



H. AYUNTAMIENTO DE TEPETLAOXTOC, ESTADO DE MÉXICO  
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DE TEPETLAOXTOC, ESTADO DE  
MÉXICO.

AGOSTO DEL 2025



© Ayuntamiento de Tepetlaoxtoc, 2025-2027  
Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos  
Plaza Principal, Sin Número, Colonia Centro,  
Municipio de Tepetlaoxtoc, Estado de México, C.P. 56070.  
Agosto de 2025  
Impreso y elaborado por la Dirección de Servicios Públicos, en  
Tepetlaoxtoc, Estado de México  
Se autoriza la reproducción total o parcial de  
este documento, siempre y cuando se otorgue  
el crédito correspondiente a la fuente.



## Contenido

PRESENTACIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS .....	4
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	5
1. ALUMBRADO PÚBLICO.....	5
2. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS.....	7
3. LIMPIEZA DE INMUEBLES MUNICIPALES.....	9
4. DRENAJE Y ALCANTARILLADO.....	11



## PRESENTACIÓN

La eficiencia en la Administración Pública Municipal es un pilar fundamental que guía el adecuado funcionamiento de la Dirección de Servicios Públicos; cuya misión es la de propiciar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo armónico, productivo y ordenado para nuestro Municipio Tepetlaoxtoc, Estado de México.

Se ha elaborado el siguiente manual de procedimientos. Compuesto por los siguientes apartados: Objetivo, Alcance, políticas y normas, Fundamento Legal que lo rige para el desempeño de sus labores, Diagrama de flujo, Anexos, Control de revisiones y/o modificaciones con la finalidad principal de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizan en cumplimiento de sus atribuciones, y así reducir tiempo dinero y esfuerzo en la ejecución de las labores que se brindan a la ciudadanía.

El MANUAL DE PROCEDIMIENTOS está dirigido a todos los servidores públicos que forman parte de la Dirección de Servicios Públicos Municipal, brindándoles una guía práctica sobre sus responsabilidades y el desarrollo de sus actividades diarias. De igual forma, se erige como referencia indispensable para la capacitación del personal, promoviendo una cultura organizacional basada en la mejora continua y la excelencia en el servicio público.

Confiamos en que la aplicación rigurosa de este manual contribuirá al fortalecimiento institucional de la Dirección de Servicios Públicos Municipal, facilitando el cumplimiento de sus objetivos y asegurando que la administración municipal continúe avanzando hacia una gestión moderna, humanista, transparente y eficiente en beneficio de la ciudadanía de Tepetlaoxtoc.



## OBJETIVO GENERAL

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

## IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Proveedor / Usuario	Requisitos	Proceso	Resultado final de valor	Usuario interno / externo
Dirección de Servicios públicos	Solicitud ciudadana, reporte de falla, programación del servicio	Alumbrado público	Luminarias en funcionamiento, mayor seguridad y visibilidad	Ciudadanía
Dirección de Servicios públicos	Solicitud o calendario establecido, rutas definidas	Recolección de residuos solidos	Espacios públicos limpios, reducción de riesgos sanitarios e inundaciones	Ciudadanía y dependencias
Dirección de Servicios públicos	Horario de entrada, asignación de áreas, disponibilidad de insumos	Limpieza de inmuebles municipales	Oficinas limpias, entorno laboral saludable y funcional	Personal municipal y ciudadanía que acude a oficina
Dirección de Servicios públicos	Solicitud por Tesorería u otra dependencia, necesidad técnica, disponibilidad de equipo	Drenaje y alcantarillado	Drenajes y coladeras funcionales, reducción de inundaciones, mejor salubridad	Ciudadanía y dependencias

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 1. ALUMBRADO PÚBLICO

#### Objetivo:

Instalar, mantener y reparar la iluminación de las vialidades o plazas y demás zonas públicas en el municipio a fin de proporcionar una visión más rápida, precisa y confortable que permita salvaguardar la seguridad de las personas y sus bienes, facilitando y fomentando el tráfico vehicular y peatonal.

#### Referencias:

- Bando Municipal de Tepetlaoxtoc 2025
- Reglamento interno de la Dirección de Servicios Públicos de Tepetlaoxtoc, Estado de México

#### Definiciones

- **Alumbrado público:** Sistema de iluminación artificial instalado en vías y espacios públicos.
- **Mantenimiento preventivo:** Acciones programadas para evitar fallas en el sistema de alumbrado.
- **Mantenimiento correctivo:** Reparación o sustitución de luminarias o componentes dañados.

#### Insumos

- Luminarias
- Poste metálico o concreto
- Cableado eléctrico
- Fotoceldas y balastos
- Herramientas de instalación y reparación
- Personal técnico especializado
- Vehículos con canastilla hidráulica

#### Resultados

El mantenimiento de la iluminación en vialidades y zonas públicas del municipio

#### Políticas y Normas

La presentación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad

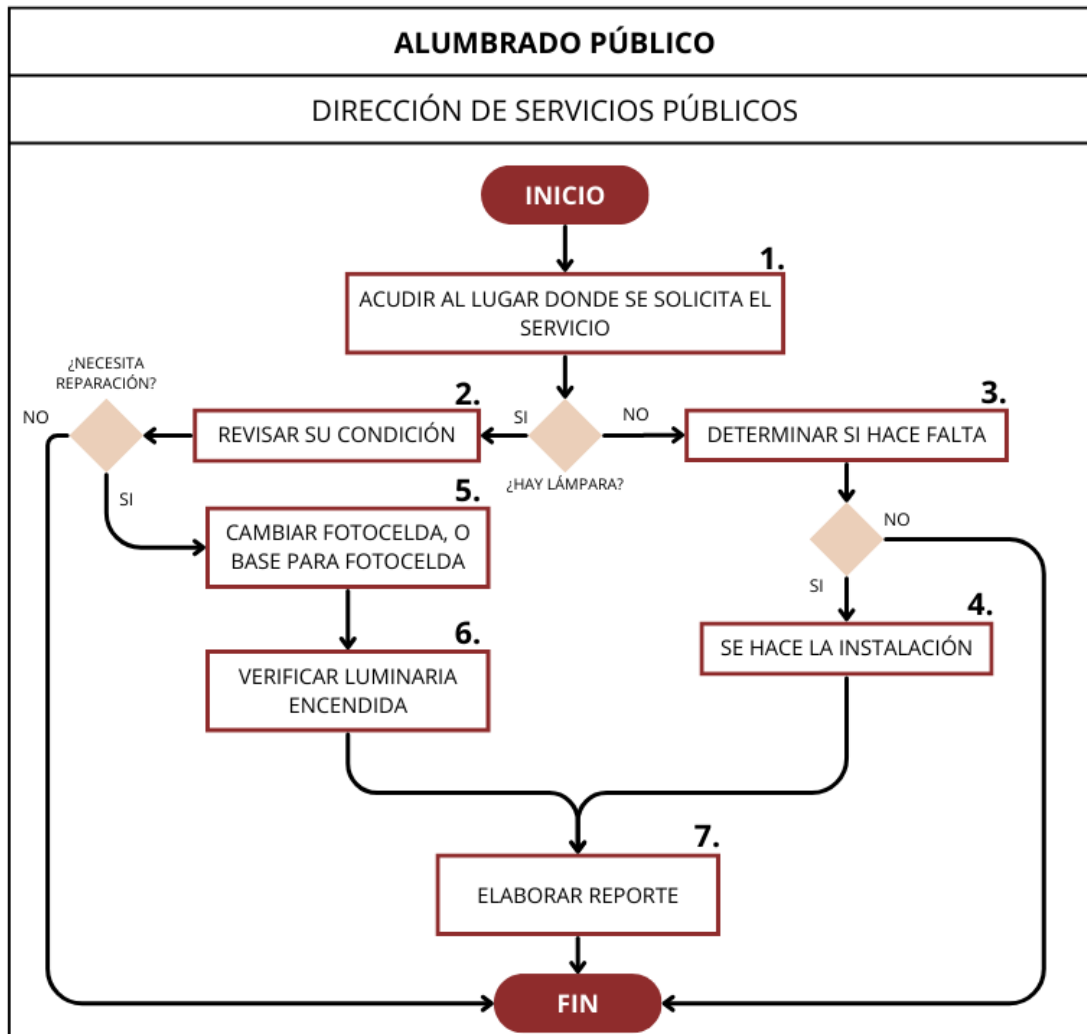


vigente para responder la demanda ciudadana.

## Desarrollo

- 1. Recepción de solicitudes ciudadanas**  
Las peticiones relacionadas con fallas o necesidades en el alumbrado público son recibidas por la Dirección de Servicios Públicos, ya sea de manera presencial, telefónica o por medios electrónicos.
- 2. Canalización al área correspondiente**  
La Dirección de Servicios Públicos analiza y turna las solicitudes al área técnica encargada de alumbrado público.
- 3. Agenda de atención**  
Se calendariza la atención según la comunidad o zona prioritaria, considerando la urgencia y el volumen de solicitudes.
- 4. Despliegue del personal técnico**  
El personal asignado acude al sitio para brindar la atención requerida conforme a la solicitud (instalación, reparación o mantenimiento).
- 5. Mantenimiento o reparación de luminarias**  
Se lleva a cabo la reparación, sustitución o mantenimiento preventivo/correctivo de las luminarias, postes, cableado o fotoceldas, según sea necesario.
- 6. Verificación del funcionamiento**  
Una vez finalizados los trabajos, se revisa que las luminarias queden funcionando correctamente.
- 7. Elaboración del informe**  
Se realiza un informe detallado de las actividades realizadas, especificando la ubicación, tipo de servicio, materiales utilizados y observaciones relevantes.

## DIAGRAMA DE FLUJO ALUMBRADO PUBLICO



## 2. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

### Objetivo

Recolectar todos los residuos del municipio en espacios públicos, para evitar enfermedades y focos de infección, evitar que los residuos sólidos propicien a que haya inundaciones en avenidas principales que afecten a la ciudadanía.

### Referencias

- Bando Municipal de Tepetlaoxtoc 2025
- Reglamento interno de la Dirección de Servicios Públicos de Tepetlaoxtoc, Estado de México

### Definiciones

- Residuos sólidos urbanos: Desechos generados en domicilios particulares, comercios, oficinas, etc.
- Recolección: Acción de recoger los residuos para su traslado y disposición final.
- Ruta de recolección: Recorrido establecido para recoger los residuos en tiempo y forma.

### Insumos

- Camiones recolectores
- Contenedores o tambos
- Bolsas industriales
- Equipo de protección personal (guantes, chalecos, mascarillas)
- Combustible y mantenimiento vehicular
- Personal operativo

### Resultados

- Disminución de focos de infección
- Mejora de la imagen urbana
- Reducción de residuos en la vía pública
- Prevención de taponamientos de drenaje pluvial

### Políticas y normas

Dar un servicio de calidad y respeto a la ciudadanía.

### Desarrollo

- 1. Recepción o programación de solicitudes**  
Las comunidades o dependencias municipales pueden solicitar el servicio, o bien, éste se brinda conforme a la agenda establecida por la Dirección de Servicios Públicos.
- 2. Asignación de rutas de recolección**  
La Dirección de Servicios Públicos programa y controla las actividades de las rutas, según zonas y frecuencia de generación de residuos.
- 3. Verificación de necesidades en campo**  
Se realizan recorridos por el municipio para supervisar que el servicio se esté prestando adecuadamente y detectar zonas con alta demanda o incidencias.
- 4. Ejecución del servicio**  
El personal operativo realiza la recolección de residuos sólidos en los puntos establecidos, utilizando el equipo y vehículos designados para la ruta.
- 5. Traslado y disposición final**  
Los residuos recolectados se trasladan al sitio autorizado para su

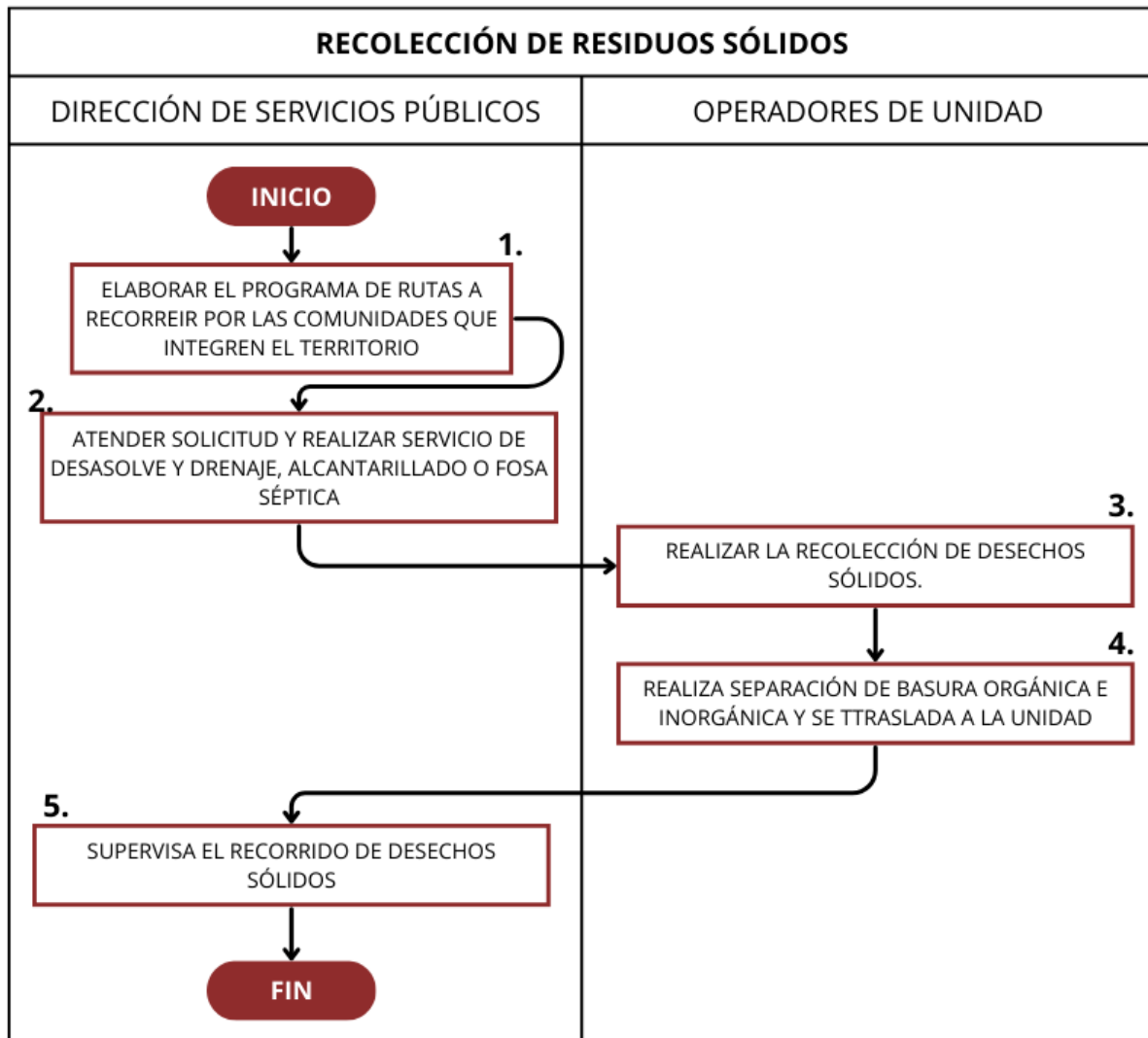


disposición final, conforme a la normativa ambiental.

#### 6. Seguimiento y control

Se lleva un control interno de las rutas atendidas, volúmenes recolectados, incidencias detectadas y mantenimiento de los vehículos utilizados.

#### DIAGRAMA DE FLUJO



### 3. LIMPIEZA DE INMUEBLES MUNICIPALES

#### Objetivo:

Mantener en condiciones óptimas de higiene y orden los inmuebles municipales, garantizando espacios dignos, seguros y funcionales para el personal y la ciudadanía que los utiliza.



#### Referencias:

- Bando Municipal de Tepetlaoxtoc 2025
- Reglamento interno de la Dirección de Servicios Públicos de Tepetlaoxtoc, Estado de México

#### Definiciones:

- **Inmueble municipal:** Edificio o instalación propiedad del municipio destinada a funciones administrativas o de atención al público.
- **Limpieza:** Conjunto de actividades para eliminar suciedad, desechos o contaminantes.
- **Desinfección:** Aplicación de productos químicos para eliminar microorganismos dañinos.

#### Insumos:

- Productos de limpieza (detergente, cloro, desinfectantes)
- Escobas, trapeadores, cubetas
- Equipo de protección personal
- Personal de limpieza
- Bolsas para desechos

#### Resultados:

- Instalaciones limpias y desinfectadas
- Mejor imagen institucional
- Prevención de enfermedades
- Mayor satisfacción del personal y usuarios

#### Políticas:

Cumplir con estándares de limpieza, salubridad y mantenimiento establecidos, garantizando un ambiente laboral saludable y digno.

#### Desarrollo

1. **Inicio de actividades**  
El personal de limpieza se presenta a las 7:00 a.m. para comenzar con las labores programadas en oficinas e instalaciones municipales.
2. **Limpieza de áreas comunes**  
Se realiza la limpieza de escaleras, pasillos, jardines y calles del primer cuadro del municipio, asegurando un entorno ordenado y seguro desde las primeras horas del día.
3. **Asignación de áreas específicas**  
Cada integrante del personal tiene asignada una oficina o zona determinada, de la cual es responsable para su limpieza diaria.
4. **Atención a requerimientos adicionales**  
El personal permanece atento durante su jornada a cualquier solicitud de limpieza adicional que surja en otras áreas del municipio o durante eventos especiales.
5. **Recolección y disposición de residuos**  
Se recogen los residuos generados en las áreas atendidas y se colocan en

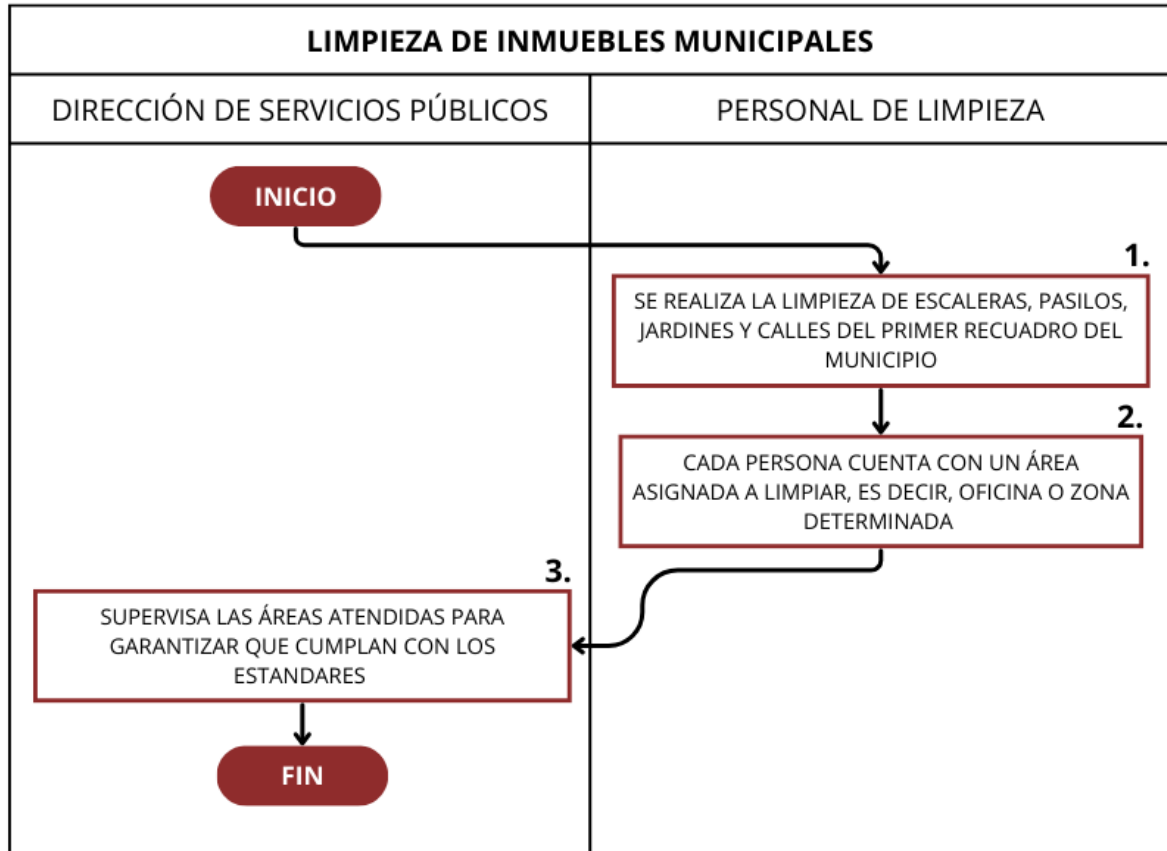


los contenedores designados para su disposición final.

#### 6. Verificación y cierre de jornada

Al finalizar la jornada, se supervisan las áreas atendidas para garantizar que cumplan con los estándares de limpieza establecidos.

### DIAGRAMA DE FLUJO



### 4. DRENAJE Y ALCANTARILLADO

#### Objetivo.

Realizar el mantenimiento y limpieza de drenajes, coladeras y fosas sépticas, tanto públicas como privadas, para prevenir obstrucciones, evitar inundaciones y proteger la integridad de la ciudadanía y la infraestructura vial.

#### Referencias:

- Bando Municipal de Tepetlaoxtoc 2025
- Reglamento interno de la Dirección de Servicios Públicos de Tepetlaoxtoc, Estado de México

#### Definiciones:

- Drenaje: Sistema de tuberías que transporta aguas residuales o pluviales.
- Fosa séptica: Sistema de tratamiento primario de aguas residuales domésticas.
- Coladera: Dispositivo instalado en la vía pública para captar aguas pluviales.
- Obstrucción: Bloqueo del flujo normal del agua por residuos u objetos.

#### Insumos:

- Herramientas de limpieza (varillas, ganchos, palas)
- Equipo de succión (camiones tipo vactor)
- Equipo de protección personal (guantes, botas, mascarillas)
- Personal capacitado
- Desinfectantes y desincrustantes
- Señalización preventiva

#### Resultados:

- Drenajes y coladeras funcionales
- Reducción de encharcamientos e inundaciones
- Mejora de la salubridad en espacios públicos
- Mayor seguridad vial durante lluvias

#### Políticas:

Dar un servicio de calidad, con respeto a la ciudadanía y conforme a la normatividad ambiental y de salud pública vigente.

#### Desarrollo:

1. **Recepción de solicitudes de servicio**  
Las solicitudes para servicios de limpieza de drenajes, coladeras, fosas sépticas o uso del camión vactor son recibidas a través de Tesorería o la Dirección de Servicios Públicos, registrando los detalles del servicio requerido.
2. **Evaluación y programación del servicio**  
Se revisa la solicitud y se agenda el servicio correspondiente, considerando la carga de trabajo y disponibilidad del equipo. El tiempo de atención estimado varía de 3 a 8 días, salvo casos urgentes.
3. **Priorización de solicitudes urgentes**  
La Dirección de Servicios Públicos identifica los casos de atención prioritaria (riesgo de inundación, colapso sanitario, etc.) y asigna recursos de forma inmediata.
4. **Ejecución del servicio**  
El personal capacitado se traslada al sitio con el equipo necesario (herramientas, vactor, señalización) para realizar las labores de desazolve, limpieza o mantenimiento del sistema.
5. **Supervisión de plantas tratadoras (cuando aplique)**



Se realizan revisiones periódicas del estado de las plantas tratadoras municipales, generando reportes sobre su funcionamiento y necesidades de mantenimiento.

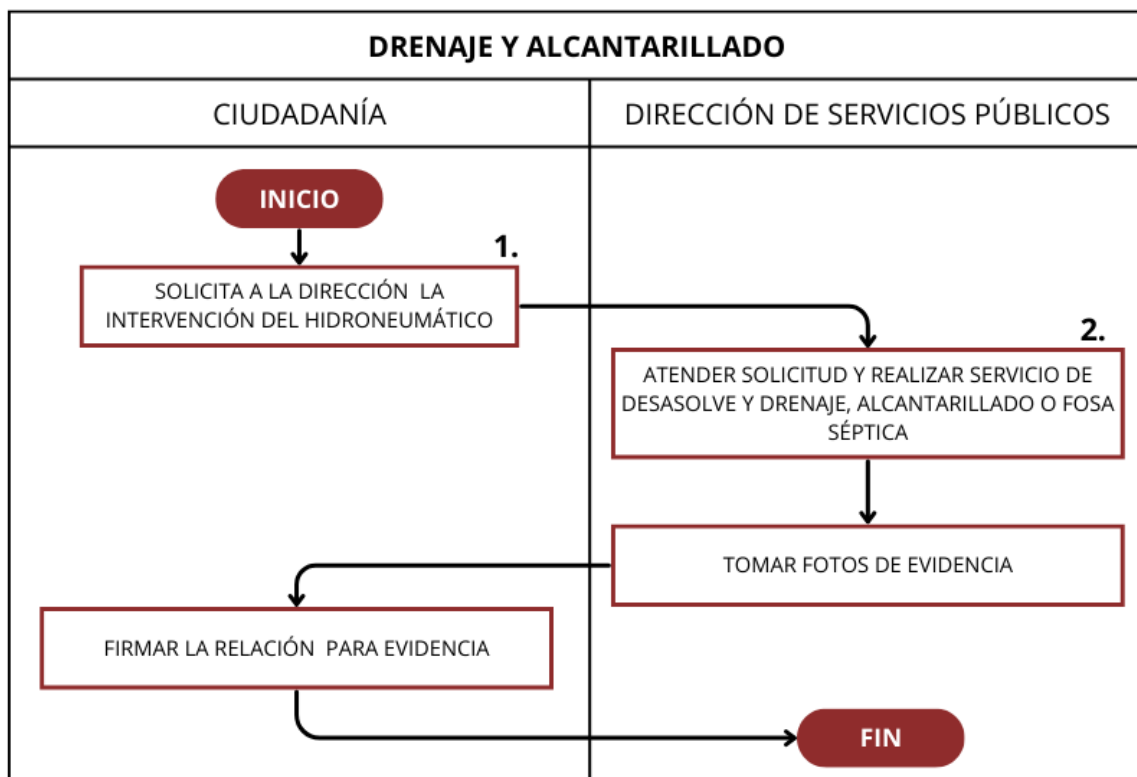
6. **Elaboración de informe técnico**

Al finalizar el servicio, se elabora un informe con los datos de la intervención realizada, condiciones encontradas, trabajos ejecutados y observaciones.






7. **Gestión para la mejora del servicio**

Se identifican áreas de oportunidad para adquirir o actualizar equipo, con el objetivo de mejorar la calidad, seguridad y eficiencia del servicio prestado.

DIAGRAMA DE FLUJO.



## SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene;

## REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición: (\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_): elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios públicos.

## VALIDACIÓN

Aprobado en la \_\_\_\_\_ sesión de Cabildo del H. Ayuntamiento de Tepetlaoxtoc, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2025.



Autorizó

Diana Lizbeth Morales Méndez  
Presidenta Municipal Constitucional de Tepetlaoxtoc,  
Estado de México, Administración 2025-2027.

Validó

Lic. Karen Anaya Sánchez  
Secretaria del H. Ayuntamiento del Municipio de Tepetlaoxtoc,  
Estado de México, Administración 2025-2027.

Realizó

J. Carmen Martínez Méndez  
Director de Servicios Públicos de Tepetlaoxtoc,  
Estado de México, Administración 2025-2027

