



"2025, BICENTENARIO DE LA VIDA MUNICIPAL EN EL ESTADO DE MÉXICO".



MUNICIPIO DE CAPULHUAC, ESTADO DE MÉXICO

2025-2027



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Septiembre 2025



Con fundamento en los artículos 29,30,31,32 y 33 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Se Informa que los datos personales recabados por el Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac, serán protegidos, incorporados y tratados de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales, en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás disposiciones aplicables. Éstos serán requeridos con la finalidad de llevar a cabo los Trámites y Servicios que presta esta Administración Pública Municipal, por lo que únicamente serán utilizados y/o tratados para ello y para fines estadísticos.

Así mismo, se le indica que sus datos no podrán ser transmitidos ni difundidos sin su consentimiento expreso, salvo por las excepciones previstas por la ley; por otra parte, la entrega de los datos personales, es facultativa, en caso de que el titular se negara a entregarlos, se generará como consecuencia el no estar en posibilidades de realizar el trámite que pretenda llevar a cabo.

Para recibir asesorías por parte de este Sujeto Obligatorio, podrá acudir a las oficinas que ocupa la Unidad de Transparencia, Ubicadas en, Plaza Hombres Ilustres 13. Centro 52700, Capulhuac Estado de México, con teléfono (713) 13 3 64 51, o bien podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).



ÍNDICE

	Pagina
PRESENTACIÓN DE MANUAL	5
OBJETIVO GENERAL	6
ALCANCE	7
REFERENCIAS	7
RESPONSABILIDADES	8
EL DIRECTOR	8
SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	9
INSUMOS	9-10
DEFINICIONES	11
REQUISITOS	12
RESULTADOS	13
POLÍTICAS	13
DESARROLLO NIVELACIÓN DE CAMINOS	14



FLUJO DE DIAGRAMA/PROCEDIMIENTO
NIVELACIÓN DE CAMINOS 15

DESARROLLO RETIRO DE ESCOMBROS 16

FLUJO DE DIAGRAMA/PROCEDIMIENTO
RETIRO DE ESCOMBROS 17

DESARROLLO DE FAENA GENERAL 18

FLUJO DE DIAGRAMA/PROCEDIMIENTO
DE FAENA GENERAL 19

SERVICIO DE APOYO DE AGUA POTABLE
A LAS DIFERENTES COMUNIDADES Y
DELEGACIONES DEL MUNICIPIO, ASÍ
COMO INSTITUCIONES PÚBLICAS COMO:
DIF MUNICIPAL, PANTEONES,
BIBLIOTECAS, ESCUELAS, CENTROS DE
SALUD, C2, ENTRE OTROS 20

FLUJO DE DIAGRAMA/ SERVICIO DE
APOYO DE AGUA POTABLE A LAS
DIFERENTES COMUNIDADES Y
DELEGACIONES DEL MUNICIPIO, ASÍ
COMO INSTITUCIONES PÚBLICAS COMO:
DIF MUNICIPAL, PANTEONES,
BIBLIOTECAS, ESCUELAS, CENTROS DE
SALUD, C2, ENTRE OTROS 21

SIMBOLOGÍA 22

DIRECTORIO 23

HOJA DE VALIDACIÓN 23



PRESENTACIÓN DEL MANUAL

Los Servicios Públicos son quizá una de las tres demandas más apremiantes para los habitantes del Municipio de Capulhuac de Mirafuentes, Estado de México, después de la seguridad pública y la realización de obra.

Los servicios públicos son quizá una de las demandas más indispensables de nuestra población, caracterizándose principalmente en el mantenimiento a la infraestructura urbana, limpia de calles, poda de áreas verdes, mantenimiento permanente de vialidades, guarniciones, banquetas y recolección de residuos sólidos urbanos su traslado, tratamiento y disposición final.

La Dirección de Servicios Públicos conduce sus acciones con base a lo establecido, en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Bando Municipal vigente, programas que deriven presupuesto autorizado por el Ayuntamiento y demás disposiciones legales aplicables, así como los acuerdos emitidos por la Presidenta por Ministerio de Ley.

El Director o Titular de la Dirección tiene como principal función la planeación organización, ejecución, supervisión y evaluación, así como dirigir al personal relacionado en las actividades a realizarse, todas las personas y áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos cuentan con el material y herramienta necesaria para el buen funcionamiento y desempeño de las actividades encomendadas.



OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del presente **Manual de Procedimientos**, es presentar de una manera explícita y detallada el funcionamiento de esta Dirección de Servicios Públicos, al integrar de manera ordenada y a detalle todas y cada una de las operaciones que se realizarán en cada Unidad Administrativa que la integran, brindando un instrumento técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica de operaciones enlazadas 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, evitando con esto la duplicidad de las funciones que se realizarán en esta Dirección.

Liderar, dirigir, coordinar y guiar a las diferentes Unidades, a fin de cumplir de manera eficaz, eficiente con responsabilidad, ética y actitud de servicio las normas municipales que se nos han encomendado. Así mismo obteniendo de cada uno de los elementos humanos, lo mejor de sí a fin de cumplir con la prestación de los servicios públicos, mejorando las condiciones de vida para los habitantes del municipio de Capulhuac.

Brindar atención de forma eficaz y eficiente 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.

Dar a conocer a los funcionarios públicos sobre las actividades, obligaciones y funciones que les permita cumplir de una manera precisa las tareas y funciones encomendadas, de acuerdo a la estructura orgánica de la Dirección, orientándolos para dar atento cumplimiento a los diversos servicios públicos solicitados.



El manual de procedimientos tiene que ser claro y completo, en el que se delimiten las funciones y responsabilidades de cada Unidad, especificando claramente las distintas cadenas de mando y de liderazgo de la Dirección de Servicios Públicos y Unidades.

En conclusión, este Manual de Procedimientos tiene el objetivo de mejorar y realizar el mantenimiento general que el Municipio requiere en materia de servicios públicos, mediante la supervisión de la aplicación de los recursos económicos, materiales y humanos para minimizar el gasto y maximizar la atención en los servicios en beneficio de la mayoría.

ALCANCE

Aplica al responsable de la Dirección de Servicios Públicos, de la Administración Pública Municipal.

REFERENCIAS

La Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, Última Reforma DOF 15-04-2025

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Última reforma POGG: 4 de junio de 2025

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, capítulo Séptimo de los Servicios Públicos, Artículo 125. Fecha de Última reforma POGG: 29 de abril de 2025.

Bando Municipal Vigente de Capulhuac Estado de México, Título Sexto, Capítulo Único de la Dirección de Servicios Públicos, Artículos 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, publicado el 5 de febrero de 2025.



Plan de Desarrollo Municipal.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de las autorizaciones que en su caso se requieran a través de las Unidades, con previa solicitud escrita y dirigida a la Presidenta por Ministerio de Ley, con la intención de dar cumplimiento a las Leyes que nos rigen.

EL DIRECTOR:

- ✓ Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos.
- ✓ Evaluar el tiempo y forma las solicitudes y necesidades de servicios generales de las Instituciones al servicio del público, para proporcionar mejores condiciones de vida y satisfacción de sus necesidades.
- ✓ Supervisar que los vehículos oficiales, la maquinaria y los equipos de trabajo se encuentren en óptimas condiciones de operación y funcionamiento.
- ✓ Evaluar que el personal con el que cuenta la Dirección sea apto, para desempeñar cada uno de los servicios públicos, para atender las necesidades de la Ciudadanía.



SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:

1. Nivelación de caminos
2. Retiro de escombros
3. Faena general
4. Dragado de ríos

INSUMOS

- ✓ Máquina Motoconformadora
- ✓ Máquina Retroexcavadora
- ✓ Camión de volteo
- ✓ Camioneta de 3 ½ toneladas
- ✓ Diesel
- ✓ Gasolina
- ✓ Palas derechas
- ✓ Palas rectas



- ✓ Palas carboneras
- ✓ Picos
- ✓ Talachos
- ✓ Azadones
- ✓ Carretillas
- ✓ Rastrillos
- ✓ Escobas de cepillo
- ✓ Escobas de vara
- ✓ Escobas jardineras
- ✓ Bolsas de basura
- ✓ Guantes
- ✓ Botas industriales
- ✓ Camisolas
- ✓ Pantalones
- ✓ Mangas para lluvia



DEFINICIONES

Servicio Público: es una actividad técnica directa o indirecta de la Administración Pública activa o autorizada a los particulares que ha sido creada y controlada para asegurar de una manera permanente, regular, continua y sin propósito de lucro

Nivelación: igualar un terreno, calle o superficie.

Caminos: vías de comunicación entre dos puntos o más.

Retiro: acción de retirar algún objeto que represente algún riesgo de accidente.

Escombros: desechos de piedra, tierra, pasto etc.

Faena: acción de mantener limpio y ordenado un lugar.

General: constituye uno o varios objetos.

Dragado: extraer desde el fondo de los ríos, zanjas y canales, todo aquello que obstaculice el flujo de agua.

Supervisar: inspección, vigilancia y aplicación de las medidas necesarias para el cumplimiento de las disposiciones establecidas.

Saneamiento: dotación de las condiciones necesarias de sanidad a un terreno, un edificio u otro lugar.



REQUISITOS

- ✓ Solicitud escrita, dirigida a la Presidenta, con copia al Director de Servicios Públicos
- ✓ Número telefónico de contacto y/o solicitante
- ✓ Copia de identificación (INE)
- ✓ Croquis de localización
- ✓ Firma de la orden operativa al término del servicio solicitado

		SERVICIOS PÚBLICOS				ORDEN OPERATIVA No. 056																				
			<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">FECHA DE SOLICITUD</th><th colspan="3">FECHA DE OPERACIÓN</th></tr><tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>			FECHA DE SOLICITUD			FECHA DE OPERACIÓN			DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO									
FECHA DE SOLICITUD			FECHA DE OPERACIÓN																							
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO																					
SOLICITANTE (S):			TEL. DE CONTACTO:																							
TIPO DE SERVICIO:			POBLACIÓN BENEFICIADA:		ORDEN DE PAGO No.:																					
LUGAR DEL SERVICIO:					HORA:																					
ENTRE CALLES, REFERENCIAS:																										
CROQUIS:			OBSERVACIONES:																							
ELABORO		AUTORIZO		RESPONSABLE ASIGNADO		SOLICITANTE (OPERADO)																				
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA																				



RESULTADOS

- Eficiencia en el servicio a la población
- Personal que realiza las actividades con eficacia y eficiencia
- Operadores capacitados para el buen manejo de la maquinaria
- Valoración de los resultados obtenidos
- Estadística de la población beneficiada
- Control de insumos y materiales utilizados en la operación

POLÍTICAS

- Las autorizaciones de cualquier servicio de la Dirección de Servicios Públicos, tiene la intención de mejorar los mismos en tiempo y forma para su ejecución.
- Se atiende en días hábiles, con un horario de 09:00 a 17:00 hrs, en la Dirección de Servicios Públicos.



DESARROLLO

1.- NIVELACIÓN DE CAMINOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar el servicio.
4.	Operadores de maquinaria	Posterior se le hace de conocimiento al operador de la máquina requerida, para que realicen el servicio requerido.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.



FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: NIVELACIÓN DE CAMINOS

ACTIVIDAD	SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
-----------	-------------	--------------------------------	------------------------------------

Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud

Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes

Se agenda la solicitud, para poder realizar el servicio

Posterior se le hace de conocimiento al operador de la máquina requerida, para que realicen el servicio requerido

Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.

Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.



DESARROLLO

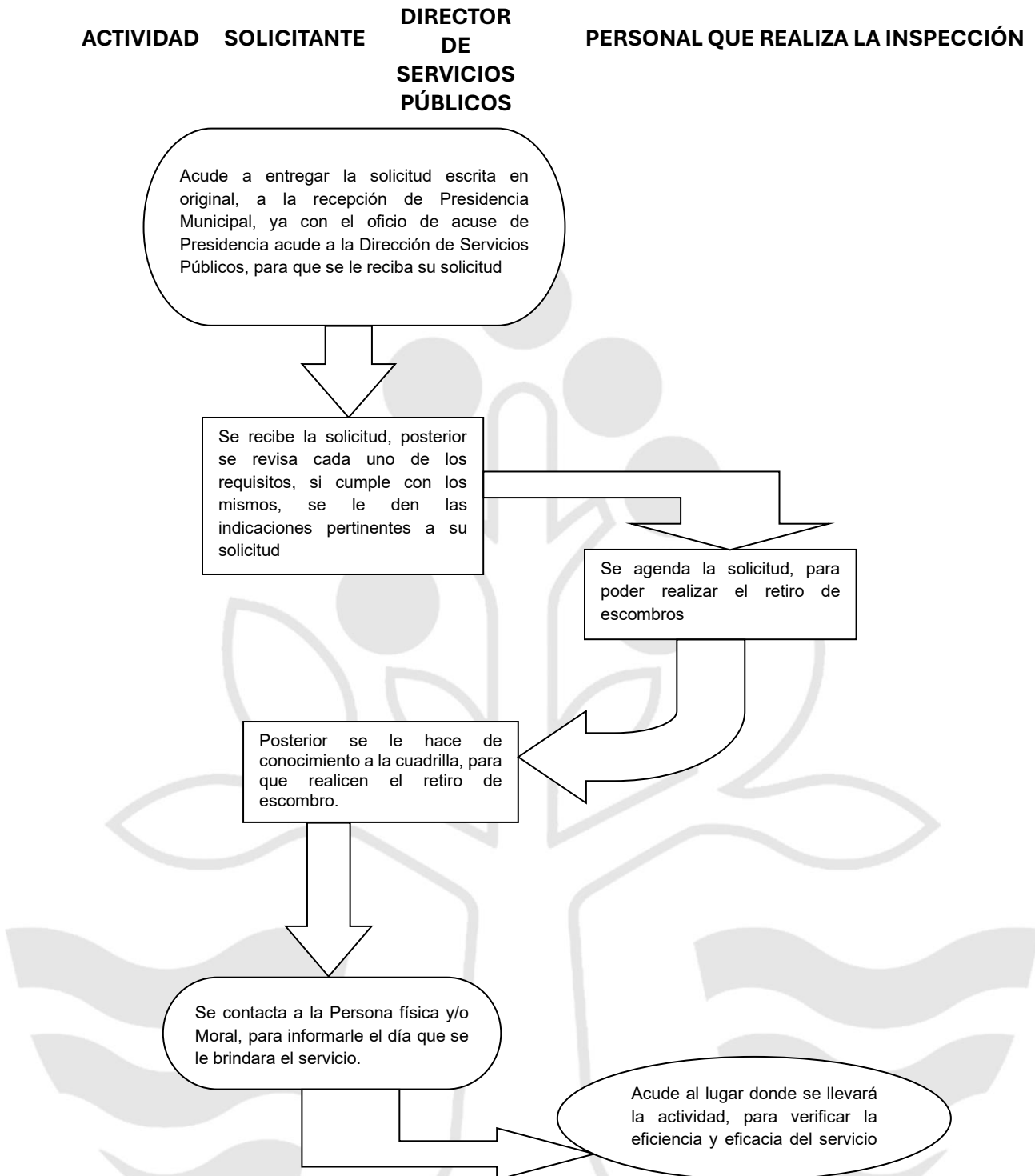
2.- RETIRO DE ESCOMBROS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar el retiro de escombros.
4.	Cuadrilla	Posterior se le hace de conocimiento a la cuadrilla, para que realicen el retiro de escombros.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.



FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: RETIRO DE ESCOMBROS





DESARROLLO

3.- FAENA GENERAL

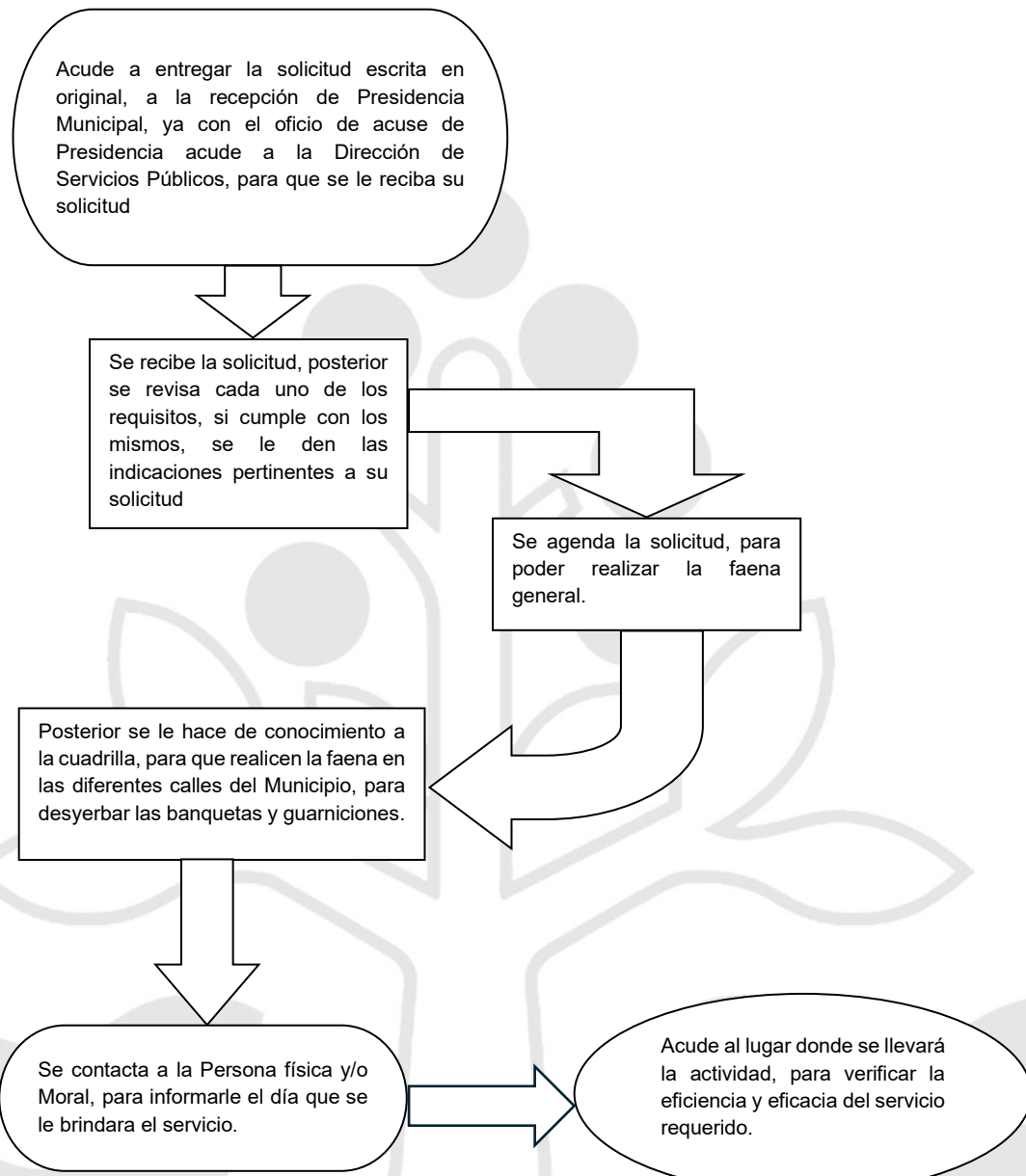
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar la faena general.
4.	Cuadrilla	Posterior se le hace de conocimiento a la cuadrilla, para que realicen la faena en las diferentes calles del Municipio, para desyerbar las banquetas y guarniciones.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.



FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: FAENA GENERAL

ACTIVIDAD	SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
-----------	-------------	--------------------------------	------------------------------------





DESARROLLO

4.- SERVICIO DE APOYO DE AGUA POTABLE A LAS DIFERENTES COMUNIDADES Y DELEGACIONES DEL MUNICIPIO, ASÍ COMO INSTITUCIONES PÚBLICAS COMO: DIF MUNICIPAL, PANTEONES, BIBLIOTECAS, ESCUELAS, CENTROS DE SALUD, C2, ENTRE OTROS.

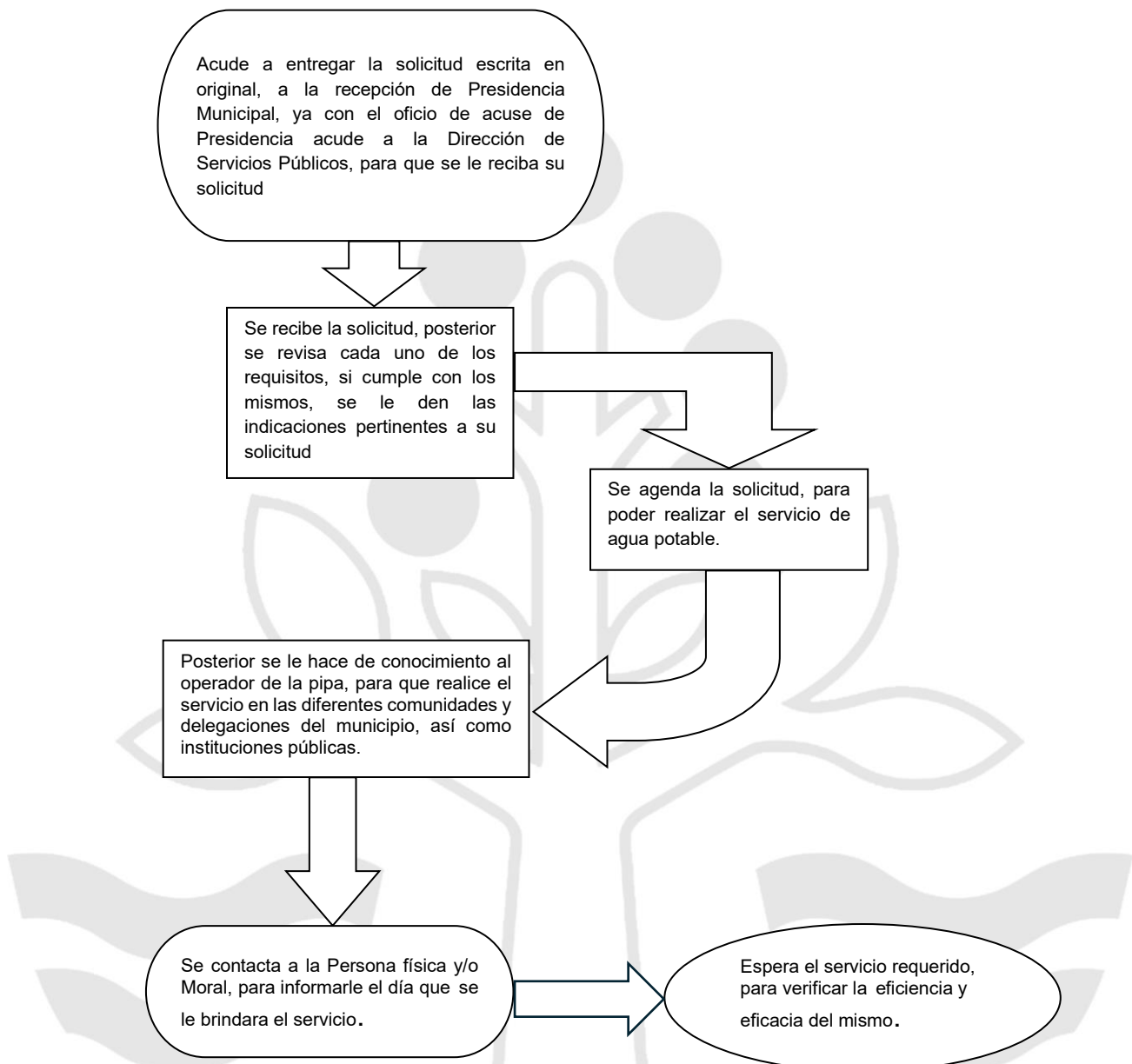
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar el servicio de agua potable.
4.-	Operador	Posterior se le hace de conocimiento al operador de la pipa, para que realice el servicio en las diferentes comunidades y delegaciones del municipio, así como instituciones públicas.
5.-	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.-	Persona física y/o Moral	Espera el servicio requerido, para verificar la eficiencia y eficacia del mismo.



FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE APOYO DE AGUA POTABLE A LAS DIFERENTES COMUNIDADES Y DELEGACIONES DEL MUNICIPIO, ASÍ COMO INSTITUCIONES PÚBLICAS COMO: DIF MUNICIPAL, PANTEONES, BIBLIOTECAS, ESCUELAS, CENTROS DE SALUD, C2, ENTRE OTROS

ACTIVIDAD	SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
-----------	-------------	--------------------------------	------------------------------------





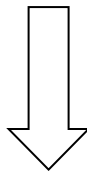
SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA

SIGNIFICADO



MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO



LÍNEA DE FLUJO



DECISIÓN



DETERMINA EL FINAL DEL
PROCEDIMIENTO



DIRECTORIO

Director de Servicios Públicos

Correo electrónico: servicios.publicos.capulhuac2527@gmail.com

HOJA DE VALIDACIÓN

**MTRA. SARITA ARELLANO HERNÁNDEZ
PRESIDENTA POR MINISTERIO DE LEY**

**LIC. ADÁN JUÁREZ SALAZAR
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

SEPTIEMBRE DE 2025

