



Infraestructura y  
Servicios Públicos  
Tlajomulco

# Manual de Organización

2018 - 2021

**Dirección General  
de Mantenimiento  
Urbano**

  
**Tlajomulco**



## ÍNDICE

Mensaje del Presidente	7
Objetivo del Manual	11
Rumbo de Gobierno	15
Fundamento Legal	19
Atribuciones legales	23
Planeación Estratégica	27
Política de calidad y antisoborno	31
Estructura Orgánica	35
a) Organigrama	
b) Descripción de la Estructura Orgánica	
Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas	39
Listado general de los procedimientos certificados en ISO 9001:2015	49
Trámites y servicios	53
a) Trámites y servicios externos	
b) Trámites o servicios internos	
Protocolo en caso de contingencias	57
Glosario	61
Autorización del Documento	65





**MENSAJE  
DE SALVADOR  
ZAMORA**



Para consolidar a nuestro municipio como referente local y nacional de Buen Gobierno, es importante contar con una administración ordenada donde la calidad en sus procesos, el uso de tecnología y el apego a la normatividad formen parte de las actividades cotidianas que las y los servidores públicos realizan.

De esta manera, el presente Manual de Organización y Procesos se convierte en el instrumento administrativo mediante el cual se institucionalizan y documentan de manera formal la normatividad, la planeación estratégica, la política de calidad, las atribuciones, la estructura orgánica, las funciones, los objetivos, así como los procesos sustantivos que dirigen el actuar del personal y permiten el cumplimiento de la agenda de trabajo planteada para cada dependencia.

Además este documento hace visible la conexión de la estructura gubernamental con sus usuarios internos y externos, donde la información contenida permite formalizar las prácticas administrativas de las dependencias y de los organismos públicos al tiempo que orienta a la ciudadanía sobre las funciones y atribuciones de cada área de gobierno.

El valor del presente como instrumento de trabajo radica en la información que contiene, por lo tanto, exhorto a todo el personal del servicio público a utilizar, consultar y apropiarse de su contenido, lo cual nos permitirá desarrollar las actividades encomendadas y cumplir con los objetivos que nos hemos trazado en materia de administración pública.

ATENTAMENTE

Salvador Zamora Zamora  
Presidente Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco









# **OBJETIVO DEL MANUAL**



Este Manual de Organización y Procesos muestra de manera sencilla, efectiva y completa las funciones y responsabilidades para los distintos niveles de la estructura organizacional que conforma al Gobierno de Tlajomulco, teniendo como finalidad que las y los servidores públicos conozcan su puesto y el alcance de sus labores.

Por lo anterior, este documento:

- Ofrece una visión de la organización institucional y los procesos de la dependencia.
- Precisa las áreas de responsabilidad y competencia de cada dependencia, las cuales deben orientarse a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Muestra las actividades de cada dependencia a fin de evitar la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad.
- Actúa como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la labor del personal y orienta al de nuevo ingreso en el contexto de la dependencia.
- Sirve como marco de referencia para la evaluación de resultados.







# RUMBO DE GOBIERNO



La presente administración se ha planteado 8 compromisos fundamentales en los que habrá de presentar resultados en el corto, mediano y largo plazo. Estos compromisos son:

1. Hacer de Tlajomulco una ciudad cercana, compacta, conectada, equitativa y coordinada con el resto de los municipios del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG).

2. Hacer de Tlajomulco un lugar seguro para contribuir con la tranquilidad de sus habitantes por medio de acciones que involucren a los tres órdenes de gobierno y a los demás Ayuntamientos del AMG.

3. Consolidar a Tlajomulco como parte de una ciudad sustentable y resiliente, a través de acciones sustentables fortalecidas y que tengan impacto en los demás municipios metropolitanos.

4. Hacer de Tlajomulco un municipio autosustentable en el manejo del agua respetando su ciclo natural mediante tres líneas de acción fundamentales: captación, potabilización-abastecimiento y saneamiento.

5. Mejorar la prestación de servicios municipales en Tlajomulco a través de procesos de calidad, uso de tecnología y marcos jurídicos, así como dar seguimiento a las actividades a través de indicadores de gestión.

6. Impulsar a Tlajomulco como el polo económico más importante del AMG, a través del aprovechamiento de su ubicación geográfica para propiciar actividades industriales, logísticas, comerciales y de servicios.

7. Consolidar a Tlajomulco como uno de los mejores gobiernos metropolitanos y del país en materia de innovación y en el uso de tecnologías para mejorar la prestación de los servicios municipales.

8. Consolidar a Tlajomulco como un municipio con calidad democrática, donde la gobernanza sea un estilo de gobierno y la participación ciudadana una relación positiva entre ciudadanía y gobierno.



Para lograrlo es necesario que las políticas públicas y programas se lleven a cabo en función de las demandas y problemas que enfrenta el municipio en el contexto actual, de esta manera se vuelve necesario asegurar que los avances y progresos que van alcanzando en todos los frentes no se pierdan, lo que a su vez implica la creación de instancias, mecanismos y fórmulas para consolidar experiencias, capitalizar aprendizajes y consolidar las plataformas sucesivas para un desarrollo sostenido y auténtico progreso ascendente.





# IV

## FUNDAMENTO LEGAL



A continuación, se presenta el fundamento legal al que habrá de apegarse la Dirección General de Mantenimiento Urbano para la realización de sus actividades.

### **Orden Federal**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
NOM 001-SEDE-2012 Instalaciones Eléctrica (Utilización).  
NOM 013-ENER-2013 Eficiencia Energética para Sistemas de Alumbrado en Vialidades.  
NOM 031-ENER-2012 Eficiencia Energética para Luminarios con Diodos Emisores de Luz (Leds) Destinados a Vialidades y Áreas Exteriores Públicas. Especificaciones y Métodos de Prueba.  
NOM 064-SCFI-2000 Productos Eléctricos-Luminarios para uso en interiores y Exteriores-Especificaciones de Seguridad y Métodos de Prueba.  
Constancia de Ahorro de Energía emitida por el PAESE (Programa de Ahorro de Energía del Sector Eléctrico) de la CFE.  
Todas las demás Leyes aplicables.

### **Orden Estatal**

Constitución Política del Estado de Jalisco.  
Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.  
Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

### **Orden Municipal**

Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.  
Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.  
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.  
Reglamento de Nomenclatura de vías públicas y espacios abiertos públicos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.  
Ordenamiento de Alumbrado Público del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.  
Ordenamiento de Cementerios del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.



Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Código de ética y conducta para los servidores públicos del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco y su administración pública paramunicipal.



**V**

**ATRIBUCIONES  
LEGALES**



Las facultades de la Dirección General de Mantenimiento Urbano se encuentran establecidas en el **artículo 169** del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, como a continuación se mencionan:

Artículo 169.- La Dirección General de Mantenimiento Urbano tiene un titular denominado Directora o Director General de Mantenimiento Urbano, quien tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección General, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo;

II.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección General, así como de las áreas a su cargo;

III.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección General;

IV.- Impulsar las acciones de la Dirección General hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los servicios públicos a su cargo;

V.- Formular y ejecutar los proyectos y programas anuales de trabajo de la Dirección General;

VI.- Dirigir, operar y supervisar con calidad y eficiencia la rehabilitación y el mantenimiento del equipamiento urbano del Municipio en los términos del Plan Municipal de Desarrollo incorporando un modelo de políticas públicas de funcionalidad de imagen urbana, de gestión ambiental, de riqueza cultural del Municipio y acceso universal;

VII.- Analizar, responder y dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano;

VIII.- Coordinar las acciones para mantener en operación el sistema de alumbrado público municipal, incluyendo parques, monumentos y obras del Municipio;



IX.- Realizar y supervisar los proyectos y la instalación de alumbrado público para la prestación del servicio en el territorio municipal;

X.- Emitir dictámenes de las redes de alumbrado público en las poblaciones y fraccionamientos, así como establecer los lineamientos para su servicio adecuado, de acuerdo a la normatividad establecida;

XI.- Orientar y apoyar a la población en general interesada en la electrificación de colonias donde no exista ese servicio;

XII.- Tramitar y valorar los daños que por concepto de pago o indemnización deban cubrirse al Municipio en materia de alumbrado público;

XIII.- Coordinar acciones para actualizar los censos de alumbrado público y en su caso implementar programas de ahorro de energía y modernización de la infraestructura destinada a la prestación de dicho servicio público;

XIV.- Mantener el orden y limpieza en los cementerios municipales;

XV.- Administrar los espacios de los usuarios, tanto propios como rentados para servicios de inhumaciones, exhumaciones y re inhumaciones, gestionando la ampliación y apertura de cementerios en el territorio del Municipio;

XVI.- Controlar el registro oficial de datos generales de los servicios proporcionados, que contenga información de los propietarios, así como de las inhumaciones, exhumaciones y re inhumaciones;

XVII.- Proponer a la Tesorería Municipal para su inclusión en el ante proyecto de la Ley de Ingresos del Municipio, las tarifas y costos de los servicios por concepto de derechos de uso por la utilización de las fosas, criptas, nichos o bien por los servicios complementarios;

XVIII.- Enterar a la Tesorería Municipal los derechos que paguen los usuarios de los servicios que se prestan en los cementerios municipales de conformidad a lo que establece la Ley de Ingresos del Municipio; y

XIX.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Coordinación General Adjunta de Servicios Municipales.  
(Reforma publicada en la Gaceta Municipal de fecha 31 de enero del 2020)





**VI**

**PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**



## **MISIÓN**

Servir a los ciudadanos y demás partes interesadas con personal honesto, competente y con tecnologías innovadoras en función de nuestro contexto, para hacer de Tlajomulco una ciudad modelo, segura y sustentable en el marco de la cultura de prevención, ofreciendo servicios públicos de calidad y con una eficiente planeación urbana, a fin de seguir generando confianza y continuar impulsando la participación ciudadana, propiciando el desarrollo socioeconómico del municipio.

## **VISIÓN**

Consolidar a Tlajomulco como referente de ciudad modelo a nivel metropolitano, nacional e internacional por la eficacia y eficiencia de sugestión, a través de un gobierno conformado por personal capacitado, que utilice tecnologías de vanguardia y que procure finanzas sanas, servicios de calidad total y conectividad urbana, logrando hacer del municipio el lugar propicio para el desarrollo social y económico.

## **FILOSOFÍA**

El liderazgo es nuestro principal motor, trabajamos rumbo a la ciudad modelo que queremos hacer de Tlajomulco; con personal competente practicamos los principios al servicio de la ciudadanía para ser un Gobierno exitoso.

## **PRINCIPIOS**

*Congruencia:* Este Gobierno es coherente entre lo que dice y hace.

*Competencia:* El funcionario público que labora en el Gobierno tiene la formación y habilidades requeridas para servir a la ciudadanía con calidad.

*Integridad:* Desempeñamos nuestras funciones de manera correcta, buscando el bienestar social y el buen clima laboral.

*Inclusión:* Con la diversidad se fortalece el servicio público, nuestro personal es talentoso porque somos un Gobierno incluyente.

*Innovación:* La característica principal del Gobierno es la modernidad, con tecnología de vanguardia trabajamos hacia una ciudad modelo.

*Honestidad:* Rechazamos la corrupción en todas sus formas, nos desempeñamos con normas anti-soborno para generar certidumbre en la ciudadanía.





**VII**

**POLÍTICA DE  
CALIDAD  
Y ANTISOBORNO**



El Gobierno de Tlajomulco líder en sistemas internacionales de calidad, se compromete a servir con experiencia y honradez a los habitantes del municipio y demás partes interesadas; así como a cumplir con nuestras leyes aplicables, código de ética y reglamento anti soborno; además, contamos con un Comité del cumplimiento al cual reconocemos su plena independencia.

Conscientes de nuestro contexto analizamos riesgos para mitigar el impacto, como Gobierno confiable nos medimos con objetivos claros y sancionamos el soborno. Todo esto bajo un clima laboral de confianza, en donde se incentiva la participación de los servidores públicos para exponer inquietudes o denunciar de buena fe malas prácticas sin temor a represalias. Asimismo, nos comprometemos a cumplir con los sistemas de gestión de calidad y de anti soborno, promovemos la mejora continua e innovamos para administrar con eficiencia los recursos públicos; contribuyendo así al desarrollo socioeconómico sustentable de la ciudad.





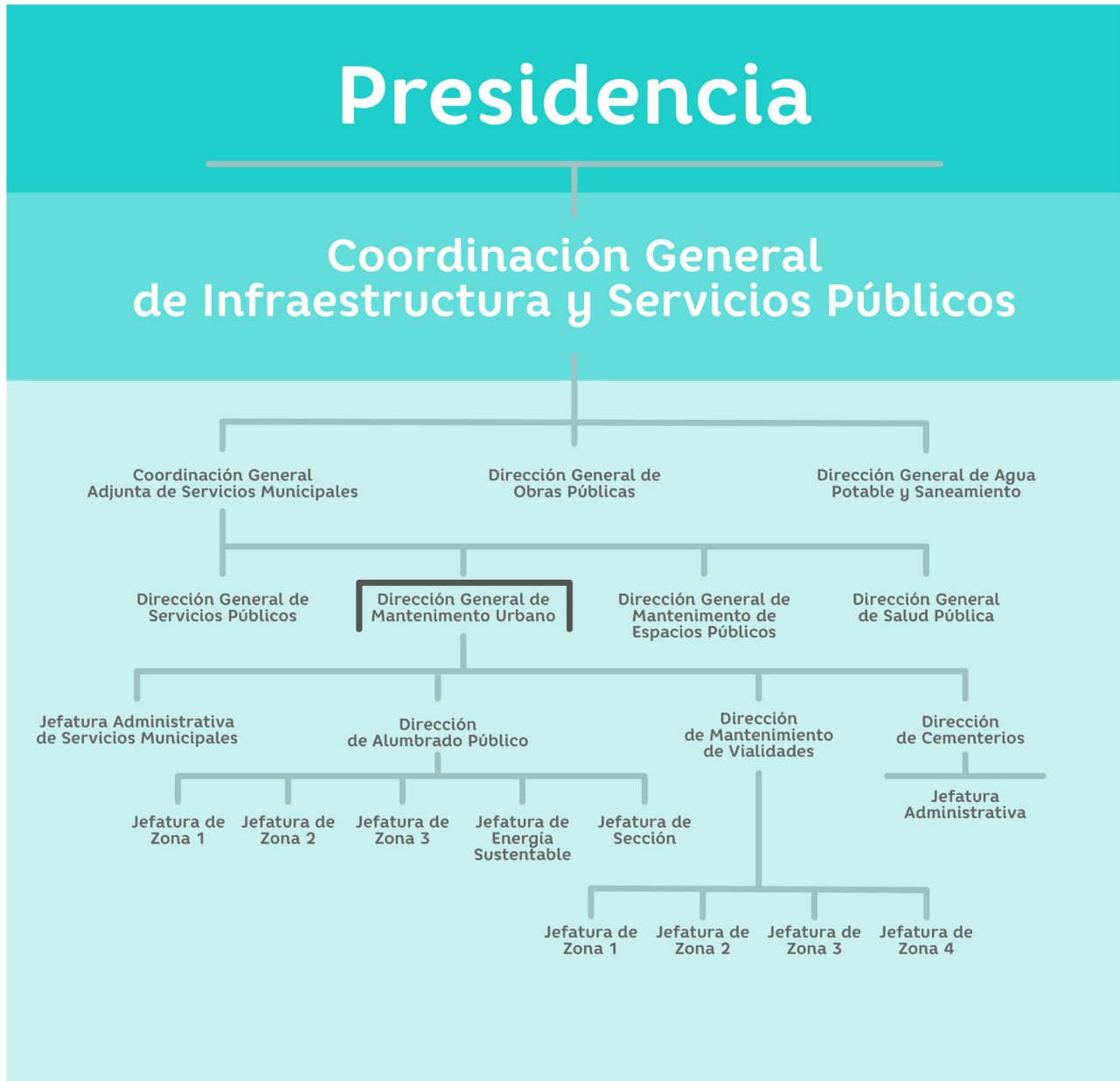


**VIII**

**ESTRUCTURA  
ORGÁNICA**



# a) Organigrama



## **b) Descripción de la Estructura Orgánica.**

- 1. Dirección General de Mantenimiento Urbano
  - 1.1. Jefatura Administrativa de Servicios Municipales
  - 1.2. Dirección de Alumbrado Público
    - 1.2.1. Jefatura de Zona 1
    - 1.2.2. Jefatura de Zona 2
    - 1.2.3. Jefatura de Zona 3
    - 1.2.4. Jefatura de Energía Sustentable
    - 1.2.5. Jefatura de Sección
  - 1.3. Dirección de Mantenimiento en Vialidades
    - 1.3.1. Jefatura de Zona 1
    - 1.3.2. Jefatura de Zona 2
    - 1.3.3. Jefatura de Zona 3
    - 1.3.4. Jefatura de Zona 4
  - 1.4. Dirección de Cementerios
    - 1.4.1. Jefatura Operativa



# IX

## OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS



## **Unidad orgánica: Dirección General de Mantenimiento Urbano**

**Objetivo:** Rehabilitar y proporcionar mantenimiento de calidad en la infraestructura y equipamiento urbano municipal.

### **Funciones:**

1. Mantener la carpeta asfáltica, de empedrado y de adoquín en buen estado de las vialidades del Municipio, realizando la habilitación, reparación y mantenimiento de vías públicas, así como levantamiento de objetos que obstruyan la circulación.
2. Operar, mantener, incrementar y mejorar los circuitos y las luminarias de alumbrado público instalados en el Municipio.
3. Proporcionar el mantenimiento y limpieza de los cementerios públicos municipales.
4. Promover e implantar sistemas de gestión de calidad y mejora continua en la gestión de sus procesos y la prestación de los servicios públicos de su competencia.
5. Recibir, atender y resolver las quejas, observaciones o sugerencias de la ciudadanía en torno a los asuntos de su competencia.
6. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
7. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos por el Coordinador General Adjunto de Servicios Municipales.

## **Unidad orgánica: Jefatura Administrativa de Servicios Municipales**

### **Funciones:**

1. Apoyar administrativamente en el control del personal de la Dirección General.
2. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
3. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos por el Coordinador General Adjunto de Servicios Municipales.



## **Unidad orgánica: Dirección de Alumbrado Público**

**Objetivo:** Ampliar y mantener la infraestructura municipal de luminarias públicas en condiciones de funcionalidad del 100% mediante operativo permanente y especial.

### **Funciones:**

1. Mantener en operación todo el sistema de alumbrado público municipal en lo correspondiente a la instalación y funcionamiento óptimo del equipo (transformadores controles, redes y luminarias).
2. Proporcionar mantenimiento eléctrico o iluminación a los edificios municipales, escuelas públicas, plazas públicas, parques, monumentos y obras del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga.
3. Apoyar con sistemas de iluminación y electricidad al Ayuntamiento en eventos especiales patrocinados por éste.
4. Proyectar, planificar y en su caso ejecutar, nuevas obras de rehabilitación de servicios de alumbrado público de interés social.
5. Emitir dictámenes en cuanto a las redes de alumbrado público en los fraccionamientos y establecer los lineamientos para un servicio adecuado.
6. Atender los reportes y quejas del pueblo y de las propias áreas de servicios del Ayuntamiento en cuanto a problemas o defectos del alumbrado público municipal.
7. Atender con la emergencia que cada caso lo requiera, la ocurrencia de circuitos y/o luminarias apagados.
8. Planificar y programar las actividades necesarias para la realización del servicio óptimo de alumbrado público en la jurisdicción municipal, así como proporcionar al Ayuntamiento la instalación de alumbrado ornamental en las zonas habitacionales, en las vías de comunicación y lugares frecuentados por el turismo.
9. Intervenir en el cálculo, proyecto, permisos, trámites, supervisión y avance de obra de electrificación a cargo del Ayuntamiento o en forma tripartita del Ayuntamiento con el Gobierno Federal y Estatal.
10. Orientar y apoyar a los colonos interesados en la electrificación de su colonia.





11. Coordinar y supervisar el mantenimiento de vehículos y equipo de alumbrado del departamento, así como los materiales depositados en bodegas bajo su responsabilidad.

12. Coordinar la actividad del despachador y los jefes de cuadrillas en la atención al servicio de alumbrado público.

13. Participar en la elaboración de presupuestos en materia de alumbrado público y los planes de trabajo que redunden en mejorar del servicio.

### **Unidad Orgánica: Jefatura de Zona 1**

#### **Funciones:**

1. Supervisión del censo de alumbrado en conjunto con CFE.
2. Digitalización de los luminarios resultado del censo en la plataforma digital Ecarto.
3. Supervisión de los reportes realizados en la plataforma digital “TlajoApp”.
4. Implementación de nuevos sistemas de software para la dependencia.

### **Unidad Orgánica:Jefatura de Zona 2**

#### **Funciones:**

1. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de alumbrado Público, en vialidades, parques, unidades deportivas y espacios públicos que cuenten con luminarias.
2. Apoyo con planta de generación de corriente eléctrica, así como de iluminación a eventos gestionados por otras dependían del municipio.
3. Cumplir con el procedimiento certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2015, “Mantenimiento preventivo y correctivo de circuitos de alumbrado público”.
4. Tener guardias nocturnas en eventos culturales, así como en fiestas patronales de las diferentes comunidades dentro del municipio.



### **Unidad orgánica: Jefatura de Zona 3**

#### **Funciones:**

1. Elaborar proyectos en media y baja tensión en las comunidades que lo soliciten y así lo requieran.
2. Elaborar presupuestos de accidentes viales que afectan la infraestructura de alumbrado.
3. Revisar y detectar anomalías en la facturación emitida por la CFE.
4. Revisar los proyectos de alumbrado público presentados por las inmobiliarias.
5. Supervisar las obras de alumbrado público en campo.
6. Elaborar proyectos de alumbrado público en plazas, jardines, calles, así como otras áreas públicas que necesiten el servicio.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Energía Sustentable**

#### **Funciones:**

1. Gestionar programas de ahorro de energía.
2. Implementación de mejoras a las redes de alumbrado público utilizando tecnología de punta en luminarios (Leds).
3. Realizar pruebas a productos eléctricos con nuevas tecnologías para validar su calidad, estética y mejor iluminación, cumpliendo con las normas vigentes.
4. Aplicación de sistemas de calidad en la Dirección de Alumbrado Público.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Sección**

#### **Funciones:**

1. Organizar al personal operativo que operan las redes de alumbrado público.
2. Realizar la programación y planeación, para la correcta y oportuna atención de los reportes ciudadanos.
3. Generar y canalizar las órdenes de trabajo correspondientes al mantenimiento correctivo de las redes de alumbrado.



### **Unidad orgánica: Dirección de Mantenimiento en Vialidades**

**Objetivo:** Rehabilitar y proporcionar mantenimiento de calidad de las calles, avenidas y calzadas de infraestructura municipal.

Funciones:

1. Promover e implantar sistemas de gestión de calidad y mejora continua en la gestión de sus procesos y la prestación de los servicios públicos de su competencia.
2. Recibir, atender y resolver las quejas, observaciones o sugerencias de la ciudadanía en torno a los asuntos de su competencia.
3. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
4. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Zona 1**

Funciones:

1. Realizar las tareas de reconocimiento, atención y apoyo para la adecuada implementación de las tareas de mantenimiento y limpieza en la zona.
2. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
3. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Zona 2**

Funciones:

1. Realizar las tareas de reconocimiento, atención y apoyo para la adecuada implementación de las tareas de mantenimiento y limpieza en la zona.
2. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
3. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos.



### **Unidad orgánica: Jefatura de Zona 3**

#### **Funciones:**

1. Realizar las tareas de reconocimiento, atención y apoyo para la adecuada implementación de las tareas de mantenimiento y limpieza en la zona.
2. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
3. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Zona 4**

#### **Funciones:**

1. Realizar las tareas de reconocimiento, atención y apoyo para la adecuada implementación de las tareas de mantenimiento y limpieza en la zona.
2. Realizar las demás funciones asignadas por su jefe inmediato superior correspondientes a la función que se desempeña en el puesto.
3. Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos.

### **Unidad orgánica: Dirección de Cementerios**

**Objetivo:** Suministrar servicios de calidad en las tareas de inhumación, exhumación y re inhumación, así como mantener el orden, limpieza y seguridad en los cementerios del municipio.

#### **Funciones:**

1. Coordinar y asegurar el cumplimiento de las Leyes de Reglamentos aplicables en materia de Cementerios.
2. Emitir los permisos de construcción de gavetas, capillas o medias capillas, otorgando un plazo máximo de 1 día para resolución del trámite.
3. Controlar y aplicar el presupuesto asignado al área.
4. Verificar que los documentos de las inhumaciones cumplan con las normas establecidas para la realización del servicio.



## **Unidad orgánica: Jefatura Operativa**

### **Funciones:**

1. Mantener el orden y limpieza en los cementerios Municipales.
2. Verificar que se cumplan los procedimientos en las inhumaciones, exhumaciones y re inhumaciones.
3. Supervisar y asegurar el cumplimiento de las funciones del personal, así como los procedimientos y proceso correspondientes a la Dirección.
4. Vigilar que se sigan los lineamientos de seguridad e higiene en los procesos que se realizan, así como vigilar que se mantengan los equipos, las herramientas y el área de trabajo en buenas condiciones.







**LISTADO  
GENERAL DE LOS  
PROCEDIMIENTOS  
CERTIFICADOS EN  
ISO 9001:2015**





Proceso	Procedimiento	Código
Alumbrado Público	Mantenimiento preventivo y correctivo de circuitos de alumbrado público	2-AL-001
Cementerios	Venta de espacios para el servicio de inhumación en Cementerios Municipales	2-CM-001





**XI**

**TRÁMITES Y  
SERVICIOS**



A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en el “Registro Municipal de Trámites y Servicios” en el portal web municipal ([www.tlajomulco.gob.mx](http://www.tlajomulco.gob.mx)) por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual solo se mencionan los trámites y servicios que la Dirección General de Mantenimiento Urbano brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

### **a) Trámites y servicios externos**

#### **Unidad Orgánica: Dirección de Alumbrado Público**

1. Revisión y Aprobación de Proyecto de Alumbrado de Urbanizaciones y Fraccionamientos.
2. Supervisión de Infraestructura de Alumbrado en Fraccionamientos para la Recepción de Obras de Urbanización.
3. Contratos (DICTAMEN) Nuevos de Redes de Alumbrado.
4. Elaboración y Gestión de Proyectos de Electrificación y Alumbrado en las Colonias que no Cuentan con Servicio.
5. Reparación de Luminarias Apagadas.
6. Rehabilitación de Circuitos Apagados.
7. Instalación de Postes, Cableado y Luminarias Nuevas.
8. Instalación y Préstamo de Reflectores para Eventos Culturales o Tradicionales.
9. Préstamo de Planta de Luz para Eventos Culturales o Tradicionales.
10. Apoyo con Personal de Alumbrado para Fiestas Patronales en las Diferentes Delegaciones y Agencias del Municipio.

#### **Unidad Orgánica: Dirección de Cementerios**

1. Cambio de Propietario.
2. Exhumación de Restos.
3. Permiso de Construcción para Remodelación de Gavetas Ocultas.
4. Permiso de Construcción de Capillas, Medias Capillas y Tejaban.
5. Prescripciones.
6. Regularización.
7. Adquisición de Espacio en Cementerio para Servicio de Inhumación.
8. Pago de Mantenimiento de Calles y Andadores.
9. Certificado de Derecho.

#### **Unidad Orgánica: Dirección de Cementerios**

1. Instalación de Topes.
2. Bacheo de Asfalto, Empedrado y Adoquín.
3. Reconstrucción de Para buses y Reparaciones Menores de Rampas y Banquetas.



4. Retiro de Escombros.
5. Balizamiento.
6. Reparación de Bocas de Tormenta y Juegos Infantiles.

**b) Trámites o servicios internos.**

No aplica.



**XII**

**PROTOCOLO  
EN CASO DE  
CONTINGENCIAS**





**Antes**

Elaborar estado de fuerza humana y motriz.

Nombrar uno o varios Enlaces Operativos de Contingencias.

Elaborar su Programa Preventivo del Temporal de Lluvias.

Deberá de llevar a cabo la limpieza y los desazolves de bocas de tormenta.

Limpies de alcantarillas y bocas de tormenta así como pequeños canales.

**Emergencia Conato**

Solo Actúa



**Emergencia Parcial**

Recibe Alerta de EMERGENCIA PARCIAL.

Se realizan trabajos de limpieza y desazolve en canales y regulación de avenidas en presas.

Informando a la superintendencia las novedades, terminan la ejecución de trabajos.

Recibe informe de desactivación de alerta.

**Emergencia General**

Recibe Alerta de EMERGENCIA GENERAL.

Realiza recorrido de valoración.

Realizan trabajos de limpieza y desazolve en canales, regulación de avenidas en presas y reforzamiento de bordos en presas y canales.

Informando a la superintendencia las novedades, terminan la ejecución de trabajos.

Recibe informe de desactivación de alerta.

**Emergencia Desastre**

Recibe Alerta de EMERGENCIA DESASTRE.

Realiza recorrido de valoración de Servicios Públicos.

Se termina el apoyo por parte de dependencias externas.

Realizan trabajos de limpieza y desazolve en canales, regulación de avenidas en presas y reforzamiento de bordos en presas y canales.

Se realiza el restablecimiento de servicios públicos (agua, luz, drenaje).

Recibe informe de desactivación de alerta.

**Después**

Proporcionar los informes correspondientes para que en caso de que se necesite realizar la Declaratoria de Emergencia por Inundación.

Mantener el monitoreo de las zonas de riesgo por inundación.

Realizar recorrido sobre la zona afectada para determinar las necesidades de la población que haya quedado pendiente por resolver.

Realizar Informe de las actividades que fueron cubiertas en el momento de la contingencia.



**XIII**

**GLOSARIO**



**Acta de defunción:** Documento que expide el Registro Civil en el que se indica los datos de la muerte de un individuo.

**CFE:** Comisión Federal de Electricidad

**Circuito de alumbrado:** Circuito que suministra energía solamente a los dispositivos y elementos de alumbrado.

**Exhumación:** Reubicación de restos.

**Inhumación:** Sepultura de un cuerpo.

**Luminaria:** Lámpara de la red de Alumbrado Público.





**XIV**

**AUTORIZACIÓN  
DEL DOCUMENTO**





Elaboró y Autorizó- Jorge Lozano Sánchez /  
Director General de Mantenimiento Urbano.

Asesoró - Alberto Ramírez Martínez /  
Director General de Políticas Públicas.





**Tlajomulco**

