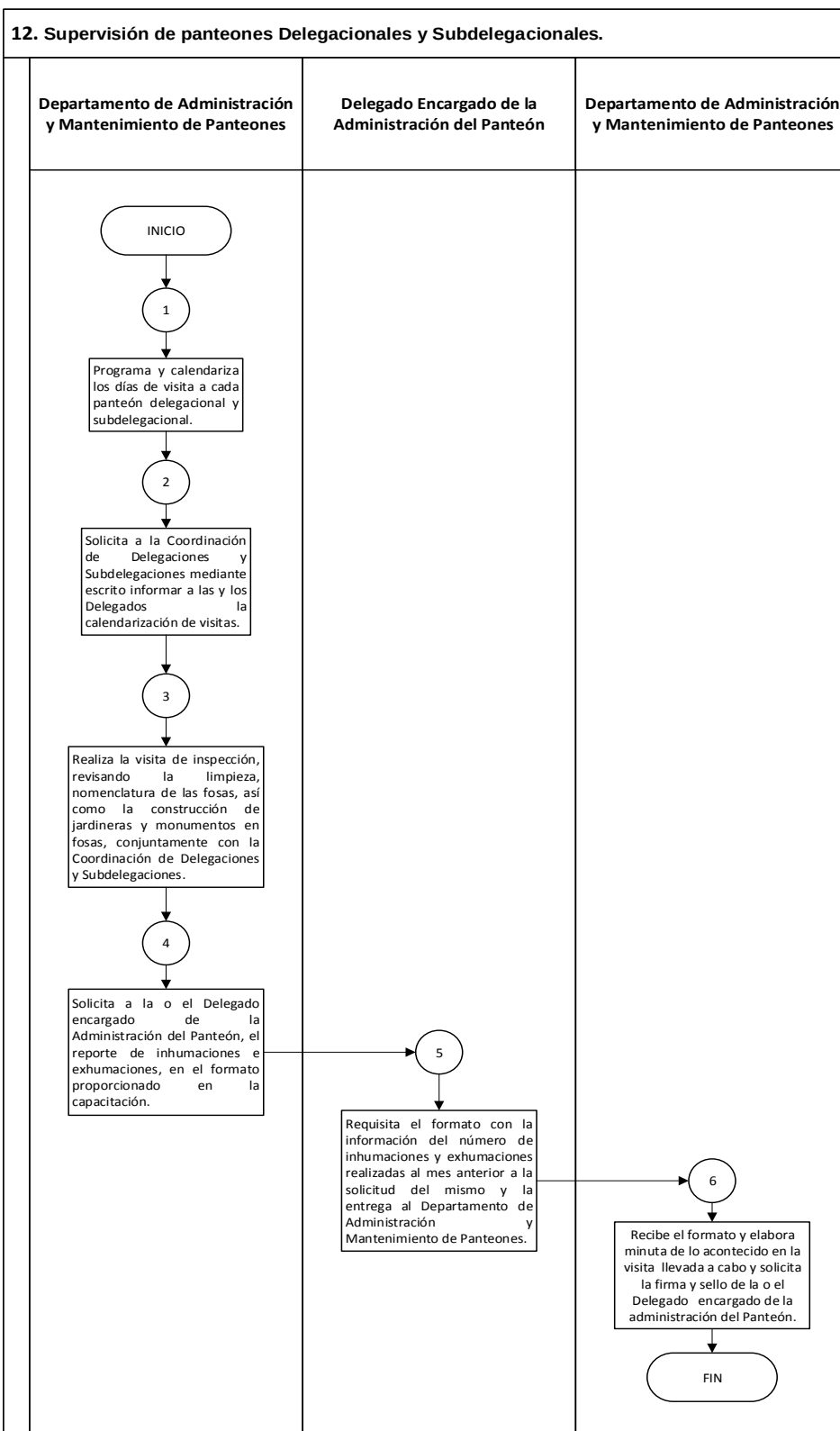
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, programará la supervisión a los panteones de Delegaciones y Subdelegaciones.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, solicitará y revisará el reporte correspondiente de inhumaciones y exhumaciones, a las autoridades 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 jardineras 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

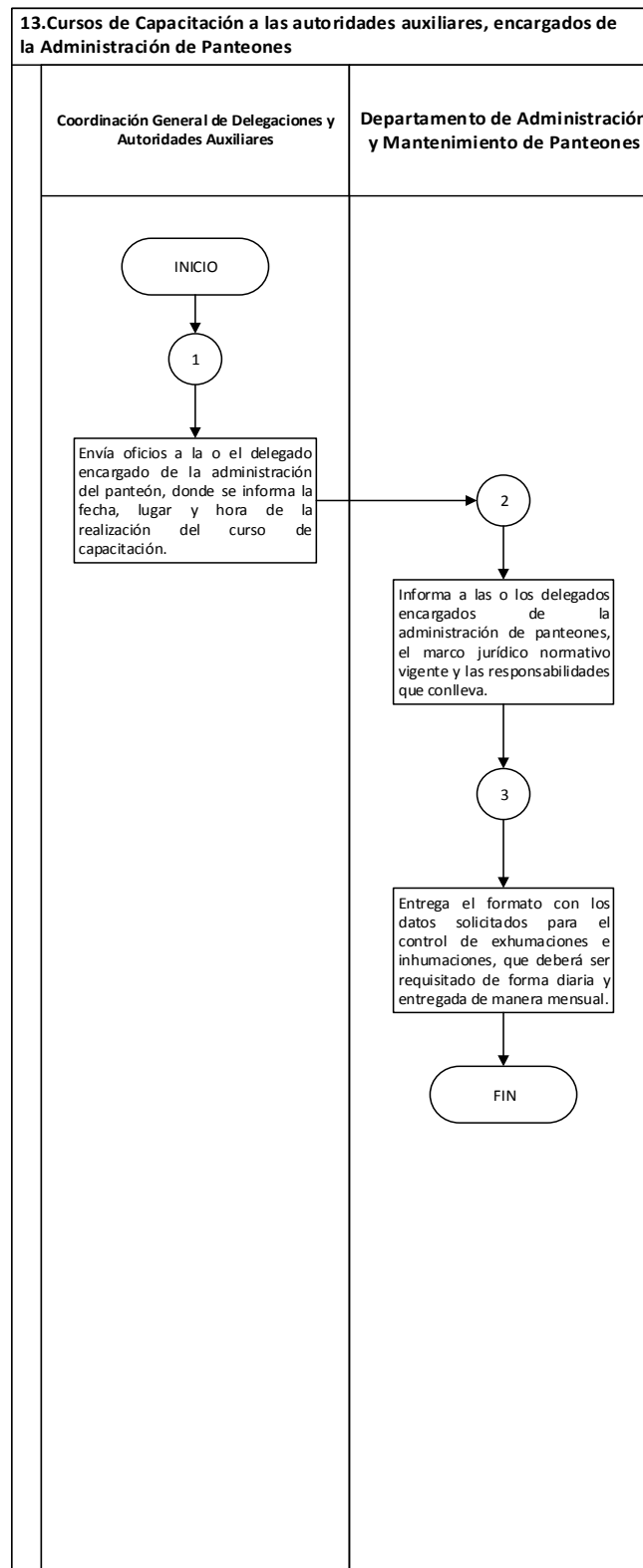
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, realizará un curso de capacitación al año.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, implementará el formato con los datos solicitados de inhumaciones y exhumaciones, realizados mensualmente.
- El Departamento de 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

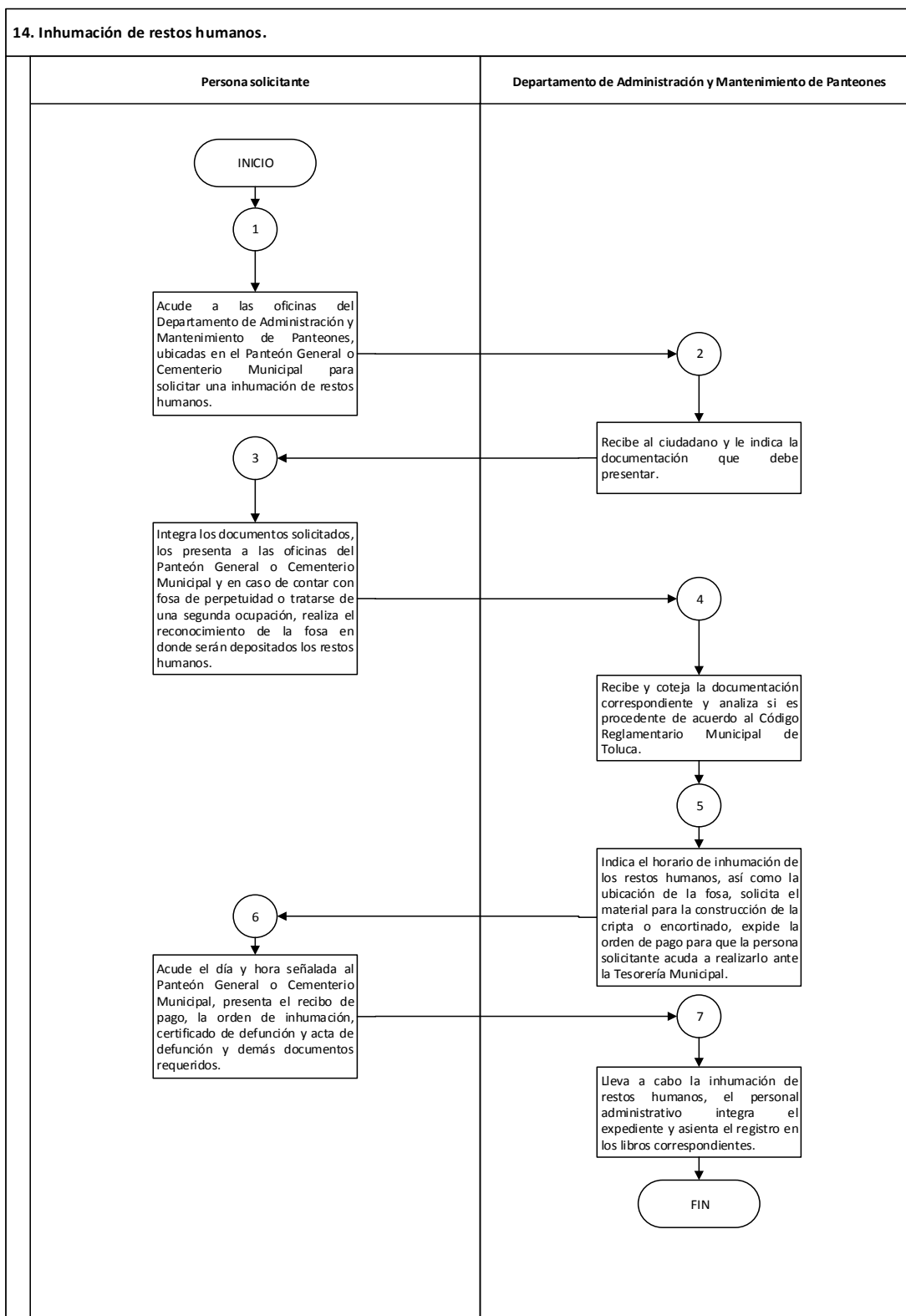
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, será el responsable de verificar que la persona solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación de restos humanos, los cuales son:
 - Título de propiedad o documento que acredite la titularidad o responsabilidad de la 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:



XIV. 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.

XV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, noviembre 2025

Elaboración del manual de procedimientos.

XVI. VALIDACIÓN



LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal de Toluca



LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno



ING. GUSTAVO ANAYA MAYA
Director General de Servicios Públicos

XVII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.

Responsable de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.P. Y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN