



Dignidad, seguridad y futuro para todos.
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

GACETA MUNICIPAL

Periódico Oficial del Gobierno del Municipio de Ixtapan del Oro

Responsable: PROFR. MARCIANO SÁENZ TAVIRA

Plaza Hidalgo s/n Col Centro, Ixtapan del Oro Edo Mex C.P 51070, Telef (726)2682097 y 268279 Número de ejemplares impresos: 02 VOLUMEN: 02. año 2025 Período de publicación 2 do trimestre del año	IXTAPAN DEL ORO; Lunes 28 SEPTIEMBRE de 2026 No. SA/GM-012-8/2026 Período 2025-2027
CONTENIDO: 1. PROEMIO 2. ACUERDO DE CABILDO 12/2025 3. PROPUESTA, DISCUSIÓN Y EN SU CASO APROBACIÓN DE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.	

I.- EN EL MUNICIPIO DE IXTAPAN DEL ORO, ESTADO DE MÉXICO; REUNIDOS EN EL PALACIO MUNICIPAL DE IXTAPAN DEL ORO, SIENDO LAS TRECE HORAS 10 MINUTOS DEL DÍA 24 DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, C. Benigno Arroyo Bautista Presidente Municipal Constitucional; C. Flor Dalila Bárcenas Hernández Síndico Municipal, Jorge Luis Eugenio Anacleto primer regidor; C. Alicia Bárcenas Ventura segundo regidor; C. Héctor Santana Bastida tercer regidor; C. María Guadalupe Cruz Bárcenas cuarto regidor; Aglaee Victoria Trinidad quinto regidor; C. Francisco Javier Soriano Domínguez sexto regidor; C. Gabriel Espinoza Álvarez séptimo regidor; por el Profesor. Marciano Sáenz Tavira Secretario del Ayuntamiento; y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción I párrafos primero y segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 116, 117, 121, 122, 123 y 128 fracciones I, II, XI y XII de la Constitución Política del Estado Libre y soberano de México; 27, 28, 29, 30, 30 bis, 31 fracción I, 41, 48 fracciones I, II, III, V, VII y 91 fracciones 1, II, III, IV y V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.



Dignidad, seguridad y futuro para todos.

GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

ACTA DE LA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO, DE FECHA 23 DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTICINCO; PUNTO CUATRO, CINCOY SEIS REALIZADO EN EL PALACIO MUNICIPAL:

PROPUESTA Y APROBACIÓN EN SU CASO, APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTA, DISCUSIÓN Y EN SU CASO APROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

II.- ACUERDO 12/2025.- EL AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DEL ORO, ESTADO DE MÉXICO POR EL PERIODO 2025-2027:

DE ACUERDO CON LA LEY PARA LA MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS ARTICULO 26 Y EN CONFORMIDAD CON LOS ASUNTOS APROBADOS EN LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA QUE SE LLEVO A CABO EL 29 DE JULIO DEL 2025, EN EL QUE SE APROBARON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SIGUIENTE DEPENDENCIA PARA SU ANALISIS, DISCUSION Y EN SU CASO APROBACIÓN.

Nombre de la propuesta Normativa:	Manual de Procedimientos de Servicios Públicos
-----------------------------------	--

EL H. AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DEL ORO 2025-2027, APRUEBA:

UNA VEZ QUE LOS INTEGRANTES DEL H. CABILDO CONOCIERON Y ANALIZARON LA PROPUESTA. ÉSTA FUE SOMETIDA A VOTACIÓN, SIENDO EL RESULTADO, APROBADA POR **UNANIMIDAD** DE VOTOS DE LOS PRESENTES.

EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE IXTAPAN DEL ORO ESTADO DE MEXICO, ADMINISTRACIÓN 2025-2027.

Integrantes del Ayuntamiento de Ixtapan del Oro, Estado de México

**DIRECTORIO DE LOS INTEGRANTES DEL
AYUNTAMIENTO**

**C. BENIGNO ARROYO BAUTISTA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**

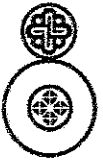


Equidad, cohesión y futuro para todos.

GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

C. FLOR DALILA BARCENAS HERNANDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

C. JORGE LUIS EUGENIO ANACLETO
PRIMER REGIDOR

C. ALICIA BARCENAS VENTURA
SEGUNDO REGIDOR

C. HECTOR SANTANA BASTIDA
TERCER REGIDOR

C. MARÍA GUADALUPE CRUZ BARCENAS
CUARTO REGIDOR

C. AGLAEE VICTORIA TRNIDAD
QUINTO REGIDOR

C. FRANCISCO JAVIER SORIANO
DOMINGUEZ
SEXTO REGIDOR

C. GABRIEL ESPINOZA ALVAREZ
SEPTIMO REGIDOR

LIC. EN EDUCACIÓN MARCIANO SAENZ TAVIRA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO



Dignidad, seguridad y futuro para todos.
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México."



CERTIFICACIÓN NO: SA/482/2026

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DEL ORO, ESTADO DE MEXICO.

EL QUE SUSCRIBE LIC. EN. EDU. MARCIANO SÁENZ TAVIRA, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE IXTAPAN DEL ORO, ESTADO DE MÉXICO; CON FUNDAMENTO EN LO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 91 FRACCIÓN V Y X DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

CERTIFICO

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS EN 03 FOJAS UTILES POR UN SOLO LADO DEL FOLIO 01 AL 03, SON FIEL REPRODUCCIÓN DEL ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DEL ÁREA DE LA SECRETARÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE IXTAPAN DEL ORO, MÉXICO.

PARA LOS FINES Y USOS A QUE HAYA LUGAR, SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A PETICIÓN DEL INTERESADO EN EL MUNICIPIO DE IXTAPAN DEL ORO, ESTADO DE MÉXICO A LOS 28 DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTISEIS.

DOY FE

ATENTAMENTE

"Dignidad, Seguridad y Futuro Para Todos"

LIC. EN EDU. MARCIANO SAENZ TAVIRA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO



C.c.p. Archivo.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE IXTAPAN DEL ORO**

LOS SERVICIOS PÚBLICOS



ADMINISTRACIÓN 2025-2027

1.1 Nombre del procedimiento

Atención y canalización de peticiones ciudadanas.

1.2 Objetivo

Brindar atención de forma eficaz a la ciudadanía, ofreciendo orientación, apoyo en trámites, recepción de peticiones y canalización a las áreas correspondientes para su resolución de manera oportuna y precisa.

1.3 Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a los ciudadanos del territorio Municipal.

1.4 Referencias

Con el propósito de enmarcar dentro del marco legal las acciones que realiza la Dirección de servicios públicos y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las constituciones, leyes, reglamentos y bando municipal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto "De los Estados de la Federación y la Ciudad de México", Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero "De las atribuciones de los ayuntamientos", Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo "De los servicios públicos", Artículo 125.
- Bando municipal de Ixtapan del Oro, Estado de México 2025. Título Quinto, Capítulo Primero, "De las atribuciones del Ayuntamiento" Artículo 78.
- Reglamento Orgánico De La Administración Pública Municipal de Ixtapan del Oro.

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

1.5 Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y canalizar las solicitudes para su realización.

- **Director de servicios públicos deberá:** Supervisar que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna y que sean atendidas.
- Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, canalizarlas al área correspondiente, informar al director sobre las solicitudes realizadas y pendientes.
- **Jefe de área deberá:** Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

1.6 Definiciones

- **Solicitudes:** Requerimiento por parte del ciudadano para solicitar o reportar algún servicio.
- **Oficio de petición:** Es un documento que se suele enviar a alguna autoridad para solicitar algún bien o servicio determinado.

1.7 Insumos

En el ejercicio de las responsabilidades establecidas dentro del bando municipal.

- ☐ Oficios de petición.
- ☐ Reportes.

1.8 Resultados

Atención a las solicitudes de manera eficaz y oportuna

1.9 Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades de cada Jefatura.
- Se recibirán las solicitudes dentro del horario aplicable.
- Se atenderán todas las peticiones de acuerdo al programa de cada jefatura y que cumplan con los requisitos establecidos.

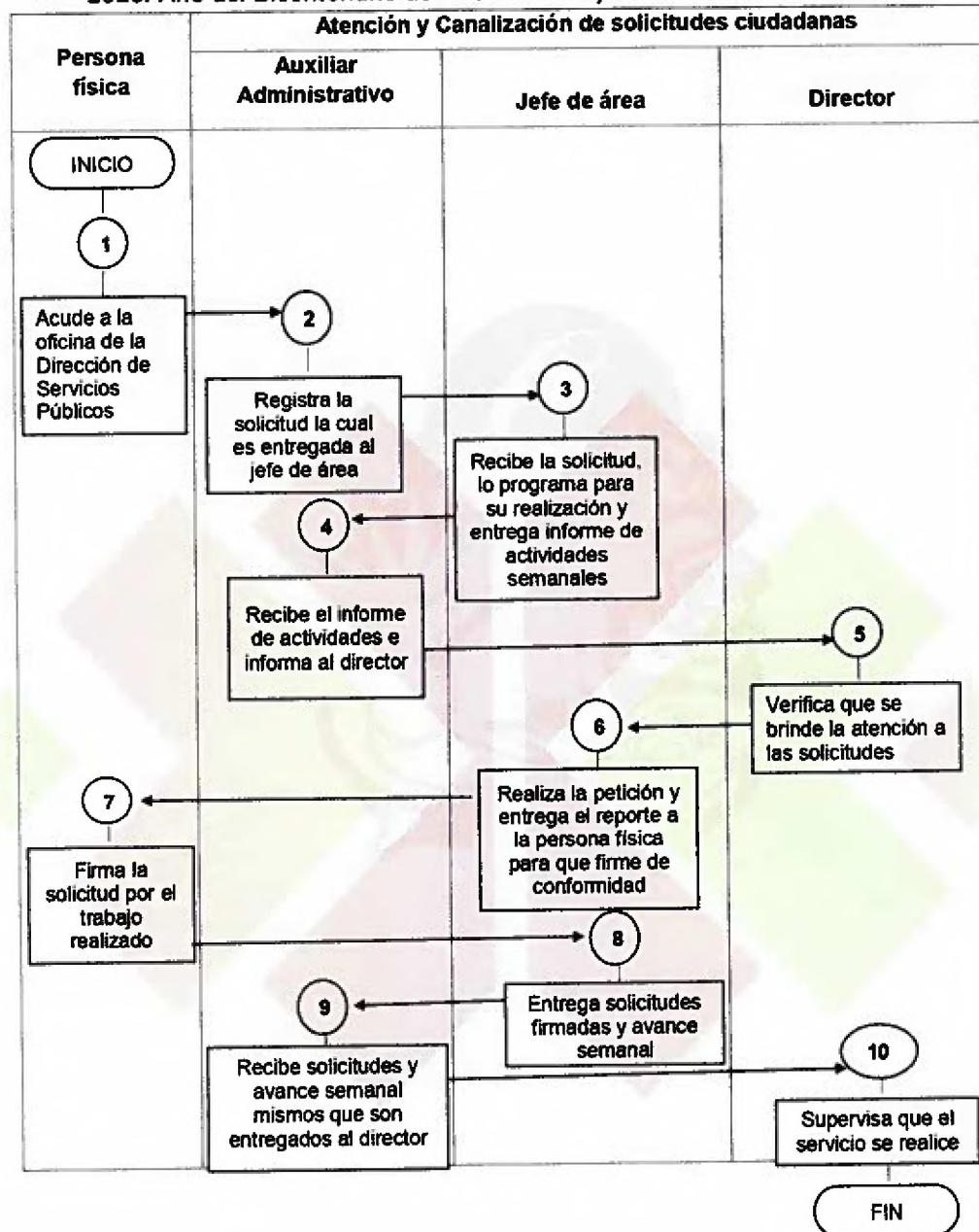
1.10 Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, presenta oficio o realiza un reporte de algún servicio.
2	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Registra la petición para ser entregada al titular de la jefatura.
3	Jefaturas adscritas a la dirección/Jefe de área	Recibe la solicitud, lo programa para su realización y entrega informe de actividades semanales.
4	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe informe de actividades semanales e informa al director
5	Dirección de servicios públicos/Director.	Verifica que se brinde la atención a las solicitudes.
6	Jefaturas adscritas a la dirección/Jefe de área	Realiza la petición y entrega a la persona física la solicitud para que firme de conformidad.
7	Persona física	Firma la solicitud de la petición realizada y la entrega al jefe de área
8	Jefaturas adscritas a la dirección/Jefe de área	Entrega las solicitudes firmadas por las personas físicas y el avance semanal a la Dirección de Servicios Públicos
9	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe solicitudes firmadas por el servicio realizado y avance semanal e informa al director.
10	Dirección de servicios públicos/Director	Verifica que el servicio se realice de manera eficaz y eficiente

2025 - 2027

“2025. Año del Bicentenario de la Estación Municipal en el Estado de México”

1.11 Diagramación



1.12 Medición

(Solicitudes ciudadanas / solicitudes realizadas)*100	X 100= Porcentaje de solicitudes atendidas
---	--

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

1.13 Formatos e instructivos
COY-DSP-01-Reportes Ciudadanos

FECHA DE REPORTE: _____

FECHA DE ATENCIÓN: _____

NOMBRE DEL CIUDADANO: _____

DIRECCIÓN: _____

BARRIO: _____

TELÉFONO: _____

ASUNTO O SOLICITUD: _____

NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL REPORTE: _____

OBSERVACIONES


Nombre Y Firma De Conformidad Del Ciudadano: _____

QUEJAS Y/O SUGERENCIAS: _____

Nombre Y Firma del Servidor

Público: _____

Servicio Que Se Brindó: _____

Hora De Atención: _____

2.1 Nombre del procedimiento

Mantenimiento a las redes de drenaje y alcantarillado.

2.2 Objetivo

Brindar atención de forma eficaz a la ciudadanía, con el mantenimiento preventivo y correctivo de los drenajes y alcantarillados.

2.3 Alcance

Aplica a los servidores adscritos al área de drenaje y alcantarillado, así como a los ciudadanos del territorio Municipal.

2.4 Referencias

Con el propósito de enmarcar dentro del marco legal las acciones que realiza la dirección de servicios públicos en conjunto con drenaje y alcantarillado y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las constituciones, leyes, reglamentos y bando municipal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto "De los Estados de la Federación y la Ciudad de México", Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero "De las atribuciones de los ayuntamientos", Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo "De los servicios públicos", Artículo 125 Fracción I.
- Bando municipal de Ixtapan del Oro, Estado de México 2025. Título Quinto, Capítulo Primero, "De las atribuciones del Ayuntamiento" Artículo 78.
- Reglamento Orgánico De La Administración Pública Municipal de Ixtapan del Oro.

2.5 Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el responsable de coordinar y supervisar al personal de drenaje y alcantarillado para que realicen el mantenimiento preventivo y correctivo.

- **Director de servicios públicos deberá:** Supervisar y coordinar al personal para que las solicitudes sean atendidas de manera eficiente y oportuna
- **Auxiliar Administrativo deberá:** Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, informarle al director y entregar las solicitudes al equipo de drenaje y alcantarillado.
- **Ayudantes generales deberán:** Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

2.6 Definiciones

- **Oficio de petición:** Es un documento que se suele enviar a alguna autoridad para solicitar algún bien o servicio determinado.
- **Solicitudes:** Requerimiento por parte del ciudadano para solicitar o reportar algún servicio.

2.7 Insumos

En el ejercicio de las responsabilidades establecidas dentro del bando municipal.

- Oficios de petición.
- Reportes ciudadanos.

2.8 Resultados

Atención a las solicitudes de manera eficaz y oportuna

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

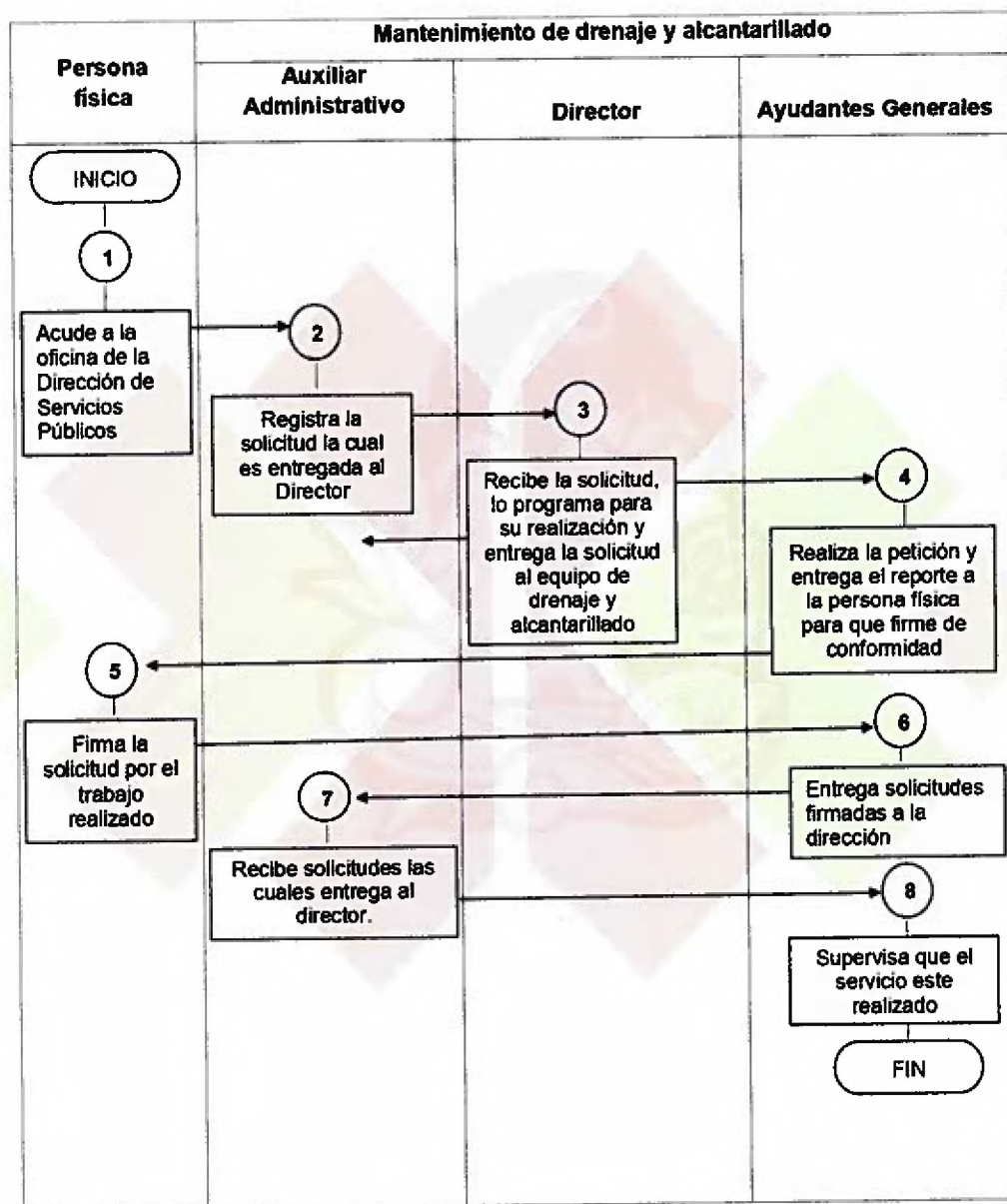
2.9 Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades del área.
- Se recibirán las solicitudes dentro del horario aplicable.
- Se atenderán todas las peticiones de acuerdo al programa trabajo.
- Solo se atenderán drenajes y alcantarillas en vía pública.

2.10 Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, presenta oficio o realiza un reporte ciudadano
2	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Registra la petición para ser entregada al director.
3	Dirección de servicios públicos/Director	Recibe la solicitud, lo programa para su realización y entrega las solicitudes al equipo de drenaje y alcantarillado.
4	Dirección de servicios públicos/Ayudantes Generales	Atienden la solicitud y proporcionan el reporte a la persona física para que firme de conformidad.
5	Persona física	Firma el reporte de conformidad por el trabajo realizado
6	Dirección de servicios públicos/Ayudantes Generales	Entregan las solicitudes firmadas a la dirección.
7	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe solicitudes firmadas y las entrega al director.
8	Dirección de servicios públicos/Director	Supervisa que el trabajo este culminado eficientemente.

2.11 Diagramación



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

2.12 Medición

(Solicitudes ciudadanas / solicitudes realizadas)*100	X 100= Porcentaje de solicitudes atendidas
---	--

2.13 Formatos e instructivos COY-DSP-01-Reportes Ciudadanos

FECHA DE REPORTE: _____

FECHA DE ATENCIÓN: _____

NOMBRE DEL CIUDADANO: _____

DIRECCIÓN: _____

BARRIO: _____

TELÉFONO: _____

ASUNTO O SOLICITUD: _____

NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL REPORTE: _____

OBSERVACIONES


Nombre Y Firma De Conformidad Del Ciudadano: _____

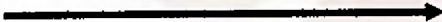
QUEJAS Y/O SUGERENCIAS: _____

Nombre Y Firma del Servidor Público: _____

Servicio Que Se Brindó: _____

Hora De Atención: _____

2.14 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Descripción de la actividad. En este recuadro se anota la actividad simplificada.
	Línea de flujo, es un conector de actividades, puede tener cambios de direcciones, dependiendo de quien realiza la actividad.
	Determina el final del procedimiento

2.15 Registro de ediciones

Primera Edición (Mayo 2025): Elaboración del manual.

2.16 Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Dirección de servicios públicos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1- Presidencia.
- 2- Secretaria del Ayuntamiento.
- 3- Dirección de Servicios Públicos.

VALIDACIÓN



C. BENIGNO ARROYO BAUTISTA

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

DE IXTAPAN DEL ORO, ADMINISTRACIÓN 2025-2027



LIC. EN EDUCACIÓN MARCIANO SAÉNZ TAVIRA

SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

DE IXTAPAN DEL ORO, MÉXICO.

