DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

JULIO, 2020

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

© H. Ayuntamiento Constitucional de Nezahualcóyotl, 2019-2021.
Dirección de Servicios Públicos.
Av. Chimalhuacán S/N Entre Faisán y Caballo Bayo Col. Benito Juárez, Nezahualcóyotl, Estado de México C.P. 57000.
Telefonos: 55-57169070, Ext. 1701

Dirección de Servicios Públicos.
Junio 2020.
Impreso y hecho en la Unidad de Estudio, Planeación y Control de la Dirección General de Seguridad Ciudadana; la Subdirección de Organización y Métodos de la Dirección de Administración.

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

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

VALIDACIÓN

APROBÓ
JUAN HUGO DE LA ROSA GARCÍA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

VALIDÓ
ALEJANDRO BARRIOS PADILLA
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

REVISÓ
MARCOS ÁLVAREZ PÉREZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

AUTORIZÓ
JORGE JESÚS MARTÍNEZ FLORES
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

ELABORÓ
BULFRANO MARTÍNEZ SOTO
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01/07/2020	Se modifica y simplifica formato. Se eliminan firmas en cada página.
07/07/2020	Se actualiza manual conforme a Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Nezahualcóyotl 2020

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

ÍNDICE

		PÁGINA
I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	OBJETIVO DEL MANUAL	10
III.	MARCO JURÍDICO	11
IV.	PROCEDIMIENTOS POR ÁREA	13
	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	14
1	Recepción, seguimiento y canalización a la atención de peticiones a las áreas adscritas de la dirección de servicios públicos.	14
2	Contestación y aprobación a requisiciones, proyectos que realizan las áreas adscritas a la dirección de servicios públicos.	19
	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	23
3	Recepción de peticiones y canalización a las áreas adscritas a la subdirección operativa.	23
4	Seguimiento y respuesta de peticiones de los servicios que brindan las áreas adscritas a la subdirección operativa.	27
	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL	31
5	Recepción y atención a las solicitudes de la ciudadanía de la zona norte del municipio.	31
	SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL	35
6	Producción de composta a partir de residuos orgánicos y materiales diversos.	35
7	Actividades de vigilancia dentro del sitio de disposición final.	40
8	Uso de maquinaria pesada y camiones de volteo para el mantenimiento de las diferentes áreas dentro del sitio de disposición final.	44
9	Recepción de residuos solidos orgánicos e inorganicos.	52
10	Ejecución y gestión de procesos administrativos.	58

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

	SUBDIRECCIÓN DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO	68
11	Recepción de peticiones de servicios públicos por parte de la ciudadanía e instituciones públicas y privadas del municipio..	68
	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN	72
12	Informe de actividades.	72
13	Programa operativo anual de actividades de la dirección de servicios públicos.	77
	COORDINACIÓN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS	83
14	Difusión del programa de desechos sólidos orgánicos e inorgánicos para conventirlos en composta.	83
	ENLACE JURÍDICO	87
15	Asignacion de preliberados y/o sentenciados, para realizar servicio comunitario a favor de la comunidad sin remuneración económica.	87
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ALMACÉN	92
16	Abastecimiento de herramienta y material para las áreas operativas.	92
17	Petición mediante oficio para solicitar material de papelería a la dirección de administración.	96
18	Recepción de oficios de petición de papelería de áreas adscritas a la dirección de servicios públicos.	100
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	104
19	Integración y actualización de la plantilla del personal.	104
20	Control de archivo, listas de asistencia y/o incidencias del personal adscrito a la dirección de servicios públicos.	108
21	Recepción y atención de correspondencia.	112
22	Control y Manejo de archivo.	1176
23	Levantamiento de actas circunstanciadas o de hechos a servidores públicos adscritos a la dirección .	120

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTROL VEHÍCULAR	124
24	Solicitud de suministros para dar mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehícuar de la dirección de servicios públicos.	124
25	Envío de unidades vehiculares de la dirección al taller municipal o al taller externo para reparaciones.	128
26	Elaboración de peticiones para que todas las unidades vehiculares cuenten con un seguro contra siniestros.	132
27	Solicitud de verificaciones del arque vehicular de la dirección de servicios públicos.	136
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	140
28	Rehabilitación y reparación de luminarias.	140
29	Informe quincenal de los servicios realizados por la jefatura de alumbrado público.	147
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE IMAGÉN URBANA	151
30	Balizamiento y pinta de las calles y avenidas.	151
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES	155
31	Mantenimiento de las áreas verdes.	155
32	Tala y poda de arboles.	159
	ENLACE DE ALUMBRADO PÚBLICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL	163
33	**Nombre del procedimiento** Rehabilitación e instalación de luminarias en la zona norte del municipio.	163
34	**Nombre del procedimiento** Informe quincenal de los servicios realizados por el área de enlace de alumbrado público de la unidad administrativa Nezahualcóyotl.	169
	ENLACE DE IMAGÉN URBANA, PARQUES Y JARDINES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE NEZAHUALCÓYOTL	173
35	Atención de las peticiones ciudadanas o instituciones públicas (en cuanto a servicios que presta el departamento de enlace de imagen urbana, parques y jardines de la unidad administrativa Nezahualcóyotl).	173

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Servicios Públicos Nezahualcóyotl

	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL	178
36	Elaboración, cuantificación y entrega de órdenes de pago.	178
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL	183
37	Invitar para realizar el pago del servicio de recolección de residuos solidos no peligrosos (establecimientos comerciales, industriales y prestadores de servicios).	183
38	Elaboración, cuantificación y entrega de órdenes de pago.	187
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO ZONA ORIENTE	192
39	Servicio de recolección de desechos solidos orgánicos e inorgánicos en la zona oriente del municipio.	192
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO PONIENTE CENTRO	196
40	Servicio de recolección de desechos solidos orgánicos e inorgánicos en la zona centro del municipio.	196
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL	200
41	Servicio de recolección de desechos solidos orgánicos e inorgánicos en la zona norte del municipio.	200

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido elaborado con el propósito de definir y de dar a conocer las actividades que realiza la Dirección de Servicios Públicos, basándose en los lineamientos estipulados en los distintos ordenamientos jurídicos, por lo que debe ser considerado un instrumento de consulta, es decir, su objetivo es dar seguimiento al trabajo realizado dependiente de las necesidades de la población, brindando un buen servicio dentro del ámbito de servicios públicos; así como establecer un procedimiento de revisión técnica que permita mantener su utilidad vigente.

Por lo que el presente manual de organización no solo da a conocer la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Públicos Municipales; sino también el servicio que brinda a la ciudadanía de este Municipio.

La Dirección de Servicios Públicos tiene la responsabilidad de llevar la funcionalidad de servicios públicos municipales; para ello cada una de las áreas que la conforman deben satisfacer las necesidades básicas de la población de manera uniforme y continua, proporcionando los servicios de recolección y limpieza de residuos en todas las colonias que conforman el territorio municipal, así como el alumbrado público, el cual se brinda de forma eficiente y oportuna, mejorando la imagen urbana de nuestra localidad, realizando y manteniendo en óptimas condiciones las áreas verdes de plazas y jardines, con el propósito de que la ciudadanía pueda gozar de estas zonas de recreación y esparcimiento teniendo como resultado la armonía del gobierno y ciudadanía.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

II. OBJETIVO DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Impiementar estrategias efectivas para la reingeniería en la infraestructura del Municipio de Nezahualcóyotl, contribuyendo a la mejora continua del cuidado, limpieza, recolección, tratamiento y disposición adecuada a los residuos sólidos urbanos. Y mantenimiento de los camellones, calles y avenidas, así como mantener en buenas condiciones el alumbrado público para tener una imagen urbana adecuada a la ciudadanía de nuestro Municipio.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

III. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

LEYES

FEDERALES
Código Fiscal de la Federación.
Ley General de Mejora Regulatoria.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Ley General de Salud.
Ley Federal del Trabajo.
Ley de Planeación.

ESTATALES
Código para la Biodiversidad del Estado de México
Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
Ley de Salud del Estado de México.
Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

MUNICIPALES
Bando Municipal de Nezahualcóyotl, Estado de México.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

REGLAMENTOS

ESTATALES
Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios

MUNICIPALES
Reglamento de Limpia Tratamiento y Disposición Final de Residuos Sólidos del Municipio de Nezahualcóyotl.
Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Nezahualcóyotl 2020.
Reglamento Orgánico Municipal 2020.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
Plan Estatal de Desarrollo 2017-2023.
Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS
Norma Oficial Mexicana **NOM–083–SEMARNAT–2003**
Norma Técnica Estatal Ambiental **NTEA–006–SMA–RS–2006**
Norma Técnica Estatal Ambiental **NTEA-013-SMA-RS-2011**

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

IV. PROCEDIMIENTOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. **Recepción, seguimiento y canalización a la atención de peticiones a las áreas adscritas de la dirección de servición públicos.**

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

1.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recepcionar las peticiones presentadas en la Dirección de Servicios Públicos vía oficio o de forma presencial, vía telefónica, correo y redes sociales, solicitadas por instituciones gubernamentales y de la ciudadana en general, las peticiones serán específicamente sobre los servicios que presta la Dirección, con el fin de canalizar las peticiones a las áreas adscritas correspondientes y logar dar el servicio solicitado en tiempo y forma.

1.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- El solicitante realizará la petición vía oficio o de manera presencial, correo, vía telefónica y redes sociales (en cualquiera de estos casos se deberá generar una orden de servicio) y deberá ser dirigido a titular de la Dirección de servicios públicos, con los siguientes requisitos:

  Nombre del Responsable
  Domicilio para oír y recibir notificaciones
  Número Telefónico
  Ubicación específica donde se requiera el servicio
  En el caso de solicitar la Tala o Poda de árboles, el responsable deberá anexar copia simple del permiso de Medio Ambiente (con fecha vigente).

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

- Se le asignara un número consecutivo al oficio de petición, y se enviara al área correspondiente mediante la elaboración de oficio.
- Las peticiones se registrarán en el libro de gobierno, para el seguimiento de la ejecución del mismo.
- Los servicios solicitados de forma presencial, correo, vía telefónica y redes sociales se canalizan mediante la elaboración de un oficio anexando orden de servicio a el área correspondiente para su pronta resolución.

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Direccion Servicios Públicos Ne... yotl

- Registro en libros de gobierno para su salida, canalización del oficio elaborado para su asignación del área.
- El área recibe el oficio de asignación dándole el seguimiento, revisión y supervisión a la petición, para su pronta resolución con un término de 15 a 20 días hábiles.
- El área asignada concluirá con el trámite enviando respuesta de contestación de la petición, haciendo de conocimiento a esta Dirección de Servicios Públicos.
- Se archivará toda la documentación tanto la petición como el oficio girado al área y el oficio de contestación de término del servicio, se archiva por áreas internas y externas de la dependencia.
- Todo documento archivado es acomodado en carpetas por fechas y por número consecutivo de asignación que sería el Archivo Activo

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

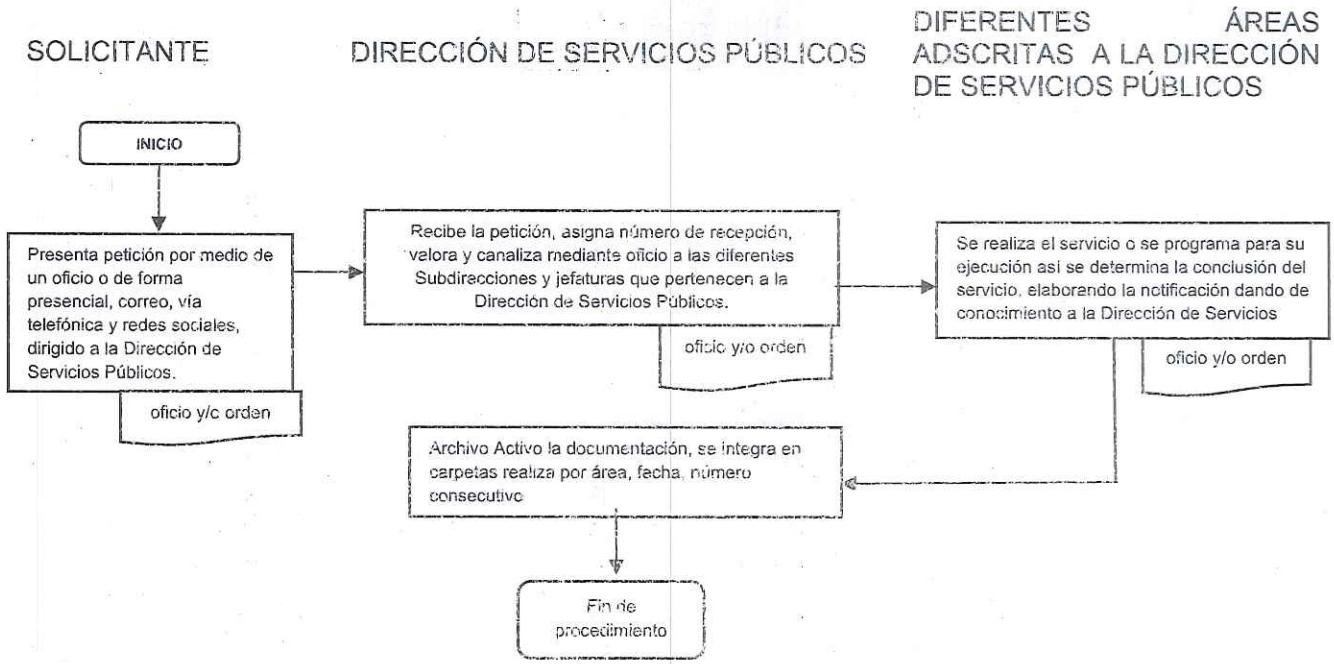
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Solicitante	1	Presenta petición por medio de un oficio o de forma presencial, correo, vía telefónica y redes sociales, dirigido a la Dirección de Servicios Públicos.	oficio y/o orden
Dirección de servicios públicos	2	Recibe la petición, asigna número de recepción, valora y canaliza mediante oficio a las diferentes Subdirecciones y jefaturas que pertenecen a la Dirección de Servicios Públicos.	oficio y/o orden
Diferentes áreas adscritas a la dirección de servicios públicos	3	Se realiza el servicio o se programa para su ejecución así se determina la conclusión del servicio, elaborando la notificación dando de conocimiento a la Dirección de Servicios Públicos.	oficio y/o orden
Dirección de servicios públicos	4	Archivo Activo la documentación se integra en carpetas realiza por área, fecha, número consecutivo	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

1.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

2. Contestación y aprobación a requisiciones, proyectos que realizan las áreas adscritas a la dirección de servición públicos.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

2.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar revisión y en su caso dar la aprobación vía oficio a las peticiones y/ o proyectos que realizan las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

2.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos es la encargada de aprobar todas las peticiones de las áreas adscritas a la misma.
- La Dirección de Servicios Públicos revisara y decidirá si aprueba las requisiciones, proyectos etc., de las áreas y enviara respuesta positiva o negativa a el área correspondiente por medio de turno u oficio en un lapso no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha de su recepción.
- Las áreas Adscritas deberán enviar en tiempo y forma cualquier tipo de solicitud que requieran.
- Las áreas deberán canalizar a la Dirección para aprobación y firma cualquier tipo de solicitud de servicios o información realizadas por áreas externas.
- Las áreas adscritas enviaran solicitudes de requisición, proyectos, etc., únicamente basándose en las atribuciones que les compete.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

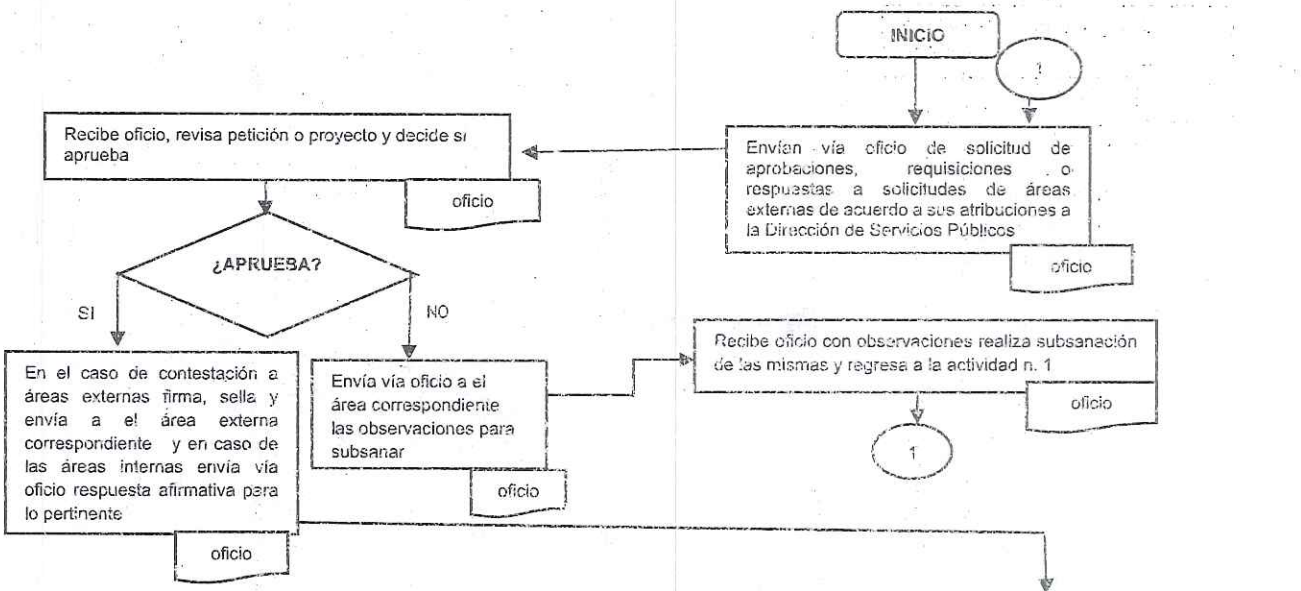
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Áreas adscritas	1	Envían vía oficio de solicitud de aprobaciones, requisiciones o respuestas a solicitudes de áreas externas de acuerdo a sus atribuciones a la Dirección de Servicios Públicos	oficio
Dirección de servicos públicos	2	Recibe oficio, revisa petición o proyecto y decide si aprueba	
		¿APRUEBA?	
Dirección de servicos públicos	3	NO Envía vía oficio a el área correspondiente las observaciones para subsanar	oficio
Áreas adscritas	4	Recibe oficio con observaciones realiza subsanación de las mismas y regresa a la actividad n. 1	oficio
Dirección de servicos públicos	5	SI En el caso de contestación a áreas externas firma, sella y envía a el área externa correspondiente correspondiente y en caso de las áreas internas envía vía oficio respuesta afirmativa para lo pertinente	oficio
Áreas adscritas	6	Reciben oficio afirmativo y realiza lo pertinente	oficio
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

2.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

3. Recepción de peticiones y canalización a las áreas adscritas a la subdirección operativa.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

3.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir las peticiones presentadas a la Dirección de Servicios Públicos por parte de la Ciudadanía o alguna otra Institución, y específicamente aquellas solicitudes que vayan dirigidas a la Jefaturas de Alumbrado Público, Parques y Jardines e Imagen Urbana, así como llevar un control del seguimiento de la misma hasta su ejecución.

3.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- El oficio de petición deberá ir dirigido a la Dirección de Servicios Públicos.
- El oficio de petición beberá contener los siguientes datos:
  Nombre del Responsable
  Domicilio para oír y recibir notificaciones
  Número Telefónico
  Ubicación específica donde se requiera el servicio
- En el caso de solicitar la Tala o Poda de árboles, el responsable deberá anexar copia simple del permiso de Medio Ambiente.
- La Subdirección canalizará la petición a la Jefatura correspondiente según sea el caso.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Direccion Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

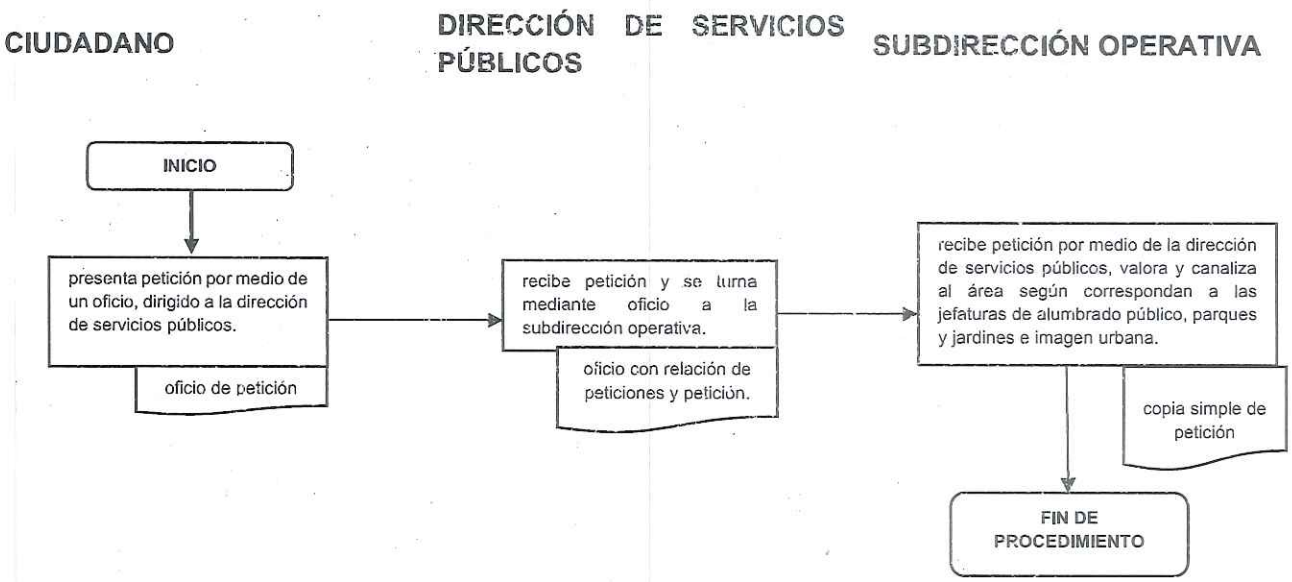
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Ciudadano	1	Presenta petición por medio de un oficio, dirigido a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio de petición
Dirección de Servicios Públicos	2	Recibe petición y se turna mediante oficio a la Subdirección Operativa.	Oficio con relación de peticiones y copia simple de petición.
Subdirección Operativa	3	Recibe petición por medio de la Dirección de Servicios Públicos, valora y canaliza al área según correspondan a las Jefaturas de Alumbrado Público, Parques y Jardines e Imagen Urbana.	Copia simple de petición
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

3.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

4. Seguimiento y respuesta de peticiones de los servicios que brindan las áreas adscritas a la subdirección operativa.

NEZA HUAL COYOTL
-2019-2021-
Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL
-2019-2021-
Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos
Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

4.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el seguimiento de los servicios solicitados y tener conocimiento cuando se ejecute el servicio, para brindar la contestación correspondiente a la ciudadanía o instituciones que ingresaron la petición.

4.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La jefatura correspondiente deberá enviar oficio indicando que el servicio solicitado fue realizado.
- El oficio deberá contener los siguientes datos:

  Tipo de Servicio Realizado
  Fecha en que se realizó
  Dirección donde se requirió el servicio
  Número de recibido por parte de la Dirección de Servicios Públicos

- La Subdirección Operativa dará respuesta a las peticiones recibidas, una vez que la Jefatura haya realizado el servicio.

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezah[illegible]coyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

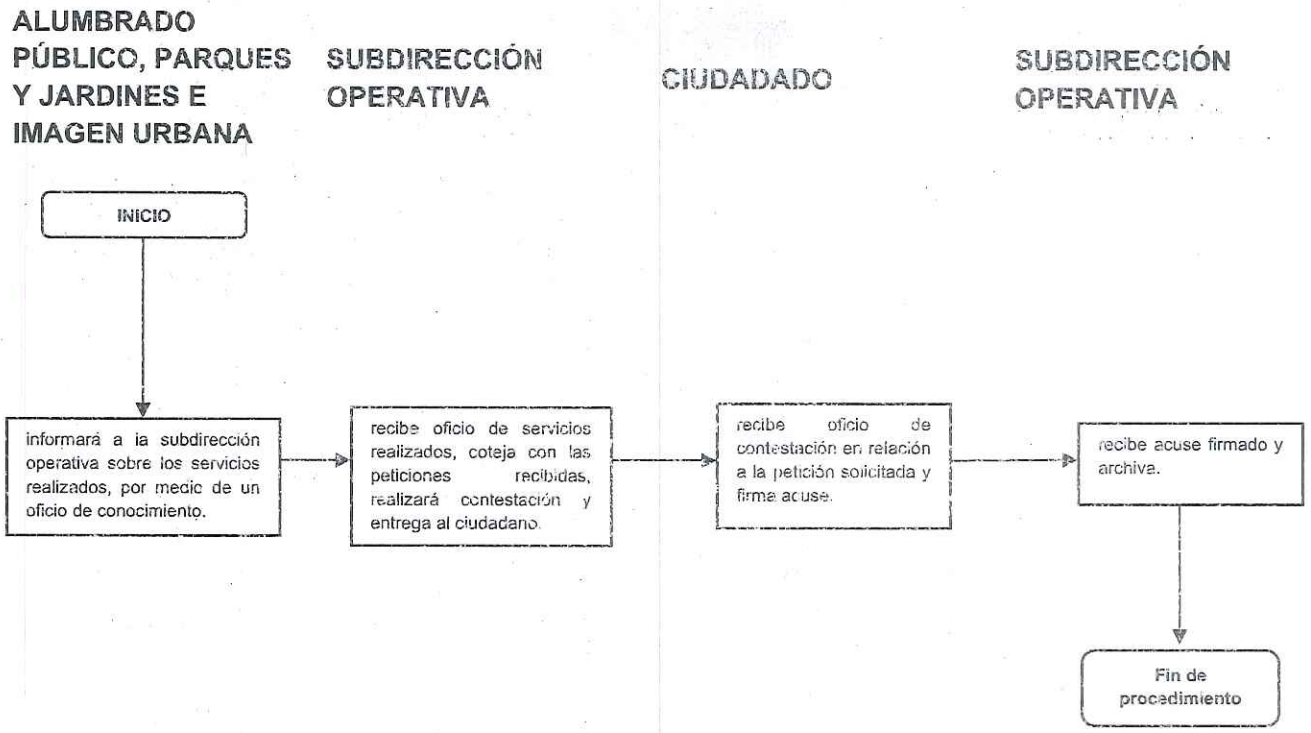
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Alumbrado publico, parques y jardines e imagen urbana	1	Informará a la Subdirección Operativa sobre los servicios realizados, por medio de un oficio de conocimiento.	oficio
Subdirección operativa	2	Recibe oficio de servicios realizados, coteja con las peticiones recibidas, realizará contestación y entrega al ciudadano.	oficio de contestación
Ciudadano	3	Recibe oficio de contestación en relación a la petición solicitada y firma acuse.	oficio de contestación
Subdirección operativa	4	Recibe acuse firmado y archiva	acuse
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

4.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

5. **Recepción y atención a las solicitudes de la ciudadanía de la zona norte del municipio**

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

5.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir oficios y peticiones de la ciudadanía de zona norte en la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl para que se realice por parte de la Dirección de Servicios Públicos y tratar de dar mayor respuesta a la ciudadanía de zona norte de los oficios ingresados.

5.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos a través de la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl será la encargada de recibir las peticiones de la Ciudadanía de la zona norte del Municipio y estas podrán ser vía oficio, vía telefónica o bien de forma presencial.
- En el caso de las peticiones vía telefónica o presencial la Subdirección llenará una órden de servicio en el formato autorizado.
- En caso de las solicitudes vía oficio el oficio deberá ser dirigido al titular de la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.

Ambas deberán contener:

- Datos sobre el tipo de Servicio a realizar y su ubicación.
- En caso del oficio de petición de servicios públicos sea sobre una Tala o Poda de árboles el solicitante deberá adjuntar el permiso correspondiente expedido por la Subdirección del Medio Ambiente de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.
- La Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl canalizará la petición según sea el caso a el área correspondiente (Alumbrado Público, Parques y Jardines, Gestión de Residuos de Manejo Especial, Imagen Urbana).
- La Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl atenderá a la Ciudadanía en un horario de 8:00 am a 18:00 pm de lunes a viernes.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

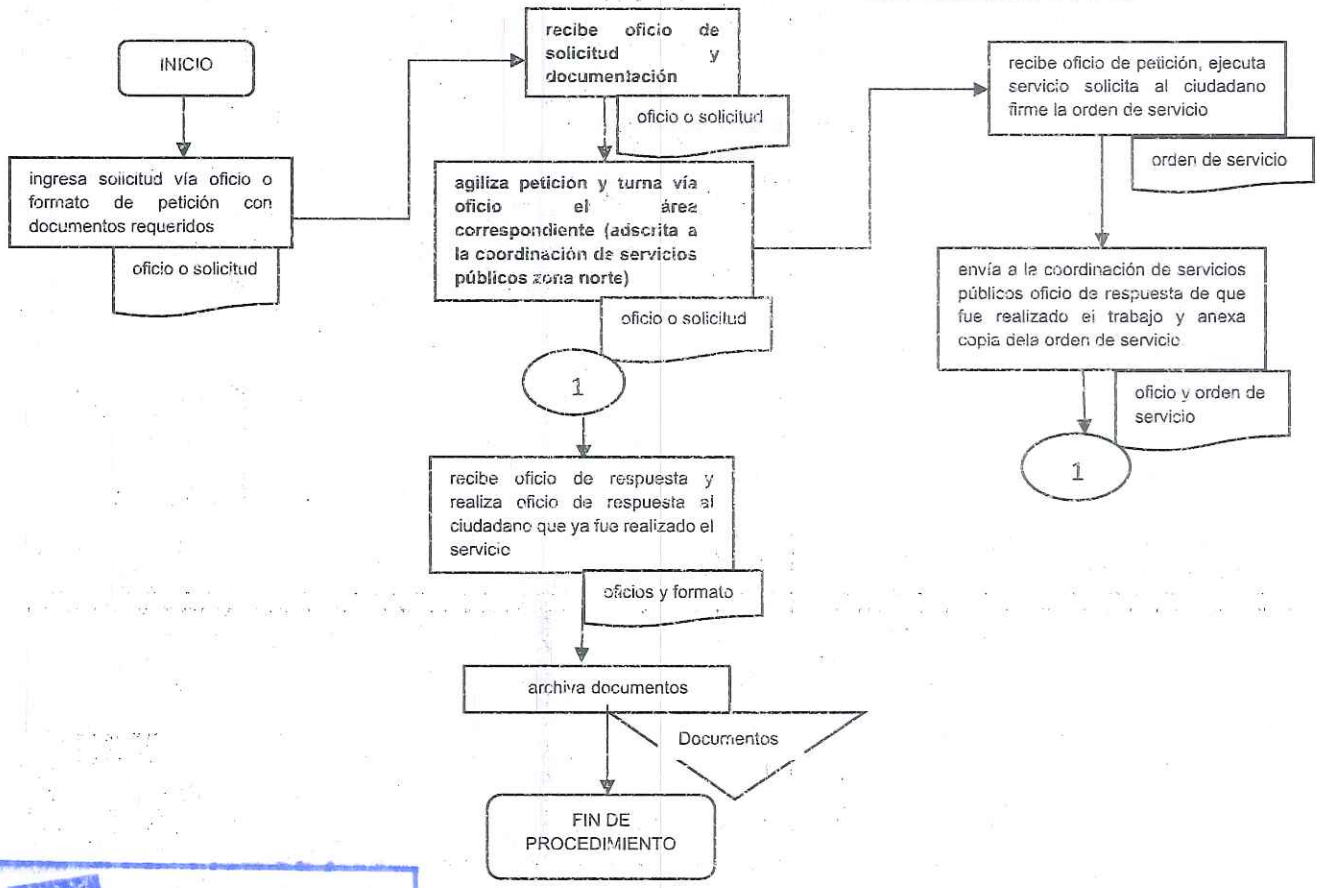
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Solicitante	1	Ingresa solicitud vía oficio o formato de petición con documentos requeridos	oficio o solicitud
Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	2	Recibe oficio de solicitud y documentación	oficio o solicitud
Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	3	Agiliza petición y turna vía oficio al área correspondiente (adscrita a la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.)	oficio o solicitud
Enlaces adscritos a la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	4	Recibe oficio de petición, ejecuta servicio y solicita al ciudadano firme la orden de servicio	orden de servicio
Enlaces adscritos a la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	5	Envía a la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, vía oficio respuesta de que fue realizado el trabajo y anexa copia de la órden de servicio	Oficio y orden de servicio
Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	6	Recibe oficio de respuesta y realiza oficio de respuesta al ciudadano de que ya fue realizado el servicio.	oficio
Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	7	Se archivan documentos	Documentos
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

5.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL

6. Producción de composta a partir del sitio de disposición final

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

6.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Reciclar y reutilizar los residuos orgánicos de hogares, escuelas, mercados y de dependencias municipales, así como las podas producto del mantenimiento de las áreas verdes urbanas, lodos y tierra provenientes de desazolves de la red de alcantarillado municipal como materia prima en la producción de composta.

6.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos, a través de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final al ser la encargada de recibir los residuos sólidos orgánicos, podas producto del mantenimiento de las áreas verdes urbanas, lodos y tierra producto de desazolves, deberá encargarse del tratamiento de los mismos para la elaboración de la composta, dando así cumplimiento a la Norma Técnica Estatal Ambiental **NTEA–006–SMA–RS–2006** *que establece los requisitos para la producción de los mejoradores de suelos elaborados a partir de residuos orgánicos* y al artículo 59 fracción XI y fracción XII del Reglamento Orgánico Municipal de Nezahualcóyotl.
- Solo serán aceptados los residuos orgánicos sin bolsa y que no estén mezclados con algún tipo de residuo inorgánico.
- En el área de composta se deberá realizar una limpieza más minuciosa de los residuos orgánicos para poder pasar al área de Maduración y Deshidratación y continuar con el proceso de compostaje.
- Las pilas de residuos orgánicos no deberán exceder una altura máxima de 3 metros para facilitar las labores de volteo mecánico.
- El volteo mecánico de las pilas deberá llevarse a cabo una vez por mes para propiciar condiciones aerobias que permitan la rápida degradación de los residuos orgánicos y así

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos alcóyotl

evitar las condiciones anaerobias que propician un fuerte olor desagradable en la composta.

- La tierra y lodo que se utilizarán para el proceso de compostaje no deberán de tener piedras de tamaños prominentes porque dificulta el cribado de la composta.
- La composta que se reparte gratuitamente a los ciudadanos del municipio se embolsa previamente.
- La composta que se entrega a diversas dependencias del gobierno municipal no necesita de envasado.
- La madera que se utilice en la mezcla para la elaboración de composta deberá de tener un tamaño menor a los 10 centímetros.
- El personal que intervenga en la producción de composta deberá de portar equipo de protección personal el cual consta de cubre bocas, botas y guantes.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	1	Recibe los residuos orgánicos en el área de Recepción de Insumos y retira el material inorgánico que contenga.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	2	Forma las pilas de residuos orgánicos en el área de Maduración y Deshidratación y realiza la mezcla con madera triturada.	Bitácora de operadores de maquinaria pesada y camiones de volteo.
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	3	Realiza el volteo mecánico de las pilas una vez al mes y permanecen cuatro meses en proceso de maduración y deshidratación.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	4	Realiza el movimiento de las pilas una vez maduradas y deshidratadas al área de Mezcla donde se revuelven con tierra, lodo, pasto, hojas, azolve y podas.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	5	Realiza el cribado de la composta para retirar piedras de gran tamaño, fragmentos grandes de madera y residuos inorgánicos que no hayan sido retirados durante los procesos anteriores.	Informe de Actividades Quincenal
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	6	Reparte la composta cribada a granel a las dependencias municipales que la solicitan. Además, entrega composta cribada embolsada a los habitantes del municipio que la soliciten.	Informe de Actividades Quincenal
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

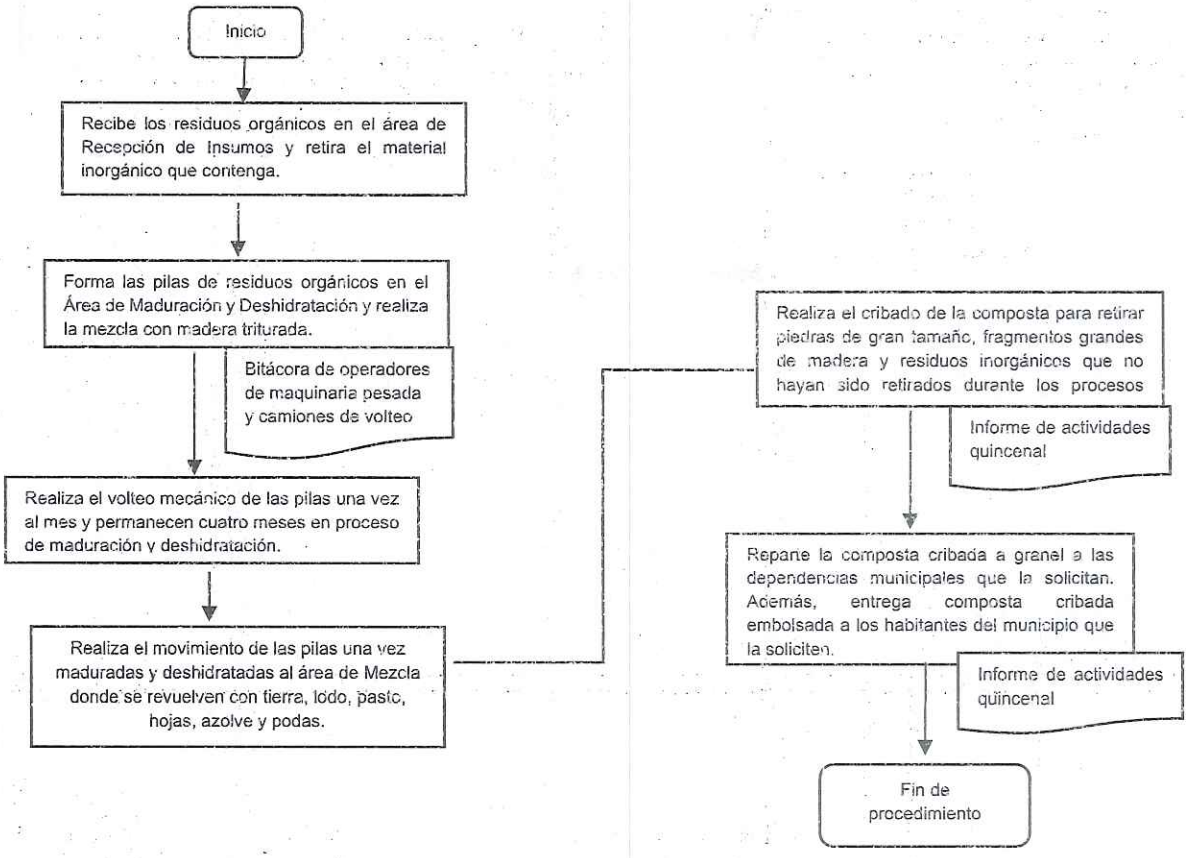
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL (ÁREA OPERATIVA)



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

7. Actividades de vigilancia del sitio de disposición final

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos

7.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Vigilar las instalaciones, equipo, maquinaria pesada y vehículos dentro del Sitio de Disposición Final para evitar que sean dañados por personas ajenas a la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final, así como reportar acontecimientos que puedan afectar la integridad física de los empleados y de las instalaciones.

7.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Los vigilantes deberán cubrir un horario de 7.00 a 14.00 y de 14.00 a 21.00 horas de lunes a domingo. Los veladores deberán cubrir un horario de 21.00 horas a las 7.00 horas del día siguiente de lunes a domingo.
- Deben prohibir el acceso a las instalaciones a vehículos no autorizados y a personas que no laboren en el Sitio de Disposición Final.
- Se deberá realizar recorridos en las instalaciones y revisar la maquinaria pesada y vehículos para reportar daños, en caso de no hacerlo, los daños que sean detectados posteriormente serán responsabilidad del vigilante o velador del turno anterior.
- Se deberá anotar la hora de entrada y salida de cada vehículo o máquina pesada que está en resguardo en el área de máquinas, así como los datos del operador que retira o deja la unidad en resguardo y las condiciones en que la unidad se deja bajo resguardo.
- Al finalizar su turno los vigilantes y veladores deberán elaborar un reporte escrito de los acontecimientos ocurridos en su turno con el que podrán ampararse si posteriormente se detectan daños en equipo, vehículos, instalaciones o maquinaria pesada y entregar dicho reporte con el superior jerárquico a fin de evitar responsabilidades por los daños detectados.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

7.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área de supervisión y operativa)	1	Vigilar las instalaciones, vehículos, equipo y maquinaria dentro del Sitio de Disposición Final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área de supervisión y operativa)	2	Prohibir el ingreso de vehículos no autorizados y personas ajenas a las instalaciones del Sitio de Disposición Final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área de supervisión y operativa)	3	Reportar las actividades y los acontecimientos observados durante sus recorridos en sus reportes al finalizar su turno.	Reporte de vigilantes y veladores.
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área de supervisión y operativa)	4	En caso de no hacerlo, asumirán la responsabilidad por las pérdidas materiales y daños que sean detectados en el equipo, vehículos o instalaciones.	Reporte de vigilantes y veladores. Tarjeta informativa.
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

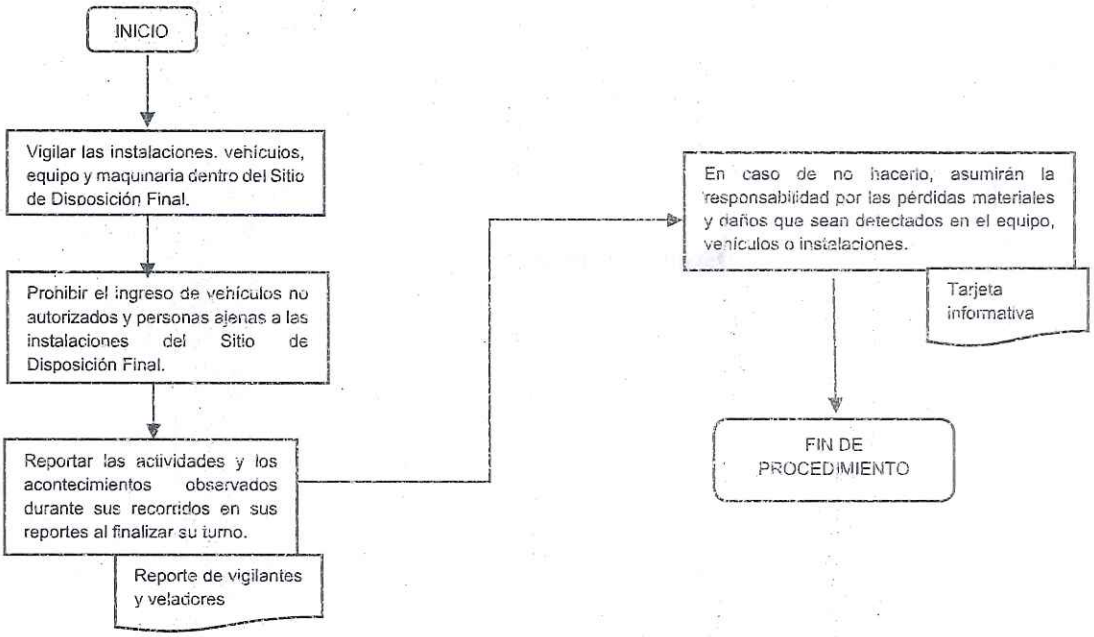
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

7.4 DIAGRAMA DE FLUJO

SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL (ÁREA DE SUPERVISIÓN Y OPERATIVA)



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

8. **Uso de maquinaria pesada y camiones de volteo para el mantenimiento de las diferentes áreas dentro del sitio de disposición final**

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

8.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Utilizar la maquinaria pesada y camiones de volteo para mantener en óptimas condiciones las diferentes áreas de Disposición Final para el buen manejo de los desechos sólidos orgánicos e inorgánicos y residuos de la construcción y demoliciones que se generan en el municipio de Nezahualcóyotl.

8.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos, a través de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final será la encargada de mantener en óptimas condiciones el área de Disposición Final con ayuda de la maquinaria pesada que se encuentra adscrita a esta Subdirección.
- Se deberá emplear la maquinaria pesada apropiada dependiendo de las actividades a realizar en cada una de las áreas dentro del Sitio de Disposición Final.
- Los operadores deberán de portar el uniforme y equipo de protección personal que incluye botas, guantes, gogles, y cubre bocas
- Antes de iniciar actividades, es responsabilidad de cada operador verificar niveles de fluidos y condiciones generales de la maquinaria, de existir algún tipo de anomalía deberá ser reportado de forma inmediata al encargado del área de máquinas.
- Durante la operación los operadores deberán de estar al pendiente de cualquier falla de la máquina o acontecimiento que se pueda presentar y reportarlo inmediatamente al encargado del área de máquinas.
- No deberán rebasar el límite establecido de carga de cada una de las máquinas.
- Los operadores con apoyo del personal de mantenimiento en general del Sitio de Disposición Final deberán participar en las labores de limpieza de cada una de sus unidades antes de ingresar al área de resguardo.

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

- Los operadores son los responsables del lavado de sus máquinas con apoyo de personal de mantenimiento en general del Sitio de Disposición Final, apegándose al rol establecido en día y horario correspondiente.
- Las máquinas deberán dejarse en reposo cinco minutos antes de ser apagadas.
- Los operadores deberán respetar el lugar que tienen asignado en el área de resguardo de maquinaria pesada y vehículos.
- El encargado del área de máquinas será el responsable de que toda la herramienta que se encuentre en resguardo dentro de la bodega.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

8.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	1	Entrega bitácora de operadores de maquinaria pesada y camiones de volteo a los operadores.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	2	Recibe bitácora antes de que inicien sus actividades del día y anotan los incidentes con sus unidades y servicios realizados.	Bitácora de operadores de maquinaria pesada y camiones de volteo.
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	3	Conforma y compacta los residuos orgánicos e inorgánicos dentro del Sitio de Disposición Final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	4	Rehabilita y da mantenimiento a los caminos de entrada y salida de los vehículos que ingresan para disponer en el sitio, así como de los caminos de contingencia y perimetral, drenes y diferentes áreas que conforman el Sitio de Disposición Final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	5	Conforma y clausura celdas de residuos sólidos urbanos.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	6	Conforma pilas de residuos orgánicos en el área de Maduración y Deshidratación, madera triturada, podas, troncos, composta sin cribar, así como el apilamiento de los materiales en los bancos de tierra, tipo cascajo, fresado y tepetate.	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	7	Llena y transporta los vehículos con diferentes materiales para usos diversos.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	8	Apoyo en situaciones de contingencia.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	9	Abastece de combustible toda la maquinaria pesada.	Bitácora de dotación de combustible.
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área de mantenimiento).	10	Mantenimiento preventivo, lavado, engrasado y lubricación de la maquinaria pesada.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área de mantenimiento).	11	Brinda el mantenimiento al Sitio de Disposición final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa).	12	Entrega bitácora con las actividades realizadas durante el día e incidentes ocurridos con sus unidades al Área Administrativa de la Subdirección de Disposición Final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa).	13	Recibe bitácora debidamente llenada por los operadores.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y	14	Captura la información de las bitácoras en los Informes de Actividades Quincenales.	Informe de Actividades Quincenal.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

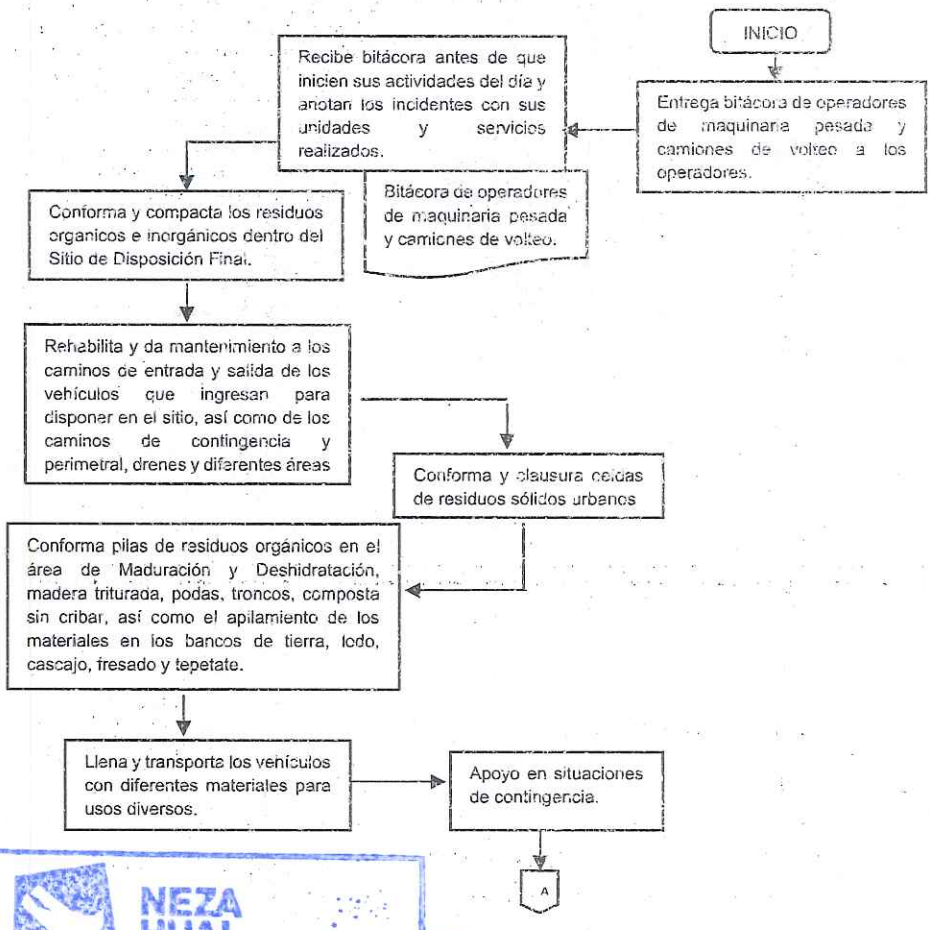
disposición final (área administrativa).			
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

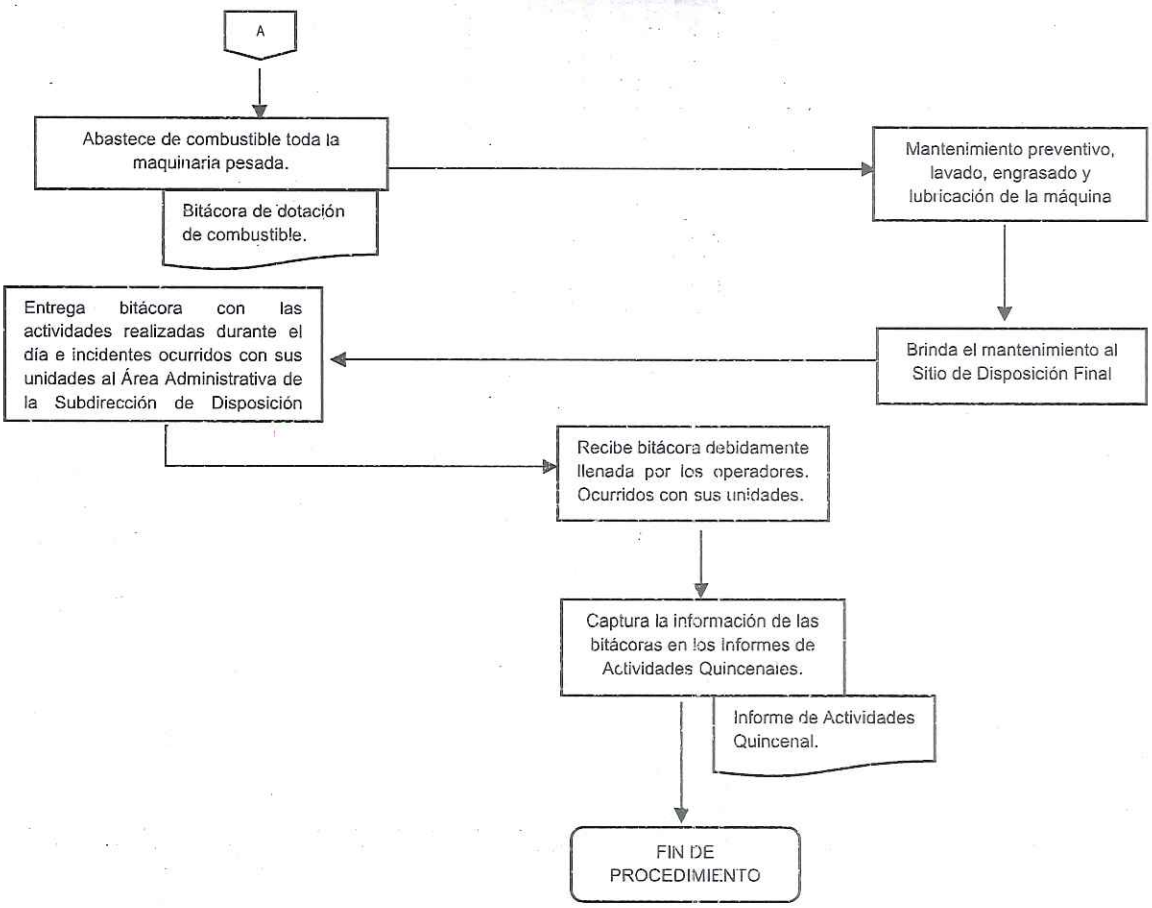
8.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

9. Recepción de residuos solidos orgánicos e inorganicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

9.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos provenientes del territorio municipal de Nezahualcóyotl recolectados por Sistema de Recolección Municipal, de las Organizaciones Moto recolectoras y de vehículos oficiales, con el fin de llevar a cabo una adecuada disposición final de los mismos.

9.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos, a través de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final será la única encargada de recibir los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos que se generan diariamente en el municipio de Nezahualcóyotl.
- La correcta disposición de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos se rige bajo la Norma Oficial Mexicana **NOM–083–SEMARNAT–2003** que dice a la letra, "*Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial*"; bajo el Código para la Biodiversidad del Estado de México que en el Libro Quinto regula todo lo relativo para la prevención de la generación, el aprovechamiento, la valorización y la gestión segura e integral de los Residuos Sólidos Urbanos que no están expresamente atribuidos a la Federación, fomentando la reducción, reutilización y reciclado así como la prevención de la contaminación, la remediación y restauración de los suelos contaminados con residuos; y bajo la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de abril del 2003.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final brindará el servicio de recepción de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos en un horario de 7:00 a 21:00 horas, de lunes a domingo.
- Únicamente podrán ingresar los vehículos recolectores con residuos orgánicos sin bolsa dentro de las tinas separado de los desechos inorgánicos para poder disponer dentro del

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

Sitio de Disposición Final. De lo contrario no podrán disponer si las tinas están vacías al momento de ingresar al Sitio de Disposición Final o si las tinas tienen residuos orgánicos mezclados con bolsa o con residuos inorgánicos.

- No podrán ingresar los Camiones Recolectores con bultos en el techo y costado de sus unidades.
- Los operadores autorizados y responsables de camiones recolectores y vehículos motorecolectores deberán realizar la disposición de los residuos en las áreas correspondientes de acuerdo al tipo de residuo que van a disponer (orgánicos, inorgánicos y llantas) y en el espacio que se les indique en el momento de la disposición.
- Los operadores autorizados y responsables deberán respetar los señalamientos y las rutas de acceso y salida en el interior del Sitio de Disposición Final.
- En caso que los operadores autorizados y responsables de los Camiones Recolectores no realicen la correcta disposición de los residuos en los lugares indicados, serán reportados con su superior jerárquico a fin de que determinen las sanciones o medidas correspondientes.
- En caso que los operadores autorizados y responsables de las Unidades Motorecolectoras no realicen la correcta disposición de los residuos en los lugares indicados, serán sancionados por la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final, en coordinación con la Dirección de Servicios Públicos y el Coordinador de Manejo Integral de Residuos.
- La unidad motorecolectora que sea sancionada no podrá salir, o en su caso ingresar al Sitio de Disposición Final durante los días que dure su sanción.
- Los operadores autorizados y responsables de camiones recolectores y vehículos motorecolectores no podrán ingresar al Sitio de Disposición Final en estado de ebriedad o bajo los efectos de estupefacientes ya que en caso de ser sorprendidos serán reportados ante las autoridades competentes.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (áreas operativa y de supervisión)	1	Permite el acceso de vehículos van a disponer residuos sólidos orgánicos e inorgánicos y los registra en una hoja de reporte de ingreso.	Hoja de Reporte de ingreso.
Operadores de vehículos oficiales y no oficiales	2	Dispone los residuos en las áreas correspondientes de acuerdo al tipo de residuo.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (áreas operativa y de supervisión)	3	Verifica que la disposición de los residuos se realice correctamente en las áreas correspondientes dependiendo del tipo de residuo.	
		¿LA REALIZA CORRECTAMENTE?	
Operador de unidad moto recolectora	4	**SI.** La unidad realiza la disposición de los residuos en los lugares correspondientes de acuerdo al tipo de residuo que va a disponer.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (áreas operativa y de supervisión)	5	**NO** Da aviso al área administrativa de la Subdirección y envía evidencias fotográficas y datos de la unidad infractora para que se realice el acta circunstanciada inmediatamente.	Evidencias fotográficas y reporte
Subdirección de tratamiento, transferencia y	6	Elabora el acta circunstanciada y la envía a la Dirección de Servicios Públicos, a la Coordinación de Manejo Integral de Residuos a fin de determinar las acciones y	Acta circunstanciada

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

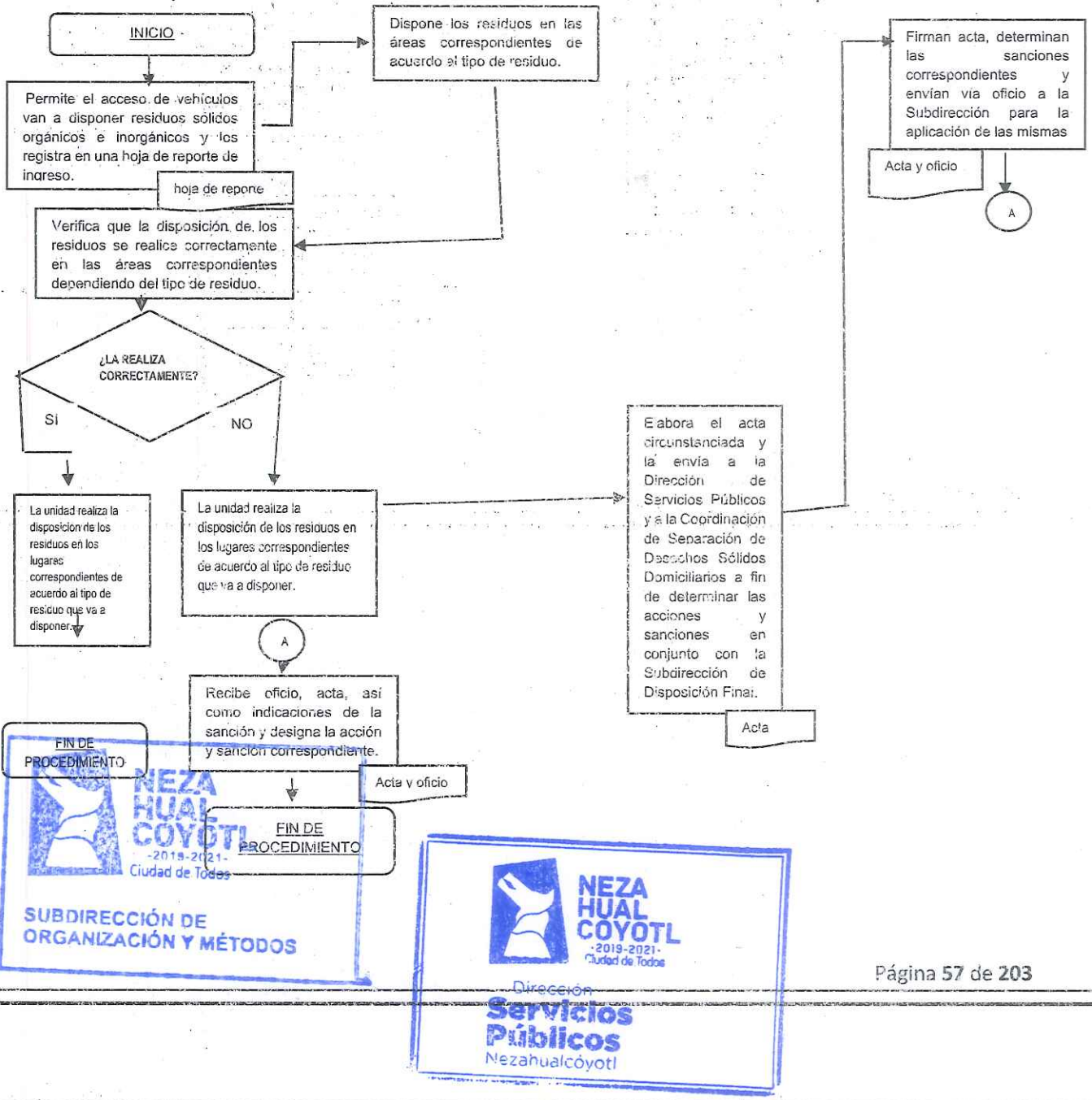
disposición final (área administrativa)		sanciones en conjunto con la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final.	
Dirección de servicios públicos, coordinación de manejo integral de residuos, subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final	7	Firman acta, determinan las sanciones y acciones correspondientes y envían via oficio a la Subdireccion para la aplicación de las mismas	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (áreas operativa y de supervisión)	8	Recibe oficio, acta asi como indicaciones de la sanción y designa la acción y sanción correspondiente.	Acta, oficio
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

9.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

10. Ejecución y gestión de procesos administrativos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

10.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Coordinar con las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Públicos y Jefaturas adscritas a esa Dirección para planear, gestionar y dar el seguimiento a la adquisición, de materiales, herramientas, refacciones y otros elementos y servicios que se requieren para llevar a cabo las actividades operativas y administrativas, así como la atención a los recursos humanos y maquinaria pesada adscritos a esta Subdirección.

10.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa será la encargada de toda la elaboración y gestión de documentos y solicitudes ante las diferentes Jefaturas y Coordinaciones de la Dirección de Servicios Públicos.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa es responsable de revisar que las listas de asistencia del personal de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final cuenten con las características solicitadas y deberán enviarse a la Coordinación Administrativa dentro de un plazo máximo de tres días después de cada corte quincenal.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa es responsable de revisar que las listas de asistencia de personas que realizan jornadas de trabajo a favor de la comunidad asignados a esta Subdirección mediante oficio que cuenten con las características solicitadas y deberán enviarse al Enlace Jurídico de la Dirección de Servicios Públicos dentro de un plazo máximo de cinco días después de cada fin de mes.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa es responsable de la elaboración y envío del Informe de Actividades Quincenal, mismo que deberá ser enviado en un plazo máximo de tres días después de cada quincena.

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

- El Informe de Actividades Quincenal deberá contener información estadística acerca de la cantidad de vehículos que ingresan al Sitio de Disposición Final, cantidad de residuos orgánicos e inorgánicos que se disponen, reciclan, reutilizan, cantidad de composta que se produce y sitios a donde se reparte composta.
- Las actividades del área Administrativa de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final serán en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a sábado.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa deberá verificar que todos los documentos enviados cuenten con sello y firma de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final para su validez.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa deberá de contar con los acuses firmados o sellados de recibido por parte del área o persona responsable según corresponda.
- El área Administrativa de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final es responsable del control del archivo el cual consta de documentos enviados y recibidos en esta Subdirección.
- El área Administrativa de la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final está obligado a cuidar y hacer buen uso de los equipos, mobiliarios, materiales e instalaciones que se encuentran dentro de su área.
- La Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final a través de su área Administrativa es responsable de reportar cualquier suceso dentro de las instalaciones del área Administrativa al Subdirector de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	1	Elabora y envía documentos dirigidos a la Jefatura de Control Vehicular para solicitar el suministro de filtros, aceites, lubricantes, llantas y otros elementos que se utilizan para el parque vehicular y maquinaria pesada adscrita a esta Subdirección.	Oficios
Jefatura de control vehicular	2	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	3	Elabora y envía documentos para solicitar la gestión de altas y bajas de personal, trámite de vacaciones, incapacidades y días económicos, mismos que serán dirigidos a la Coordinación Administrativa.	Oficios, Actas Circunstanciadas.
Coordinación administrativa	4	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	5	Elabora y envía listas de asistencia del personal a la Coordinación Administrativa.	Oficios y Listas de Asistencia
Coordinación administrativa	6	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	7	Elabora y envía listas de asistencia de las personas que realizan jornadas de trabajo a favor de la comunidad asignados mediante oficio a esta Subdirección a la Coordinación Administrativa.	Oficios y Listas de Asistencia
Coordinación administrativa.	8	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	9	Elabora y envía Informes de Actividades Quincenal a la Coordinación de Planeación.	Oficios, Informe de Actividades Quincenal
Coordinación de planeación	10	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	11	Elabora y envía documentos a la Coordinación de Planeación para solicitar la visita de técnicos especializados para la revisión y mantenimientos mayores correctivos y preventivos de la maquinaria pesada.	Oficios.
Coordinación de planeación	12	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa	13	Elabora y envía documentos a la Jefatura de Departamento de Almacén para solicitar todos insumos para cubrir las actividades de oficina y limpieza.	Oficios
Jefatura de departamento de almacén	14	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	15	Elabora y envía documentos a la Dirección de Servicios Públicos y a la Coordinación de Manejo Integral de Residuos con el propósito de determinar las acciones en contra de las unidades motorecolectoras que infrinjan el Convenio de Colaboración y Coordinación Administrativa Vigente.	Oficio y Acta Circunstanciada.
Dirección de servicios públicos; coordinación de manejo integral de residuos	16	Recibe documento para su gestión, seguimiento y determinación de acciones y sanciones en conjunto con la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final.	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

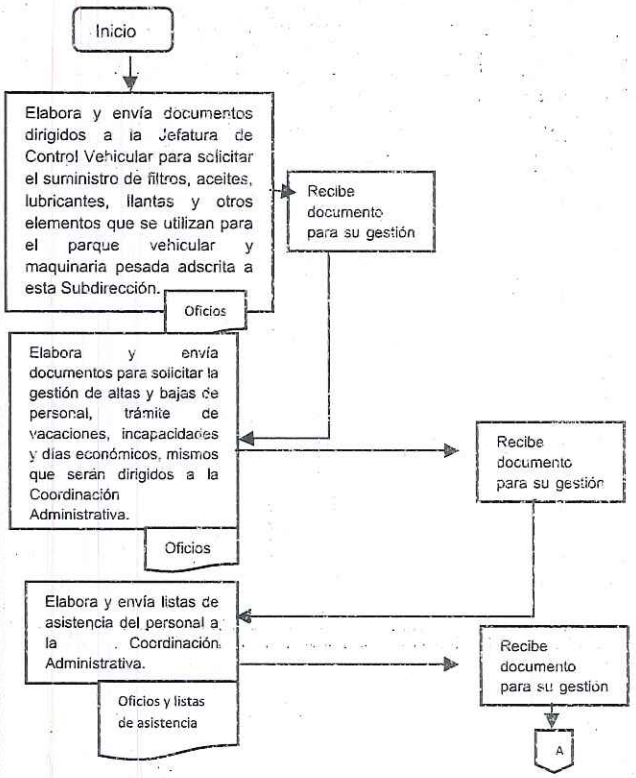
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área operativa)	17	Aplica la sanción que determinen la Dirección de Servicios Públicos en conjunto con la Coordinación de Manejo Integral de Residuos y la Subdirección de Tratamiento, Transferencia y Disposición Final.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	18	Elabora y envía documentos para la Dirección de Servicios Públicos por cualquier otro acontecimiento o solicitud extraordinaria según sea requerido.	Documentos diversos.
Dirección de servicios públicos	19	Recibe documento para su gestión y seguimiento.	
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	20	Elabora Tarjetas informativas de acontecimientos dentro del Sitio de Disposición Final.	Tarjeta Informativa
Subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final (área administrativa)	21	Elabora minutas de reuniones de trabajo.	Minuta
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcoyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

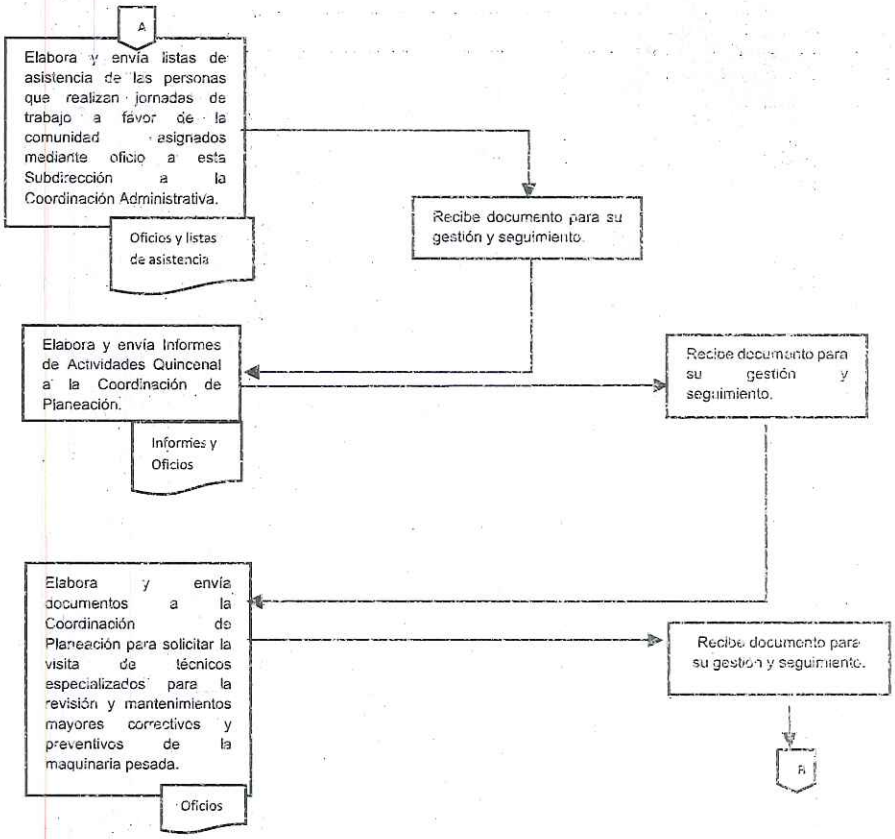
10.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

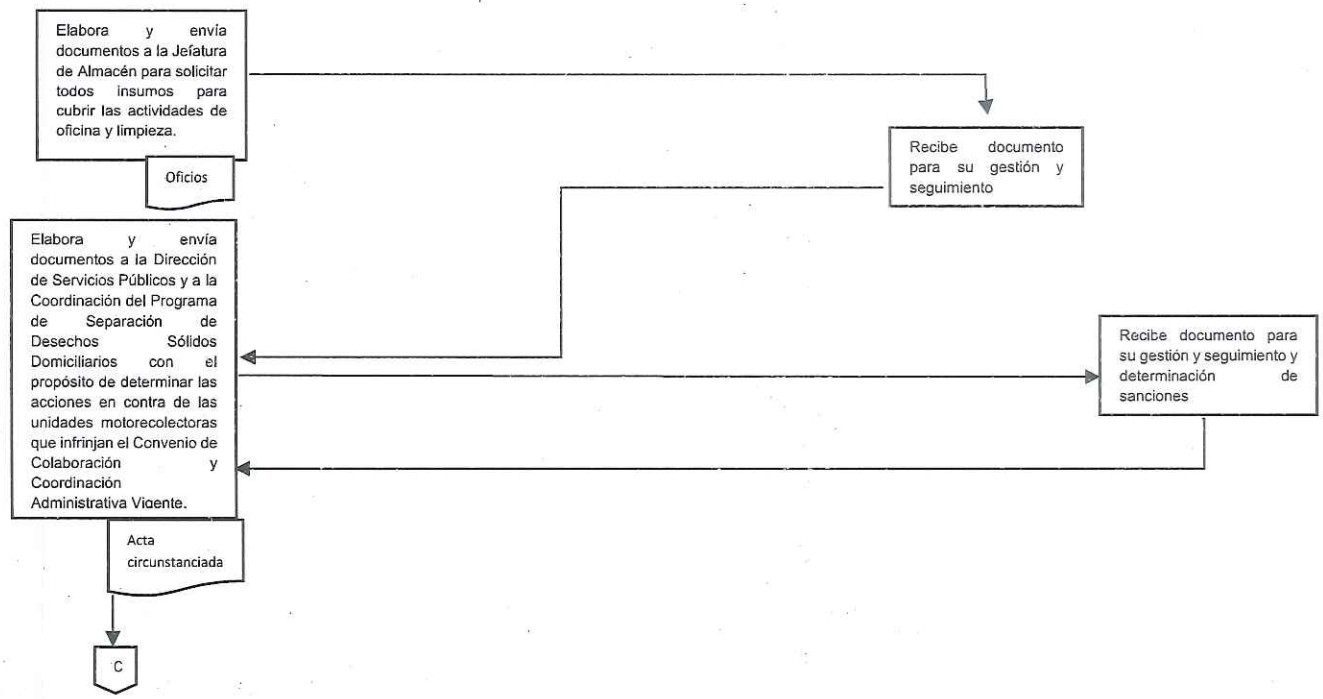
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

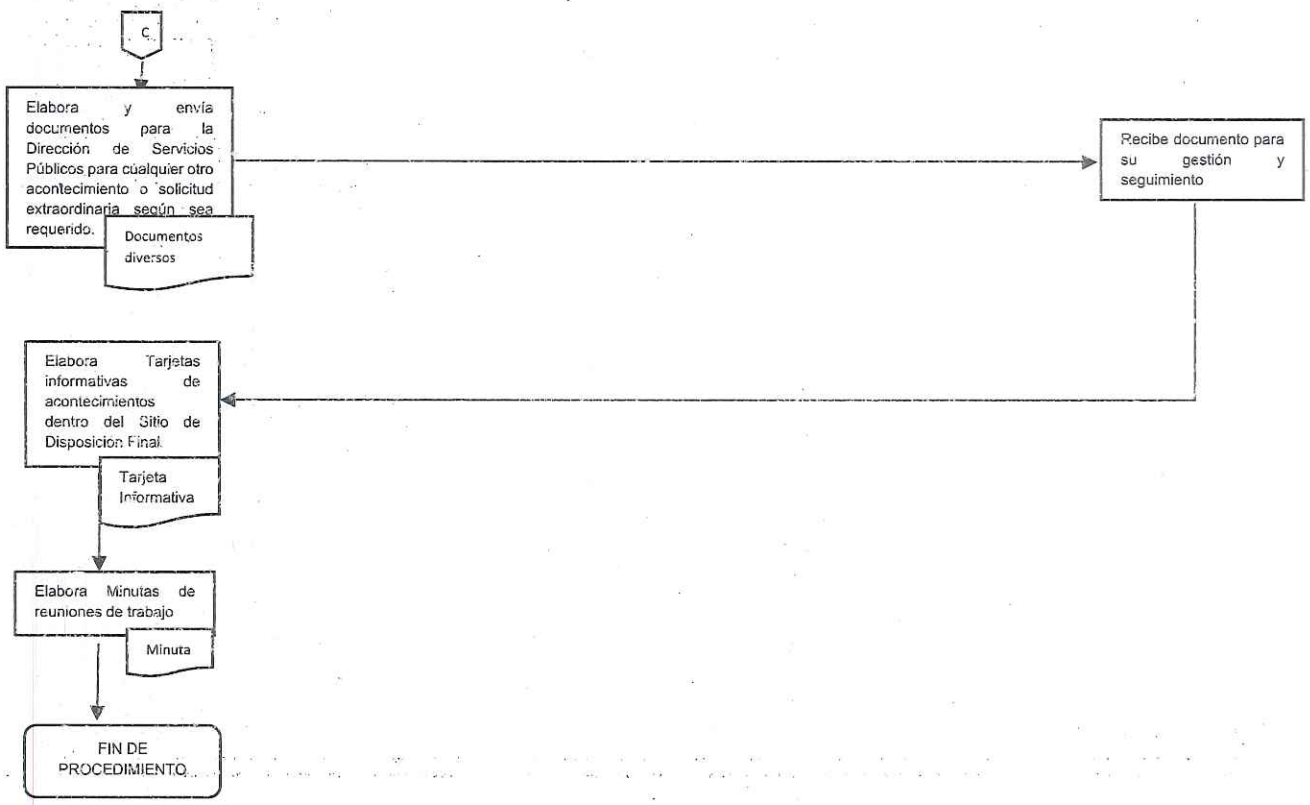
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcoyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

SUBDIRECCIÓN DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO

11. Recepción de peticiones de servicios públicos por parte de la ciudadanía e instituciones públicas y privadas del municipio

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

11.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recepcionar las solicitudes y peticiones con el fin de brindar los servicios de la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado en tiempo y forma y de manera eficiente, así como satisfacer adecuadamente las necesidades de la recolección de basura en todo el municipio

11.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos a través de la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado será la encargada de recepcionar las peticiones para realizar los servicios de limpia en el Municipio.
- La Subdirección recibirá las peticiones
  - Vía oficio
  - Vía telefónica
  - Vía correo electrónico
  - De forma personal
- El Solicitante deberá proporcionar Nombre, Dirección y Número Telefónico, para atender su petición.
- La recepción del solicitante será en un horario de 9.00 am a 17:00 pm de lunes a viernes.
- La petición deberá ser anotada en la bitácora del día
- La Subdirección también recibirá las peticiones de recolección de desechos sólidos por parte de la Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial, mismas que deberán ser dirigidas vía oficio a la Dirección de Servicios Públicos y anexar recibo de pago del mismo.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

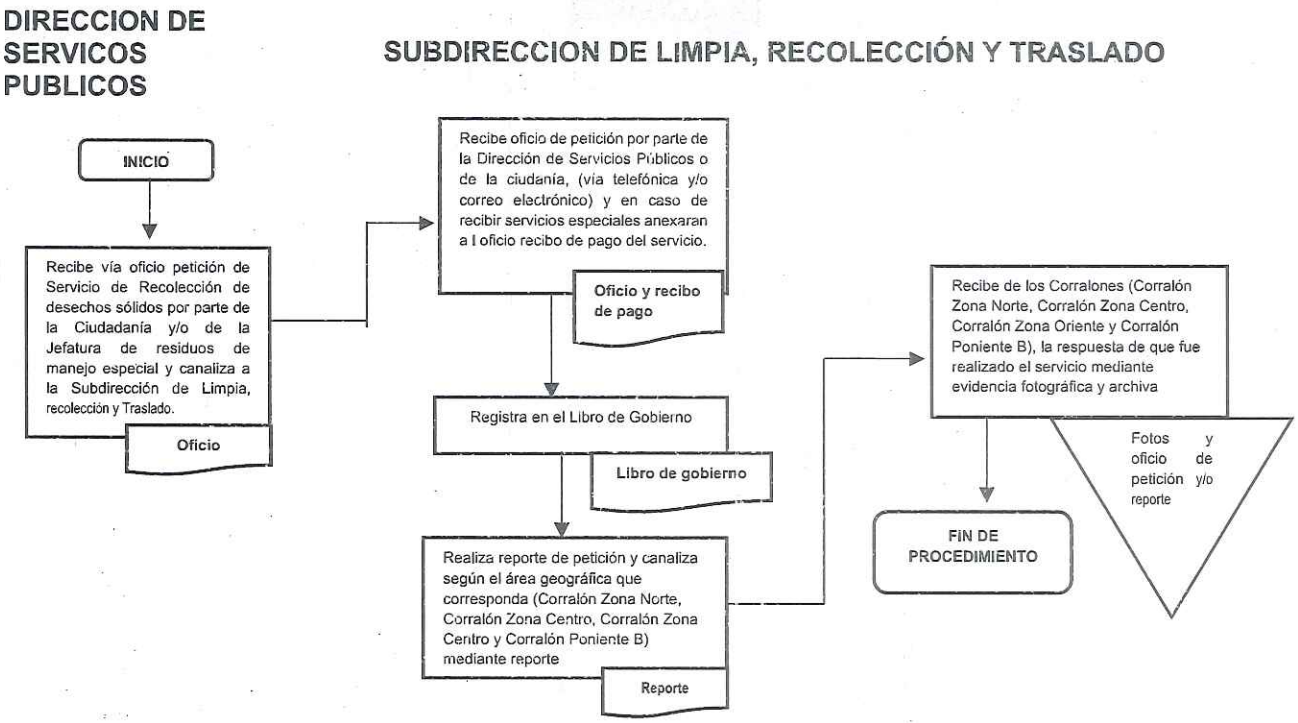
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Dirección de servicios públicos	1	Recibe vía oficio petición de servicio de recolección de desechos sólidos por parte de la Ciudadanía y/o de la Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial y canaliza a la Subdirección de Limpia,Recolección y Traslado.	oficio
Subdirección de limpia, recolección y traslado	2	Recibe oficio de petición por parte de la Dirección de Servicios Públicos o de la ciudanía, (vía telefónica y/o correo electrónico) y en caso de recibir servicios especiales anexaran al oficio recibo de pago del servicio.	Oficio y recibo de pago
Subdirección de limpia, recolección y traslado	3	Registra en el Libro de Gobierno	Libro de Gobierno
Subdirección de limpia, recolección y traslado	4	Realiza reporte de petición y canaliza según el área geográfica que corresponda (Jefatura de Departamento de Limpia, Recolección y Traslado ya sea Zona Oriente, Poniente Centro, y/o Unidad Administrativa Nezahualcóyotl) mediante reporte.	Reporte
Subdirección de limpia, recolección y traslado	5	Recibe de las Jefaturas de Departamento de Limpia, Recolección y Traslado (Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, Zona Oriente, Poniente Centro), la respuesta de que fue realizado el servicio mediante evidencia fotográfica y anexa.	Fotos y oficio de petición y/o reporte
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

11.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN

12. Informe de actividades

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

12.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Solicitar, organizar e integrar el informe de actividades de manera quincenal, mensual, trimestral anual de todas y cada una de las áreas de la Dirección de Servicios Públicos.

12.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos por medio de la Jefatura de Planeación será la encargada de elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.
- La Dirección de Servicios Públicos es la encargada de dar visto bueno, aprobar y enviar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales a la Dirección de Planeación, Información, Programación y Evaluación.
- La Áreas Adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, deberán enviar sus informes en los tiempos y formas que la Jefatura de Planeación solicite.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

12.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de planeación	1	Envía oficio de solicitud de información a la dirección de servicios	Oficio
Dirección de servicio públicos	2	Envía solicitud de información a las distintas áreas de la dirección	Solicitud
Diferentes áreas de la dirección de servicios públicos	3	Entrega de información a la dirección de servicios públicos	Oficio
Dirección de servicio públicos	4	Entrega la información recibida a la jefatura de planeación	Oficio
Jefatura de planeación	5	Capturar, graficar la información de cada una de las áreas	Informe
Jefatura de planeación	6	Integrar el informe, con memoria fotográfica, correspondiente a cada actividad relacionada	Informe
Jefatura de planeación	7	Anexa la información de las jornadas integrales de mejoramiento a la imagen urbana	Informe
Jefatura de planeación	8	Integrado el informe, envía vía oficio a la dirección para su revisión y autorización	Informe y oficio
Dirección de servicio públicos	9	Envío del informe a la dirección de planeación, información, programación y evaluación.	Oficio Informe
Dirección de planeación, información, programación y evaluación	10	Acusa de recibido el informe y envía a la dirección de servicios públicos.	Oficio Informe
Dirección de servicio públicos	11	Recibe acuse y envía copia a la jefatura de planeación	Oficio

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

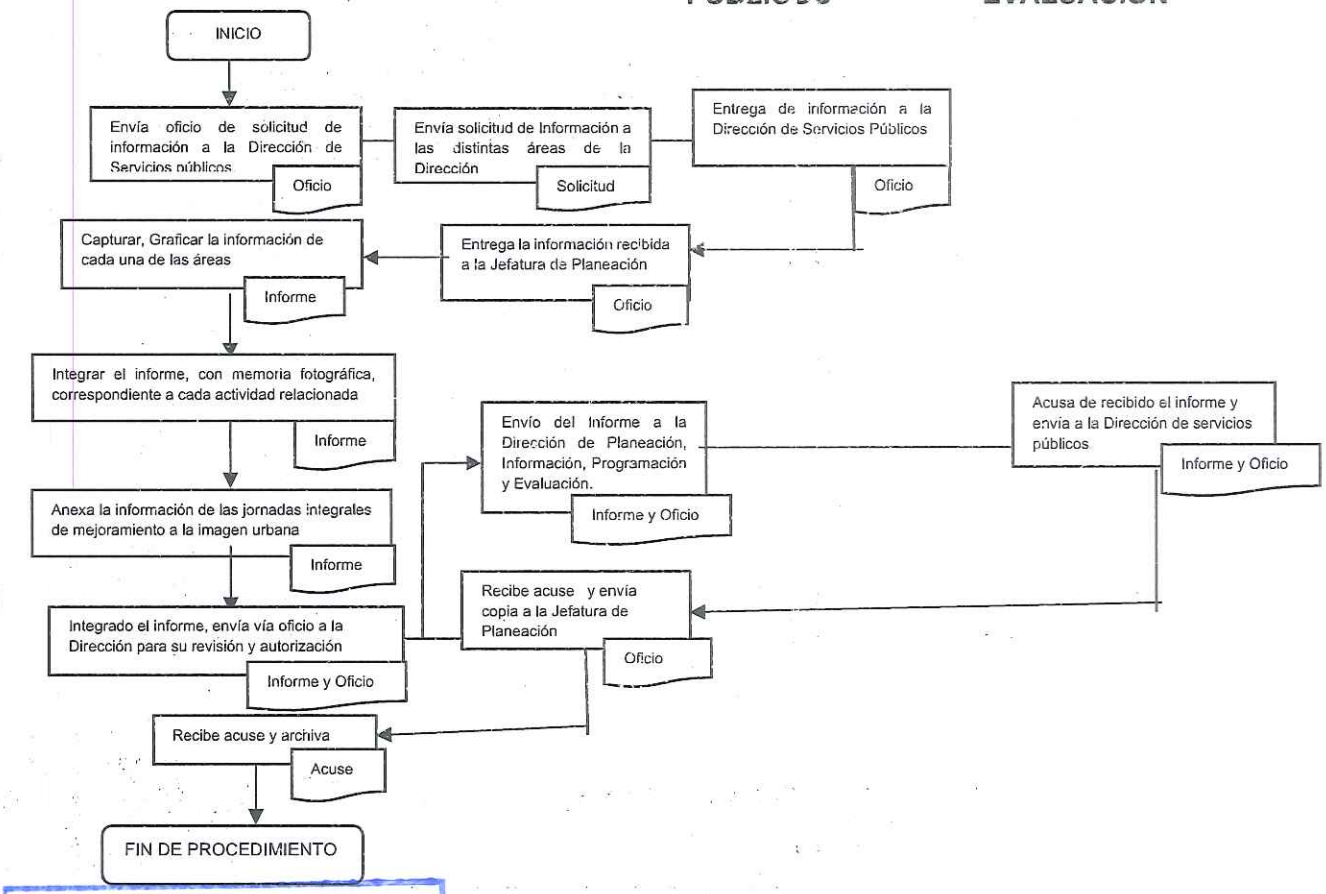
Jefatura de planeacion	12	Recibe acuse y archiva	Acuse
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

12.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

13. Programa operativo anual de actividades de la dirección de servicios públicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

13.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Planear, coordinar, organizar, integrar y formular el Programa Operativo Anual de actividades de la Dirección de Servicios Públicos.

13.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos por medio de la Jefatura de Planeación será la encargada de elaborar el POA (Programa Operativo Anual).
- La Dirección de Servicios Públicos es la encargada de dar visto bueno, aprobar y enviar el POA a la Dirección de Planeación, Información, Programación y Evaluación.
- La Áreas Adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, deberán enviar sus informes en los tiempos y formas que la Jefatura de Planeación solicite.
- Las metas, acciones y proyectos deben estar alineados a las normas establecidas en la gaceta emitida por el Gobierno del Estado de México.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

13.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de planeación	1	Envía oficio de petición a la dirección de servicios públicos para solicitar a las diferentes áreas las actividades a realizar, necesidades y requerimientos para el cumplimiento de las metas	Oficio
Dirección de servicios públicos	2	Recibe y solicita información vía oficio a las diferentes áreas, sobre las actividades a realizar, necesidades y requerimientos para el cumplimiento de las metas	Oficios
Diferentes áreas de la dirección de servicios públicos	3	Entregan la información vía oficio a la dirección de servicios públicos.	Oficio e Informes
Dirección de servicios públicos	4	Entrega la información vía oficio a la jefatura de planeación para elaborar el poa	Oficio e Informes
Jefatura de planeación	5	Recibe e integra la información, y se proyectan las metas, (formatos poa) a alcanzar en el año.	Formatos poa
Jefatura de planeación	6	Se formula el programa operativo anual de planeación de actividades.	Formatos poa
Jefatura de planeación	7	Envía vía oficio a la dirección de servicios públicos propuesta del programa operativo anual	Oficio y Formatos poa
Dirección de servicios públicos	8	Envía vía oficio para su revisión a la dirección de planeación, información, programación y evaluación.	Oficio Formatos poa
Dirección de planeación, información,	9	Recibe oficio con la información y la evalúa	Oficio Formatos poa

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

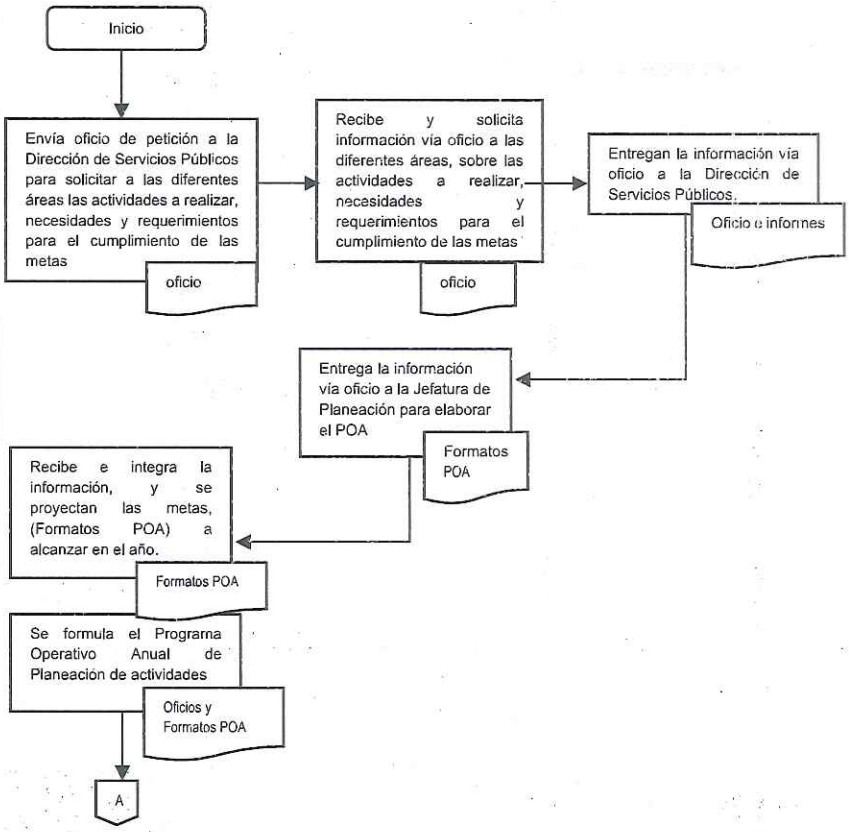
programación y evaluación.			
		¿EXISTEN OBSERVACIONES?	
Dirección de planeación, información, programación y evaluación.	10	Si Regresa la información vía oficio a la dirección de servicios públicos. Con las observaciones para su corrección	Oficio Formatos poa
Dirección de servicios públicos	11	Recibe oficio con las observaciones del programa operativo anual (poa), y lo turna a la jefatura de planeación para su corrección.	Oficio Formatos poa
Jefatura de planeación	12	Recibe las observaciones. Lleva a cabo las correcciones y regresa a la actividad no.7	Oficio Formatos poa
Dirección de planeación, información, programación y evaluación.	13	No Regresa la información ya revisada, a la dirección de servicios públicos	Oficio Formatos poa
Dirección de servicios públicos	14	Recibe información y canaliza a la jefatura de planeación para lo conducente.	
Jefatura de planeación	15	Firma los formatos. Turna a la dirección de servicios públicos los formatos.	Oficio Formatos poa
Dirección de servicios públicos	16	Firma los formatos. Envío de formatos vía oficio a la tesorería, para su debido tramite.	Oficio Formato poa
Tesorería municipal	17	recibe y acusa oficio de recibido.	Oficio Formato poa
Dirección de servicios públicos	18	Archiva el oficio acusado por tesorería municipal y envía copia a la jefatura de planeacion.	Oficio
Jefatura de planeación	19	Recibe copia de acuse y archiva	Copia de acuse
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

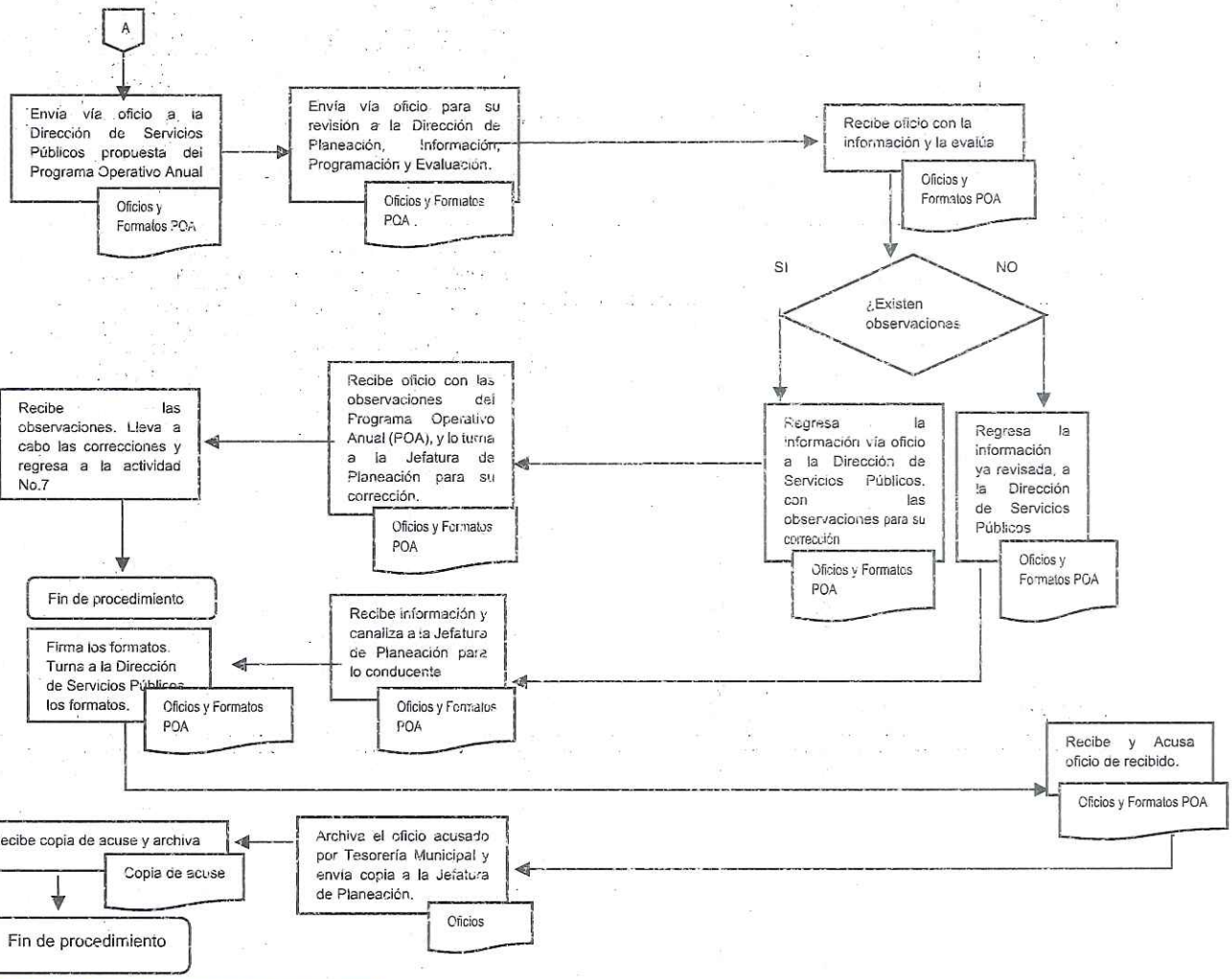
13.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

COORDINACIÓN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS

14. Difusión del programa de desechos solidos orgánicos e inorganicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

14.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Difundir el Programa de conversión de desechos sólidos en escuelas y espacios públicos del Municipio con el fin de lograr la concientización de los habitantes de Nezahualcóyotl.

14.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Realiza programa de trabajo con tema específico y envía por oficio a la dirección para aprobación.
- Recibe oficio con programa de trabajo, revisa y decide si lo aprueba.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

14.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

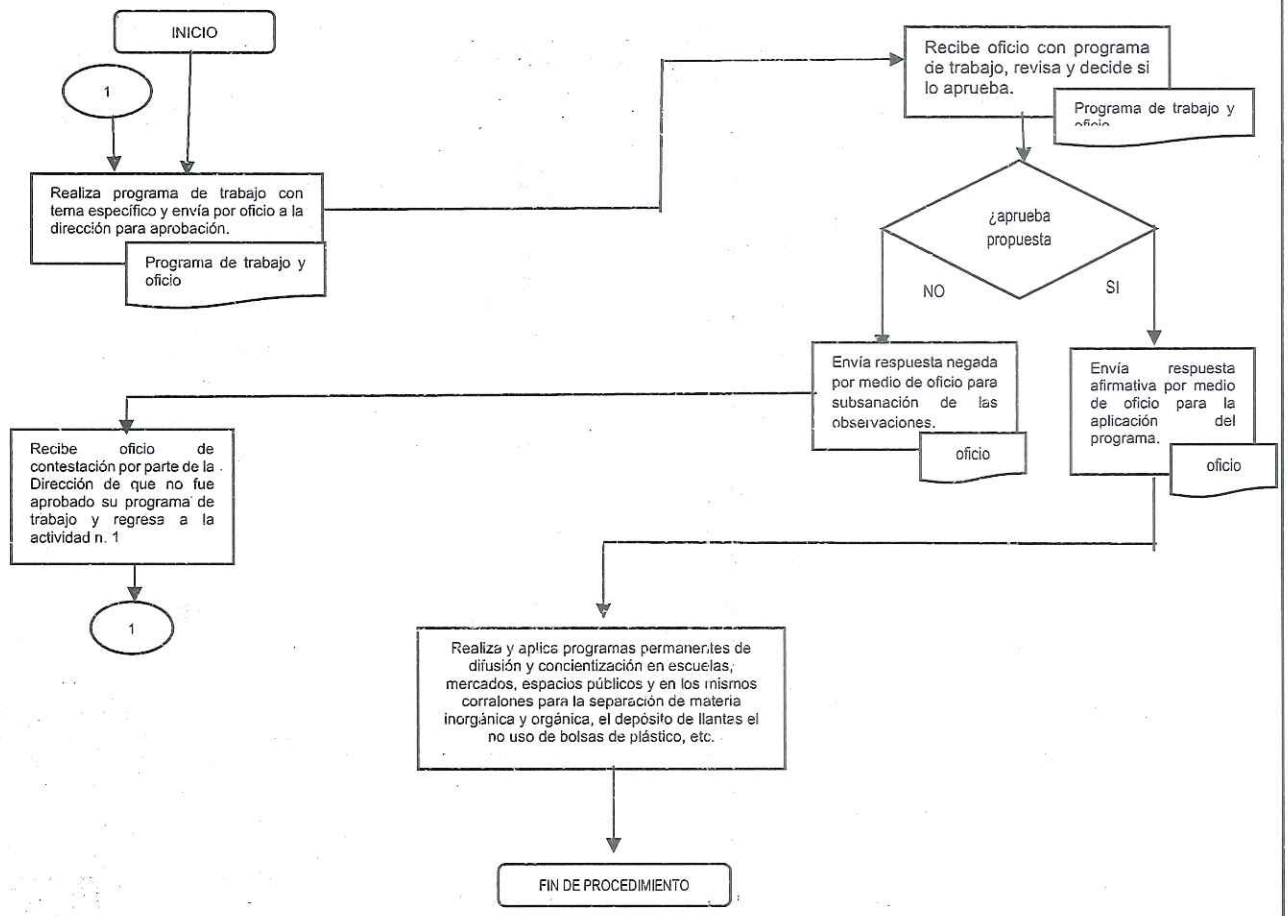
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Coordinacion de manejo integral de residuos	1	Realiza programa de trabajo con tema específico y envía por oficio a la dirección para aprobación.	Programa de trabajo y oficio
Dirección de servicos públicos	2	Recibe oficio con programa de trabajo, revisa y decide si lo aprueba.	Programa de trabajo y oficio
		¿APRUEBA PROPUESTA?	
Direccion de servicos públicos	3	**No** Envía respuesta negada por medio de oficio para subsanación de las observaciones.	Oficio
Coordinacion de manejo integral de residuos	4	Recibe oficio de contestación por parte de la dirección de que no fue aprobado su programa de trabajo y regresa a la actividad n. 1	Oficio
Dirección de servicos públicos		**Si** Envía respuesta afirmativa por medio de oficio para la aplicación del programa.	Oficio
Coordinacion de manejo integral de residuos	5	Recibe respuesta, realiza y aplica programas permanentes de difusión y concientización en escuelas, mercados, espacios públicos y en los mismos corralones para la separación de materia orgánica e inorgánica, el deposito de llantas, el no uso de bolsas de plástico, etc.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

14.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

ENLACE JURÍDICO

15. Asignación de preliberados y/o sentenciados para realizar servicio comunitario a favor de la comunidad sin remuneración económica

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

15.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Ejecutar la sanción impuesta por el juez del fuero local y/o federal, dependiendo del delito cometido por el imputado y/o enjuiciado de acuerdo al tiempo impuesto y con base a los horarios que el mismo considere pertinentes.

15.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos a través del Área de Enlace Jurídico llevara a cabo la sanción impuesta por el juez.
- La Dirección de Servicios Públicos Recibirá oficio de petición de asignación y acta minuta de la audiencia donde se realiza el sustitutivo de pena para el imputado y/o sentenciado, por parte de la Consejería Jurídica y canalizará a el Área de Enlace Jurídico para lo Pertinente.
- El Área de Enlace Jurídico Recibirá el oficio de petición de asignación mismo que deberá contener:

  ***Copia del acta minuta de la audiencia donde se autoriza ya sea: sustitutivo de pena, Suspensión condicional del proceso y/o medida cautelar al cual se sometio el imputado y/o sentenciado, misma que deberá reflejar el lapso de tiempo y horas que el imputado realizará el servicio comunitario impuesto, así como nombre del imputado, numero de causa penal, cada cuando debe presentar el imputado su reporte y la fecha de conclusión del servicio comunitario y a quien se informa en caso de incumplimiento.**

- El Área de Enlace Jurídico, una vez que revise el oficio y acta, realizará oficio de asignación y será enviado con firma y sello del Titular del Enlace Jurídico a la Subdirección de Disposición Final y/o cual otra área de la Dirección, con copia de

NEZA HUAL COYOTL •2019-2021• Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL •2019-2021• Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

conocimiento a la Dirección de Servicios Públicos y Consejería Jurídica para abrir expediente de imputado y/o sentenciado.

- El área de enlace Jurídico abrirá un expediente al Imputado mismo que deberá contener:

  Acta minuta de audiencia
  Oficio girado por la consejería Jurídica
  Oficio de asignación y
  Listas de asistencia originales (enviadas por la Subdirección de Disposición Final) donde conste que el imputado realizó su servicio comunitario.

- El imputado y/o sentenciado deberá recoger el oficio de asignación en el área de Enlace Jurídico y presentarlo en las instalaciones de la Subdirección de Disposición Final y/o área asignado. Para llevar a cabo el servicio comunitario correspondiente.
- Una vez que el imputado empieza a realizar el servicio comunitario en la Subdirección de Disposición Final deberá enviar mensualmente las listas de asistencia vía oficio a el Área de Enlace Jurídico, con copia a la Dirección de Servicios Públicos.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

15.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

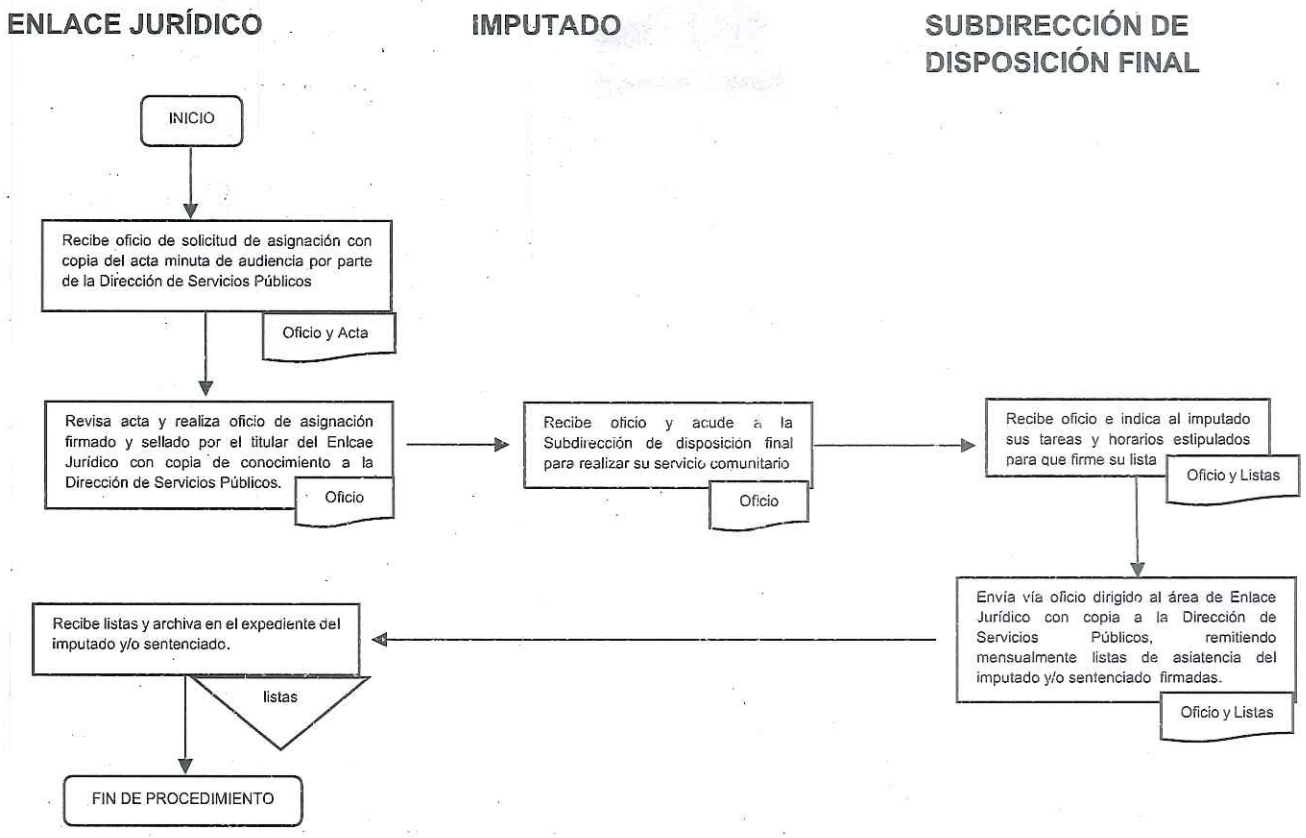
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Enlace jurídico	1	Recibe oficio de solicitud de asignación con copia del acta minuta de audiencia por parte de la dirección de servicios públicos	Oficio y acta
Enlace jurídico	2	Revisa acta y realiza oficio de asignación firmado y sellado por el titular del área de enlace jurídico y se entrega al imputado y/o sentenciado, con copia para la dirección de servicios públicos.	Oficio
Imputado	3	Recibe oficio y acude a la subdirección de disposición final para realizar su servicio comunitario	Oficio
Subdirección de disposición final	4	Recibe oficio e indica al imputado sus tareas y horarios estipulados para que firme su lista	Oficio y listas
Subdirección de disposición final	5	Envía vía oficio dirigido al enlace jurídico con copia a la dirección de servicios públicos remitiendo mensualmente listas de asistencia del imputado y/o sentenciado firmadas.	Oficio y listas
Enlace jurídico	6	Recibe listas y archiva en el expediente del imputado /o sentenciado	Listas
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

15.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

16. Abastecimiento de herramienta y material para las áreas operativas

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

16.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contabilizar los materiales de papelería existentes para el control de las cantidades existente dentro del área, entregar materiales y/o herramientas a las áreas operativas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos con el fin de que desempeñe correctamente sus actividades.

16.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Las áreas Operativas Adscritas a la Dirección de Servicios Públicos deberá solicitar el material y/o herramientas a la Dirección de Servicios Públicos vía oficio el primer mes del año.
- El encargado del área solicitante deberá recibir el material y/o herramientas y firmará vale especificando las características del material y/o herramienta que se le entregan.
- La Jefatura de Almacén deberá crear una base de datos que contenga la información de la herramienta y/o materiales entregados y responsable que firma el vale.
- La Jefatura de Almacén deberá realizar un balance mensual del material existente en el área.
- En caso de que las áreas soliciten material en el transcurso del año la Jefatura de Almacén proveerá con base a el material disponible existente.
- El almacén de herramientas se ubicará dentro de las instalaciones del Taller Municipal y Estadio de la Ciudad Deportiva de Nezahualcóyotl.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

16.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

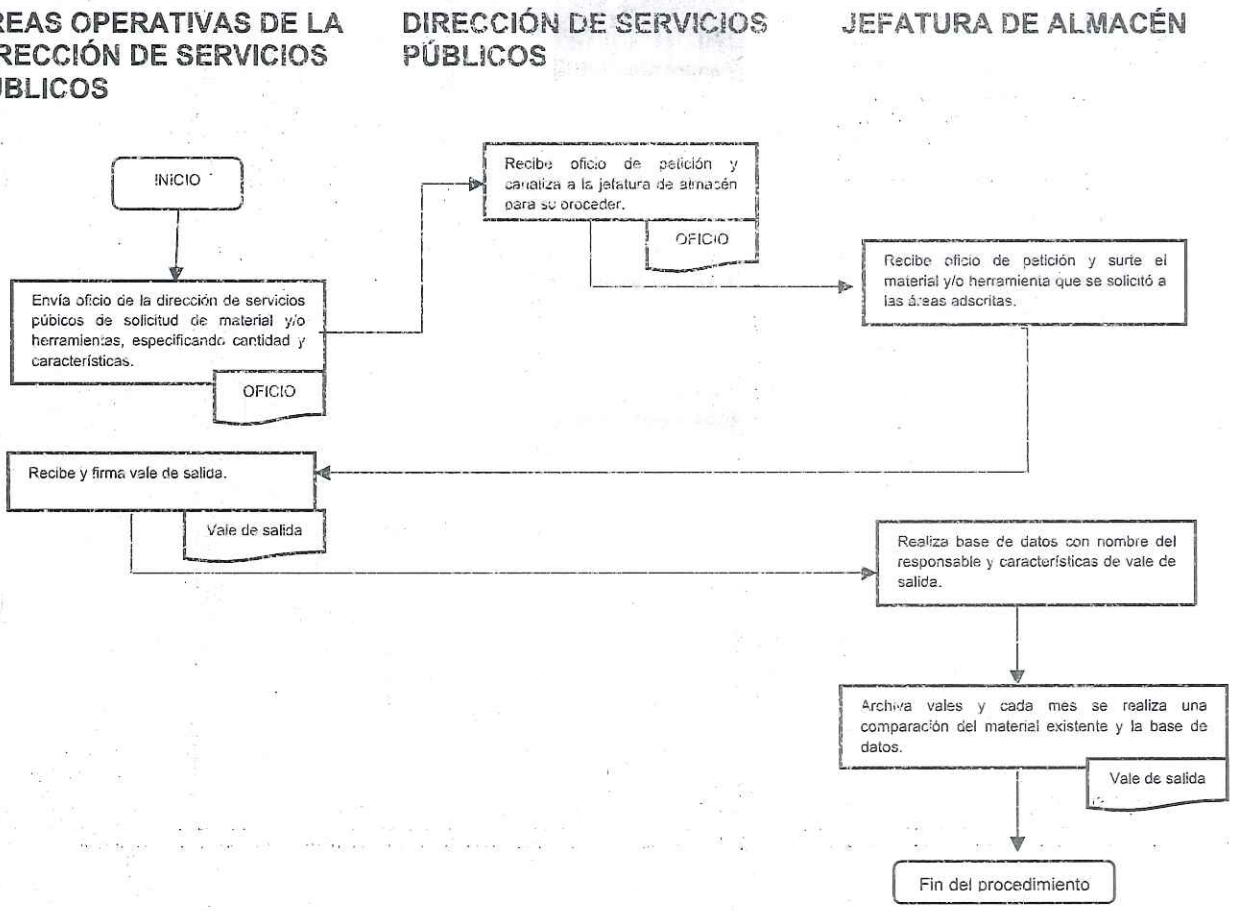
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Áreas operativas de la Dirección de Servicios Públicos (Imagen Urbana, Parques y Jardines, Corralones y Alumbrado Público)	1	Envía oficio de la Dirección de Servicios Púbicos de solicitud de material y/o herramientas, especificando cantidad y características.	Oficio
Dirección de Servicios Públicos	2	Recibe oficio de petición y canaliza a la jefatura de almacén para su proceder.	Oficio
Jefatura de Almacén	3	Recibe oficio de petición y surte el material y/o herramienta que se solicitó a las áreas adscritas.	
Titular del Área Operativa	4	Recibe y firma vale de salida.	Vales de salida
Jefatura de Almacén	5	Realiza base de datos con nombre del responsable y características de vale de salida.	
Jefatura de Almacén	6	Archiva vales y cada mes se realiza una comparación del material existente y la base de datos.	Vales de salida
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE.MUNICIPIO: 087

16.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

17. Petición mediante oficio para solicitar material de papelería a la dirección de administración

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

17.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar oficio de petición de material de papelería a la Dirección de Administración mensualmente con el fin de abastecer a las áreas adscritas para continuar con los trabajos administrativos.

17.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Almacén enviara la solicitud de papelería a la Dirección de Servicios Públicos para realizar el oficio de petición a la Dirección de Administración para el abastecimiento del material de papelería.
- La Dirección de Servicios Públicos a través de la Dirección de Administración proveerá el material de papelería a la Jefatura de Almacén de Servicios Públicos.
- La Jefatura de almacén de Servicios Públicos recibe el material de papelería los primeros 15 días de cada mes.
- Una vez recibido el personal de la Jefatura de Almacén deberá verificar el material de papelería para firma de conformidad.
- Ya recibido y verificado el material, se archiva oficio de petición.
- La solicitud de material (insumos) se realizan con base a las necesidades o solicitudes de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

17.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

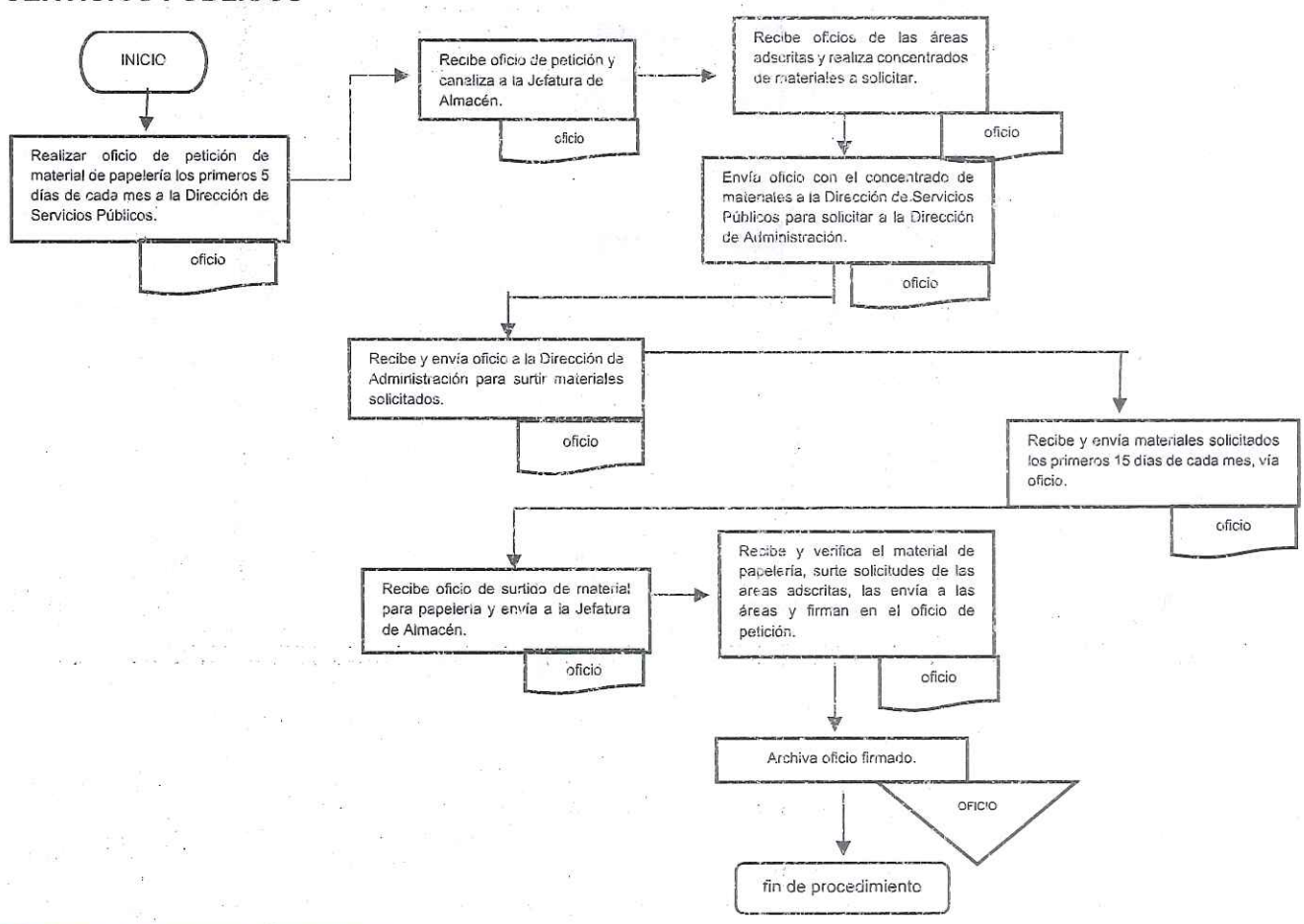
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.	1	Realizar oficio de petición de material de papelería los primeros 5 días de cada mes a la Dirección de Servicios Públicos.	Oficio
Dirección de Servicios Públicos.	2	Recibe oficio de petición y canaliza a la jefatura de almacén.	Oficio
Jefatura de Almacén	3	Recibe oficios de las áreas adscritas y realiza concentrados de materiales a solicitar.	Oficio
Jefatura de Almacén	4	Envía oficio con el concentrado de materiales a la Dirección de Servicios Públicos para solicitar a la Dirección de Administración.	Oficio
Dirección de Servicios Públicos.	5	Recibe y envía oficio a la Dirección de Administración para surtir materiales solicitados.	Oficio
Dirección de Administración	6	Recibe y envía materiales solicitados los primeros 15 días de cada mes, vía oficio.	Oficio
Dirección de Servicios Públicos..	7	Recibe oficio de surtido de material para papelería y envía a la jefatura de almacén.	Oficio
Jefatura de Almacén	8	Recibe y verifica el material de papelería, surte solicitudes de las áreas adscritas, las envía a las áreas y firman en el oficio de petición.	
Jefatura de Almacén	9	Archiva oficio firmado.	Oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

17.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

18. Recepción de oficios de petición de papeleria de áreas adscritas a la dirección de servicios públicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

18.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recepcionar oficios de petición de las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos mensualmente con el fin de otórgales el material solicitado para la correcta función de sus actividades.

18.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos a través de la jefatura de almacén proveerá de los insumos necesarios a las áreas adscritas para su buen funcionamiento.
- La jefatura recibirá los oficios de petición únicamente los primeros cinco días del mes.
- El oficio deberá de ir dirigido al titular de la jefatura y deberá indicar específicamente en cantidades y descripción del material solicitado.
- Una vez entregado el material el titular del área firmara el oficio de recibido

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

18.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

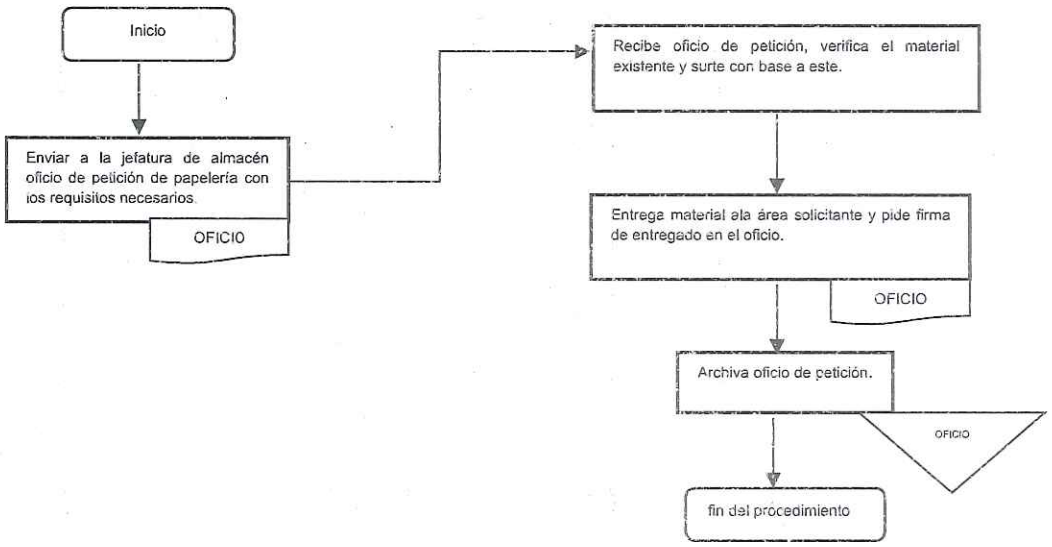
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos.	1	Enviar a la jefatura de almacén oficio de petición de papelería con los requisitos necesarios.	Oficio
Jefatura de Almacén	2	Recibe oficio de petición, verifica el material existente y surte con base a este.	
Jefatura de Almacén	3	Entrega material ala área solicitante y pide firma de entregado en el oficio.	Oficio
Jefatura de Almacén	4	Archiva oficio de petición.	Oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

18.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

19. Integración y actualización de la plantilla del personal

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

19.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Completar la nómina del personal necesario para cubrir las necesidades de la Dirección ya sean de sindicato o de confianza; solicitando los documentos básicos de cada persona para realizar la base de datos y contar con un registro confiable del personal manteniéndola actualizada constantemente.

19.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Coordinación recibirá las propuestas de las diferentes áreas de la Dirección.
- Las Personas Propuestas deberán ingresar los siguientes requisitos:
  - Ine
  - Acta de nacimiento
  - Comprobante de domicilio
  - Curp
  - Comprobante de estudios
  - Carta de no inhabilitacion
  - Antecedentes no penales
- La Coordinación realizará una base de datos de las personas aceptadas y armará un paquete de expedientes conformados por los documentos de cada una de las personas.
- La Coordinación Administrativa enviará la base de datos del personal junto con el oficio de petición, debidamente firmado por el Director, a la Subdirección de Recursos Humanos, anexando formato RH4 en el que se especifica la categoría que tendrá el empleado y la documentación que se está entregando.
- Una vez autorizadas las propuestas se anexarán a la base de datos del personal adscrito a la Dirección y mantendrá permanentemente actualizada la planilla.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

19.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Dirección de servicios públicos	1	recibe las propuestas de las diferentes áreas de la dirección, junto con la documentación requerida y envía vía oficio a la coordinación administrativa para lo pertinente.	Oficio y documentación de las personas
Coordinación administrativa	2	recibe oficio, realiza base de datos con las personas que fueron aceptadas, arma expedientes con los documentos requeridos	Oficio y expedientes
Coordinación administrativa	3	Arma un paquete con los expedientes y envía vía oficio firmado por el director de servicios públicos con formato rh 4, a la subdirección de recursos humanos.	Oficio y expedientes de personal y formato
Subdirección de recursos humanos	4	Recibe oficio y paquete de expedientes, firman los documentos, como lo son la relación de personal y los oficios de petición.	Oficio, expediente de personal , lista de personal y formato rh4
Subdirección de recursos humanos	5	autorizada las propuestas, envía vía oficio a la dirección de servicios públicos	Oficio Expediente de personal Lista de personal Formato rh4
Direccion de servcios públicos	6	Recibe oficio de autorización y envía a la coordinación administrativa.	
Coordinación administrativa	7	Recibe autorizadas las propuesta, archiva documentación y anexa a la base de datos de personal y mantiene actualizada.	Documentación
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

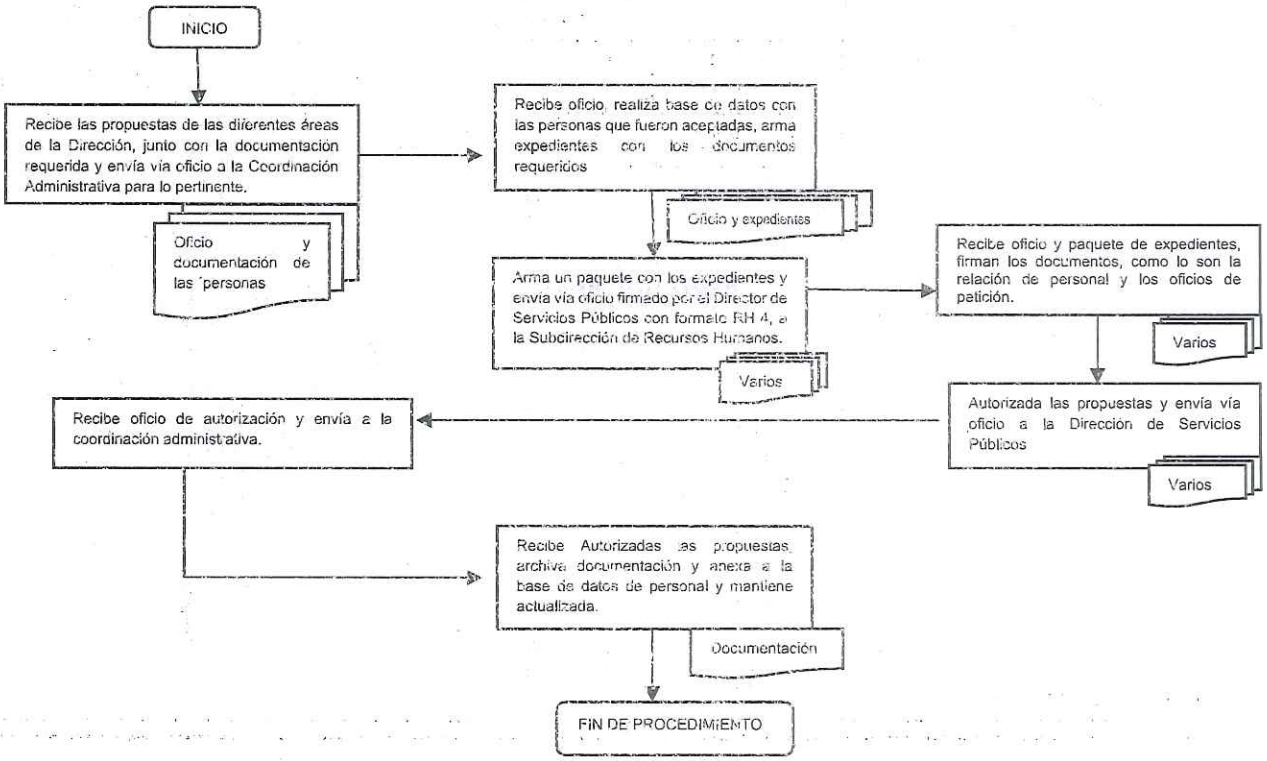
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

19.4 DIAGRAMA DE FLUJO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA** **SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

20. Control de archivo, listas de asistencia y/o incidencias del personal adscrito a la dirección de servicios públicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

20.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar el archivo de expedientes personales, así como vigilar mediante Kardex las necesidades del personal, llevar el correcto manejo conjuntamente con la Subdirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento coadyuvando en la solución de problemas inherentes a la actividad laboral de cada trabajador, así como eficientar el control del personal a través de expedientes personales con la anotación de sus incidencias y movimientos.

20.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

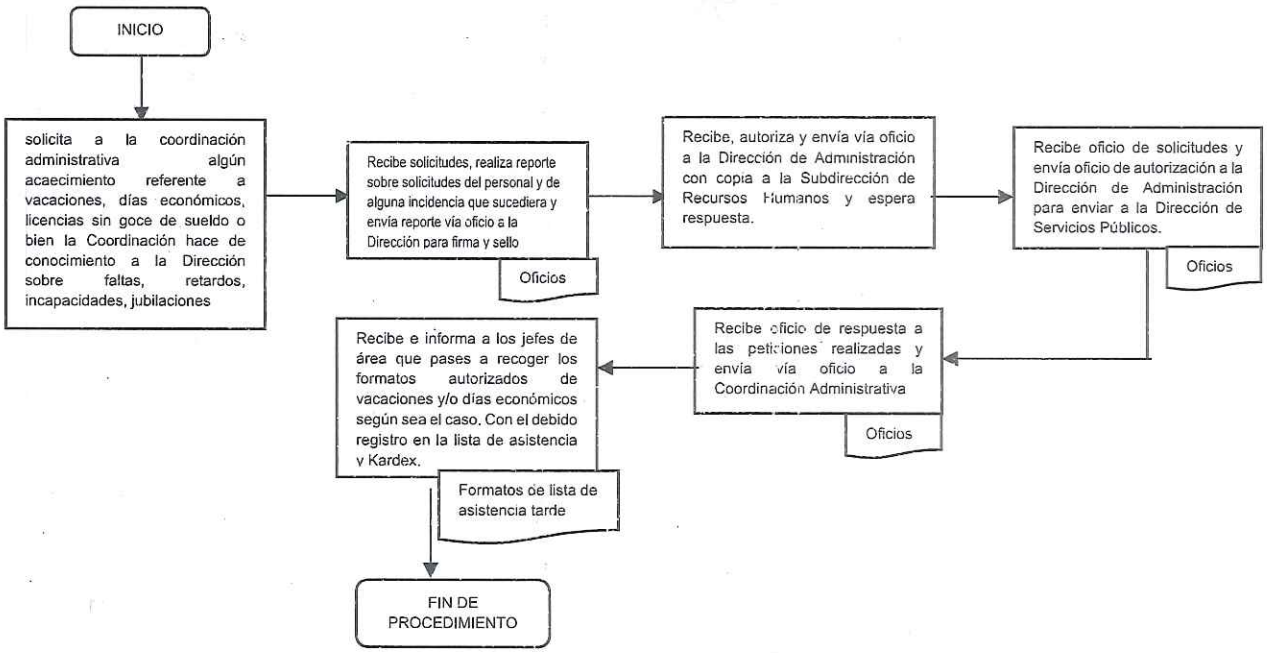
- La Dirección recibirá mediante oficio firmado por el jefe del departamento o área las incidencias del personal (vacaciones, días económicos, faltas, retardos, incapacidades y jubilaciones, así como licencias sin goce de sueldo autorizadas por el sindicato) para firma y sello del Titular,
- En el caso de días económicos y/o vacaciones se enviará un oficio firmado por el Director del área a la Dirección de Administración con copia a la Subdirección de Recursos Humanos.
- En cuanto a jubilaciones, licencias sindicales y permanencias en el issemym e incapacidades la Coordinación administrativa realiza la anotación en los Kardex y listas de asistencia para su canalización a la Dirección de Administración con copia a la Subdirección de Recursos Humanos.
- La Dirección recibirá mediante oficio la respuesta de las incidencias solicitadas por parte de la Dirección de Administración.
- Se enviará oficio de listas de asistencia reflejando incidencias, firmado por el Director a la Dirección de Administración con copia a la Subdirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación Administrativa informara a los jefes de área que pasen a recoger los formatos autorizados de vacaciones y/o días económicos según sea el caso, con el debido registro en la lista de asistencia y Kardex

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

20.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

21. Recepción y atención de correspondencia

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

21.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recepcionar y atender las peticiones solicitadas por la Dirección clasificando según la importancia de las mismas para una rápida y eficaz contestación.

21.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Coordinación Administrativa deberá registrar en el libro de gobierno todas las solicitudes de información que le requieran.
- La Coordinación Administrativa asignará un expediente de control a las peticiones según sea el caso
- La Coordinación Administrativa dará respuesta a las peticiones con base a la urgencia de las mismas
- La Coordinación Administrativa enviará la información solicitada en tiempo y forma vía oficio a la Dirección de Servicios Públicos
- La Coordinación Administrativa solicitará copia del acuse de recibido a la Dirección de Servicios Públicos, para archivo.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

21.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

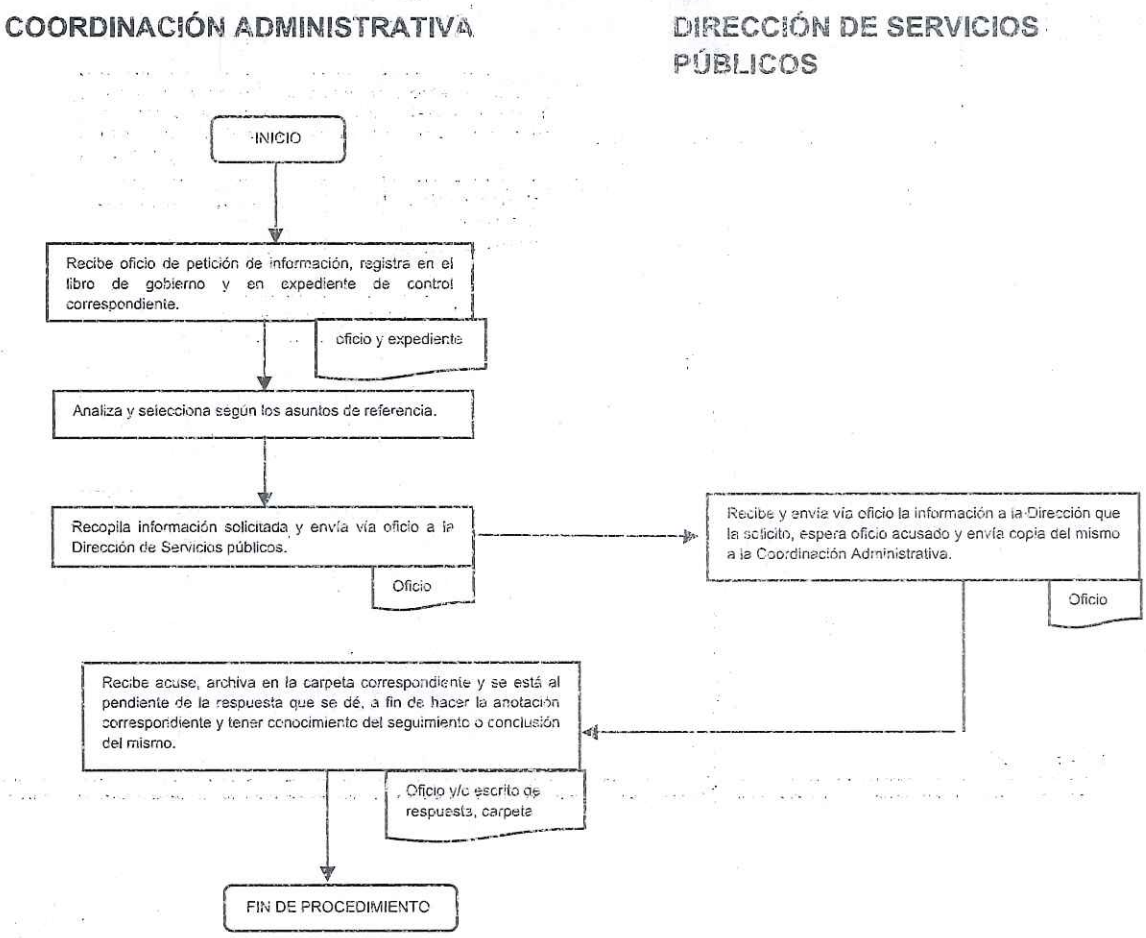
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Coordinación administrativa	1	Recibe oficio de petición de información, registra en el libro de gobierno y en expediente de control correspondiente.	Oficio y expediente
Coordinación administrativa	2	Analiza y selecciona según los asuntos de referencia.	
Coordinación administrativa	3	Recopila información solicitada y envía vía oficio a la dirección de servicios públicos.	Oficio
Dirección de servicios públicos	4	Recibe y envía vía oficio la información a la dirección que la solicito, espera oficio acusado y envía copia del mismo a la coordinación administrativa.	Oficio
Coordinación administrativa	5	Recibe acuse, archiva en la carpeta correspondiente y se está al pendiente de la respuesta que se dé, a fin de hacer la anotación correspondiente y tener conocimiento del seguimiento o conclusión del mismo.	Oficio y/o escrito de respuesta Carpeta
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

21.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

22. Control y manejo de archivo

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

22.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener organizada toda la correspondencia que se recibe en la Coordinación Administrativa y contar con un archivo organizado y eficiente para facilitar la búsqueda de asuntos en particular.

22.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Coordinación Administrativa organizara y armara carpetas específicas para integrar en cada una de ellas la correspondencia.
- Se asignará a las carpetas títulos de los asuntos relacionados con las áreas adscritas a esta Dirección o a los asuntos externos que deba atender la Coordinación Administrativa.
- Se Archivará la documentación en la carpeta correspondiente diariamente por áreas y orden de fechas.
- Se acomodarán las carpetas por numeración.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

22.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Coordinación administrativa	1	Separa la correspondencia según el área o asunto que corresponda y armara carpetas con archivos	
	2	Rotula las carpetas con el título correspondiente a las áreas o asuntos tratados por la Coordinación Administrativa.	
	3	Guarda los oficios de peticiones en la carpeta que corresponda y archiva	Oficios de petición
	4	Realiza base de datos para llevar un mejor control y acomoda las carpetas por numeración.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

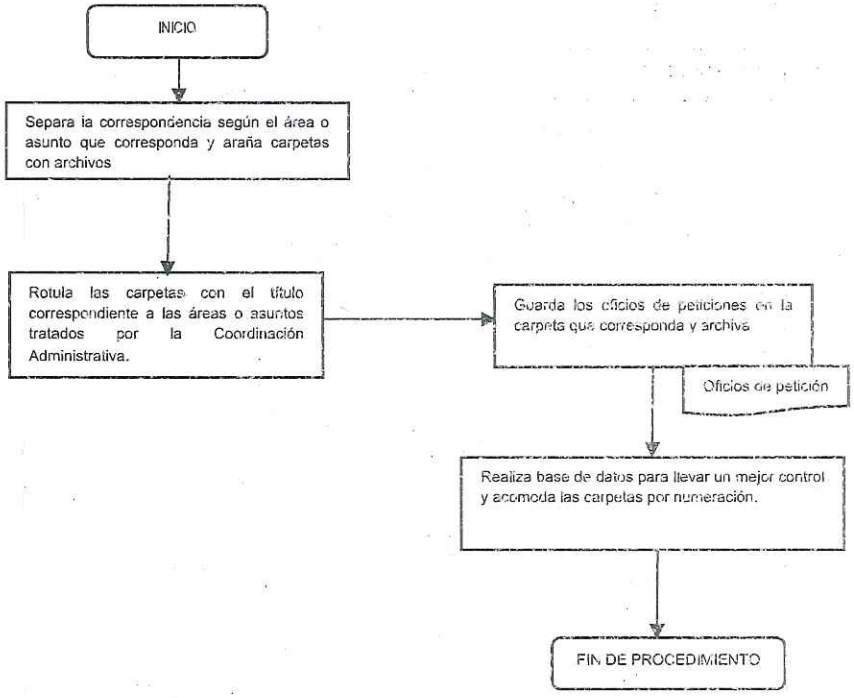
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

22.4 DIAGRAMA DE FLUJO

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

23. Levantamiento de las actas circunstanciadas o de hechos a servidores públicos adscritos a la dirección

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

23.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar levantamiento de actas circunstanciadas o de hechos en caso de que el Servidor Público adscrito a la Dirección haya cometido alguna falta administrativa o ausencia injustificada en sus labores de trabajo.

23.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Coordinación Administrativa tomara como falta administrativa para levantar acta circunstanciada o de hechos cuando el Servidor Público Adscrito:

Abandone el lugar de trabajo en horarios de jornada laboral sin previo aviso o motivo.
Cuando el Servidor Pública adscrito tenga más de 3 faltas injustificadas en el periodo que marca la ley correspondiente.
Cuando haya ocurrido algún suceso (tomar bebidas embriagantes, actos de agresión, robos a bienes del -ayuntamiento, o robos a particulares dentro de las instalaciones de las áreas de trabajo) donde se vean involucrados dos o más Servidores Públicos adscritos a la Dirección

- La Coordinación Administrativa otorgara derecho de Audiencia a los Servidores Públicos a fin de justificar las inasistencias
- No habiendo justificación se procede a levantar el acta circunstanciada, estando presentes el Titular de la Dirección y el Coordinador Administrativo y dos testigos.
- Se informa al Titular de la Dirección sobre el abandono de trabajo del empleado, anotando número de nómina, área de adscripción.
- Se hace un resumen detallado de los hechos, se anotan los generales del Director, Coordinador Administrativo y de los dos testigos y se procede a firmar el acta circunstanciada, anexando copia de credencial de identificación Oficial (INE) de los que en ella intervinieron.
- Se remite Acta Circunstanciada a la Dirección de Administración con copia a la Subdirección de Recursos Humanos, a fin de que realice lo que en derecho proceda

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezah... tl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

23.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

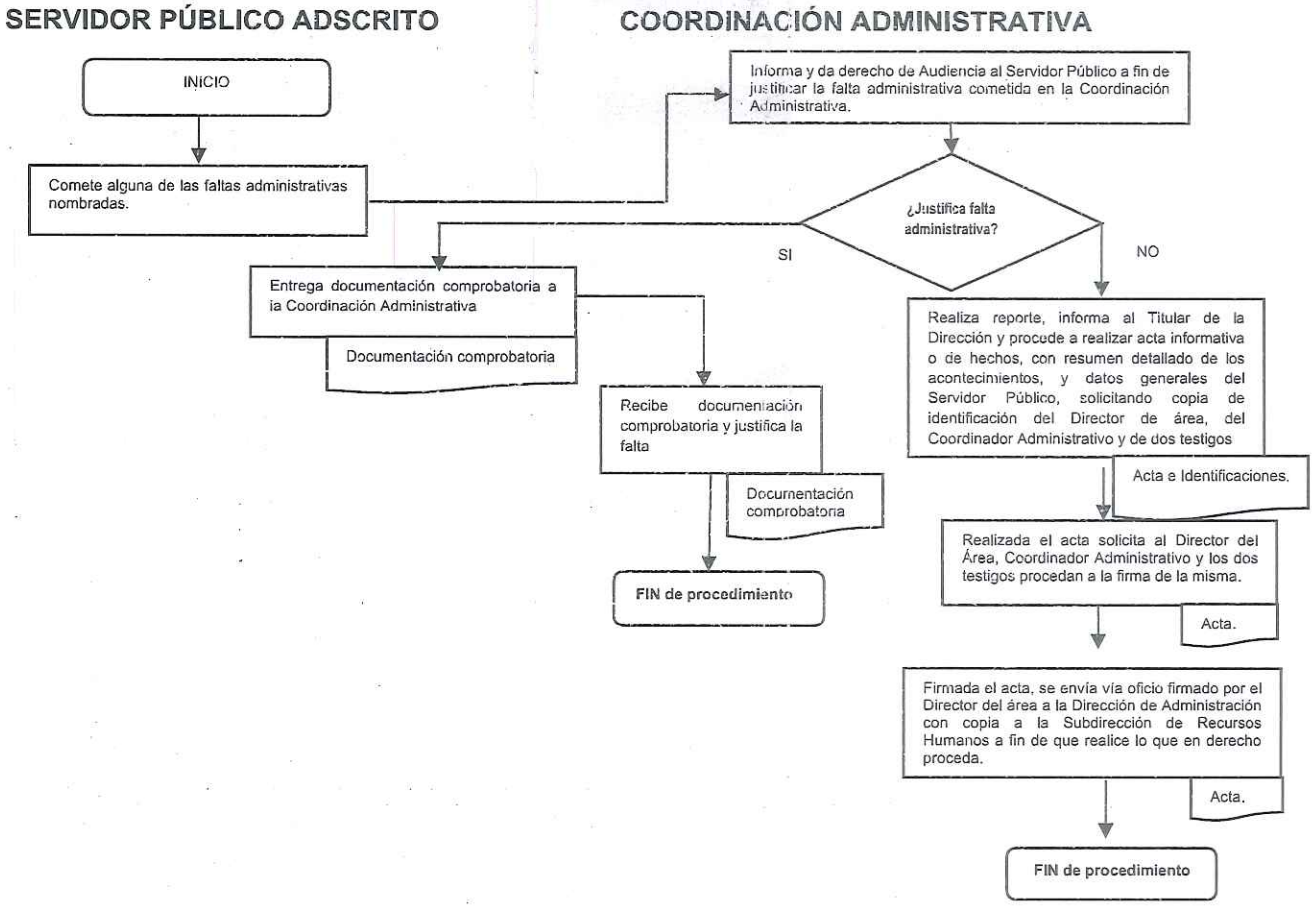
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Servidor público adscrito	1	Comete alguna de las faltas administrativas nombradas.	
Coordinación administrativa	2	Informa y da derecho de audiencia al servidor público a fin de justificar la falta en la coordinación administrativa.	
		¿JUSTIFICA INASISTENCIAS?	
Servidor público adscrito	3	SI Entrega documentación comprobatoria a la coordinación administrativa.	Documentación comprobatoria
Coordinación administrativa	4	Recibe documentación comprobatoria y justifica la falta	
		FIN DE PROCEDIMIENTO	
Coordinación administativa	5	No: realiza reporte, informa al titular de la dirección y procede a realizar acta informativa o de hechos, con resumen detallado de los acontecimientos, y datos generales del servidor público, solicitando copia de identificación del director de área, del coordinador administrativo y de dos testigos	Acta, identificaciones
Coordinación administrativa	6	Realizada el acta solicita al director del área, coordinador administrativo y los dos testigos procedan a la firma de la misma.	Acta
Coordinación administrativa	7	Firmada el acta, se envía vía oficio firmado por el director del área a la dirección de administración con copia a la subdirección de recursos humanos a fin de que realice lo que en derecho proceda.	Acta, oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahu

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

23.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTROL VEHICULAR

24. Solicitud de suministros para dar mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular de la dirección de servicios públicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

24.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Efectuar la petición de suministros (Refacciones, Aceites, Llantas. Anticongelante, Grasas y Baterías) con la finalidad de tener en buenas condiciones las Unidades Vehiculares de la Dirección de Servicios Públicos y dar un buen servicio a la Población del Municipio de Nezahualcóyotl.

24.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos a través de la Jefatura de Control Vehicular será la encargada de solicitar los suministros para reparación de vehículos oficiales al área correspondiente y aplicarlos según sea el caso.
- Las áreas solicitantes deberán dirigir su petición vía oficio a la Dirección de Servicios Públicos, especificando tipo de reparación y/o cantidad de suministros solicitados.
- La jefatura de Control Vehicular recibe oficio de petición de las diferentes áreas adscritas de parte de la Dirección para reparación o suministro de refacciones de los vehículos para brindar servicio.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

24.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento control vehicular	01	Recibe oficio de petición.	Oficio de petición
Jefatura de departamento control vehicular	02	Identifica el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades del parque vehicular de la dirección de servicios públicos.	
Jefatura de departamento control vehicular	03	Elabora oficio de petición con base a las necesidades de la unidad y se turna a dirección para firma y sello.	Oficio de petición
Dirección de servicios públicos	04	Recibe oficio de petición da visto bueno, firma y sella.	Oficio de petición
Jefatura de departamento control vehicular	05	Recibe oficio de petición una vez firmado y sellado se entrega a las áreas correspondientes para su seguimiento	Oficio
Jefatura de departamento control vehicular	06	En respuesta del área correspondiente recibe suministros, firmando de recibido un vale de entrega	Vale de entrega
Jefatura de departamento control vehicular	07	Se entregan los suministros a las áreas o bien se realiza la colocación de los mismos a las unidades del parque vehicular de la dirección de servicios públicos y firman un vale de salida para darle seguimiento al mantenimiento	Vale de salida
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

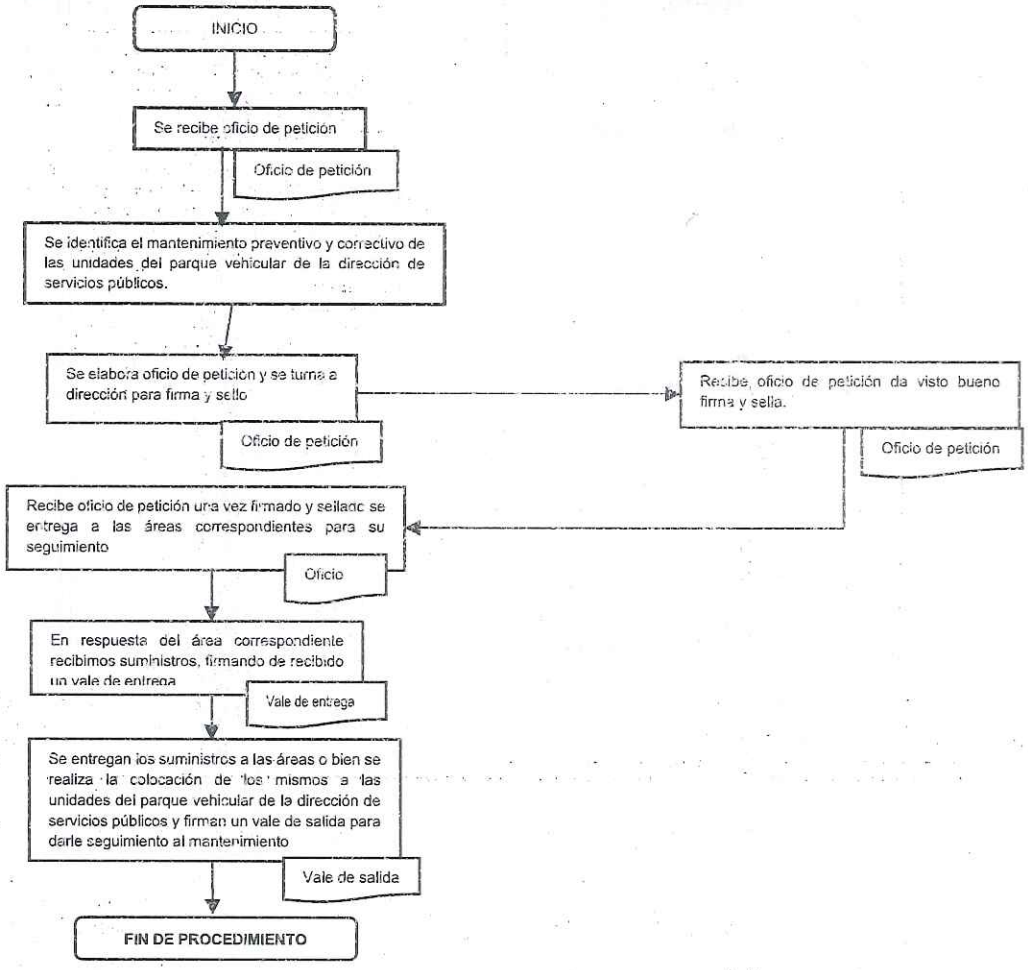
NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

24.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE CONTROL VEHICULAR DE SERVICIOS PÚBLICOS. — **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

25. Envío de unidades vehiculares de la dirección al taller municipal o al taller externo para reparaciones

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

25.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Enviar a las unidades vehiculares en condiciones de desperfecto a los talleres Municipal o Externo con el fin de mantener en buen estado todas las Unidades vehiculares de la Dirección de Servicios Públicos.

25.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Las áreas adscritas deberán solicitar mediante oficio dirigido a la Dirección de Servicios Públicos la reparación de sus unidades.
- El personal de la Jefatura de Control Vehicular revisará y con base a las necesidades del vehículo decidirá si es necesario enviarlo al taller municipal (perteneciente a la Dirección de Administración) o bien al taller externo (mismo que designa la Dirección de Administración), lo anterior basándose en el Catálogo de servicios que cada uno de los talleres ofrece.
- En caso de que el vehículo deba ser enviado al taller municipal o al taller externo se solicitará vía oficio firmado por el Director de Servicios Públicos a la Dirección de Administración para que brinde el apoyo.

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

25.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento control vehicular	01	Recibe oficio de petición, solicita vehículo para revisión	Oficio
Jefatura de departamento control vehicular	02	revisa vehículo e identifica que tipo de mantenimiento necesita el vehículo para enviarlo a taller municipal o taller externo indicado	
Jefatura de departamento control vehicular	03	Elabora oficio de petición y se turna a dirección para firma y sello	Oficio de petición
Dirección de servicios públicos	04	Recibe oficio de petición da visto bueno firma y sella.	Oficio de petición
Jefatura control vehicular de servicios públicos	05	Recibe oficio de petición una vez firmado y sellado se entrega a las áreas correspondientes para su seguimiento	Oficio
Jefatura de departamento control vehicular	06	En respuesta del área correspondiente se envían las unidades vehiculares de la dirección de servicios públicos al taller mecánico	Oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

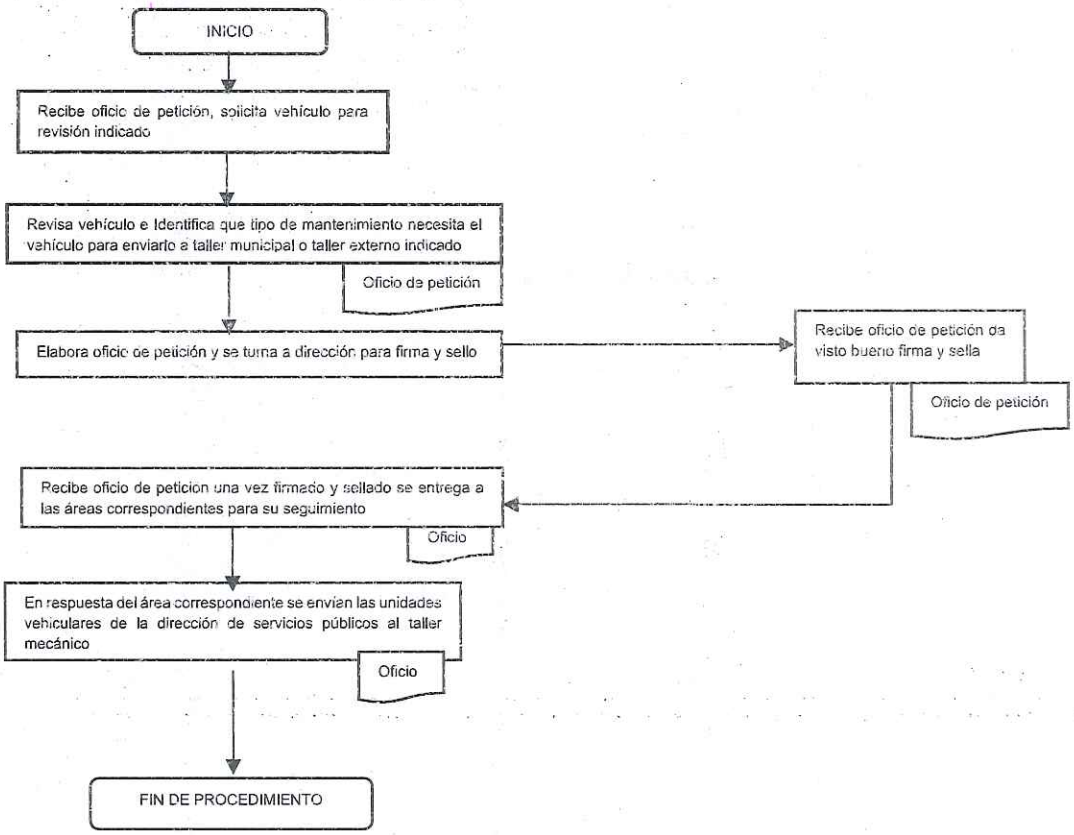
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

25.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE CONTROL VEHICULAR DE SERVICIOS PÚBLICOS. **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

26. Elaboración de peticiones para que todas las unidades vehiculares cuenten con un seguro contra siniestros

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

26.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Solicitar por medio de oficio a las áreas correspondientes las peticiones para que todas las unidades vehiculares cuenten con un seguro contra siniestro.

26.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos solicitara vía oficio a la Dirección de Administración la actualización de los seguros antes del vencimiento de los actuales.
- Las áreas adscritas deberán solicitar en tiempo y forma vía oficio a la Dirección de Servicios Públicos, la actualización del seguro contra siniestros para los vehículos oficiales del área.
- Una vez entregadas las pólizas la Jefatura sacara copias de las mismas para armar archivo de respaldo y se enviarán las originales a las áreas solicitantes y se verificara continuamente para su actualización.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CLAVE MUNICIPIO: 087

26.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

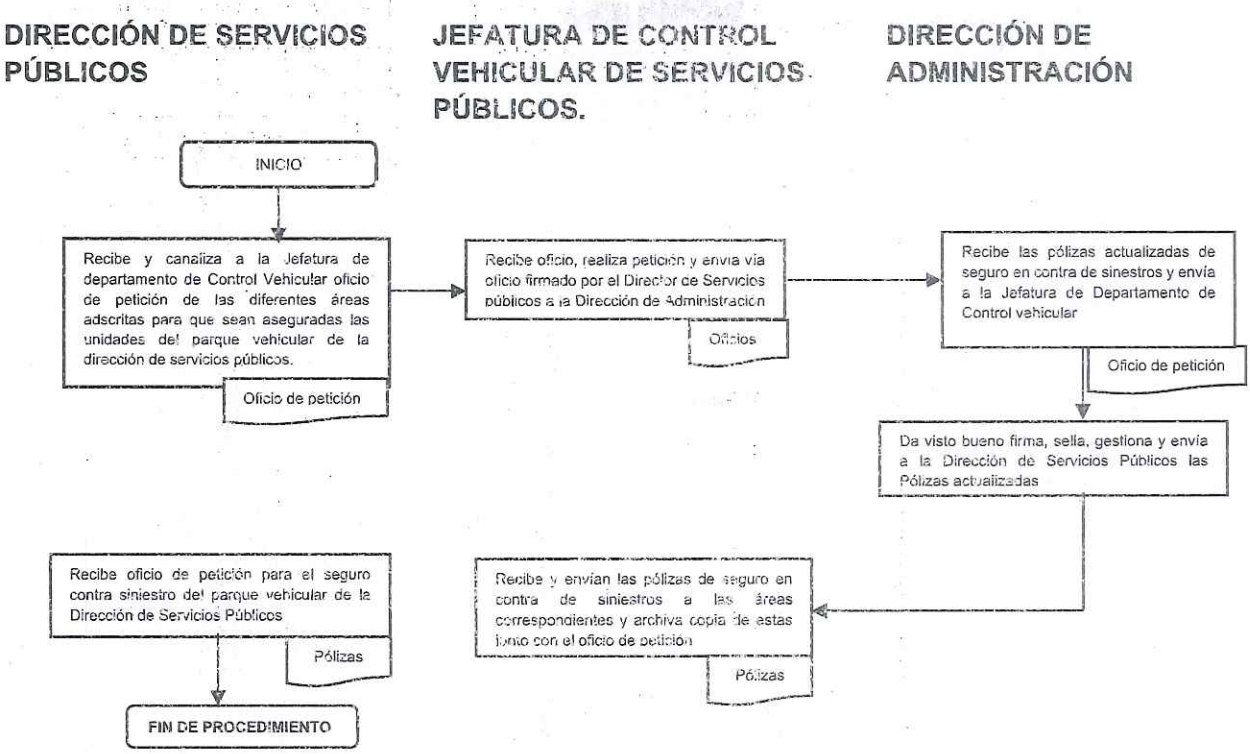
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Dirección de servicios públicos	1	Recibe y canaliza a la jefatura de departamento de control vehicular oficio de petición de las diferentes áreas adscritas para que sean aseguradas las unidades del parque vehicular de la dirección de servicios públicos.	Oficio de petición
Jefatura de departamento control vehicular	2	Recibe oficio, realiza petición y envía vía oficio firmado por el director de servicios públicos a la dirección de administración.	Oficios
Dirección de administración	3	Recibe oficio de petición para el seguro contra siniestro del parque vehicular de la dirección de servicios públicos	Oficio de petición
Dirección de administración	4	da visto bueno firma, sella, gestiona y envía a la dirección de servicios públicos las pólizas actualizadas.	
Dirección de servicios públicos	5	Recibe las pólizas actualizadas de seguro en contra de sinestros y envía a la jefatura de departamento de control vehicular.	Pólizas
Jefatura de departamento control vehicular	6	Recibe y envían las pólizas de seguro en contra de siniestros a las áreas correspondientes y archiva copia de estas junto con el oficio de petición.	Pólizas
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

26.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

27. Solicitud de verificaciones del parque vehicular de la dirección de servicios públicos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

27.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Solicitar verificaciones ambientales de las unidades vehiculares de la dirección de servicios públicos para la buena circulación de las mismas.

27.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Las áreas correspondientes enviaran en tiempo y forma a la Dirección de Servicios Públicos los formatos de verificación ambientales de las unidades vehiculares
- La Dirección de Servicios Públicos recibirá formatos de verificación vehicular para y enviará para su procedencia a la jefatura de control vehicular.
- La jefatura de control vehicular elaborara oficios firmado por el Director, para formato de verificación ambientales de las unidades vehiculares y a su vez enviara a la coordinación de planeación para verificar la suficiencia presupuestal
- La Dirección de Servicios Públicos recibirá del área correspondiente los Formatos de verificación ambientales de las unidades vehiculares, enviará a la Jefatura de Control Vehicular.
- La Jefatura de Control Vehicular sacará copias de las mismas y enviará originales a las áreas correspondientes

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

27.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de Departamento Control Vehicular	1	A través de la Dirección de Servicios Públicos se reciben los formatos de verificaciones ambientales de las unidades vehiculares de la Dirección de Servicios Públicos. Los cuales se entregan a Planeación para la suficiencia correspondiente	Formatos
Coordinación de Planeación	2	Planeación verifica la suficiencia para las verificaciones del parque vehicular de Servicios Públicos y las devuelve a la Jefatura de Control Vehicular de Servicios Públicos.	Formatos
Jefatura de Departamento Control Vehicular	3	Se elabora oficio para enviar los formatos de verificaciones ambientales de las unidades vehiculares de la Dirección de Servicios Públicos a las áreas correspondientes.	Oficio Formatos
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

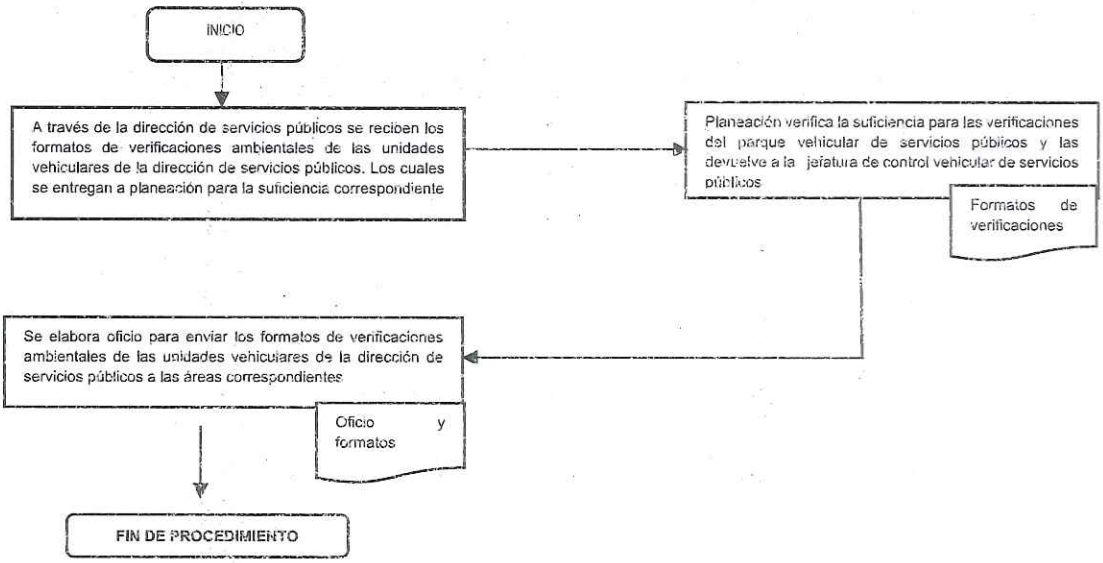
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

27.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE CONTROL VEHICULAR DE SERVICIOS PÚBLICOS | **COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN**



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

28. Rehabilitación y reparación de luminarias

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

28.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar el servicio de alumbrado público mediante la iluminación eficiente de las calles y avenidas del Municipio de Ciudad Nezahualcóyotl realizando para ello, la instalación, mantenimiento y reposición inmediata de las partes dañadas a través del uso de procedimientos operativos.

28.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos será la encargada de recibir las peticiones vía oficio que los Ciudadanos Realizan, para su procedimiento.
- La Subdirección Operativa recibe de la Dirección de Servicios Públicos las peticiones ciudadanas por oficio y las canaliza a la Jefatura del Departamento de Alumbrado Público.
- La Jefatura del Departamento de Alumbrado Público, tiene el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades, realizando su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
- El oficio y/o reportes ciudadanos personalmente, vía telefónica y mediante la APP recibidos deberán contener la siguiente descripción:

  *Nombre de la persona quien reporta, dirección (calle, número, entre calles, colonia y teléfono).

- El personal administrativo de la Jefatura del Departamento de Alumbrado Público proporciona a los reportes ciudadanos y solicitudes por oficio un folio para el control interno de los servicios.
- El personal Administrativo de la Jefatura del Departamento Alumbrado Público, realizara orden de trabajo del día (documento interno) y lo envía al área operativa, para la realización del servicio.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos zahualcóyotl

- La Jefatura del Departamento de Alumbrado Público, realizará los servicios con el personal operativo adscrito en dos turnos.

  *Matutino de 7:00 am –14:00 horas.

  *Vespertino de 14:00 pm – 22:00 horas.

  los días de lunes a viernes

- El personal administrativo realizaÁa las ordenes con un horario de 9:00am a 18:00 horas. de lunes a vienes
- El personal operativo acude al Almacén de la dirección de servicios públicos para el suministro del material otorgándole un vale de salida.
- La Jefatura del Departamento de Alumbrado Público (área operativa) realizará las reparaciones con base a la disposición del material requerido para los mismos.
- Las órdenes de trabajo deberán ir firmadas y selladas por el director de Servicios Públicos, titular del Departamento de la Jefatura de Almacén, titular del Departamento de la Jefatura de Alumbrado Público y por el servidor público adscrito al área que realiza el servicio.
- La Jefatura del Departamento de Alumbrado Público (área administrativa) genera un informe quincenal para la comprobación del presupuesto anual con evidencia fotográfica y croquis enviándolo a la jefatura de planeación, subdirección operativa y Dirección de Servicios Pública.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

28.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Ciudadano	1	Presenta reporte y/o solicitud de falla en alumbrado por escrito, vía telefónica o medios electrónicos	Documento de petición
Dirección de servicios públicos	2	Recibe reporte(s) de falla o colocación de luminarias y canaliza a la subdirección operativo	
Subdireccion operativa	3	Recibe reporte(s) de falla o colocación de luminarias, revisa y verifica para conducirlo a la jefatura del departamento de alumbrado público	Oficios
Jefatura del departamento de alumbrado público	4	registra las solicitudes ciudadanas y por oficio proporcionándole un número de folio interno, para su seguimiento.	
Jefatura del departamento de alumbrado público	5	Recibe reporte(s) del ciudadano y de la subdirección operativa, revisa croquis de ubicación plantea las rutas para realizar la órden de trabajo	
Jefatura del departamento de alumbrado público	6	Acude al almacén mete vale de material para el suministro del material, para posteriormente trasladarse la unidad a la zona de falla, para la reparación o reposición de luminarias.	Vale de material
		¿EXISTE MATERIAL?	
Jefatura de almacén de la dirección de servicios públicos	7	**No** Notifica a la dirección para que esta realice los trámites administrativos ante las instancias correspondientes para la adquisición del material.	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

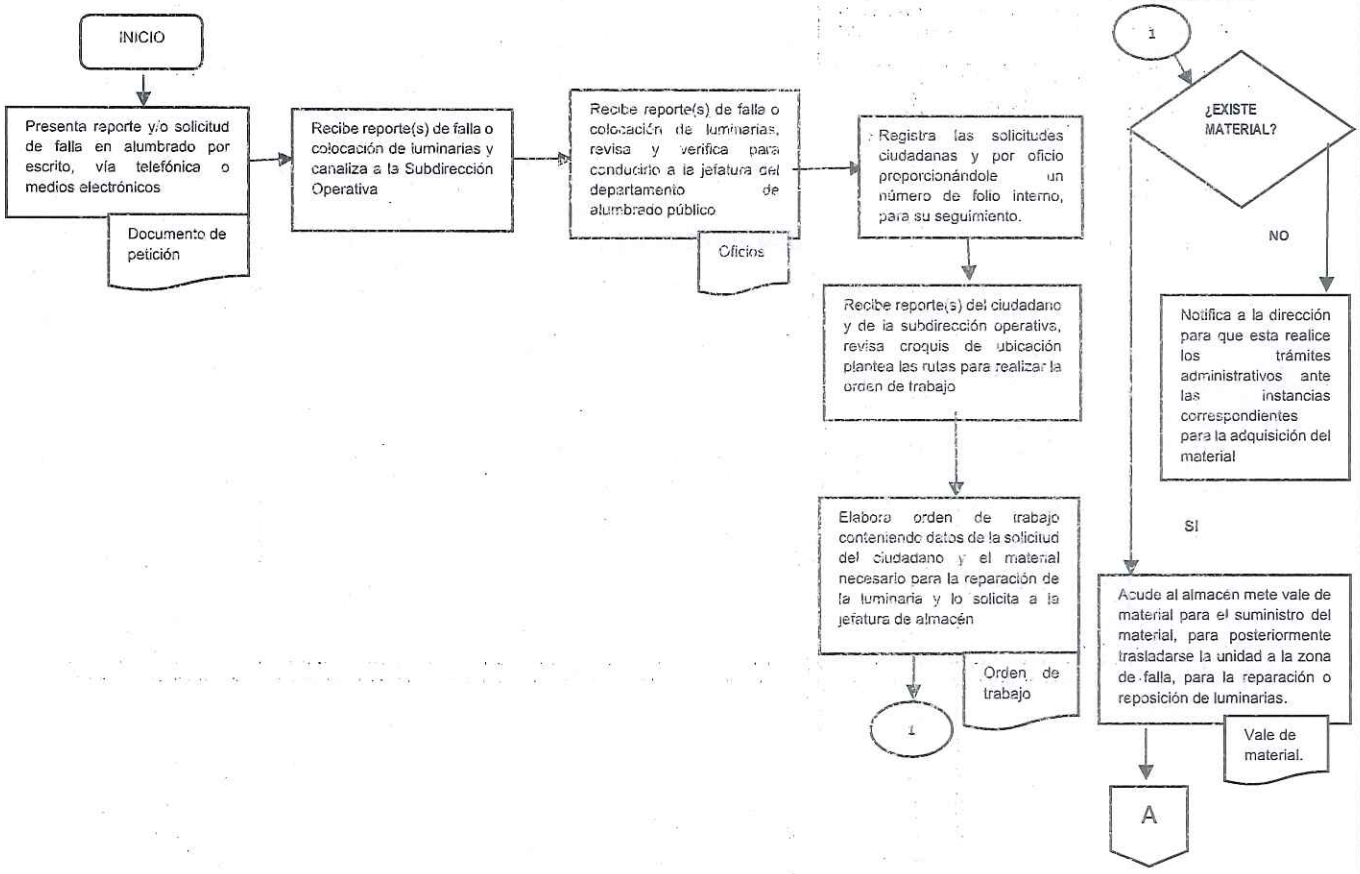
Jefatura del departamento alumbrado público	8	**Si** Elabora órden de trabajo conteniendo datos de la solicitud del ciudadano y el material necesario para la reparación de la luminaria y lo solicita a la jefatura de almacén	Orden de trabajo
Jefatura de almacén de la dirección de servicios públicos	10	Almacén proporciona el material a las unidades	
Jefatura del departamento de alumbrado público (área operativa)	11	recibe órden de trabajo y material eléctrico para la realización y/o instalación de luminaria	
Jefatura del departamento alumbrado público	12	Entrega órden de trabajo firmada con evidencia fotográfica del servicio realizado a la coordinadora operativa	Croquis y fotografías
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

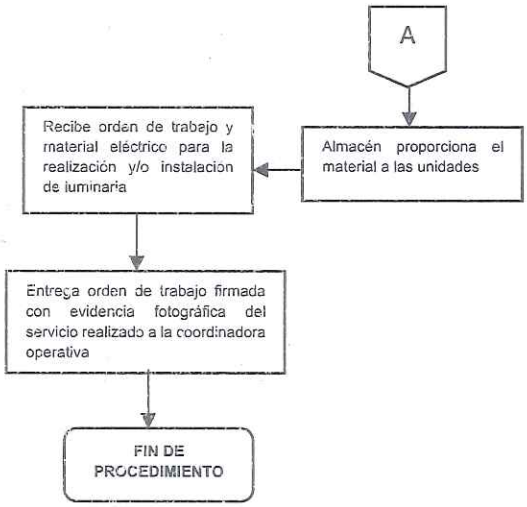
28.4 DIAGRAMA DE FLUJO



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

29. Informe quincenal de los servicios realizados por la jefatura de alumbrado público

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

29.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el informe quincenal de los servicios prestados en esta jefatura a la Ciudadanía, con el fin de comprobar el presupuesto anual.

29.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Alumbrado Público deberá enviar a el informe quincenal vía oficio a la Dirección de Servicios Públicos con copia a la Subdirección Operativa y a la Jefatura de Planeación.
- El informe enviado deberá estar respaldado con bitácoras y material fotográfico de los trabajos realizados por la Jefatura de Alumbrado Público.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

29.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

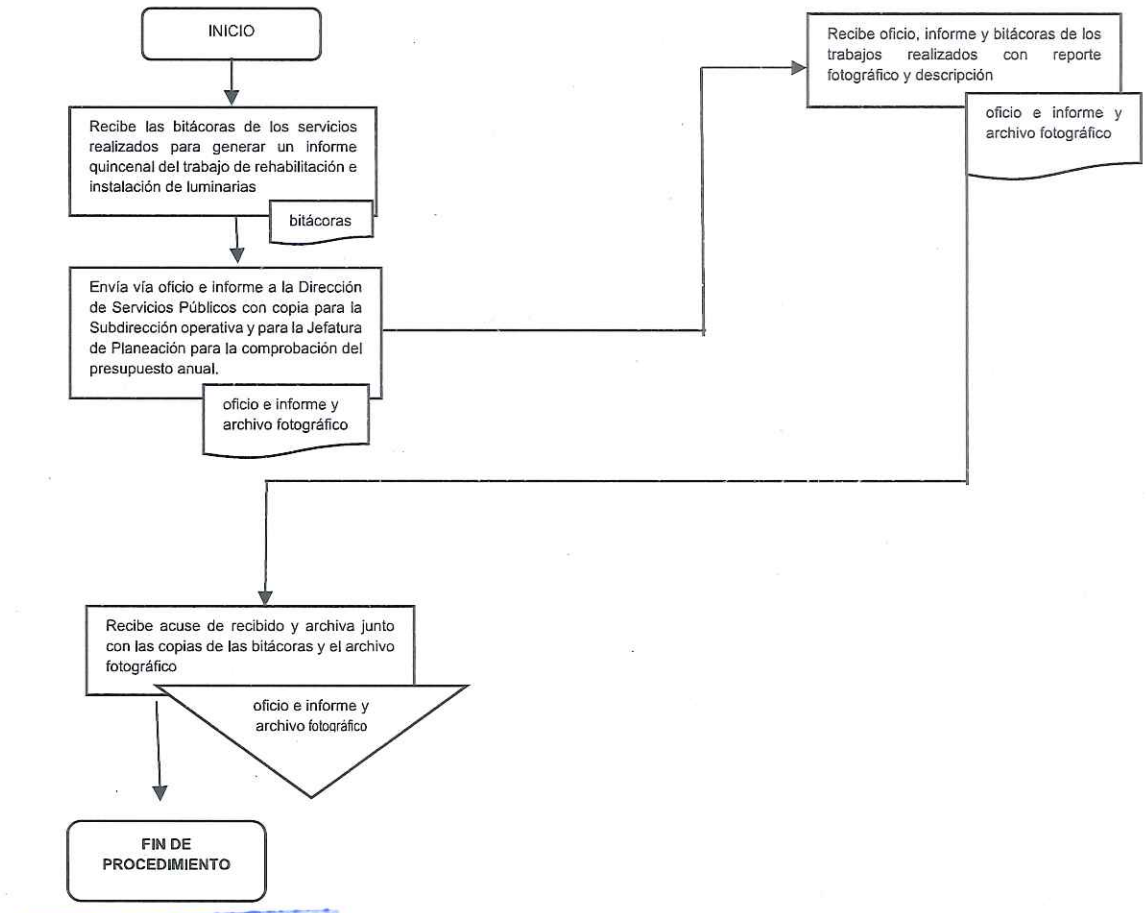
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura del departamento de alumbrado público (área administrativa)	1	Recibe las bitácoras de los servicios realizados para generar un informe quincenal del trabajo de rehabilitación e instalación de luminarias	Bitácoras
Jefatura del departamento de alumbrado público (área administrativa)	2	Envía vía oficio, informe y archivo fotográfico a la dirección de servicios públicos con copia para la subdirección operativa y para la coordinación de planeación para la comprobación del presupuesto anual.	Oficio, informe y archivo fotográfico
Coordinación de planeación de la dirección de servicios públicos	3	Recibe oficio, informe y bitácoras de los trabajos realizados con reporte fotográfico y descripción	Oficio, informe y material fotográfico
Jefatura del departamento de alumbrado público (área administrativa)	4	Recibe acuse de recibido y archiva junto con las copias de las bitácoras y el archivo fotográfico	Acuse, copias de bitácoras y archivo fotográfico
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

29.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE IMAGÉN URBANA

30. Balizamiento de las calles y avenidas

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

30.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar la balizacion de señalamientos en Calles y Avenidas del Municipio con el fin de prevenir accidentes y darle una mejor imagen al Municipio.

30.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Dirección de Servicios Públicos a través de la Subdirección Operativa son los encargados de realizar el balizamiento en Calles y Avenidas del Municipio.
- La Dirección de Servicios Públicos recepciona las peticiones ciudadanas y de las instituciones y las canaliza a la Subdirección Operativa para la atencion de las mismas.
- La Subdireccion Operativa canaliza las peticiones a la Jefatura de Imagen Urbana para su ejecución.
- La Jefatura realiza recorridos por calles y avenidas del municipio para realizar una bitácora de los lugares de trabajo y en ellas incluirá las peticiones que llegan por oficio.
- Una vez realizada la bitácora la jefatura con el personal adscrito, realizara el servicio de balizamiento en los lugares indicados.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

30.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento de imagen urbana (área administrativa)	1	Realiza la bitácora de servicios a cubrir por día y entrega ai personal operativo para su ejecución.	Bitácora
Jefatura de departamento de imagen urbana (área operativa)	2	Recibe bitácoras de servicio y realiza trabajo tomando fotografías para evidencia.	
Jefatura de departamento de imagen urbana (área operativa)	3	Una vez terminada la jornada de trabajo envía vía correo la evidencia fotográfica del trabajo realizado al área administrativa.	Fotos
Jefatura de departamento de imagen urbana (área administrativa)	4	Imprime y archiva evidencia junto con la copia del oficio de petición.	Fotos y oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

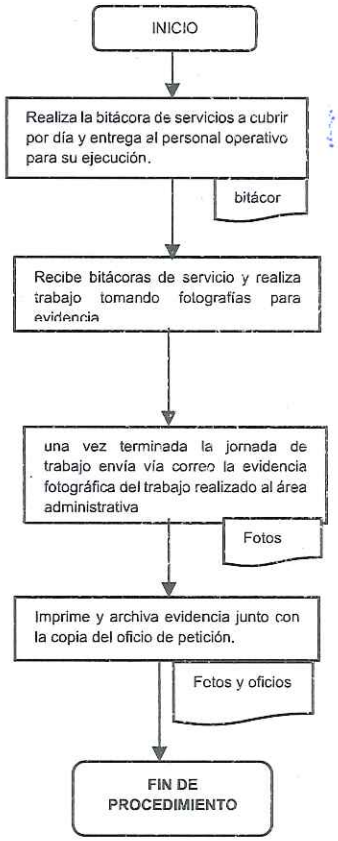
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

30.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE IMAGEN URBANA (AREA ADMINISTRATIVA)



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

31. Mantenimiento de las áreas verdes

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

31.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el adecuado mantenimiento de las áreas verdes para tener un mejor espacio para la recreación y esparcimiento de la población: del municipio

31.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Parques y Jardines recibirá la solicitud de trabajo de la Subdirección Operativa misma que contendrá
  - No. de recepción de la Dirección de Servicios Públicos
  - Dirección del servicio
  - Nombre del solicitante y su dirección
  - Copia simple del oficio de solicitud de servicio
- La petición se registrará en la bitácora de recepción de control interno
- Se realiza órden de trabajo interna y se programa el servicio de pendiendo de la carga de trabajo del área.
- Realización del servicio (en caso de que por situaciones ajenas al área no se realizará el servicio se especificará detalladamente en la orden de trabajo interna)
- El personal operativo recabara las firmas de conformidad del trabajo realizado. Y la entregara en la Jefatura.
- Se enviará informe de servicio realizado a la Subdirección Operativa, con copia a la Dirección de Servicios Públicos y a la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado para sus efectos procedentes.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

31.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	1	Recibe la solicitud de trabajo de la Subdirección Operativa misma que deberá contentener formato de trabajo y oficio de petición	Formato de trabajo Copia oficio de petición.
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	2	Registra petición en la bitácora de recepción de control interno.	Bitacora
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	3	Se realiza órden de trabajo interna y se programa el servicio de pendiendo de la carga de trabajo del área.	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	4	Realiza el servicio y solicita al peticionario firme órden de servicio	Orden de servicio
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	5	Realiza y envia informe de los servicios realizados via oficio a la Subdirección Operativa, con copia a la Dirección de Servicios Públicos y a la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado para sus efectos procedentes.	Oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

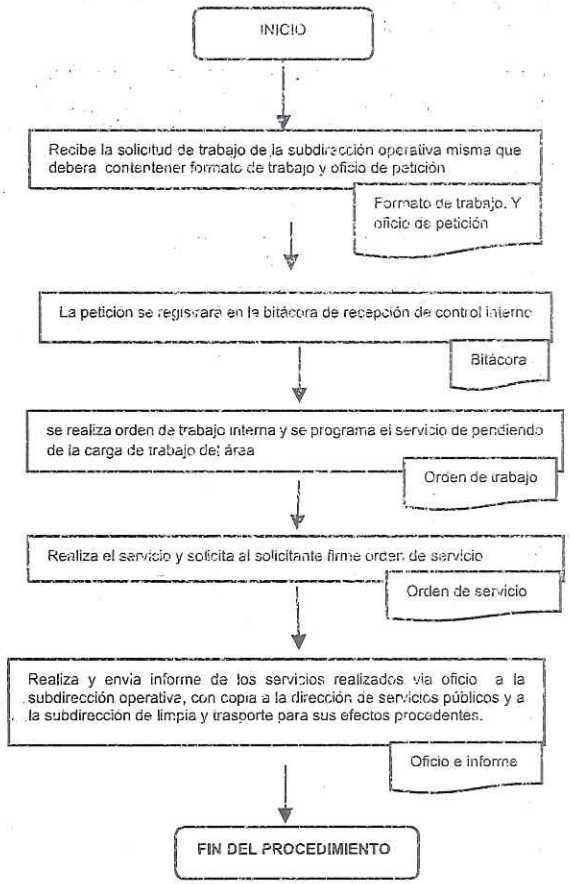
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CLAVE MUNICIPIO: 087

31.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

32. Tala y poda de arboles

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

32.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Evitar daños a la infraestructura municipal, así como evitar riesgos de accidentes por la caída de los àrboles debido a su altura y a las condiciones en que se encuentre el árbol, evitando así daños a la ciudadanía.

32.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Parques y Jardines recibirá la solicitud de trabajo de la Subdirección Operativa misma que contendrá
  - No. de recepción de la Dirección de Servicios Públicos
  - Dirección del servicio
  - Nombre del solicitante y su dirección
  - Copia simple del oficio de solicitud de servicio
  - Copia simple del permiso de medio ambiente

- La petición se registrará en la bitácora de recepción de control interno.
- Se realiza órden de trabajo interna y se programa el servicio de pendiendo de la carga de trabajo del área.
- Realización del servicio (en caso de que por situaciones ajenas al área no se realizará el servicio se especificará detalladamente en la orden de trabajo interna).
- El personal operativo recabará las firmas de conformidad del trabajo realizado, y copia simple del INE de la persona que atienda al personal, y la entregará en la jefatura.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

32.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	1	Recibe la solicitud de trabajo de la subdirección operativa misma que debera contener los requisitos solicitados	Formato de trabajo Copia oficio de petición. Copia permiso médio ambiente
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	2	La petición se registrara en la bitácora de recepción de control interno	
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	3	Se realiza orden de trabajo interna y se programa el servicio de pendiendo de la carga de trabajo del área.	
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	4	Realiza el servicio y solicita firma del peticionario en la órden de servicio y solicita copia de indentificacion del mismo	Orden de servicio y copia de identificacion
Jefatura de Departamento de Parques y Jardines	5	Realiza y envia informe de servicios realizados vía oficio a la Subdirección Operativa, con copia a la Dirección de Servicios Públicos y a la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado para sus efectos procedentes.	Informe y oficio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

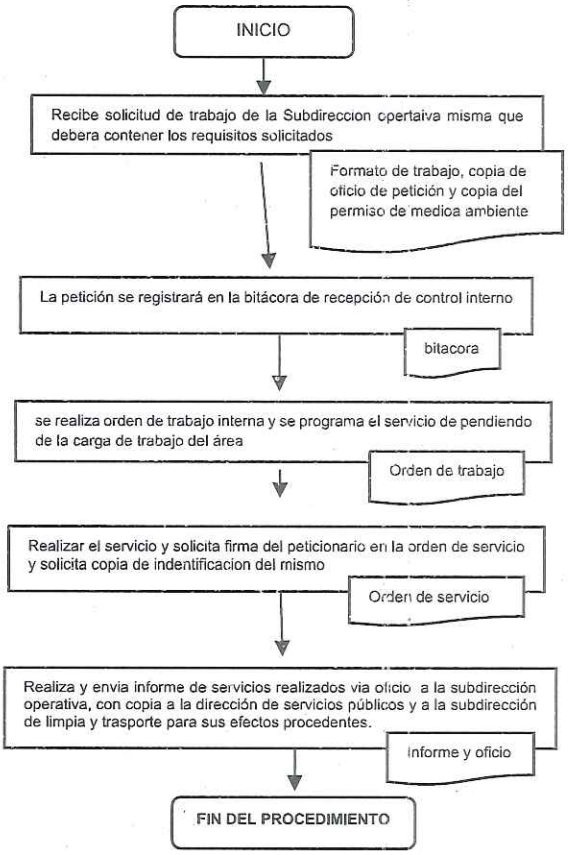
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

32.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

ENLACE DE ALUMBRADO PÚBLICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

33. Rehabilitación e instalación de luminarias en la zona norte del municipio

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

33.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar el servicio de alumbrado público mediante la iluminación eficiente de las calles y avenidas en la zona norte del Municipio de ciudad Nezahualcóyotl realizando para ello, la instalación, mantenimiento y reposición inmediata de las partes dañadas a través del uso de procedimientos operativos.

33.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl será la encargada de recibir las peticiones vía oficio que los ciudadanos realizan, para su procedimiento.
- La Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl. recibe las peticiones ciudadanas por oficio y las canaliza al Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.
- La Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, tiene el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades, realizando su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
- El oficio y/o reportes ciudadanos personalmente, vía telefónica y mediante la APP recibidos deberán contener la siguiente descripción:

  Nombre de la persona quien reporta, dirección (calle, número, colonia y teléfono).

- El personal administrativo de la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, proporciona a los reportes ciudadanos y solicitudes por oficio un folio para el control interno de los servicios.
- El personal administrativo del área de Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, realizará órden de trabajo del día (documento interno) y lo envía al área operativa, para la realización del servicio

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

- El Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, realizará los servicios con el personal operativo adscrito en dos turnos.

  *Matutino 7:00 am –14:00 horas
  *Vespertino 14:00 pm – 22:00 horas.
  De Lunes a Viernes.

- El personal administrativo realizará las órdenes con un horario de 9:00am a 18:00 horas. de lunes a viernes.
- El personal operativo acude al Almacén de la Dirección de Servicios Públicos para el suministro del material otorgándole un vale de salida.
- El Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área operativa) realizará las reparaciones con base a la disposición del material requerido para los mismos.
- Las órdenes de trabajo deberán ir firmadas y selladas por el Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl., titular del departamento de la Jefatura de Almacén, el Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl y por el servidor público adscrito al área que realiza el servicio.

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL 2019-2021 Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

33.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Ciudadano	1	Presenta reporte y/o solicitud de falla en el alumbrado por escrito, vía telefónica o medios electrónicos.	Documento de petición
Subdirección de servicios públicos de la unidad administrativa nezahualcóyotl.	2	Recibe reporte(s) de falla o colocación de luminarias y canaliza al enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl.	
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl.	3	Recibe reporte(s) del ciudadano y de la subdirección de servicios públicos de la unidad administrativa nezahualcóyotl, revisa croquis de ubicación y plantea las rutas para realizar la órden de trabajo.	Orden de trabajo
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl.	4	Acude al departamento de almacén ingresa vale de solicitud de material para el suministro de los materiales, para posteriormente enviar la unidad a la zona de falla, para la reparación o reposición de luminarias.	Vale de material
		¿EXISTE MATERIAL.?	
Jefatura de departamento de almacén de la dirección de servicios públicos	5	**No** Notifica a la dirección de servicios públicos para que ésta realice los trámites administrativos ante las instancias correspondientes para la adquisición del material.	
Jefatura de departamento de almacén de la dirección de servicios públicos	6	**Si** Surte los materiales.	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

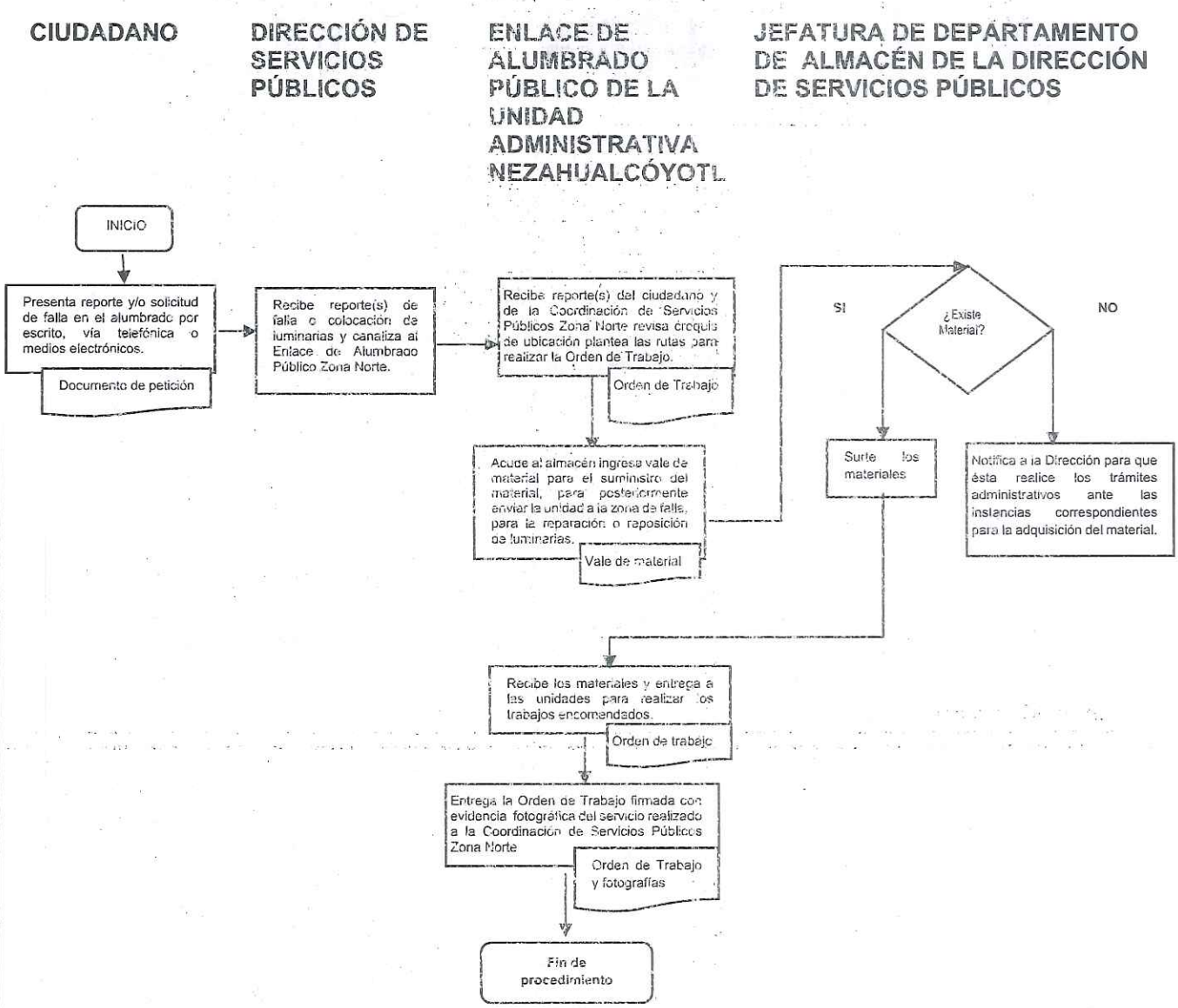
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl	7	Recibe el material y entrega a las unidades para realizar los trabajos encomendados.	
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl	8	Entrega la órden de trabajo firmada con evidencia fotográfica del servicio realizado a la subdirección de servicios públicos de la unidad administrativa nezahualcóyotl.	Órden de trabajo y fotografías
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

33.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CLAVE MUNICIPIO: 087

34. Informe quincenal de los servicios realizados por el área de enlace de alumbrado público de la unidad administrativa Nezahualcóyotl

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

34.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el informe quincenal de los servicios prestados en esta área, a la ciudadanía, con el fin de comprobar el presupuesto anual.

34.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- El Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa de Nezahualcóyotl, deberá enviar el informe quincenal vía oficio a la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl con copia a la Coordinación de Planeación.
- El informe enviado deberá estar respaldado con bitácoras y material fotográfico de los trabajos realizados por el Enlace de Alumbrado Público de la Unidad Administrativa de Nezahualcóyotl.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

34.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl (area administrativa)	1	Recibe las bitácoras de los servicios realizados para generar un informe quincenal del trabajo de rehabilitación e instalación de luminarias	Bitácoras
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl (area administrativa)	2	Envía vía oficio, informe y archivo fotográfico a la subdirección de servicios públicos de la unidad administrativa nezahualcóyotl con copia para la para la coordinación de planeación para la comprobación del presupuesto anual.	Oficio, informe y archivo fotográfico
Subdirección de servicios públicos de la unidad administrativa nezahualcóyotl.	3	Recibe oficio, informe y bitácoras de los trabajos realizados con reporte fotográfico y descripción	Oficio, informe y material fotográfico
Enlace de alumbrado público de la unidad administrativa nezahualcóyotl (area administrativa)	4	Recibe acuse de recibido y envía copia de este a el área de enlace de alumbrado público zona norte, archiva junto con las copias de las bitácoras y el archivo fotográfico	Acuse, copias de bitácoras y archivo fotográfico
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

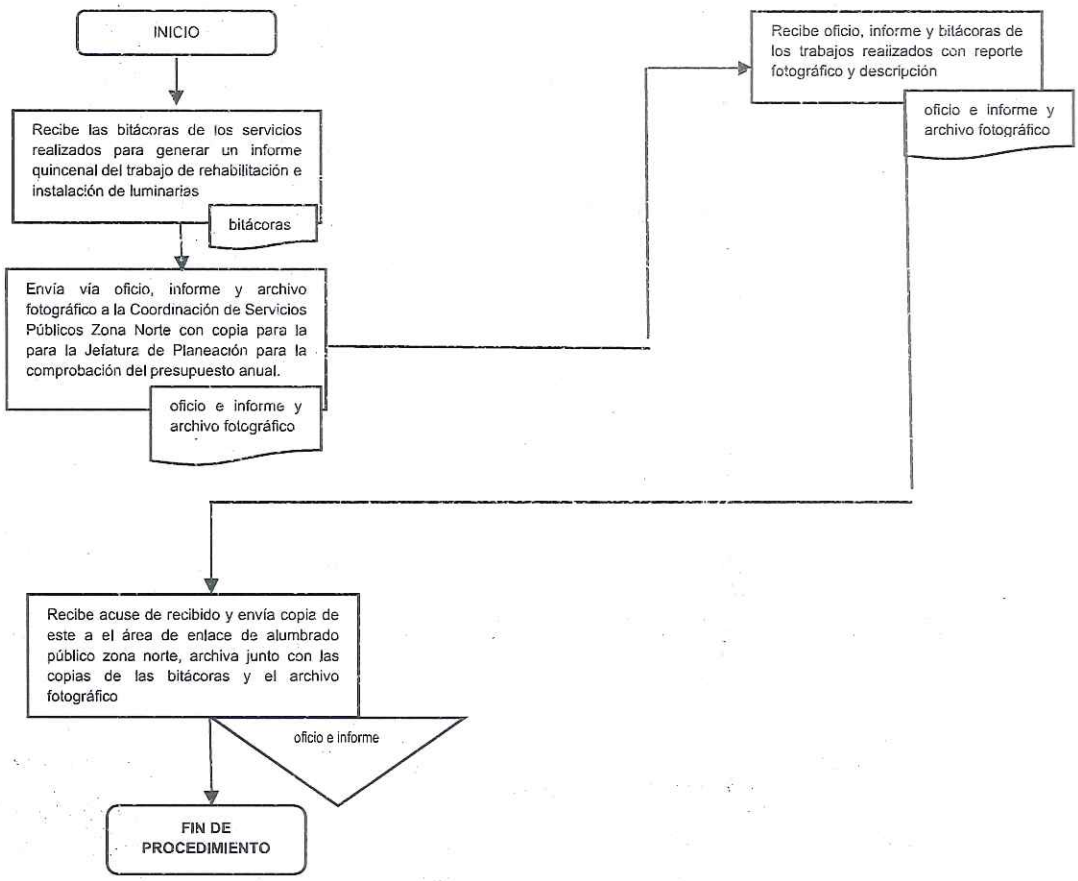
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

34.4 DIAGRAMA DE FLUJO

ENLACE DE ALUMBRADO PÚBLICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL (AREA ADMINISTRATIVA) **COORDINACIÓN DE PLANEACION DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

ENLACE DE IMAGÉN URBANA, PARQUES Y JARDINES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

35. Atención de las peticiones ciudadanas o instituciones públicas (en cuanto a servicios que presta el departamento de enlace de imagen urbana, parques y jardines de la unidad administrativa Nezahualcóyotl)

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

35.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Embellecer y mantener los camellones, jardines, áreas comunes, calles y avenidas limpias y bien delimitadas para mejorar la Imagen Urbana de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl del Municipio, cambiando, transformando y brindándoles más espacios de recreación y de esparcimiento a la ciudadanía de la zona norte del Municipio de Nezahualcóyotl.

35.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Las solicitudes de servicio que presta el departamento de Enace Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, deben de ser ingresadas por medio de la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.
- Las peticiones de servicios deben de contener las siguientes requisitos:
  - Nombre del solicitante
  - Domicilio y número telefónico del solicitante
  - Ubicación del lugar donde se solicita el servicio especificando claramente el tipo de servicio que requiere
  - Fotografías del lugar donde solicitan el servicio
- En el caso de solicitar la tala o poda de árbol se solicitará el permiso que otorga la Subdirección de Medio Ambiente de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.
- Todas las solicitudes de servicio se registraran en la bitácora interna correspondiente al departamento de Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.
- El solicitante deberá firmar la órden del servicio realizado.
- El área administrativa del departamento de Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl realizará la órden del día al personal operativo para realizar los servicios solicitados y los servicios que se realizan de manera cotidiana.

NEZAHUALCÓYOTL •2019-2021• Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZAHUALCÓYOTL •2019-2021• Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

- El titular del área realizará recorridos diarios dentro de la Zona Norte del Municipio, con el fin de observar los lugares donde se realizarán los trabajos de manera cotidiana
- Los servicios que el departamento de Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl ofrece son:

  Recolección de ramas y troncos

  Limpieza de áreas verdes en camellones y áreas comunes

  Limpieza de áreas verdes a instituciones públicas

  Pinta de guarniciones de calles y avenidas

  Señalamientos de precaución en escuelas públicas

  Balizamiento en avenidas de la zona norte del municipio. (pinta de marimbas, topes, flechas de flujo vehicular, líneas continúas y discontinuas)
- El horario de servicio del departamento de Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl es de lunes a viernes de 8 a 15 horas

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

35.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

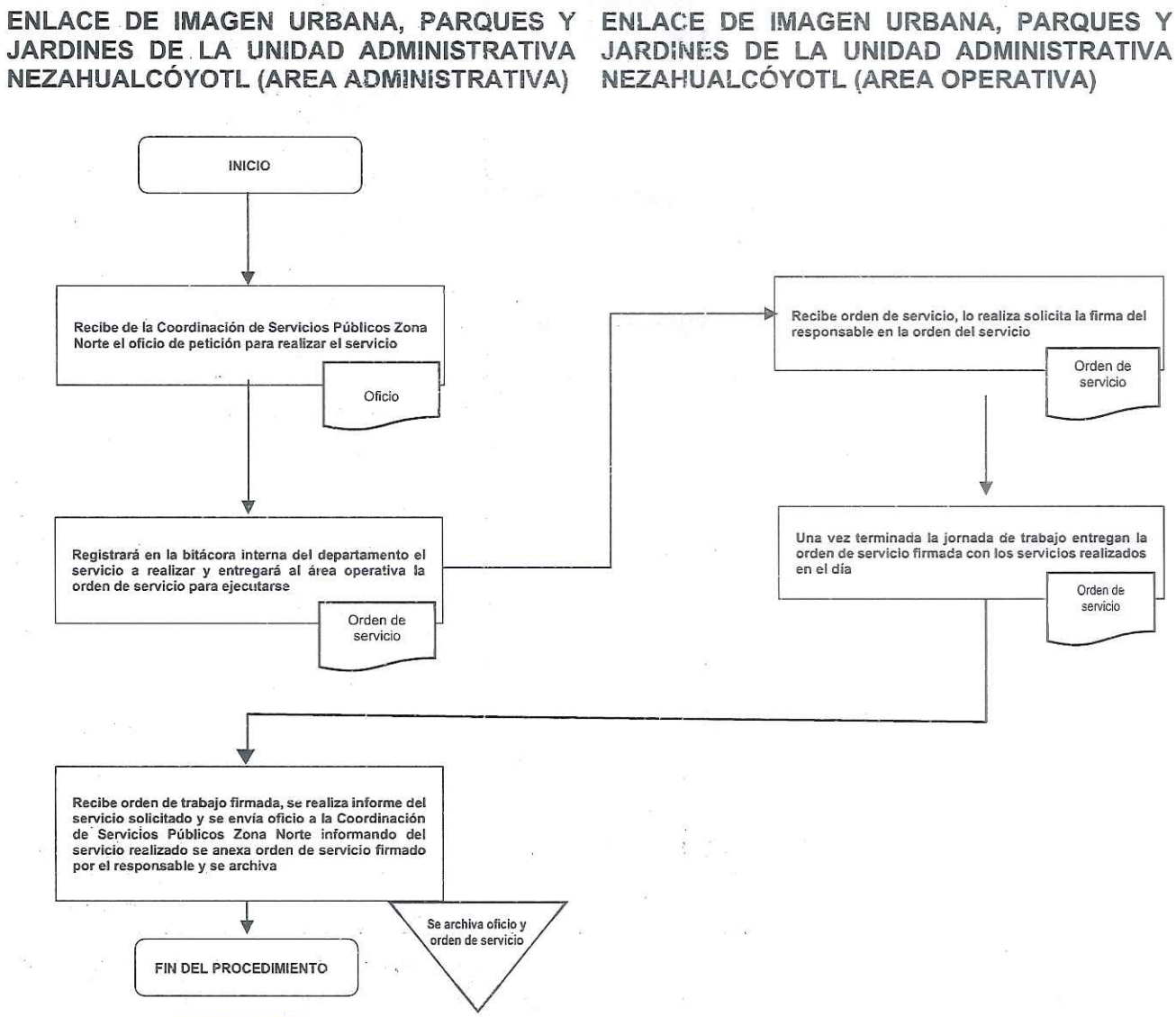
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área administrativa)	1	Recibe de la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl el oficio de petición para realizar el servicio.	Oficio
Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área administrativa)	2	Registrará en la bitácora interna del departamento el servicio a realizar y entregará al área operativa la órden de servicio para ejecutarse.	Orden de servicio
Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área operativa)	3	Recibe órden de servicio, lo realiza y solicita la firma del responsable en la órden del servicio	Orden de servicio
Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área operativa)	4	Una vez terminada la jornada de trabajo entregan la órden de servicio firmada con los servicios realizados en el día.	Orden de servicio
Enlace de Imagen Urbana, Parques y Jardines de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área administrativa)	5.	Recibe órden de trabajo firmada, se realiza informe del servicio solicitado y se envía oficio a la Subdirección de Servicios Públicos de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl informando del servicio realizado anexando órden de servicio firmado por el responsable y se archiva	Oficio y orden de servicio
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

35.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

36. Elaboración, cuantificación y entrega de órdenes de pago

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

36.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar la cuantificación y órdenes de pago con base a la generación de basura de cada negocio con la finalidad de que los contribuyentes cumplan con su pago del año en curso.

36.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl hará entrega de la órden de pago al contribuyente.
- El contribuyente deberá presentar su línea de captura para ejercer su pago en la Tesorería Municipal.
- El contribuyente deberá presentar copia de recibo de pago a la Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

36.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento de gestión de residuos de manejo especial de la unidad administrativa nezahualcóyotl	1	El contribuyente acude a pagar su servicio de retiro de desechos sólidos no peligrosos y uso del sitio de disposición final.	
Jefatura de departamento de gestión de residuos de manejo especial de la unidad administrativa nezahualcóyotl	2	Se cuantifica la generación de basura con base a la información proporcionada por el contribuyente, si es que existe expediente o con la ayuda de una tabla tarifaria.	Tabla de tarifas
Jefatura de departamento de gestión de residuos de manejo especial de la unidad administrativa nezahualcóyotl	3	Se genera y entrega órden de pago al contribuyente.	Orden de pago
Contribuyente	4	Acude a realizar el pago correspondiente a la tesorería municipal.	Orden de pago
Tesorería municipal	5	Emite el recibo de pago correspondiente a pago de derechos por recolección de desechos sólidos no peligrosos.	Recibo de pago
Contribuyente	6	Acude al jefatura de departamento de gestión de residuos de manejo especial de la unidad administrativa nezahualcóyotl para notificar su pago.	Copia de recibo de pago
Jefatura de departamento de	7	Anexa copia del recibo de pago al expediente del contribuyente	Expediente

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

gestión de residuos de manejo especial de la unidad administrativa nezahualcóyotl			
Jefatura de departamento de gestión de residuos de manejo especial de la unidad administrativa nezahualcóyotl	8	Captura la informacion del servicio a la base de datos y turna e informa a la subdirección de limpia, recolección y tranferencia, y al departamento de limpia, recolección y traslado que corresponda que el contribuyente ha realizado el pago del servicio de recolección de basura.	Base de datos
		FIN DE PROCEDIMIENTO	

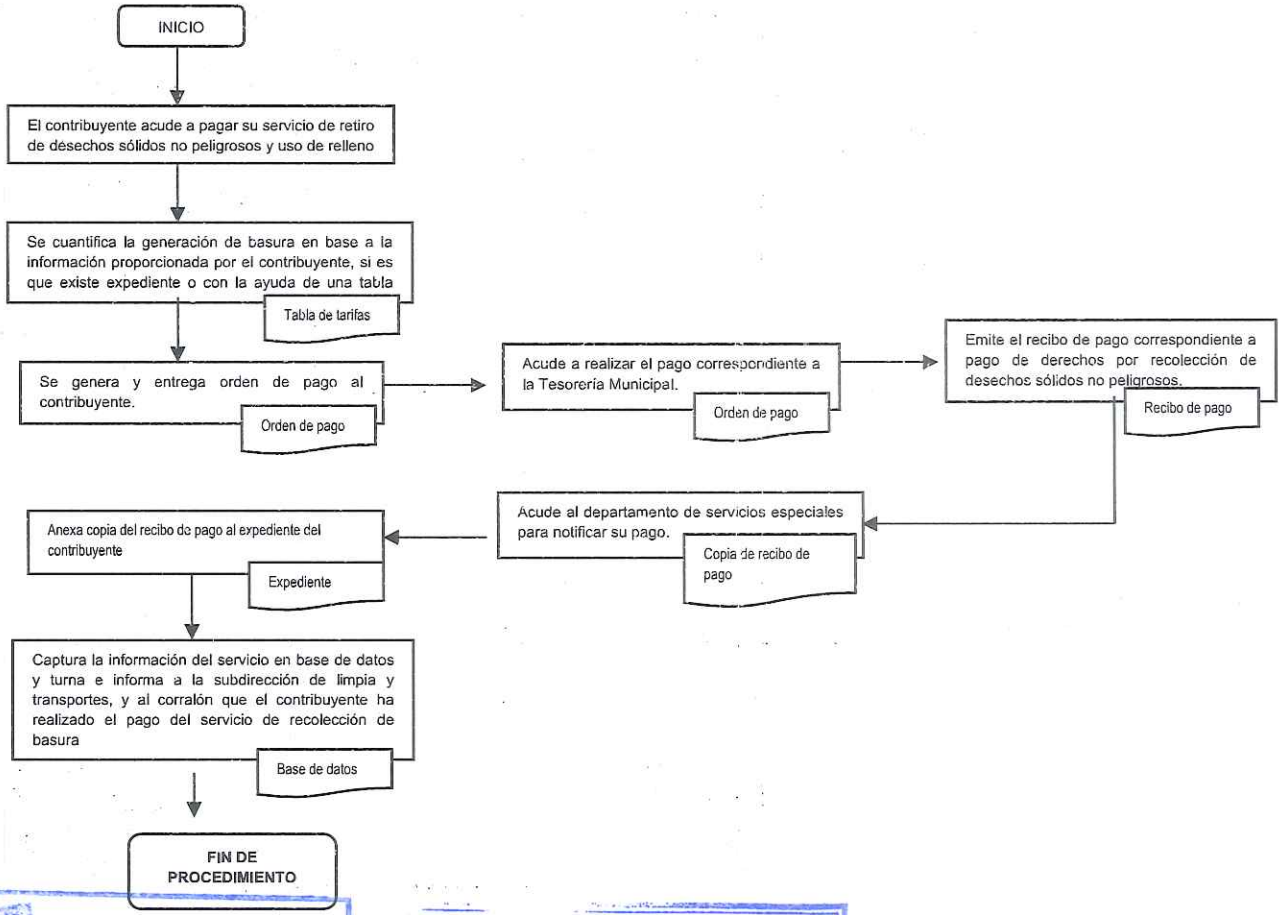
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

36.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL | **CONTRIBUYENTE** | **TESORERIA MUNICIPAL**



SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL

37. Invitar para realizar el pago del servicio de recolección de residuos solidos no peligrosos (establecimientos comerciales, industriales y prestadores de servicios)

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

37.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar invitaciones a los propietarios de Unidades Económicas que no han efectuado su pago del servicio de retiro de desechos sólidos no peligrosos basándose en un padrón de negocios establecidos y existentes.

37.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La dirección de Servicios Públicos a través del Jefatura de Servicios Especiales se encarga de realizar invitaciones a negocios para que Realicen su pago correspondiente del retiro de desechos sólidos no peligrosos y uso de relleno sanitario del año correspondiente.
- El notificador identificara a los propietarios de las unidades económicas que se encuentran en el padrón existente que no hayan efectuado su pago para hacerles la invitación.
- El notificador deberá seguir el formato establecido por el Jefatura de servicios especiales para elaborar la invitación

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

37.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	1	Identificar negocios que no han realizado su pago del servicio de retiro de desechos sólidos no peligrosos y uso del sitio de disposición final	Formato de invitación
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	2	Elaborar la invitación y expediente de la unidad económica que se va a visitar	Formato de invitación
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	3	Entregar la invitación de pago a persona física o unidad económica	Invitación y acuse
Contribuyente	4	Recibe invitación y firma acuse de recibido	Formato de invitación Acuse de invitación
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	5	Recibe y archiva acuse de invitación entregada para control interno	Acuse de invitación
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

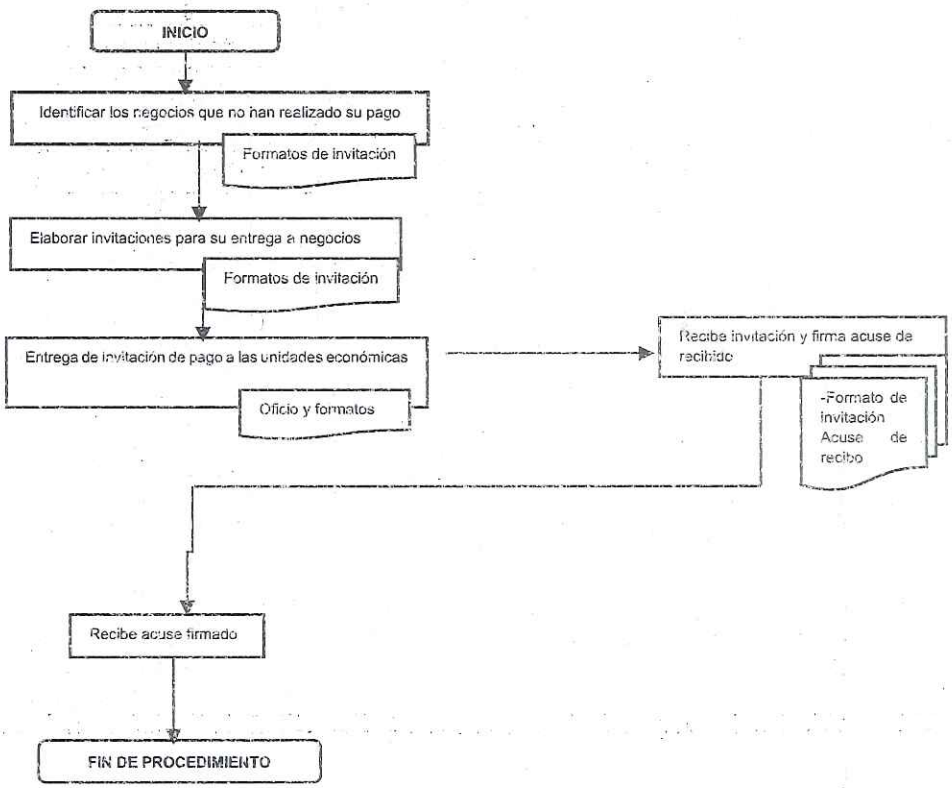
NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

37.4 DIAGRAMA DE FLUJO

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL

CONTRUBUYENTE



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

38. Elaboración, cuantificación y entrega de órdenes de pago

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

38.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar cuantificación y órdenes de pago en base a la generación de basura de cada negocio con la finalidad de los contribuyentes que cumplan con su pago del año en curso.

38.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- El Jefatura de Servicios Especiales hará entrega de la orden de pago al contribuyente.
- El contribuyente deberá presentar su línea de captura para ejercer su pago en la Tesorería Municipal.
- El contribuyente deberá presentar copia de recibo de pago al Jefatura de Servicios Especiales.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

38.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	1	El contribuyente acude a pagar su servicio de retiro de desechos sólidos no peligrosos y uso del sitio de disposición final.	
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	2	Se cuantifica la generación de basura en base a la información proporcionada por el contribuyente, si ya existe expediente, éste especifica la cantidad que genera.	Tabla de tarifas
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	3	Se genera y entrega orden de pago al contribuyente.	Orden de pago
Contribuyente	4	Acude a realizar el pago correspondiente a la tesorería municipal.	Orden de pago
Tesorería municipal	5	Emite el recibo de pago correspondiente a pago de derechos por recolección de desechos sólidos no peligrosos.	Recibo de pago
Contribuyente	6	Acude al jefatura de departamento de gestión de residuos de manejo especial para notificar su pago.	Copia de recibo de pago
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	7	Anexa copia del recibo de pago al expediente del contribuyente	Expediente
Jefatura de Departamento de Gestión de Residuos de Manejo Especial	8	Captura la información del servicio en la base de datos y turna e informa a la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado, y a la Jefatura de Departamento de Limpia, Recolección y Traslado que	Base de datos

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

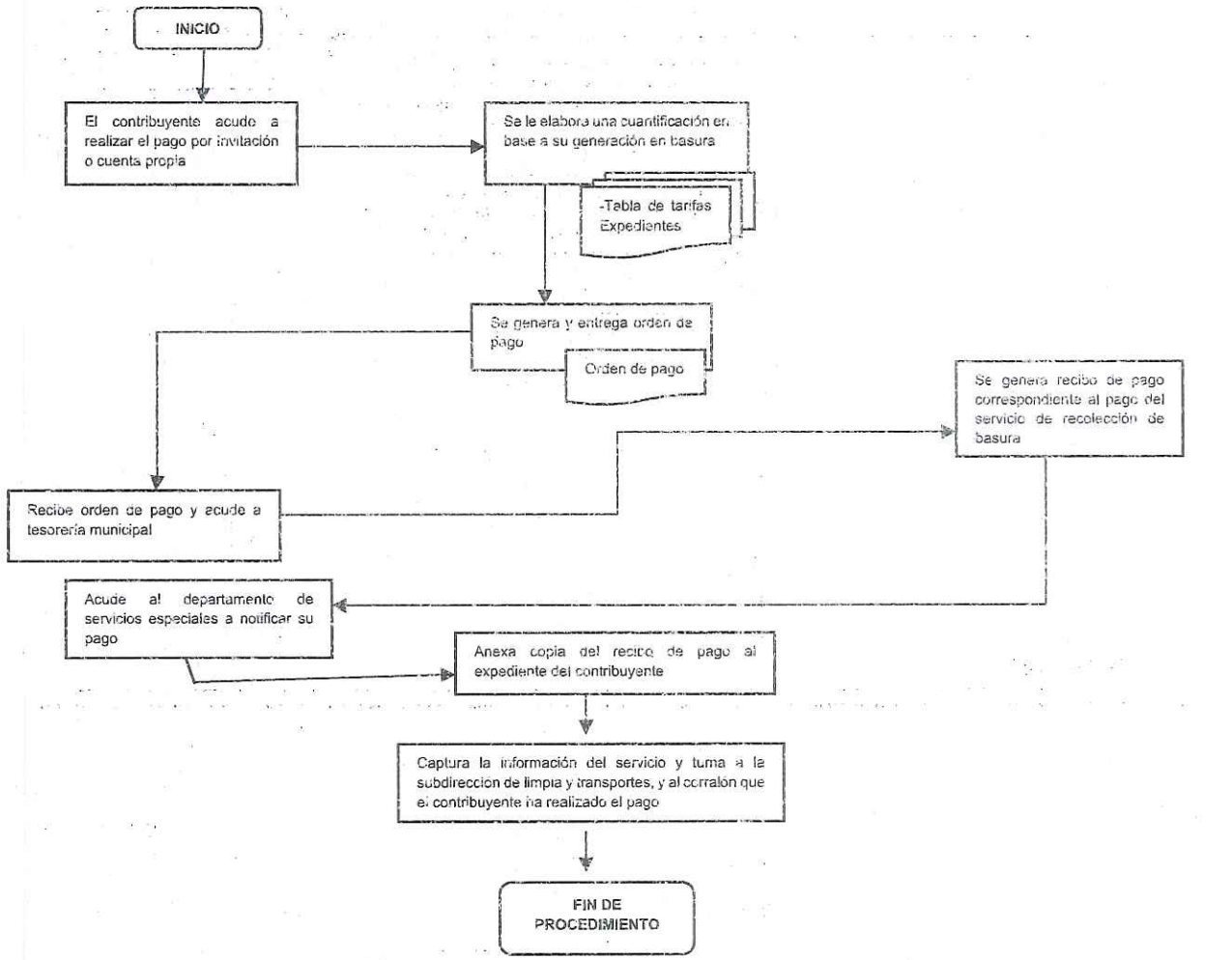
		el contribuyente ha realizado el pago del servicio de recolección de basura para que le sea brindado el servicio.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

38.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO ZONA ORIENTE

39. Servicio de recolección de desechos solidos orgánicos e inorgánicos en la zona oriente del municipio

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

39.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recolectar los desechos sólidos orgánicos e Inorgánicos en casa habitación del Municipio; así como instituciones públicas y privadas para evitar posibles focos de infección y mejorar la imagen urbana en la zona oriente del Municipio.

39.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Zona Oriente, recibirá de la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado las peticiones de los Servicios solicitados a cubrir.
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Zona Oriente, cubrirá los cuadrantes de su zona con base a una bitácora de trabajo en horarios definidos.
- En caso de brindarles servicios a instituciones públicas, mercados, escuelas, tianguis, deberán firmarle al operador del transporte de limpias un reporte de servicios.
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Zona Oriente deberá cumplir dos turnos de atención:
  - Horario Matutino de 7:00 am a 14:00 pm
  - Horario Vespertino de 14:00 pm a 21:00 pm
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Zona Oriente brindara los servicios los 365 días del año.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

39.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

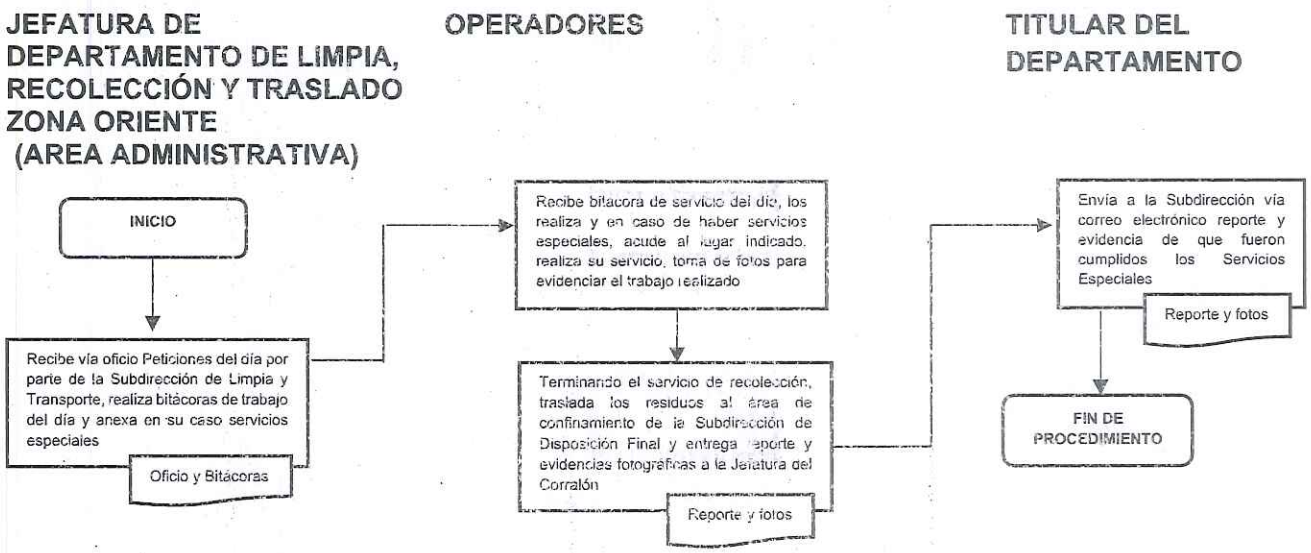
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado zona oriente (área administrativa)	01	Recibe vía oficio peticiones del día por parte de la subdirección de limpia, recolección y traslado, realiza bitácoras de trabajo del día y anexa en su caso servicios de manejo especial.	Oficio y bitácoras
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado zona oriente (operadores)	02	Recibe bitácora de servicio del día, los realiza y en caso de haber servicios especiales, acude al lugar indicado, realiza su servicio, toma de fotos para evidenciar el trabajo realizado.	
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado zona oriente (operadores)	03	Terminando el servicio de recolección, traslada los residuos al área de confinamiento de la subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final y entrega reporte y evidencias fotográficas a la jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado.	Reporte y fotos
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado zona oriente (titular del departamento)	04	Envía a la subdirección de limpia, recolección y traslado vía correo electrónico reporte y evidencia de que fueron cumplidos los servicios de manejo especial.	Fotos y reportes
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL ·2019-2021· Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcoyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

39.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO PONIENTE CENTRO

40. Servicio de recolección de desechos solidos orgánicos e inorgánicos en la zona centro del municipio

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

40.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recolectar los desechos sólidos orgánicos e Inorgánicos en casa habitación del Municipio; así como instituciones públicas y privadas para evitar posibles focos de infección y mejorar la imagen urbana en la zona centro del Municipio.

40.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Poniente Centro, recibirá de la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado las peticiones de los Servicios solicitados a cubrir.
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Poniente Centro, cubrirá los cuadrantes de su zona con base a una bitácora de trabajo en horarios definidos.
- En caso de brindarles servicios a instituciones públicas, mercados, escuelas, tianguis, deberán firmarle al operador del transporte de limpias un reporte de servicios.
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Poniente Centro deberá cumplir dos turnos de atención:
  - Horario Matutino de 7:00 am a 14:00 pm
  - Horario Vespertino de 14:00 pm a 21:00 pm
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado Poniente Centro brindara los servicios los 365 días del año.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

40.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

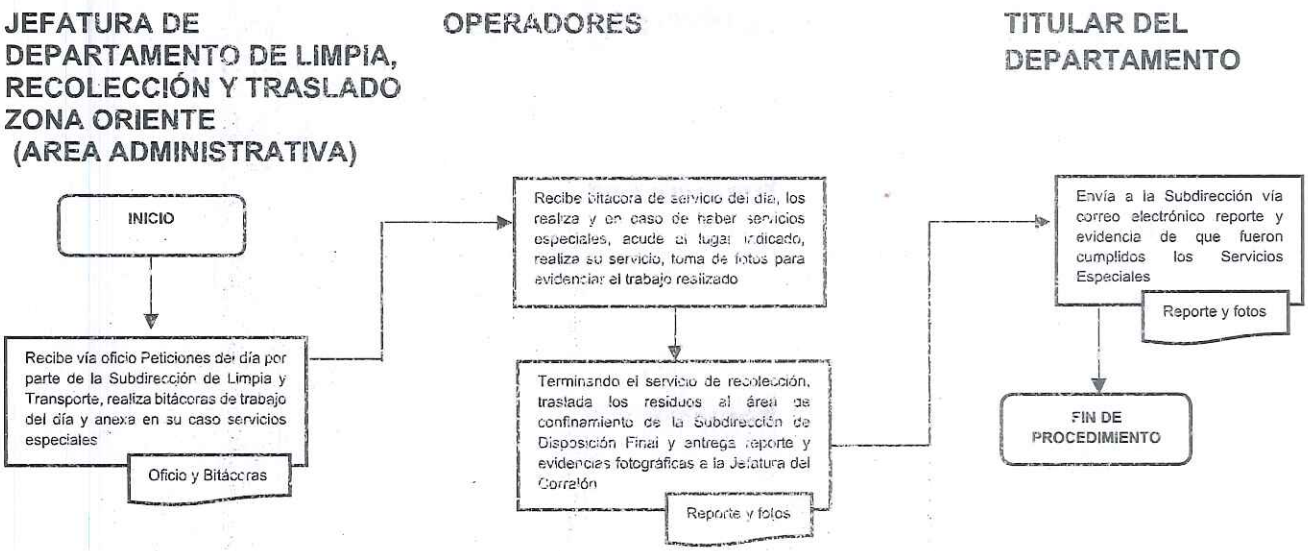
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado poniente centro (área administrativa)	01	Recibe vía oficio peticiones del día por parte de la subdirección de limpia, recolección y traslado, realiza bitácoras de trabajo del día y anexa en su caso servicios de manejo especial.	Oficio y bitácoras
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado poniente centro (operadores)	02	Recibe bitácora de servicio del día, los realiza y en caso de haber servicios especiales, acude al lugar indicado, realiza su servicio, toma de fotos para evidenciar el trabajo realizado.	
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado poniente centro (operadores)	03	Terminando el servicio de recolección, traslada los residuos al área de confinamiento de la subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final y entrega reporte y evidencias fotográficas a la jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado.	Reporte y fotos
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado poniente centro (titular del departamento)	04	Envía a la subdirección de limpia, recolección y traslado vía correo electrónico reporte y evidencia de que fueron cumplidos los servicios de manejo especial.	Fotos y reportes
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

40.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

41. Servicio de recolección de desechos solidos orgánicos e inorgánicos en la zona norte del municipio

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

41.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recolectar los desechos sólidos orgánicos e Inorgánicos en casa habitación del Municipio; así como instituciones públicas y privadas para evitar posibles focos de infección y mejorar la imagen urbana en la zona oriente del Municipio.

41.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, recibirá de la Subdirección de Limpia, Recolección y Traslado las peticiones de los Servicios solicitados a cubrir.
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, cubrirá los cuadrantes de su zona con base a una bitácora de trabajo en horarios definidos.
- En caso de brindarles servicios a instituciones públicas, mercados, escuelas, tianguis, deberán firmarle al operador del transporte de limpias un reporte de servicios.
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, deberá cumplir dos turnos de atención:
  - Horario Matutino de 7:00 am a 14:00 pm
  - Horario Vespertino de 14:00 pm a 21:00 pm
- La Jefatura de Departamento de Limpia Recolección y Traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl brindara los servicios los 365 días del año.

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

41.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

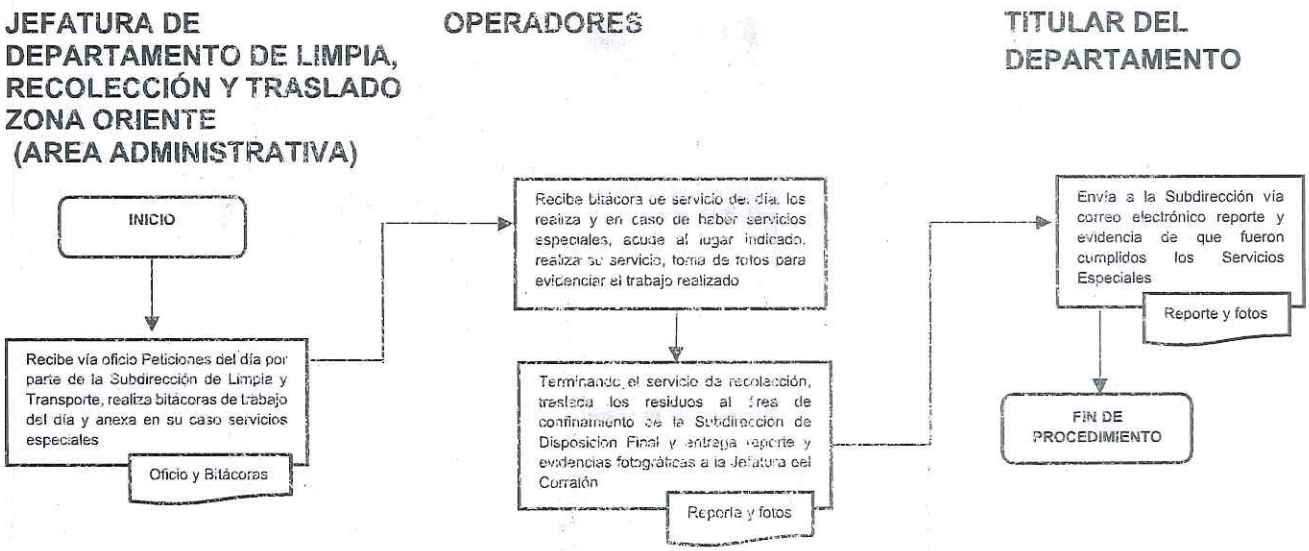
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (área administrativa)	01	Recibe vía oficio peticiones del día por parte de la subdirección de limpia, recolección y traslado, realiza bitácoras de trabajo del día y anexa en su caso servicios de manejo especial.	Oficio y bitácoras
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (operadores)	02	Recibe bitácora de servicio del día, los realiza y en caso de haber servicios especiales, acude al lugar indicado, realiza su servicio, toma de fotos para evidenciar el trabajo realizado.	
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (operadores)	03	Terminando el servicio de recolección, traslada los residuos al área de confinamiento de la subdirección de tratamiento, transferencia y disposición final y entrega reporte y evidencias fotográficas a la jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado.	Reporte y fotos
Jefatura de departamento de limpia, recolección y traslado de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl (titular del departamento)	04	Envía a la subdirección de limpia, recolección y traslado vía correo electrónico reporte y evidencia de que fueron cumplidos los servicios de manejo especial.	Fotos y reportes
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	CLAVE MUNICIPIO: 087

41.4 DIAGRAMA DE FLUJO



NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

NEZA HUAL COYOTL -2019-2021- Ciudad de Todos
Dirección Servicios Públicos Nezahualcóyotl