



MANUAL DE DE PROCEDIMIENTOS



DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO,
PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

FEBRERO 2024

¡Gobierno para Todos!
Administración 2022 • 2024



© H Ayuntamiento Constitucional de Amecameca, 2022-2024.

Dirección de Alumbrado público, parques, jardines y panteones.

Plaza de la Constitución S/N Amecameca, México C.P. 56900

Teléfonos (01 597) 97 8 09 89.

dirdealumbrado.amecameca@gmail.com

Febrero de 2024.

Impreso en Amecameca, Estado de México.

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



I.

Alumbrado publico

Nombre del Procedimiento

I.- Reparación y Mantenimiento de Luminarias.

Objetivo

Proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades ciudadanas, y mantener una red de alumbrado público moderna y funcional.

Alcance

- Mantenimiento preventivo y correctivo de las luminarias del alumbrado público.
- Recibir y dar solución a los reportes ciudadanos.
- Mantenimiento eléctrico a las diferentes oficinas y edificios del patrimonio municipal.

Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 115, Fracción II, inciso b).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal Vigente.

Responsabilidades

Del área de Alumbrado Público deberá:

- Atender al usuario que acude a solicitar la reparación de una luminaria.
- Requisita el formato de reporte ciudadano.
- Turnar el reporte al personal operativo de Mantenimiento Eléctrico.
- Realizar de manera eficaz las reparaciones de las luminarias del alumbrado público.



Definiciones

Usuario. - Persona que solicita se le brinden los servicios.

Lámpara. - Dispositivo que transforma una energía eléctrica o química en energía lumínica.

Balastro. - Equipo que sirve para mantener estable y limitar la intensidad de la corriente para lámparas

Foco. - Es un elemento óptico destinado a proyectar la luz de una lámpara hacia una región concreta.

Insumos

Bitácora de reportes ciudadanos de la coordinación de Alumbrado Público;

-Focos -Boleta de reporte -Transporte

-Balastos -Fotoceldas

Resultados

Garantiza el correcto funcionamiento de las luminarias del alumbrado público.

Políticas

- La atención al usuario es en un horario de lunes a viernes de 09: 00 am a 17:00 pm y sábado de 09:00 am a 13:00 pm.
- Las reparaciones de las luminarias pueden variar de acuerdo a las evaluaciones técnicas previas, las programaciones, la demanda del servicio y a la infraestructura de la red eléctrica.
- Todo servicio es gratuito.

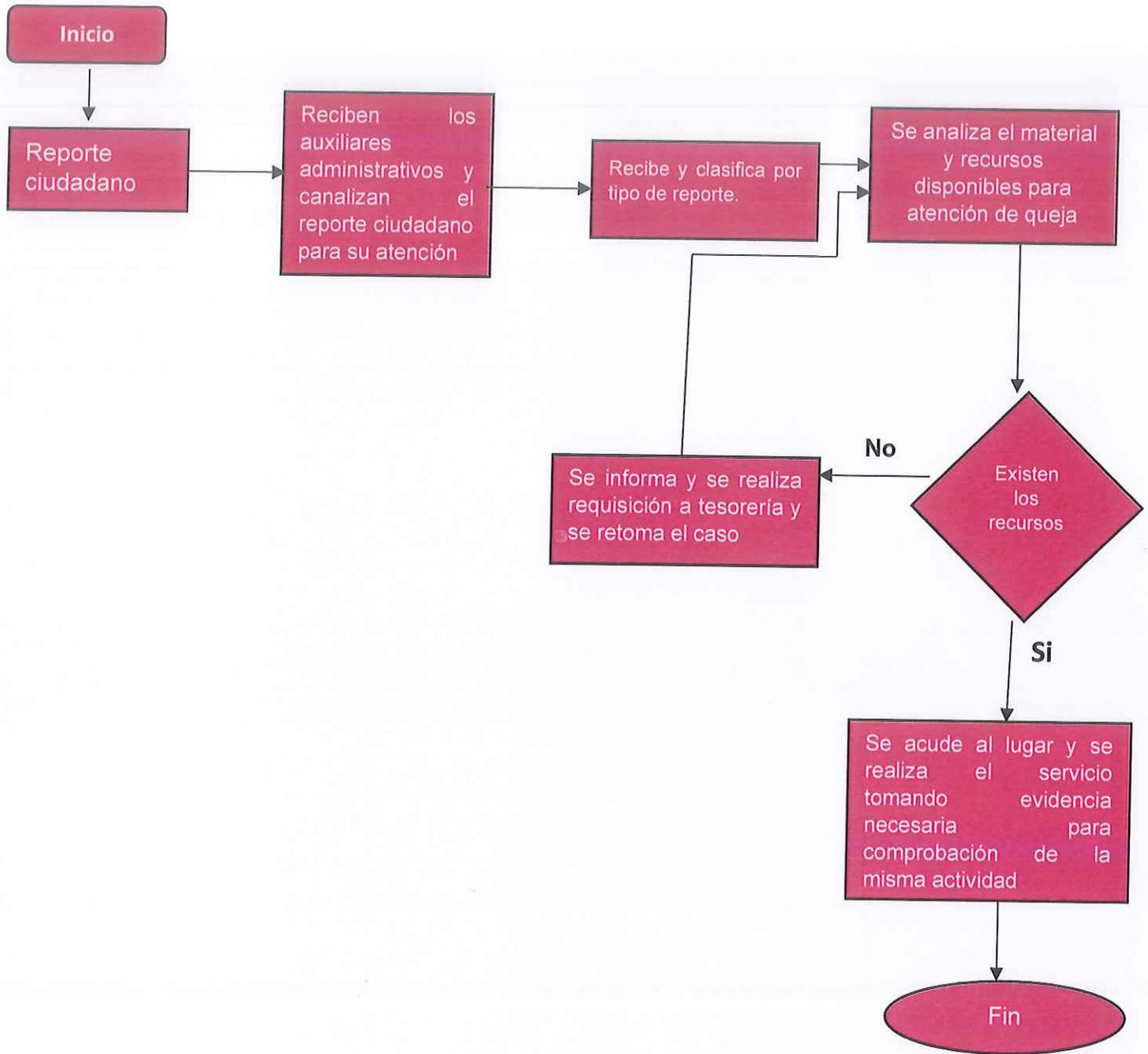


Desarrollo del Procedimiento del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Luminarias del Alumbrado Público

No.	Unidad administrativa Puesto	Actividad
1	Auxiliares administrativos	Recibe reportes de la ciudadanía, vía telefónica, en forma de oficios de solicitudes de demanda de mantenimiento de instituciones públicas.
2	Auxiliar de servicios del Área	Clasifica los reportes y solicitudes separando los de mantenimiento y oficios de solicitudes de mantenimiento de instituciones públicas.
3	Auxiliar de servicios del Área	Comenta la problemática con el personal operativo.
4	Auxiliares de servicios	Se analiza el material y el recurso disponible para la atención a la queja.
5	Auxiliares de servicios	Llena un formato de calidad del servicio brindado.



DIAGRAMACIÓN





**MANTENIMIENTO ELECTRICO
REPORTE DE ACTIVIDADES**

					FECHA:				
NOMBRE DEL BENEFICIARIO:									
No. DE TELEFONO:			CASA:			CEL:			
A CUANTAS PERSONAS BENEFICIA LA LUMINARIA:									
ENTRE QUE CALLES SE COLOCO LA LUMINARIA:									
OBSERVACIONES:									
CROQUIS									
[Empty grid for drawing]									
BENEFICIARIOS									
NOMBRE			FIRMA			TELEFONO			

Titular de la Dirección de Alumbrado Público, Parques, Jardines y Panteones.



VI.- SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final



Nombre del Procedimiento

II.- Parques y jardines.

Objetivo

Brindar una imagen confortable, seguridad, tranquilidad y esparcimiento a los ciudadanos que asisten a los parques recreativos.

Alcance

Conservar en los espacios verdes: césped, árboles, arbustos, terrizos, etc.), además de todos los que formando parte del jardín.

Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 115, Fracción III, inciso g).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal Vigente.

Responsabilidades

El área de Parques y Jardines deberá:

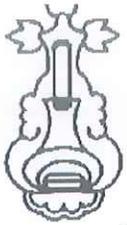
- Atender al usuario que acude a solicitar el servicio de la poda de las áreas verdes del municipio.
- Requisita el formato de reporte ciudadano.
- Turnar el reporte al personal operativo de Jardinería.

Definiciones

Usuario: Persona que solicita se le brinden los servicios.

Área verde: Parques, jardines, plazas, camellones e isletas viales.

Poda: Cortar o quitar las ramas superfluas de los árboles y las plantas para que crezcan y se desarrollen con más vigor.



Fertilizante: Sustancia orgánica o inorgánica que contiene nutrientes en formas asimilables por las plantas, para mantener o incrementar el contenido de estos elementos en el suelo, mejorar la calidad del sustrato a nivel nutricional, estimular el crecimiento vegetativo de las plantas

Seto: Matas o arbustos vivos.

Insumos

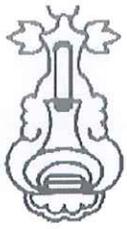
Bitácora del servicio, desbrozadora, palas, tijeras, escalera, andamio, careta, carretilla, machete.

Resultados

Mejorar las condiciones ambientales, sino también para aumentar la calidad de vida física y mental de sus habitantes.

Políticas

- La atención al usuario es en un horario de lunes a viernes de 09: 00 am a 16:00 pm y sábado de 09:00 am a 13:00 pm.
- Las actividades se sujetan a disponibilidad de recursos y calendarización de actividades del área.
- El servicio es gratuito.



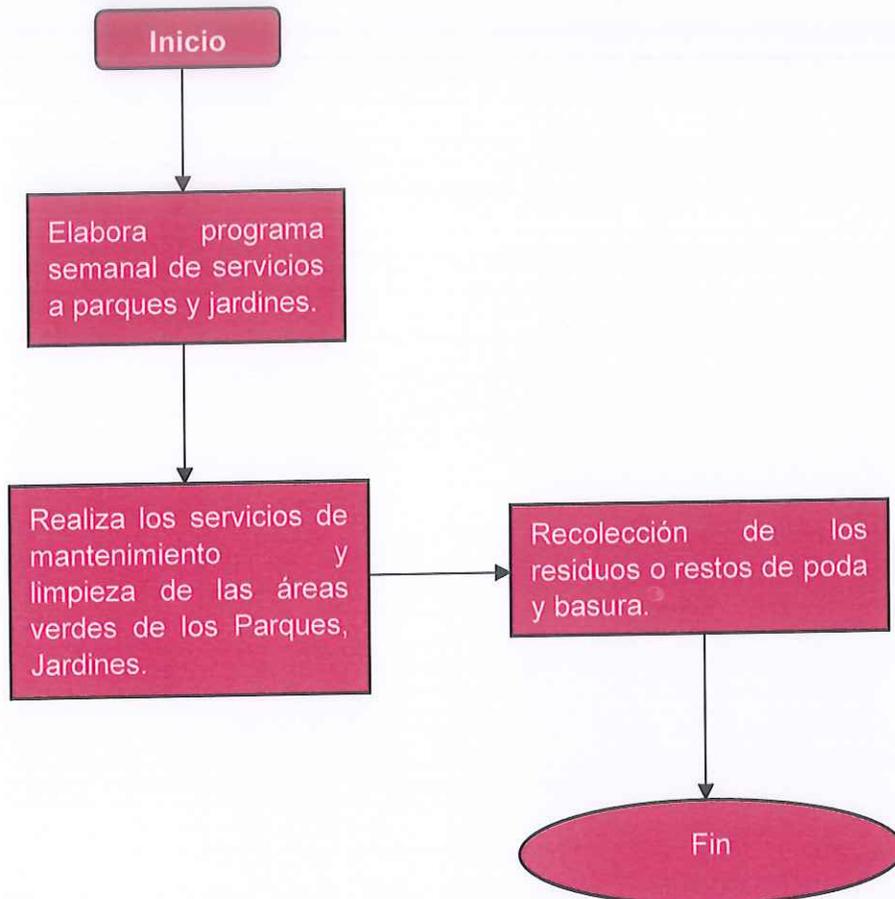
Desarrollo del Procedimiento

Parques y Jardines.

No.	Unidad administrativa Puesto	Actividad
1	Auxiliar de servicios de Parques y Jardines	Elabora programa semanal de servicio de mantenimiento y limpieza de las áreas verdes de los parques y jardines.
2	Auxiliares de servicios	Realiza los servicios de mantenimiento y limpieza de las áreas verdes de los parques y jardines.



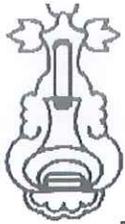
DIAGRAMACIÓN





VI.- SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final



Nombre del Procedimiento

III.- Panteones.

Objetivo

La objetividad del área de panteones para el servicio de inhumación y exhumación que se preste a la ciudadanía, se otorgue con calidad y calidez humana, mediante procedimientos eficientes claros y precisos, en pleno respeto a las creencias de las personas en sentido legal y humano.

Alcance

Proporcionar óptimamente todo el apoyo y servicios que demande la ciudadanía, de manera pronta y oportuna con los servicios de tramitación para la inhumación y exhumación de cadáveres, asignando ubicación de espacios y mantener en adecuadas condiciones las instalaciones a efecto que sean confortables para la ciudadanía que visita a sus difuntos.

Referencias

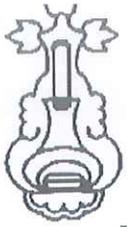
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 115, Fracción III, inciso e).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal Vigente.

Responsabilidades

Auxiliares administrativos: Mantener el correcto funcionamiento de la oficina, mediante actividades claves y muy variables desde el trato con la ciudadanía hasta la revisión de documentos, constatación de solicitudes y atención de trámites.

El Área de Panteones deberá:

- Atender al usuario que acude a solicitar el servicio de panteones.
- Turnar el trámite al encargado del panteón.



Definiciones

Usuario. - Persona que solicita se le brinden los servicios.

Cementerio. - Lugar donde se depositan los restos de cadáveres.

Fosa. - Cavidad que se abre en la tierra, especialmente destinada a enterrar uno o varios cadáveres.

Fosa común. - Cavidad que se abre en la tierra, especialmente destinada para personas desconocidas.

Insumos

Cementerio, escobas, ropa adecuada para la labor, botas y guantes.

Resultados

Otorgar al ciudadano su trámite autorizado.

Políticas

- La atención al usuario es en un horario de lunes a viernes de 09: 00 am a 16:00 pm y sábado de 09:00 am a 13:00 pm.
- Todos los usuarios de los panteones municipales deberán respetar las reglas que el encargado hace de su conocimiento
- Sustento legal para el cobro del trámite.
- Los costos varían de acuerdo al servicio solicitado.

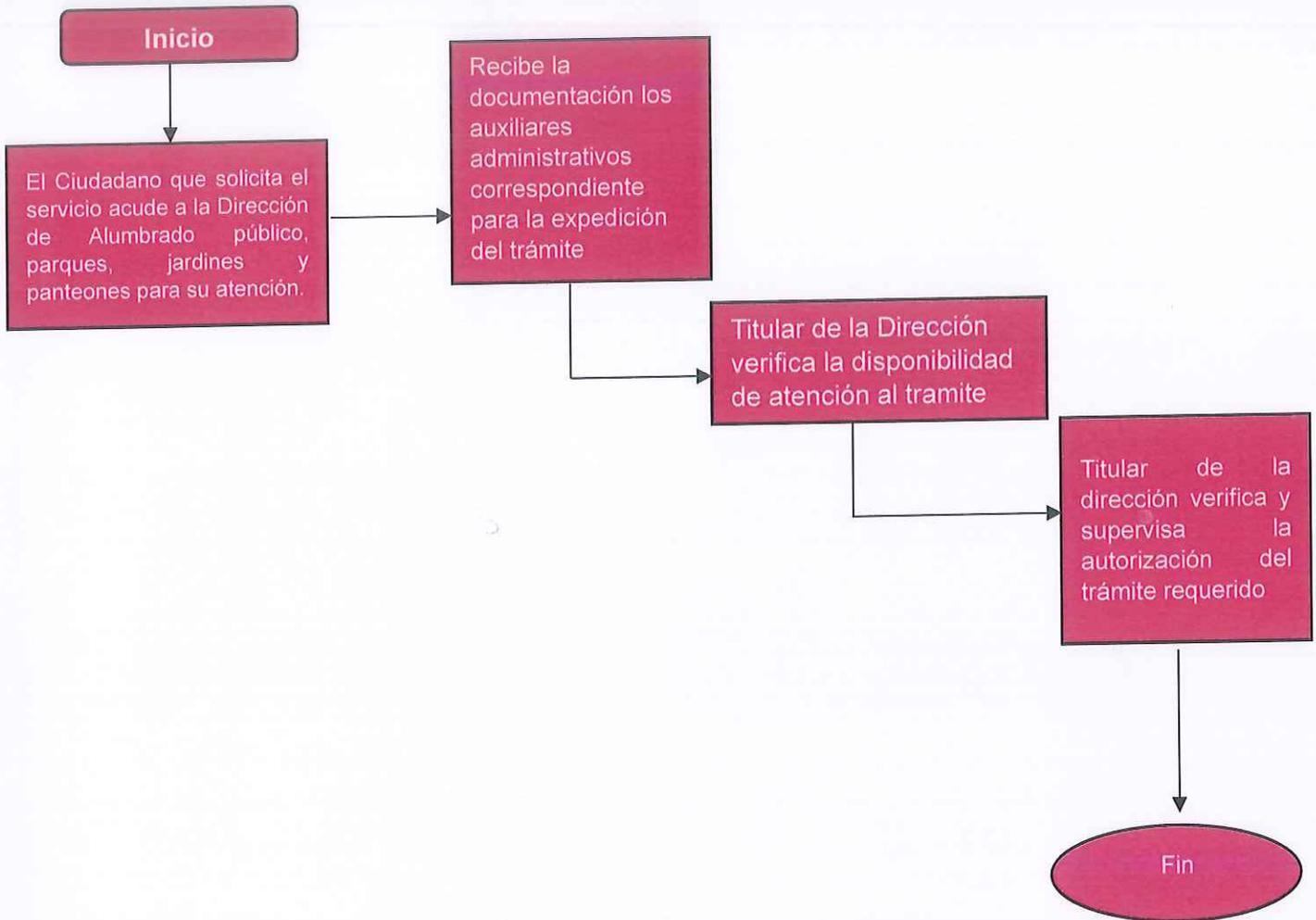


Desarrollo del Procedimiento Panteones.

No.	Unidad administrativa Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Acude a la dirección de Alumbrado Público, Parques, Jardines y Panteones. para su atención.
2	Auxiliar Administrativo	Recibe la documentación correspondiente Para la expedición del trámite.
3	Director	Verifica la disponibilidad de atención al trámite.
4	Auxiliares de servicios	Verifica y supervisa la autorización del trámite requerido.



DIAGRAMACIÓN





Medición

Número de trámites

Número de trámites atendidos

Número de trámites iniciados = 100% de tramites presentados

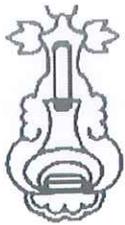
Número de trámites resueltos

Capacidad de respuesta:

En el momento de efectuar el trámite, la resolución es de manera inmediata.

VI.- SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final



VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición: octubre de 2022, Elaboración del Manual de Procedimientos.

VIII.- DISTRIBUCIÓN

El Original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección de Alumbrado Público, Parques, Jardines y Panteones.

La copia controlada está en la Secretaría del Ayuntamiento de Amecameca, Estado de México.



VALIDACIÓN

DRA. IVETTE TOPETE GARCÍA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

LIC. LUIS ALBERTO GALICIA GUZMAN.
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

C. PEDRO DAIZ GALICIA.
DIRECTOR DE ALUMBRADO PÚBLICO, PARQUES, JARDINES Y
PANTEONES.