



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MUNICIPIO CHAPA DE MOTA

2025-2027

DIRECTOR

C. JUAN PABLO CASTRO DOMÍNGUEZ



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos son la segunda demanda más apremiante de los ciudadanos de Chapa de Mota, después de Seguridad Pública, se caracterizan principalmente en el mantenimiento a la infraestructura urbana, reparación y sustitución de luminarias, recolección de basura, limpia de calles, poda de áreas verdes, así como el derribo de árboles, mantenimiento permanente de vialidades, mantenimiento a guarniciones, banquetas, administración y mantenimiento de panteones.

Por lo anterior la Dirección de Servicios Públicos a efectos de proporcionar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo armónico y productivo, ha elaborado el siguiente manual de procedimientos, compuesto por los siguientes apartados: objetivo, alcance, políticas y normas, fundamento legal que lo rige para el desempeño de sus labores, responsabilidades para evitar duplicidad de funciones, descripción de actividades, diagrama de flujo , anexos, glosario, control de revisiones y/o modificaciones con la finalidad principal de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizan en cumplimiento de sus atribuciones y así reducir tiempo, dinero y esfuerzo en la ejecución de las labores que se brindan a la ciudadanía.



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

OBJETIVO

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



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reparación y Mantenimiento de Luminarias

UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE:

Departamento de Alumbrado Público



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

OBJETIVO:

Mantener el buen funcionamiento del servicio de alumbrado público en calles y vialidades del territorio Municipal.

ALCANCE:

Las luminarias dentro de los límites territoriales del Municipio.

REFERENCIAS:

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115 fracción III.
- Bando municipal vigente artículo 103 fracción I.

RESPONSABILIDADES:

Dirección de Servicios Públicos: Establece los criterios, normas y técnicas, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y alumbrado público de todos aquellos elementos que determinan el funcionamiento e imagen urbana de las vialidades en el Municipio.

Departamento de Alumbrado Público: Es el responsable de mantener en funcionamiento las luminarias en calles y vialidades de todo el territorio municipal.



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

DEFINICIONES:

Luminaria: Aparato electrónico que se utiliza para controlar y dirigir la densidad de flujo luminoso generado por una lámpara o varias lámparas.

Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

Postería: Soporte metálico que va anclado al piso para colocar luminarias.

INSUMOS:

- Solicitud de reparación o mantenimiento de luminarias.
- Reportes telefónicos.

POLÍTICAS:

Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades del departamento.

Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Descripción de Actividades.

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	INICIO			
2	Recibe peticiones por escrito y vía telefónica para ser atendidos.	Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos	Peticiones por escrito y vía telefónica	Petición por escrito
3	Registra la petición para ser entregada al Titular del Departamento para su debida atención.	Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos	Libreta	Entrega al Titular del Departamento
4	Verifica si la petición es de Instalación de poste o de luminaria y analiza si es procedente dar el servicio	Jefe del Departamento	Petición	Que la petición sea procedente y se cuente con el material
5	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad, para entregar vale de material.	Jefe del Departamento	Material disponible	Asignación de cuadrilla
6	Registra las salidas de los vehículos que realizarán los trabajos.	Operador de Vehículo del Departamento de Alumbrado Público		Registro de datos
7	Recoge el material con el vale en los Almacenes autorizados	El encargado de la Cuadrilla		El material a colocar
8	Acude al lugar del servicio, posiciona la unidad para, pintar, retirar o instalar el poste o luminaria de acuerdo a la petición.	La cuadrilla del Departamento de Alumbrado Público	El domicilio donde se realizará el servicio (petición)	Atención del Servicio
9	Realiza pruebas de funcionamiento del poste o luminaria para corroborar que el servicio quedó atendido.	La cuadrilla del Departamento de Alumbrado Público	Instalación de poste o luminaria	El funcionamiento del poste y luminaria
10	Entrega el material de desecho y herramienta para su resguardo.	El encargado de la cuadrilla	Material de Desecho	Herramienta quede en resguardo
11	Anota en la Bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control del departamento.	Encargado de cuadrilla		Trabajos realizados y los no realizados
12	Revisa las Bitácoras y realiza informe de desahogo de peticiones.	Integrante de cuadrilla		Informe de trabajo
13	Fin			



CHAPA DE MOTA

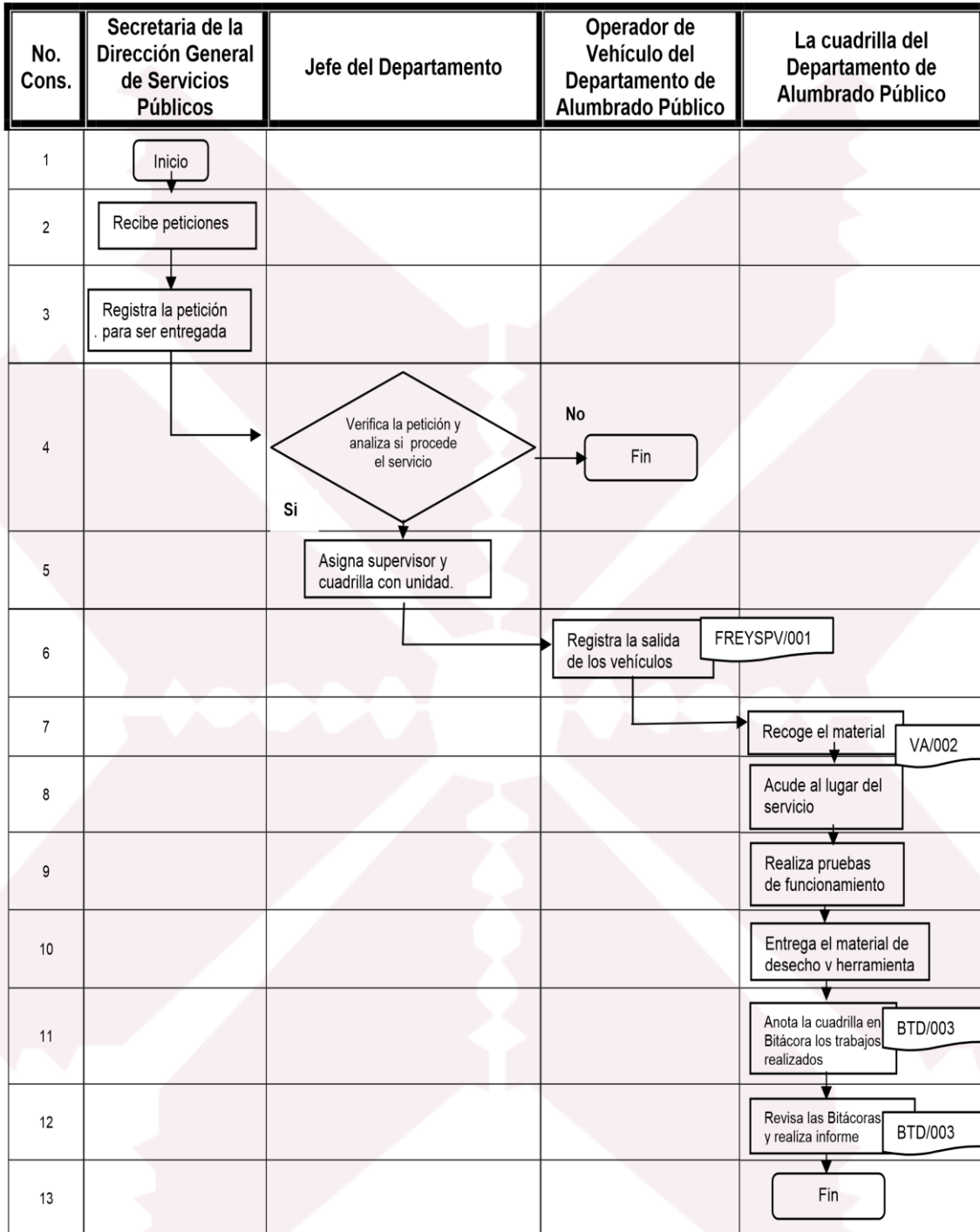
GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Diagrama de Flujo





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento de Áreas Verdes

UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE:

Departamento de Parques y Jardines



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

OBJETIVO:

Dar una buena imagen urbana manteniendo en buen estado las áreas verdes que conforman el territorio Municipal.

ALCANCE:

Realizar el mantenimiento, podas, derribos, recolección, riego y encalado de árboles solo dentro del territorio Municipal.

REFERENCIAS:

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115 fracción III
- Bando municipal vigente artículo 103 fracción **III Y VI.**

RESPONSABILIDADES:

Dirección General de Servicios Públicos.

Presupuestar todos los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de sus departamentos.

Subdirección de Servicios Comunitarios.

Verificar que los trabajos se realicen en tiempo y forma cumpliendo con las instrucciones de su superior.



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Departamento de Mantenimiento Parques y Jardines.

Tiene la responsabilidad de dar las ubicaciones donde se va a trabajar, para atender una petición ciudadana o realizar el mantenimiento del programa permanente.

DEFINICIONES:

Cuadrilla: Número de personas que integran una actividad determinada.

INSUMOS:

- Solicitud de poda de pasto

POLÍTICAS:

- Realizar los trabajos sin ocasionar un accidente a terceros.
- Realizar los trabajos con el cuidado debido para evitar que los trabajadores tengan algún percance.



CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Descripción de actividades

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	INICIO			
2	Recibe instrucciones del jefe de departamento para el mantenimiento de las áreas verdes.	Jefe de Departamento de Parques y Jardines	Programa de mantenimiento	Ubicación de las áreas verdes
3	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad, para entregar vale de material y orden de trabajo.	Jefe del Departamento y/o Supervisor/Almacenista	Material disponible HT/003	Asignación de cuadrilla
4	Registra las salidas del vehículo que se utilizarán para los trabajos.	Operador de Vehículo del Departamento de Parques y Jardines		Registro de datos
5	Recoge el material con el vale en los Almacenes autorizados	El encargado de la Cuadrilla		El material a colocar
6	Acude al lugar donde se realizará la poda (los desechos se depositarán en el relleno sanitario), el encalado de árboles, el riego dependiendo del programa de mantenimiento	La cuadrilla del Departamento de Parques y Jardines	Programa de Mantenimiento	Parques y jardines que se atenderán
7	Entrega el material de desecho y herramienta para su resguardo.	El encargado de la cuadrilla	Material de Desecho	Herramienta quede en resguardo
8	Anotar en la Bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control del departamento.	Encargado de cuadrilla		Trabajos realizados y los no realizados
9	Revisa las Bitácoras y realiza informe de desahogo de peticiones.	Integrante de cuadrilla		Informe de trabajo
10	Fin			



CHAPA DE MOTA

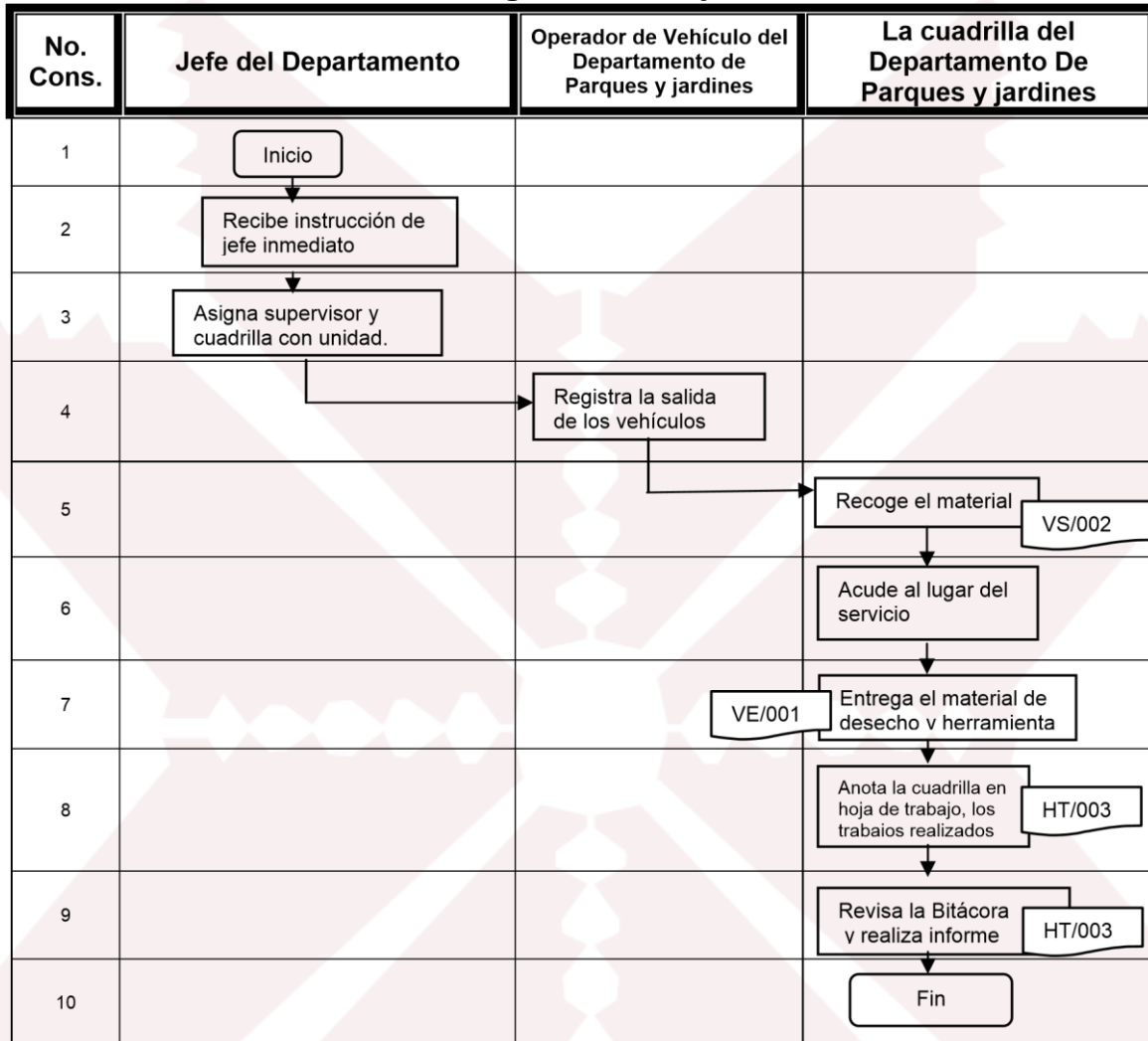
GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Diagrama de Flujo





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Barrido Manual

UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE:

Departamento de Barrido Manual





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

OBJETIVO:

Mantener limpias las Avenidas primarias, secundarias y terciarias del Municipio de Chapa de Mota.

ALCANCE:

Todas las Avenidas primarias, secundarias y terciarias de las comunidades y del Municipio de Chapa de Mota.

REFERENCIAS:

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115 fracción III
- Bando municipal vigente artículo 140 fracción V.

RESPONSABILIDADES:

Dirección de Servicios Públicos. - Determina las actividades necesarias para la conservación y mantenimiento de la imagen urbana.

Subdirección de Limpia. - Coordina el servicio de barrido en vialidades, calles, banquetas, plazas, jardines, mercados y otras áreas públicas.





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Departamento de Barrido Manual y Mecánico. Coordina, programa, ejecuta y controla las actividades operativas administrativas del departamento de Barrido Manual.

DEFINICIONES:

Desechos Sólidos. Basura orgánica e inorgánica.

Ruta. Recorrido estableciendo la ubicación de calles y avenidas.

INSUMOS:

- Solicitud de poda de pasto y limpieza de calles

POLÍTICAS:

- Realizar los trabajos sin ocasionar un accidente a terceros.
- Realizar los trabajos con el cuidado debido para evitar que los trabajadores tengan algún percance.





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Descripción de Actividades

No. Cons.	Descripción de actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Inicio			
2	Elabora orden de trabajo de los puntos a barrer (calles o avenidas) de acuerdo al Programa de Barrido Manual	Jefe de Departamento de Barrido Manual	Orden de Barrido	Orden de Trabajo
3	Asigna al supervisor con cuadrillas de barrenderos, para barrer calles o avenidas según la orden de trabajo.	Jefe de Barrido Manual	Orden de Trabajo	Asignar supervisor
4	Distribuye a los barrenderos para hacer el barrido manual en las diferentes avenidas y comunidades del Municipio, para cumplir con el Programa de Barrido.	Jefe de Cuadrilla	Programación del barrido	Realización del barrido manual
5	Recorre las diferentes vialidades y comunidades del municipio haciendo el barrido manual además de recolectar los desechos sólidos de las papeleras para conservar el medio ambiente.	Barrenderos del Departamento de Barrido Manual	Botes, recogedores y escobas	Calles y avenidas limpias
6	Supervisa que los barrenderos hayan concluido sus labores y que la calle o avenida haya quedado libre de desechos, y que las papeleras queden vacías, para conservar el medio ambiente.	Jefe de Cuadrilla	Calles y avenidas con desechos	Levanta reporte de trabajos realizados.
7	Recibe y realiza informes de trabajos realizados.	Auxiliar Administrativo	Reportes de trabajos realizados	Entrega de informe en DSP
8	Fin			





CHAPA DE MOTA

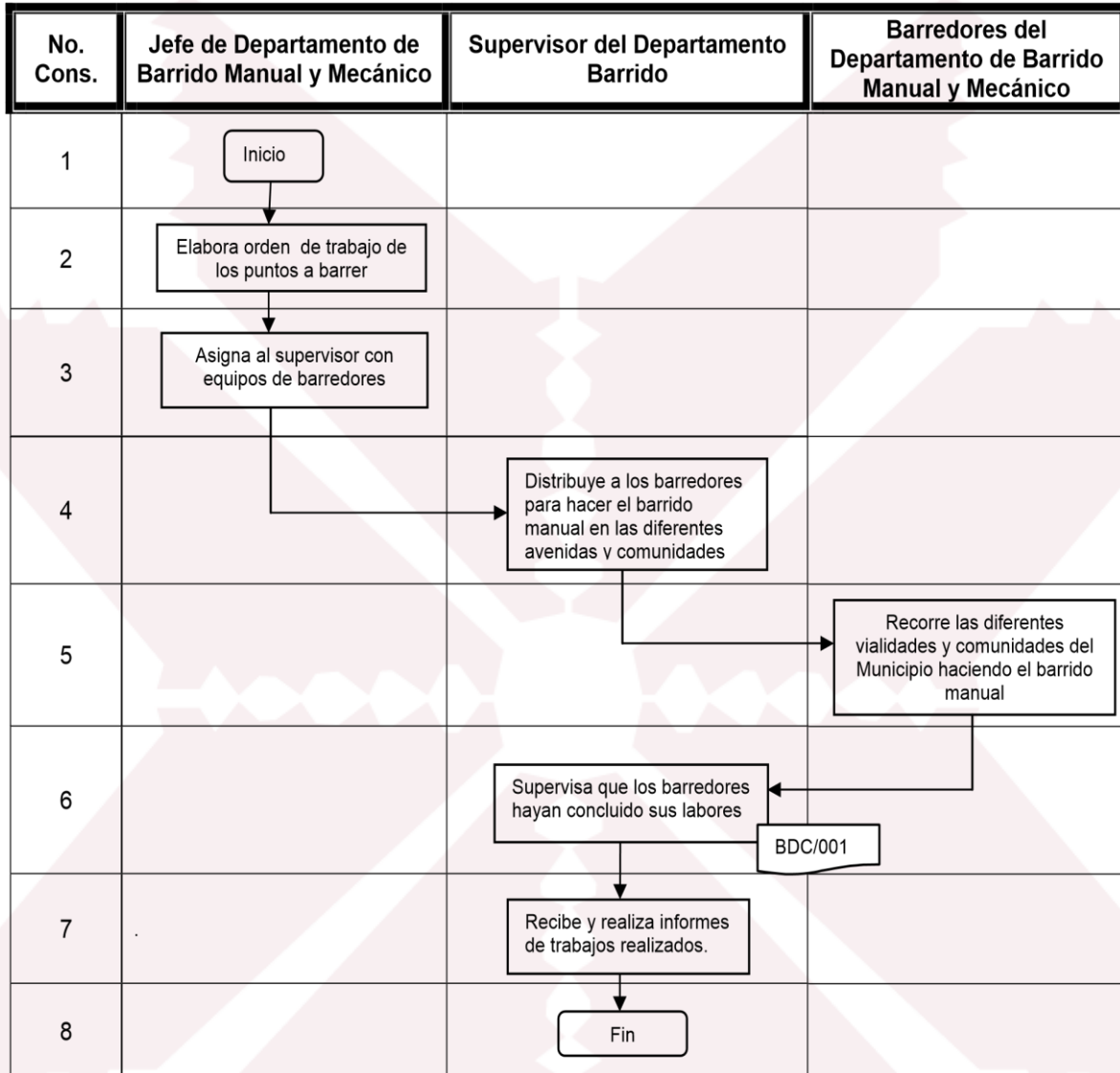
GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Diagrama de Flujo.





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recolección de Desechos Sólidos

UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE:

Departamento de Recolección de Desechos Sólidos





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

OBJETIVO:

Recolectar los desechos sólidos domiciliarios por calles en los fraccionamientos, colonias, pueblos y unidades habitacionales del Municipio de Chapa de Mota.

ALCANCE:

Todas las comunidades y zonas del Municipio de Chapa de Mota.

REFERENCIAS:

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115 fracción III
- Bando municipal vigente artículo 140 fracción IV.

RESPONSABILIDADES:

Dirección General de Servicios Públicos. Verifica en recorridos que la imagen urbana del Municipio se conserve limpia.

Subdirección de Limpia. Recorre las rutas para verificar que el servicio se haya brindado.





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Departamento de Recolección de Desechos Sólidos. Tiene a su cargo programar y controlar las actividades operativo-administrativas de las rutas de recolección de desechos sólidos domiciliarios.

DEFINICIONES:

Desechos Sólidos. Basura orgánica e inorgánica.

Ruta. Recorrido estableciendo la ubicación de calles y avenidas.

INSUMOS:

- Solicitud o reporte de recolección de Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

POLÍTICAS:

- Realizar los trabajos sin ocasionar un accidente a terceros.
- Realizar los trabajos con el cuidado debido para evitar que los trabajadores tengan algún percance.





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Descripción de Actividades.

No. Cons.	Descripción de actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Inicio			
2	Elabora el programa de rutas a recorrer por las comunidades, que integran el territorio Municipal.	Jefe de Recolección de Desecho Sólido.	Camiones recolectores de desechos sólidos	Establecer rutas programadas
3	Asigna supervisor, unidades (vehículos) y a los operadores por unidad para realizar la recolección de los desechos sólidos.	Jefe de. Recolección de Desechos Sólidos.	Rutas establecidas	Operador por vehículo
4	Supervisa el recorrido de la Recolección de Desechos Sólidos	Supervisor del Depto. de Recolección de Desechos Sólidos.	Relación de Rutas programadas	Supervisión de rutas
5	Realiza la recolección de desechos sólidos domiciliarios con los vehículos y personal auxiliar de acuerdo a la ruta para llevar un control de recolección.	Operador del Depto. de Recolección y auxiliares voluntarios.	Rutas asignadas	Recoger los desechos sólidos de los domicilios
6	Entrega al Relleno Sanitario los desechos sólidos, para tener control de la basura depositada.	Operador del Vehículo del Depto. de Recolección de Desechos Sólidos	Vehículo lleno de desechos sólidos	Vehículo sin residuos de desechos sólidos.
7	Entregado al Relleno Sanitario, para comprobar que dio cumplimiento al recorrido de la ruta asignada.	Operador del Vehículo del Depto. de Recolección de Desechos Sólidos.		Trabajo finalizado
8	Recibe y compara los informes que envía el Relleno Sanitario del tonelaje entregado por el Municipio del Municipio de Chapa de Mota	Departamento de Recolección de Desechos Sólidos		Que los informes concuerden
9	Fin			





CHAPA DE MOTA

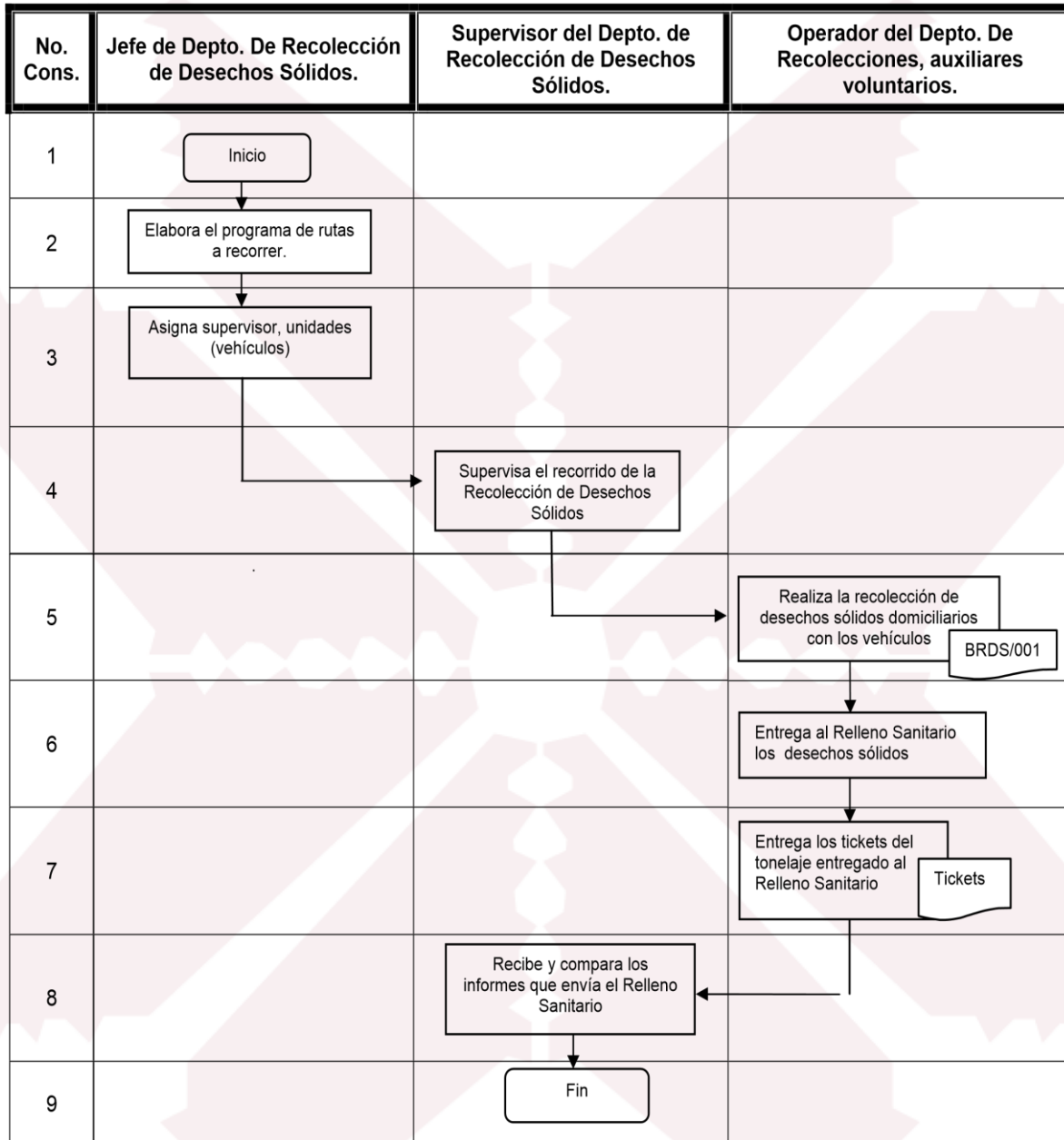
GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

Diagrama de flujo





CHAPA DE MOTA

GOBIERNO MUNICIPAL
2025-2027



Cultivando Progreso

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

VALIDACIÓN

Aprobado en el Salón de Cabildos del Palacio Municipal por el Cabildo en Pleno del Ayuntamiento Constitucional de Chapa de Mota, Estado de México a los tres días del mes de octubre de 2025 en la Sesión Ordinaria de Cabildo Número 35.

LIC. MARÍA GUADALUPE FRANCO CRUZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE CHAPA DE MOTA

LIC. OSCAR MARTÍNEZ PÉREZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
DE CHAPA DE MOTA

C. JUAN PABLO CASTRO DOMINGUEZ
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS
DE CHAPA DE MOTA

