

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE IXTAPAN DEL ORO**

LOS SERVICIOS PÚBLICOS



ADMINISTRACIÓN 2025-2027

1.1 Nombre del procedimiento

Atención y canalización de peticiones ciudadanas.

1.2 Objetivo

Brindar atención de forma eficaz a la ciudadanía, ofreciendo orientación, apoyo en trámites, recepción de peticiones y canalización a las áreas correspondientes para su resolución de manera oportuna y precisa.

1.3 Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a los ciudadanos del territorio Municipal.

1.4 Referencias

Con el propósito de enmarcar dentro del marco legal las acciones que realiza la Dirección de servicios públicos y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las constituciones, leyes, reglamentos y bando municipal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto "De los Estados de la Federación y la Ciudad de México", Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero "De las atribuciones de los ayuntamientos", Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo "De los servicios públicos", Artículo 125.
- Bando municipal de Ixtapan del Oro, Estado de México 2025. Título Quinto, Capítulo Primero, "De las atribuciones del Ayuntamiento" Artículo 78.
- Reglamento Orgánico De La Administración Pública Municipal de Ixtapan del Oro.

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

1.5 Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y canalizar las solicitudes para su realización.

- **Director de servicios públicos deberá:** Supervisar que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna y que sean atendidas.
- Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, canalizarlas al área correspondiente, informar al director sobre las solicitudes realizadas y pendientes.
- **Jefe de área deberá:** Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

1.6 Definiciones

- **Solicitudes:** Requerimiento por parte del ciudadano para solicitar o reportar algún servicio.
- **Oficio de petición:** Es un documento que se suele enviar a alguna autoridad para solicitar algún bien o servicio determinado.

1.7 Insumos

En el ejercicio de las responsabilidades establecidas dentro del bando municipal.

- Oficios de petición.
- Reportes.

1.8 Resultados

Atención a las solicitudes de manera eficaz y oportuna

1.9 Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades de cada Jefatura.
- Se recibirán las solicitudes dentro del horario aplicable.
- Se atenderán todas las peticiones de acuerdo al programa de cada jefatura y que cumplan con los requisitos establecidos.

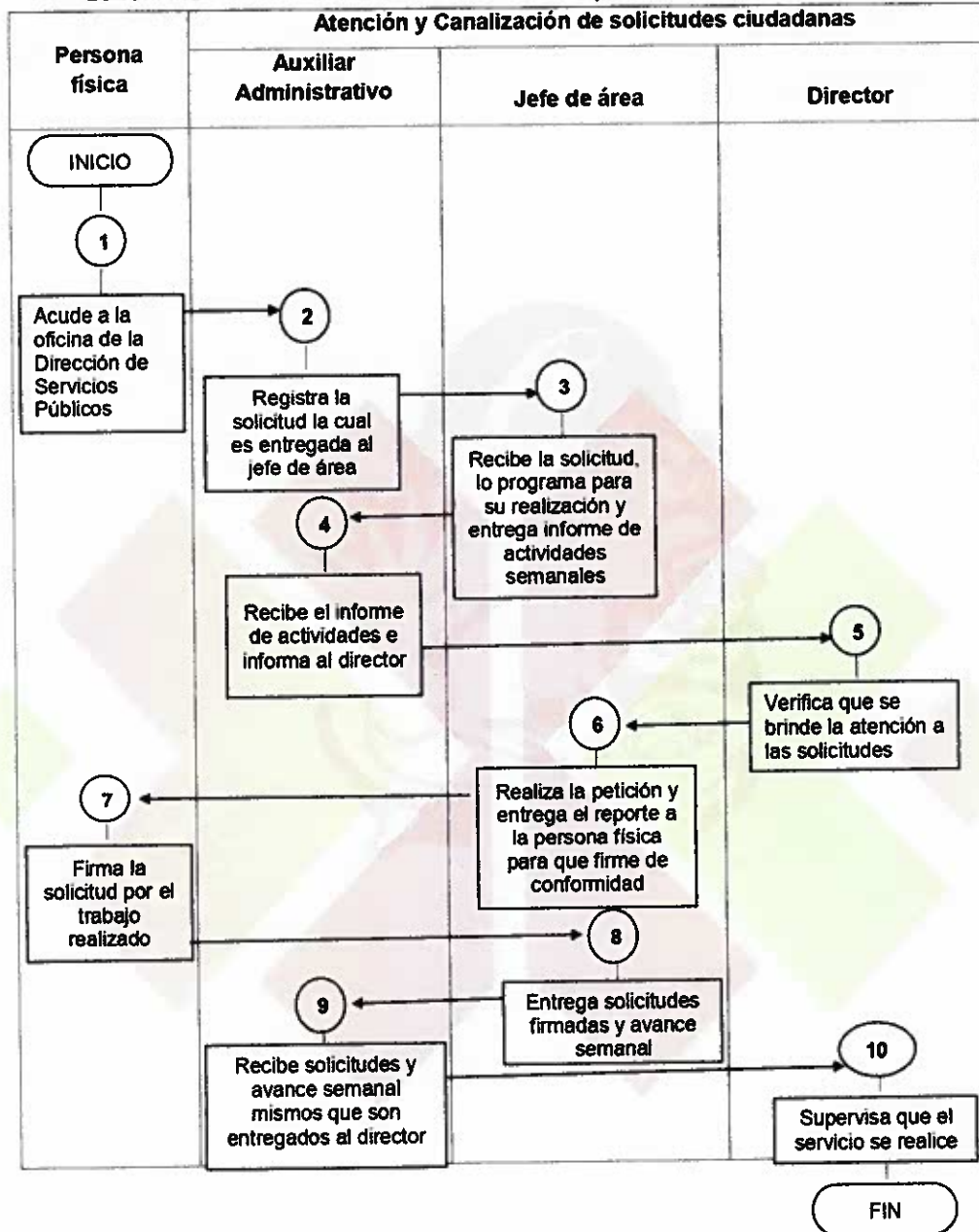
1.10 Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, presenta oficio o realiza un reporte de algún servicio.
2	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Registra la petición para ser entregada al titular de la jefatura.
3	Jefaturas adscritas a la dirección/Jefe de área	Recibe la solicitud, lo programa para su realización y entrega informe de actividades semanales.
4	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe informe de actividades semanales e informa al director
5	Dirección de servicios públicos/Director.	Verifica que se brinde la atención a las solicitudes.
6	Jefaturas adscritas a la dirección/Jefe de área	Realiza la petición y entrega a la persona física la solicitud para que firme de conformidad.
7	Persona física	Firma la solicitud de la petición realizada y la entrega al jefe de área
8	Jefaturas adscritas a la dirección/Jefe de área	Entrega las solicitudes firmadas por las personas físicas y el avance semanal a la Dirección de Servicios Públicos
9	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe solicitudes firmadas por el servicio realizado y avance semanal e informa al director.
10	Dirección de servicios públicos/Director	Verifica que el servicio se realice de manera eficaz y eficiente

2025 - 2027

“2025. Año del Bicentenario de la Estación Municipal en el Estado de México”

1.11 Diagramación



1.12 Medición

(Solicitudes ciudadanas / solicitudes realizadas)*100	X 100= Porcentaje de solicitudes atendidas
---	--

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

1.13 Formatos e instructivos COY-DSP-01-Reportes Ciudadanos

FECHA DE REPORTE: _____
FECHA DE ATENCIÓN: _____
NOMBRE DEL CIUDADANO: _____

DIRECCIÓN: _____
BARRIO: _____
TELEFONO: _____
ASUNTO O SOLICITUD: _____

NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL REPORTE: _____

OBSERVACIONES

Nombre Y Firma De Conformidad Del Ciudadano: _____

QUEJAS Y/O SUGERENCIAS: _____ Nombre Y Firma del Servidor

Público: _____

Servicio Que Se Brindó: _____

Hora De Atención: _____

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

2.1 Nombre del procedimiento

Mantenimiento a las redes de drenaje y alcantarillado.

2.2 Objetivo

Brindar atención de forma eficaz a la ciudadanía, con el mantenimiento preventivo y correctivo de los drenajes y alcantarillados.

2.3 Alcance

Aplica a los servidores adscritos al área de drenaje y alcantarillado, así como a los ciudadanos del territorio Municipal.

2.4 Referencias

Con el propósito de enmarcar dentro del marco legal las acciones que realiza la dirección de servicios públicos en conjunto con drenaje y alcantarillado y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las constituciones, leyes, reglamentos y bando municipal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto "De los Estados de la Federación y la Ciudad de México", Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero "De las atribuciones de los ayuntamientos", Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo "De los servicios públicos", Artículo 125 Fracción I.
- Bando municipal de Ixtapan del Oro, Estado de México 2025. Título Quinto, Capítulo Primero, "De las atribuciones del Ayuntamiento" Artículo 78.
- Reglamento Orgánico De La Administración Pública Municipal de Ixtapan del Oro.

2025 – 2027

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

2.5 Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el responsable de coordinar y supervisar al personal de drenaje y alcantarillado para que realicen el mantenimiento preventivo y correctivo.

- **Director de servicios públicos deberá:** Supervisar y coordinar al personal para que las solicitudes sean atendidas de manera eficiente y oportuna
- **Auxiliar Administrativo deberá:** Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, informarle al director y entregar las solicitudes al equipo de drenaje y alcantarillado.
- **Ayudantes generales deberán:** Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

2.6 Definiciones

- **Oficio de petición:** Es un documento que se suele enviar a alguna autoridad para solicitar algún bien o servicio determinado.
- **Solicitudes:** Requerimiento por parte del ciudadano para solicitar o reportar algún servicio.

2.7 Insumos

En el ejercicio de las responsabilidades establecidas dentro del bando municipal.

- Oficios de petición.
- Reportes ciudadanos.

2.8 Resultados

Atención a las solicitudes de manera eficaz y oportuna

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

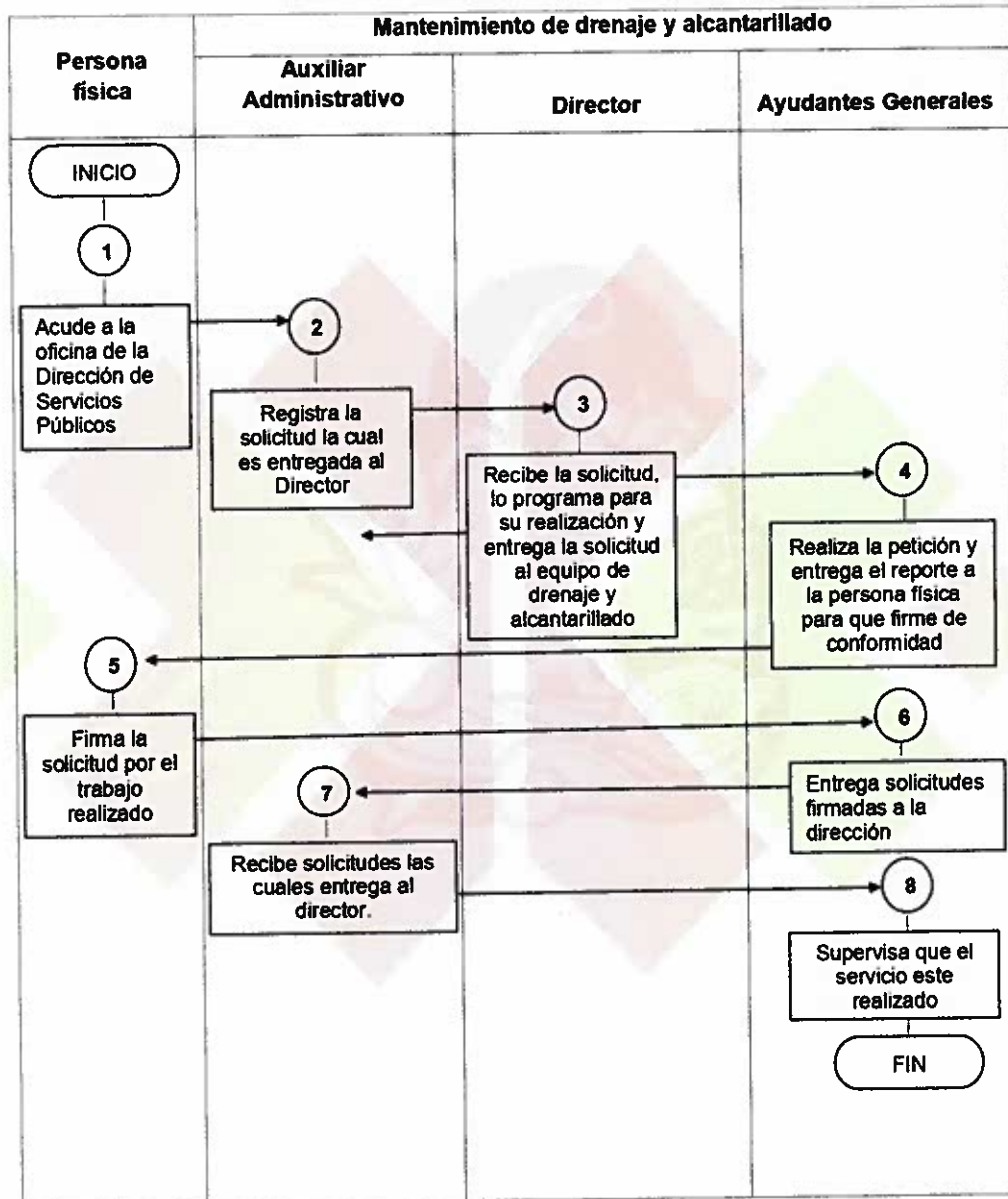
2.9 Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades del área.
- Se recibirán las solicitudes dentro del horario aplicable.
- Se atenderán todas las peticiones de acuerdo al programa trabajo.
- Solo se atenderán drenajes y alcantarillas en vía pública.

2.10 Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, presenta oficio o realiza un reporte ciudadano
2	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Registra la petición para ser entregada al director.
3	Dirección de servicios públicos/Director	Recibe la solicitud, lo programa para su realización y entrega las solicitudes al equipo de drenaje y alcantarillado.
4	Dirección de servicios públicos/Ayudantes Generales	Atienden la solicitud y proporcionan el reporte a la persona física para que firme de conformidad.
5	Persona física	Firma el reporte de conformidad por el trabajo realizado
6	Dirección de servicios públicos/Ayudantes Generales	Entregan las solicitudes firmadas a la dirección.
7	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe solicitudes firmadas y las entrega al director.
8	Dirección de servicios públicos/Director	Supervisa que el trabajo este culminado eficientemente.

2.11 Diagramación






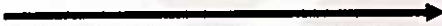

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

2.12 Medición

<p>(Solicitudes ciudadanas / solicitudes realizadas)*100</p>	<p>X 100= Porcentaje de solicitudes atendidas</p>
--	---

2.14 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Descripción de la actividad. En este recuadro se anota la actividad simplificada.
	Línea de flujo, es un conector de actividades, puede tener cambios de direcciones, dependiendo de quien realiza la actividad.
	Determina el final del procedimiento

2.15 Registro de ediciones

Primera Edición (Mayo 2025): Elaboración del manual.

2.16 Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Dirección de servicios públicos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1- Presidencia.
- 2- Secretaria del Ayuntamiento.
- 3- Dirección de Servicios Públicos.

VALIDACIÓN



C. BENIGNO ARROYO BAUTISTA

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

DE IXTAPAN DEL ORO, ADMINISTRACIÓN 2025-2027



LIC. EN EDUCACIÓN MARCIANO SAÉNZ TAVIRA

SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

DE IXTAPAN DEL ORO, MÉXICO.

