

Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC



2025-2027

Junio, 2026

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



© Ayuntamiento Constitucional de Ocoyoacac, Estado de México. 2025-2027
Dirección de Servicios Públicos
Plaza de los Insurgentes No. 1, Col Centro, Ocoyoacac, México C.P. 52740
Teléfono (728) 106 6630,
servicios.publicos@ocoyoacac.gob.mx
Junio 2026
Impreso y hecho en Ocoyoacac, México

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

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

Contenido

Presentación.....	2
I. Objetivo General.....	4
II. Identificación e interacción de procesos.....	4
III. Descripción de los procedimientos:.....	5
1. Dirección de Servicios Públicos.....	5
1.1 Vigilar que se cumplan los planes, programas y actividades correspondientes a cada departamento.....	5
1.2 Difundir los planes de trabajo del Departamento de Recolección de Residuos Sólidos a la población en general.....	18
2. Departamento de Parques, Jardines y Panteones.....	23
2.1 Solicitud del servicio de mantenimiento y limpieza de parques, jardines y áreas verdes.....	23
2.2 Solicitud del servicio de derribo, poda o trasplante de árbol.....	29
2.3 Solicitud de apoyo de limpieza a panteones municipales.....	34
3. Departamento de Alumbrado Público.....	40
3.1 Mantenimiento, reparación o ampliación del sistema de alumbrado público.....	40
4. Departamento de Recolección de Residuos Sólidos.....	45
4.1 Rutas de recolección de residuos sólidos urbanos.....	45
4.2 Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos.....	50
5. Departamento de Rastro Municipal.....	56
5.1 Servicio de sacrificio y faenado de cerdos.....	56
6. Departamento de Limpia.....	63
6.1 Rutas de barrido manual en vialidades y áreas públicas.....	63
a) Objetivo.....	63
b) Referencias.....	63
c) Definiciones.....	63
d) Insumos.....	63
e) Resultados.....	64
f) Desarrollo.....	64
6.2 Solicitud para limpiar vialidades mediante barrido manual.....	66
IV. Simbología.....	70
V. Registro de Ediciones.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. Dictaminación.....	¡Error! Marcador no definido.
VII. Validación.....	¡Error! Marcador no definido.
VIII. Créditos.....	¡Error! Marcador no definido.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

Presentación

Entre los principales compromisos de la administración 2025-2027, destaca la atención a los servicios públicos como una prioridad estratégica. Desde una visión fundamentada en el trabajo, el amor por nuestra tierra y el compromiso con nuestros ciudadanos, esta administración asume la responsabilidad de optimizar los procesos administrativos que rigen esta unidad garantizando una atención de calidad, promoviendo la eficiencia operativa, la transparencia y la mejora continua en los servicios que impactan directamente en la calidad de vida de nuestra comunidad.

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de la administración municipal 2025-2027 es un instrumento técnico-administrativo que tiene como propósito principal documentar de manera clara y ordenada los procesos operativos que rigen las actividades de esta dependencia. Este documento es fundamental para garantizar la uniformidad, transparencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad.

En apego al artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, este manual detalla las etapas, responsabilidades y mecanismos de control de los procedimientos llevados a cabo en áreas como alumbrado público, recolección de residuos sólidos, limpia, mantenimiento de parques y jardines, prestación de servicios para el mantenimiento de panteones y operación del rastro municipal.

El manual no solo busca fortalecer la capacidad de respuesta de la Dirección de Servicios Públicos, sino también promover la mejora continua a través de procesos bien definidos y ajustados a las necesidades del municipio. Cada procedimiento descrito ha sido diseñado para maximizar la eficiencia, reducir tiempos de atención y optimizar los recursos humanos, materiales y financieros de la administración.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

pág. 2

Además, este documento representa un compromiso con la ciudadanía, asegurando que los servicios públicos se presten bajo criterios de calidad, sostenibilidad y equidad. La estandarización de los procedimientos también permite una mayor transparencia en la gestión y facilita la rendición de cuentas, lo que genera confianza en las instituciones municipales.

La Dirección de Servicios Públicos atiende solicitudes con respecto a la limpieza de vialidades principales mediante barrido manual, el servicio de recolección de residuos sólidos con unidades recolectoras en rutas establecidas, el mantenimiento, reparación o instalación del sistema de alumbrado público, el mantenimiento y limpieza de parques, jardines, gloriets, camellones, banquetas, el desrame, poda o derribo de árboles, el mantenimiento solicitado por los administradores de panteones; por otra parte el servicio de sacrificio y faenado de cerdos se realiza en las instalaciones del Rastro.

Si existe alguna solicitud para la atención de cualquiera de los servicios anteriormente mencionados es mediante oficio de solicitud, mencionando el servicio que requieren y entregado a Oficialía de partes y Atención Ciudadana del Ayuntamiento. Una vez entregado a la Dirección de Servicios Público se deberá atender la solicitud en un periodo de 4 a 7 día hábiles.

El Manual de Procedimientos es el resultado de un esfuerzo conjunto entre las áreas operativas y administrativas de la Dirección de Servicios Públicos, consolidando un marco de actuación que se adapta a los retos presentes y futuros de nuestra comunidad.

La administración municipal 2025-2027 reitera su disposición para atender las necesidades de los ciudadanos y se compromete a mantener este manual actualizado, asegurando que continúe siendo un referente práctico y confiable para el logro de los objetivos institucionales.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

I. Objetivo General

Establecer, gestionar y fomentar de manera clara y ordenada los procedimientos que regulan las actividades operativas, administrativas y técnicas de la Dirección de Servicios Públicos, con el propósito de garantizar la eficiencia, calidad y transparencia en la prestación de los servicios municipales.

II. Identificación e interacción de procesos

1. Dirección de Servicios Públicos

- 1.1 Vigilar que se cumplan los planes, programas y actividades correspondientes a cada departamento
- 1.2 Difundir los planes de trabajo del Departamento de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a la población en general.

2. Departamento de Parques, Jardines y Panteones

- 2.1 Solicitud del servicio de mantenimiento y limpieza de parques, jardines y áreas verdes;
- 2.2 Solicitud de derribo, poda o trasplante de árbol
- 2.3 Solicitud de apoyo de limpieza a panteones municipales.

3. Departamento de Alumbrado Público

- 3.1 Mantenimiento, reparación o ampliación del sistema de alumbrado público

4. Departamento de Recolección de Residuos Sólidos

- 4.1 Rutas de recolección de residuos sólidos urbanos
- 4.2 Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos

5. Departamento de Rastro Municipal

- 5.1 Servicios de sacrificio y faenado de ganado porcino

6. Departamento de Limpia

- 6.1 Rutas de barrido manual en vialidades y áreas públicas
- 6.2 Solicitud para limpiar vialidades mediante barrido manual

III. Descripción de los procedimientos:

1. Dirección de Servicios Públicos

1.1 Vigilar que se cumplan los planes, programas y actividades correspondientes a cada departamento

a) Objetivo

Establecer los lineamientos para la vigilancia sistemática del cumplimiento de los planes y programas operativos y estratégicos establecidos por la Dirección de Servicios Públicos, con el propósito de garantizar que las acciones y servicios se ejecuten conforme a los objetivos institucionales y dentro de los plazos establecidos.

b) Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Planes, programas y actividades: Conjunto de acciones planificadas, calendarizadas y presupuestadas para cumplir con los objetivos institucionales.
- Vigilancia: Actividad mediante la cual se supervisa, evalúa y documenta el grado de cumplimiento de los planes y programas establecidos.
- Indicadores de cumplimiento: Herramientas que permiten medir cuantitativa o cualitativamente el avance de las metas programadas.
- Informes de seguimiento: Documentos que registran el estado de avance o cumplimiento de las acciones programadas.

d) Insumos

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

- Programas operativos anuales y específicos de cada departamento.
- Calendario de actividades institucionales.
- Informes mensuales, trimestrales o semestrales de avance.
- Indicadores de desempeño.
- Recursos humanos, técnicos y financieros asignados.
- Reportes ciudadanos y registros de atención.

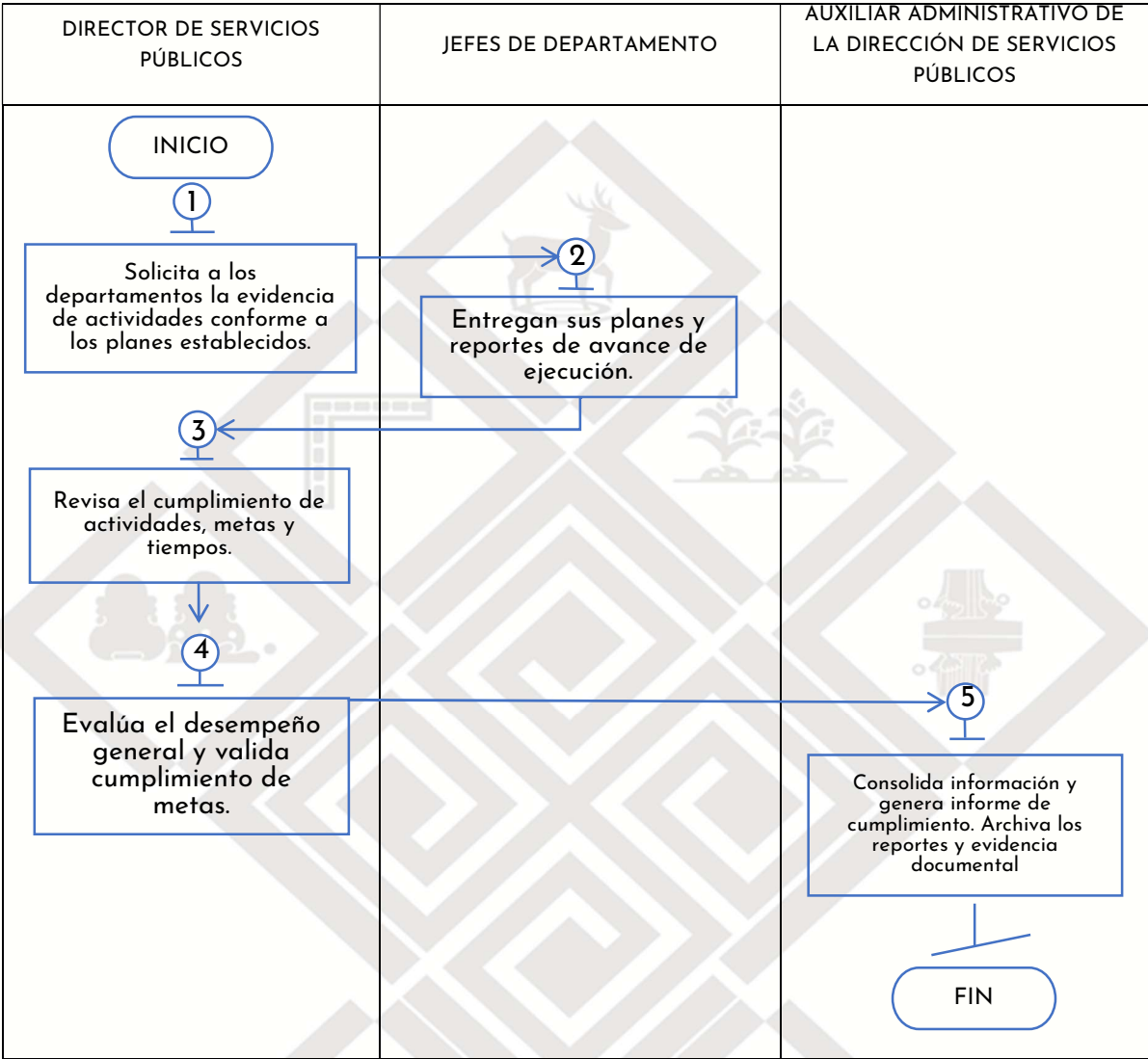
e) Resultados

- Informe consolidado de cumplimiento de planes y programas.
- Identificación de rezagos, desviaciones y áreas de mejora.
- Propuestas de reprogramación o ajustes operativos.
- Evaluación de desempeño institucional.
- Mayor efectividad en la gestión de los servicios públicos municipales.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Director de Servicios Públicos	Solicita a los departamentos la evidencia de actividades conforme a los planes establecidos.
2	Jefes de Departamento	Entregan sus planes y reportes de avance de ejecución.
3	Director de Servicios Públicos	Revisa el cumplimiento de actividades, metas y tiempos.
4	Director de Servicios Públicos	Evalúa el desempeño general y valida cumplimiento de metas.
5	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Consolida información y genera informe de cumplimiento. Archiva los reportes y evidencia documental
		Fin del proceso.

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e Instructivos

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE PARQUES, JARDINES Y
PANTEONES

Fecha: _____ / _____ / 2026

Cuadrilla: _____

Herramienta	Cant. Salida	Estado (S)	Cant. Entrada	Estado (E)	Observaciones
Trafitambos					
Palas de punta					
Azadones					
Palas de cuchara					
Palas redondas					
Picos					
Desbrozadoras					
Podadoras					
Motosierras					
Poda setos					
Talachos chicos					
Escobas de araña					
Tijeras tipo alemán					
Hachas					
Machetes					
Serruchos					
Bieldos de 5 puntas					
Bieldos de 6 puntas					

Momento	Nombre y firma del Trabajador	Nombre y firma Jefe de Departamento
SALIDA		
ENTRADA		

Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Fecha: _____ Lugar: _____ Localidad: _____ ID: _____
Poda de césped: _____ Poda de setos: _____ Otra: _____
Barrida: _____ Recolección de desecho vegetal: _____
Fotografías

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Vo. Bo.

C. FELIPE DE JESÚS LÓPEZ MONTESINOS,
JEFE DE DEPARTAMENTO.

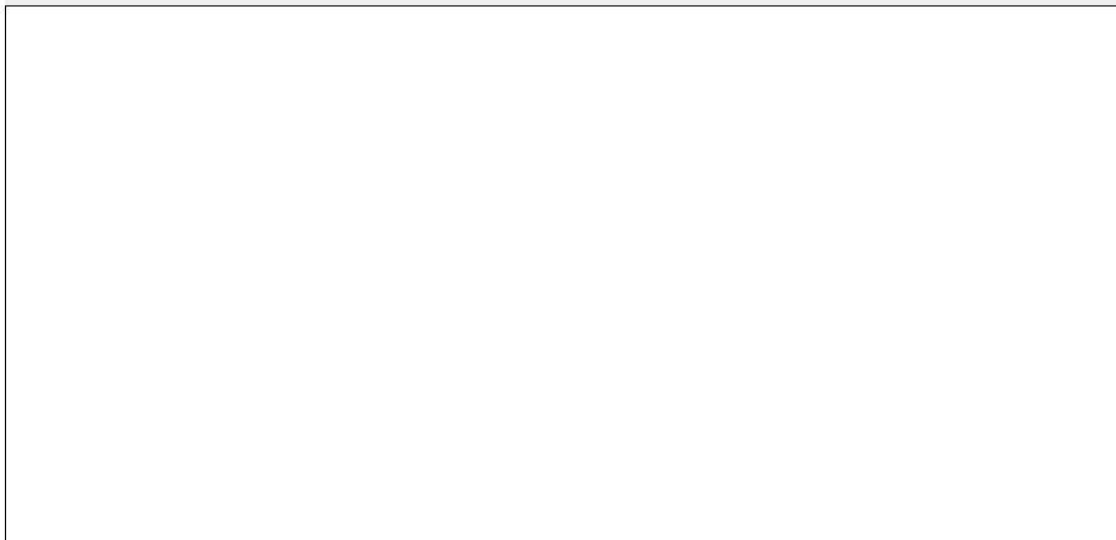
C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES



Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Va. Bo.

C. FELIPE DE JESÚS LÓPEZ MONTESINOS
JEFE DE DEPARTAMENTO.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

**DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
BITACORA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO**



FECHA		FOLIO:	
DIRECCIÓN DEL TRABAJO:			
NOMBRE DEL SOLICITANTE:			
ACTIVIDADES REALIZADAS:		COMENTARIOS DEL SOLICITANTE	
MATERIALES Y RECURSOS UTILIZADOS:			
ESTATUS DEL SERVICIO:		CALIFIQUE EL SERVICIO BRINDADO:	
SIN EMPEZAR ☐		BUENO -----	
PENDIENTE ☐		REGULAR -----	
FINALIZADA ☐		MALO -----	

SOLICITANTE

SUPERVISÓ

NOMBRE Y FIRMA

SAUL JUÁREZ GUADARRAMA
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS



Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA ALUMBRADO PÚBLICO MUNICIPALES

Fecha: _____

ID: _____

Denominación: Parque () Camellón () Plazo () Vialidad (X)

Otro: _____

Fotografías

1	2	3	4

Ejecuto

Va. Bo.

FRANCISCO GONZÁLEZ SALINAS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

OCOYOACAC, MÉXICO A ____ DE ____ DE 2026

CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

NOMBRE DEL CONDUCTOR: _____

ÁREA: _____

UNIDAD:	
PLACAS:	
NIVELES	
ACEITE:	
CAMARA PARA AUTO (SI/NO FUNCIONA)	
ANTICONGELANTE:	
LIQUIDO DE FRENOS:	
NIVEL DE AIRE EN LLANTAS:	
LIMPIEZA:	
FAROS Y FOCOS:	
KIT DE HERRAMIENTAS:	
GASOLINA INICIO (INDICAR)	GASOLINA FINAL (INDICAR)
HORA DE SALIDA:	HORA DE LLEGADA:
OBSERVACIONES:	

S.P. _____
Nombre y Firma del S.P. responsable

Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS
ENCUESTA DE CALIDAD**

Fecha: _____ Unidad: _____
Localidad: _____ Calle: _____
Chófer que atiende la ruta: _____

Por favor califique su experiencia reciente:

	Mala	Regular	Buena	Excelente
El trato por parte del personal fue	☐	☐	☐	☐
La eficacia del Servicio de recolección es:	☐	☐	☐	☐
La unidad se encuentra en condiciones:	☐	☐	☐	☐
El trazo de la ruta es:	☐	☐	☐	☐
El tiempo que espera la unidad en el punto de recolección es:	☐	☐	☐	☐

¿Cuál es la frecuencia con la pasa la unidad? Semanal ☐ Mensual ☐ Otra: _____

Con que frecuencia realiza reporte por falta de servicio Semanal ☐ Mensual ☐ Otra: _____

Considera que el Departamento de Recolección satisface sus necesidades en cuanto al servicio

Supera mis expectativas	Resuelve mis necesidades	Es útil	No resuelve mis necesidades
☐	☐	☐	☐

Sugerencias y/o Observaciones para mejorar el servicio brindado: _____

Nombre y Firma de quien recibe el servicio

Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
REPORTE DE RUTAS DE UNIDADES DONDE PASAN A LA RECOLECCION DE BASURA

DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____
CHOFER: _____ UNIDAD: _____ TURNO: _____
AYUDANTE GENERAL: _____
AYUDANTE GENERAL: _____

COMUNIDAD	CALLE	NOMBRE	FIRMA

Tel: 728 106 6630

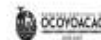
Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA DE LIMPIA



ID: 26

Fecha: _____

Ruta Cabecera Municipal: Sin Empezar _____ En Progreso _____ Finalizado _____

Actividades Realizadas: _____

Ruta Santa María: Sin Empezar _____ En Progreso _____ Finalizado _____

Barrido (m): _____ Barrido (m3): _____

Toneladas recolectadas: _____

Otro barrido: Barrido (m) _____

Ubicación: _____

Denominación: Parque () Camellón () Plaza () Vialidad () Otro: _____

Fotografías

Ejecuto Cuadrilla de Limpia

Va. Bo.

C. MIGUEL EDUARDO REYES GUTIÉRREZ
JEFE DE CUADRILLA

C. SAUL JUAREZ GUADARRAMA
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA DE LIMPIA



--	--



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

1.2 Difundir los planes de trabajo del Departamento de Recolección de Residuos Sólidos a la población en general

a) Objetivo

Establecer las acciones necesarias para la adecuada difusión del plan de trabajo del Departamento de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, a fin de mantener informada a la ciudadanía y fomentar la participación corresponsable en el cuidado del entorno, separación de residuos sólidos urbanos y la economía circular.

b) Referencias

- Ley De Economía Circular, Titulo Segundo, Capitulo Segundo, Artículo 9, fracción VI. Nueva Ley Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Difusión: Acción de comunicar información de interés público de forma clara, accesible y oportuna.
- Planes de trabajo: Documento que contiene objetivos, acciones, metas, responsables y calendario operativo de un área.
- Población en general: Habitantes del municipio, instituciones, escuelas, comercios y actores comunitarios.

d) Insumos

- Plan de trabajo oficial del departamento.
- Materiales informativos: carteles, infografías, comunicados.
- Canales de comunicación institucional: redes sociales, página web, radio local, perifoneo.
- Apoyo del área de comunicación social o enlace institucional.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

e) Resultados

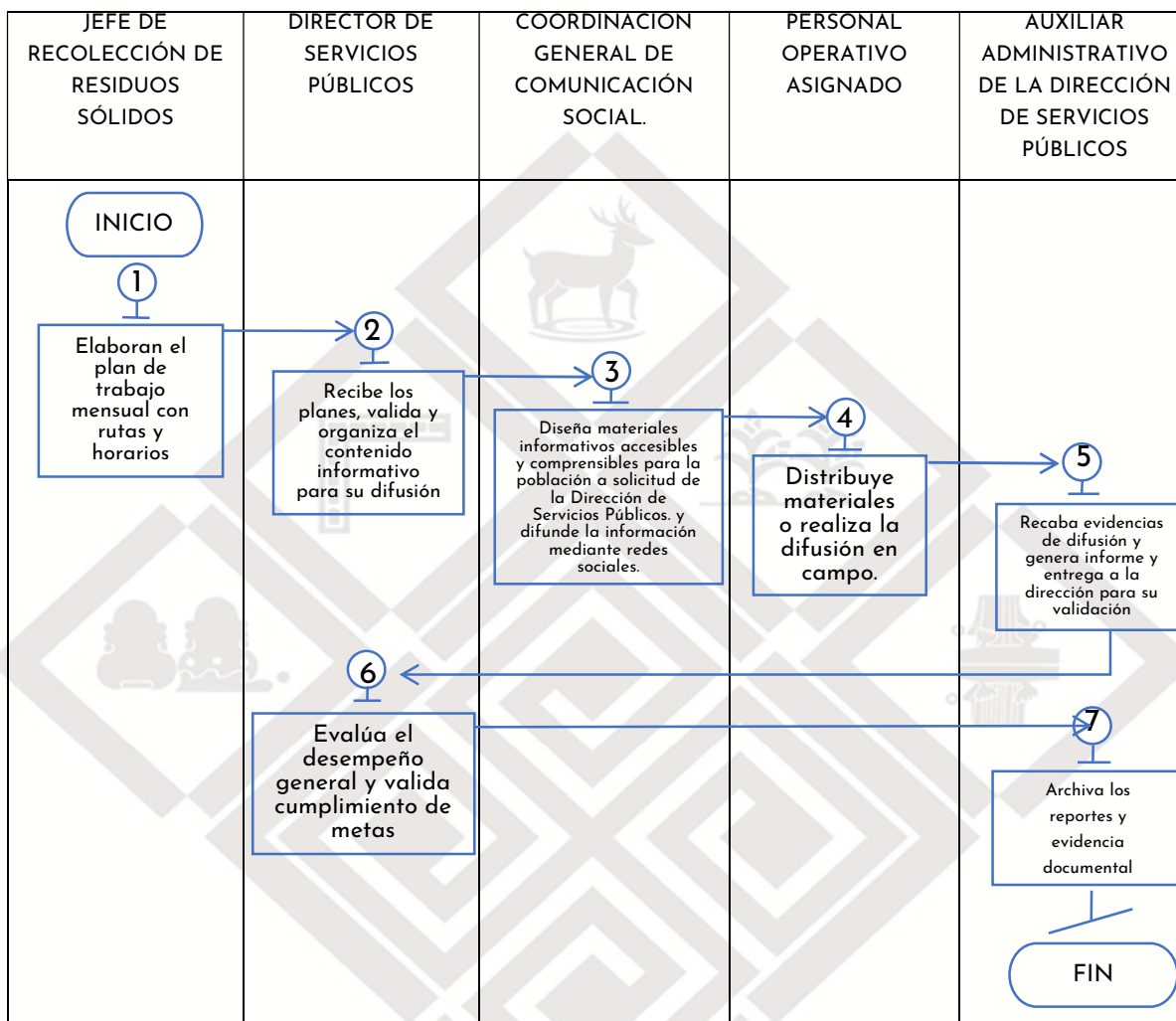
- Población informada sobre fechas, zonas y horarios de prestación de servicios.
- Mayor participación ciudadana en acciones de separación de residuos, reportes de fallas y cuidado del alumbrado.
- Reducción de conflictos por falta de información o confusión en la prestación de los servicios.
- Mejora de la imagen institucional y fortalecimiento de la cultura cívica.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Jefe de Recolección de Residuos Sólidos	Elabora el plan de trabajo mensual con rutas y horarios.
2	Dirección de Servicios públicos	Recibe los planes, valida y organiza el contenido informativo para su difusión.
3	Coordinación General de Comunicación Social.	Diseña materiales informativos accesibles y comprensibles para la población a solicitud de la Dirección de Servicios Públicos. y difunde la información mediante redes sociales.
4	Personal operativo asignado	Distribuye materiales o realiza la difusión en campo.
5	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Recaba evidencias de difusión y genera informe y entrega a la dirección para su validación
6	Dirección de Servicios públicos	Evalúa el desempeño general y valida cumplimiento de metas
7	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Archiva los reportes y evidencia documental Fin del proceso.

pág. 19

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e Instructivos

"2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México"

 GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
LISTA DE ASISTENCIA PLATICA Y/O TALLER

FECHA: _____

LUGAR: _____

TEMA: _____

N.	NOMBRE	EDAD
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

Tel: 728 106 6630 Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro, municipio@ocoyoacac.gob.mx
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

"2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México"



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

**DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
FICHA DE REGISTRO DE PLATICA Y/O TALLER**

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de término: _____

Lugar: _____

Tema: _____

Objetivo de la plática o taller:

Número de asistentes: _____

Nivel educativo / grupo atendido (en caso de escuela): _____

Observaciones o comentarios adicionales:

Nombre de la persona que imparte la plática/taller:

Firma: _____

Nombre de la autoridad institucional (director(a), encargado(a), etc.):

Firma y sello institucional: _____

Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

2 Departamento de Parques, Jardines y Panteones

2.1 Solicitud del servicio de mantenimiento y limpieza de parques, jardines y áreas verdes.

a) Objetivo

Asegurar la conservación, mantenimiento y limpieza de los parques y jardines del municipio, proporcionando una imagen positiva y cuidada de las áreas verdes mediante recorridos programados, realizados por personal capacitado.

b) Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Oficio: documento para una comunicación escrita oficial, estructurada y documentada. Contiene información importante, instrucciones, solicitudes o notificaciones.
- Solicitud: Una petición formal para comunicar las necesidades y para obtener un servicio.

d) Insumos

- Oficio de solicitud del servicio.
- Programa Operativo Anual.
- Actividad programada.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento escrito.

e) Resultados

- Áreas verdes mantenidas y limpias, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos de los espacios públicos del municipio.

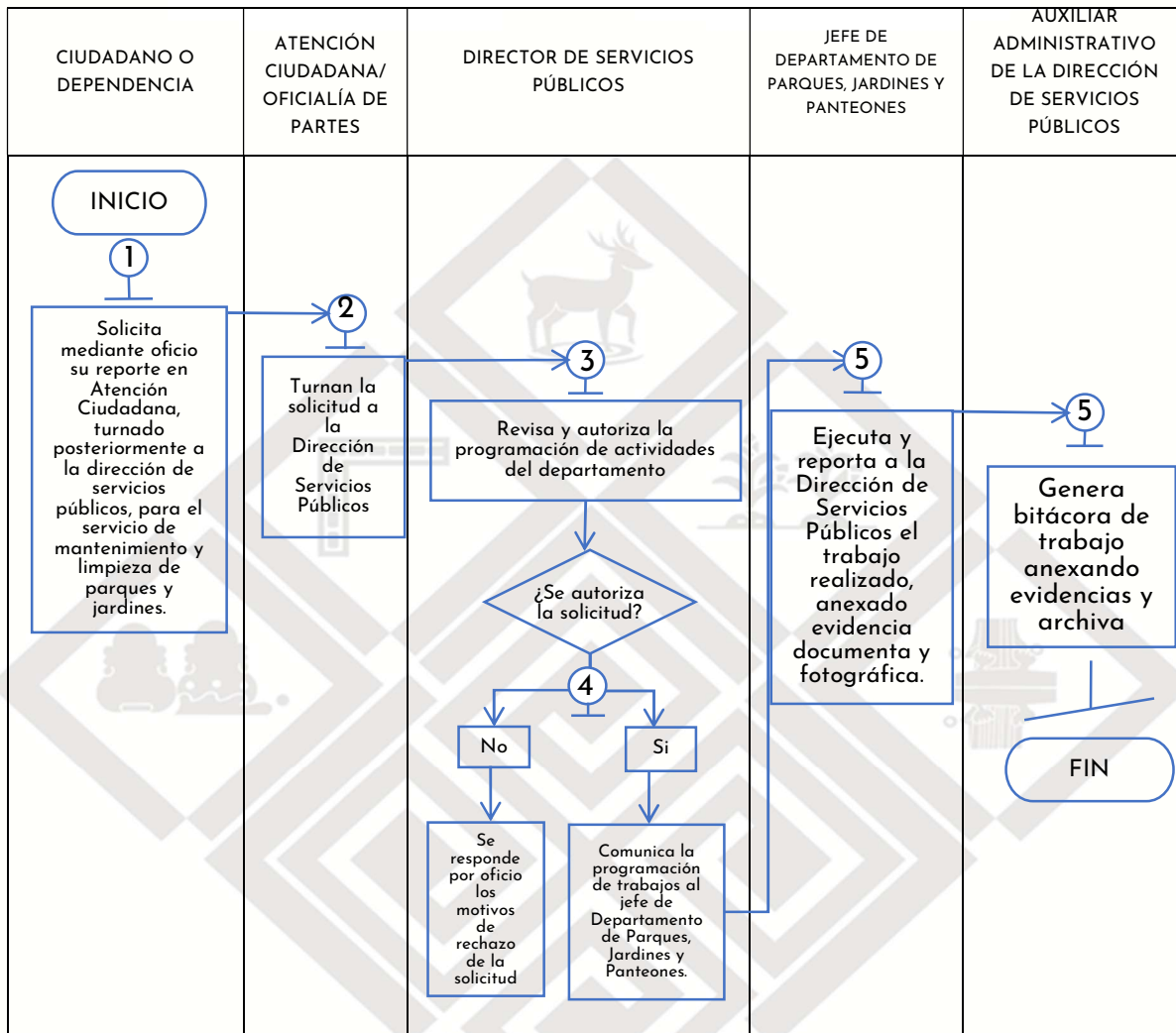
"Trabajo y amor por nuestra tierra."

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Ciudadano o Dependencia	Solicita mediante oficio su reporte en Atención Ciudadana, turnado posteriormente a la dirección de servicios públicos, para el servicio de mantenimiento y limpieza de parques y jardines.
2.	Atención Ciudadana/Oficialía De Partes	Turnan la solicitud a la Dirección de Servicios Públicos
3.	Director de Servicios Públicos	Revisa y autoriza la programación de actividades del departamento.
4.	Director de Servicios Públicos	Comunica la programación de trabajos al jefe de Departamento de Parques, Jardines y Panteones.
5.	Jefe de departamento de Parques, Jardines y Panteones	Ejecuta y reporta a la Dirección el trabajo diario realizado, anexado evidencia documenta y fotográfica.
6.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Genera bitácora de trabajo anexando evidencias y archiva.
		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos

Ocoyoacac, México a ____ de _____ de 2025

C.D. NANCY VALDEZ RUIZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE OCOYOACAC

Por medio de la presente le envié un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito:

Como referencia esta _____

Sin más por el momento me despido de usted esperando una respuesta favorable a dicha solicitud.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

No. Telefónico: _____

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Fecha: _____ Lugar: _____ Localidad: _____ ID: _____
Poda de césped: _____ Poda de setos: _____ Otro: _____
Barrida: _____ Recolección de desecho vegetal: _____
Fotografías

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Va. Bo.

C. FELIPE DE JESÚS LÓPEZ MONTESINOS,
JEFE DE DEPARTAMENTO.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Va. Bo.

C. FELIPE DE JESUS LÓPEZ MONTESINOS
JEFE DE DEPARTAMENTO.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

2.2 Solicitud del servicio de derribo, poda o trasplante de árbol.

a) Objetivo

Establecer los pasos y requisitos necesarios para atender de manera eficiente las solicitudes ciudadanas o institucionales de poda, desrame o derribo de ejemplares arbóreos que representen un riesgo para la integridad física de las personas, los bienes materiales, la infraestructura de servicios públicos (como el cableado de alumbrado), o que por dictamen así lo requieran; garantizando en todo momento el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la seguridad del personal operativo.

b) Referencias

- Bando Municipal de Ocoyoacac 2025-2027, publicado en la Gaceta de Gobierno Municipal de Ocoyoacac, última reforma publicada el 05 de febrero de 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Oficio: documento para una comunicación escrita oficial, estructurada y documentada. Contiene información importante, instrucciones, solicitudes o notificaciones.
- Solicitud: Una petición formal para comunicar las necesidades y para obtener un servicio.

d) Insumos

- Dictamen por parte de la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Oficio de solicitud del servicio.
- Programa Operativo Anual.
- Actividad programada.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento escrito.

e) Resultados

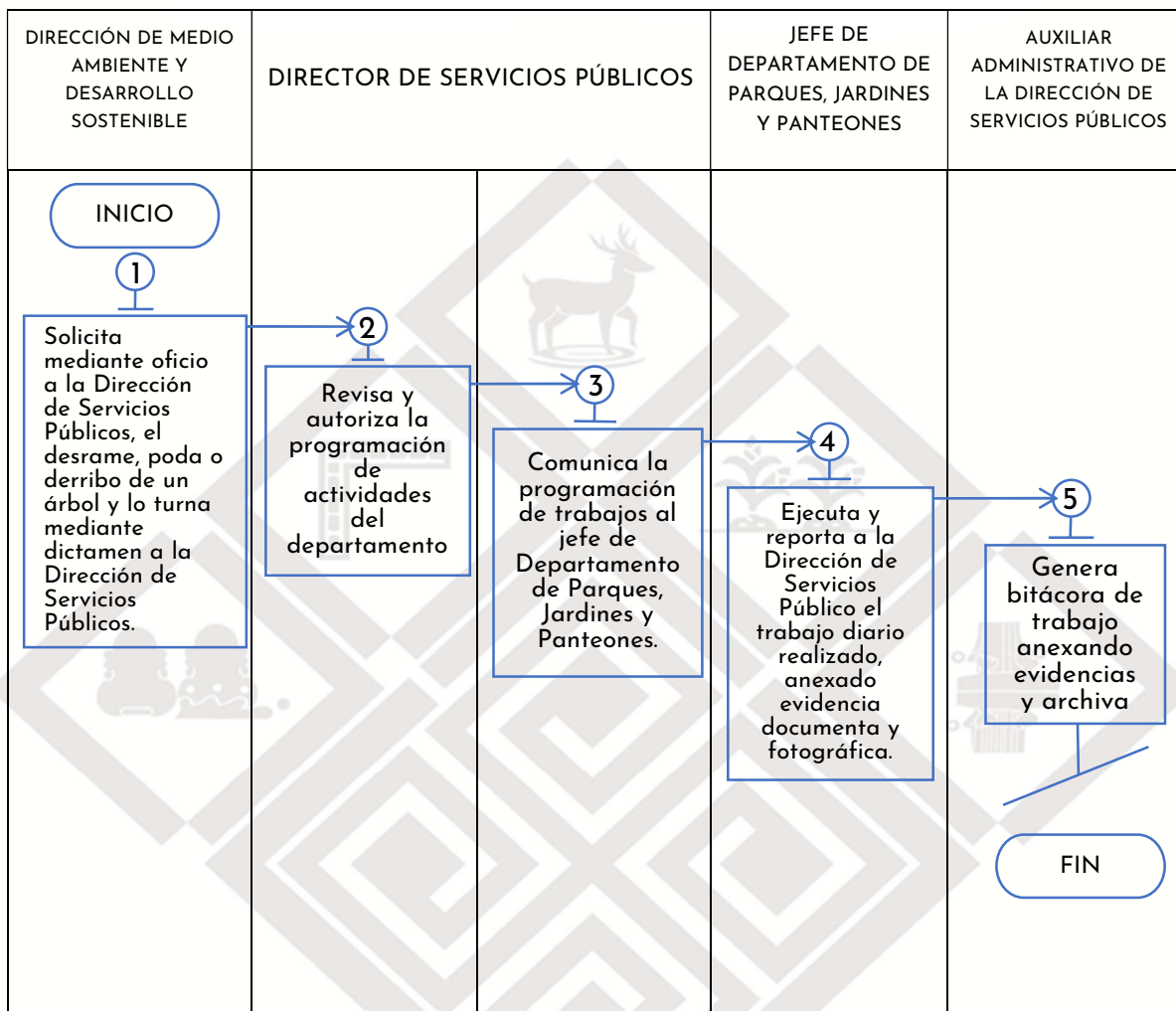
- La ejecución técnica del servicio (derribo, poda o traslado) conforme al dictamen emitido, logrando la mitigación de riesgos y el mantenimiento de la imagen urbana, así como la generación del expediente administrativo que incluya la evidencia del servicio realizado.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	Solicita mediante oficio a la Dirección de Servicios Públicos, el desrame, poda o derribo de un árbol y lo turna mediante dictamen a la Dirección de Servicios Públicos.
2.	Director de Servicios Públicos	Revisa y autoriza la programación de actividades del departamento.
3.	Director de Servicios Públicos	Comunica la programación de trabajos al jefe de Departamento de Parques, Jardines y Panteones.
4.	Jefe de departamento de Parques, Jardines y Panteones	Ejecuta y reporta a la Dirección el trabajo diario realizado, anexado evidencia documenta y fotográfica.
5.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Genera bitácora de trabajo anexando evidencias y archiva.
6.		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Fecha: _____

Lugar: _____

Localidad: _____

ID: _____

Poda de césped: _____

Poda de setos: _____

Otro: _____

Barrida: _____

Recolección de desecho vegetal: _____

Fotografías

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

C. FELIPE DE JESÚS LÓPEZ MONTESINOS,
JEFE DE DEPARTAMENTO.

Vo. Bo.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Va. Bo.

C. FELIPE DE JESUS LÓPEZ MONTESINOS
JEFE DE DEPARTAMENTO.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

2.3 Solicitud de apoyo de limpieza a panteones municipales

a) Objetivo

Asegurar el buen funcionamiento, la adecuada imagen y la calidad del servicio en los panteones municipales, mediante el mantenimiento continuo de recolección de residuos sólidos.

b) Referencias

- Bando Municipal de Ocoyoacac 2025-2027, publicado en la Gaceta de Gobierno Municipal de Ocoyoacac, última reforma publicada el 05 de febrero de 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Oficio: documento para una comunicación escrita oficial, estructurada y documentada. Contiene información importante, instrucciones, solicitudes o notificaciones.
- Solicitud: Una petición formal para comunicar las necesidades y para obtener un servicio.

d) Insumos

- Oficio de solicitud del servicio.
- Programa Operativo Anual.
- Actividad programa.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento escrito.

e) Resultados

- Atención eficiente a las solicitudes recibidas por parte de los administradores, garantizando el mantenimiento solicitado a los panteones.

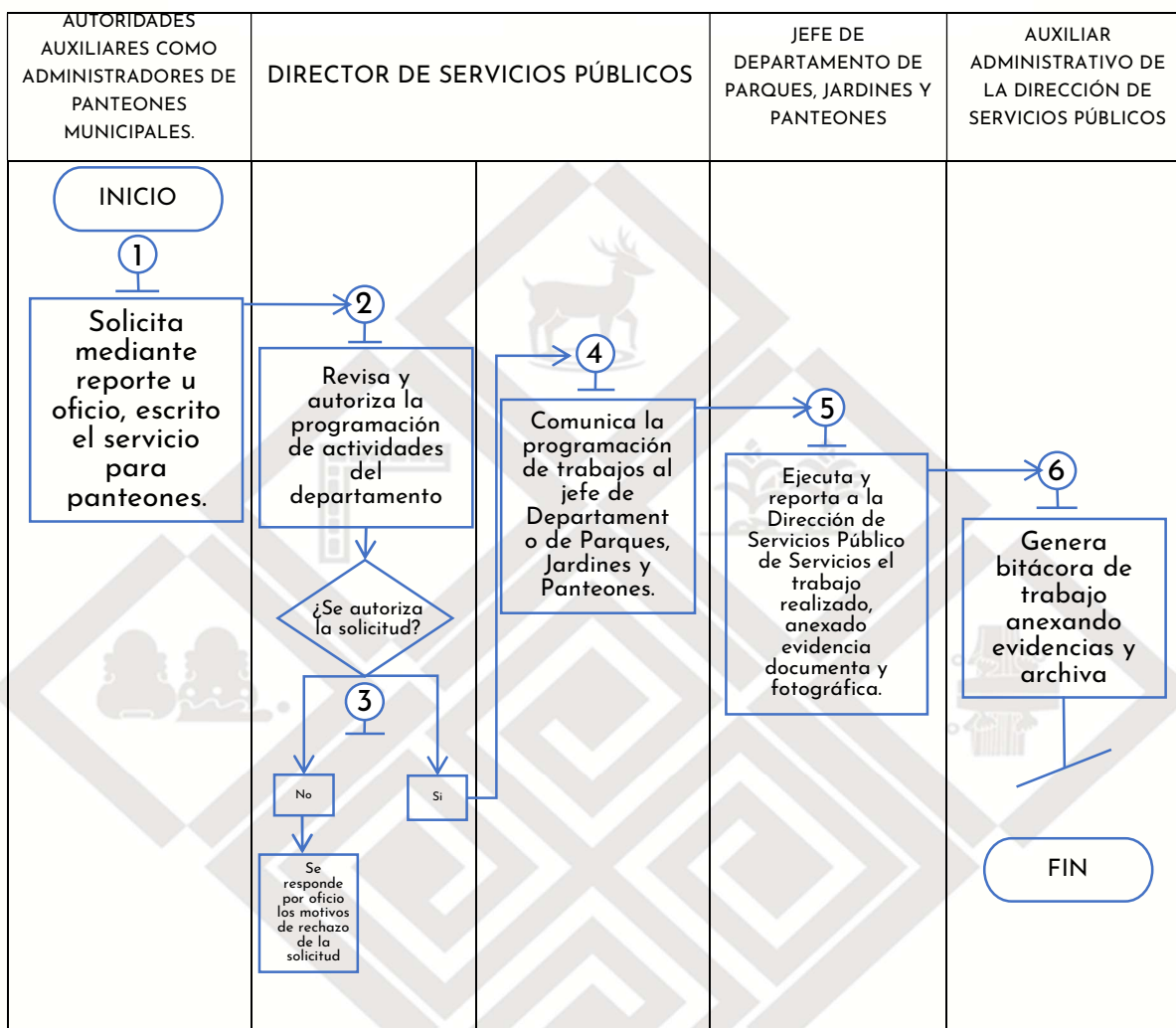
"Trabajo y amor por nuestra tierra."

f) Descripción

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Autoridades auxiliares como administradores de panteones municipales.	Solicita mediante reporte u oficio, escrito el servicio para panteones.
2.	Director de Servicios Públicos	Revisa y autoriza la programación de actividades del departamento.
3.	Director de Servicios Públicos	Comunica la programación de trabajos al jefe de Departamento de Parques, Jardines y Panteones.
4.	Jefe de departamento de parques, jardines y panteones	Ejecuta y reporta a la Dirección el trabajo diario realizado, anexado evidencia documenta y fotográfica.
5.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Genera bitácora de trabajo anexando evidencias y archiva.
		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos

Ocoyoacac, México a ____ de _____ de 2025

C.D. NANCY VALDEZ RUIZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE OCOYOACAC

Por medio de la presente le envié un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito:

Como referencia esta _____

Sin más por el momento me despido de usted esperando una respuesta favorable a dicha solicitud.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

No. Telefónico: _____

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITACORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Fecha: _____ Lugar: _____ Localidad: _____ ID: _____
Poda de césped: _____ Poda de setos: _____ Otro: _____
Barrida: _____ Recolección de desecho vegetal: _____
Fotografías

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Va. Bo.

C. FELIPE DE JESÚS LÓPEZ MONTESINOS,
JEFE DE DEPARTAMENTO.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC
2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
BITÁCORA PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

Ejecuto: Cuadrilla de Parques, Jardines y Panteones

Va. Bo.

C. FELIPE DE JESUS LÓPEZ MONTESINOS
JEFE DE DEPARTAMENTO.

C. SAUL JUÁREZ GUADARRAMA,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

3 Departamento de Alumbrado Público

3.1 Mantenimiento, reparación o ampliación del sistema de alumbrado público

a) Objetivo:

Garantizar la prestación eficiente del servicio de mantenimiento, reparación, ampliación del alumbrado público en el territorio municipal, ejecutando el plan de trabajo semanal, así como atendiendo las solicitudes recibidas y resolviéndolas de manera oportuna.

b) Referencias

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Oficio: documento para una comunicación escrita oficial, estructurada y documentada. Contiene información importante, instrucciones, solicitudes o notificaciones.
- Solicitud: Una petición formal para comunicar las necesidades y para obtener un servicio.

d) Insumos

- Solicitud escrita del servicio
- Programa Operativo Anual.
- Actividad programa.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento escrito.

e) Resultados

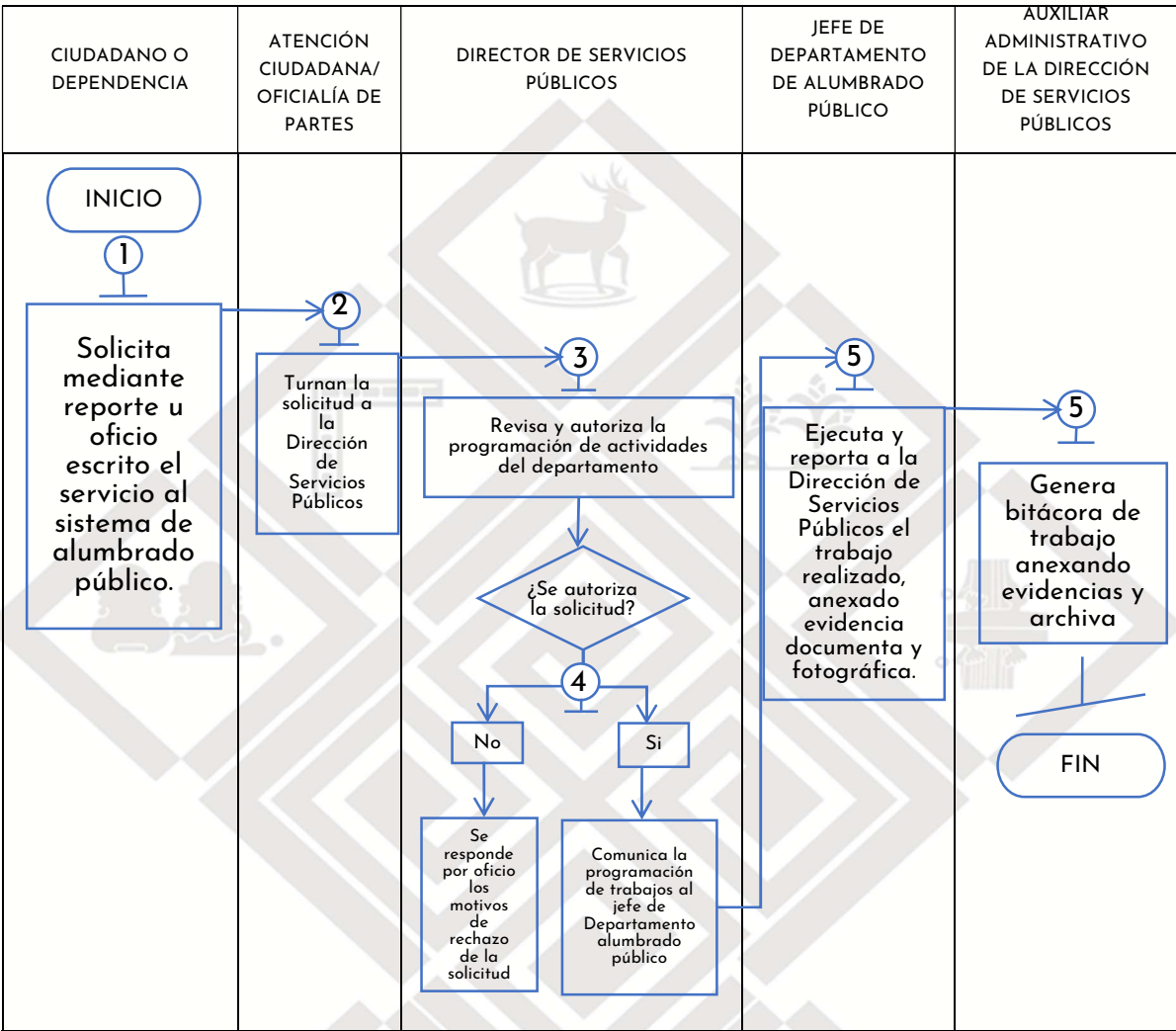
Reparación, instalación o ampliación a lámparas del sistema de alumbrado público, fomentando así la adecuada iluminación en espacios públicos, vialidades y zonas de atención prioritaria.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Ciudadano o Dependencia	Solicita mediante reporte u oficio escrito el servicio al sistema de alumbrado público.
2.	Atención Ciudadana/ Oficialía de Partes	Turnan la solicitud a la Dirección de Servicios Públicos
3.	Director de Servicios Públicos	Revisa y autoriza la programación de actividades del departamento.
4.	Director de Servicios Públicos	Comunica la programación de trabajos al jefe de Departamento de Alumbrado Público
5.	Jefe de departamento de alumbrado público	Ejecuta y reporta a la Dirección el trabajo diario realizado, anexado evidencia documenta y fotográfica.
6.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Genera bitácora de trabajo anexando evidencias y archiva.
		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos

Ocoyoacac, México a ____ de _____ de 2025

C.D. NANCY VALDEZ RUIZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE OCOYOACAC

Por medio de la presente le envié un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito:

Como referencia esta _____

Sin más por el momento me despido de usted esperando una respuesta favorable a dicha solicitud.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

No. Telefónico: _____

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

**DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
BITACORA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO**



FECHA		FOLIO:	
DIRECCIÓN DEL TRABAJO:			
NOMBRE DEL SOLICITANTE:			
ACTIVIDADES REALIZADAS:	COMENTARIOS DEL SOLICITANTE		
MATERIALES Y RECURSOS UTILIZADOS:			
ESTATUS DEL SERVICIO:		CALIFIQUE EL SERVICIO BRINDADO:	
SIN EMPEZAR	☐	BUENO	-----
PENDIENTE	☐	REGULAR	-----
FINALIZADA	☐	MALO	-----

SOLICITANTE

SUPERVISÓ

NOMBRE Y FIRMA

SAUL JUÁREZ GUADARRAMA
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS



Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

4 Departamento de Recolección de Residuos Sólidos

4.1 Rutas de recolección de residuos sólidos urbanos

a) Objetivo

- Establecer y ejecutar de manera sistemática los recorridos de las unidades recolectoras en las diversas zonas del Municipio, con el fin de retirar los residuos sólidos urbanos de forma oportuna, eficiente y bajo un calendario fijo, garantizando la salud pública y el orden ambiental.

b) Referencias

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Ruta de Recolección: Recorrido diseñado y predeterminado (con puntos de inicio y fin) que realiza un vehículo recolector para la prestación del servicio.
- Frecuencia: Periodicidad con la que se brinda el servicio de recolección en una zona específica (diaria, terciada, semanal).
- Sectorización: División territorial del municipio para optimizar el uso de los recursos humanos y materiales en la recolección.

d) Insumos

- Calendario de rutas y horarios oficiales.
- Mapa de sectorización municipal.
- Inventario de parque vehicular operativo.
- Dotación de combustible y suministros de mantenimiento.
- Equipo de protección personal (EPP) para el personal operativo.

e) Resultados

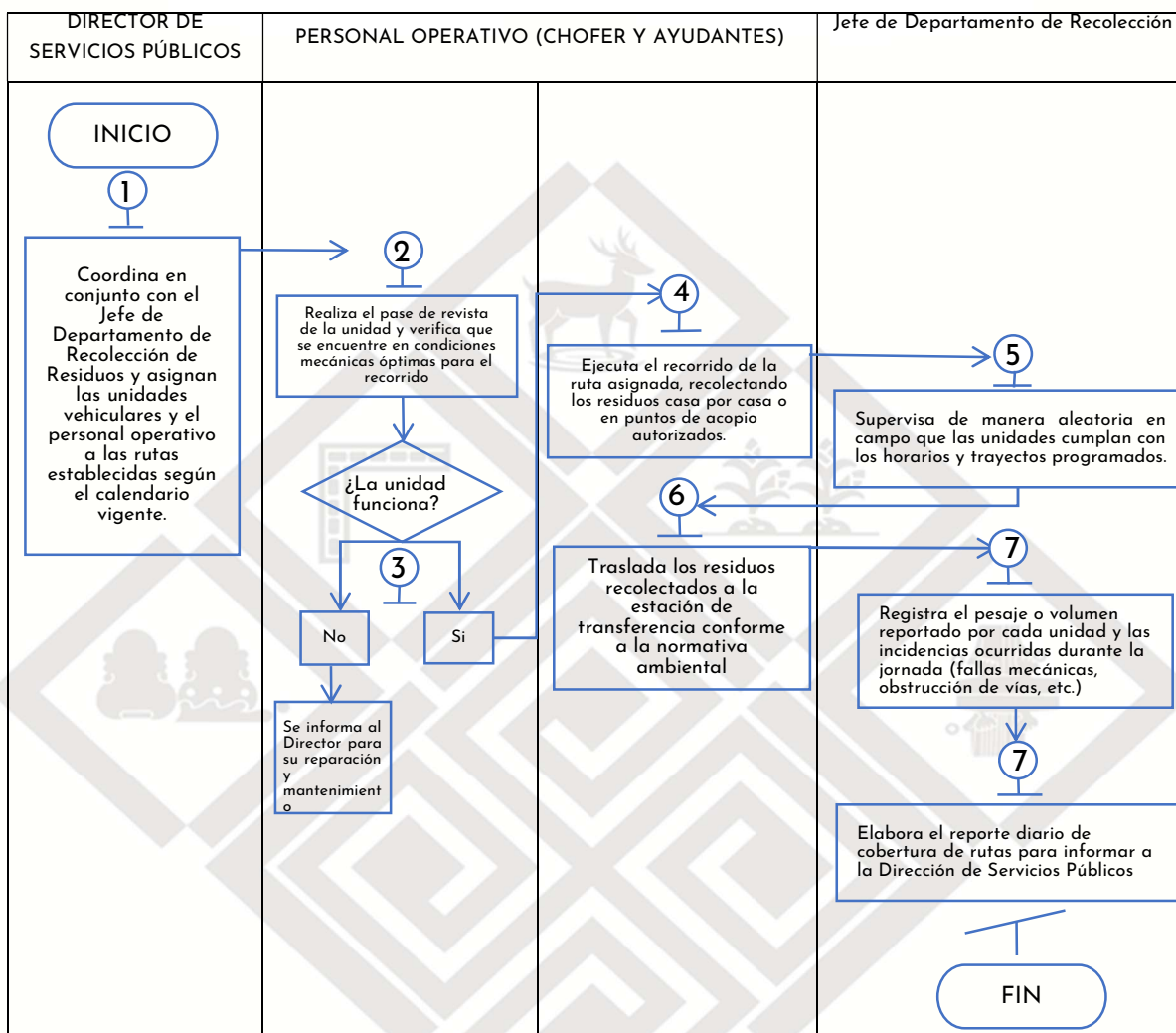
- Cumplimiento del programa de recolección en el 100% de las zonas asignadas, reducción de focos de infección por acumulación de basura y optimización de los tiempos de traslado hacia el sitio de disposición final.

pág. 45

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Director de Servicios Públicos	Coordina en conjunto con el Jefe de Departamento de Recolección de Residuos y asignan las unidades vehiculares y el personal operativo a las rutas establecidas según el calendario vigente.
2.	Personal Operativo (Chofer y Ayudantes)	Realiza el pase de revista de la unidad y verifica que se encuentre en condiciones mecánicas óptimas para el recorrido.
3.	Personal Operativo (Chofer y Ayudantes)	Ejecuta el recorrido de la ruta asignada, recolectando los residuos casa por casa o en puntos de acopio autorizados.
4.	Jefe de Departamento de Recolección	Supervisa de manera aleatoria en campo que las unidades cumplan con los horarios y trayectos programados.
5.	Personal Operativo (Chofer)	Traslada los residuos recolectados a la estación de transferencia conforme a la normativa ambiental.
6.	Jefe de Departamento de Recolección	Registra el pesaje o volumen reportado por cada unidad y las incidencias ocurridas durante la jornada (fallas mecánicas, obstrucción de vías, etc.).
7.	Jefe de Departamento de Recolección	Elabora el reporte diario de cobertura de rutas para informar a la Dirección de Servicios Públicos.
		Fin del proceso.

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"



GOBIERNO MUNICIPAL DE

OCOYOACAC

2025-2027

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS
ENCUESTA DE CALIDAD

Fecha: _____ Unidad: _____
Localidad: _____ Calle: _____
Chófer que atiende la ruta: _____

Por favor califique su experiencia reciente:

	Mala	Regular	Buena	Excelente
El trato por parte del personal fue	☐	☐	☐	☐
La eficacia del Servicio de recolección es:	☐	☐	☐	☐
La unidad se encuentra en condiciones:	☐	☐	☐	☐
El trazo de la ruta es:	☐	☐	☐	☐
El tiempo que espera la unidad en el punto de recolección es:	☐	☐	☐	☐

¿Cuál es la frecuencia con la pasa la unidad? Semanal ☐ Mensual ☐ Otra: _____

Con que frecuencia realiza reporte por falta de servicio Semanal ☐ Mensual ☐ Otra: _____

Considera que el Departamento de Recolección satisface sus necesidades en cuanto al servicio

Supera mis expectativas	Resuelve mis necesidades	Es útil	No resuelve mis necesidades
☐	☐	☐	☐

Sugerencias y/o Observaciones para mejorar el servicio brindado: _____

Nombre y Firma de quien recibe el servicio

Tel. 728 106 6630Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro, Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
REPORTE DE RUTAS DE UNIDADES DONDE PASAN A LA RECOLECCION DE BASURA

DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____
CHOFER: _____ UNIDAD: _____ TURNO: _____
AYUDANTE GENERAL: _____
AYUDANTE GENERAL: _____

COMUNIDAD	CALLE	NOMBRE	FIRMA

Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

4.2Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos

a) Objetivo

- Garantizar la imagen y la higiene del Municipio mediante la recolección de los residuos sólidos urbanos, con recorridos programados de acuerdo a las rutas establecidas, con personal capacitado, asegurando un servicio continuo y eficiente.

b) Referencias

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Oficio: documento para una comunicación escrita oficial, estructurada y documentada. Contiene información importante, instrucciones, solicitudes o notificaciones.
- Solicitud: Una petición formal para comunicar las necesidades y para obtener un servicio.

d) Insumos

- Solicitud escrita del servicio
- Oficio de solicitud del servicio.
- Programa Operativo Anual.
- Actividad programa.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento escrito.

e) Resultados

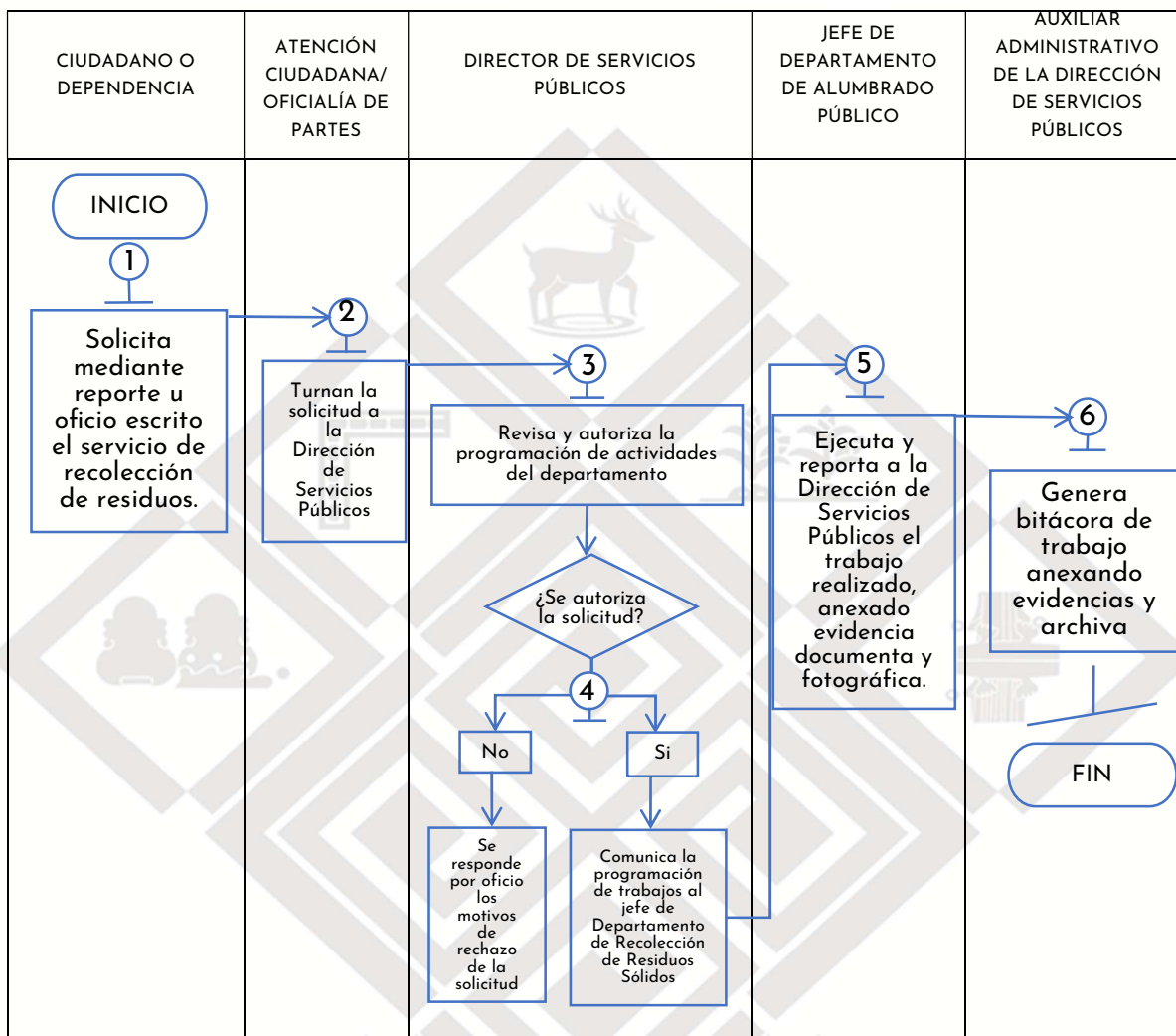
- Prestación del servicio de recolección de Residuos Sólidos con el fin de brindar un servicio de calidad y evitar la acumulación de estos en espacios públicos y vialidades.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Ciudadano o Dependencia	Solicita mediante reporte u oficio escrito el servicio de recolección de residuos.
2.	Atención ciudadana/Oficialía de partes	Turnan la solicitud a la Dirección de Servicios Públicos
3.	Director de Servicios Públicos	Revisa y autoriza la programación de actividades del departamento.
4.	Director de Servicios Públicos	Comunica la programación de trabajos al jefe de Departamento de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.
5.	Departamento de recolección de residuos sólidos	Ejecuta y reporta a la Dirección el trabajo diario realizado, anexado evidencia documenta y fotográfica.
6.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Genera bitácora de trabajo anexando evidencias y archiva.
		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos

Ocoyoacac, México a ____ de _____ de 2025

C.D. NANCY VALDEZ RUIZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE OCOYOACAC

Por medio de la presente le envié un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito:

Como referencia esta _____

Sin más por el momento me despido de usted esperando una respuesta favorable a dicha solicitud.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

No. Telefónico: _____

"Trabajo y amor por nuestra tierra."



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS
ENCUESTA DE CALIDAD**

Fecha: _____ Unidad: _____
Localidad: _____ Calle: _____
Chófer que atiende la ruta: _____

Por favor califique su experiencia reciente:

	Mala	Regular	Buena	Excelente
El trato por parte del personal fue	☐	☐	☐	☐
La eficacia del Servicio de recolección es:	☐	☐	☐	☐
La unidad se encuentra en condiciones:	☐	☐	☐	☐
El trazo de la ruta es:	☐	☐	☐	☐
El tiempo que espera la unidad en el punto de recolección es:	☐	☐	☐	☐

¿Cuál es la frecuencia con la pasa la unidad? Semanal ☐ Mensual ☐ Otra: _____

Con que frecuencia realiza reporte por falta de servicio Semanal ☐ Mensual ☐ Otra: _____

Considera que el Departamento de Recolección satisface sus necesidades en cuanto al servicio

Supera mis expectativas	Resuelve mis necesidades	Es útil	No resuelve mis necesidades
☐	☐	☐	☐

Sugerencias y/o Observaciones para mejorar el servicio brindado: _____

Nombre y Firma de quien recibe el servicio

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO".



GOBIERNO MUNICIPAL DE
OCOYOACAC

2025-2027

**DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS
REPORTE DE RUTAS DE UNIDADES DONDE PASAN A LA RECOLECCION DE BASURA**

DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____
CHOFER: _____
AYUDANTE GENERAL: _____
AYUDANTE GENERAL: _____

COMUNIDAD	CALLE	NOMBRE	FIRMA

Tel: 728 106 6630

Plaza de los Insurgentes #1 Col. Centro,
Ocoyoacac, Edo. Méx. C.P. 52740

municipio@ocoyoacac.gob.mx

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

5 Departamento de Rastro Municipal

5.1 Servicio de sacrificio y faenado de cerdos

a) Objetivo

Garantizar que los animales destinados al consumo humano sean sacrificados de manera humanitaria, minimizando el sufrimiento mediante métodos autorizados por las normas mexicanas de salud y bienestar animal, para garantizar que los productos cárnicos cumplan con las normas establecidas por el sector salud.

b) Referencias

- Norma Oficial Mexicana NOM-194-SSA1-2004, Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2004.
- Bando Municipal de Ocoyoacac 2025-2027, publicado en la Gaceta de Gobierno Municipal de Ocoyoacac, última reforma publicada el 05 de febrero de 2026.

c) Definiciones

- Introdutor: Usuario del rastro, que introduce cerdos para el sacrificio y faenado.
- Guía de movilización: Documento oficial correspondiente a la cantidad de ganado transportado e ingresado al rastro.
- Médico veterinario zootecnista: Encargado de las inspecciones a los productos entrantes y salientes.

d) Insumos

- Guías de movilización de los introductores para matanza.
- Personal especializado para el sacrificio (matanceros).
- Infraestructura habilitada para las actividades

e) Resultados

- Obtener productos cárnicos seguros y aptos para el consumo humano, derivados del sacrificio en el Rastro Municipal.

f) Descripción

Inspección Ante-mortem

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Introduccion del rastro municipal	Introducción de ganado, desembarque, marcado personalizado y entrega de guía de movilización.
2.	Médico Veterinario Zootecnista	Supervisión y verificación sanitaria antemortem.
3.	Personal de Corraleta	Resguardo de ganado 12hrs antes del sacrificio para su reposo.
		Realizan baño antemortem.
		Fin del proceso

Funciones del jefe de Departamento de Rastro Municipal

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Introduccion del rastro municipal	Introducción de ganado, desembarque, marcado personalizado y entrega de guía de movilización.
2.	Introduccion del rastro municipal	Realiza el pago de impuestos correspondiente a la cantidad de cerdos introducidos.
3.	Jefe de departamento	Recibe la guía de movilización y realiza el cobro del impuesto correspondiente y entrega inmediata de recibo foliado y sellado.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

4.	Jefe de departamento	Entrega de canales autorizados a introductores que cumplan con lo indicado para transporte del producto
5.	Jefe de departamento	Revisa y garantiza la sanidad e higiene de las instalaciones después de la jornada de trabajo.
6.	Jefe de departamento	Se encarga de la revisión diaria de la cloración de agua, el suministro de gas, de energía eléctrica y el retiro de residuos sólidos.
7.	Jefe de departamento	Informa a la Dirección de Servicios Públicos y realiza la entrega de impuestos en Tesorería Municipal.
8.	Dirección De Servicios Públicos	Rectifica la información, que el cobro coincida con los recibos y autoriza la entrega del impuesto a Tesorería
9.	Tesorería	Recibe los impuestos recaudados en Rastro Municipal
		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

Diagrama proceso de sacrificio porcino

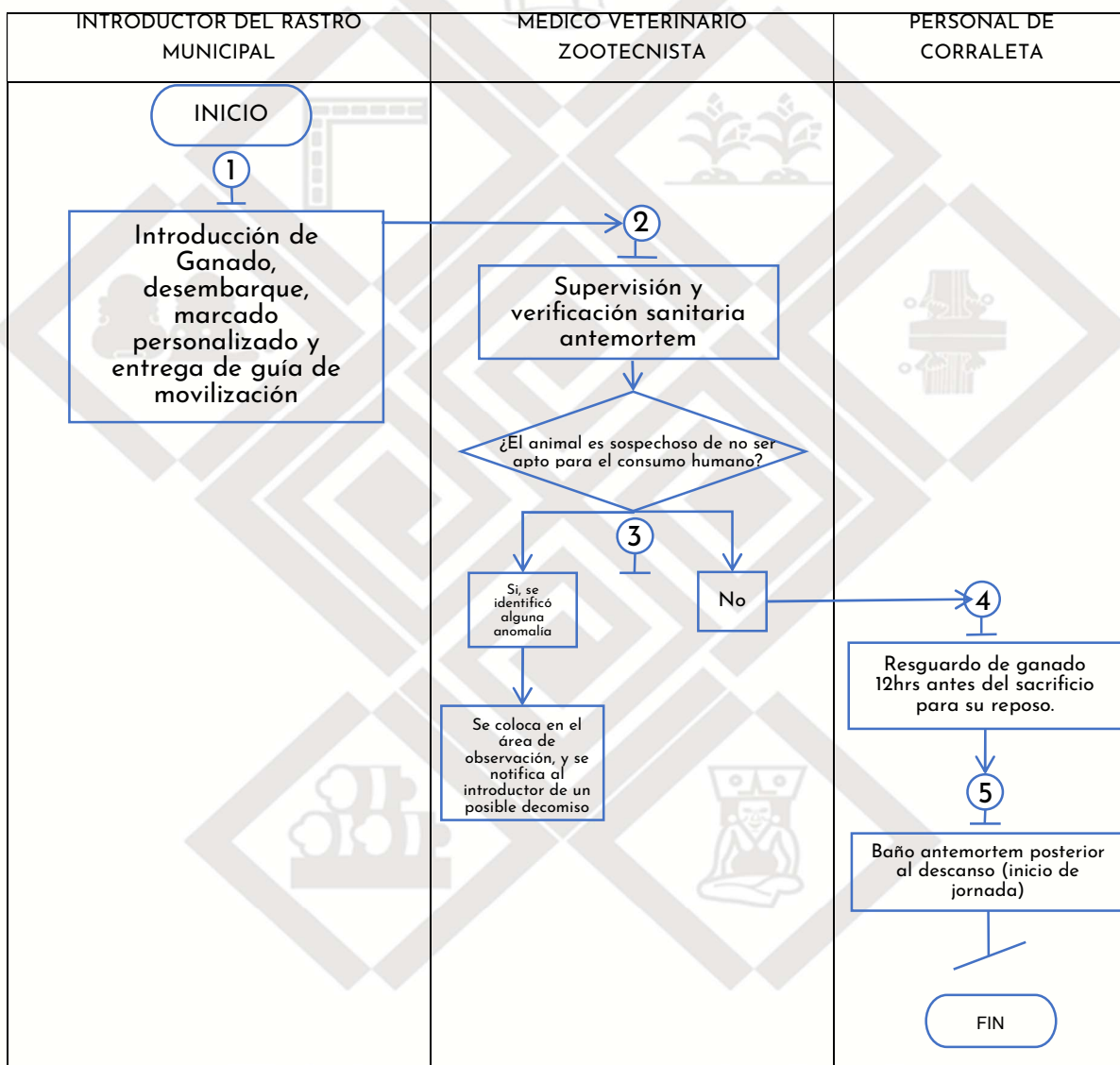
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Personal matancero	Realiza el sacrificio a través del insensibilizador, degüelle e izado.
2.	Personal matancero	Realiza el desangrado del ganado.
3.	Personal asignado	Escaldado, Introducción del cerdo en la tina con agua a 60°C y llevarlo a la peladora.
4.	Personal asignado	Depilar y retirar los restos de cerdo en la piel y retiro de cascos y primer enjuague del cerdo.
5.	Personal depilador	Eviscerar, abrir de ano a cuello, retirar vísceras rojas y verdes, marcarlas, depositarlas en área de vísceras y segundo enjuague de canal.
5-A	Personal depilador	Lavado de viseras verdes (Abdominales) Y Marcado de Viseras Rojas (Torácicas).
5-B	Médico veterinario verificador de ISEM	Se realiza la inspección sanitaria por el MVZ de ISEM de viseras
6.	Personal asignado	Se realiza el rasurado de piernas a tórax
7.	Personal asignado	Se realiza la limpieza de patas y el retiro de pesuñas
8.	Personal asignado	Se realiza el rasurado de cabeza
9.	Médico veterinario verificador de ISEM	Inspección sanitaria post-mortem del canal y autorización con sello de aprobación, realizando cortes en el tríceps e inspección visual de la canal en general.

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

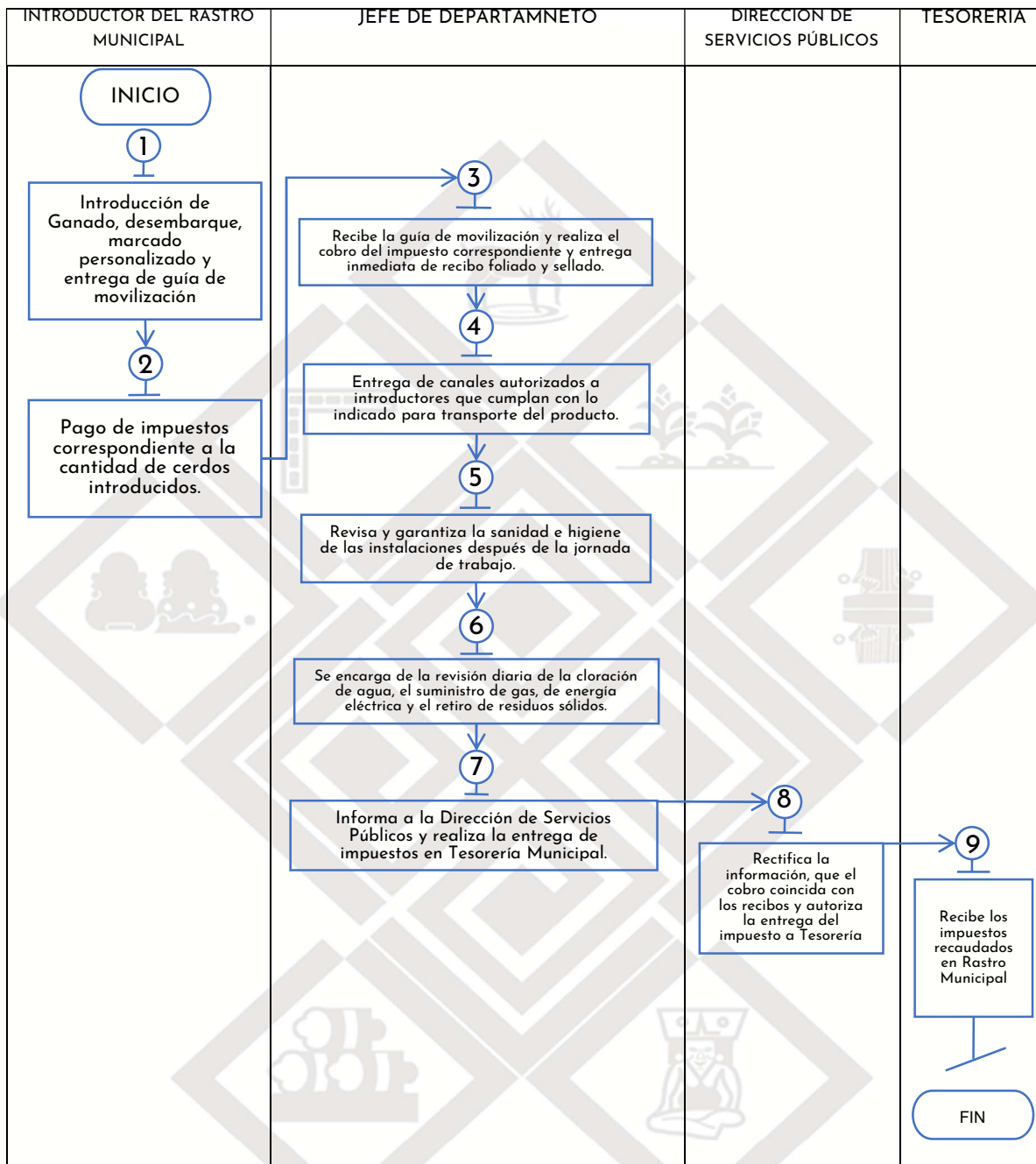
10.	Jefe de departamento de Rastro Municipal	Entrega de canales autorizados a introductores que cumplan con lo indicado para transporte del producto.
		Fin del proceso

g) Diagramación

Inspección Ante-mortem

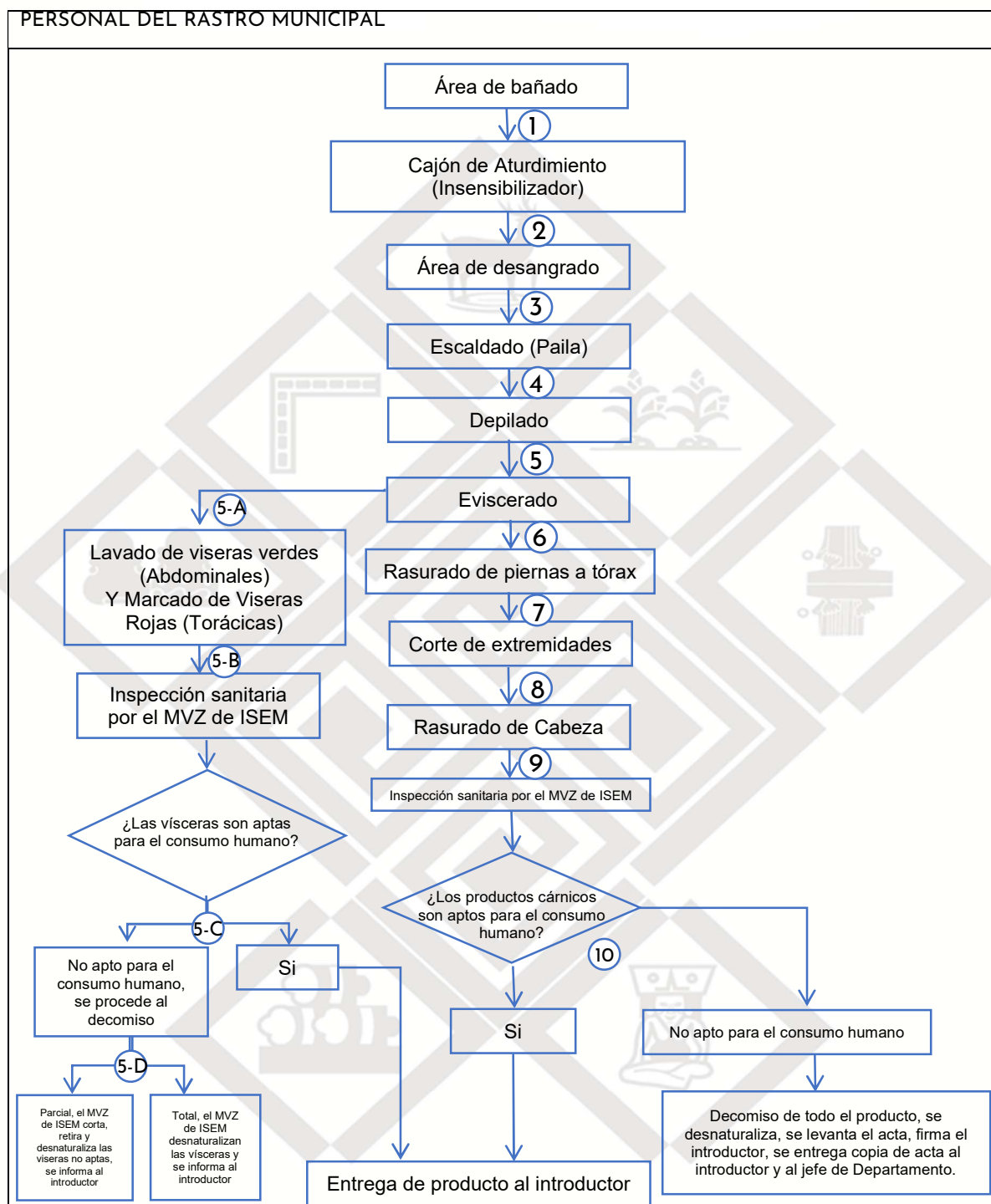


Funciones del jefe de Departamento de Rastro Municipal



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

Diagrama proceso de sacrificio bovino



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

6 Departamento de Limpia

6.1 Rutas de barrido manual en vialidades y áreas públicas

a) Objetivo

Mantener la limpieza, higiene y estética de las vialidades principales, plazas y áreas de uso común del Municipio, mediante la ejecución sistemática de rutas de barrido manual asignadas al personal operativo, garantizando espacios libres de residuos de manera permanente.

b) Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025.

c) Definiciones

- Barrido Manual: Acción de limpieza realizada por una persona mediante el uso de escoba y pala, destinada a remover residuos sólidos y hojarasca de la vía pública.
- Cuadrilla: Grupo de trabajadores asignados a una zona o sector específico para realizar labores de limpieza integral.
- Tramo: Segmento de vialidad o área delimitada que corresponde cubrir a un barrendero durante su jornada laboral.

d) Insumos

- Calendario y programa de rutas de barrido.
- Herramientas de trabajo (escobas de perlilla o plástico, palas, tambos, diablitos).
- Equipo de Protección Personal (chalecos reflejantes, guantes, calzado adecuado).

- Bolsas para la disposición de residuos recolectados.
- Programa Operativo Anual.

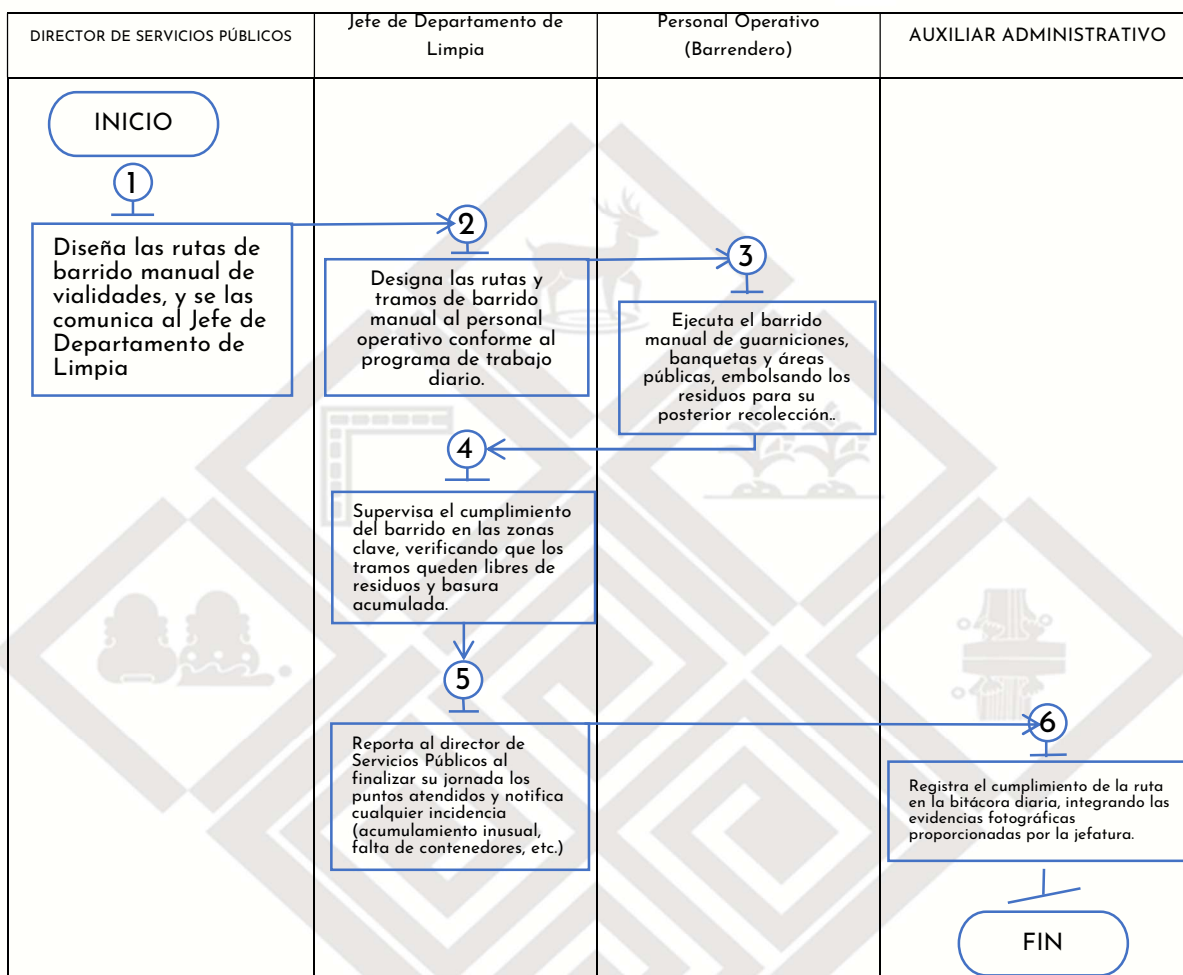
e) Resultados

Vialidades y áreas públicas libres de residuos sólidos, cumplimiento del calendario de limpieza urbana y generación de evidencias fotográficas y documentales de las zonas atendidas.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Director de servicios públicos	Diseña las rutas de barrido manual de vialidades, y se las comunica al Jefe de Departamento de Limpia
2.	Jefe de Departamento de Limpia	Designa las rutas y tramos de barrido manual al personal operativo conforme al programa de trabajo diario.
3.	Personal Operativo (Barrendero)	Ejecuta el barrido manual de guarniciones, banquetas y áreas públicas, embolsando los residuos para su posterior recolección.
4.	Jefe de Departamento de Limpia	Supervisa el cumplimiento del barrido en las zonas clave, verificando que los tramos queden libres de residuos y basura acumulada.
5.	Jefe de Departamento de Limpia	Reporta al director de Servicios Públicos al finalizar su jornada los puntos atendidos y notifica cualquier incidencia (acumulamiento inusual, falta de contenedores, etc.).
6.	Auxiliar Administrativo de Servicios Públicos	Registra el cumplimiento de la ruta en la bitácora diaria, integrando las evidencias fotográficas proporcionadas por la jefatura.
		Fin del proceso.

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

6.2 Solicitud para limpiar vialidades mediante barrido manual

a) Objetivo

- Asegurar una imagen urbana limpia y un entorno higiénico en el Municipio mediante recorridos de trabajo programados, con personal capacitado y el equipo adecuado, promoviendo la continuidad y uniformidad en el servicio de barrido manual en vialidades principales y espacios públicos del territorio municipal.

b) Referencias

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Título Quinto, Artículo 115, fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2026.
- Reglamento de la Dirección de Servicios Públicos, publicado en la Gaceta Única XLII del Municipio de Ocoyoacac el 13 de diciembre de 2025

c) Definiciones

- Oficio: documento para una comunicación escrita oficial, estructurada y documentada. Contiene información importante, instrucciones, solicitudes o notificaciones.
- Solicitud: Una petición formal para comunicar las necesidades y para obtener un servicio.

d) Insumos

- Solicitud escrita del servicio
- Oficio de solicitud del servicio.
- Programa Operativo Anual.
- Actividad programa.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento escrita.

e) Resultados

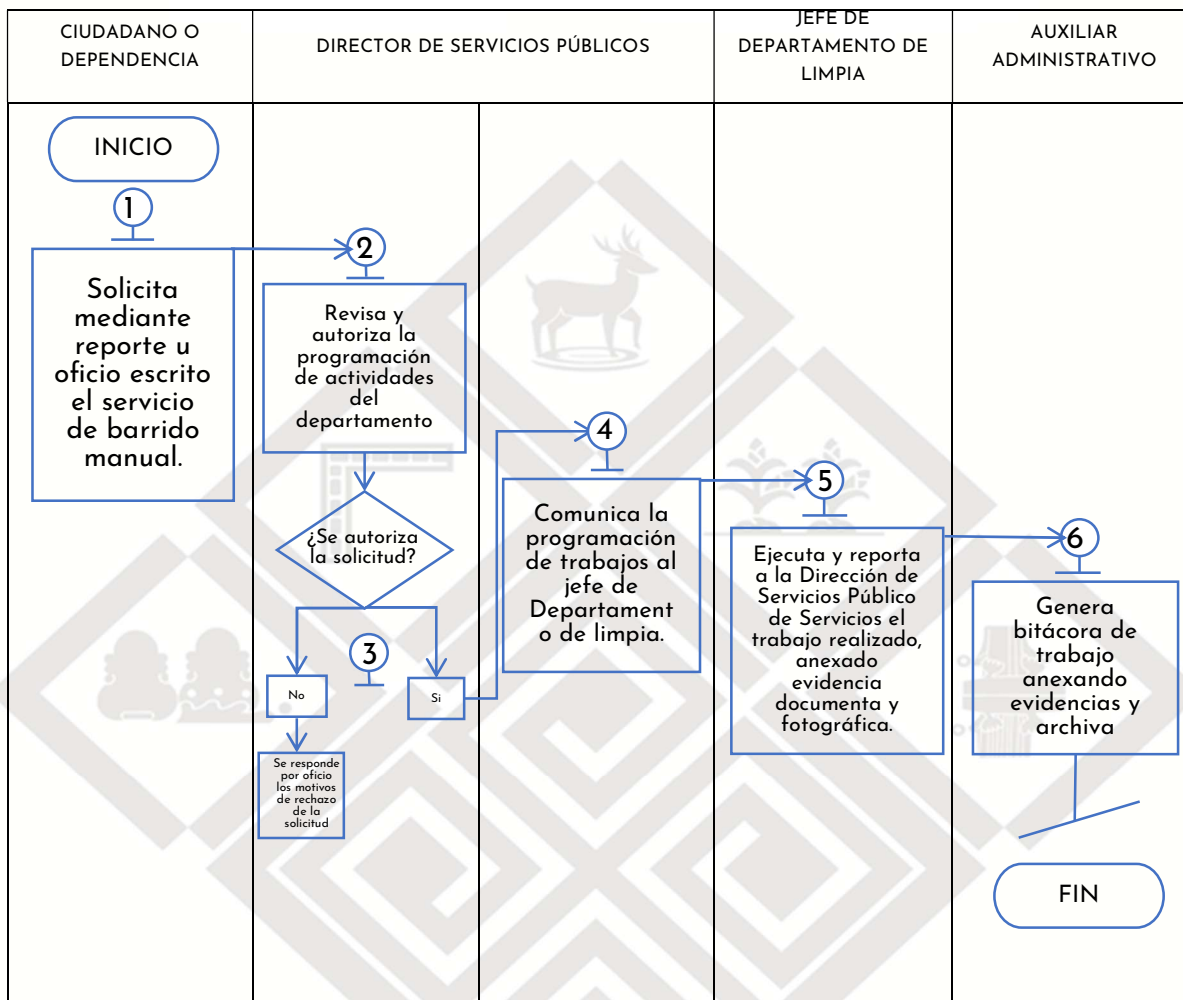
- Ejecución del servicio de barrido manual, asegurando la higiene y conservación de la imagen urbana del Municipio, evidencia en bitácora de trabajo.

f) Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Ciudadano o Dependencia	Solicita mediante reporte u oficio escrito el servicio de barrido manual.
2.	Atención Ciudadana/ Oficialía de Partes	Turnan la solicitud a la Dirección de Servicios Públicos
3.	Director de Servicios Públicos	Revisa y autoriza la programación de actividades del departamento.
4.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Comunica la programación de trabajos al jefe de Departamento de limpia.
5.	Jefe de departamento de Limpia	Ejecuta y reporta a la Dirección el trabajo diario realizado, anexado evidencia documenta y fotográfica.
6.	Auxiliar administrativo de la Dirección de Servicios Públicos	Genera bitácora de trabajo anexando evidencias y archiva.
		Fin del proceso

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

g) Diagramación



"Trabajo y amor por nuestra tierra."

h) Formatos e instructivos

Ocoyoacac, México a ____ de _____ de 2025

C.D. NANCY VALDEZ RUIZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE OCOYOACAC

Por medio de la presente le envié un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito:

Como referencia esta _____

Sin más por el momento me despido de usted esperando una respuesta favorable a dicha solicitud.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

No. Telefónico: _____

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

IV. Simbología

Símbolo	Representa
	Inicio o fin de procedimiento, se anotará la palabra INICIO o FINAL así se requiera.
	Operación: Representa la acción, actividad u operación a realizar.
	Decisión: se emplea cuando dicha actividad requiere la toma de una decisión entre dos o más opciones a seguir.
	Dirección de flujo de la información, materiales o acciones.
	Línea de comunicación, indica el flujo existente que sigue la información de manera interna

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

V. Registro de Ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas

Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos	
Fecha de actualización	Descripción de la actualización
18 de junio de 2026	Emisión del manual

"Trabajo y amor por nuestra tierra."

VI. Validación

Aprobó

Nancy Valdez Ruíz
Presidenta Municipal de Ocoyoacac



Revisó

Gamaliel Ibarra Contreras
Líder de Proyecto Esp



Validó

Alejandro Alarcón Botello
Secretario Técnico



Elaboró

Saúl Juárez Guadarrama
Director de Servicios Públicos



"Trabajo y amor por nuestra tierra."