

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



#UnidosSiempre

Manual de procedimientos
Dirección de Servicios Públicos

Índice

Presentación	3
Objetivo General	4
Misión	4
Visión	4
Valores	4
Partes del Procedimiento	5
Departamento de Limpia	6
Recolección de Residuos Sólidos	6
Barrido Manual	10
Recolección de residuos sólidos no peligrosos a fraccionamientos, condominios, residenciales, comercios y prestadores de servicios	14
Recolección de tiraderos clandestinos (Montones)	18
Atención a reportes vía telefónica, correo electrónico o presencial	21
Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos no peligrosos	25
Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en puntos fijos ubicados en vía pública	29
Departamento de Parques y Jardines	33
Mantenimiento a Instituciones Públicas, Parques y Jardines	33
Departamento de Alumbrado Público	37
Rehabilitación, sustitución y/o mantenimiento de luminarias	37
Departamento de Panteones	41
Permiso de Construcción de Fosas del Panteón Municipal	41
Refrendo de conservación de restos	45
Permiso de Inhumación	48



Presentación

El presente manual de organización de la Dirección de Servicios Públicos del Gobierno Municipal de San Mateo Atenco es un instrumento administrativo que conduce sus acciones con base en lo establecido en el marco normativo vigente del Estado de México y del propio Municipio de San Mateo Atenco. Tiene como propósito ser una herramienta de consulta diaria para facilitar la coordinación, dirección, evaluación, control, conocimiento y desempeño de las actividades de los servidores públicos entre las áreas que la conforman, en conocimiento de sus responsabilidades.

La Dirección de Servicios Públicos es una dependencia fundamental para el Gobierno Municipal de San Mateo Atenco, debido a que tiene a su cargo la planeación, coordinación, supervisión y ejecución de los servicios que presta el Ayuntamiento a los atenquenses, como lo son el servicio de alumbrado público, la limpieza y recolección de residuos sólidos, el mantenimiento de áreas verdes, jardinerías y parques públicos, y el mantenimiento de los panteones existentes en el Municipio. Para la realización de estas actividades la Dirección cuenta con los recursos, materiales y herramientas necesarias para el buen funcionamiento y desempeño de las actividades encomendadas; para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad, de manera uniforme y continua, en todos los servicios que se otorgan, implementando acciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de la población. Además, el documento responde a los ejes de cambio y el eje transversal 3 establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2025-2027.



Objetivo General

Realizar los servicios que brinda el Municipio de San Mateo Atenco a sus habitantes y que competen a la Dirección de Servicios Públicos de manera continua, como son el mantenimiento y supervisión del alumbrado público; mantenimiento y conservación de áreas verdes, parques y jardines públicos; servicio de mantenimiento y administración de los panteones; y recolección de residuos sólidos.

Misión

Atender las necesidades de la población de San Mateo Atenco en materia de mantenimiento de espacios públicos, propiciando en todo momento la dignificación de estos espacios para los atenquenses mediante la prestación eficiente y cercana a la ciudadanía de servicios públicos esenciales como mantenimiento de alumbrado público, panteones, áreas verdes, parques y jardines públicos, y recolección de residuos sólidos.

Visión

Ser la Dirección que garantice a la población espacios dignos, limpios y con correcto mantenimiento, involucrando a la ciudadanía y guiándose con los principios de legalidad, transparencia, eficiencia, atención al medio ambiente y adaptativa a lo que la sociedad atenquense demande.

Valores

Eficiencia: Realizar los trabajos con evaluaciones periódicas que nos permitan el mejoramiento del servicio.

Equidad: Atender de manera imparcial.

Responsabilidad: Ofrecer los mejores servicios públicos municipales.



Partes del Procedimiento

Procedimiento	
No.	Partes
1	Nombre del Procedimiento
2	Objetivo
3	Alcance
4	Referencias
5	Responsabilidades
6	Definiciones
7	Insumos
8	Resultados
9	Políticas
10	Desarrollo
11	Diagrama



Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Recolección de residuos.

2. Objetivo

Llevar a cabo la recolección, manejo, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, estableciendo esquemas que garanticen seguridad, protección ambiental y una mejor calidad de vida de la población del Municipio.

3. Alcance

Todo el Municipio.

4. Referencias

Artículo 115 fracc. II inciso C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, 96, 99 de la Ley General para la Prevención y Gestión de los Residuos.

Artículo 125 fracc. III, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículos 4.12 fracc. IV, 4.23, 4.56, 4.67, 4.68, 4.69 del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

Artículos 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

Municipio. El artículo 10 de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de Residuos (LGPGIR) establece que los Municipios tienen a su cargo las funciones de manejo integral de residuos sólidos urbanos, que consisten en la recolección, traslado, tratamiento, y su disposición final.

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.



La persona titular de la Dirección será la encargada de organizar y supervisar todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y los reportes atendidos.

El Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas el barrido y recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las Rutas de recolección y barrido. La persona asignada realizará las actividades correspondientes.

6. Definiciones

Residuos Sólidos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domésticas, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole.

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Mantener la seguridad, protección ambiental y la calidad de vida de la población del Municipio de San Mateo Atenco; llevando a cabo el manejo, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.



9. Políticas

Para cualquier jornada de limpieza se tendrá que realizar y entregar un oficio dirigido a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos con copia a la persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia, en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos, ubicada en calle de la Rosa esquina con Ignacio Allende, barrio de San Juan, en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes. Además de cumplir los siguientes requisitos para la realización de la jornada:

- Solicitar la jornada con mínimo 1 semana de anticipación
- Garantizar la participación de los vecinos en la realización de la jornada

Para cualquier reporte o solicitud se tendrá que realizar un oficio dirigido a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos con copia a la persona titular de la Jefatura de Departamento de Limpia en las oficinas de la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.

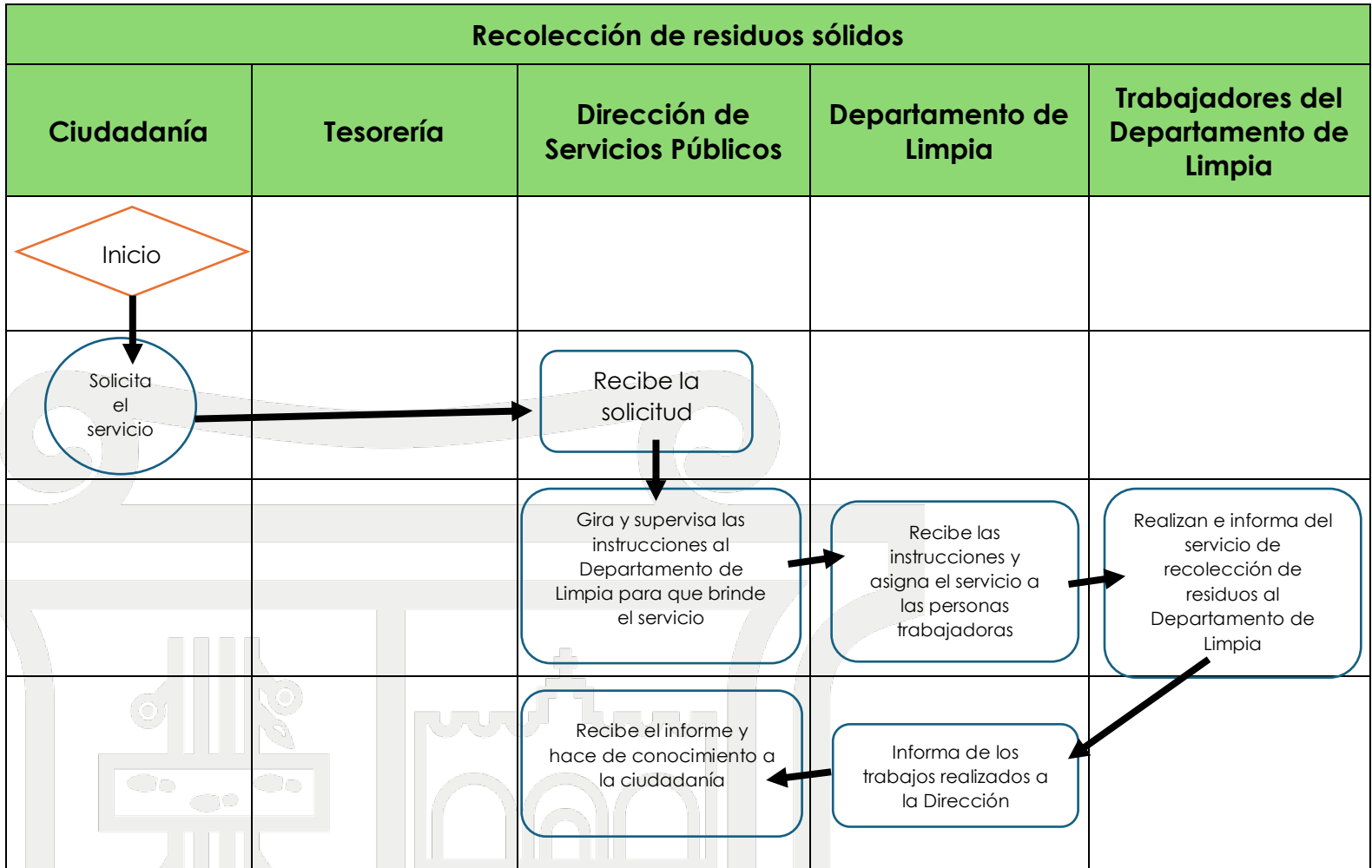
10. Desarrollo

Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe un reporte se siguen los siguientes pasos:

1. La persona solicitante realiza el reporte por vía de oficio y/o digital a la Dirección de Servicios Públicos.
2. La Dirección de Servicios Públicos recibe el reporte.
3. La persona titular de la Dirección se encarga de canalizar y dar las instrucciones correspondientes al Departamento de Limpia; así como darles seguimiento a los trabajos referentes al oficio.
4. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia recibe las instrucciones para asignar una unidad y personal que realizara la actividad.
5. Las personas asignadas dan la atención a la ciudadanía e informan que se realizaron las acciones correspondientes al reporte.
6. La persona titular de la Jefatura del Departamento informa a la persona titular de la Dirección que se brindó la atención.
7. La persona titular de la Dirección informa que se ha atendido el reporte ciudadano.



11. Organigrama





Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Barrido manual

2. Objetivo

Limpiar las calles del primer cuadro del Municipio de San Mateo Atenco y calles principales, asimismo recolectar la basura y despejar banquetas para mantener libres de basura las principales vialidades.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 115 fracc. II, Inciso C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 125 fracc. III, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículos 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizará y supervisará todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas el barrido y recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las rutas de recolección y barrido. La persona asignada realizará las actividades correspondientes.



6. Definiciones

Residuos Sólidos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domésticas, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole.

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Mantener las vialidades principales y el primer cuadro del Municipio de San Mateo Atenco libre de basura mediante el barrido y recolección de residuos sólidos.

9. Políticas

Los responsables de los trabajos de barrido manual serán directamente las personas operativas asignadas a cada sector por la persona supervisora de sector, quienes a su vez proporcionarán la información correspondiente sobre eventualidades dentro de su jornada a la persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia del Municipio de San Mateo Atenco.

Se llevará una bitácora diaria del trabajo realizado, las cuales deberá actualizar la persona supervisora de sector. El Departamento de Limpia coordinará los trabajos de barrido manual dentro del horario establecido (07:00 am a 14:00 hrs.)

El Departamento de Limpia podrá establecer jornadas especiales de barrido manual en otros espacios públicos del Municipio, con la finalidad de



preservar la salud pública y el mejoramiento de la imagen urbana municipal, con la aprobación de la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos.

Para cualquier reporte o solicitud se tendrá que realizar un oficio dirigido a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos con copia a la persona titular de la Jefatura de Departamento de Limpia en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes. Además de cumplir los siguientes requisitos en caso de solicitar jornada de limpieza:

- Solicitar la jornada con mínimo 1 semana de anticipación.
- Garantizar la participación de los vecinos en la realización de la jornada.

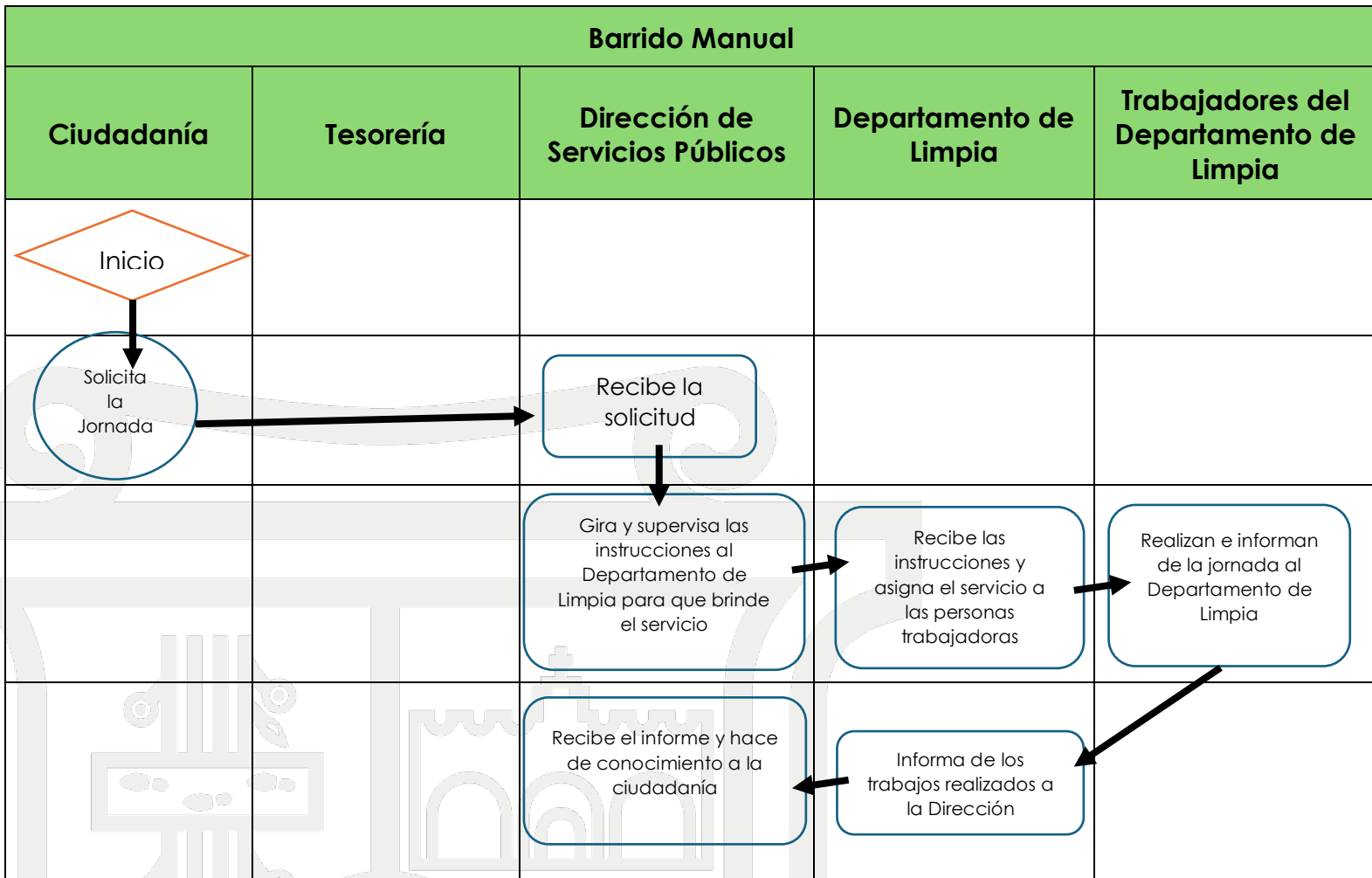
10. Desarrollo

Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe una solicitud de limpieza se siguen los siguientes pasos:

1. La Dirección de Servicios Públicos dirige la solicitud al Departamento de Limpia.
2. El Departamento de Limpia se pone en contacto con la persona solicitante para establecer el día, hora y lugar de la jornada de limpieza.
3. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia gira instrucciones a personal asignado que realizará la limpieza.
4. Las personas asignadas dan la atención a la ciudadanía e informan que se realizaron las acciones correspondientes para atender el reporte.
5. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia informa a la persona titular de la Dirección que se brindó la atención.
6. La persona titular de la Dirección informa que se atendió el reporte.



11. Diagrama





Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Recolección de residuos sólidos no peligrosos a fraccionamientos, condominios, residenciales, comercios y prestadores de servicios

2. Objetivo

Realizar la recolección de residuos sólidos a unidades comerciales, prestadores de servicios, fraccionamientos, condominios y residenciales del Municipio de San mateo Atenco.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 115 fracc. II, Inciso C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, 96, 99 de la Ley General para la Prevención y Gestión de los Residuos.

Artículo 125 fracc. III, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículos 4.12 fracc. IV, 4.23, 4.56, 4.67, 4.68, 4.69 del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

Artículo 164 del Código Financiero del Estado de México.

Artículos 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizara y supervisara todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas la recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las rutas de recolección de residuos.

6. Definiciones

Residuos Sólidos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domésticas, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole.

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Mantener la seguridad, protección ambiental y la calidad de vida de la población del Municipio de San Mateo Atenco; llevando a cabo el manejo, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.

9. Políticas

Para cualquier reporte del servicio podrá comunicarse a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos mediante el siguiente número telefónico 7229413749, a los siguientes correos electrónicos serviciospublicos@sanmateoatenco.gob.mx limpia@sanmateoatenco.gob.mx, o de manera presencial a las oficinas



ubicadas en Calle de la Rosa esquina con Ignacio Allende, en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes, en días hábiles.

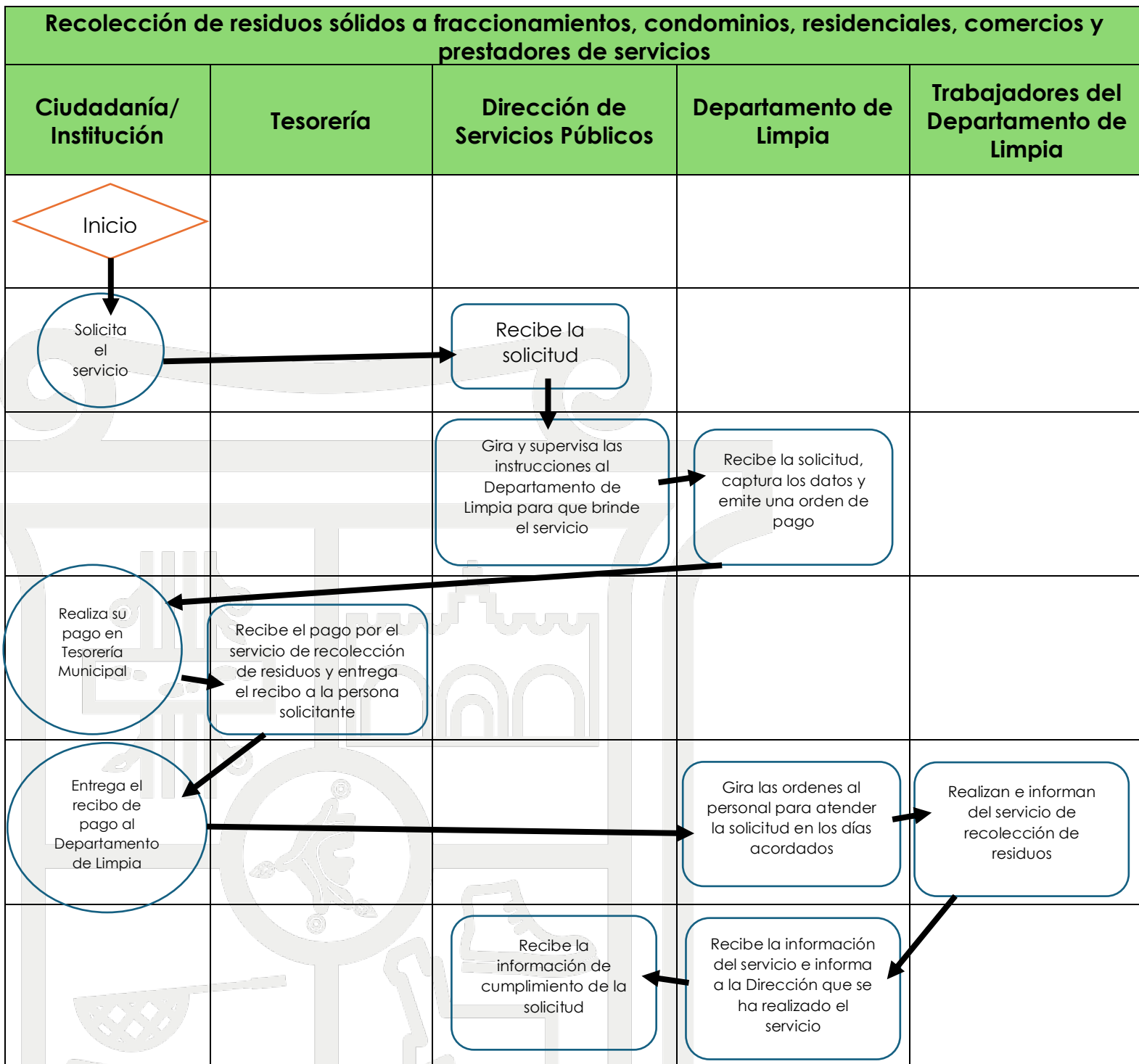
10. Desarrollo

Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe una solicitud del servicio de recolección de residuos se siguen los siguientes pasos:

1. La persona solicitante realiza la petición de manera presencial en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos.
2. La Dirección de Servicios Públicos comunica a la persona solicitante con el Departamento de Limpia.
3. El Departamento de Limpia captura los datos de la persona solicitante y realiza la cotización del costo del servicio de recolección.
4. El Departamento de Limpia emite una orden de pago que la persona solicitante deberá cubrir en las oficinas de Tesorería Municipal.
5. La persona solicitante hace el pago correspondiente y entrega el comprobante por el servicio de recolección de residuos.
6. El Departamento de Limpia programa los días de recolección de acuerdo con la solicitud de la persona solicitante y asigna a personal para atender la actividad.
7. La persona asignada realiza la actividad e informa a la persona titular de la Jefatura de Departamento que se brindó la atención.



11. Diagrama



Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Recolección de tiraderos clandestinos (montones)

2. Objetivo

Recolectar los residuos sólidos depositados por infractores en puntos donde no esta permitido disponer de los residuos sólidos, mediante la recolección por parte de personal asignado por la Jefatura del Departamento de Limpia para evitar la generación de fauna nociva y daños al medio ambiente.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 115 fracc. II, Inciso C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, 96, 99 de la Ley General para la Prevención y Gestión de los Residuos.

Artículo 125 fracc. III, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículos 4.12 fracc. IV, 4.23, 4.56, 4.67, 4.68, 4.69 del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

Artículos 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 190 fracc. III, 191 fracc. V y XIV del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizara y supervisara todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas el barrido y recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas



las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las Rutas de recolección y barrido. La persona asignada realizara las actividades correspondientes.

6. Definiciones

Tiradero Clandestino: Es un lugar en el que, sin consideraciones medio ambientales, es elegido por algún grupo humano para depositar sus desechos sólidos.

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Mantener la seguridad, protección ambiental y la calidad de vida de la población atenguense, a través del manejo, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.

9. Políticas

Para cualquier reporte de detección de montones podrá comunicarse a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos mediante el siguiente número telefónico 7229413749, a los siguientes correos electrónicos serviciospublicos@sanmateoatenco.gob.mx limpia@sanmateoatenco.gob.mx , o de manera presencial a las oficinas ubicadas en Calle de la Rosa esquina con Ignacio Allende, en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes, en días hábiles.

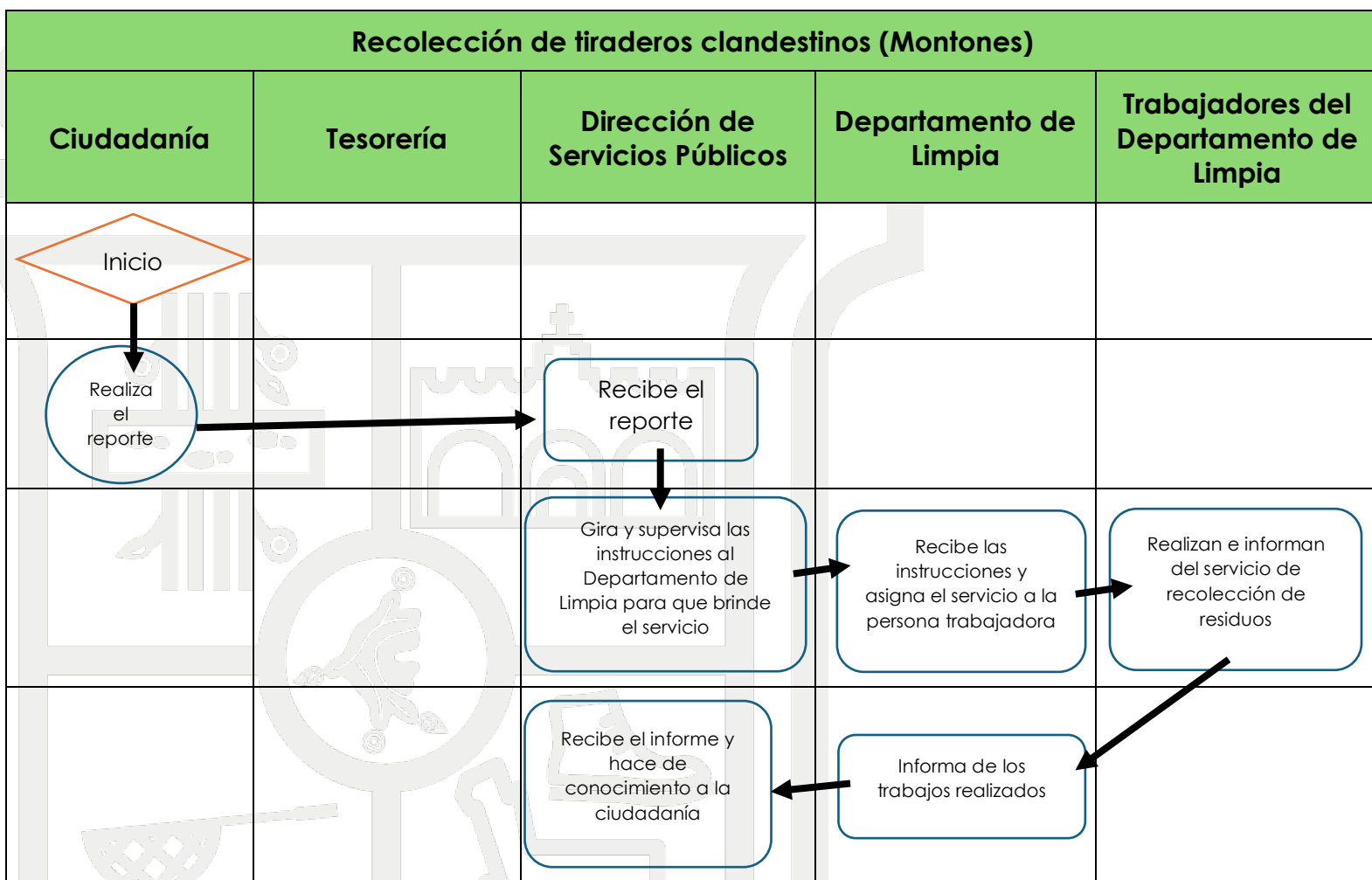
10. Desarrollo

Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe una solicitud del servicio de recolección de residuos se siguen los siguientes pasos:



1. La Dirección de Servicios Públicos recibe el reporte de manera telefónica, digital o presencial, y se turna al Departamento de Limpia.
2. El Departamento de Limpia asigna a una persona operadora de las unidades de recolección para atender el problema.
3. La persona asignada atiende la solicitud y envía evidencia del trabajo al Departamento de Limpia.
4. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia monitorea la zona y envía informe a la persona titular de la Dirección sobre el cumplimiento de la solicitud
5. La persona titular de la Dirección informa al ciudadano sobre el cumplimiento de la solicitud.

11. Diagrama





Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Atención a reportes vía telefónica, correo electrónico o presencial

2. Objetivo

Atender los reportes que realiza la ciudadanía del Municipio de San Mateo Atenco correspondiente a recolección de residuos sólidos de origen domestico por medio de la línea telefónica, correo electrónico o vía presencial.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículos 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio de San Mateo Atenco con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizará y supervisará todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Limpia podrá recibir los reportes de manera telefónica, vía correo electrónico o de manera presencial en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos.

El Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas para la recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las Rutas de recolección y barrido. La persona asignada realizara las actividades correspondientes.



6. Definiciones

Residuos Sólidos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domésticas, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole.

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Atención a la ciudadanía atenquense sobre los reportes que llegan referentes al servicio de recolección de residuos sólidos para el mejoramiento continuo del servicio.

9. Políticas

Para cualquier reporte referente al servicio de recolección podrá comunicarse a las oficinas de la dirección de Servicios Públicos mediante el siguiente número telefónico 7229413749, a los siguientes correos electrónicos serviciospublicos@sanmateoatenco.gob.mx limpia@sanmateoatenco.gob.mx, o de manera presencial a las oficinas ubicadas en Calle de la Rosa esquina con Ignacio Allende, en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes, en días hábiles.

10. Desarrollo

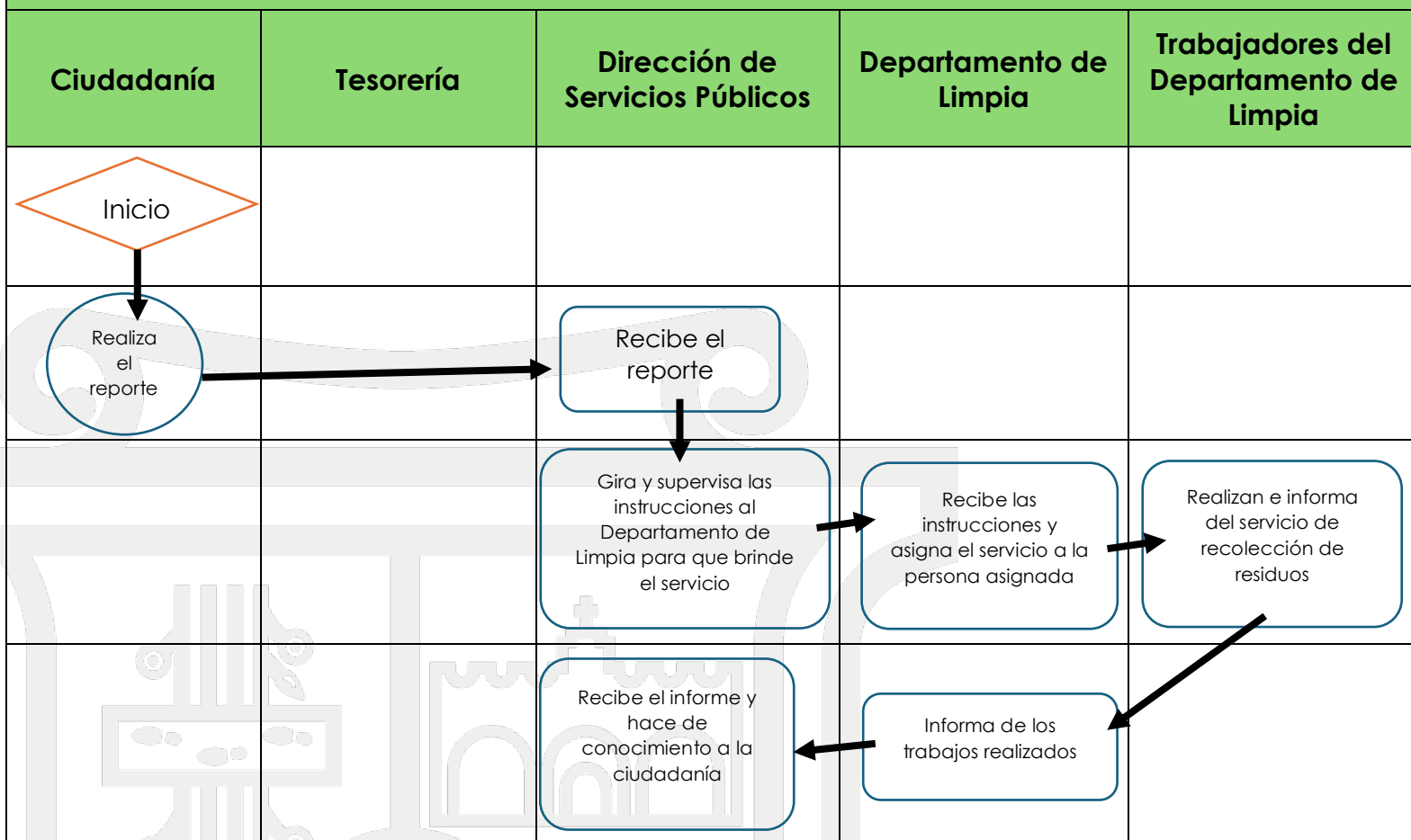
Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe algún reporte del servicio de recolección de residuos se siguen los siguientes pasos:



1. La Dirección de Servicios Públicos recibe el reporte de manera telefónica, digital o presencial, y se turna al Departamento de Limpia
2. El Departamento de Limpia asigna a una persona operadora de las unidades de recolección para atender el problema.
3. La persona asignada atiende la solicitud y envía evidencia del trabajo al Departamento de Limpia
4. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia monitorea la zona y envía informe a la persona titular de la Dirección sobre el cumplimiento de la solicitud
5. La persona titular de la Dirección informa al ciudadano sobre el cumplimiento de la solicitud.

11. Diagrama

Atención a reportes vía telefónica, correo electrónico o presencial





Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos no peligrosos

2. Objetivo

Disponer de los residuos sólidos no peligrosos recolectados en el Municipio de San Mateo Atenco de tipo domestico en un sitio autorizado para su destino final.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículos 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizará y supervisará todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas para la recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las Rutas de recolección y barrido. La persona asignada realizara las actividades correspondientes.

6. Definiciones

Residuos Sólidos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques;



los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domésticas, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Mantenimiento de la seguridad, protección ambiental y la calidad de vida de la población del Municipio de San Mateo Atenco, llevando a cabo el manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos no peligrosos que se generan.

9. Políticas

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia entregará copia de la calendarización a la persona responsable de cada unidad de recolección para realizar su recorrido diariamente.

Al salir del patio de resguardo de unidades de recolección de residuos sólidos, cada persona operadora firmará una bitácora de salida y entrada, puntualizando su ruta a recorrer ese día, así como el horario de la ruta.

Las personas operadoras de las unidades realizarán diariamente una bitácora del trabajo, validado por quienes habitan las calles dónde hacen su recorrido, esta bitácora deberá contener los datos de la calle, horario, nombre y firma de las personas residentes en las zonas atendidas durante la recolección.

El Departamento de Limpia recabará las bitácoras generadas por las personas operadoras y verificará que estén debidamente llenadas para posteriormente archivarlas, con la finalidad de llevar el control de los



recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.

10. Desarrollo

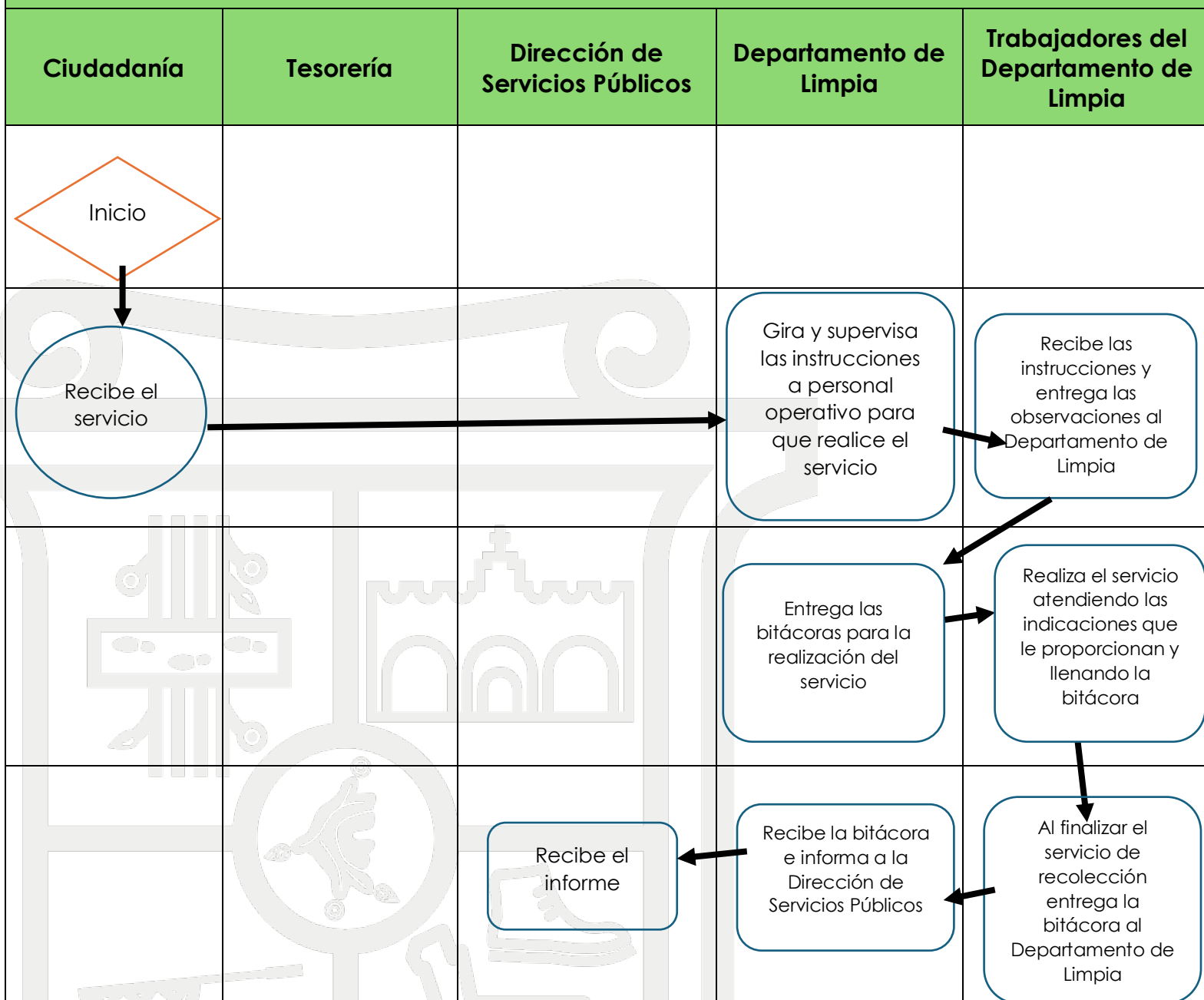
Cuando se inicia la ruta de recolección de residuos sólidos el Departamento de Limpia realiza lo siguiente:

1. Las personas operadoras revisan sus unidades para asegurarse que se encuentren en condiciones de uso, en caso de que se encuentre algún desperfecto se avisa a personal designado por la persona titular de la Jefatura de Departamento de Limpia para su revisión y posible mantenimiento.
2. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia entrega las bitácoras a las personas operadoras para que reporten el trabajo que realizarán ese día.
3. Las personas operadoras salen a ruta y realizan el recorrido programado, durante el recorrido solicitan a las personas residentes de las calles dónde realizan la recolección que les coloquen nombre y algún comentario sobre el servicio que brindan para el control del servicio.
4. Al llegar de vuelta al patio de resguardo de las unidades, las personas operadoras entregan la bitácora al Departamento de Limpia para verificar que se realizó el recorrido programado y que se llenó correctamente el documento.
5. El Departamento de Limpia revisa las bitácoras y las archiva.
6. La persona titular de la Jefatura de Departamento de Limpia informa a la Dirección sobre el trabajo de recolección de residuos cada semana y las incidencias presentadas durante la semana.



11. Diagrama

Atención a reportes vía telefónica, correo electrónico o presencial





Departamento de Limpia

1. Nombre del Procedimiento

Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en puntos fijos ubicados en vía pública

2. Objetivo

Recolectar, trasladar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de los puntos fijos ubicados en vía pública, generados en el Municipio de San Mateo Atenco.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículos 21 fracc. IV Y VIII, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizara y supervisara todos los trabajos de recolección de residuos sólidos, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Limpia deberá realizar por medio de la planeación de rutas para la recolección de residuos sólidos del Municipio, reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia deberá planear, establecer y designar las Rutas de recolección y barrido. La persona asignada realizara las actividades correspondientes.



6. Definiciones

Residuos Sólidos: Son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domésticas, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Carros barrenderos
6	Guantes
7	Recogedores

8. Resultados

Disminuir la incidencia de tiraderos al aire libre (montones) y de basura en las calles, al proporcionar puntos fijos de recolección identificados para recolectar residuos sólidos domésticos de los habitantes de San Mateo Atenco.

9. Políticas

La persona titular de la Dirección de Servicios Públicos junto con la persona titular de la Jefatura del Departamento de Limpia realizará una valoración de las ubicaciones de los puntos fijos de recolección de residuos para destinar contenedores o unidades a brindar el servicio.

Los puntos ubicados en Avenida Lerma esquina con calle Emiliano Zapata en el barrio de la Concepción, y Pensador Mexicano esquina con Av. Juárez en el barrio de la Concepción son puntos fijos autorizados de recolección destinados a la recepción de residuos sólidos domésticos, de los habitantes de San Mateo Atenco.

Para la recepción de los residuos se requerirá a las personas residentes en San Mateo Atenco que se identifiquen con algún documento oficial que contenga dirección dentro del Municipio y fotografía, solo en caso de que



el número de bolsas que se pretendan depositar sea mayor a 1 bolsa jumbo de capacidad de 98-140L (90 X 120 cm). En ninguna circunstancia se recibirán residuos sólidos de personas residentes de otros Municipios que excedan el contenido de 1 bolsa pequeña de 3L (30 X 35 cm), esto en consideración de la actividad comercial del Municipio y que estas personas pueden estar en el Municipio en calidad de visitantes.

La persona encargada de recibir los residuos verificará que estos sean de tipo doméstico, en caso de encontrar residuos derivados de actividades comerciales, industriales o de alguna otra clasificación, no recibirá los residuos y pedirá a la persona solicitante que se dirija a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos para que se le informe el destino final de sus residuos y, en su caso, se le extienda una orden de pago por el servicio de recepción en el centro de Transferencia del Municipio.

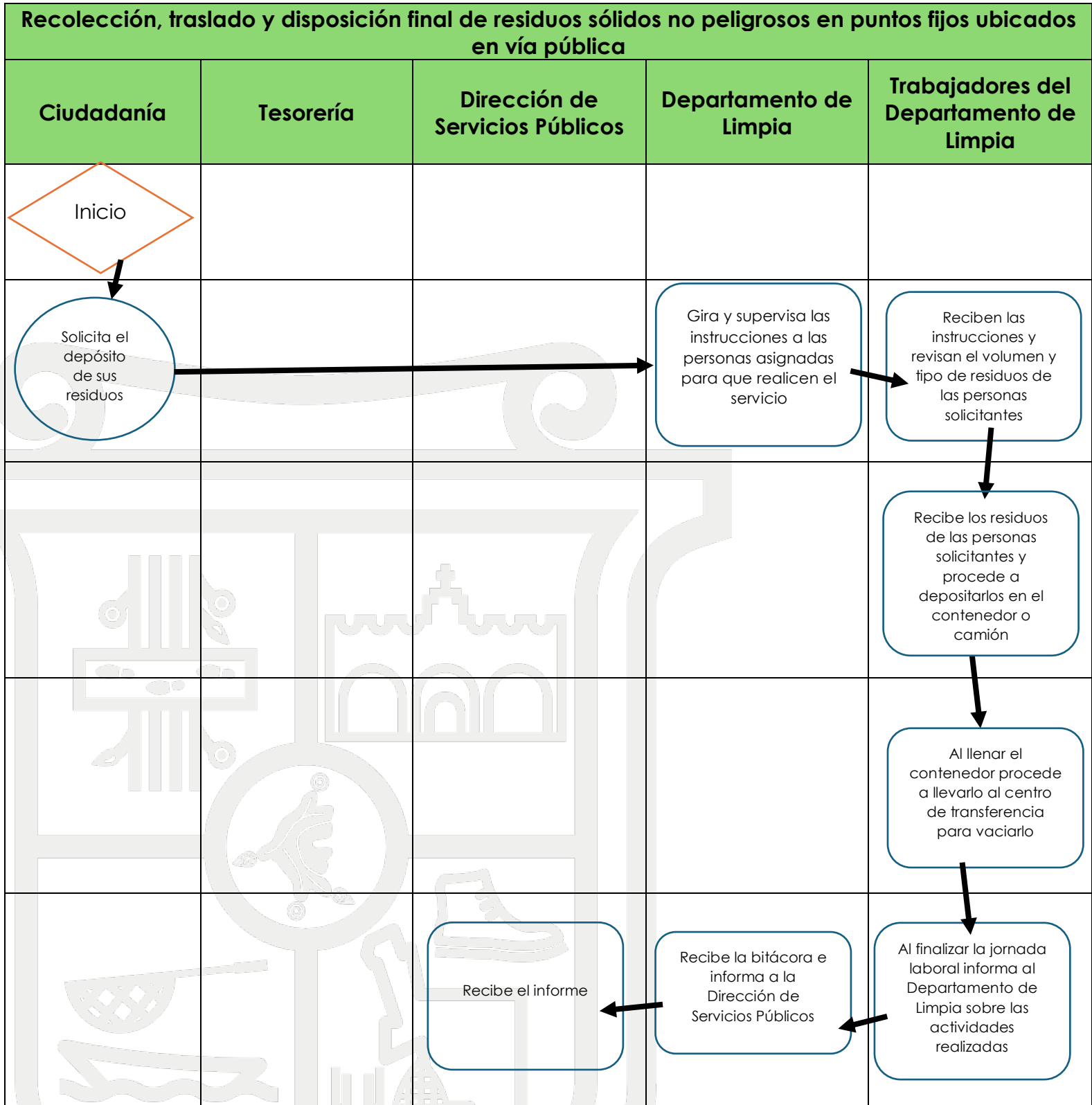
10. Desarrollo

Cuando una persona residente del Municipio de San Mateo Atenco pretende depositar residuos sólidos en alguno de los puntos fijos autorizados, se realiza lo siguiente:

1. La persona residente en San Mateo Atenco solicita en el punto fijo de recolección el depósito de sus residuos.
2. Las personas encargadas de atender los puntos fijos, previamente asignados por la persona titular de la Jefatura de Departamento de Limpia, revisan el volumen de residuos de la persona solicitante.
3. Las personas encargadas de atender los puntos fijos de recolección reciben los residuos de la persona solicitante.
4. Una vez lleno el contenedor o camión se lleva al centro de transferencia para vaciarlo y volver a colocarlo en el lugar designado.
5. Las personas asignadas al punto fijo de recolección informan de las actividades realizadas a la persona titular de la Jefatura de Departamento de Limpia.
6. El Departamento de Limpia informa a la Dirección de Servicios Públicos.



11. Diagrama



Departamento de Parques y Jardines

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento de áreas verdes en instituciones, parques y jardines públicos

2. Objetivo

Dar mantenimiento a plazas, jardines, camellones, parques y áreas verdes públicas para el correcto funcionamiento de los espacios públicos del Municipio de San Mateo Atenco.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 115 fracc. III, Inciso G, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 96 Bis, fracc. III, 125 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículo 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 99, 100, del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizara y supervisara todos los trabajos de poda y limpia, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Parques y Jardines deberá realizar por medio de la planeación la limpieza y mantenimiento de los parques, jardines espacios públicos; así como la atención a instituciones públicas que cuenten con áreas verdes.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Parques y Jardines deberá planear programar, establecer y designar las actividades de los trabajos de poda y limpia; así como reportar a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente y las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus



actividades. Las personas asignadas realizarán las actividades correspondientes de los trabajos de poda y limpia.

6. Definiciones

El mantenimiento de áreas verdes: Es el conjunto de tareas realizadas para conservar y mejorar la salud, la estética y la funcionalidad de espacios como parques, jardines y zonas recreativas. Incluye actividades como poda, riego, fertilización, control de plagas, corte del césped y limpieza general, con el fin de que la vegetación se desarrolle adecuadamente y el espacio sea seguro y agradable

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Escobas de plástico
3	Escobas de vara
4	Palas
5	Recogedores
6	Podadoras
7	Tijeras para podar
8	Rastrillos

8. Resultados

Mantenimiento de poda y limpia de parques, jardines e instituciones públicas que cuenten con áreas verdes.

9. Políticas

Para cualquier trabajo de limpieza de áreas verdes se tendrá que realizar un oficio dirigido a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos con copia a la persona titular de la Jefatura de Departamento de Parques y Jardines, en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos, ubicada en calle de la Rosa esquina con Ignacio Allende, barrio de San Juan, en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes. Además de cumplir los siguientes requisitos para la realización de la jornada:

- Solicitar la jornada con mínimo 1 semana de anticipación
- Garantizar la participación de los vecinos en la realización de la jornada

Para cualquier reporte o solicitud se tendrá que realizar un oficio dirigido a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos con copia a la persona



titular de la Jefatura de Departamento de Limpia en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.

10.Desarrollo

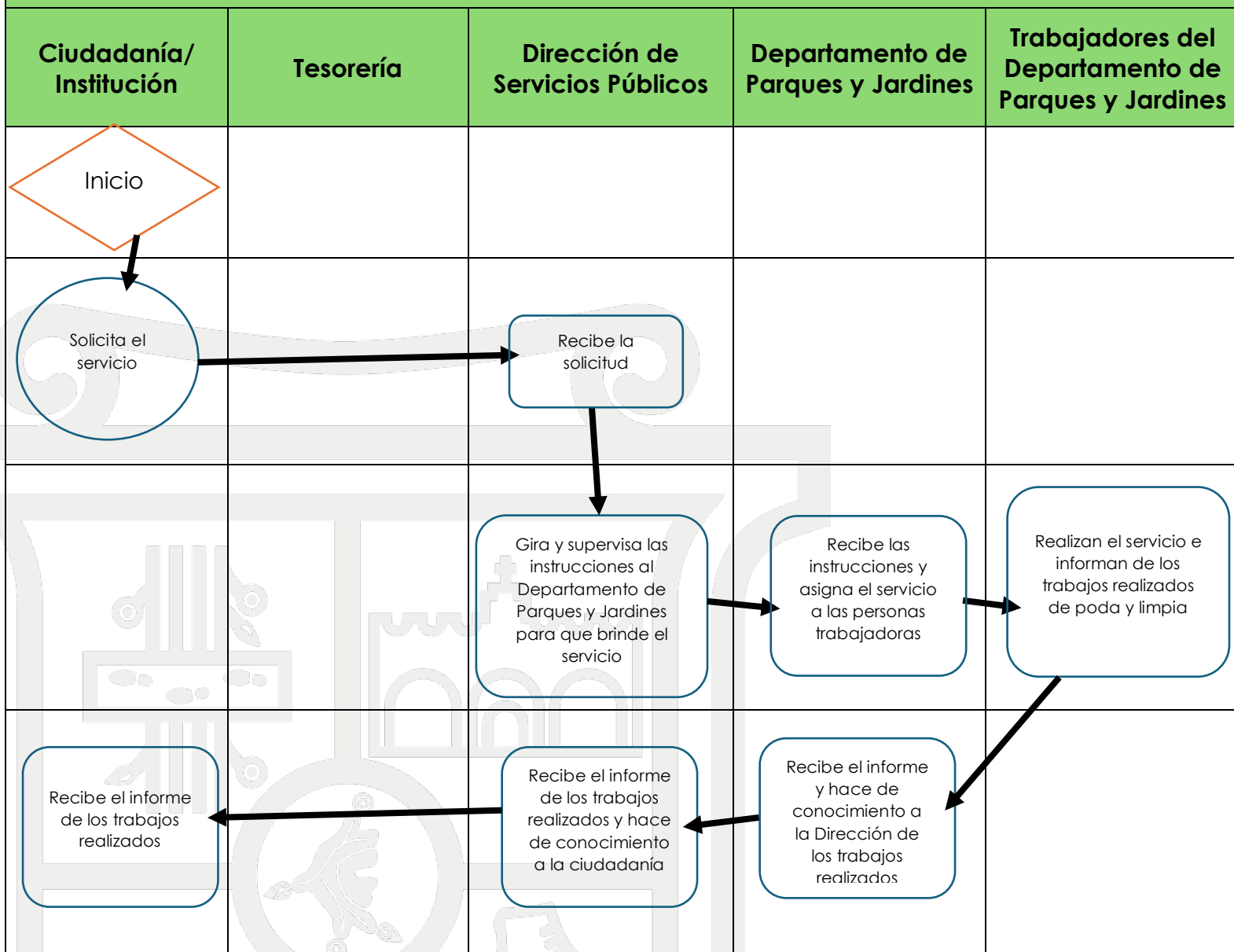
Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe un reporte se siguen los siguientes pasos:

1. La persona solicitante realiza el reporte por vía de oficio y/o digital a la Dirección de Servicios Públicos.
2. La Dirección de Servicios Públicos recibe el reporte.
3. La persona titular de la Dirección se encarga de canalizar y dar las instrucciones correspondientes al Departamento de Parques y Jardines; así como darle seguimiento a los trabajos referentes al oficio.
4. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Parques y Jardines recibe las instrucciones para asignar personal que realizara la actividad.
5. La persona asignada da la atención a la ciudadanía e informa que se realizaron las acciones correspondientes al reporte.
6. La persona titular de la Jefatura del Departamento de Parques y Jardines informa a la persona titular de la Dirección que se brindó la atención.
7. La persona titular de la Dirección informa que se ha atendido el reporte ciudadano.



11. Diagrama

Mantenimiento de áreas verdes en instituciones, parques y jardines públicos





Departamento de Alumbrado Público

1. Nombre del Procedimiento

Rehabilitación, sustitución y/o mantenimiento de luminarias

2. Objetivo

Realizar el mantenimiento del alumbrado publico de las calles, plazas públicas y vialidades de San Mateo Atenco, para proporcionar seguridad, visibilidad para el tránsito de vehículos y peatonal, al igual que iluminación para las actividades que realiza la ciudadanía.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 115 fracc. III inciso B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 125 fracc. II, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículo 21 fracc. IV y VIII, 94, 95, 96, 99, 100, del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar y coordinar los reportes, necesidades, quejas y solicitudes del Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el servicio.

La persona titular de la Dirección organizara y supervisara todos los trabajos de mantenimiento y sustitución de luminarias, informando de todas las actividades realizadas y reportes atendidos.

El Departamento de Alumbrado Público deberá realizar por medio de la planeación y ejecución el mantenimiento del alumbrado público de calles, plazas y edificios públicos del Municipio.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Alumbrado Público deberá planear, programar, establecer y designar las actividades de los trabajos de mantenimiento y sustitución de luminarias; reportando a la persona titular de la Dirección todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras que no realicen sus actividades.

Las personas asignadas realizarán las actividades correspondientes de los trabajos de sustitución, reparación y mantenimiento del alumbrado de calles y edificios públicos del Municipio.

6. Definiciones

Fotoceldas: Es una resistencia, cuyo valor en ohmios, varía ante las variaciones de la luz. Estas resistencias están construidas con un material sensible a la luz, de tal manera que cuando la luz incide sobre su superficie, el material sufre una reacción química, alterando su resistencia eléctrica.

Luminaria: Es el aparato que sirve para distribuir, filtrar o transformar la luz por una o varias lámparas y que contiene todos los accesorios necesarios para fijarla, protegerlas y conectarlas. Estas tienen que cumplir una serie de características ópticas, mecánicas y eléctricas entre otras.

7. Insumos

No.	Nombre
1	Uniformes
2	Lámparas de LED
3	Focos ahorradores
4	Cable
5	Guantes
6	Fotoceldas
7	Escalera
8	Cinta de aislar
9	Herramienta necesaria

8. Resultados

Una red de alumbrado público en buen estado gracias al mantenimiento de luminarias.

9. Políticas

Para cualquier solicitud de mantenimiento, sustitución o reparación de luminarias se atenderá bajo alguno de los siguientes:

- Realizar un oficio dirigido a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos con copia a la persona titular de la Jefatura de Departamento de Alumbrado Público, que contendrá el nombre completo de la persona que hace la solicitud, número telefónico de contacto, descripción del problema, ubicación del lugar donde se encuentra la luminaria y alguna referencia, este escrito deberá



entregarse en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos en un horario de 09:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes en días hábiles.

- Realizar el reporte vía correo electrónico a los siguientes correos de contacto serviciospublicos@sanmateoatenco.gob.mx o alumbradopublico@sanmateoatenco.gob.mx con las siguientes características colocar en el asunto "reporte de luminaria en (ubicación)"; iniciar la redacción del correo con el nombre completo de la persona, seguido de la descripción del problema, colocar la ubicación de la luminaria agregando referencias del lugar, al final colocar el número telefónico de contacto.
- Realizar el reporte de manera presencial en las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos o vía telefónica al número 7229413749 en un horario de 09:00 a 17:00 hrs, de lunes a viernes en días hábiles, proporcionando el nombre completo del solicitante, ubicación de la luminaria junto con alguna referencia y un número de contacto.

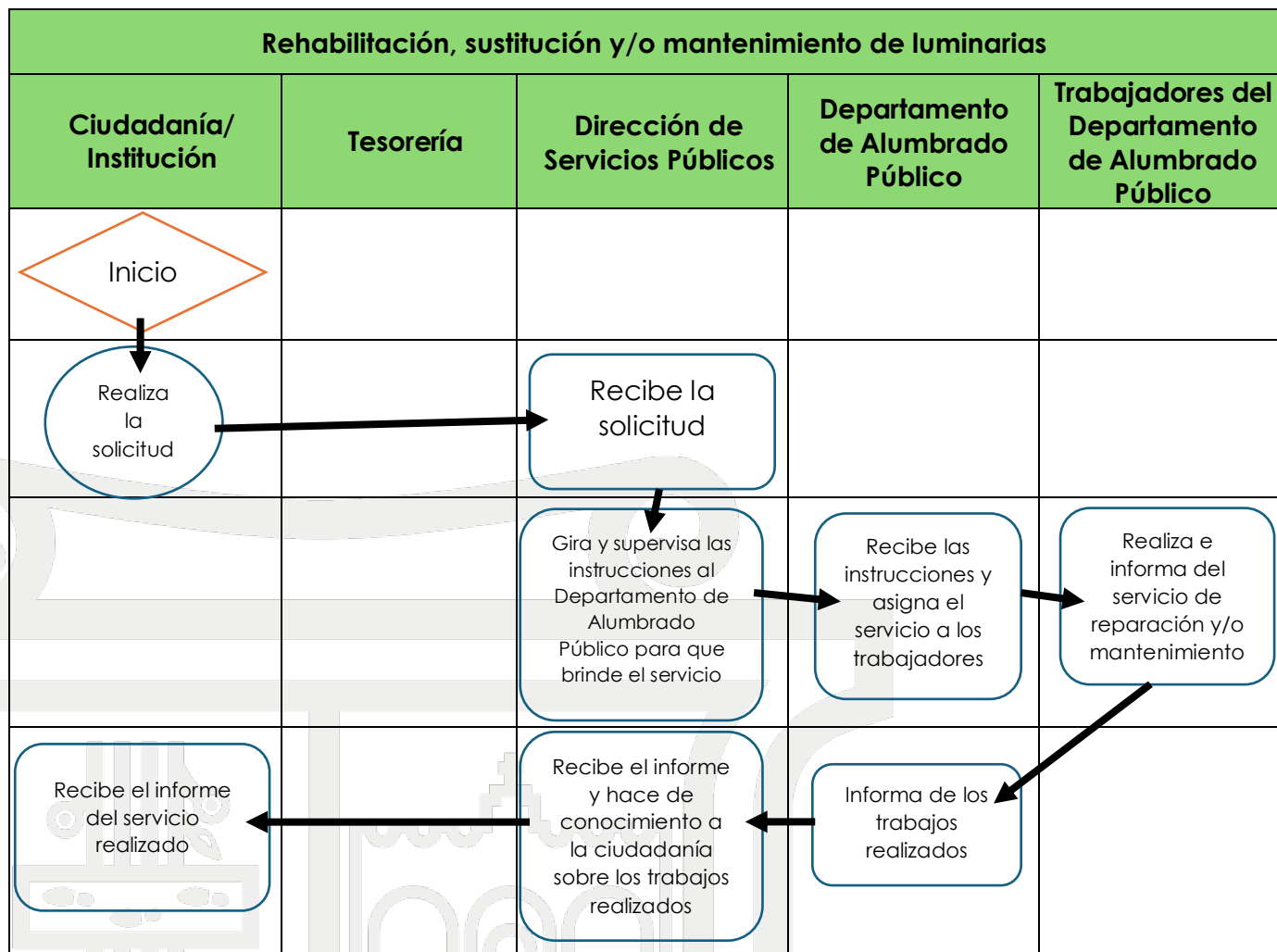
10. Desarrollo

Cuando la Dirección de Servicios Públicos recibe un reporte se siguen estos pasos:

1. La persona solicitante realiza el reporte por vía de oficio, digital, presencial o vía telefónica a la Dirección de Servicios Públicos.
2. La Dirección de Servicios Públicos recibe el reporte.
3. La persona titular de la Dirección se encarga de canalizar y girar las instrucciones correspondientes, al Departamento de Alumbrado Público; así como darles seguimiento a los trabajos referentes al oficio.
4. La persona titular de la Jefatura del Departamento recibe las instrucciones para asignar personal que realizara la actividad.
5. La persona asignada da la atención a la ciudadanía e informa que se realizaron las acciones correspondientes al reporte.
6. El Departamento de Alumbrado Público informa a la Dirección de Servicios Públicos que se brindó la atención.
7. La persona titular de la Dirección informa que se ha atendido el reporte ciudadano.



11. Diagrama



Departamento de Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Permiso de Construcción de Fosas del Panteón Municipal

2. Objetivo

Atender las solicitudes que realiza la ciudadanía para la modernización y/o rehabilitación de sus fosas en los panteones del Municipio de San Mateo Atenco.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 115 fracc. III inciso E, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 155, fracc. IV, XI, XV y XVII del Código Financiero del Estado de México.

Artículo 29 fracc. III, 30 fracc. III, y 65 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar las necesidades, quejas y solicitudes de los panteones Municipales con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente los trámites y servicios. La persona titular de la Dirección supervisará todos los trámites y servicios de los panteones Municipales, informando de todas las actividades realizadas.

El Departamento de Panteones deberá realizar por medio de la planeación y ejecución de todos los trámites y servicios de los panteones Municipales, informando de todas las actividades realizadas.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Panteones deberá planear, programar todos los trámites y servicios de los panteones Municipales; reportando a la persona titular de la Dirección sobre las actividades realizadas, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras respecto a las labores que se les han encomendado.

Las personas asignadas realizarán las actividades correspondientes para atender todos los trámites y servicios de los ciudadanos en los panteones Municipales, realizando un informe semanal.

6. Definiciones

Fosa: Es un lugar donde se entierran los restos humanos exhumados de sepulturas temporales o los muertos que, por cualquier razón, no pueden enterrarse en sepultura propia.

7. Insumos

No aplica.

8. Resultados

Obtención del permiso de construcción de fosas.

9. Políticas

Para cualquier trámite y/o servicio la persona solicitante deberá realizarlo en las oficinas del Departamento de Panteones ubicadas al interior del Panteón de la Magdalena Sección II, en Calzada del Panteón esquina calle Julio Espinoza barrio de La Magdalena, y los pagos se realizarán en las cajas de Tesorería Municipal ubicadas en Palacio Municipal en un horario de 09:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes en días hábiles.

El permiso de construcción será otorgado únicamente a los propietarios de la fosa que se solicite intervenir o, en su caso a quien se haya designado para realizar el trámite, para la obtención del permiso también se considerará que la persona propietaria este al corriente con sus pagos del refrendo de conservación de restos y que realice el trámite de manera presencial en las oficinas antes mencionadas.

10. Desarrollo

Cuando una persona solicita la realización de alguna obra de construcción en alguna fosa se realiza lo siguiente:

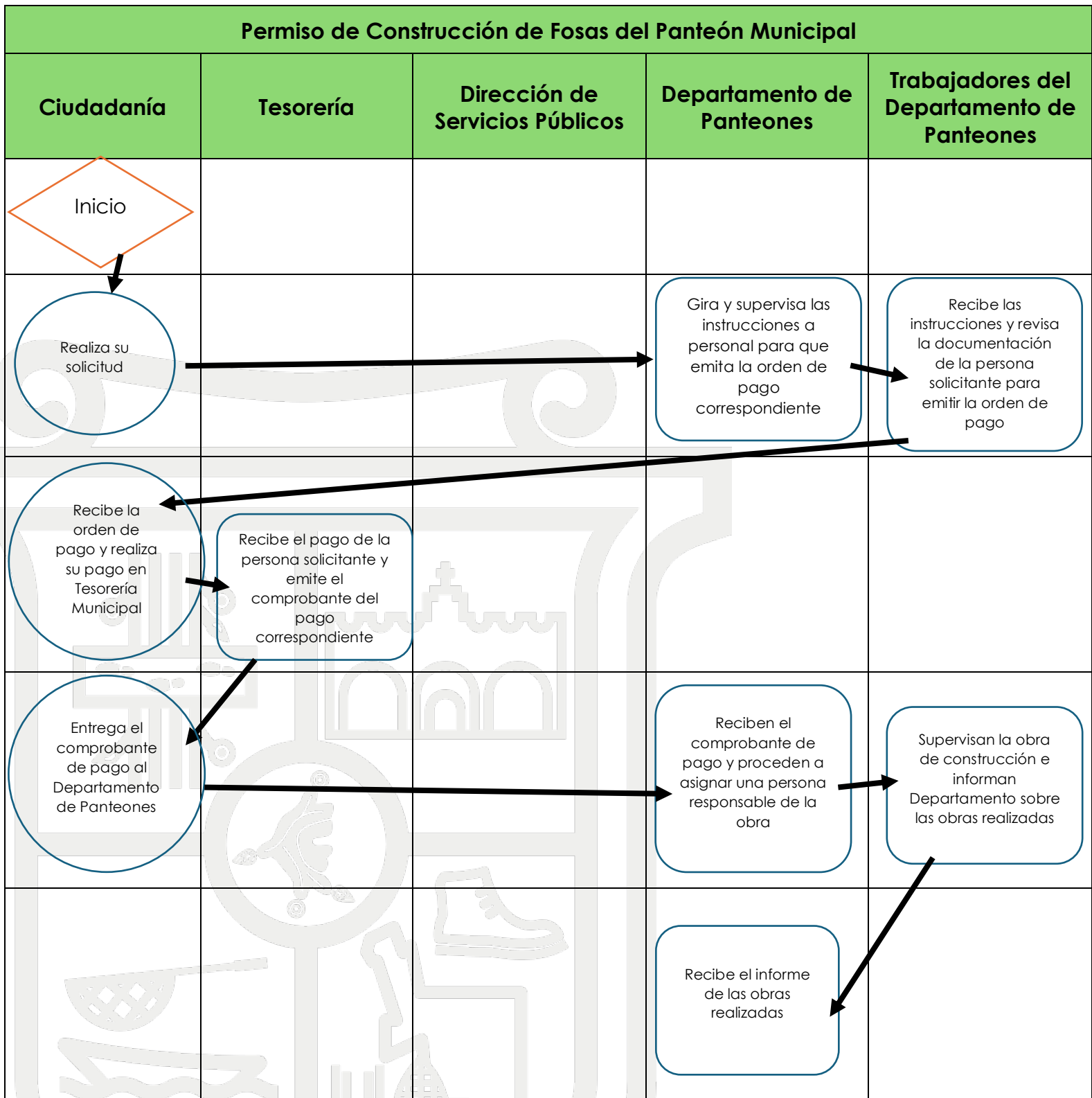
1. La persona solicitante realiza su solicitud en las oficinas del Departamento de Panteones, con los siguientes documentos: plano de los m² de construcción a realizar y último recibo de pago de refrendo de conservación de restos.



2. La persona asignada por la persona titular de la Jefatura del Departamento de Panteones procede a revisar los documentos presentados por la persona solicitante.
3. El Departamento de Panteones emite una orden de pago para que la persona solicitante acuda a las cajas de cobro de la Tesorería Municipal para efectuar su pago, en caso de que la persona solicitante no este al corriente con sus pagos del refrendo de conservación de restos, también se le expedirá la orden de pago del refrendo de conservación de restos correspondiente.
4. La persona solicitante realiza su pago en las oficinas de la Tesorería Municipal
5. El Departamento de Panteones recibe el comprobante del pago por parte de la persona solicitante y asigna una persona responsable de supervisar las obras en el espacio solicitado.



11. Diagrama





Departamento de Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Refrendo de conservación de restos

2. Objetivo

Realizar los pagos correspondientes por concepto de conservación de restos humanos de manera anual.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 155, fracc. II del Código Financiero del Estado de México.

Artículo 29 fracc. III, 30 fracc. III, y 65 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar las necesidades, quejas y solicitudes de los panteones Municipales con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente los trámites y servicios. La persona titular de la Dirección supervisará todos los trámites y servicios de los panteones Municipales, informando de todas las actividades realizadas.

El Departamento de Panteones deberá realizar por medio de la planeación y ejecución de todos los trámites y servicios de los panteones Municipales, informando de todas las actividades realizadas.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Panteones deberá planear, programar todos los trámites y servicios de los panteones Municipales; reportando a la persona titular de la Dirección sobre las actividades realizadas, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras respecto a las labores que se les han encomendado.

Las personas asignadas realizarán las actividades correspondientes para atender todos los trámites y servicios de los ciudadanos en los panteones Municipales, realizando un informe semanal.



6. Definiciones

Refrendo: Es un verbo que se refiere a la acción de aprobar, confirmar o autorizar algo, por lo general hace mención a la aprobación de un documento por parte de un individuo.

7. Insumos

No aplica.

8. Resultados

Obtención del documento que acredita el pago de la Conservación de Restos.

9. Políticas

Para cualquier trámite y/o servicio la persona solicitante deberá realizarlo en las oficinas del Departamento de Panteones ubicadas al interior del Panteón de la Magdalena Sección II, en Calzada del Panteón esquina calle Julio Espinoza barrio de La Magdalena, y los pagos se realizarán en las cajas de Tesorería Municipal ubicadas en Palacio Municipal en un horario de 09:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes en días hábiles.

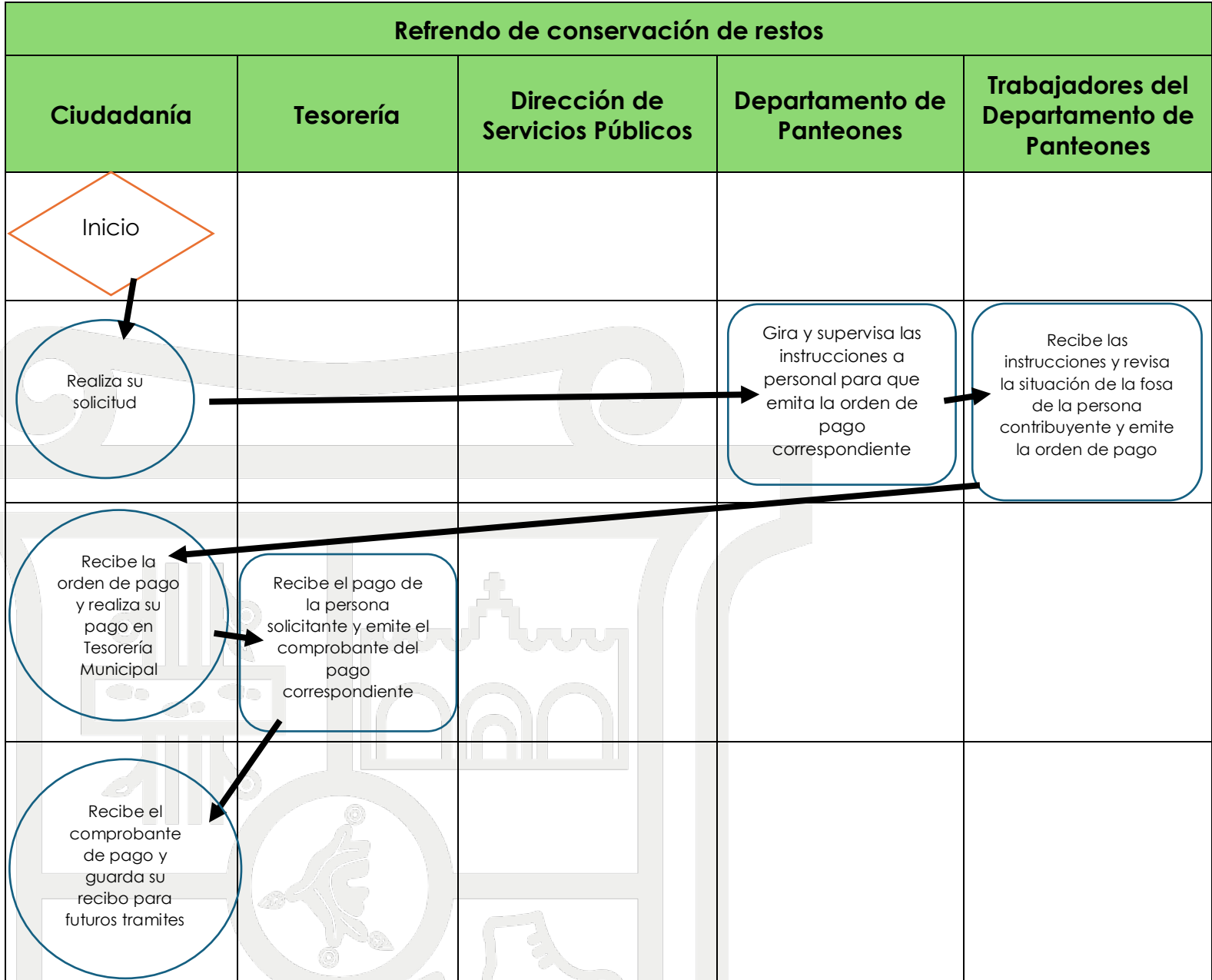
10. Desarrollo

Cuando la persona solicitante requiere hacer el pago por refrendo de conservación de restos se siguen los siguientes pasos:

1. La persona solicitante se presenta a las oficinas del Departamento de Panteones con la información de la fosa donde se encuentra su familiar.
2. La persona asignada por la persona titular de la Jefatura del Departamento de Panteones revisa la situación de la fosa de la persona contribuyente y realiza la emisión de la orden de pago.
3. La persona solicitante realiza el pago correspondiente en las cajas de cobro de la Tesorería Municipal.
4. La Tesorería Municipal emite el comprobante del pago realizado y lo entrega a la persona solicitante.
5. La persona solicitante conserva su comprobante de pago para futuros trámites.



11. Diagrama





Departamento de Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Permiso de Inhumación

2. Objetivo

Otorgar el permiso para la inhumación de personas fallecidas de algún familiar del Municipio de San Mateo Atenco.

3. Alcance

Todo el Municipio

4. Referencias

Artículo 155, fracc. I del Código Financiero del Estado de México.

Artículo 29 fracc. III, 30 fracc. III, y 65 del Bando Municipal de Policía y Gobierno de San Mateo Atenco 2025.

5. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de supervisar las necesidades, quejas y solicitudes de los panteones Municipales con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente los trámites y servicios. La persona titular de la Dirección supervisará todos los trámites y servicios de los panteones Municipales, informando de todas las actividades realizadas.

El Departamento de Panteones deberá realizar por medio de la planeación y ejecución de todos los trámites y servicios de los panteones Municipales, informando de todas las actividades realizadas.

La persona titular de la Jefatura del Departamento de Panteones deberá planear, programar todos los trámites y servicios de los panteones Municipales; reportando a la persona titular de la Dirección sobre las actividades realizadas, así como las anomalías y/o incumplimiento de las personas trabajadoras respecto a las labores que se les han encomendado.

Las personas asignadas realizarán las actividades correspondientes para atender todos los trámites y servicios de los ciudadanos en los panteones Municipales, realizando un informe semanal.

6. Definiciones

Inhumación: La palabra inhumación deriva del Latin *Inhumare* que significa “en tierra” por lo que ha de entenderse como la acción o acto de enterrar a una persona fallecida (cadáver) en sitios determinados para tales fines como cementerios.

7. Insumos

No aplica.

8. Resultados

Obtención del permiso de inhumación.

9. Políticas

Para cualquier trámite y/o servicio la persona solicitante deberá realizarlo en las oficinas del Departamento de Panteones ubicadas al interior del Panteón de la Magdalena Sección II, en Calzada del Panteón esquina calle Julio Espinoza barrio de La Magdalena, y los pagos se realizarán en las cajas de Tesorería Municipal ubicadas en Palacio Municipal en un horario de 09:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes en días hábiles.

El permiso de inhumación será otorgado únicamente a los propietarios de la fosa que lo solicite, o en su caso a quien se haya designado para realizar el trámite, para la obtención del permiso también se considerará que el propietario este al corriente con sus pagos del refrendo de conservación de restos y que realice el trámite de manera presencial en las oficinas antes mencionadas.

10. Desarrollo

Cuando la persona solicitante requiere el permiso de inhumación se siguen los siguientes pasos:

1. La persona solicitante realiza su requerimiento del permiso de inhumación en las oficinas del Departamento de Panteones.
2. La persona designada por la persona titular de la Jefatura del Departamento de Panteones revisa la situación de la fosa de la persona contribuyente y emite la orden de pago del permiso de inhumación, en caso de que no se encuentre al corriente con los pagos del refrendo del espacio deberá cubrir el monto.
3. La persona solicitante realiza su pago en las cajas de cobro de la Tesorería municipal.



4. La Tesorería municipal emite el comprobante de pago por el permiso de inhumación y se lo entrega a la persona solicitante.
5. La persona solicitante hace de conocimiento al Departamento de Panteones que ha realizado el pago por el permiso de inhumación.
6. El Departamento de Panteones recibe el comprobante de pago e informa a la persona titular de la Jefatura de Departamento para hacer de conocimiento a la persona titular de la Dirección de Servicios Públicos.





11. Diagrama

