Valle de Bravo
Gobierno Municipal
2025 - 2027

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE VALLE DE BRAVO, ESTADO DE MÉXICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

VALLE DE BRAVO
¡RENUEVA LA ESPERANZA!

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MARCO JURÍDICO

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Valle de Bravo, Estado de México, se fundamenta en las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y administrativas aplicables a la organización, funcionamiento y prestación de los servicios públicos municipales, así como a la actuación de las personas servidoras públicas adscritas a dicha Dirección.

Su contenido tiene como base la obligación del Ayuntamiento de garantizar la prestación continua, eficiente, ordenada y adecuada de los servicios públicos municipales, particularmente en materia de alumbrado público, limpia, recolección de residuos sólidos urbanos, barrido manual, mantenimiento de espacios públicos, intendencia, panteones municipales y operación del relleno sanitario, conforme a las atribuciones previstas en el Reglamento Interno de la Dirección de Servicios Públicos.

De manera enunciativa, mas no limitativa, el marco jurídico aplicable se integra por:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
- Ley para la Prevención y Gestión Integral de Residuos del Estado de México y Municipios.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal vigente de Valle de Bravo, Estado de México.
- Reglamento Interno de la Dirección de Servicios Públicos de Valle de Bravo, Estado de México.
- Manual General de Organización del Ayuntamiento de Valle de Bravo.

OBJETIVOS

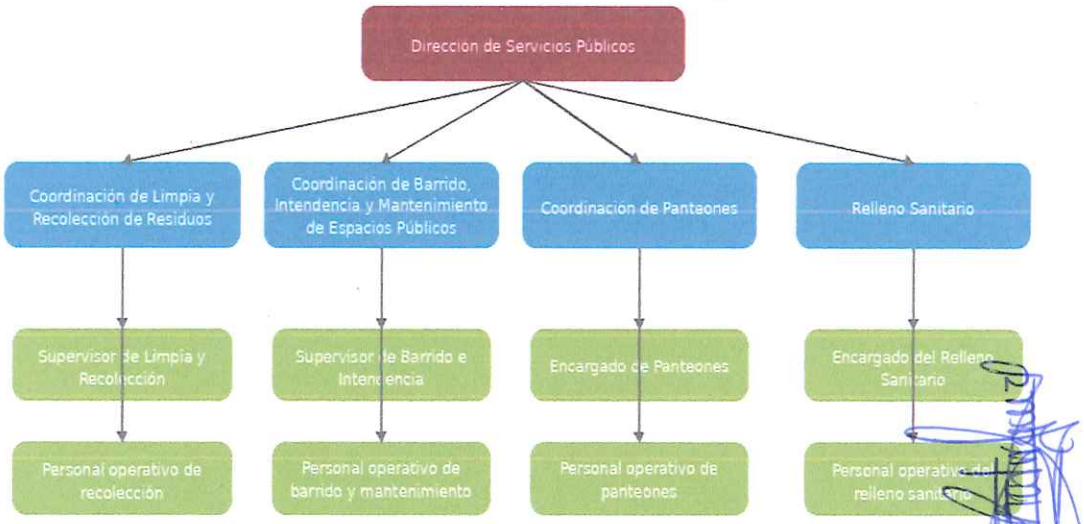
OBJETIVO GENERAL

Establecer de manera clara, ordenada y sistemática los procedimientos administrativos y operativos que realiza la Dirección de Servicios Públicos de Valle de Bravo, Estado de México, con la finalidad de homologar criterios de actuación, delimitar responsabilidades, fortalecer la coordinación interna y garantizar la prestación eficiente, continua y adecuada de los servicios públicos municipales a cargo de la Dirección.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las etapas, actividades y responsables que intervienen en los procedimientos relacionados con alumbrado público, limpia, recolección de residuos sólidos urbanos, barrido, intendencia, panteones y relleno sanitario.
- Establecer una guía documental que oriente la actuación del personal administrativo, de supervisión y operativo adscrito a la Dirección de Servicios Públicos.
- Fortalecer la coordinación entre la Dirección y sus unidades administrativas, a efecto de mejorar la organización, cobertura y seguimiento de los servicios públicos municipales.
- Contribuir a que la prestación de los servicios públicos se realice bajo principios de legalidad, eficiencia, responsabilidad, continuidad, coordinación institucional y atención adecuada a la población.
- Mejorar el control interno de las actividades operativas mediante la identificación de procedimientos, responsables, requisitos, registros y mecanismos de seguimiento.
- Favorecer la atención oportuna de reportes ciudadanos relacionados con fallas de alumbrado público, limpieza urbana, recolección de residuos, mantenimiento de panteones y demás servicios competencia de la Dirección.
- Promover el uso adecuado de recursos humanos, materiales, maquinaria, herramientas y equipo operativo asignado a la Dirección de Servicios Públicos.
- Facilitar la integración de información administrativa y operativa que permita dar seguimiento, evaluar y mejorar la prestación de los servicios públicos municipales.

ORGANIGRAMA



A) PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

1.	**PROCEDIMIENTO: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DOMICILIARIOS.**

DESCRIPCIÓN

Consiste en la recolección de residuos sólidos urbanos domiciliarios a través de unidades recolectoras por rutas y horarios programados.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 115, fracción III, inciso c), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción III, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículos 4.61, 4.62, 4.68 y 4.69 del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México;
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011;
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

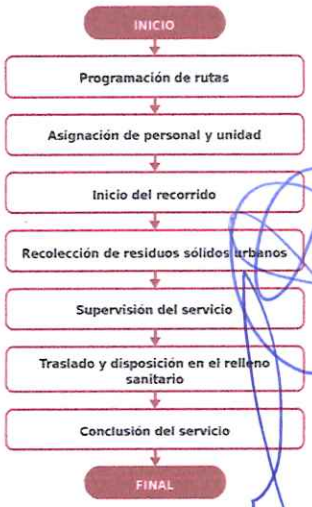
REQUISITOS:

1. No existen requisitos ya que es un servicio que presta la administración.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Programación de rutas	La Dirección de Servicios Públicos, por conducto de la Coordinación de Limpia y Recolección de Residuos, establece las rutas, horarios y zonas de atención para la recolección domiciliaria.
2	Asignación de personal y unidad	Se asigna el personal operativo, unidad recolectora, herramientas y equipo necesario para cubrir la ruta correspondiente.
3	Inicio del recorrido	El personal operativo inicia el recorrido conforme a la ruta establecida, atendiendo calles, colonias, barrios, fraccionamientos y comunidades del municipio.
4	Recolección de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)	Se recolectan los residuos sólidos urbanos domiciliarios colocados por la ciudadanía en los horarios, lugares o puntos establecidos.
5	Supervisión del servicio	El supervisor verifica que la ruta se realice correctamente, que se cubran las zonas asignadas y que el servicio se preste de forma continua y ordenada.
6	Traslado y disposición en el Relleno Sanitario	Los residuos recolectados se trasladan al relleno sanitario, sitio autorizado para su disposición correspondiente.
8	Conclusión del servicio	Se registra la conclusión de la ruta, durante la jornada.

DIAGRAMA DE FLUJO



2.	PROCEDIMIENTO: MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS NO PELIGROSOS DE RUTA ESPECIAL (EN INDUSTRIAS, COMERCIOS, CONDOMINIOS, PRESTADORES DE SERVICIOS, ETC.)

DESCRIPCIÓN

Consiste en el pago por el servicio de la recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos no peligrosos de manejo especial con unidades recolectoras en establecimientos mercantiles, industriales, prestadores de servicios, así como en fraccionamientos, condominios y conjuntos habitacionales privados.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículos Artículo 115, fracción III, inciso c), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción III, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículos 164 y 165 del Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- Artículos 4.43, 4.44 fracciones IV, VII y IX, 4.61, 4.62, 4.68, 4.69 y 4.70 del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México;
- Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-013-SMA-RS-2011;
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

REQUISITOS:

Presentar escrito para solicitar el servicio que deberá llevar:

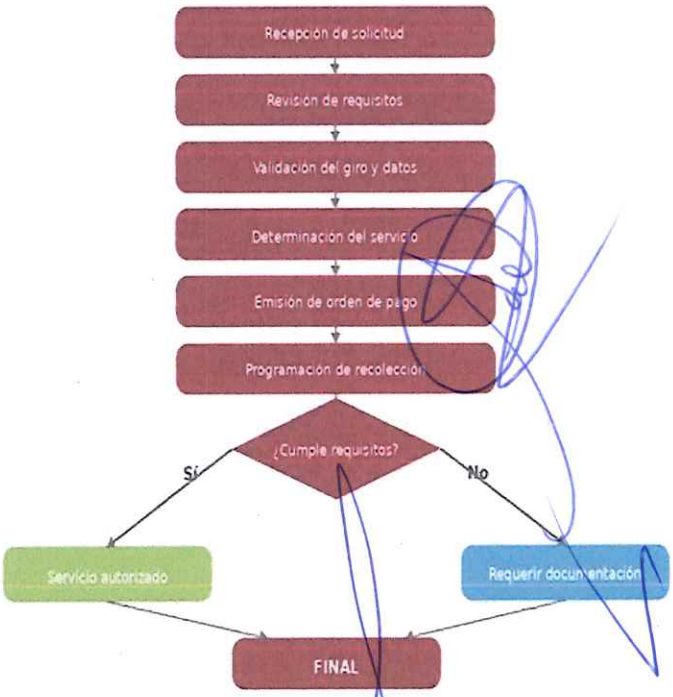
1. Foto de la fachada.
2. Giro.
3. Denominación.
4. Identificación del titular.
5. Dirección.
6. Correo electrónico.
7. Número de teléfono.
8. RFC.
9. Carta poder (gestor).

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de solicitud	El solicitante presenta escrito de solicitud ante la Dirección de Servicios Públicos, anexando los datos y documentos requeridos.

2	Revisión de requisitos	El personal responsable verifica que la solicitud contenga fotografía de fachada, giro, denominación, identificación, dirección, contacto, RFC y, en su caso, carta poder.
3	Validación del servicio	La Coordinación revisa el tipo de establecimiento, volumen estimado de residuos y procedencia del servicio solicitado.
4	Determinación de condiciones	Se informa al solicitante la modalidad, frecuencia, condiciones operativas y, en su caso, el costo aplicable conforme a la normatividad vigente.
5	Emisión de orden de pago	Cuando corresponda, se elabora la orden de pago para que el solicitante realice el pago correspondiente.
6	Programación de atención	Una vez validado el trámite, se programa la ruta o servicio especial de recolección.
7	Prestación del servicio	El personal operativo realiza la recolección conforme a la programación autorizada.
8	Registro y seguimiento	Se integra el expediente del usuario y se registran observaciones para control y seguimiento del servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO



B) PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE PANTEONES

1.	PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN PARA INHUMACIÓN.

DESCRIPCIÓN

Es el trámite mediante el cual se autoriza la sepultura de una persona fallecida en un panteón, previa validación de los documentos correspondientes.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 115, fracción III, inciso e), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción IV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículo 155 del Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- Artículo 348 de la Ley General de Salud;
- Artículo 87 del Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México;
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

REQUISITOS:

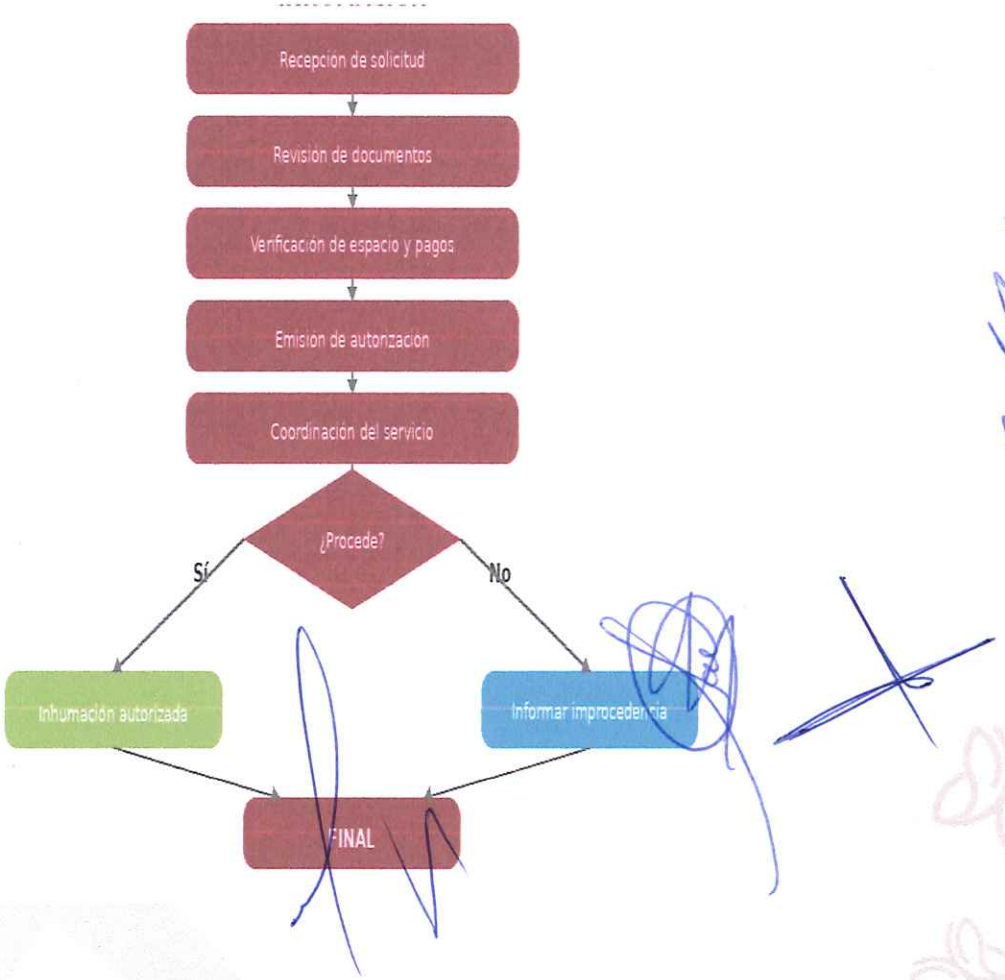
1. Orden de inhumación expedida por el oficial del registro Civil.
2. Acta de defunción.
3. En caso de requerir utilizar una fosa existente: El titular de la fosa deberá realizar el trámite de manera presencial en la Dirección de Servicios Públicos con identificación oficial vigente.
4. Presentar el último recibo de refrendo anual.
5. Presentar el último recibo por mantenimiento.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de documentación	El ciudadano acude a la Dirección de Servicios Públicos, y a través de la Coordinación de Panteones, solicita la autorización de inhumación.
2	Revisión de documentación	Se recibe y verifica la orden de inhumación expedida por el Registro Civil, acta de defunción, identificación oficial y comprobantes de pago aplicables.
3	Validación administrativa	Se revisa que no existan adeudos o impedimentos administrativos para la prestación del servicio.

4	Verificación del espacio	La Coordinación de Panteones verifica que el espacio corresponda al titular o solicitante autorizado y que se encuentre en condiciones para realizar la inhumación (7 años de la última inhumación).
5	Emisión de autorización	Si la documentación y condiciones son optimas para la inhumación se emite orden de pago para que el ciudadano pueda acudir a la coordinación de ingresos acubrir el monto estipulado.
6	Coordinación del servicio	Se coordina con el personal del panteón la fecha, hora y ubicación para realizar la inhumación.
7	Registro del trámite	Se actualiza el registro o expediente del espacio dentro del panteón.
8	Conclusión	Se brinda el servicio y se archiva la documentación soporte del trámite.

DIAGRAMA DE FLUJO



2. PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN PARA EXHUMACIÓN.

DESCRIPCIÓN

Es el trámite mediante el cual se autoriza la exhumación de restos humanos previamente inhumados en un panteón, verificando que se cumplan los requisitos legales y sanitarios necesarios para su realización.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 115, fracción III, inciso e), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción IV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículo 155, fracciones II, III y VII, del Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- Artículo 67 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos;
- Artículo 87 del Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México;
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

REQUISITOS:

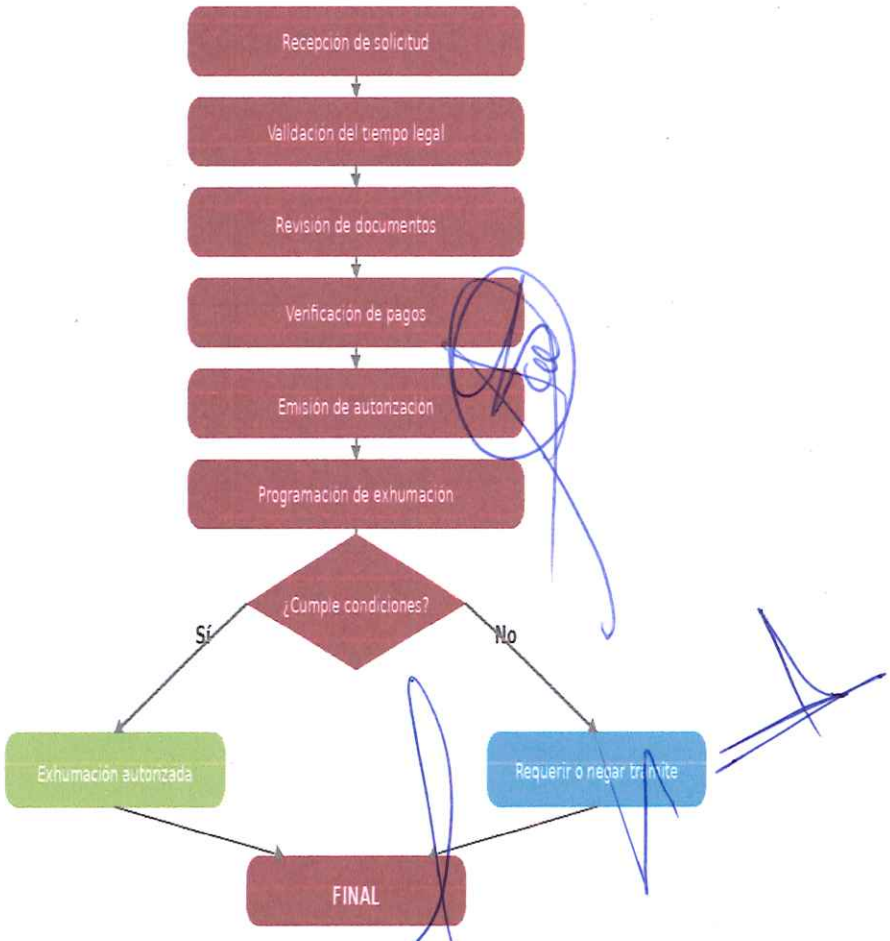
1. Haber transcurrido el tiempo señalado por la ley para poder exhumar un cuerpo.
2. Presentar mediante oficio la solicitud.
3. Copia certificada de acta de defunción del cuerpo que va a ser exhumado.
4. Identificación oficial.
5. Presentar el último recibo de refrendo anual.
6. Presentar el último recibo por mantenimiento.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de solicitud	El titular de la fosa acude a la Dirección de Servicios Públicos para solicitar la autorización de exhumación.
2	Validación de plazo legal	Se verifica que haya transcurrido el tiempo establecido por la normatividad aplicable o que exista orden de autoridad competente (Fiscalia).
3	Revisión de documentos	Se revisa oficio, acta de defunción, identificación oficial, recibo de refrendo anual, recibo de mantenimiento y demás documentación aplicable.
4	Verificación del espacio	La Coordinación de Panteones confirma la ubicación del espacio, titularidad y condiciones para realizar el servicio.

5	Determinación de procedencia	Se determina si el trámite cumple con los requisitos legales y administrativos.
6	Emisión de autorización	En caso procedente, se emite orden de pago para que el ciudadano pueda acudir a la coordinación de ingresos acubrir el monto estipulado y se programa la fecha de exhumación.
7	Ejecución del servicio	Se realiza la exhumación conforme a las medidas sanitarias y administrativas aplicables.
8	Registro y archivo	Se actualiza el expediente del espacio y se resguarda la documentación del trámite.

DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO: PAGO DE REFRENDO ANUAL Y MANTENIMIENTO DEL PANTEÓN.

DESCRIPCIÓN

Es el trámite mediante el cual la persona interesada realiza el pago anual correspondiente al refrendo y mantenimiento del espacio ocupado en el panteón, a fin de mantener actualizado el registro administrativo y contribuir a la conservación del inmueble.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 115, fracción III, inciso e), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción IV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículo 155, fracciones II y III, del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

REQUISITOS:

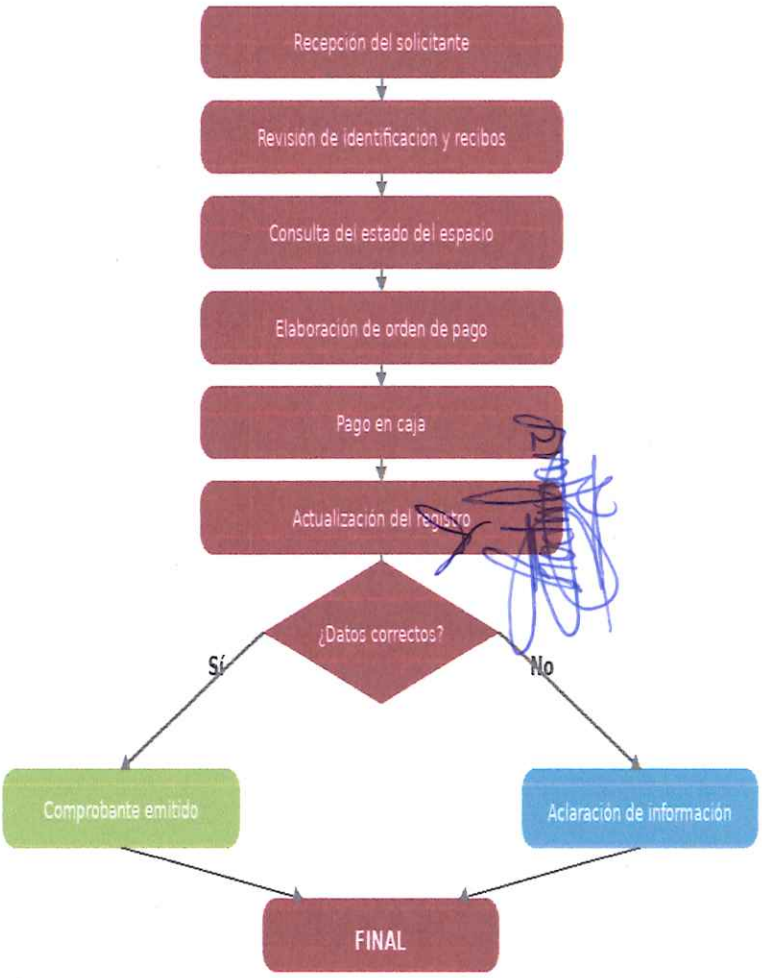
1.- Identificación oficial vigente.
2.- Presentar el último recibo de refrendo anual y mantenimiento.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción del solicitante	El titular o interesado acude a la Coordinación de Panteones para solicitar el pago de refrendo anual y mantenimiento.
2	Revisión de identificación	Acreditación del titular.
3	Consulta de antecedentes	Se revisa el registro del espacio para identificar el último pago realizado y los conceptos pendientes.
4	Determinación del monto	Se calcula el monto correspondiente al refrendo anual y mantenimiento conforme a la normatividad aplicable.
5	Elaboración de orden de pago	Se emite la orden de pago para que el ciudadano realice el pago en el área correspondiente.
6	Comprobación de pago	El ciudadano presenta el comprobante o recibo de pago para su integración al expediente.
7	Actualización de registro	Se actualiza el padrón o expediente del espacio con la información del pago realizado.

8	Conclusión del trámite	Se entrega comprobante al ciudadano para que entregue copia del pago al encargado de panteón correspondiente y se archiva la documentación soporte.

DIAGRAMA DE FLUJO



4. PROCEDIMIENTO: PAGO POR CONSTRUCCIÓN DE CRIPTAS.

DESCRIPCIÓN

Es el trámite mediante el cual se autoriza y registra el pago por trabajos de construcción o adecuación en fosas del panteón, conforme a las disposiciones administrativas aplicables.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículos 115, fracción III, inciso e), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción IV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículo 155, fracciones II, IV, XI y XII, del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

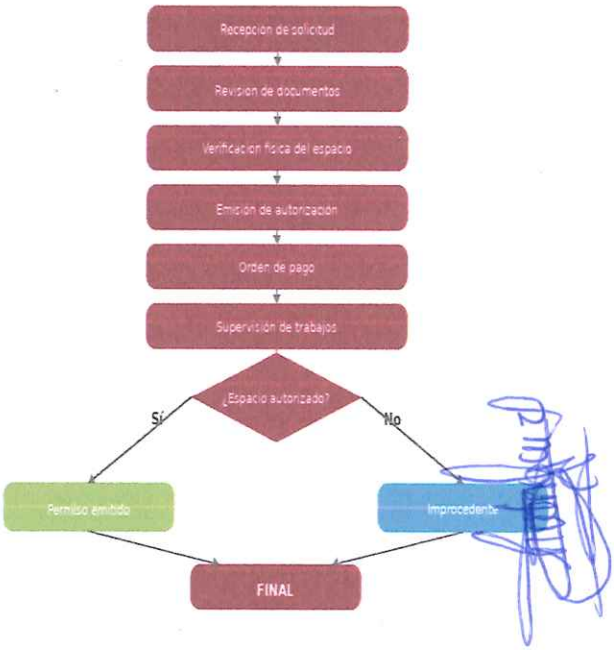
REQUISITOS:

1. Identificación oficial vigente.
2. Presentar el último recibo de refrendo anual.
3. Presentar el último recibo por mantenimiento.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de solicitud	El titular solicita autorización para construcción, remodelación, cripta, lápida o arreglo dentro del espacio del panteón.
2	Revisión de documentos	Se verifica identificación oficial, recibo de refrendo anual y mantenimiento y documentación que acredite el derecho sobre el espacio.
3	Verificación física	Se solicita un gráfico de los trabajos a realizar para que el personal de la Coordinación de Panteones revise la ubicación, medidas y condiciones del espacio para determinar la viabilidad de los trabajos.
4	Determinación de procedencia	Se analiza que la construcción o remodelación no afecte espacios colindantes, áreas comunes o disposiciones internas del panteón y se cuantifica el costo por concepto de construcción de cripta.
5	Emisión de autorización	Si procede, se emite la autorización o permiso correspondiente para realizar los trabajos.
6	Orden de pago	En caso aplicable, se genera la orden de pago por el concepto correspondiente.
7	Supervisión de trabajos	Una vez que el titular entrega el recibo de pago correspondiente, la Coordinación supervisa que los trabajos se realicen conforme a lo autorizado.
8	Cierre del trámite	Se registra la conclusión de los trabajos y se archiva la documentación en el expediente.

DIAGRAMA DE FLUJO



5.	PROCEDIMIENTO: PAGO POR CONCEPTO DE REGULARIZACIÓN DE FOSAS.

DESCRIPCIÓN

Es el trámite mediante el cual se regulariza administrativamente una fosa del panteón, mediante el pago correspondiente y la actualización de su registro ante la autoridad municipal.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 115, fracción III, inciso e), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción IV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Artículo 155, fracciones II, III y XVI, del Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

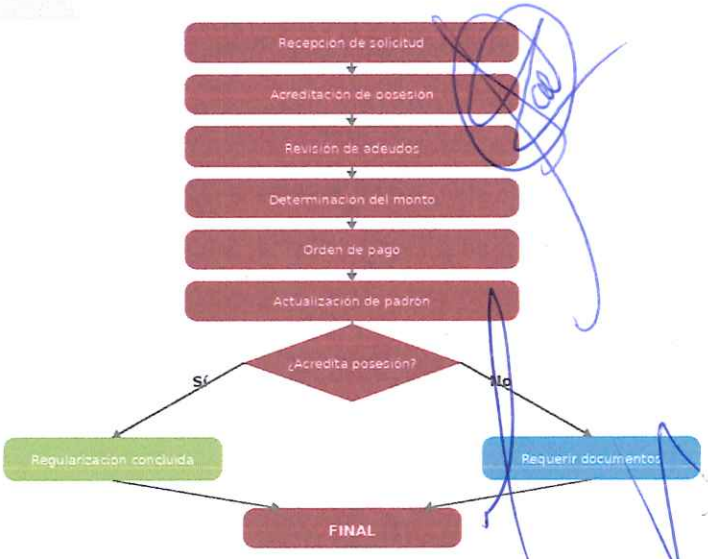
REQUISITOS:

1.- Identificación oficial vigente.
2.- Presentar el último recibo de refrendo anual.
3.- Presentar el último recibo por mantenimiento.
4.- Copia certificada del acta de defunción.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de solicitud	El interesado se presenta en la Dirección de Servicios Públicos, a través de la Coordinación de Panteones, para solicitar la regularización de fosa.
2	Acreditación de posesión	El solicitante presenta la documentación necesaria para acreditar la posesión o derecho sobre el espacio.
3	Revisión documental	Se valida la identificación oficial, comprobantes de pago, acta de defunción y demás documentos que permitan regularizar la fosa.
4	Verificación de adeudos	Se revisan los pagos de refrendo anual, mantenimiento u otros conceptos pendientes.
5	Determinación de monto	Se calcula el monto correspondiente para regularizar el espacio conforme a los conceptos aplicables.
6	Elaboración de orden de pago	Se emite la orden de pago para que el solicitante realice el pago correspondiente en la coordinación de ingresos.
7	Actualización del padrón	Una vez realizado el pago, se actualiza el registro del espacio en el padrón interno de panteones.
8	Conclusión	Se integra la documentación al expediente.

DIAGRAMA DE FLUJO



C) PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

1.	PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

DESCRIPCIÓN

La Dirección de Servicios Públicos , a través de la Coordinación de Alumbrado Público, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación, mantenimiento, reparación, colocación, reemplazo, así como todos aquellos elementos que determinen el correcto funcionamiento de las luminarias dentro del Municipio.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 115, fracción III, inciso b), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Artículo 125, fracción V, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y a
- Bando Municipal de Valle de Bravo.

REQUISITOS:

1. No existen requisitos ya que es un servicio que presta la administración.

PROCEDIMIENTO

N.P.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de reporte	La Dirección de Servicios Públicos recibe el reporte ciudadano sobre falla, daño o falta de funcionamiento del alumbrado público.
2	Registro de información	Se registra la ubicación exacta, tipo de falla, referencias del lugar y datos de contacto, cuando se proporcionen.
3	Asignación de cuadrilla	La Coordinación de Alumbrado Público programa y asigna personal operativo, herramientas, material y unidad para la atención del reporte.
4	Inspección en campo	El personal verifica físicamente la luminaria, poste, cableado o componente relacionado con la falla reportada.
5	Mantenimiento o reparación	Se realiza cambio de lámpara, fotocelda, cableado, revisión de conexión o reparación correspondiente, de acuerdo con la falla detectada.

6	Validación del funcionamiento	Se verifica que la luminaria o sistema intervenido funcione correctamente.
7	Reporte de incidencias	Si la falla requiere material especial, apoyo externo o intervención mayor, se informa a la Coordinación para su programación, seguimiento y atención.
8	Cierre del reporte	Se registra la atención.

DIAGRAMA DE FLUJO

