



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE  
**TIMILPAN 2025 - 2027**



**TIMILPAN**  
CAPACIDAD Y EXPERIENCIA  
2025 - 2027

# GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO DE TIMILPAN

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIOS PÚBLICOS 2025 - 2027

AÑO SEGUNDO | NO. 66. TIMILPAN, MÉXICO. 14 DE FEBRERO DE 2026

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIMILPAN 2025 – 2027  
SERVICIOS PÚBLICOS  
EDICIÓN 2026  
DERECHOS RESERVADOS

IMPRESO Y HECHO EN PALACIO MUNICIPAL S/N PLAZA HIDALGO  
COLONIA CENTRO, TIMILPAN ESTADO DE MÉXICO  
C. P. 50500, TEL: 712 – 125 – 5027

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS SÓLO SE REALIZARÁ MEDIANTE AUTORIZACIÓN  
EXPRESA DE LA FUENTE Y DÁNDOLE EL CRÉDITO  
CORRESPONDIENTE



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE  
**TIMILPAN 2025 - 2027**



**TIMILPAN**  
CAPACIDAD Y EXPERIENCIA  
2025 - 2027

# MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

SERVICIOS PÚBLICOS  
2025-2027



El presente Manual de Procedimientos de la **Dirección de Servicios Públicos** es expedido y Promulgado por el Honorable Ayuntamiento de Timilpan, Estado de México; el PROFR. ISAIAS LUGO GARCIA presidente Municipal Constitucional de Timilpan, Estado de México, hace del conocimiento a todo el personal que integra la **Dirección de Servicios Públicos**: Que con fundamento en los artículos 115, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 123, 124 y 128 fracción II y III, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; se expide el presente **Manual de Procedimientos** con el objeto de regir las actividades diarias de los servidores públicos que se encargan de la oficina de la **Dirección de Servicios Públicos** Que con base en el artículo 31 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de México, el H. Ayuntamiento de Timilpan, Estado de México aprobó el siguiente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## I.- PRESENTACIÓN

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la Dependencia.

En el presente documento se ofrece una guía específica del desarrollo de las actividades de las diferentes Dependencias del Ayuntamiento de Timilpan, que nos permita contar con un instrumento de apoyo para la mejora institucional. Está integrado de las operaciones y procedimientos de manera ordenada y secuencial, que propicie el buen desarrollo administrativo y de cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Timilpan.

**OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** Favorecer el cumplimiento del trabajo diario de las Dependencias del Ayuntamiento de Timilpan, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos, la medición del desempleo y el desarrollo integral de los Servidores Públicos. Delimitar las responsabilidades y competencias de las Dependencias del Ayuntamiento, que permitan detectar duplicidad de funciones, y promuevan la utilización óptima de los recursos. Actuar como un instrumento de información, comunicación y difusión, que apoye la inducción del personal que se integre al Ayuntamiento de Timilpan en todas y cada una de sus Dependencias que lo conforman.

**MISIÓN:** La Coordinación de Servicios, es la dependencia Municipal al servicio de la ciudadanía cuyo propósito es planear, organizar y coordinar los servicios públicos municipales en cuanto a las acciones de conservación de áreas verdes, el arbolado urbano, los espacios públicos, la reparación de luminarias y lámparas; programar servicios de bacheo, pavimentación.



**VISIÓN:** Ser una Coordinación General organizada, dinámica y eficiente en la procuración de los servicios públicos, mejorando las condiciones físicas de los espacios públicos, con lo cual, elevamos la confianza y la seguridad de los Timilpenses.

### **VALORES:**

**Honestidad.** Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida Honestidad.

**Respeto.** El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.

**Transparencia.** Disposición a mostrar, sustentar y difundir, de manera integral, oportuna y veraz, las actuaciones producto de la gestión realizada, abriendo espacios para que la ciudadanía de manera individual o colectiva participe y ejerza control social.

**Legalidad.** Apego irrestricto a los principios que rigen nuestro actuar diario como servidores públicos.

**Honradez.** Transmitir integridad, tomando buenas decisiones en cada acción como servidores públicos, tanto en el área laboral como en la personal.

**Lealtad.** Desempeñar el cargo, mediante el comportamiento veraz hacia la institución y a sus integrantes.

**Imparcialidad.** Atender con igualdad cualquier servicio solicitado a esta Dependencia.

**Eficiencia.** Atender las tareas encomendadas en tiempo, con resultados rápidos y conforme a los niveles de calidad establecidos, según la naturaleza de la tarea asumida.

**Responsabilidad.** Saber y hacer lo que se espera de nosotros.

**Compromiso.** Asumir y realizar, conforme a los parámetros establecidos, las actividades asignadas.

**Ética.** Conjunto de principios morales que rigen nuestra conducta en el desempeño de las funciones que realizamos.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Congruencia.** Realizar el trabajo con esmero,

**Calidad,** rigor técnico y conocimientos, que supriman improvisaciones, fallas o errores por omisión y/o desconocimiento.

## RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- **Elaboración de un informe de las actividades de la dependencia,** con el objetivo de mantener informado al Presidente Municipal de todas las acciones que se desarrollan en la dirección
- **Servicio de mantenimiento y reparación de alumbrado público;** con el objetivo de llevar a cabo el mantenimiento y sustitución de elementos que brinden el correcto servicio.
- **Barrido manual y mecánico de calles y avenidas,** con el objetivo de conservar limpia las calles y vialidades.
- **Servicio de inhumación y exhumación,** con el objetivo de ofrecer el Servicio a los ciudadanos que lo necesiten.
- **Servicio de mantenimiento y conservación de panteones,** con el objetivo de ofrecer un ambiente limpio y adecuado.
- **Servicio de mantenimiento y limpieza a parques, jardines, áreas verdes,** con el objetivo de brindar una imagen urbana atractiva y de mantenimiento.



## PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

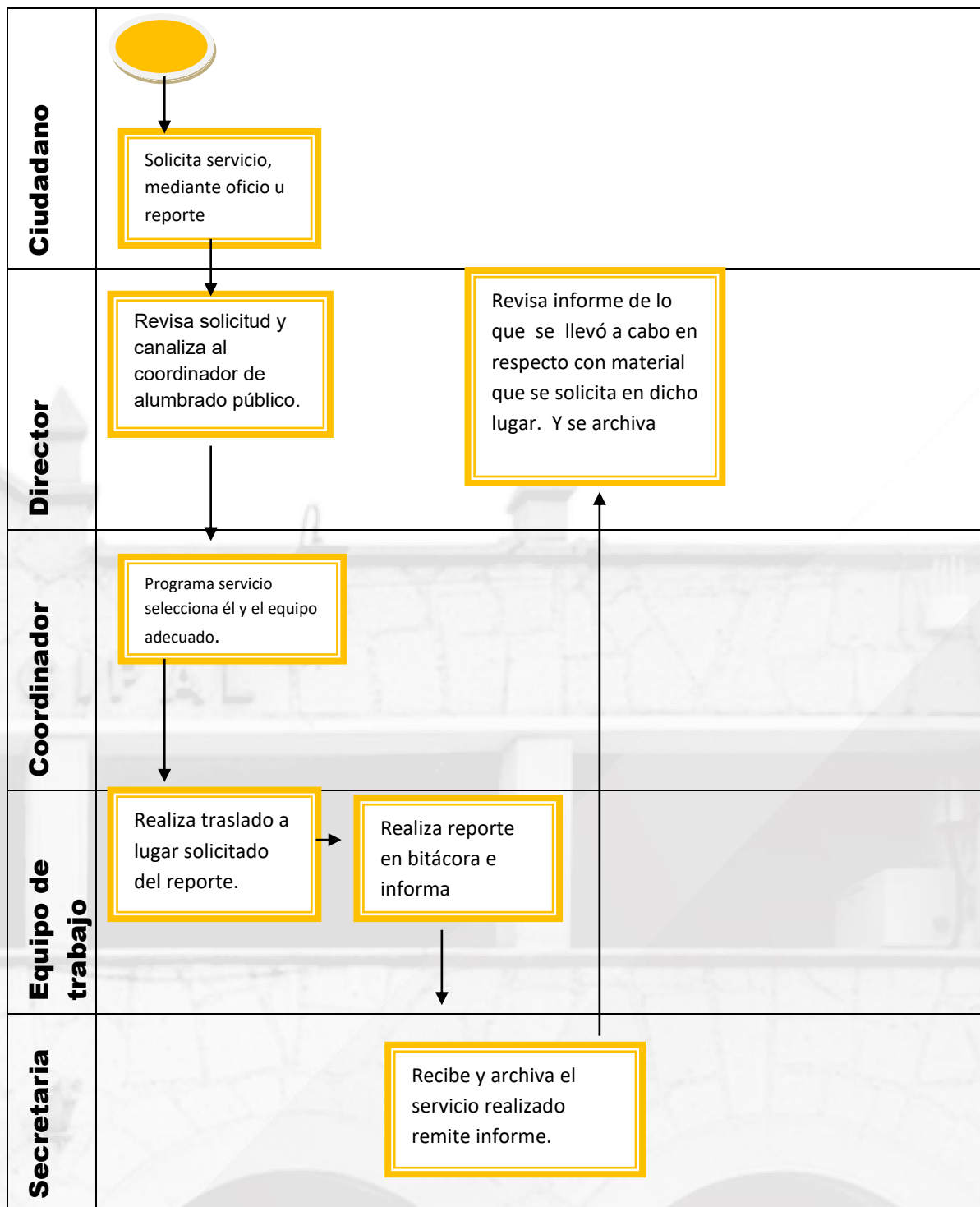
### I.- ALUMBRADO PÚBLICO

Servicio de mantenimiento y reparación de alumbrado publico

<b>Dependencia: Dirección de Servicios Públicos</b>		
<b>Unidad responsable: ALUMBRADO PUBLICO</b>		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Responsable</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>Usuario</b>	<b>INICIO:</b> 1.- Interpone reporte de alumbrado verbal o por escrito	Reporte en servicios públicos y/o oficio
<b>Secretaria</b>	1.-Recibe reporte verbal y/o escrito	Se le notifica al Director
<b>Director</b>	3.- Analiza reporte o el problema para darle una solución Hace su requerimiento de materiales e insumos para su adquisición con el área responsable. Gira instrucción a la secretaria para la programación con el coordinador de alumbrado público responsable	Realiza reporte y se turna al departamento correspondiente
<b>Secretaria</b>	4: Emite las órdenes del trabajo correspondiente	Reporte
<b>Usuario</b>	Fin: recibe atención a su reporte, oficio de contestación o llamada	Le firma de atendido en bitácora al eléctrico o Coordinador

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO AL ÁREA DE ALUMBRADO PUBLICO.





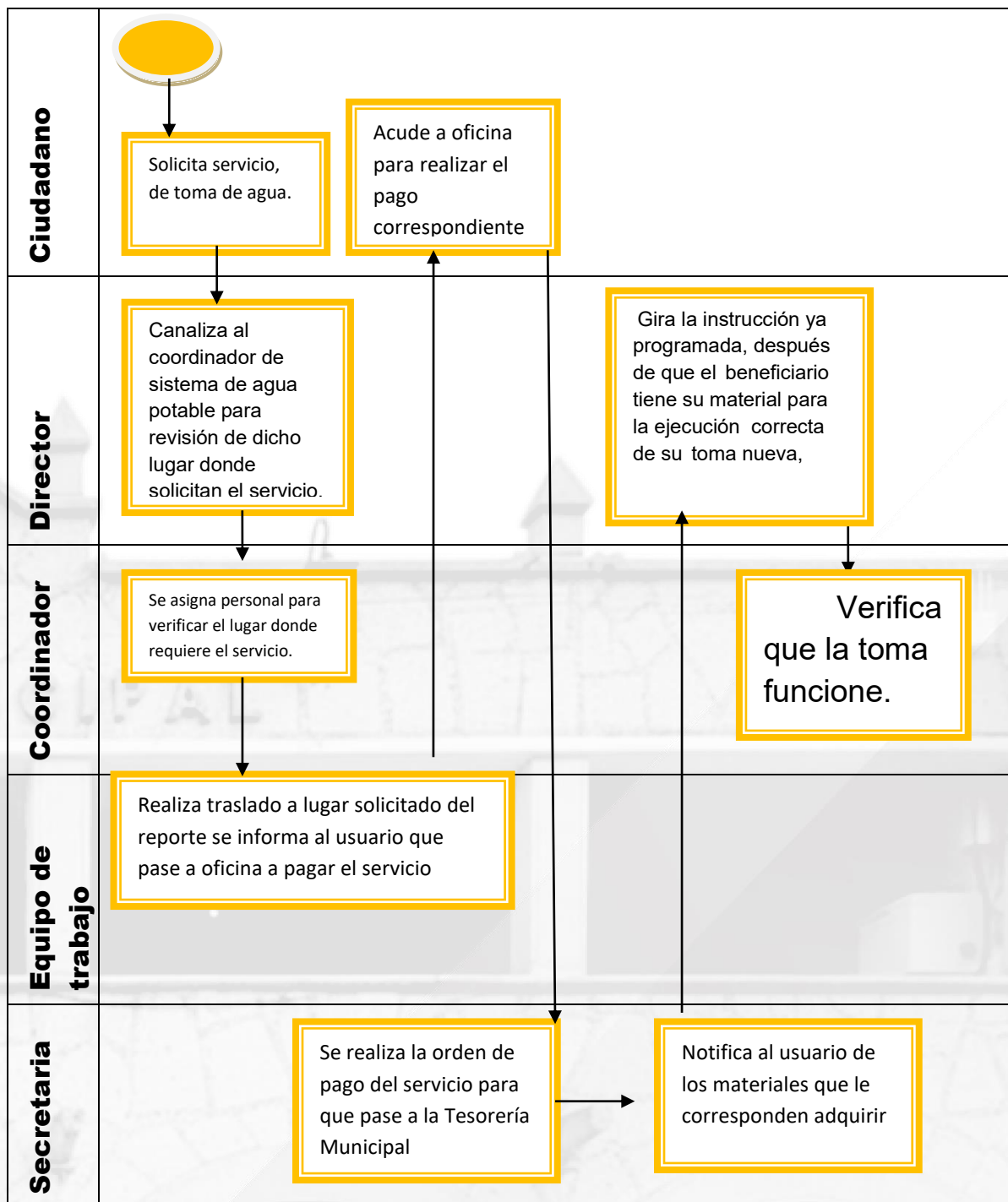
## II.- TOMA DE AGUA POTABLE

<b>DEPENDENCIA: DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS</b>		
<b>UNIDAD DE RESPONSABLE: COORDINADOR DE AGUA POTABLE</b>		
<b>DESCRIPCION DEL PROSEDIMIENTO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
Secretaria	Se le otorga toda la información al usuario	Oficina
Director	Asigna al personal al lugar para verificar si es adecuado para su correcta ejecución.	Atiende

<b>Ordenador</b>	Acata la orden del servicio y Verifica por donde pasa la línea de agua potable y si hay que realizar alguna interrupción de vialidad, algún corte de concreto sobre vía pública e informa a la secretaria.	reporte
<b>Secretaria (o)</b>	Notifica al director de la verificación y da informes al director	reporte
<b>Director</b>	Gira la instrucción con la secretaria para la orden de pago en la tesorería municipal	Orden de pago
<b>Secretaria</b>	Gira recibo de pago ya recabada la información del trabajo a realizar. Solicita copia de pago al contribuyente girado por tesorería. Municipal	Orden de pago
<b>secretaria</b>	Notifica al usuario de los materiales que le corresponden adquirir Archiva documento para el control del mismo y notifica al director para la programación de la conexión de toma nueva, descarga o corte	Con número telefónico
<b>Director</b>	Gira la instrucción ya programada ,después de que el beneficiario tiene su material para la ejecución correcta de su toma nueva, descarga o corte.	Listado
<b>Coordinador</b>	Verifica que la toma funcione.	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE TOMAS DE AGUA POTABLE.



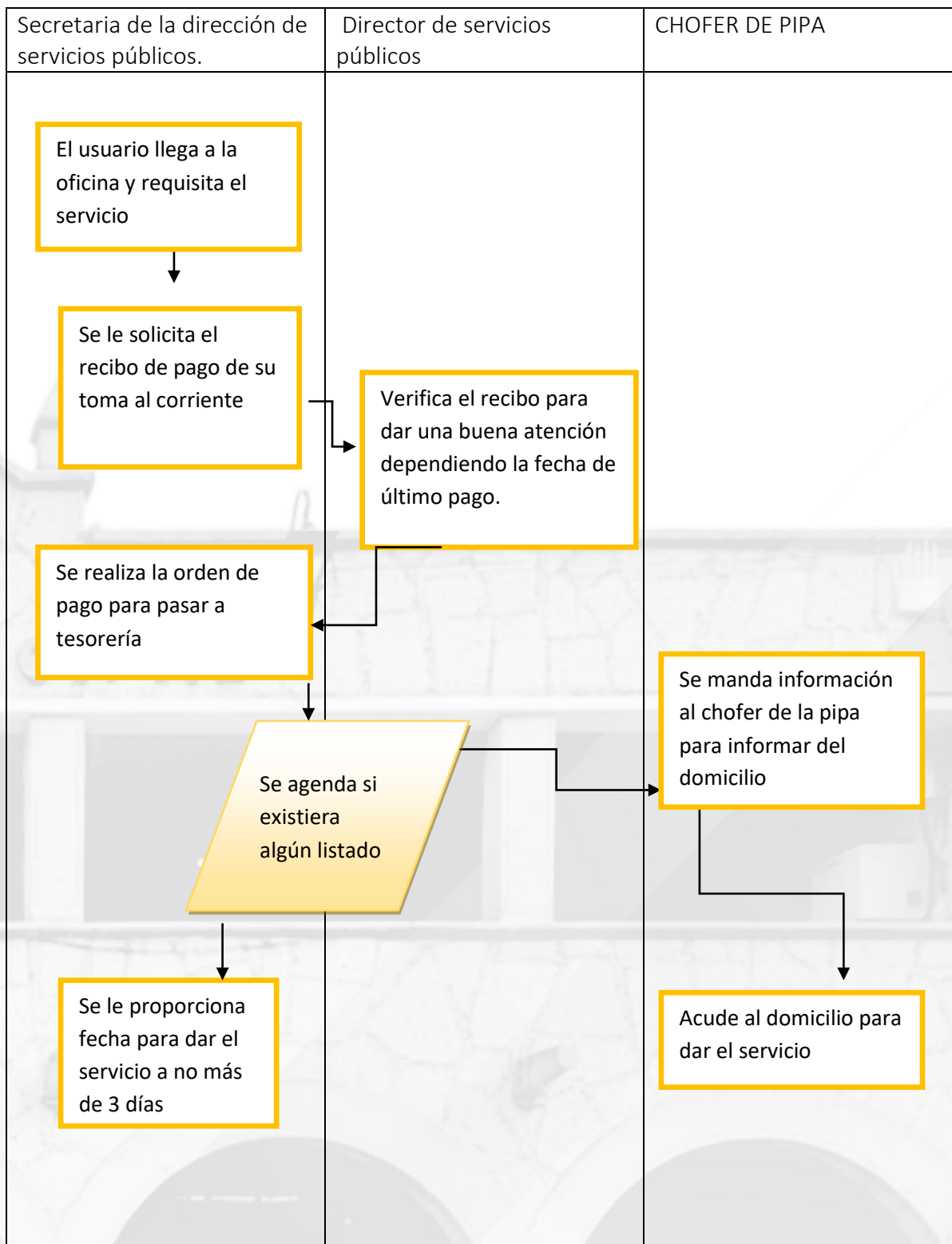


### III.- SERVICIO DE AGUA EN PIPA

<b>DEPENDENCIA: DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS</b>		
<b>UNIDAD DE RESPONSABLE: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS</b>		
<b>DESCRIPCION DEL PROSEDIMIENTO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>USUARIO</b>	Requisita el servicio	Oficina
<b>Secretaria</b>	Se le solicita el recibo de pago de agua	Requisito (recibo al corriente)
<b>Director</b>	Verifica el recibo conforme a esto, manda información a la secretaria	Para realizar orden de pago
<b>Secretaria (o)</b>	Realiza orden de pago	Para tesorería
<b>Secretaria</b>	Se le entrega al usuario el orden de pago original	Orden de pago original
<b>Secretaria</b>	Recibe la copia del comprobante de pago que se realizó en tesorería.	Copia de pago de tesorería
<b>secretaria</b>	Se agenda conforme va en lista para dar el servicio- Si no hay lista solo se manda la información con el chofer de la pipa para acudir al domicilio	
<b>Chofer de pipa</b>	Acude al domicilio y se le da el servicio	
	Fin del procedimiento	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE AGUA POTABLE EN PIPAS.



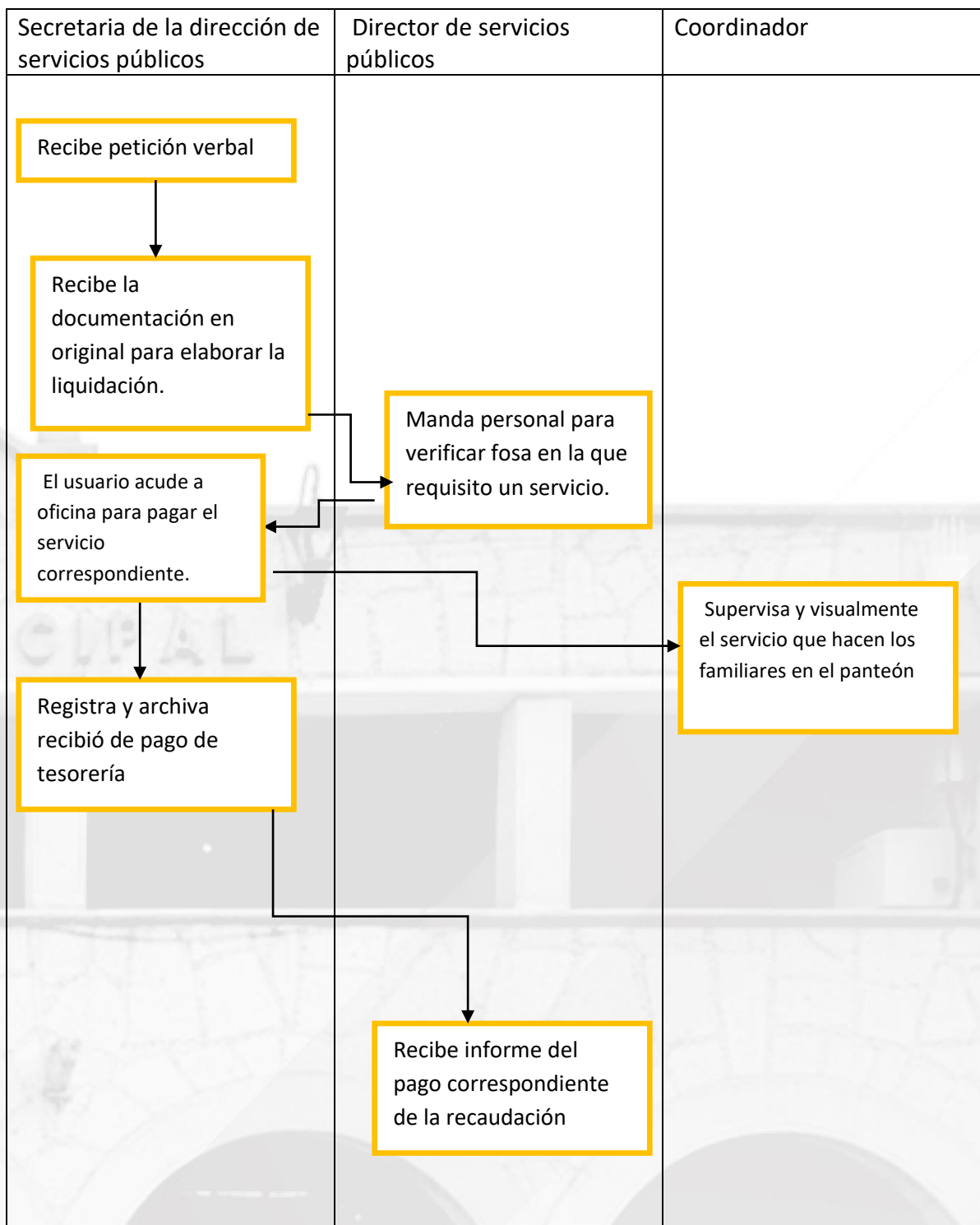


#### IV.- PERPETUIDAD

<b>DEPENDENCIA: DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS</b>		
<b>UNIDAD DE RESPONSABLE: COORDINADOR DE PANTEONES</b>		
<b>DESCRIPCION DEL PROSEDIMIENTO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>Secretario (o)</b>	*Recibe petición verbal del ciudadano que necesita inhumar a un familiar e informa de los documentos que debe presentar y los costos por inhumación y refrendo (anual) *Recibe la documentación en original y copia, para elaborar la orden de pago misma que el ciudadano deberá pagar en la tesorería	
<b>Coordinador</b>	Revisa fosa en el panteón municipal para que los familiares puedan realizar el servicio de inhumación	Oficina
<b>Secretaria (o)</b>	Registra en la base, los datos del ciudadano para tener registro y antecedentes de los inhumados	Supervisión
<b>Director</b>	Gira instrucción para Supervisar visualmente el servicio que hacen los familiares en el panteón, para asegurar que el lugar es el indicado.	reporte
<b>Secretaria (o)</b>	Elabora orden de pago por refrendo para el familiar que tenga asignada una fosa, misma que debe pagar en la tesorería, para continuar como titular de la fosa, y entregará una copia del pago al departamento de panteones	Orden de pago
<b>Secretaria (o)</b>	Registra y archiva las órdenes de pago para tener un control de vigencia de derechos.	
		fin

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PERPETUIDAD Y CONSTRUCCIONES. (LAPIDAS Y JARDINERAS)



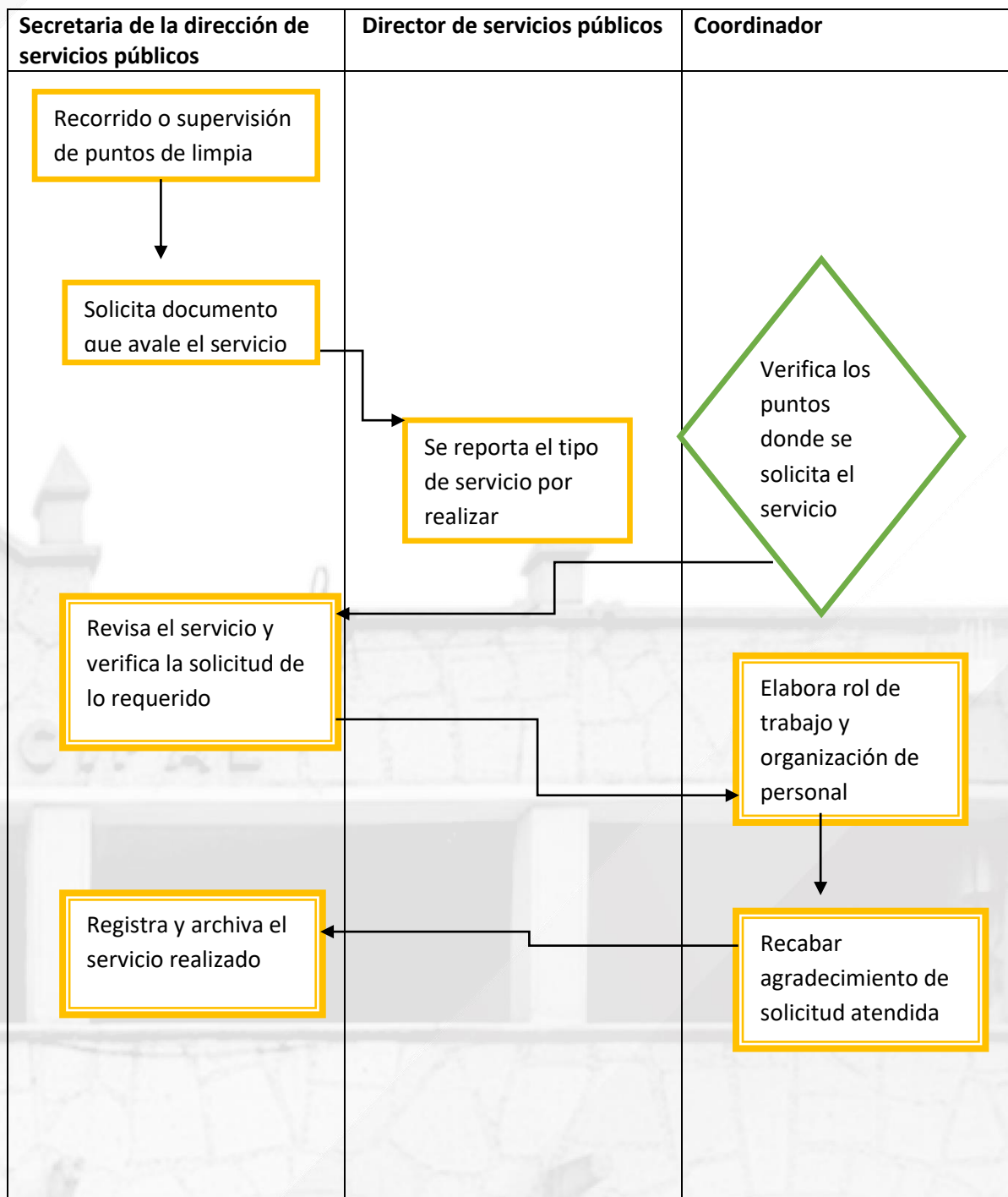


## V.-MANTENIMIENTO DE LIMPIA Y PODA

<b>DEPENDENCIA: DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS</b>		
<b>UNIDAD DE RESPONSABLE: COORDINADOR DE LIMPIA</b>		
<b>DESCRIPCION DEL PROSEDIMIENTO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
COORDINACIÓN DE LIMPIA	1.- Verifica si la petición es de limpia, parques o jardines analiza si es procedente dar el servicio.	Oficina
	2.-Recorre calles y avenidas con personal y equipo seleccionado.	coordinador
	3-se asigna la cuadrilla de barrenderos, para barrer calles o avenidas según el trabajo.	Director
	4.- se realiza poda en escuelas y clínicas del municipio. Llevando la herramienta necesaria.	Coordinar
	5.-Se realiza un control para la recolección de basura en diferentes comunidades	
	6-Se realiza barrido manual en lugares públicos comunidad, parques, calles y jardines	
	7.- elabora orden de trajo de los puntos a barres (calles o avenidas)	
	8.-supervisa que los barrenderos hayan concluido sus labores y que las calles o avenidas hayan quedado libres de desechos.	
	9.- Elaborar el programa de ruta a recorrer por las comunidades, empresas o industrias que integran el territorio del municipio.	
	10.- Realiza la recolección de desechos, sólidos domiciliarios con los vehículos Y personal auxiliar depende a la ruta para Llevar un control de la basura depositada.	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LIMPIA Y PÓDAS





## HOJA DE ACTUALIZACIÓN

**Nombre del documento:** Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Timilpan, Estado de México.

**Fecha de elaboración:** Febrero de 2026

**Unidad administrativa responsable:** Dirección de Servicios Públicos

**Descripción de la actualización:** El presente Manual de Procedimientos se elabora con la finalidad de establecer y regular los procedimientos, atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Servicios Públicos, conforme al marco normativo vigente, con el objeto de fortalecer el control interno, mejorar la eficiencia administrativa, garantizar la correcta aplicación de los recursos públicos y promover la transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio de sus funciones.

**Vigencia:** El presente Manual entrará en vigor a partir de su aprobación por el Ayuntamiento de Timilpan y permanecerá vigente hasta en tanto no se emita una actualización posterior.

**C. NOLBERTO CUEVAS BECERRIL**  
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS  
RÚBRICA