



ÍNDICE

		Página
l.	Introducción	3
II.	Objetivo del manual de procedimientos	4
III.	Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV.	Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
٧.	Glosario de términos	15
VI.	Autorizaciones	16

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano			
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0	



I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORO:	Dirección de Mantenimiento Urbano			
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0	
			The state of the s	management of the same of



II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

Dirección de Mantenimiento Urbano			
14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0	
	14-ENE-2015	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A



III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO.						
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
13-MU-SP-01	Mejoramiento visual de la infraestructura del municipio.	13-MU-PC-01	Recepción de peticiones ciudadanas, oficio y vía 072.			
13-100-34-01		13-MU-PC-02	Mobiliario, grafiti, saneamiento y limpieza.			

ELABORÓ:	Dirección de Mantenir	niento Urbano	
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0



IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENT	IFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO D	DE CONTROL
Dirección General:	Servicios Públicos Municipales	Códig	go:	13-MU-SP-01
Dirección de Área:	Mantenimiento Urbano	Fecha	de Emisión:	14-ENE-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha	de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Control de calidad y Administración de Procesos	Revis	ión:	0
Sub proceso:	Mejoramiento visual de la infraestructura	del municip	io.	300
	DATOS DE MAPEO	-	X professional and the second	
Procedimiento	Descripción de la actividad	200	V - 100 Zep	Área
and the state of t	1.1 Recibe peticiones ciudadanas y de otras depende	ncias.	Dirección de I	Mantenimiento Urbano
	1.2 Revisa peticiones y las asigna a los departamentos			Mantenimiento Urbano
	1.3 ¿Peticiones recibidas vía 072?			
	En caso de ser peticiones recibidas vía 072, pasa al p	unto 1.4.		
	1.4 Elabora reporte ciudadano.			de control de calidad y ración de procesos.
	1.5 Entrega reporte ciudadano a dirección para su firmasignación a los departamentos.	na y		de control de calidad y ación de procesos.
	1.6 Captura en base de datos interna los reportes asig	gnados.	Departamento	de control de calidad y ración de procesos.
	1.7 Recibe reportes atendidos y en proceso de los departamentos.		•	de control de calidad y ación de procesos.
	1.8 Captura avances tanto en control interno como en sistema.		Departamento de control de calidad y administración de procesos.	
Recepción de peticiones	1.9 Archiva los reportes en proceso y atendidos y termina procedimiento.		Departamento de control de calidad y administración de procesos.	
ciudadanas, vía 072 y oficio.	1.10 ¿Peticiones recibidas vía oficio?			
13-MU-PC-01	En caso de ser peticiones vía oficio, pasa al punto 1.1	1		de control de calidad y ración de procesos.
	1.11 Elabora reporte ciudadano.			de control de calidad y ración de procesos.
	1.12 Elabora oficio de contestación a petición y lo envía a dirección para su firma.			de control de calidad y ación de procesos.
	1.13 Firma oficios de contestación.			Mantenimiento Urbano
	1.14 Entrega oficios de los reportes atendidos a escue	las,	Dirección de N	Mantanimianta Urbana
	ciudadanos, dependencias.		Direction de l'	Mantenimiento Urbano
	1.15 Captura oficios atendidos.			Mantenimiento Urbano
	1.16 Captura en sistema los oficios atendidos por los			de control de calidad y
	departamentos.			ación de procesos.
	1.17 Archiva oficios capturados.	-	Departamento de control de calidad y administración de procesos.	
	1.18 Elabora informe quincenal y mensual de los servi		Departamento de control de calidad y administración de procesos.	
	atendidos para la Dirección General y termina proced 2.1 ¿Realiza servicio?	miento.	administr	acion de procesos.
	En caso de que si realice servicio, pasa al punto 2.2			
	2.2 Recibe reporte de atención ciudadana.		Departamentos: Mobiliario urbano, control de graffiti, saneamiento urbano, limpieza de vialidades y plazas.	
Mobiliario, Graffiti, Saneamiento y Limpieza. 13-MU-PC-02	2.3 Captura reporte para tener control interno.		Departamentos: N graffiti, saneami	lades y plazas. Iobiliario urbano control de ento urbano, limpieza de lades y plazas.
	2.4 Realiza supervisión en sitio y se entrevista con el ciudadano.		graffiti, saneami	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de lades y plazas.
	2.5 Realiza documentación de la supervisión física del	sitio con		obiliario urbano, control de

ELABORÓ:	Dirección de Mantenir	Dirección de Mantenimiento Urbano				
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A				
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0			



IDENT	TIFICACIÓ	N ORGANIZACIONAL		CUADRO D	E CONTROL
Dirección General:		Servicios Públicos Municipales	Cód	igo:	13-MU-SP-01
Dirección de Área:		Mantenimiento Urbano		na de Emisión:	14-ENE-2015
Sub Dirección:		N/A		na de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:		Control de calidad y Administración de Procesos	17.75	sión:	0
Sub proceso:		Mejoramiento visual de la infraestructu	ra del munici	pio.	
		DATOS DE MAP	EO		
Procedimiento		Descripción de la actividad			Área
	levantan	niento fotográfico.		graffiti saneami	ento urbano, limpieza de
					ades y plazas.
	2.6 Leval	nta reporte de un estimado de los recurso os.	s	Departamentos: M graffiti, saneami	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
	2.7 Orde	na reportes ciudadanos por programa.		Departamentos: M graffiti, saneami	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
		e equipo de supervisores para programar ı realizar.	el tipo de	Departamentos: M graffiti, saneami	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
		a trabajo según prioridades a las cuadrilla a lo previamente supervisado.	s de	Departamentos: M graffiti, saneami	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
	2.10 Elab	ora reporte de vale de materiales.		graffiti, saneamie	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
	The second contract of	gna medio de transporte a utilizar por la c camioneta, barredora.	cuadrilla:	Departamentos: Mobiliario urbano, control graffiti, saneamiento urbano, limpieza de vialidades y plazas.	
	2.12 Entr	ega material a cuadrilla.	Departamentos: Mobiliario urbano, contro graffiti, saneamiento urbano, limpieza d vialidades y plazas.		obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de
	2.13 Delimita área de trabajo con señalamientos de seguridad. 2.14 Realiza servicio de mobiliario urbano (áreas públicas, ingresos carreteros, malla ciclónica, fuentes, túneles pasos a desnivel, puentes peatonales, monumentos, límites municipales y propaganda y anuncios); De graffiti (borrado permanente de graffiti, balizamiento); De saneamiento urbano (limpieza de calles y avenidas, retiro de llantas, retiro de desechos por contingencia, retiro de animales muertos, mantenimiento de canales y arroyos, saneamiento de predios municipales.); De limpieza de vialidades y plazas (limpieza del centro histórico, calles y avenidas). Departamentos: Mobiliario urbano, contri graffiti, saneamiento urbano, limpieza vialidades y plazas. Departamentos: Mobiliario urbano, contri graffiti, saneamiento urbano, contri graffiti, saneamiento urbano, limpieza vialidades y plazas.		obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de		
			obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.		
			graffiti, saneamie vialida	ento urbano, limpieza de ades y plazas.	
	2.16 Reali	za reporte del servicio realizado.		graffiti, saneamie vialida	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
	the second of the second	ega informe de los servicios realizad entos y pasa al punto 1.6	os por los	graffiti, saneamie	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de ades y plazas.
	En caso de	e que no realice servicio, pasa al punto 2.:	18.	graffiti, saneamie	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de edes y plazas.
	2.18 Repr	ograma servicio para el siguiente día.		Departamentos: Mo graffiti, saneamie	obiliario urbano, control de ento urbano, limpieza de endes y plazas.
	2.19 Infor	ma vía telefónica al ciudadano de la repro	gramación		obiliario urbano control de

ELABORO:	Dirección de Mantenimiento Urbano			
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
 CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0	



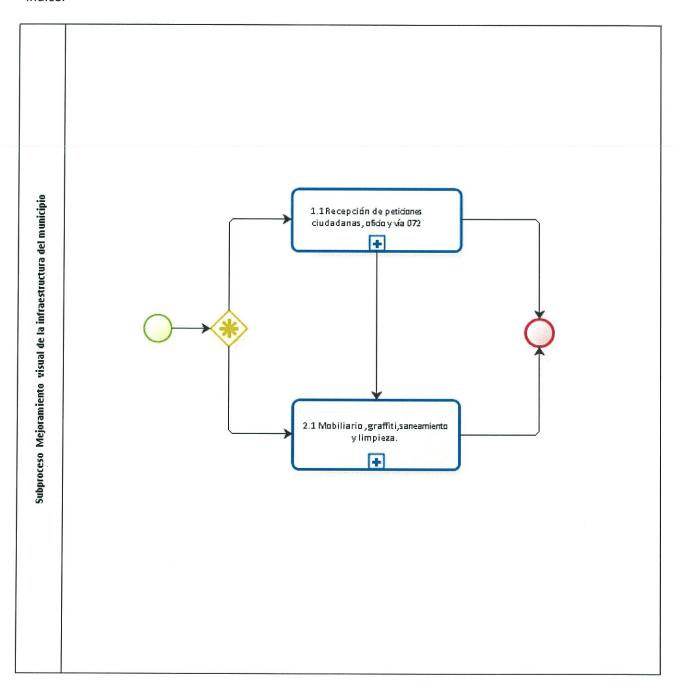
IDEN	TIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	CUADRO D	E CONTROL	
Dirección General:	: Servicios Públicos Municipales Código:		13-MU-SP-01	
Dirección de Área:	Mantenimiento Urbano	Fecha de Emisión:	14-ENE-2015	
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A	
Jefatura ó Coordinación:	Control de calidad y Administración de Procesos	Revisión:	0	
Sub proceso:	Mejoramiento visual de la infraestructura	fraestructura del municipio.		
	DATOS DE MAPEO			
Procedimiento Descripción de la actividad			Área	
	del servicio y pasa al punto 2.5.		ento urbano, limpieza de ades y plazas.	

ELABORÓ:	Dirección de Mantenin	Dirección de Mantenimiento Urbano			
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0		



Flujo

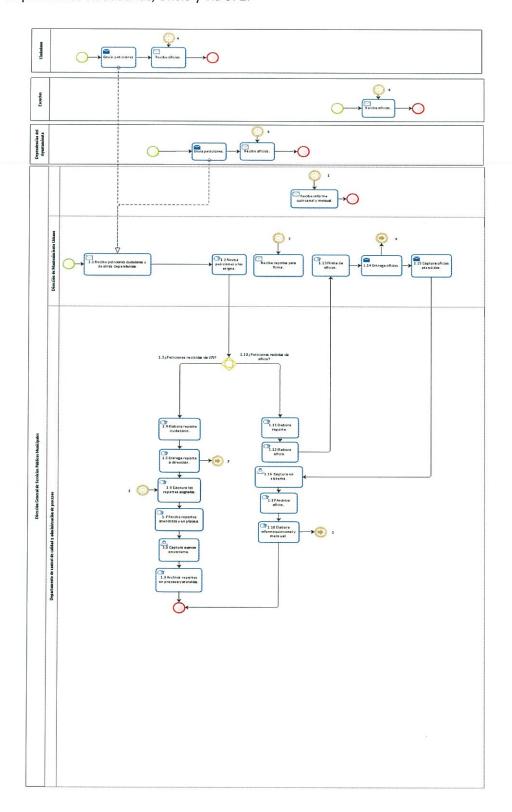
Índice.



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0



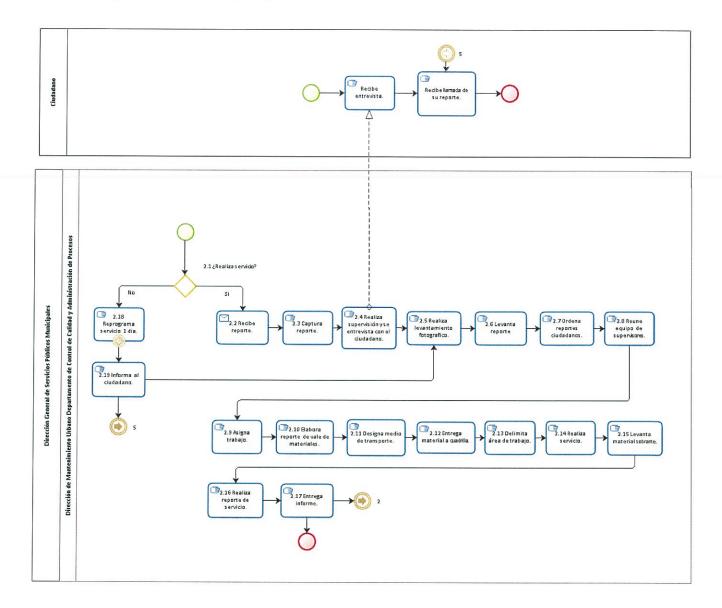
Recepción de peticiones ciudadanas, oficio y vía 072.



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0



Mobiliario, grafiti, saneamiento y limpieza.



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0



Anexos

Orden de Servicio para Trabajos Generales de Mobiliario. (MB1) Orden de Servicio para Trabajos en Fuentes. (MB2) Orden de Servicio de Trabajos Especiales de Dirección de Mantenimiento Urbano. (ESP)

Orden de Servicio para Trabajos Generales de Control de Graffiti. (CG1)
Orden de Servicio para Trabajos Generales de Saneamiento. (SU1)
Orden de Servicio para el Retiro de Animales Muertos. (SU2)
Solicitud de Materiales Saneamiento Urbano. (SAN)
Reporte de Actividades de Barrido Manual (lunes a viernes). (LVP1)
Reporte de Actividades de Barrido Manual (sábado, domingo y días festivos). (LVP2)
Orden de Servicio para Barrido Mecánico (retiro de basura). (LVP3)
Orden de Servicio para Barrido Manual (retiro de basura). (LVP4)

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0



Políticas Generales.

Mobiliario.

No se recolecta basura domiciliaria, desechos industriales, de manejo especial, desechos de obra o construcción ya sea particular o pública, ni en áreas comerciales o con acceso restringido.

Evitar riesgos a la salud y mejorar el entorno.

Mejorar la imagen de los ingresos carreteros sobre todo en temporada vacacional.

Reforzar el mantenimiento de los límites municipales.

No se realizan desazolves.

No trabajar en canales ó arroyos ubicados en lugares con acceso restringido o controlado (propiedad privada).

Prevenir riesgos de seguridad y salud a la población.

Dar mantenimiento únicamente a fuentes y monumentos de patrimonio municipal, cedidos o concesionados y no regulados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia.

No se reponen piezas faltantes o deterioradas en fuentes y monumentos públicos.

Mantener en buenas condiciones las fuentes y monumentos públicos.

Realizar el servicio de mantenimiento en puentes peatonales no concesionados.

No se realiza el servicio a pasos a desnivel no cedidos al Municipio.

En túneles, pasos a desnivel y puentes peatonales no se realizan actividades de mantenimiento eléctrico, iluminación, reposición de piezas, etc.

Mejorar la imagen urbana y seguridad vial.

Graffiti.

Cabe mencionar que no se igualan colores, en su lugar se realiza fondeo con el color designado al programa. En caso de que el ciudadano no autorice el cambio de color, el servicio no podrá realizarse.

El servicio de balizamiento se refiere solamente al repintado de los pasos peatonales, rampas para discapacitados existentes dentro de las 42 avenidas principales. Es importante mencionar que no se balizan interiores de colonias o fraccionamientos con acceso controlado o privadas.

La recolección de basura deberá ser solicitada a la Dirección de Aseo Público.

Mejorar la imagen de los ingresos carreteros sobre todo en temporada vacacional.

Reforzar el mantenimiento de los límites municipales.

Éste servicio sólo se realiza a puentes peatonales no concesionados. No se realiza el servicio a pasos a desnivel no cedidos al Municipio.

No se realizan actividades de mantenimiento eléctrico, iluminación, reposición de piezas, etc. Imagen urbana y seguridad vial.

Saneamiento.

La recolección de basura y desechos sólidos no aplica para negocios ni casas habitación, única y exclusivamente para los cestos de basura que se encuentran ubicados en el cuadro de las 33 manzanas del centro histórico.

No se recolecta basura domiciliaria, desechos industriales, de manejo especial, desechos de obra o construcción ya sea particular pública, 0 ni en áreas comerciales 0 con acceso restringido Las observaciones serán modificadas en caso de contingencia. Evitar riesgos a la salud y mejorar el entorno.

hace Se el retiro de animales domésticos, fauna silvestre vía pública. en No se hacen retiros al interior de los domicilios.

El Retiro de Animales Muertos, es una estrategia de la Dirección de Mantenimiento Urbano enfocada a disminuir los focos de infección y los riesgos a la salud que esto ocasionan.

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano			
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	14-ENE-2015 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0	



Este servicio no realiza desazolves. No trabaja en canales ó arroyos ubicados en lugares con acceso restringido o controlado (propiedad privada). Programa preventivo para evitar riesgos de seguridad y salud a la población. Se hace el retiro de animales domésticos, fauna silvestre en vía pública. No se hacen retiros al interior de los domicilios. El Retiro de Animales Muertos, es una estrategia de la Dirección de Mantenimiento Urbano enfocada a disminuir los focos de infección y los riesgos a la salud que esto ocasionan. servicio realiza desazolves. No trabaja en canales ó arroyos ubicados en lugares con acceso restringido o controlado (propiedad privada). Programa preventivo para evitar riesgos de seguridad y salud a la población.

Limpieza.

No se recolecta basura domiciliaria, desechos industriales, de manejo especial, desechos de obra o construcción ya sea particular o pública, ni en áreas comerciales o con acceso restringido. Esta área trata de evitar riesgos a la salud y mejorar el entorno.

La recolección de basura deberá ser solicitada a la Dirección de Aseo Público.

Mejorar la imagen de los ingresos carreteros sobre todo en temporada vacacional.

Reforzar el mantenimiento de los límites municipales.

La recolección de basura y desechos sólidos no aplica para negocios ni casas habitación, única y exclusivamente para los cestos de basura que se encuentran ubicados en el cuadro de las 33 manzanas del centro histórico.

ELABORÓ:	Dirección de Mantenir	Dirección de Mantenimiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0	



V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Balizamiento: término que se utiliza en la circulación automovilística para indicar las señales que advierten el borde de la calzada o la presencia de obstáculos.

Graffiti: Se le llama también a las líneas, mensajes, expresiones, ideologías de grupos o pandillas plasmadas sobre muros, mobiliario urbano, etc. Sin contar con el permiso de su propietario y pueden ser con pintura en aerosol, marcadores, gises etc.

Infraestructura del municipio: Es el conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Levantamiento fotográfico: Es el conjunto de fotografías que se toman por el personal de la dirección de mantenimiento urbano y que tienen que ver con los trabajos que solicita el ciudadano y que se realizan en las colonias.

Limpieza de calles y avenidas: Es la acción de limpiar la suciedad, lo superfluo o lo perjudicial de algo en las calles y avenidas del municipio.

Mantenimiento de canales: Es el conjunto de acciones que tienen como objetivo mantener un canal en estado óptimo o restaurarlo para poder llevar a cabo la función para la que fueron concebidos.

Mejoramiento visual: Es el cambio o progreso de la infraestructura del municipio que está en condición precaria hacia un estado mejor.

Mobiliario: Es el conjunto de muebles; son objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en casas, oficinas y otro tipo de locales.

Petición ciudadana: Es la solicitud realizada por parte de la ciudadanía en relación con algún servicio público municipal.

Reporte ciudadano: Es la actividad que consiste en capturar la petición y los datos del ciudadano en un sistema electrónico para brindarle una mejor atención.

Recepción de peticiones: Es la captación de peticiones ciudadanas.

Retiro de llantas: Es la actividad que consiste en apartar de avenidas, calles y lotes baldíos las llantas.

Retiro de desechos por contingencia: Es el conjunto de actividades que consiste en alejar los residuos de la vía pública como consecuencia de un fenómeno climático.

Saneamiento urbano: Es la dotación de las condiciones necesarias de sanidad de una vialidad, calle, terreno, u cualquier lugar perteneciente al municipio.

Saneamiento de predios municipales: Es dotar de las condiciones necesarias de sanidad a los predios que se encuentran en el municipio.

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0



VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
c. Julio Cesar Gallardo Castañeda		
Jefe de Departamento A		
Lic. José Luis Hernández		
Rosales		
Jefe de Departamento A		
allyb.	THE COL	
Lic. Brenda Alexandra Gómez		
García	12/2	
Jefe de Sección A	Charana Mir	
A M	Control 1	
7 /4/	DIRECCIÓN DE	
Ing. Carlos Antonio Mendieta	MANTENIMIENTO	
Muñoz	DRBANO,	in the ANNERS AND Comments
Jefe de Sección A	1/ / MI+ al	SENTO COVE
//~/	Jungus Buren Victim & 1.	
Lic. Diego Díaz Siordia	C. Víctor Manuel Reynoso	Mtro. Enrique G. Rodriguez
Auxiliar Operativo A	García	Magaña
- Political of the state of the	Director de Área	Director General PAN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

i	ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Urbano		
ı	FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
name.	CÓDIGO:	13-MU-MP-06	REVISIÓN:	0

