



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Chalco, Estado de México, junio de 2025.



© **Gobierno de Chalco, 2023-2025**

**Dirección de Servicios Públicos**

Calle 5 de Mayo entre calle 2 de Marzo y Avenida 5 de Mayo,  
Col. San Miguel Jacalones II,  
Chalco, Estado de México, C.P 56604  
Tel. 30 92 47 02

**Dirección de Servicios Públicos**

Junio de 2025

Segunda Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



## DIRECTORIO INSTITUCIONAL

**Abigail Sánchez Martínez**  
Presidenta Municipal

**José Gerardo Hernández Carmona**  
Síndica Municipal

**Lizbeth Luna Galicia**  
Primera Regiduría

**Francisco Javier Landa De Jesús**  
Segunda Regiduría

**María del Rosario Espejel Hernández**  
Tercera Regiduría

**Jesús Hilario Salgado Rosas**  
Cuarta Regiduría

**Alma Castro Arellano**  
Quinta Regiduría

**Christian Jesús Castillo Grimaldo**  
Sexta Regiduría

**Alison Pamelali Rangel de la Rosa**  
Séptima Regiduría

**Miguel Ángel Rivero Carbajal**  
Octava Regiduría

**Francisco Leonardo Falcón Leyte**  
Novena Regiduría

**Marco Antonio Soto de la Torre**  
Secretario del Ayuntamiento



## ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN .....	6
II. OBJETIVO GENERAL .....	7
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	7
1. Procedimiento GCH-DSP-P01-2025 Mantenimiento a la red de alumbrado público .....	7
2. Procedimiento GCH-DSP-P02-2025 Mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas en espacios públicos .....	13
3. Procedimiento GCH-DSP-P03-2025 Mantenimiento al arbolado en espacios públicos .....	19
4. Procedimiento GCH-DSP-P04-2025 Mantenimiento y limpieza a vialidades y camellones por solicitud .....	23
5. Procedimiento GCH-DSP-P05-2025 Refrendo anual de fosa en los panteones municipales .....	27
6. Procedimiento GCH-DSP-P06-2025 Expedición del permiso de inhumación de cadáveres en lo panteones municipales .....	32
7. Procedimiento GCH-DSP-P07-2025 Expedición del permiso para construir o instalar jardinera o monumento en fosas de los panteones municipales .....	38
8. Procedimiento GCH-DSP-P08-2025 Expedición de constancia de cambio de titular de fosa de los panteones municipales .....	44
9. Procedimiento GCH-DSP-P09-2025 Expedición del permiso de inhumación de restos áridos o cenizas .....	50



10. Procedimiento GCH-DSP-P10-2025	
Expedición del permiso de exhumación de restos áridos .....	56
11. Procedimiento GCH-DSP-P11-2025,	
Recolección de desechos sólidos por solicitud.....	62
<b>IV. SIMBOLOGÍA .....</b>	<b>68</b>
<b>V. GLOSARIO .....</b>	<b>69</b>
<b>VI. DISTRIBUCIÓN .....</b>	<b>71</b>
<b>VII. ACTUALIZACIÓN .....</b>	<b>72</b>
<b>VIII. VALIDACIÓN .....</b>	<b>73</b>



## I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las Dependencias Administrativas y con la ciudadanía, por esta razón se han estandarizado los procedimientos mediante documentación actualizada.

Al contar con procesos bien definidos, se favorece la capacitación del personal, la transparencia en la gestión, la continuidad operativa ante cambios administrativos y el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Chalco en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos**.

Este documento es un instrumento técnico-administrativo que describe, paso a paso, las actividades que se deben realizar en cada uno de los procesos operativos de las distintas áreas internas de la Dirección. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

En ese mismo sentido, mediante su implementación es posible orientar y capacitar al personal de nuevo ingreso y así brindarles herramientas que faciliten su incorporación laboral; y por otra lado, se garantizan servicios y trámites eficaces y eficientes a la ciudadanía.

No obstante, dicho documento se encuentra sujeto a recibir mejoras, toda vez que sean en pro de la organización interna, la optimización de los recursos y el fortalecimiento de la relación gobierno-sociedad.

Con este esfuerzo, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la administración pública municipal, la mejora de los servicios que ofrece y la consolidación de una gestión pública orientada al desarrollo, la legalidad y la participación ciudadana.



## II. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Servicios Públicos, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

## III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 1. Procedimiento GCH-DSP-P01-2025

Mantenimiento a la red de alumbrado público.

#### 1.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar la eficiencia de la red de alumbrado público del Municipio de Chalco, a través de la reparación, colocación o sustitución de luminarias en vías públicas, espacios públicos y demás espacios de libre circulación.

#### 1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Alumbrado Público de la Dirección de Servicios Públicos, encargados del mantenimiento de la red de alumbrado, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

#### 1.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción II; y
- Bando Municipal vigente, Título sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción IV.

#### 1.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación y mantenimiento de la Red de Alumbrado Público en el Municipio de Chalco.



**El Director deberá:**

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

**El Departamento de Alumbrado Público deberá:**

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.

**La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Oficialía de Partes deberá:**

- Recibir las peticiones ciudadanas de mantenimiento a la red de alumbrado público y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.

**El solicitante deberá:**

- Realizar las peticiones de mantenimiento a la red de alumbrado público de forma escrita o en línea.

**1.5. Insumos**

- Oficio de petición; y
- Formato de reporte telefónico o en línea.

**1.6. Resultado**

- La red de alumbrado público eficiente.

**1.7. Políticas**

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.
- Los mantenimientos se realizarán únicamente en espacios públicos y en territorio municipal.
- En el caso que, realizar el servicio, represente un riesgo para el personal, no se realizará el mantenimiento.



## 1.8. Formatos de anexos

- Ordenes de trabajo.

## 1.9. Descripción de las actividades

### Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento a la red de alumbrado público.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento de alumbrado público.  Si la petición es de manera escrita, <b>se continúa con la actividad 2.</b>  Si la petición es en línea o vía telefónica, <b>se continúa con la actividad 11.</b>
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía la Dirección de Servicios Públicos.
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Alumbrado Público dar atención.
4	El Departamento de Alumbrado Público	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
5	El Departamento de Alumbrado Público	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de reparación, reconexión, colocación o sustitución de luminarias.
6	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.

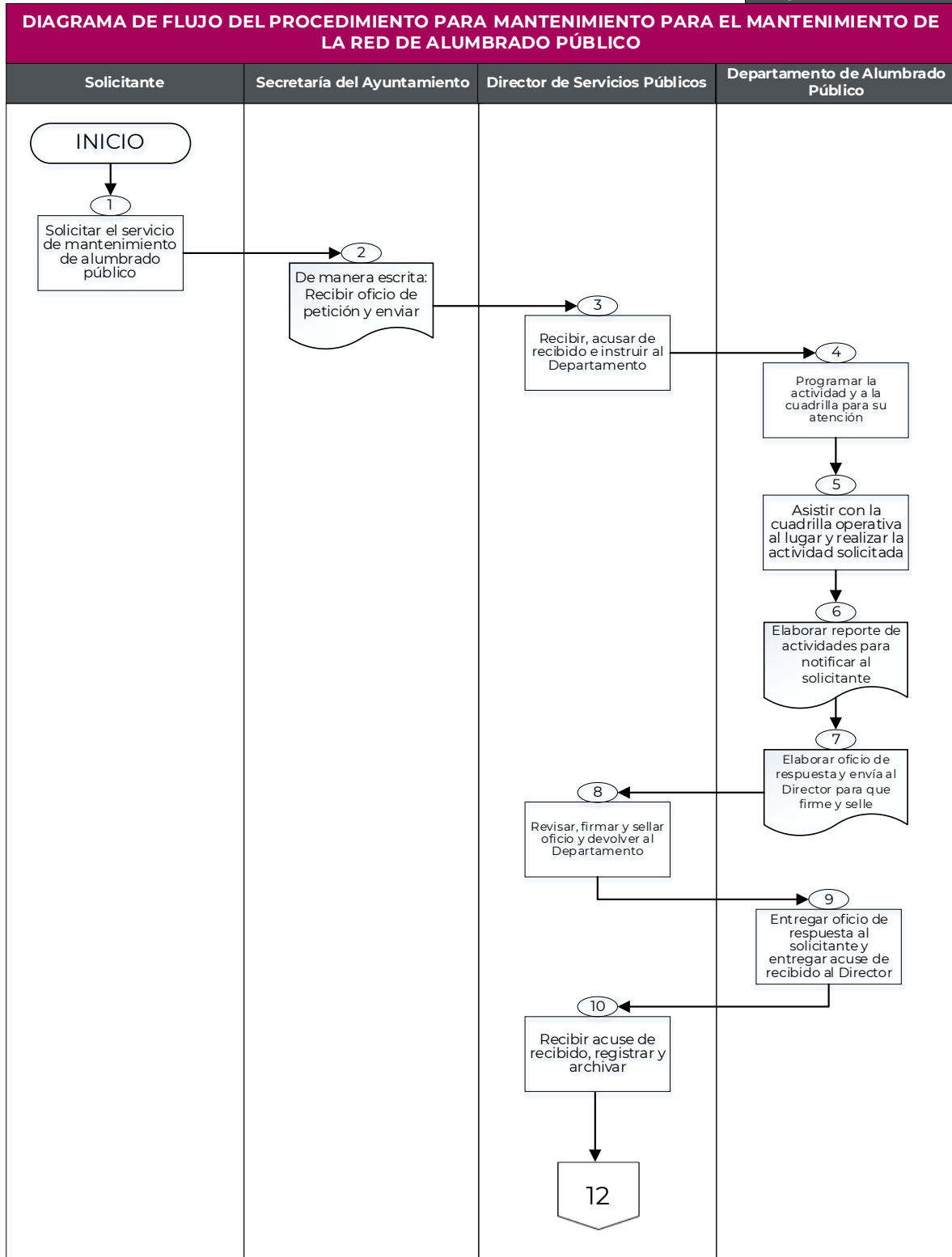


7	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Alumbrado Público notifique al solicitante.
9	El Departamento de Alumbrado Público	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. <b>Fin del procedimiento.</b>
11	El Director de Servicios Públicos	A través de la secretaria, recibe la llamada o reporte en línea, genera formato de reporte telefónico y envía al Departamento de Alumbrado Público para la atención y seguimiento de la petición ciudadana.
12	El Departamento de Alumbrado Público	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
13	El Departamento de Alumbrado Público	Atiende la petición ciudadana asistiendo al lugar indicado de la petición y a través de la cuadrilla operativa realiza la actividad de reparación, reconexión, colocación o sustitución de luminarias.
14	El Departamento de Alumbrado Público	Recaba firma del solicitante en el formato en línea o reporte telefónico.
15	El Departamento de Alumbrado Público	Elabora reporte de actividades diarias, registra y archiva el formato en línea. <b>Fin del procedimiento.</b>



## 1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

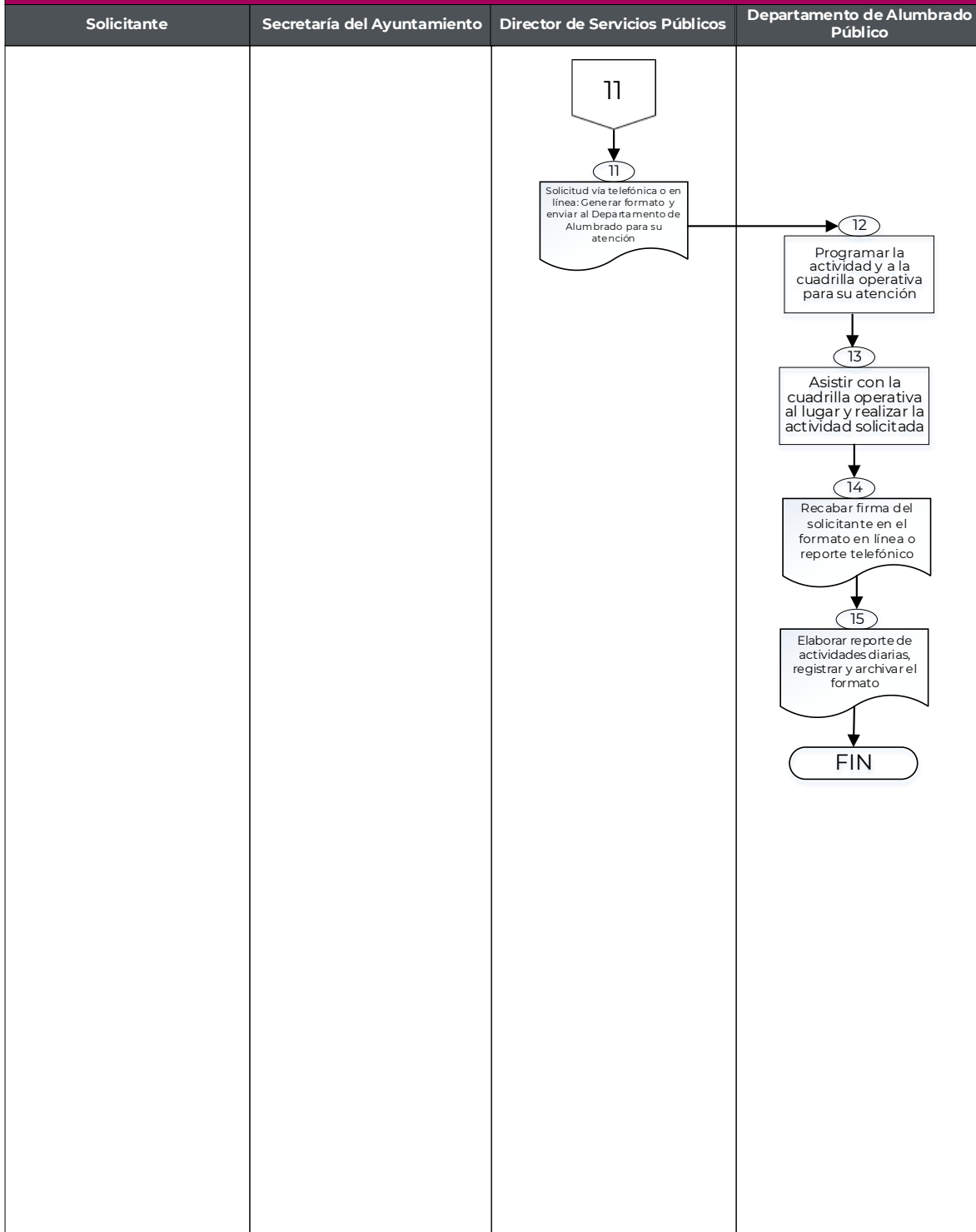
Código: GCH-DSP-P01-2025





Código: GCH-DSP-P01-2025

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO





## **2. Procedimiento GCH-DSP-P02-2025**

### **Mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas en espacios públicos**

#### **2.1. Objetivo del Procedimiento**

Mejorar la imagen del municipio, para la recreación y el sano esparcimiento de los habitantes, conservando el entorno ecológico.

#### **2.2. Alcances**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos encargados del mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

#### **2.3. Marco Jurídico**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VII.

#### **2.4. Responsabilidades**

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación y mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas en espacios públicos.

##### **El Director deberá:**

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

##### **El Departamento de Parques y Jardines deberá:**

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.



### La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones de mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas en espacios públicos y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.

### Solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de mantenimiento de Parques, Jardines, Áreas verdes y recreativas en espacios públicos de forma escrita o en línea.

#### 2.5. Insumos

- Oficio de petición.
- Formato de reporte telefónico o en línea.

#### 2.6. Resultado

- Parques, Jardines, áreas verdes y recreativas en óptimas condiciones.

#### 2.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.

#### 2.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

#### 2.9. Descripción de Actividades

### Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas en espacios públicos

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento de parques, jardines, áreas verdes y recreativas <ul style="list-style-type: none"><li>• Si la petición es de manera escrita, <b>se continúa con la actividad 2.</b></li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la petición es en línea <b>se continúa con la actividad 11.</b></li> </ul>
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de Partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía la Dirección de Servicios Públicos.
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Parques y Jardines dar atención.
4	El Departamento de Parques y Jardines	Programa la actividad y a la cuadrilla para su atención.
5	El Departamento de Parques y Jardines	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de poda de pasto.
6	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Parques y Jardines notifique al solicitante.
9	El Departamento de Parques y Jardines	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva.  <b>Fin del procedimiento.</b>

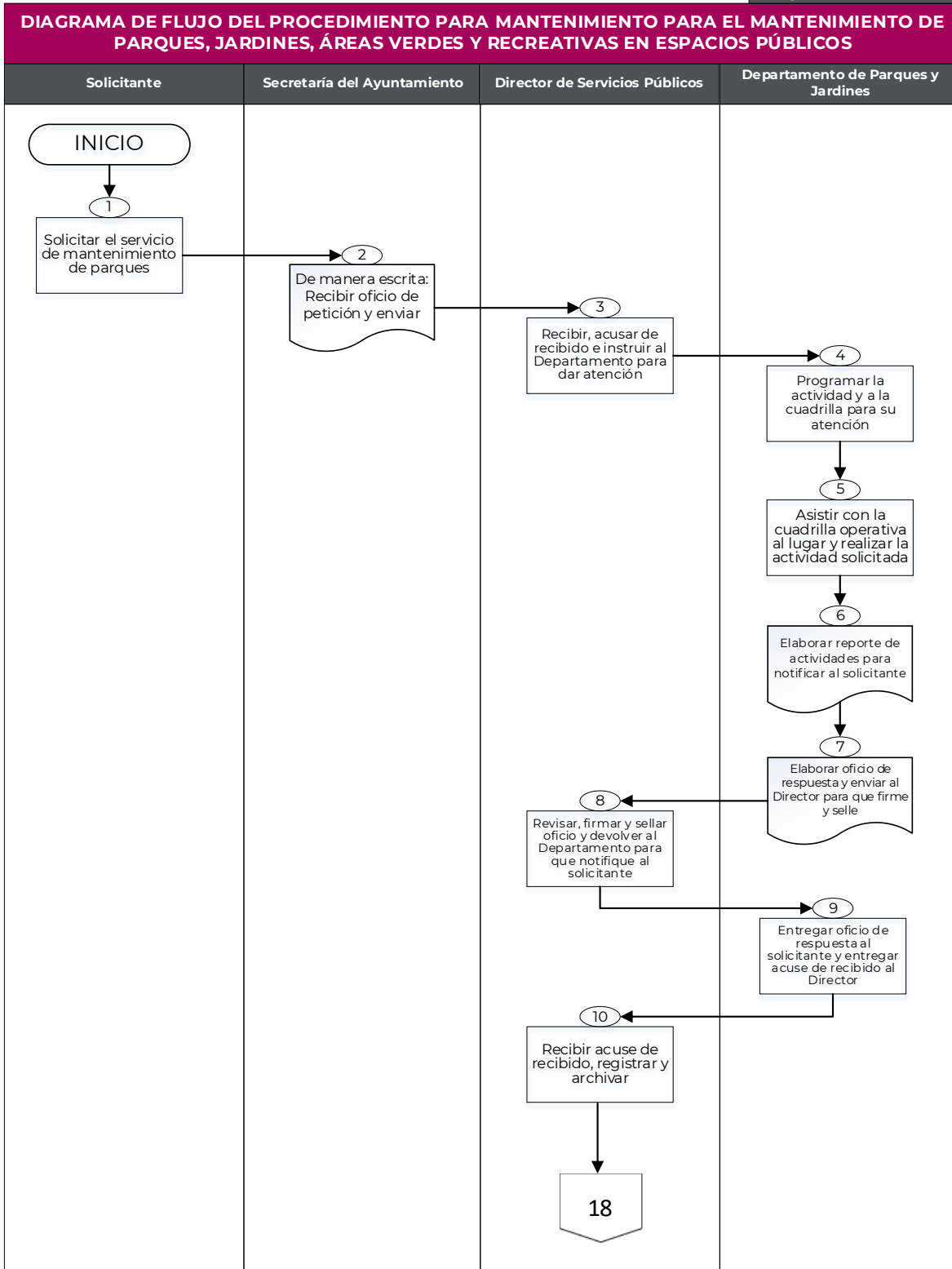


11	El Director de Servicios Públicos	A través de la secretaria recibe el reporte en línea, turna al Departamento de Parques y Jardines para la atención y seguimiento de la petición ciudadana.
12	El Departamento de Parques y Jardines	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
13	El Departamento de Parques y Jardines	Atiende la petición ciudadana, asistiendo al lugar indicado de la petición y a través de la cuadrilla operativa realiza la actividad solicitada.
14	El Departamento de Parques y Jardines	Recaba firma del solicitante en el formato en línea.
15	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora reporte de actividades diarias, registra y archiva el formato en línea. <b>Fin del procedimiento.</b>



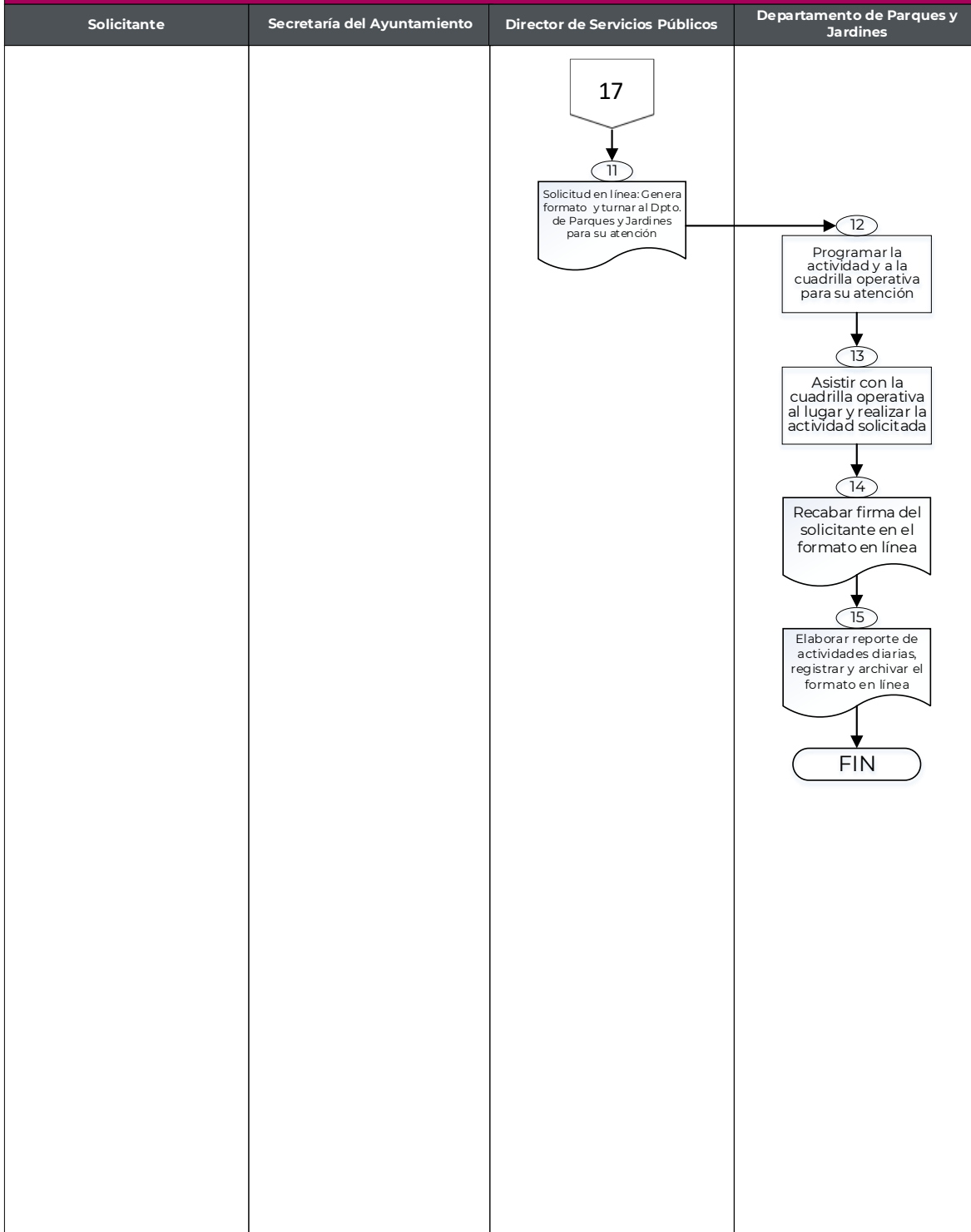
## 2.10. Diagrama de flujo del procedimiento

Código: GCH-DSP-P02-2025





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE PARQUES, JARDINES, ÁREAS VERDES Y RECREATIVAS EN ESPACIOS PÚBLICOS**





### 3. Procedimiento GCH-DSP-P03-2025

#### Mantenimiento al arbolado en espacios públicos

##### 3.1. Objetivo del Procedimiento

Mejorar la imagen del arbolado, quitando ramas defectuosas o dañadas, reduciendo el riesgo y la mejora de la estabilidad del árbol.

##### 3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos encargados realizar la poda de árboles, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

##### 3.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VII.

##### 3.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación y la poda de árboles en espacios públicos.

##### El Director deberá:

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

##### El Departamento de Parques y Jardines deberá:

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.

##### La Secretaría del Ayuntamiento de Chalco, a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones de poda al arbolado en espacios públicos y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.



### El Solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de poda al arbolado en espacios públicos de forma escrita.

#### 3.5. Insumos

- Oficio de petición; y
- Copia del dictamen de autorización de poda de árboles (emitido por la Dirección de Ecología).

#### 3.6. Resultado

- Atención a la ciudadanía en cuanto a la poda de arboles.

#### 3.7. Políticas

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante;
- Indispensable contar con el dictamen de autorización por la Dirección de Ecología;
- Las podas de árboles solo se realizan si es un espacio público; y
- Se realiza la valoración para verificar que no existen las condiciones de riesgo para el personal.

#### 3.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

#### 3.9. Descripción de Actividades

### Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento al arbolado en espacios públicos

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de poda de árbol (es).
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de Partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía a la Dirección de Servicios Públicos.

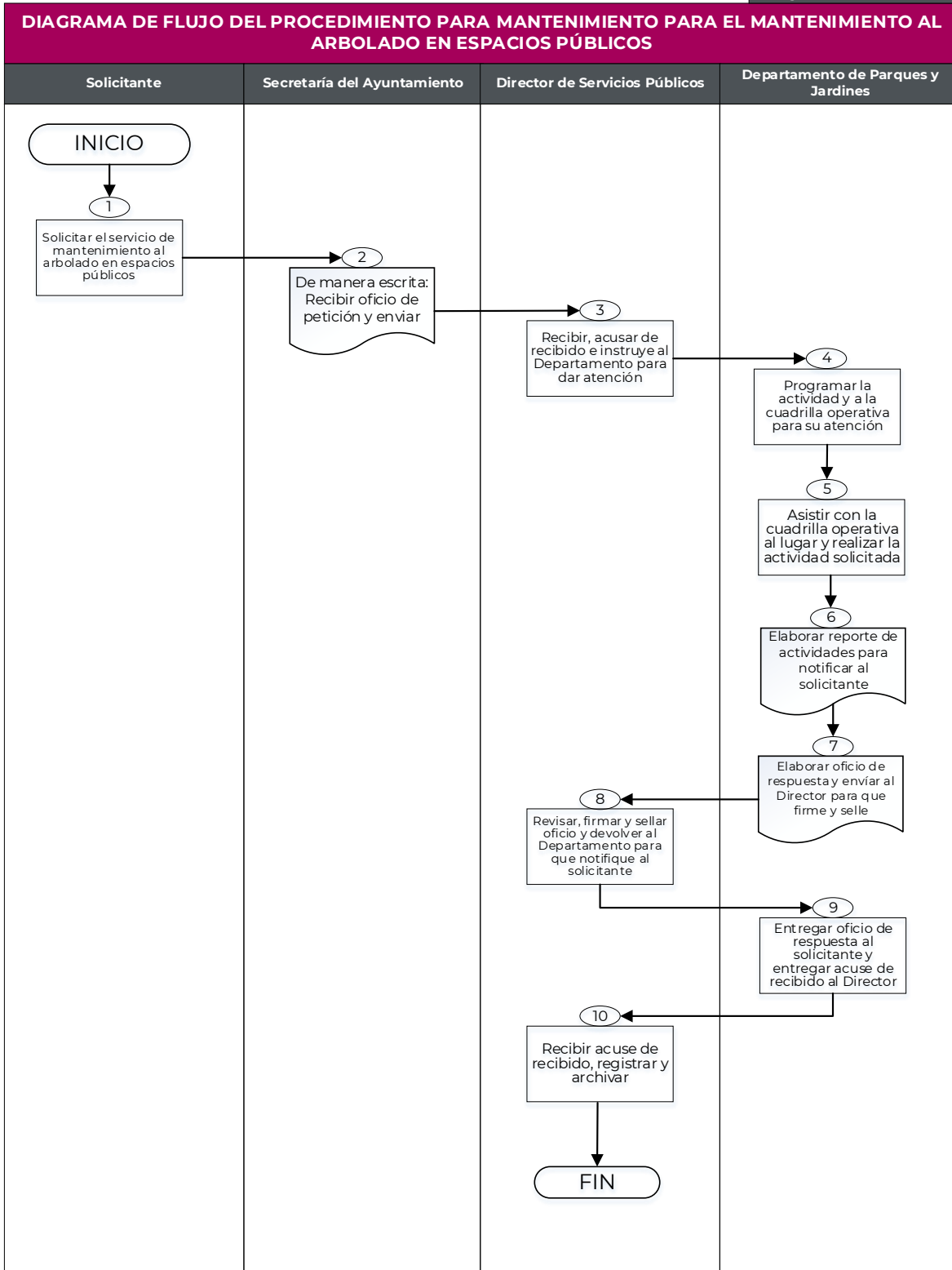


3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Parques y Jardines dar atención.
4	El Departamento de Parques y Jardines	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
5	El Departamento de Parques y Jardines	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de poda de árboles en espacios públicos.
6	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de Parques y Jardines	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Parques y Jardines notifique al solicitante.
9	El Departamento de Parques y Jardines	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. <b>Fin del procedimiento.</b>



### 3.10 Diagrama de flujo de las actividades

Código: GCH-DSP-P03-2025





## **4. Procedimiento GCH-DSP-P04-2025**

### **Mantenimiento y limpieza a vialidades y camellones por solicitud**

#### **4.1. Objetivo del Procedimiento**

Mantener la imagen agradable de las avenidas principales y camellones de la Cabecera Municipal.

#### **4.2. Alcances**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos de la Dirección de Servicios Públicos encargados del mantenimiento y limpieza a vialidades principales y camellones, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

#### **4.3. Marco Jurídico**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VII.

#### **4.4. Responsabilidades**

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación, mantenimiento y limpieza de vialidades principales y camellones.

##### **El Director deberá:**

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas; y
- Firmar los oficios de respuesta.

##### **El Departamento Limpia y Recolección de Residuos Sólidos deberá:**

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.



La Secretaría del Ayuntamiento de Chalco, a través de la Oficialía de Partes deberá:

- Recibir las peticiones de mantenimiento y limpieza a vialidades principales y camellones y enviarlas a la Dirección de Servicios Públicos.

El solicitante deberá:

- Realizar las peticiones de mantenimiento y limpieza a vialidades principales y camellones de forma escrita.

#### **4.5. Insumos**

- Oficio de petición.

#### **4.6. Resultado**

- Mejoramiento de la imagen urbana del municipio.

#### **4.7. Políticas**

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.

#### **4.8. Formatos de Anexos**

- Ordenes de trabajo.

#### **4.9. Descripción de Actividades**

### **Desarrollo del procedimiento para el mantenimiento y limpieza a vialidades y camellones por solicitud.**

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento y limpieza de vialidades y/o camellones vía escrita.
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de Partes, recibe el oficio de petición ciudadana y envía a la Dirección de Servicios Públicos.



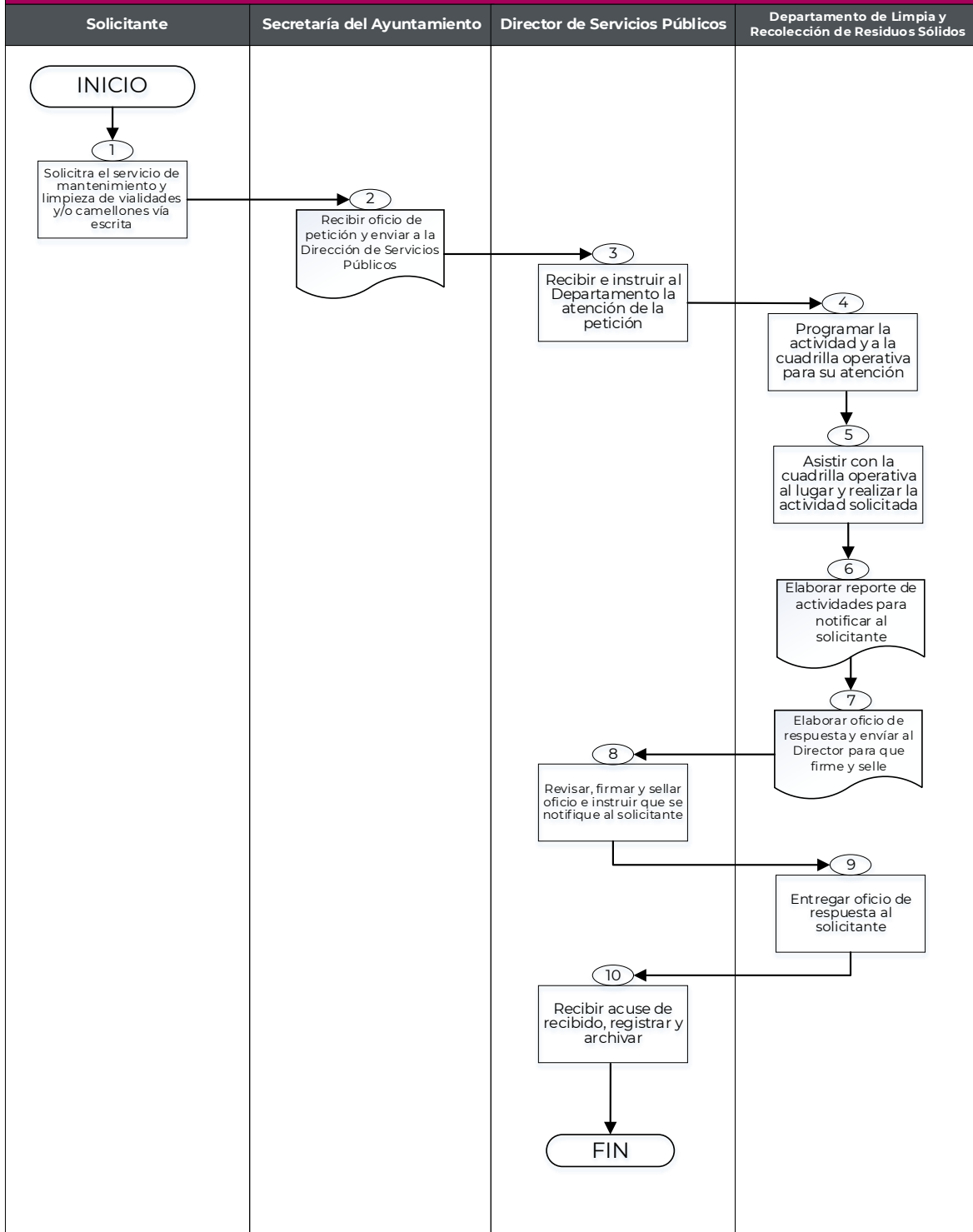
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de Limpia dar atención.
4	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Programa la actividad y a la cuadrilla operativa para su atención.
5	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Asiste con la cuadrilla operativa al lugar indicado de la petición y realiza el mantenimiento y limpieza de vialidades.
6	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos notifique al solicitante.
9	El Departamento de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. <b>Fin del procedimiento.</b>



#### 4.10. Diagrama de flujo de las actividades

Código: GCH-DSP-P04-2025

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA A VIALIDADES Y CAMELLONES POR SOLICITUD





## 5. Procedimiento GCH-DSP-P05-2025

### Refrendo anual de fosa en los Panteones Municipales

#### 5.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las fosas con titulares y sin titulares, en los Panteones Municipales.

#### 5.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

#### 5.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracciones II y III; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VII.

#### 5.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

##### El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para el trámite de refrendo anual de fosas.

##### El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que se cuente el expediente de la fosa a refrendar se encuentre completo de los Panteones Municipales; y
- Expedir la orden de pago.

##### La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el pago de refrendo anual de fosas de los Panteones Municipales.



### El Solicitante deberá:

- Solicitar el pago de refrendo de fosa para la conservación de la misma en uno de los Panteones Municipales.
- Realizar el pago correspondiente.

### 5.5. Insumos

- Expediente del titular de la fosa.

### 5.6. Resultado

- El refrendo de la fosa en el Panteón Municipal.

### 5.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

### 5.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

### 5.9. Descripción de Actividades

#### Desarrollo del procedimiento para refrendo anual de fosa en los panteones municipales.

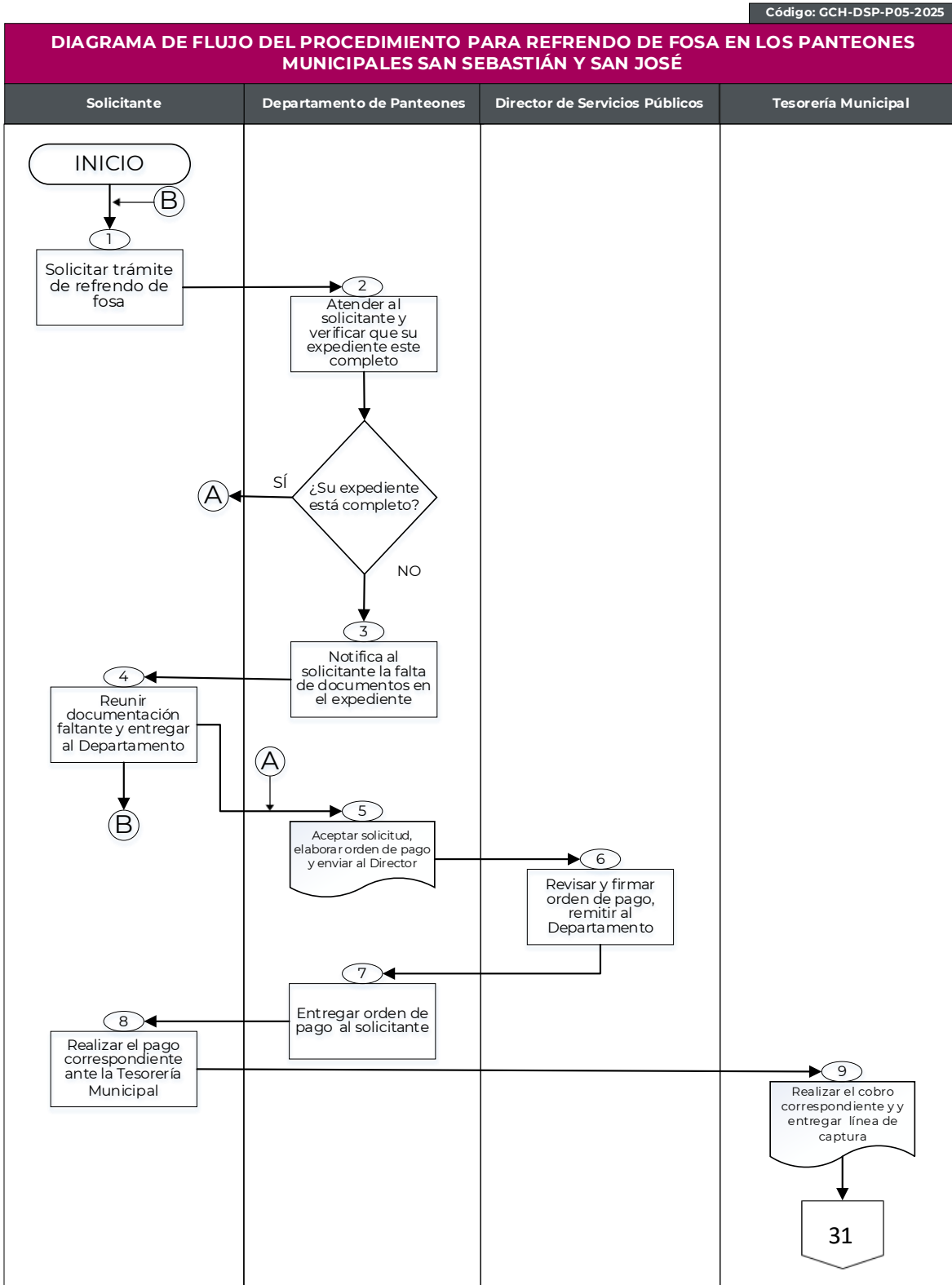
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el trámite de refrendo de fosa en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo. <b>¿Está completo el expediente?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si está completo, <b>se continúa con la actividad 5.</b></li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>No está completo, <b>se continúa en la actividad 3.</b></li> </ul>
3	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.
4	El solicitante	Reúne los documentos y los entrega al Departamento de Panteones. <b>Se conecta con la actividad 1</b>
5	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
6	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
7	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
8	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
9	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
10	El Solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
11	El Departamento de Panteones	Recibe línea de captura de pago, registra en base de datos y la anexa a su expediente de la fosa. <b>Fin del procedimiento.</b>



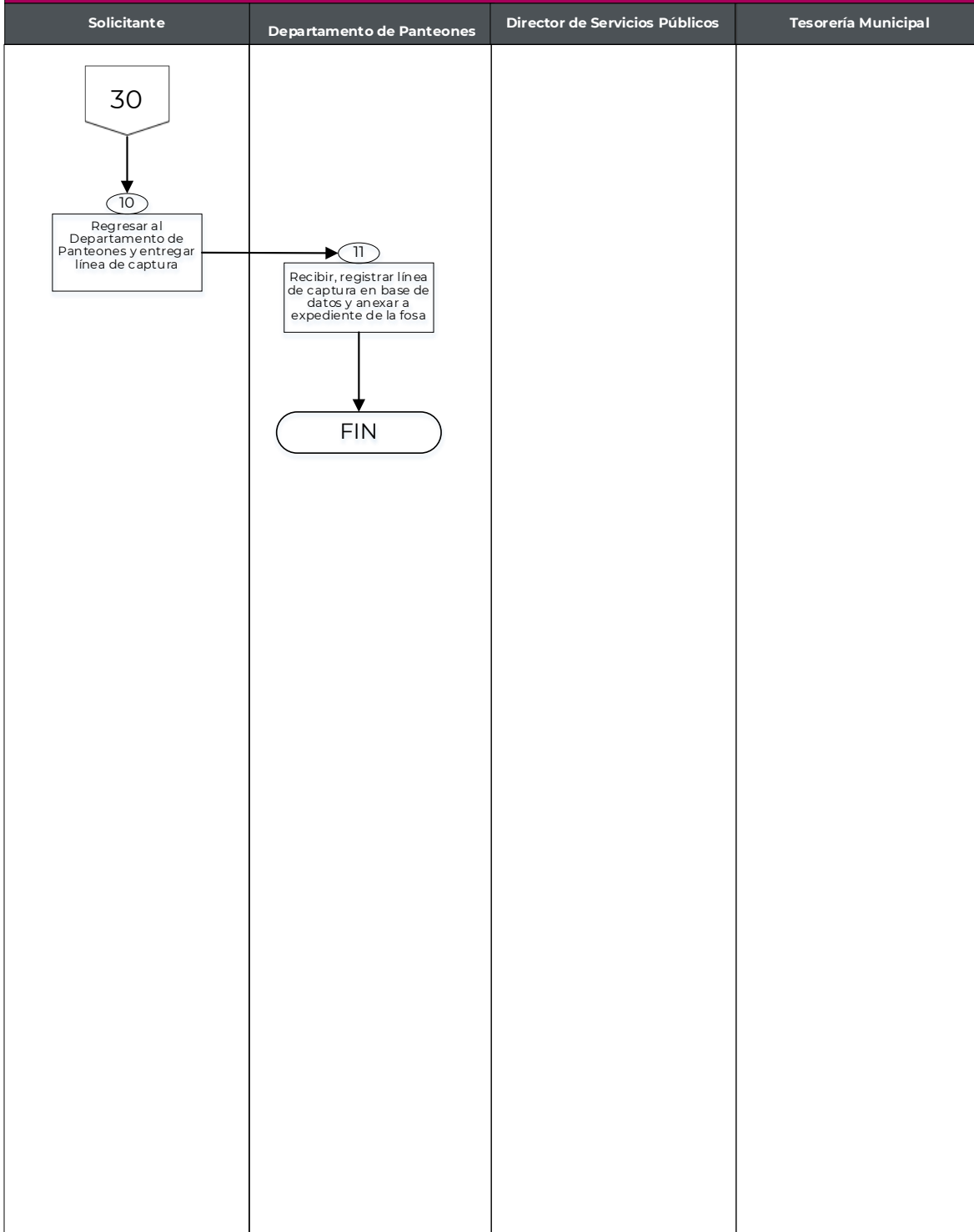
## 5.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P05-2025

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA REFRENDO DE FOSA EN LOS PANTEONES MUNICIPALES SAN SEBASTIÁN Y SAN JOSÉ





## 6. Procedimiento GCH-DSP-P06-2025

### Expedición del permiso de inhumación de cadáveres en los Panteones Municipales

#### 6.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las inhumaciones de cadáveres realizadas en los panteones municipales.

#### 6.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

#### 6.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracciones II y III; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VII.

#### 6.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

##### El Director deberá:

- Otorgar el Visto Bueno para la inhumación de un cadáver humano; y
- Firmar las órdenes de pago para el trámite de inhumación.

##### El Departamento de Panteones deberá:

- Atender a la ciudadanía y verificar entregue toda la documentación solicitada; y
- Expedir la orden de pago.



### **La Tesorería Municipal deberá:**

- Realizar el cobro de los derechos por el pago por inhumación de cadáveres en los Panteones Municipales.

### **El Solicitante deberá:**

- Solicitar el trámite personalmente en la oficina del Departamento de Panteones;
- Cumplir con todos los requisitos; y
- Realizar el pago correspondiente.

### **6.5. Insumos**

- Comprobante de domicilio o Constancia de domicilio;
- Orden de inhumación (original);
- Acta de defunción (copia);
- Certificado de defunción (copia);
- Oficio de traslado en caso de defunción fuera del Municipio (copia); y
- INE del titular.

### **6.6. Resultado**

- El permiso de inhumación de cadáver humano expedido.

### **6.7. Políticas**

- El titular tiene que ser un familiar consanguíneo del inhumado;
- El trámite únicamente lo puede realizar la persona que quedará como titular;
- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.;
- La entrega de permiso de inhumación se entrega únicamente después de haber realizado su pago de los derechos ante la Tesorería Municipal, así como haber leído y firmado los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa; y



- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

### 6.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

### 6.9. Descripción de Actividades

**Desarrollo del procedimiento para la expedición del permiso de inhumación de cadáveres en los panteones municipales.**

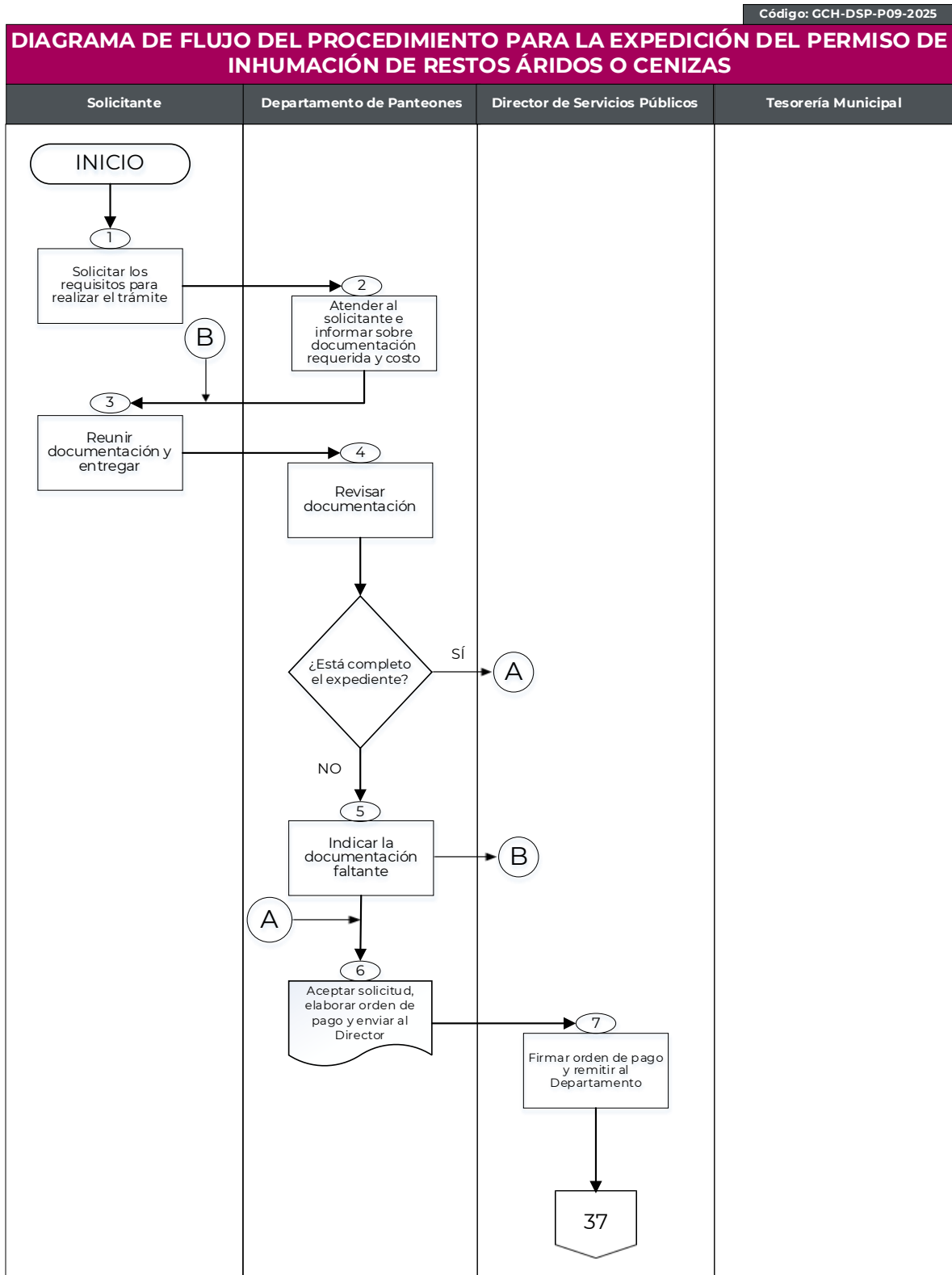
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Acude a la Dirección de Servicios Públicos y solicita los requisitos para realizar el trámite de inhumación de un cadáver en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación requerida y el costo para realizar el trámite.
3	El solicitante	Reúne la documentación y la entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	<p>Recibe la documentación, analiza y determina:</p> <p>¿Está completa la documentación?</p> <p>Sí está completa, <b>se continúa con la actividad 6.</b></p> <p>No está completa, <b>se continúa en la actividad 3.</b></p>
5	El Departamento de Panteones	<p>Notifica al solicitante la falta de documentos.</p> <p><b>Se conecta con la actividad 3.</b></p>



6	El Departamento de Panteones	Acepta la solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para el Visto Bueno y firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Otorga el Visto Bueno, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregarla al solicitante.
8	El Director de Servicios Públicos	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega el permiso de inhumación de cadáver y le da a leer al solicitante, los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
13	El solicitante	Recibe el permiso de inhumación de cadáver, firma y recibe una copia de los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
14	El Departamento de Panteones	Se realiza la apertura de expediente con la asignación de número de tumba. <b>Fin del Procedimiento.</b>



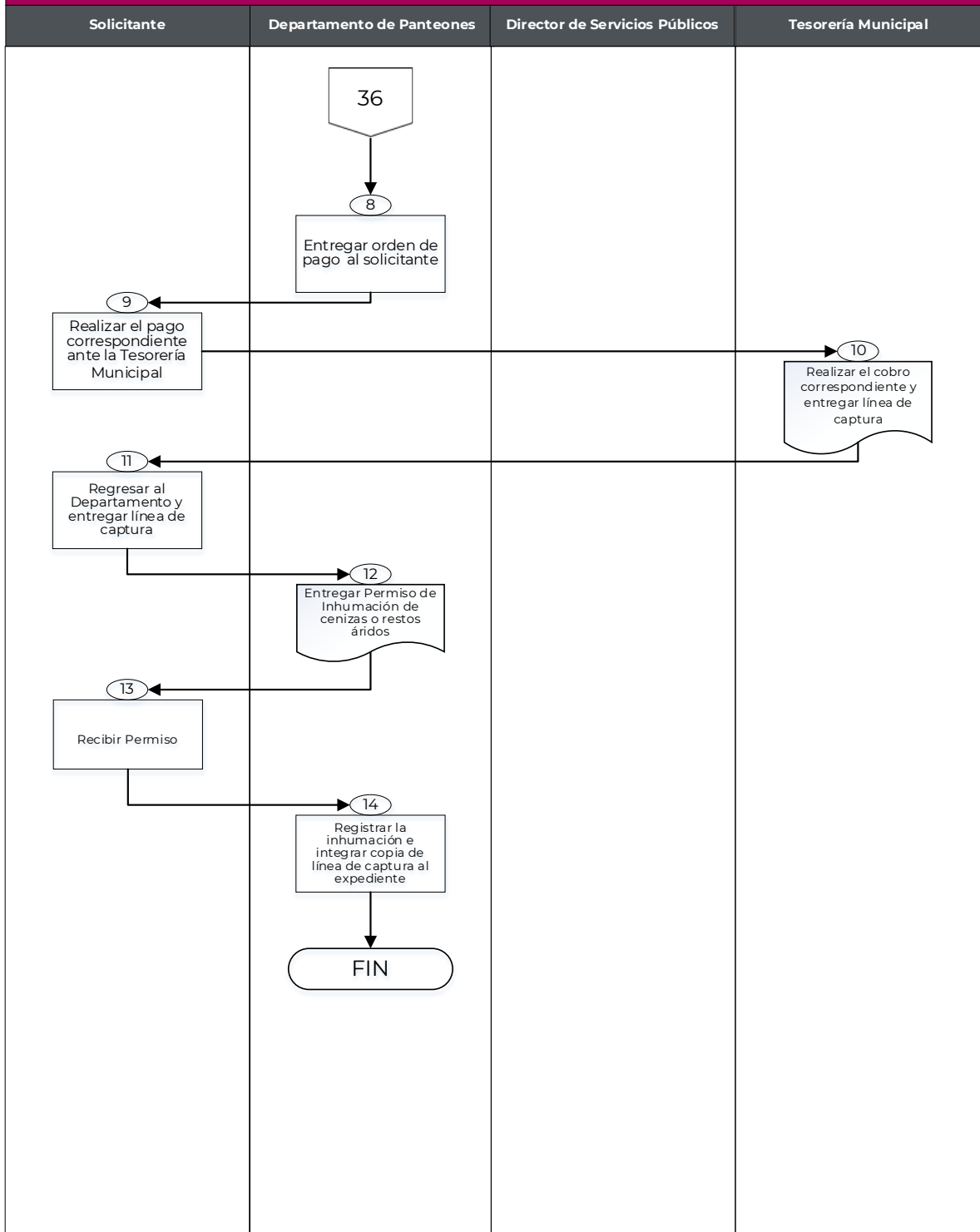
## 6.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P09-2025

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO DE INHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS O CENIZAS





## 7. Procedimiento GCH-DSP-P07-2025

### Expedición del permiso para construir o instalar jardinera o monumento en fosas de los panteones municipales

#### 7.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las fosas existentes con jardineras o monumentos en los Panteones Municipales.

#### 7.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

#### 7.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracciones II y III; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VI.

#### 7.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

##### El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para el trámite de autorización para construir o instalar jardinera o monumento.

##### El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que se cuente el expediente de la fosa este completo; y
- Expedir la orden de pago.

##### La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el trámite solicitado.



### El solicitante deberá:

- Solicitar el trámite de autorización de construcción de jardineras o instalación de monumentos; y
- Realizar el pago correspondiente.

#### **7.5. Insumos**

- Expediente de la fosa.

#### **7.6. Resultado**

- El permiso para la construcción o instalación de jardinera o monumento, expedido.

#### **7.7. Políticas**

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.;
- El titular de la fosa es la única persona que puede realizar el trámite;
- La entrega de permiso de construcción o instalación de jardinera o monumento se entrega únicamente después de haber realizado su pago de los derechos ante la Tesorería Municipal; y
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

#### **7.8. Formatos de Anexos**

- Ordenes de trabajo

#### **7.9. Descripción de Actividades**

### Desarrollo del procedimiento para la expedición del permiso de inhumación de cadáveres en los panteones municipales.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita la autorización de construir o instalar un monumento o jardinera en una fosa en un Panteón Municipal.



2	El Departamento de Panteones	<p>Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo.</p> <p><b>¿Está completo el expediente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está completo, <b>se continúa con la actividad 5.</b></li> <li>• No está completo, <b>se continúa en la actividad 3.</b></li> </ul>
3	El Departamento de Panteones	Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.
4	El solicitante	<p>Reúne los documentos y los entrega al Departamento de Panteones.</p> <p><b>Se conecta con la actividad 1.</b></p>
5	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
6	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
7	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
8	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
9	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
10	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.



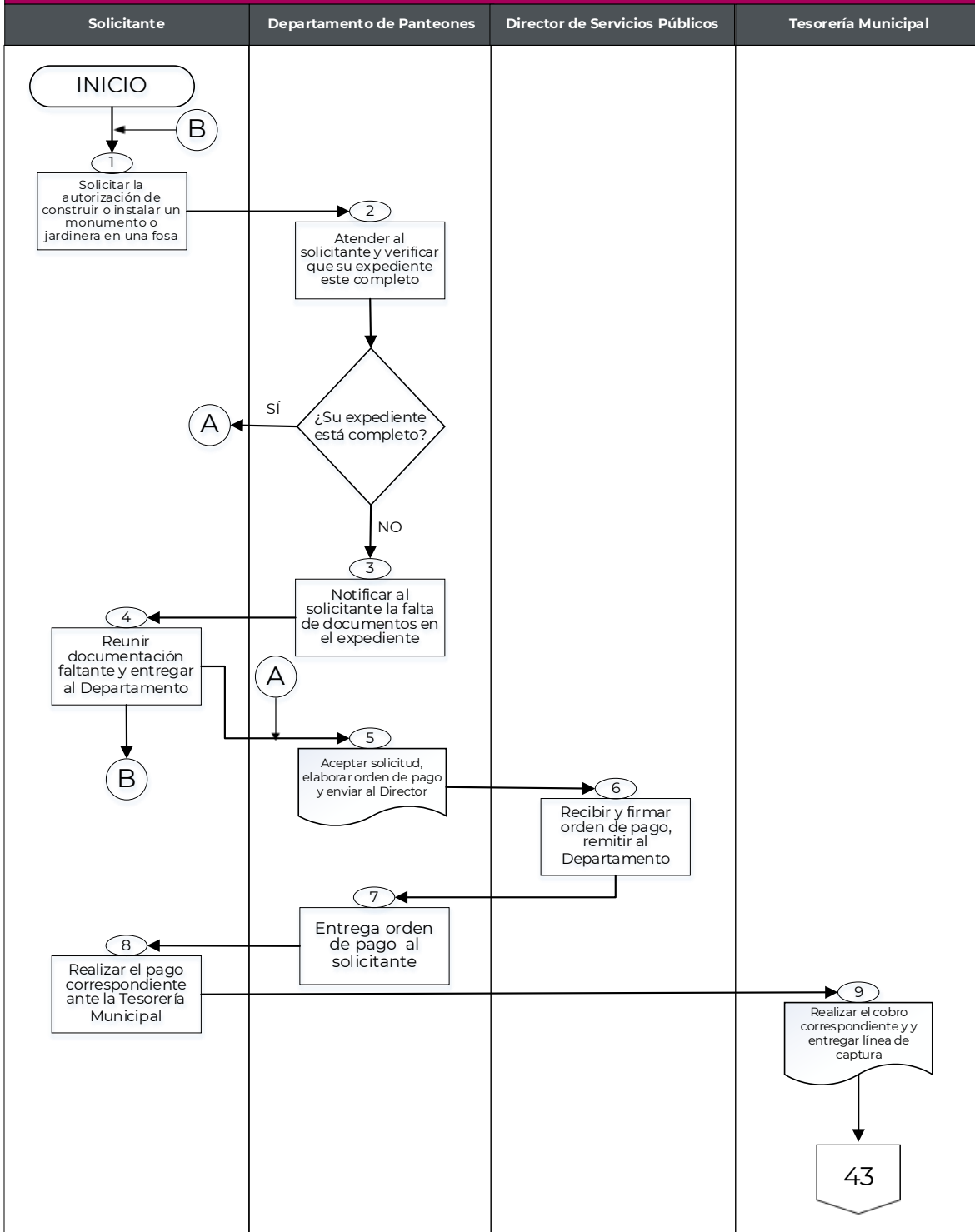
11	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago y entrega al solicitante el permiso de construcción o instalación de monumento o jardinera en uno de los panteones municipales.
12	El solicitante	Recibe el permiso de construcción o instalación de monumento o jardinera en uno de los Panteones Municipales.
13	El Departamento de Panteones	Registra la colocación de jardinera o monumento e integrar la copia de la línea de pago al expediente.  <b>Fin del procedimiento.</b>



## 7.10. Diagrama de flujo de las actividades

Código: GCH-DSP-P07-2025

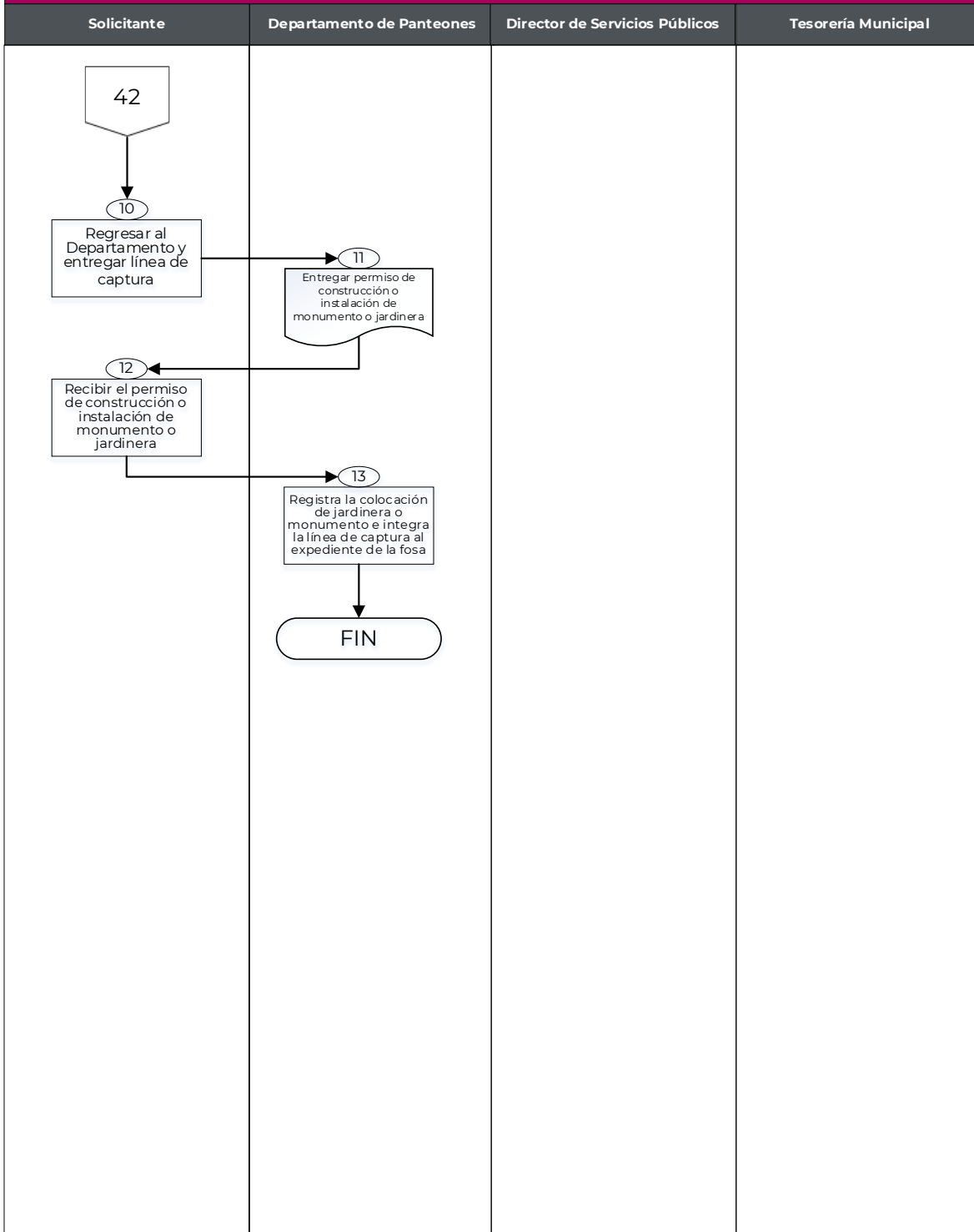
### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DE CONTRUIR O INSTALAR JARDINERA O MONUMENTO EN FOSAS DE LOS PANTEONES MUNICIPALES





Código: GCH-DSP-P07-2025

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DE CONTRUIR O INSTALAR JARDINERA O MONUMENTO EN FOSAS DE LOS PANTEONES MUNICIPALES**





## **8. Procedimiento GCH-DSP-P08-2025**

### **Expedición de constancia de cambio de titular de fosa de los Panteones Municipales**

#### **8.1. Objetivo del Procedimiento**

Mantener un control en los derechos y obligaciones de los titulares de las fosas en los panteones municipales a fin de evitar la duplicidad de titulares de las fosas.

#### **8.2. Alcances**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

#### **8.3. Marco Jurídico**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracción XVI; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VI.

#### **8.4. Responsabilidades**

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

##### **El Director deberá:**

- Firmar las órdenes de pago para el cambio de titular de fosa.

##### **El Departamento de Panteones deberá:**

- Verificar que la documentación solicita se entregue completa.
- Expedir la orden de pago.



#### **La Tesorería Municipal deberá:**

- Realizar el cobro de los derechos por el pago cambio de titular de fosas de los Panteones Municipales.

#### **El solicitante deberá:**

- Solicitar el trámite de cambio de titular; y
- Realizar el pago correspondiente.

#### **8.5. Insumos**

- Acta defunción (en caso de fallecimiento del titular);
- Acuerdos por escrito de los familiares consanguíneos para asignar nuevo titular;
- INE del nuevo titular (copia); y
- Acta de nacimiento del nuevo titular.

#### **8.6. Resultado**

- La constancia de cambio de titular de fosa de los Panteones Municipales, expedida.

#### **8.7. Políticas**

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.
- El titular es el único que puede realizar el trámite.
- En caso de fallecimiento del titular, solo puede realizar el trámite un familiar consanguíneo.
- La entrega de permiso de inhumación se entrega únicamente después de haber realizado su pago de los derechos ante la Tesorería Municipal.
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

#### **8.8. Formatos de Anexos**

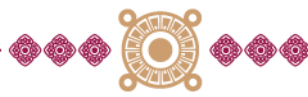
- Ordenes de trabajo



## 8.9. Descripción de Actividades

### Desarrollo del procedimiento para la expedición constancia de cambio de titular de fosa de los panteones municipales.

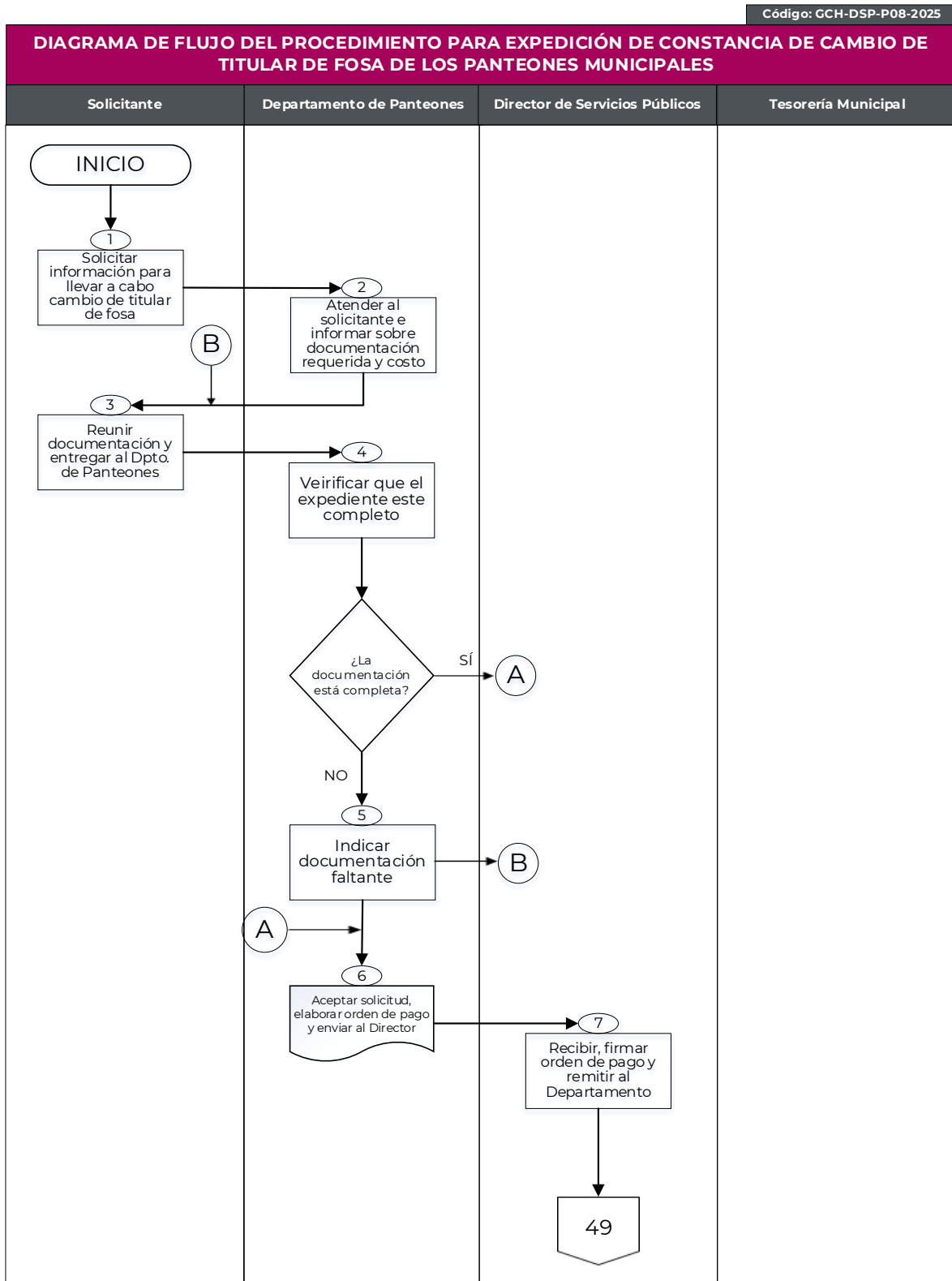
No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita información para llevar a cabo el cambio de titular de fosa de uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación solicitada para realizar el trámite.
3	El solicitante	Reúne los documentos y los entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	<p>Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo.</p> <p><b>¿Está completo el expediente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está completo, <b>se continúa con la actividad 6.</b></li> <li>• No está completo, <b>se continúa en la actividad 3.</b></li> </ul>
5	El Departamento de Panteones	<p>Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.</p> <p><b>Se conecta con la actividad 3.</b></p>
6	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
8	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.



10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El Solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega al solicitante la Constancia de nuevo titular y le da a leer y a firmar los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
13	El Solicitante	Recibe Constancia de nuevo titular, firma y recibe una copia de los derechos y obligaciones que adquiere como titular de una fosa.
14	El Departamento de Panteones	Integra la documentación solicitada al expediente y registrar al nuevo titular de la fosa. <b>Fin del procedimiento.</b>



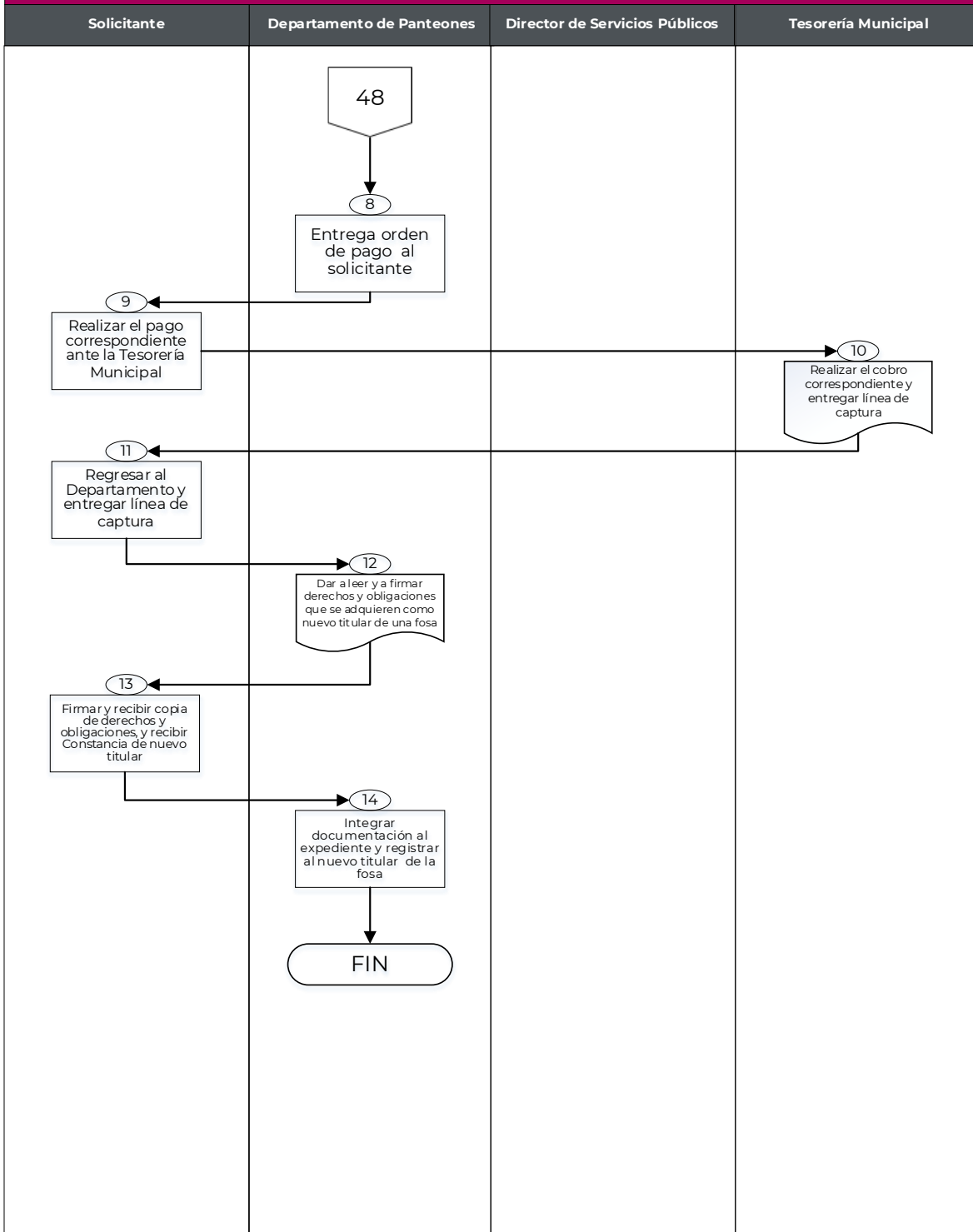
## 8.10. Diagrama de flujo de las actividades





Código: GCH-DSP-P08-2025

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE CAMBIO DE TITULAR DE FOSA DE LOS PANTEONES MUNICIPALES**





## 9. Procedimiento GCH-DSP-P09-2025

### Expedición de permiso de inhumación de restos áridos o cenizas

#### 9.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las inhumaciones realizadas de restos áridos o cenizas en los panteones municipales.

#### 9.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

#### 9.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción VII;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracción IX; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VI.

#### 9.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

##### El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para inhumación de cenizas o restos áridos.

##### El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que la documentación solicita se entregue completa.
- Expedir la orden de pago.

##### La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por la inhumación de cenizas o restos áridos de los Panteones Municipales.



### El solicitante deberá:

- Solicitar el trámite de inhumación de restos áridos o cenizas; y
- Realizar el pago correspondiente.

#### 9.5. Insumos

- INE del titular;
- Acta de defunción; y
- Oficio de registro civil de autorización de inhumación (solo aplica para la Re inhumación de restos áridos).

#### 9.6. Resultado

- El permiso de inhumación de restos áridos o cenizas, expedido.

#### 9.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.;
- El titular es el único que puede realizar el trámite; y
- Para concluir el trámite el solicitante debe acudir al Departamento de Panteones con 2 copias de la línea de captura que le entregan en Tesorería Municipal al hacer su pago.

#### 9.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo

#### 9.9. Descripción de Actividades

### Desarrollo del procedimiento para la expedición de permiso de inhumación de restos áridos o cenizas.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el trámite para la inhumación de cenizas o restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación requerida y el costo para realizar el trámite.



3	El Solicitante	Reúne la documentación y entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	<p>Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo.</p> <p><b>¿Está completo el expediente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está completo, <b>se continúa con la actividad 6.</b></li> <li>• No está completo, <b>se continúa en la actividad 5.</b></li> </ul>
5	El Departamento de Panteones	<p>Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.</p> <p><b>Se conecta con la actividad 3.</b></p>
6	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
8	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.

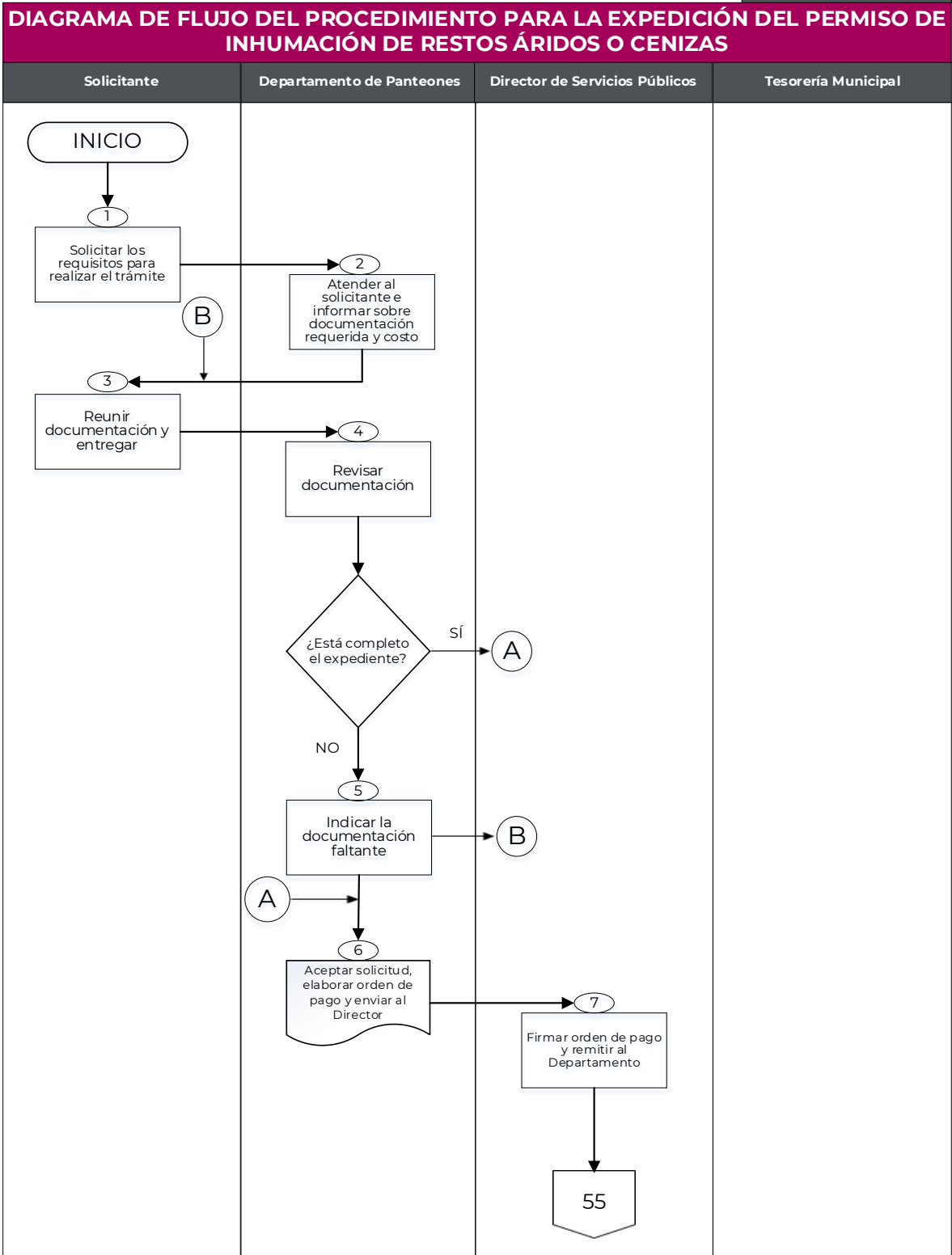


12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega al solicitante el permiso de inhumación de cenizas o restos áridos.
13	El solicitante	Recibe el permiso de inhumación de cenizas o restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
14	El Departamento de Panteones	Registra la inhumación de cenizas o restos áridos e integra la copia de la línea de captura al expediente <b>Fin del Procedimiento.</b>



## 9.10. Diagrama de flujo de las actividades

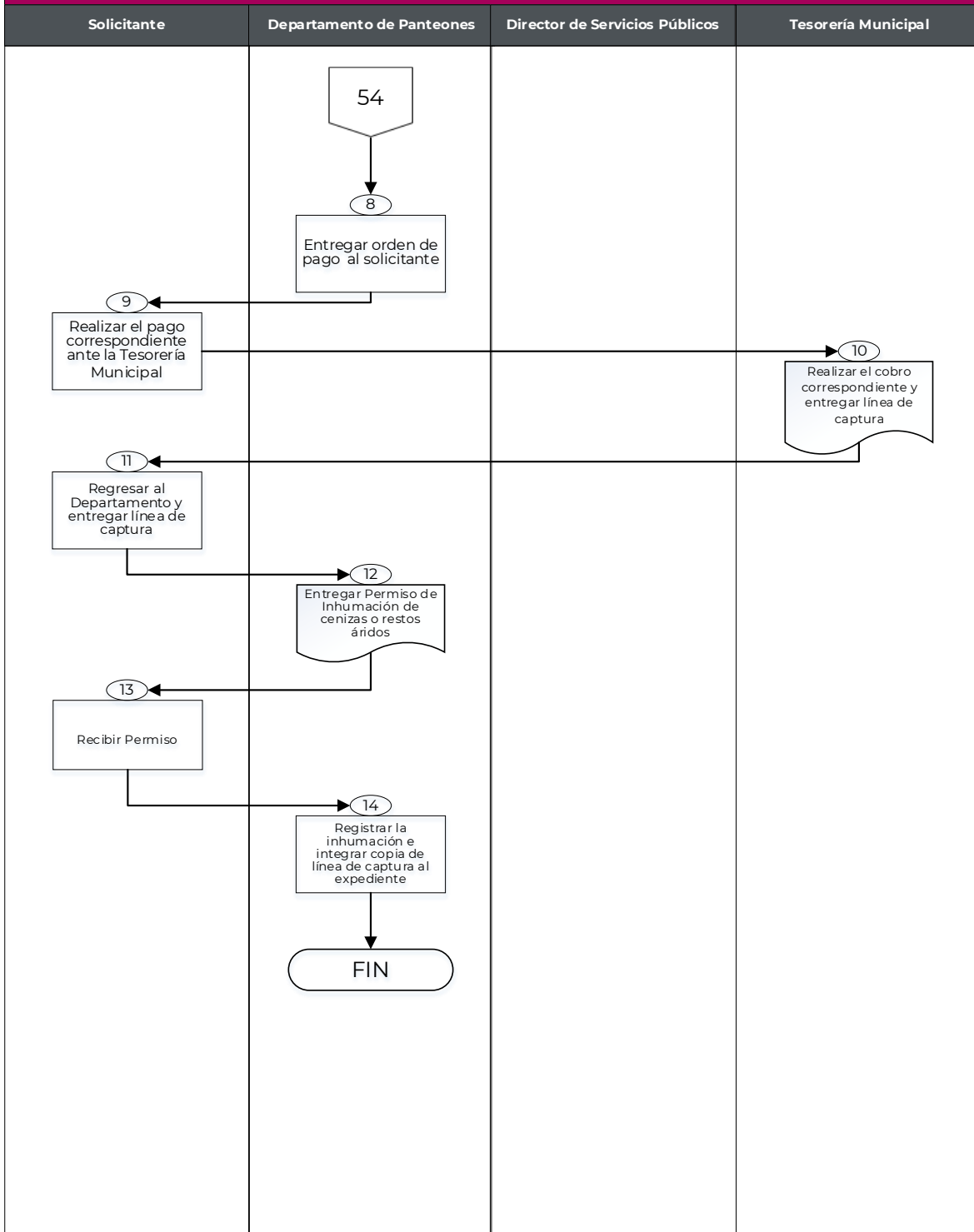
Código: GCH-DSP-P09-2025





Código: GCH-DSP-P09-2025

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PERMISO DE INHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS O CENIZAS**





## 10. Procedimiento GCH-DSP-P10-2025

### Expedición de permiso de exhumación de restos áridos

#### 10.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener un control de las exhumaciones realizadas de restos áridos en los panteones municipales.

#### 10.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Panteones de la Dirección de Servicios Públicos, así como a la ciudadanía que solicite este trámite.

#### 10.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción V;
- Código Financiero del Estado de México, Sección Octava de los Derechos por Servicios de Panteones, Artículo 155, fracción VII; y
- Bando Municipal vigente, Título Sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 69 fracción VI.

#### 10.4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de realizar los trámites de los panteones municipales.

##### El Director deberá:

- Firmar las órdenes de pago para exhumación restos áridos.

##### El Departamento de Panteones deberá:

- Verificar que la documentación solicita se entregue completa.
- Expedir la orden de pago.

##### La Tesorería Municipal deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por la exhumación de restos áridos de los Panteones Municipales.



### El solicitante deberá:

- Solicitar el trámite de exhumación de restos áridos; y
- Realizar el pago correspondiente.

#### 10.5. Insumos

- INE del titular;
- Oficio de solicitando la exhumación de restos áridos; y
- Oficio de registro civil donde autoriza la exhumación de restos áridos.

#### 10.6. Resultado

- El permiso de exhumación de restos áridos o cenizas, expedido.

#### 10.7. Políticas

- El trámite únicamente se realiza en el Departamento de Panteones en el horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.; y
- El titular es el único que puede realizar el trámite.

#### 10.8. Formatos de Anexos

- Ordenes de trabajo.

#### 10.9. Descripción de Actividades

### Desarrollo del procedimiento para la expedición de permiso de exhumación de restos áridos.

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante	Solicita el trámite para la exhumación de cenizas o restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
2	El Departamento de Panteones	Atiende al solicitante e informa de la documentación requerida y el costo para realizar el trámite.



3	El Solicitante	Reúne la documentación y entrega al Departamento de Panteones.
4	El Departamento de Panteones	<p>Atiende al solicitante y verifica que su expediente este completo</p> <p><b>¿Está completo el expediente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está completo, <b>se continúa con la actividad 6.</b></li> <li>• No está completo, <b>se continúa en la actividad 5.</b></li> </ul>
5	El Departamento de Panteones	<p>Notifica al solicitante la falta de documentos en el expediente.</p> <p><b>Se conecta con la actividad 3.</b></p>
6	El Departamento de Panteones	Acepta solicitud, elabora orden de pago y envía al Director para firma.
7	El Director de Servicios Públicos	Recibe, firma la orden de pago y la envía al Departamento de Panteones para entregar al solicitante.
8	El Departamento de Panteones	Entrega orden de pago al solicitante.
9	El solicitante	Realiza el pago de derechos correspondientes ante la Tesorería Municipal.
10	La Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega al solicitante la línea de captura.
11	El solicitante	Regresa al Departamento de Panteones y entrega la línea de captura que le fue proporcionada en la Tesorería Municipal.
12	El Departamento de Panteones	Recibe, revisa línea de captura de pago, le entrega al solicitante el permiso de exhumación de restos áridos.



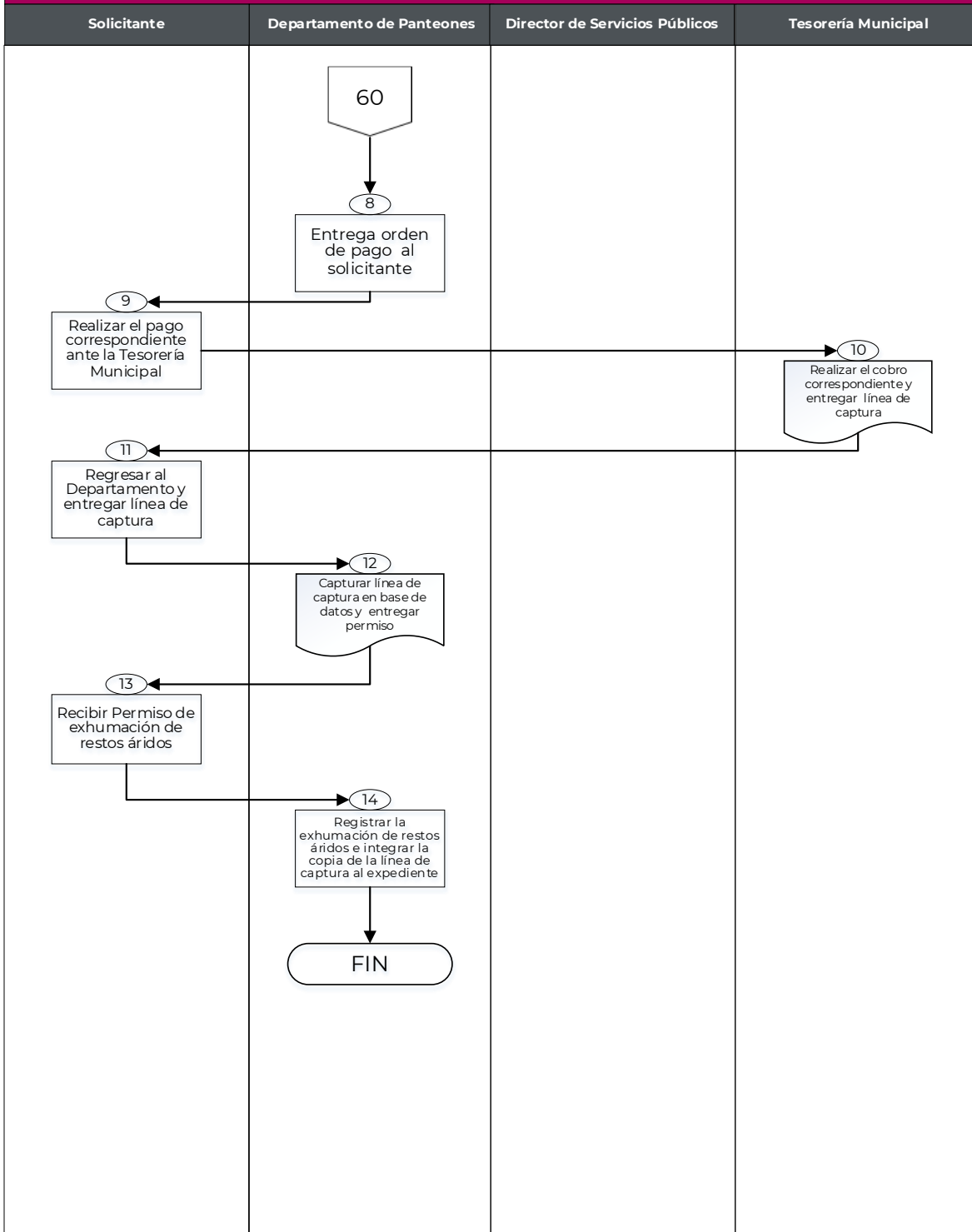
13	El solicitante	Recibe el permiso de exhumación de restos áridos en uno de los Panteones Municipales.
14	El Departamento de Panteones	Registra la exhumación de restos áridos e integra la copia de la línea de captura al expediente. <b>Fin del Procedimiento.</b>





Código: GCH-DSP-P10-2025

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA PERMISO DE EXHUMACIÓN DE RESTOS ÁRIDOS EN UNO DE LOS PANTEONES MUNICIPALES





## **11. Procedimiento GCH-DSP-P11-2025**

### **Recolección de desechos sólidos por solicitud**

#### **11.1. Objetivo del Procedimiento**

Mejorar la eficiencia de la recolección y asegurar su adecuado manejo, minimizando los impactos ambientales y de salud, y promoviendo la gestión integral de los mismos.

#### **11.2. Alcances**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Recolección de Residuos Sólidos de la Dirección de Servicios Públicos, encargados de la recolección manejo y tiro de desechos sólidos, así como a la ciudadanía que solicite este servicio.

#### **11.3. Marco Jurídico**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo, De los Servicios Públicos, Artículo 125, fracción III; y
- Bando Municipal vigente, Título sexto, De los Servicios Públicos Municipales, Artículo 73 fracción V.

#### **11.4. Responsabilidades**

La Dirección de Servicios Públicos es la dependencia responsable de garantizar la prestación, recolección y manejo de desechos sólidos municipales.

##### **El Director deberá:**

- Otorgar el visto Bueno de las peticiones ciudadanas.
- Firmar los oficios de respuesta.

##### **El Departamento de recolección de residuos sólidos:**

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los servicios solicitados y el recorrido con las unidades en las diferentes colonias del municipio d Chalco; y
- Elaborar la contestación de las peticiones ciudadanas.



**La Secretaría del Ayuntamiento a través de la Oficialía de Partes deberá:**

- Recibir las peticiones ciudadanas de la recolección y limpieza de los desechos sólidos dentro del municipio.

**El solicitante de casa habitación, comercio o industria deberá:**

- Realizar las peticiones de la recolección de los desechos sólidos de forma escrita, telefónica o en línea.

**11.5. Insumos**

- Oficio de petición; o
- Formato de reporte telefónico o en línea.

**11.6. Resultado**

- Respuesta a las solicitudes de recolección de los desechos sólidos municipales.

**11.7. Políticas**

- El oficio de petición deberá indicar la ubicación anexando fotografías del servicio reportado y los datos de contacto del solicitante.
- La recolección se realizará en espacios públicos, con unidades camionetas compactadoras y dentro del territorio municipal.
- En el caso que, realizar el servicio, represente un riesgo para el personal, no se realizará el mantenimiento.
- Se brinda el servicio a negocios, empresas que realizan el pago de retiro de desechos sólidos ante la Tesorería Municipal por medio de la Dirección de Ecología.

**11.8. Formatos de anexos**

- Reporte diario de trabajo con la firma de conformidad del solicitante



## 11.9. Descripción de las actividades

### Desarrollo del procedimiento de Recolección de desechos sólidos por solicitud

No.	Responsable	Actividad
1	El solicitante de casa habitación, comercio o industria	Solicita el servicio de la recolección de residuos sólidos urbanos.  Si la petición es de manera escrita, <b>se continúa con la actividad 2.</b>  Si la petición es en línea o vía telefónica, <b>se continúa con la actividad 11.</b>
2	La Secretaría del Ayuntamiento	A través de la Oficialía de partes recibe el oficio de petición ciudadana y envía la Dirección de Servicios Públicos.
3	El Director de Servicios Públicos	Recibe el oficio de petición ciudadana acusa de recibido e instruye al Departamento de recolección de residuos sólidos urbanos.
4	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Programa la actividad y a la unidad operativa para su atención.
5	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Asiste con la unidad operativa al lugar indicado de la petición y realiza la actividad de recolección y barrido de residuos sólidos.
6	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Elabora reporte de actividades diarias sobre la atención de la petición ciudadana para que el solicitante sea notificado.
7	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Elabora oficio de respuesta y envía al Director de Servicios Públicos para que firme y selle.
8	El Director de Servicios Públicos	Revisa, firma y sella el oficio de respuesta para que el Departamento de recolección de residuos sólidos notifique al solicitante.

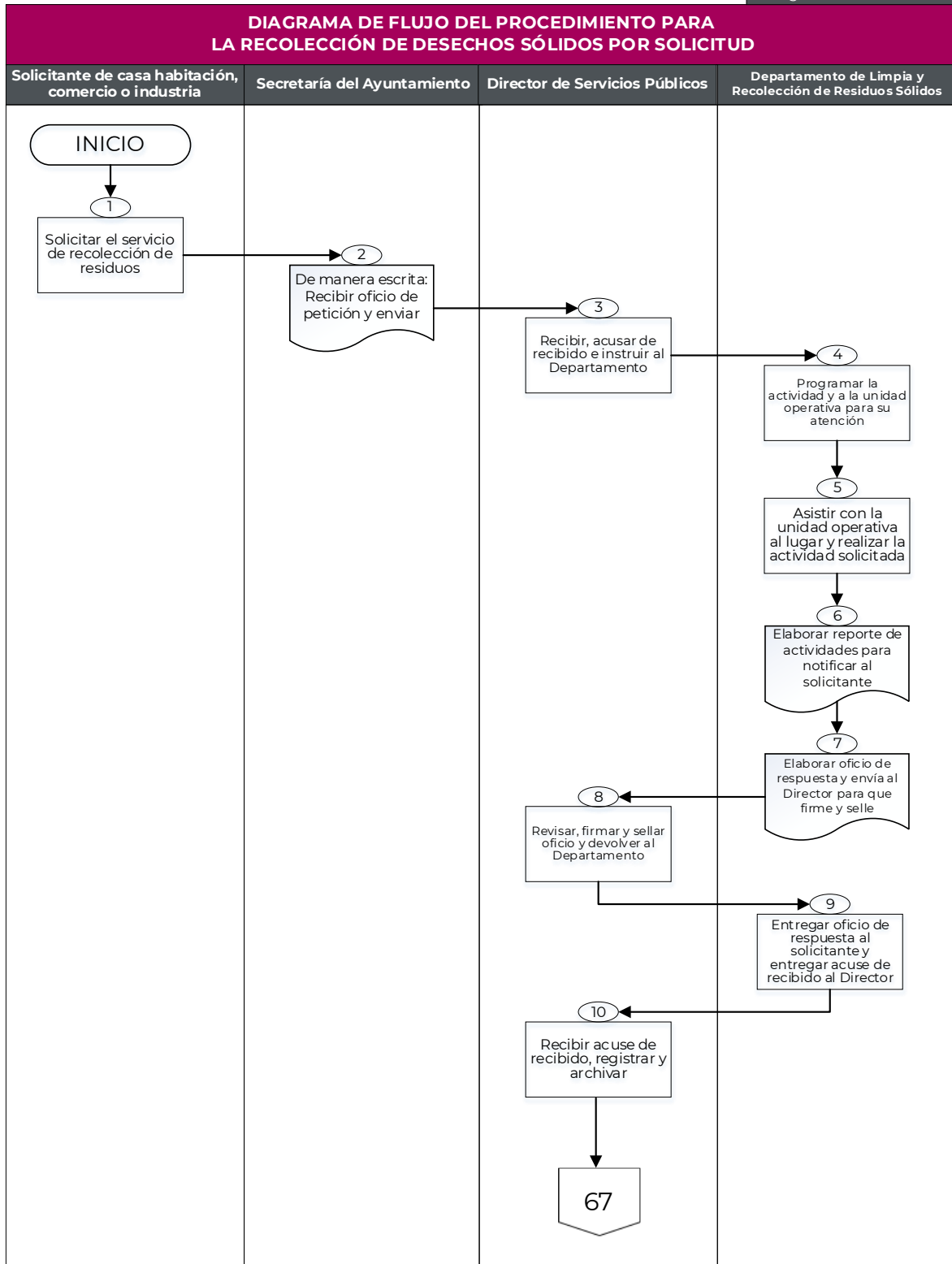


9	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Entrega oficio de respuesta al solicitante y entrega acuse de recibido al Director.
10	El Director de Servicios Públicos	Recibe a través de la secretaria el acuse de recibido, registra y archiva. <b>Fin del procedimiento.</b>
11	El Director de Servicios Públicos	A través de la secretaria, recibe la llamada o reporte en línea, genera formato de reporte telefónico y envía al Departamento recolección de residuos sólidos para la atención y seguimiento de la petición ciudadana de manera inmediata.
12	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Programa la actividad con la unidad operativa para su atención inmediata.
13	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Atiende la petición ciudadana asistiendo al lugar indicado de la petición y a través de la unidad operativa realiza la actividad de recolección y barrido de los residuos sólidos.
14	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Recaba firma del solicitante en el formato de reporte diario de la unidad.
15	El Departamento de recolección de residuos sólidos	Archiva el formato en línea. <b>Fin del procedimiento.</b>



## 11.10. Diagrama de flujo de las actividades

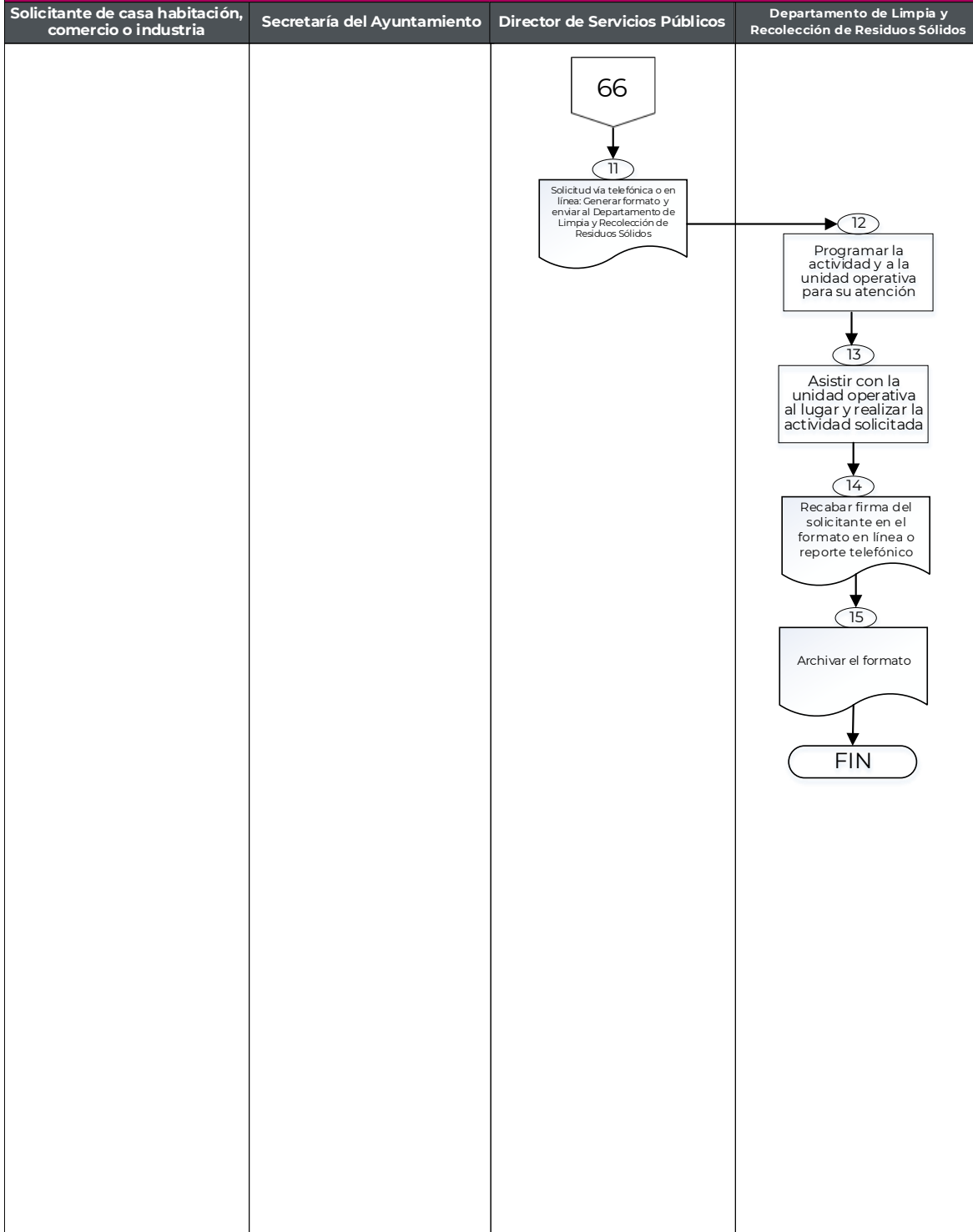
Código: GCH-DSP-PTI-2025









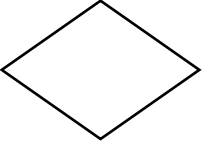
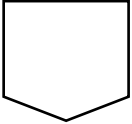

Código: GCH-DSP-P11-2025

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS POR SOLICITUD





## IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p><b>Inicio o final del procedimiento:</b> señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p><b>Conector de Operación:</b> muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p><b>Operación:</b> representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p><b>Línea continua:</b> marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p><b>Decisión:</b> se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento:</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>
	<p><b>Documento:</b> Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.</p>



## V. GLOSARIO

**Alumbrado Público:** A la instalación, reparación y mantenimiento de luminarias

**Arbolado:** A los árboles que se encuentran dentro de una ciudad, pueden estar en un espacio público como plazas, jardines, áreas verdes.

**Cenizas:** Al material inerte cuya composición es sobre todo la que proviene de los huesos es decir fosfato cálcico.

**Constancia de cambio de titular:** Al documento donde acredita el nombre de nuevo titular de una fosa, en el cual está adquiriendo derechos y obligaciones en alguno de los Panteones Municipales.

**Dictamen de autorización:** Al documento donde refieren la actividad de poda o derribo de árboles; ya sea por algún riesgo o estética del mismo.

**Exhumación:** Al procedimiento técnico-científico que consiste en la excavación y extracción de cadáveres sepultados en forma legal.

**Familiar consanguíneo:** A la relación entre personas que están unidas por los vínculos de sangre

**Inhumación de cadáveres:** A la acción de sepultar bajo tierra a un cadáver en un Panteón Municipal

**Jardinera:** A la estructura metálica para delimitar una fosa de otra en los panteones municipales

**Limpia:** Al procedimiento de barrido y levantamiento de residuos

**Monumento:** A la losa plana de piedra, granito, mármol que se utiliza para revestir la sepultura (fosa).

**Oficialía de Partes:** A la oficina encargada de la recepción de solicitudes ciudadanas y la distribución de las mismas en las diferentes áreas del Gobierno de Chalco, para su atención.



**Oficio de petición:** A la solicitud formal a la entidad pública, llevada a cabo por la ciudadanía, que sirve para solicitar un trámite o servicio.

**Orden de inhumación:** Al documento que se emite al encargado del Panteón Municipal para que autorice la inhumación del occiso

**Panteón Municipal:** Al lugar destinado a recibir y alojar cadáveres, restos humanos y restos cremados ubicados en la Cabecera Municipal

**Parques y Jardines:** Al terreno acotado con plantas y/o árboles, destinado a usos diversos, especialmente a pasear, pueden contar con alguna atracción para los niños (columpios, toboganes, etc.)

**Refrendo anual de fosas:** Al trámite que permite al titular de la fosa conservar el espacio y poder hacer uso de ella, para una próxima vez que lo requiera.

**Restos áridos:** A las partes de un cuerpo humano.

**Servicios por la recolección de desechos sólidos:** Actividad gubernamental destinada a la recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos generados por la población, comercios e industrias.



## VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección de Servicios Públicos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento; y
- Tesorería Municipal;



## VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos del Gobierno de Chalco, Estado de México; junio de 2025.

### Dirección de Servicios Públicos

#### Director

Rufo Lozada Arenas

#### Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
1	Junio de 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el apartado de <b>Hoja de Edición</b> se modificó el año y el número de edición.</li><li>• En el apartado de <b>Directorio Institucional</b> se modificó el contenido en su totalidad.</li><li>• En el apartado de <b>Índice</b> se actualizó el año de la clave de cada uno de los procedimientos.</li><li>• El apartado <b>I. Presentación</b> fue modificado en su totalidad.</li><li>• El apartado <b>II. Introducción</b> fue suprimido y por consecuencia el numeral de los apartados se recorre.</li><li>• En el apartado de <b>III. Descripción de los Procedimientos</b>, en la totalidad de los procedimientos se modificó lo siguiente: Se colocó el año 2025 en cada una de las claves de los procedimientos. Se anexo el Procedimiento GCH-DSP-P11-2025, Recolección de desechos sólidos por solicitud.</li><li>• En el apartado <b>IV. Simbología</b> se incluyó el símbolo de Documento.</li><li>• En el apartado <b>V. Glosario</b> se incluyeron el términos Servicios por la recolección de desechos sólidos:</li><li>• En el apartado <b>VIII-Actualización</b> se actualizó el nombre del actual Director de Servicios Públicos, Rufo Lozada Arenas. En el apartado de <b>IX. Validación</b> se actualizó el nombre de la Presidenta Constitucional, del Secretario del Ayuntamiento y del actual Director de Servicios Públicos.</li></ul>



## VIII. VALIDACIÓN

**Valida**

Abigail Sánchez Martínez  
**Presidenta Municipal Constitucional de Chalco**  
RÚBRICA

**Vo. Bo.**

Marco Antonio Soto de la Torre  
**Secretario del Ayuntamiento**  
RÚBRICA

**Elaboró**

Rufo Lozada Arenas  
**Director de Servicios Públicos**  
RÚBRICA

