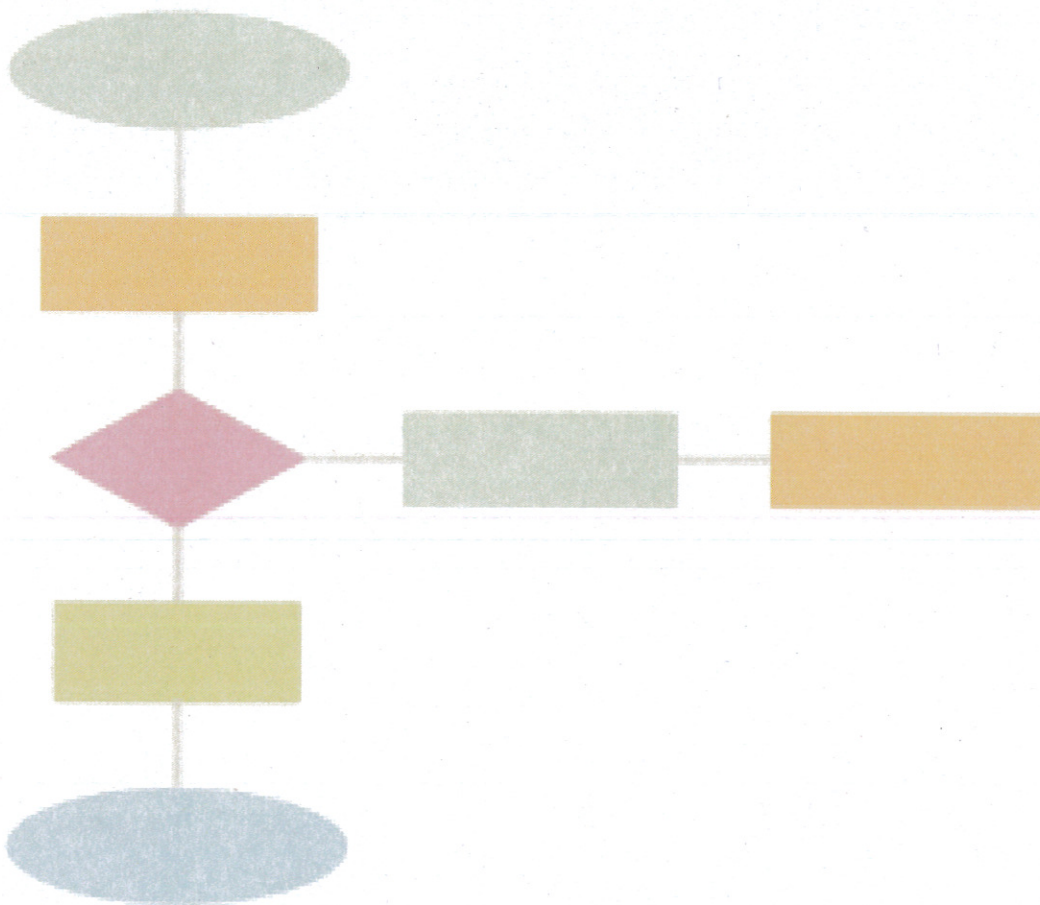


Manual de Procedimientos



Dirección de Mejoramiento
Urbano

4



Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Inventario de procedimientos	5
IV	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	6
V	Glosario de términos	39
VI	Autorizaciones	41

dy

J

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de 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.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros 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.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO URBANO	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PC-07-04-01	Aplicación de nómina.
PC-07-04-02	Atención de los servicios de Barrido Manual y Barrido Mecánico.
PC-07-04-03	Atención y ejecución del servicio centro limpio, aceras y camellones, hidrolimpieza, saneamiento urbano, espacios deportivos.
PC-07-04-04	Control vehicular.
PC-07-04-05	Control Administración.
PC-07-04-06	Ejecución de reportes.
PC-07-04-07	Indicadores.
PC-07-04-08	Recepción de materiales y entrada al almacén.
PC-07-04-09	Retiro de animales muertos.
PC-07-04-10	Salida y retorno de materiales al almacén general.
PC-07-04-11	Seguimiento de solicitud de transparencia y actualización del portal de Zapopan.
PC-07-04-12	Servicios generales de saneamiento urbano.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

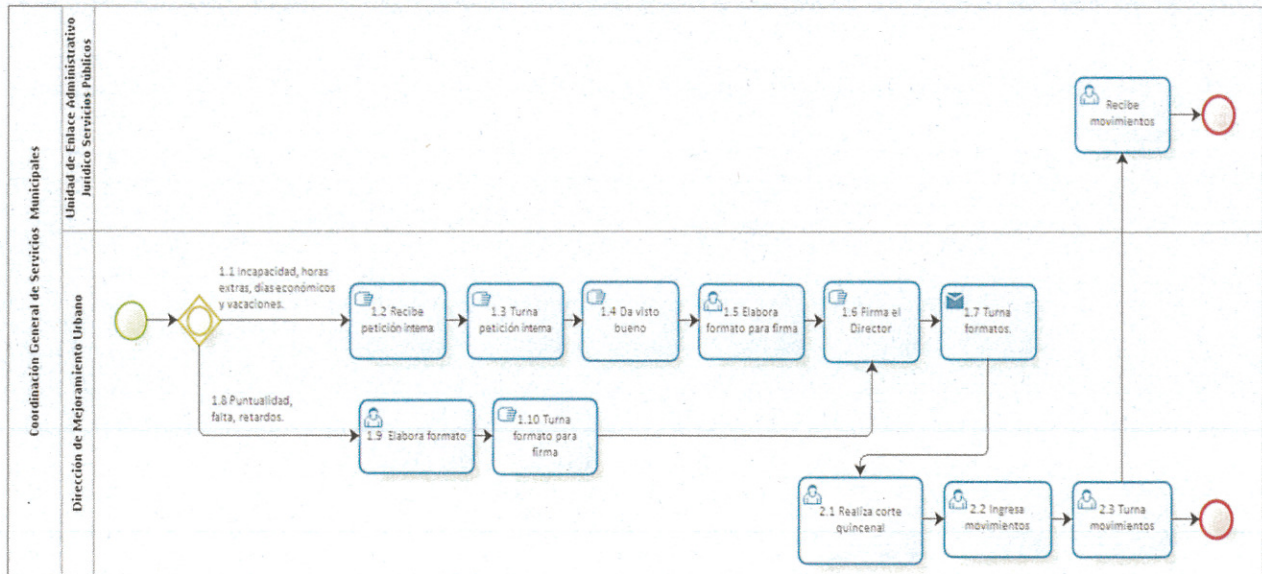
IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-01
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Aplicación de nómina.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Incidencias.	1.1 En caso de ser incapacidad, horas extras, días económicos y vacaciones, pasa a la actividad 1.2.		
	1.2 Recibe petición interna por el Jefe de Unidad y recibo de incapacidad.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A
	1.3 Turna petición interna para el visto bueno del director.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A
	1.4 Da visto bueno a la petición interna.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A
	1.5 Elabora formatos para firma del director.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Excel
	1.6 Firma el director formatos.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A
	1.7 Turna formatos a la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos y pasa a la actividad 2.1.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A
	1.8 En caso de ser puntualidad, falta, retardos, pasa a la actividad 1.9.		
	1.9 Elabora formato de puntualidad, falta o retardos.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Excel
	1.10 Turna formato para firma del director y pasa a la actividad 1.6.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A
2.- Revisión y control de las incidencias.	2.1 Realiza corte quincenal en el sistema de los registros de asistencia.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Tiempos y Accesos
	2.2 Ingresar movimientos generales para su registro en sistema.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Tiempos y Accesos
	2.3 Turna movimientos generales vía sistema a la Unidad de Enlaces Administrativo Jurídico Servicios Públicos y termina procedimiento.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Tiempos y Accesos

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



W

J

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

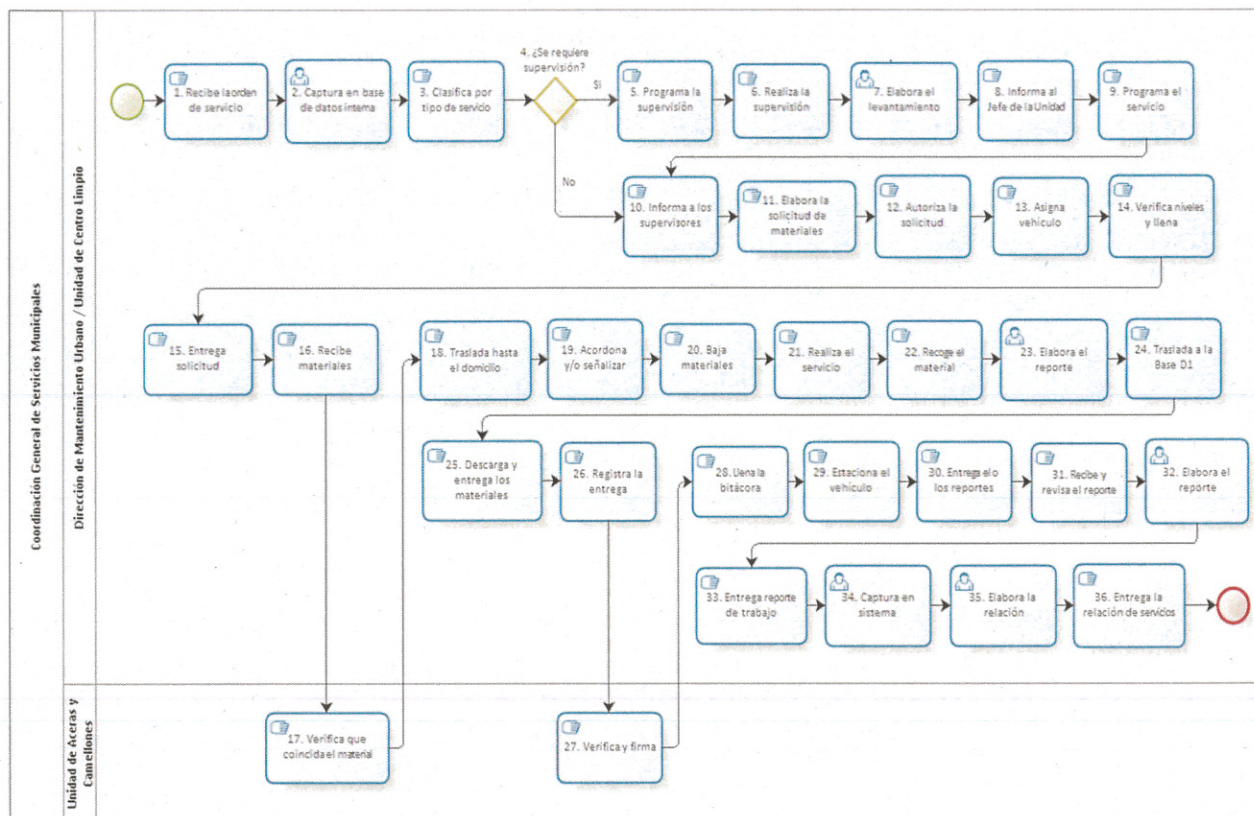
ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-02
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Centro Limpio	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Atención de los servicios de Barrido Manual y Barrido Mecánico		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe la orden de servicio.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
2. Captura en BD interna.	Unidad de Centro Limpio	Excel	
3. Clasifica por tipo de servicio.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
4. ¿Se requiere supervisión?			
En caso de que no requiera supervisión, pasa a la actividad 10.			
En caso de que si requiera supervisión, pasa a la actividad 5.			
5. Programa la supervisión.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
6. Realiza la supervisión.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
7. Elabora el levantamiento fotográfico.	Unidad de Centro Limpio	Power Point	
8. Informa al jefe de la unidad sobre las condiciones del área.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
9. Programa el servicio.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
10. Informa a los supervisores los servicios o zonas a realizar día con día.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
11. Elabora la solicitud de materiales.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
12. Autoriza la solicitud de materiales.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
13. Asigna vehículo a la cuadrilla.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
14. Verifica niveles y llena bitácora del vehículo.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
15. Entrega solicitud de materiales al Almacén General.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
16. Recibe materiales y copia de vale de salida.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
17. Verifica que coincida el material contra el vale de salida de almacén.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A	
18. Traslada hasta el domicilio de él o los servicios.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
19. Acordona y/o señaliza el área de trabajo.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
20. Baja materiales y herramientas.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
21. Realiza el servicio.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
22. Recoge el material sobrante y las herramientas.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
23. Elabora el reporte de trabajo de él o los servicios.	Unidad de Centro Limpio	Excel	
24. Traslada a la Base D1.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
25. Descarga y entrega los materiales sobrantes y herramientas al Almacén General.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
26. Registra la entrega en la solicitud de materiales.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
27. Verifica y firma la entrega de materiales y herramientas.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A	
28. Llena la bitácora de vehículos.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
29. Estaciona el vehículo en su lugar asignado para guardarlas y entrega llaves.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
30. Entrega el o los reportes de trabajo.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
31. Recibe y revisa el reporte de trabajo.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
32. Elabora el reporte fotográfico del servicio (antes, durante, terminado).	Unidad de Centro Limpio	Power Point	
33. Entrega reporte de trabajo y reporte fotográfico para captura en sistema.	Unidad de Centro Limpio	N/A	
34. Captura en sistema.	Unidad de Centro Limpio	Excel	
35. Elabora la relación de servicios realizados.	Unidad de Centro Limpio	Excel	
36. Entrega la relación de servicios realizados y soporte documento, termina procedimiento.	Unidad de Centro Limpio	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-04-03
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Fecha de Actualización:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Fecha de Emisión:	14-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención y ejecución del servicio centro limpio, aceras y camellones, hidrolimpieza, saneamiento urbano, espacios deportivos.		

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción de reportes.	1.1 Monitorea en cada hora la plataforma Siebel (L24/7), con el objetivo de detectar nuevos reportes. Ver procedimiento PC-07-07-02 Atención al ciudadano.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Siebel
	1.2 Recibe petición ciudadana por medio de sistema Siebel (L24/7) oficio, telefónico, presencial, línea 072 e internos de la dirección.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Siebel
	1.3 Verifica que los servicios solicitados competan a la Dirección de Mejoramiento Urbano.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
	1.4 ¿Competen a la Dirección?		
	En caso de que si competa a la Dirección, pasa a la actividad 1.5.		
	En caso de que no competa a la Dirección, pasa a la actividad 2.7.		
	1.5 Elabora justificación para el rechazo y termina procedimiento.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Word
	1.6 Imprime el reporte del servicio en el sistema Siebel.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Siebel
	1.7 Elabora orden de servicio.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
	1.8 Entrega orden de servicio a Dirección para autorización.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
	1.9 ¿Autorización de orden de servicio?		
En caso de que la orden de servicios sea autorizado, pasa a la actividad 1.11.			
En caso de que la orden de servicio no sea autorizada, pasa a la actividad 1.10.			
1.10 Recibe orden de servicio autorizado y pasa a la actividad 1.11.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Word	
1.11 Entrega al departamento correspondiente para su atención.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano,	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-04-03
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Fecha de Actualización:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Fecha de Emisión:	14-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención y ejecución del servicio centro limpio, aceras y camellones, hidrolimpieza, saneamiento urbano, espacios deportivos.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	1.12 Captura reporte en base de datos Interna.	Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Excel
	1.13 Recibe orden del servicio debidamente llenado y reporte fotográfico de la ejecución.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
	2.1 Verifica que coincida la información de ambos	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
2.- Consulta y seguimiento de reportes en sistema.	2.2 ¿Coincide la información?		
	En caso de que no coincida la información, pasa a la actividad 2.3.		
	En caso de que si coincida la información, pasa a la actividad 2.4.		
	2.3 Turna la información al departamento para su corrección y pasa a la actividad 2.1.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
	2.4 Da por concluido en el Sistema Siebel (Proceso- Completado-Terminado)	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Siebel
	2.5 Da por concluido en BD interna.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Excel
	2.6 ¿Se generó el reporte por oficio?		
	En caso de que el reporte se haya generado por medio de un oficio, pasar al punto 2.7.		
	En caso de que no sea así, pasar al 2.9.		
	2.7 Elabora la contestación (con fundamento) al oficio.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Word
2.8 Entrega el oficio de contestación a Dirección para firma y continúa en la actividad 2.10.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A	

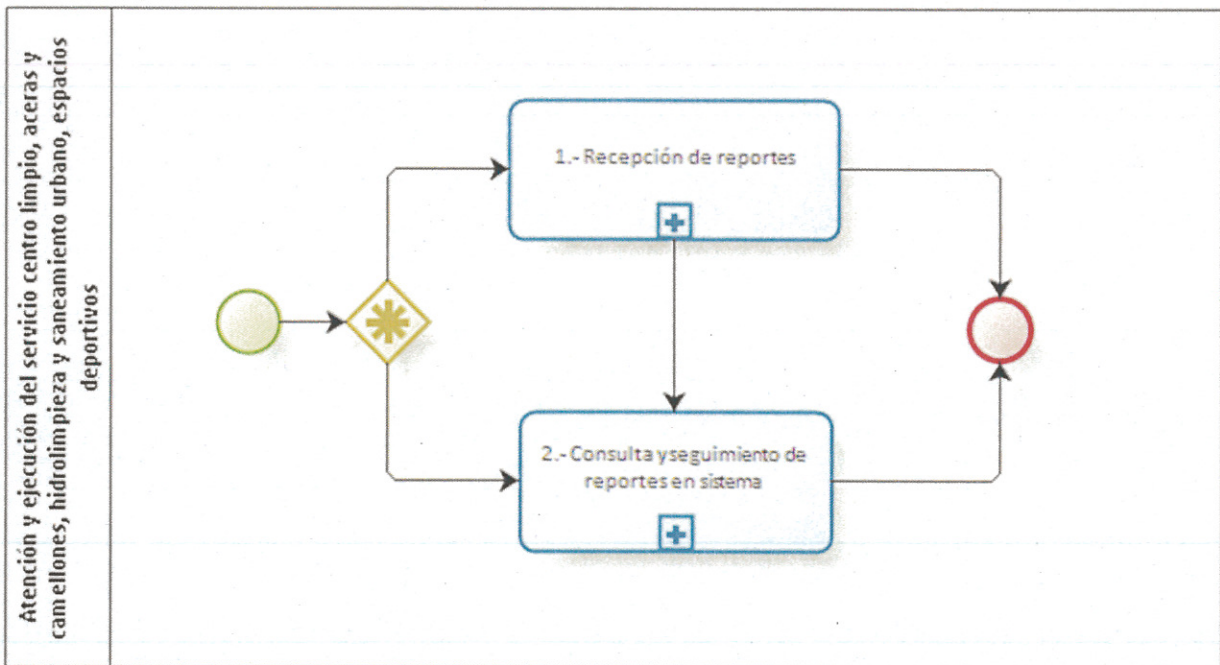
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-04-03
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Fecha de Actualización:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	Fecha de Emisión:	14-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención y ejecución del servicio centro limpio, aceras y camellones, hidrolimpieza, saneamiento urbano, espacios deportivos.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.9 Cancela el servicio y archiva.	Unidad de Aceras y Camellones, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Hidrolimpieza y Unidad de Centro Limpio.	N/A
	2.10 Autoriza la contestación de oficio.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	2.11 Recaba el acuso de recibido.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	2.12 Archiva el oficio y termina procedimiento.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A

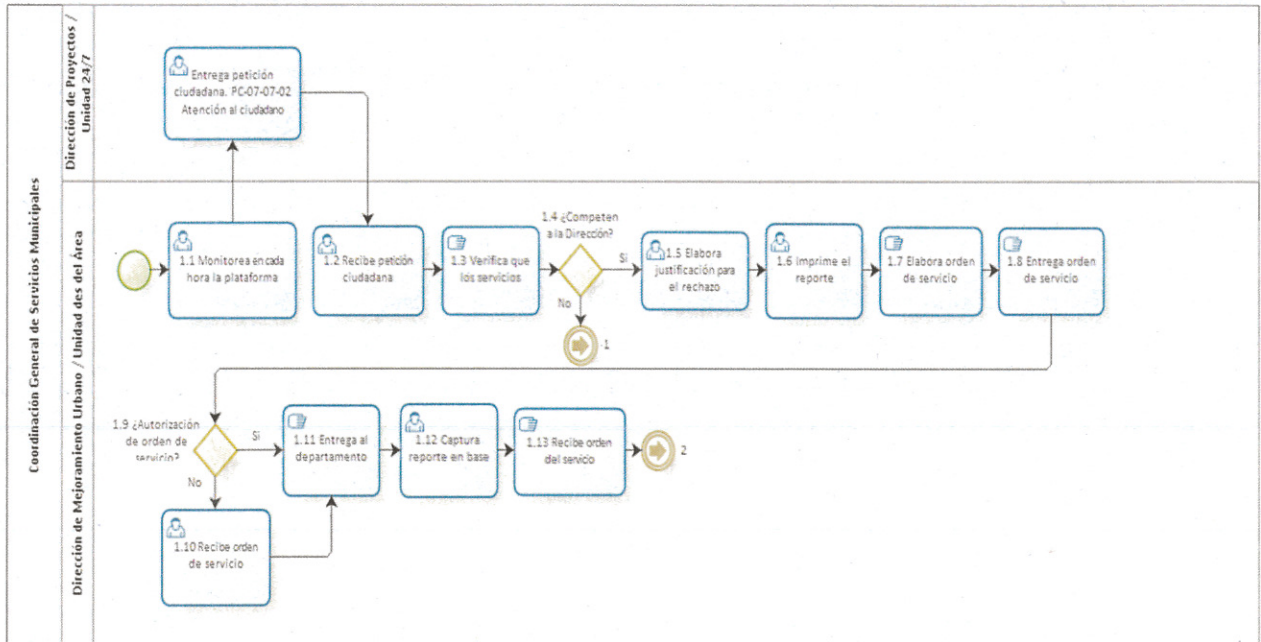
Flujo Índice



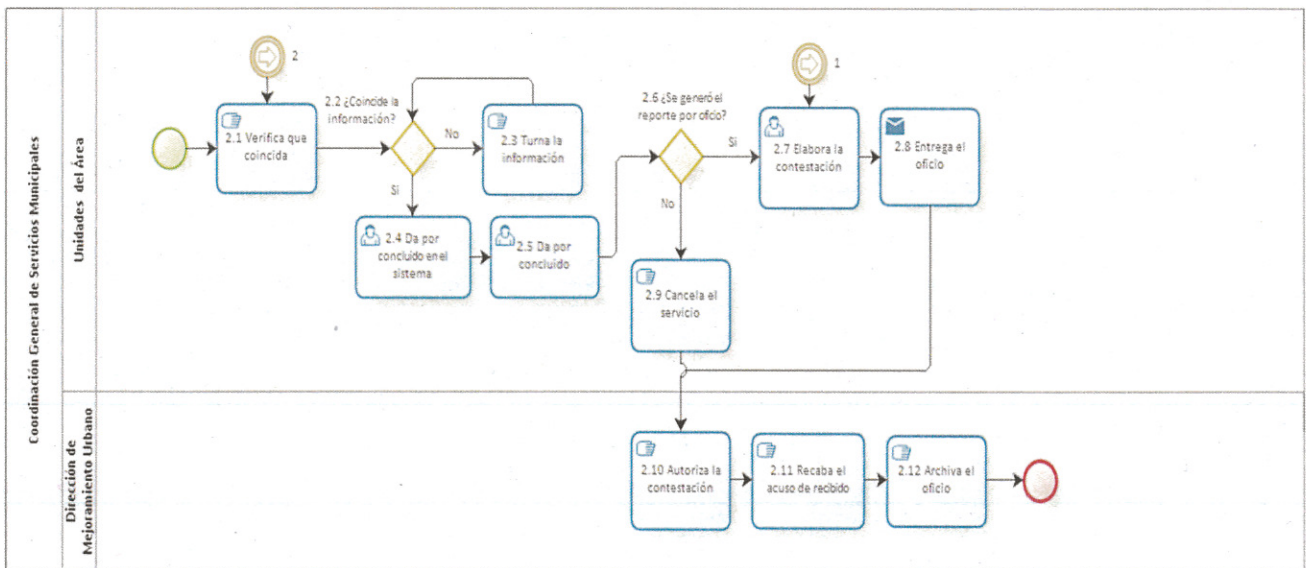
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Etapa 1.- Recepción de reportes.



Etapa 2.- Consulta y seguimiento de reportes en sistema.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-04
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Control vehicular.		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Elabora el formato de falla vehicular.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
2. Recibe el formato de falla vehicular	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
3. Realiza el diagnóstico para valorar la falla.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
En caso de que sea 4. ¿Falla requiera de un ajuste menor, o mantenimiento preventivo? pasa a la actividad 5.		
En caso de que sea 7. ¿Requiere una reparación mayor? pasa a la actividad 8.		
En caso de que sea 9. ¿Requiere ser reparado por un taller externo especializado?, pasa a la actividad 8.		
5. Realiza el ajuste y prueba el vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
6. Registra en bitácora de mecánico, pasa a la actividad 8.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
8. Elabora una solicitud de reparación en sistema, pasa a la actividad 10.	Unidad de Aceras y Camellones.	Oracle
10. Captura en base de datos interna.	Unidad de Aceras y Camellones.	Excel
11. Imprime solicitud de reparación en original y copia.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
12. Entrega solicitud de reparación a la Unidad de Mantenimiento Vehicular (diésel o gasolina). Ver procedimiento PC-08-02-11 Mantenimiento preventivo y correctivo y vehículos.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
13. ¿Cuenta con las refacciones y herramientas necesarias?		
En caso de que si se tengan refacciones y herramientas, pasa a la actividad 14.		
En caso de que no se tengan refacciones y herramientas, pasa a la actividad 15.		
14. Realiza la entrega de refacciones al mecánico.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
15. Espera de refacciones hasta que se tengan existencias.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
16. Recibe refacciones para una reparación menor.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
17. Entrega a mecánico para su reparación.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
En caso de ser 18 ¿Reparación? Pasa a la actividad 19.		
En caso de ser 23 ¿Patio 10? Pasa a la actividad 24.		
19. Repara el vehículo cuando la falla es menor o es un servicio preventivo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
20. Recibe el vehículo ya reparado.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
21. Entrega el vehículo al resguardante de la unidad asignada.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
22. Captura en base de datos interna la reparación que se le hizo al vehículo y termina procedimiento.	Unidad de Aceras y Camellones.	Excel

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

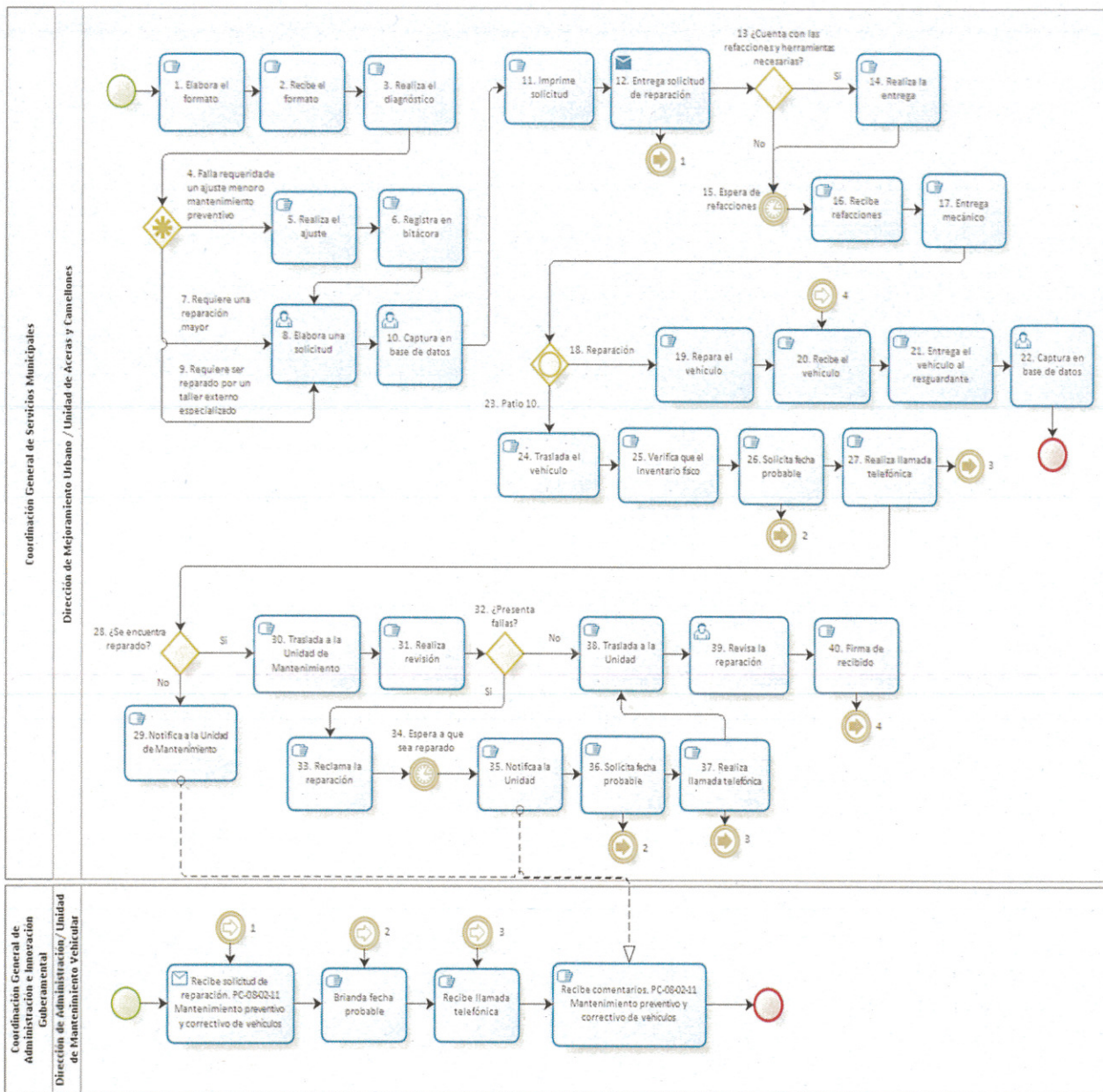
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-04
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Control vehicular.		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
24. Traslada el vehículo al patio 10 y/o taller externo para su reparación.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
25. Verifica que el inventario físico del vehículo este correcto.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
26. Solicita fecha probable de entrega.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
27. Realiza llamada telefónica a la Unidad de Mantenimiento Vehicular para solicitar información del vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
28. ¿Se encuentra reparado?		
En caso de que no se encuentre reparado, pasa a la actividad 29.		
En caso de que si se encuentre reparado, pasa a la actividad 30.		
29. Notifica a la Unidad de Mantenimiento Vehicular y a Dirección de Mejoramiento Urbano y pasa a la actividad 26. Ver procedimiento PC-08-02-11 Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
30. Traslada a la Unidad de Mantenimiento Vehicular por el vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
31. Realiza revisión ocular y prueba el vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
32. ¿Presenta fallas?		
En caso de que el vehículo presente fallas, pasa a la actividad 33.		
En caso de que el vehículo no presente fallas, pasa a la actividad 38.		
33. Reclama la reparación del vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
34. Espera a que sea reparado otra vez.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
35. Notifica a la Unidad de Mantenimiento Vehicular y a Dirección de Mejoramiento Urbano.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
36. Solicita fecha probable de entrega.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
37. Realiza llamada telefónica a la Unidad de Mantenimiento Vehicular para solicitar información del vehículo y pasa a la actividad 38.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
38. Traslada a la Unidad de Mantenimiento Vehicular para la revisión del vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
39. Revisa la reparación del vehículo.	Unidad de Aceras y Camellones.	Oracle y Excel
40. Firma de recibido en expediente en la Unidad de Mantenimiento Vehicular y pasa a la actividad 20.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-05
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Control Administración.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Movimiento de personal.	1.1 En caso de ser alta, pasa a la actividad 1.2.		
	1.2 Recibe listado del personal para nuevo ingreso.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.3 Realiza llamada telefónica para solicitar documentación.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.4 Espera al solicitante a que traiga documentación.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.5 Recibe y revisa documentación.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.6 Elabora oficio a la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos.	Dirección de Mejoramiento Urbano	Word
	1.7 Firma oficio para la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.8 Envía oficio a la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.9 Recibe oficio la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos.	Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos	N/A
	1.10 Turna oficio a la Coordinación General para visto bueno.	Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos	N/A
	1.11 Da visto bueno a la solicitud de las altas del personal.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.12 Turna oficio a la Dirección de Recursos Humanos y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-08-05-12 Supervisión y registro de la nómina administrativa.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.13 En caso de ser bajas, pasa a la actividad 1.14.		
	1.14 Elabora formato de baja del personal.	Dirección de Mejoramiento Urbano	Excel
	1.15 Solicita la firma del interesado.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.16 Da visto bueno el director en el formato de baja.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.17 Turna formato de baja al Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos y pasa a la actividad 1.9.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.18 En caso de ser renovación, cambios de asignación, reanudación de labores pasa a la actividad 1.15.		
	1.19 En caso de ser licencia sin goce de sueldo, pasa a la actividad 1.20.		
	1.20 Recibe la petición vía oficio por el solicitante.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.21 Turna petición al director para el visto bueno.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

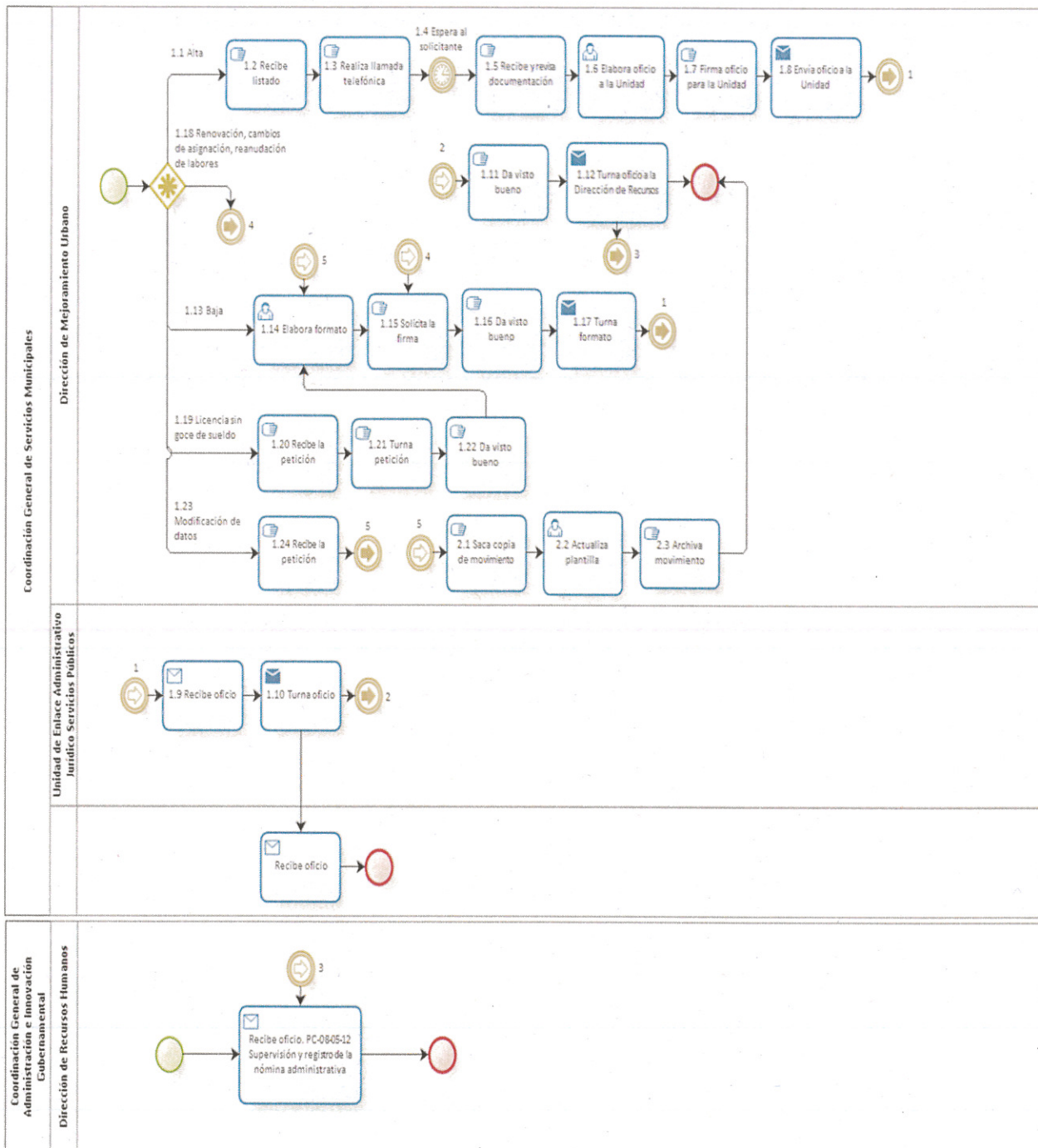
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-05
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Control Administración.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	1.22 Da visto bueno el director de la petición y pasa a la actividad 1.14.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.23 En caso de ser modificación de datos, pasa a la actividad 1.24.		
	1.24 Recibe la petición del solicitante vía oficio y pasa a la actividad 1.14.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
2.- Control y reguardo de expedientes	2.1 Saca copia de movimiento del personal para integrar al expediente.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	2.2 Actualiza platilla de acuerdo a cada movimiento.	Dirección de Mejoramiento Urbano	Excel
	2.3 Archiva movimiento para su control interno.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

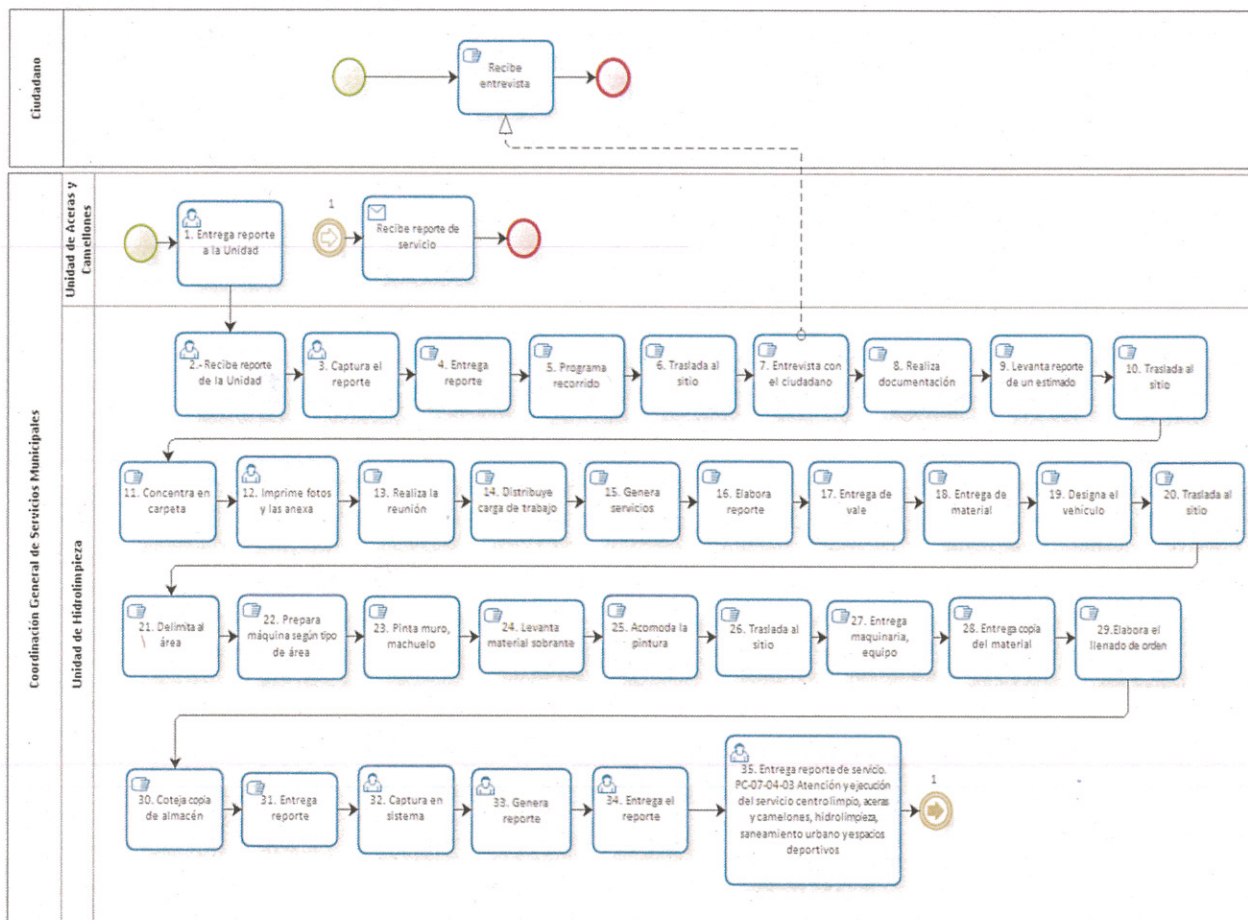
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-06
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Hidrolimpieza.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Ejecución de reportes		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Entrega reporte a la Unidad de Hidrolimpieza.	Unidad de Aceras y Camellones	Siebel
2. Recibe reporte de la Unidad de Aceras y Camellones, así como Oficios de la Dirección de Mejoramiento Urbano.	Unidad de Hidrolimpieza.	Siebel
3. Captura el reporte.	Unidad de Hidrolimpieza.	Excel
4. Entrega reporte a supervisor.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
5. Programa recorrido.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
6. Traslado al sitio.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
7. Entrevista con el ciudadano.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
8. Realiza documentación de la supervisión física del sitio.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
9. Levanta reporte de un estimado de los recursos requeridos y superficie por borrado de grafiti.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
10. Traslada al sitio.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
11. Concentra en carpeta electrónica supervisiones realizadas.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
12. Imprime fotos y las anexa a la petición.	Unidad de Hidrolimpieza.	Power Point
13. Realiza la reunión para programación de brigadas.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
14. Distribuye carga de trabajo entre brigadas.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
15. Genera servicios por brigadas.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
16. Elabora reporte de vale de materiales.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
17. Entrega de vale de materiales en almacén.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
18. Entrega de material a la brigada.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
19. Designa el vehículo a brigada.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
20. Traslada al sitio.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
21. Delimita al área de trabajo para pintar (remoción de piedras, maleza, etc. En caso de ser necesario para el servicio)	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
22. Prepara máquina según tipo de área para pintar (G-MAX para pintar muros, LINE-LAZER para balizamiento).	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
23. Pinta muro, machuelo o zona de balizamiento.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
24. Levanta material sobrante, equipo y herramienta.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
25. Acomoda la pintura.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
26. Traslada al sitio.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
27. Entrega maquinaria, equipo y material sobrante al almacén.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
28. Entrega copia del material devuelto.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
29. Elabora el llenado de orden de servicio para trabajos generales.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
30. Coteja copia de almacén con orden de servicio.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
31. Entrega reporte de servicio realizado.	Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
32. Captura en sistema el reporte (indicadores)	Unidad de Hidrolimpieza.	SIZ
33. Genera reporte de servicios terminados.	Unidad de Hidrolimpieza.	Excel
34. Entrega el reporte a Jefe de Unidad para firma.	Unidad de Hidrolimpieza.	Excel
35. Entrega reporte de servicio realizado con evidencia fotográfica a la Unidad de Aceras y Camellones para su baja en sistema. Ver procedimiento PC-07-04-03 Atención y ejecución del servicio centro limpio, aceras y camellones, hidrolimpieza, saneamiento urbano, espacios deportivos.	Unidad de Hidrolimpieza.	Excel y Power Point

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-07
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Indicadores.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Seguimiento y control de indicadores de desempeño.	1.1 Elabora el informe de trabajos realizados.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	Excel
	1.2 Imprime y pasa a firma de visto bueno del jefe de la unidad.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	N/A
	1.3 Firma de visto bueno.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	N/A
	1.4 Entrega informe impreso al Jefe de Unidad de Aceras y Camellones.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	N/A
	1.5 Recibe el informe de trabajos realizados por la unidad.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
	1.6 Coteja el informe de trabajos realizados contra base de datos.	Unidad de Aceras y Camellones.	Excel
	1.7 ¿Existen inconsistencias?		
	En caso de que si existan inconsistencias, pasa a la actividad 1.8.		
	En caso de que no existan inconsistencias, pasa a la actividad 1.9.		
	1.8 Notifica al Jefe de Unidad de Aceras y Camellones, entrega a la unidad responsable, pasa a la actividad 1.1.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
	1.9 Captura resultados en base de datos interna.	Unidad de Aceras y Camellones.	Excel
	1.10 Elabora el informe de indicadores cuantitativos.	Unidad de Aceras y Camellones.	Excel
	1.11 Imprime y pasa a firma del Jefe de la Unidad para su visto bueno.	Unidad de Aceras y Camellones.	Excel
	1.12 Firma de visto bueno.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
	1.13 Entrega el informe a Dirección.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A
1.14 Recibe el informe.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A	
1.15 Sube los Indicadores de la Dirección al SIZ (Sistema de Indicadores Zapopan) y termina procedimiento. PC-08-03-12 Creación y modificación de indicadores.	Unidad de Aceras y Camellones.	Internet	
2.- Seguimiento y control de indicadores del (PBR)	2.1 Documenta los cronogramas de seguimiento de Intervenciones Integrales de Avenidas Principales, Canales y Arroyos, Mantenimiento a Puentes Peatonales, Espacios y Plazas Públicas, Limpieza del Centro Histórico, Barrido Mecánico de Avenidas Principales.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	Excel

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

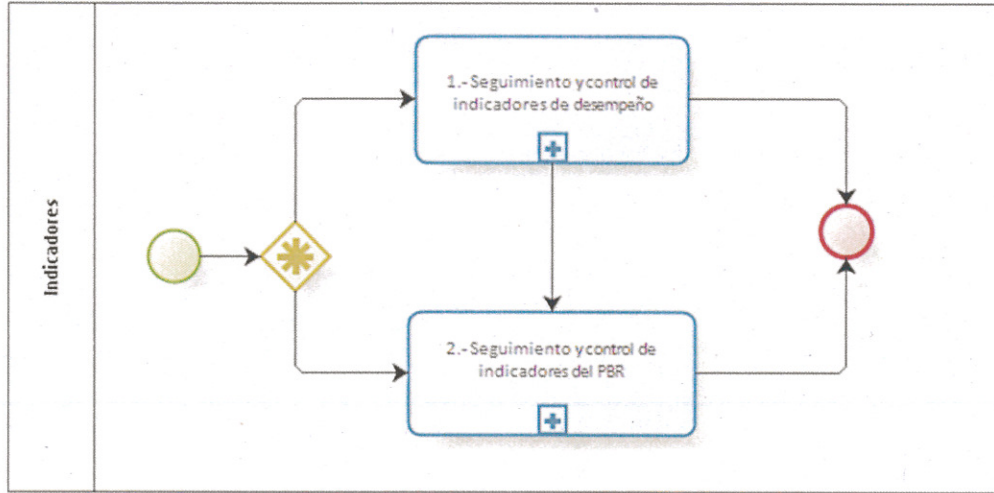
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-07
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Indicadores.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.2 Imprime el cronograma debidamente llenado.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	Excel
	2.3 Entrega a Jefe de la Unidad para firma de visto bueno.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	N/A
	2.4 Valida y firma de visto bueno el cronograma.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza	N/A
	2.5 Entrega al Jefe de Unidad de Aceras y Camellones.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.6 Coteja la información contra base de datos de los departamentos.	Unidad de Aceras y Camellones	Excel
	2.7 Captura en indicadores de PBR (presupuesto en base a resultados)	Unidad de Aceras y Camellones	Excel
	2.8 Imprime y entrega a Jefe de la Unidad para firma de visto bueno.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.9 ¿Existen inconsistencias?		
	En caso de que exista alguna inconsistencia, pasa a la actividad 2.10.		
	En caso de que la información está correcta, pasa a la actividad 2.11.		
	2.10 Solicita aclaración al Jefe de Unidad, pasa a la actividad 2.11.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.11 ¿Existen correcciones?		
	En caso de que se realicen correcciones, pasa a la actividad 2.1.		
	En caso de que no se realicen correcciones, pasa a la actividad 2.12.		
	2.12 Envía por correo a la Dirección de Proyectos para su seguimiento. Ver procedimiento PC-07-07 05 Seguimiento y calidad.	Unidad de Aceras y Camellones	Internet
	2.13 Entrega indicadores PBR a Dirección para su conocimiento.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.14 Recibe los indicadores y termina procedimiento.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A

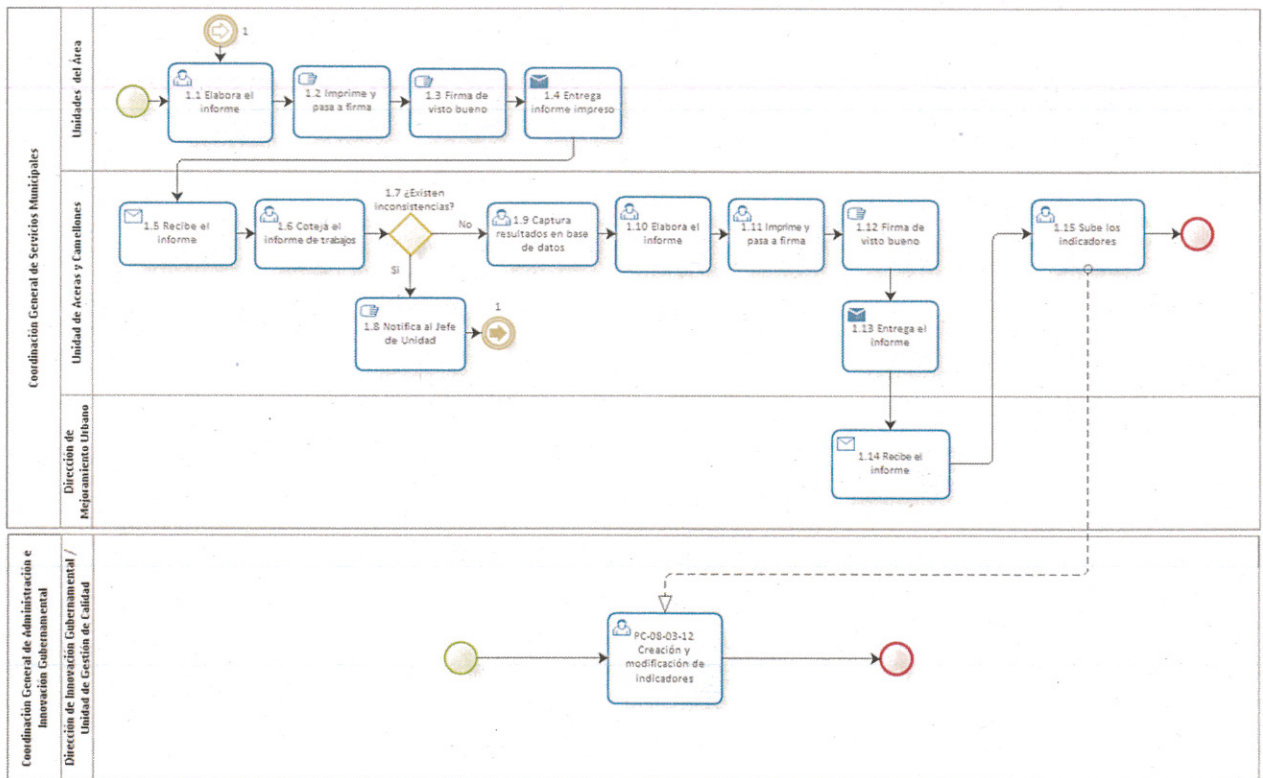
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

**Flujo
Índice**



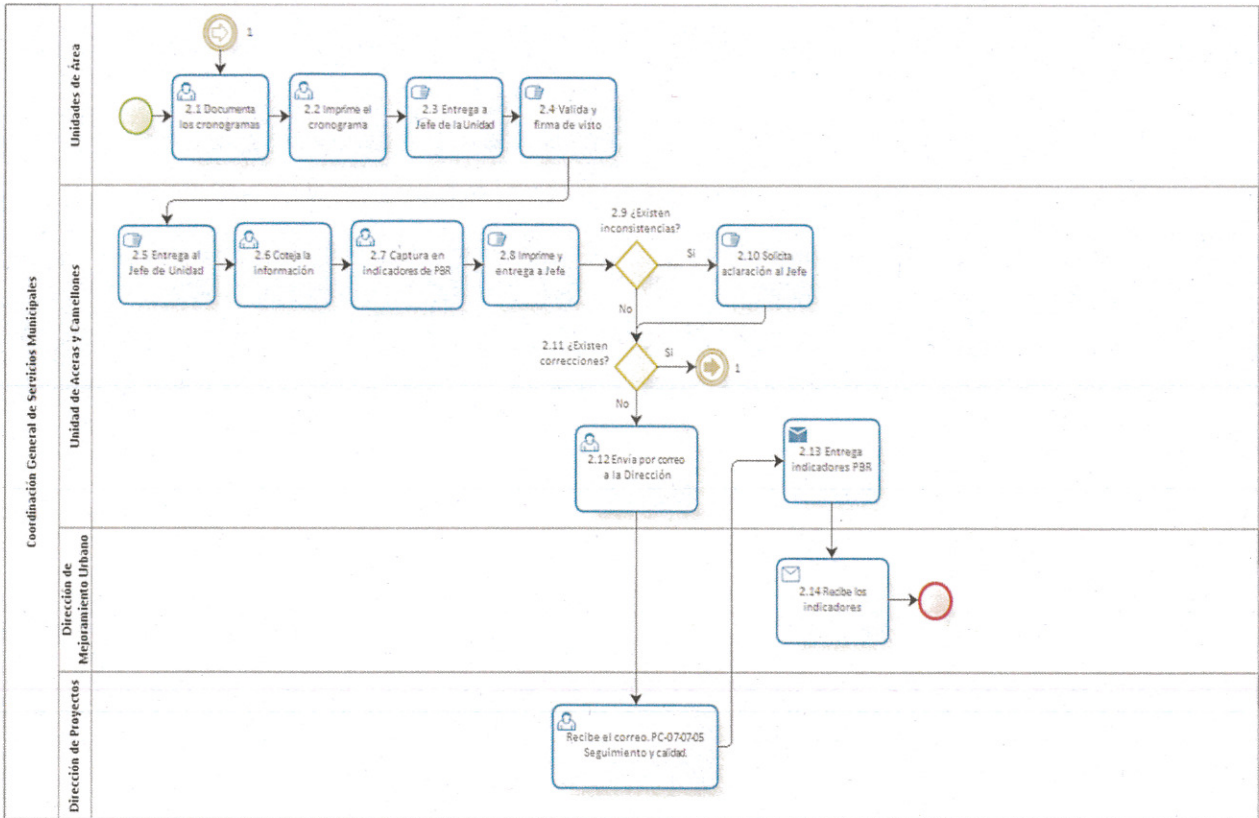
Etapa 1.- Seguimiento y control de indicadores de desempeño.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Etapa 2.- Seguimiento y control de indicadores del PBR.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

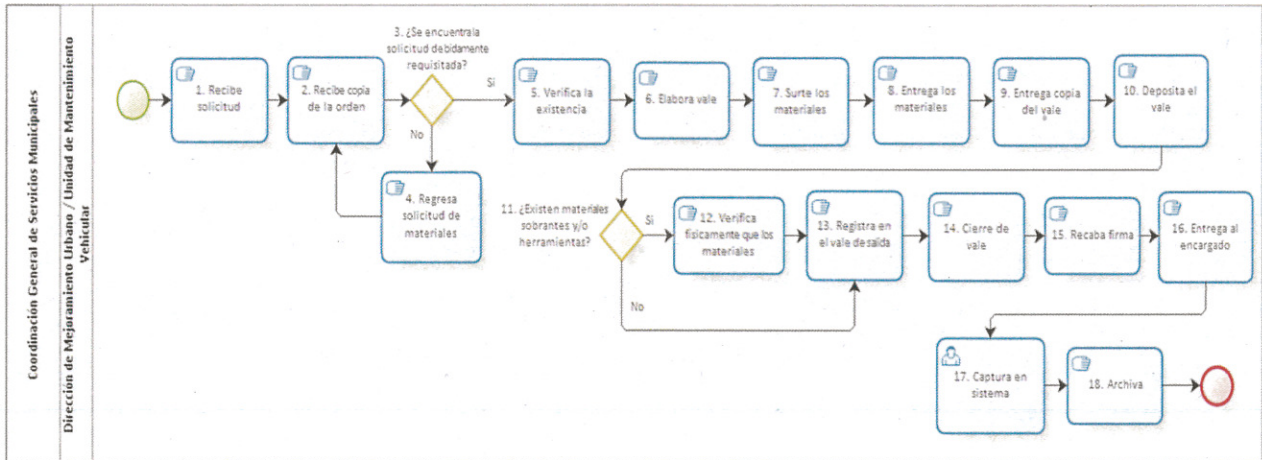
ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-08
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Recepción de materiales y entrada al almacén.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe solicitud de materiales.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
2. Recibe copia de la orden de compra y en su caso calendario de entregas.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
3. ¿Se encuentra la solicitud debidamente requisitada?			
En caso de que la solicitud de materiales no venga debidamente requisitada, pasa a la actividad 4.			
En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada, pasa a la actividad 5.			
4. Regresa solicitud de materiales al solicitante para su corrección y pasa a la actividad 2.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
5. Verifica la existencia de materiales en el almacén general.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
6. Elabora vale de salida.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
7. Surte los materiales existentes.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
8. Entrega los materiales de conformidad al solicitante.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
9. Entrega copia del vale de salida al solicitante.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
10. Deposita el vale de salida en la bandeja.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
11. ¿Existen materiales sobrantes y/o herramientas?			
En caso de recibir materiales sobrantes y/o herramientas, pasar a la actividad 12.			
En caso de no recibir materiales sobrantes y/o herramientas, pasa a la actividad 13.			
12. Verifica físicamente que los materiales y herramientas correspondan al vale de salida.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
13. Registra en el vale de salida los materiales que le entrega el solicitante.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
14. Cierre de vale de salida.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
15. Recaba firma del solicitante.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
16. Entrega al encargado el vale de salida.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
17. Captura en sistema y/o base de datos interna.	Unidad de Aceras y Camellones.	Oracle y Excel	
18. Archiva y termina procedimiento.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

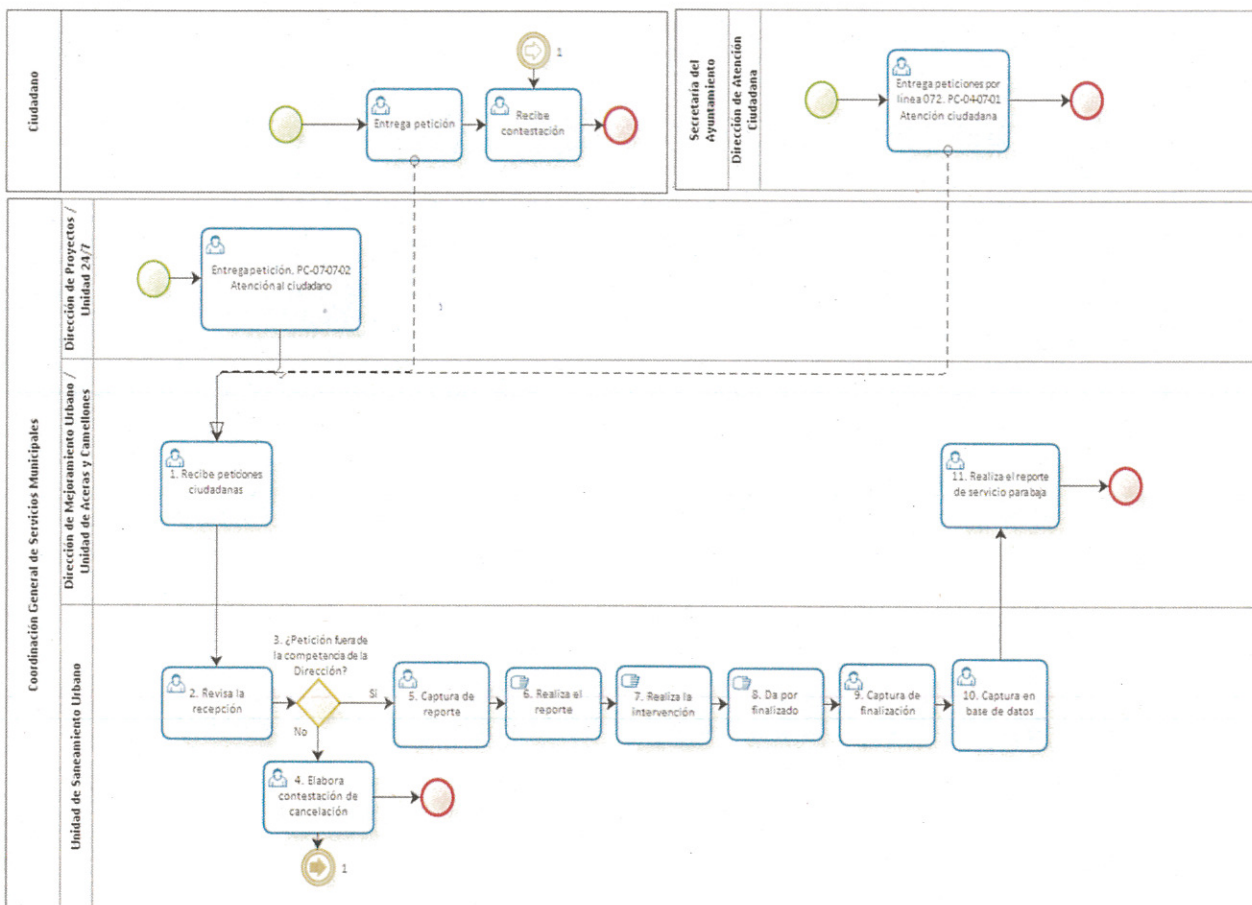
ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC.07-04-09
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Saneamiento Urbano y Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Retiro de animales muertos.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe peticiones ciudadanas por medio de peticiones de otras dependencias y colonos, línea telefónica (072 y L24-7). Ver procedimientos PC-07-07-02 Atención al ciudadano y PC-04-07-01 Atención ciudadana.	Unidad de Aceras y Camellones.	Siebel e Internet	
2. Revisa la recepción de peticiones para su atención (teléfono, Web y Oficio).	Unidad de Saneamiento Urbano	Excel	
3. ¿Petición fuera de la competencia de la Dirección?			
En caso de que no fuera competencia de la Dirección, pasa a la actividad 4.			
En caso de que si fuera competencia de la Dirección, pasa a la actividad 5.			
4. Elabora contestación de cancelación del servicio al ciudadano por no proceder y termina procedimiento.	Unidad de Saneamiento Urbano	Word	
5. Captura de reporte recibido para control interno.	Unidad de Saneamiento Urbano	Excel	
6. Realiza el reporte de servicio inmediato para su realización.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A	
7. Realiza la intervención con respuesta dentro de las 12hrs siguientes.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A	
8. Da por finalizado el servicio.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A	
9. Captura de finalización de servicio atendido.	Unidad de Saneamiento Urbano	Excel	
10. Captura en la base de datos interna los reportes.	Unidad de Saneamiento Urbano	Excel	
11. Realiza el reporte de servicios para baja del sistema y termina procedimiento.	Unidad de Aceras y Camellones.	Siebel	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

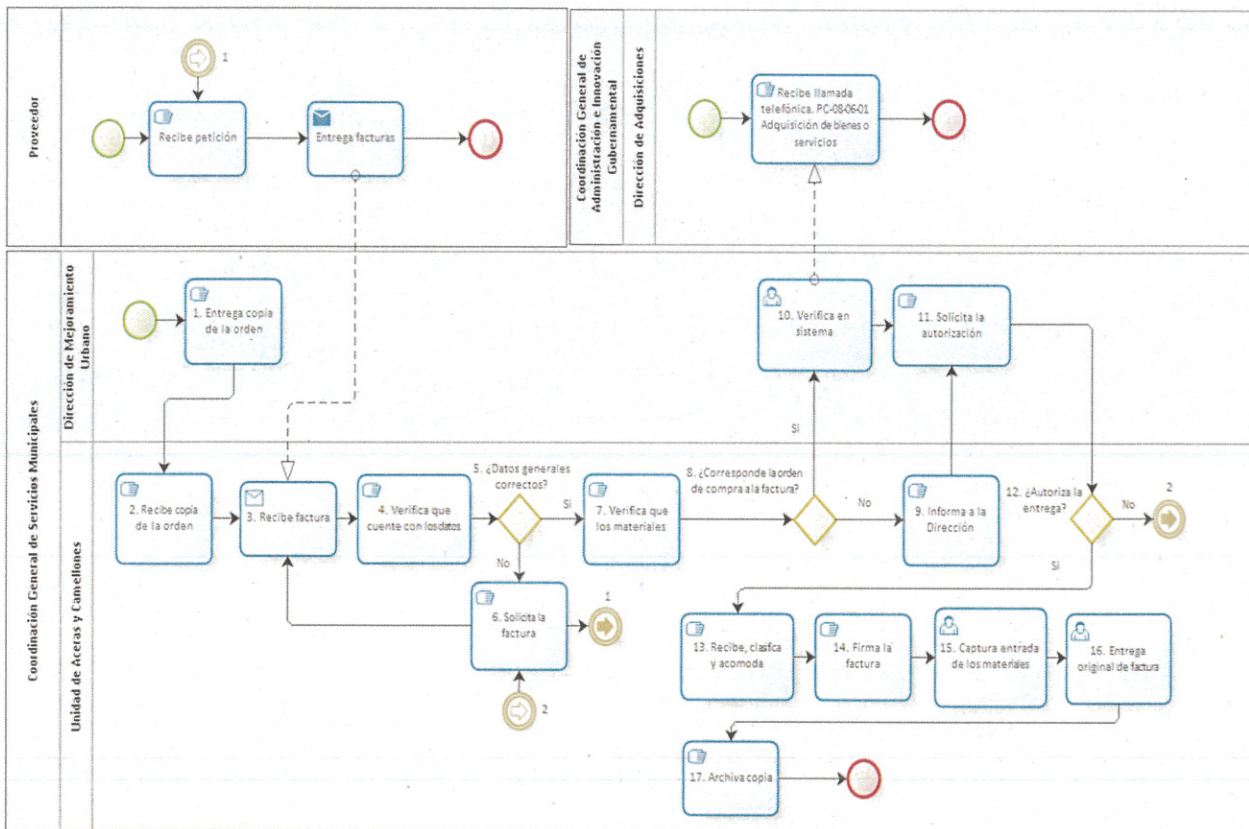
ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-10
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Unidad:	Unidad de Aceras y Camellones.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Salida y retorno de materiales al almacén general.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Entrega copia de la orden de compra.	Dirección de Mejoramiento Urbano.	N/A	
2. Recibe copia de la orden de compra y en su caso calendario de entregas.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
3. Recibe factura de materiales por parte del proveedor asignado.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
4. Verifica que cuente con los datos generales de facturación estén correctos (cadenas de timbrado).	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
5. ¿Datos generales correctos?			
En caso de que los datos generales no estén correctos, pasa a la actividad 6.			
En caso de que los datos generales estén correctos, pasa a la actividad 7.			
6. Solicita la factura correcta al proveedor y pasa a la actividad 3.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
7. Verifica que los materiales correspondan a la orden de compra.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
8. ¿Corresponde la orden de compra a la factura?			
En caso de que la factura no corresponda a la orden de compra, pasa a la actividad 9.			
En caso de que el material entregado sea menor al facturado, pasa a la actividad 10.			
9. Informa a la Dirección de Mejoramiento Urbano 11.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
10. Verifica en sistema y/o se comunica a la Dirección de Adquisiciones para informales de lo sucedido y continúa en la actividad 11. Ver procedimiento PC-08-06-01 Adquisición de bienes o servicios.	Dirección de Mejoramiento Urbano	Oracle y Excel	
11. Solicita la autorización de la recepción de materiales.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A	
12. ¿Autoriza la entrega?			
En caso de que no se autorice la entrega, pasa a la actividad 6.			
En caso de que se autorice la entrega, pasa a la actividad 13.			
13. Recibe, clasifica y acomoda los materiales.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
14. Firma la factura de recibido, indicando que partidas y/o materiales se recibieron.	Unidad de Aceras y Camellones.	N/A	
15. Captura entrada de los materiales en sistema.	Unidad de Aceras y Camellones.	Oracle y Excel	
16. Entrega original de factura debidamente firmada y saca copia.	Unidad de Aceras y Camellones.	Oracle y Excel	
17. Archiva copia de factura y termina procedimiento.	Unidad de Aceras y Camellones.	Oracle y Excel	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-11
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento de solicitudes de transparencia y actualización del portal de Zapopan.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Contestaciones por solicitudes de transparencia.	1.1 Recibe vía correo electrónico por parte de la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, solicitud de transparencia.	Unidad de Aceras y Camellones	Internet
	1.2 Imprime solicitud de transparencia.	Unidad de Aceras y Camellones	Acrobat
	1.3 Analiza la solicitud e informa al Jefe de la Unidad.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.4 Solicita número de oficio interno de la Dirección para elaborar contestación a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.5 Informa a Dirección.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.6 Solicita información a las Unidades involucradas.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.7 Elabora el oficio de contestación.	Unidad de Aceras y Camellones	Word
	1.8 Realiza las modificaciones al oficio de contestación.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.9 Envía por correo electrónico propuesta de contestación a la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos con copia al Director para visto bueno.	Unidad de Aceras y Camellones	Internet
	1.10 ¿Es aprobada?		
	En caso de que no sea aprobada, pasa a la actividad 1.8.		
	En caso de que sí sea aprobada, pasa a la actividad 1.11.		
	1.11 Imprime oficio de contestación.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.12 Entrega a la Dirección para firma.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	1.13 Firma oficio y envía a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas y la Unidad de Enlace Administrativo Jurídico Servicios Públicos para su conocimiento. Ver procedimientos PC-06-04-05 Solicitud de información vía manual (Solicitud por comparecencia) y PC-06-04-08 Solicitud de información vía INFOMEX.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.14 Recaba el acuse de recibido.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
	1.15 Entrega a la Dirección.	Dirección de Mejoramiento Urbano	N/A
1.16 Registra en base de datos.	Unidad de Aceras y Camellones	Excel	
1.17 Archiva en expediente y termina procedimiento.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A	
2.- Actualización de la información sobre la gestión pública en el portal de Zapopan.	2.1 Elabora el informe de trabajos realizados.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza.	Excel
	2.2 Imprime y pasa a firma de visto bueno del jefe de la unidad.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
	2.3 Firma de visto bueno.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza.	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

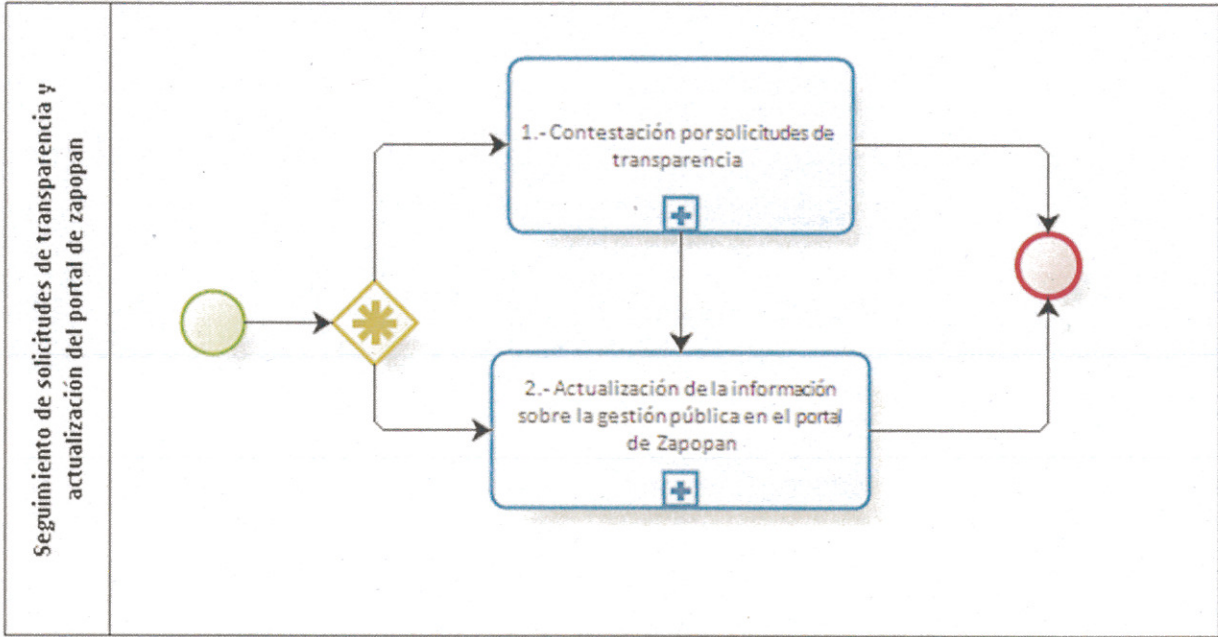
ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-11
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza.	Fecha de Emisión:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento de solicitudes de transparencia y actualización del portal de Zapopan.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.4 Entrega informe impreso a la Unidad de Aceras y Camellones.	Unidad de Centro Limpio, Unidad de Saneamiento Urbano, Unidad de Espacios Deportivos, y Unidad de Hidrolimpieza.	N/A
	2.5 Recibe el informe de trabajos realizados por la unidad.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.6 Coteja el informe de trabajos realizados contra base de datos.	Unidad de Aceras y Camellones	Excel
	2.7 ¿Existen inconsistencias?		
	En caso de que si existan inconsistencias, pasa a la actividad 2.8.		
	En caso de que no existan inconsistencias, pasa a la actividad 2.9.		
	2.8 Notifica al Jefe de Unidad de Aceras y Camellones, entrega a la unidad responsable, pasa al punto 2.1.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.9 Captura resultados en base de datos interna.	Unidad de Aceras y Camellones	Excel
	2.10 Documenta el formato para el vaciado de información sobre la gestión pública.	Unidad de Aceras y Camellones	Excel
	2.11 Imprime y pasa a revisión del Jefe de la Unidad para su visto bueno.	Unidad de Aceras y Camellones	Excel
	2.12 ¿Tiene inconsistencias?		
	En caso de que no tenga inconsistencias, pasa a la actividad 2.14.		
	En caso de que tenga inconsistencias, pasa a la actividad 2.13.		
	2.13 Corrige las inconsistencias y pasa a la actividad 2.11.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.14 Entrega a la Dirección para visto bueno.	Unidad de Aceras y Camellones	N/A
	2.15 Envía por correo electrónico a la Dirección de Transparencia y Buenas Practicas para actualización del portal de Zapopan. Ver procedimiento PC-06-04-02 Monitoreo de información en el apartado de transparencia.	Dirección de Mejoramiento Urbano	Internet
	2.16 Registra en base de datos, archiva y termina procedimiento.	Dirección de Mejoramiento Urbano	Excel

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

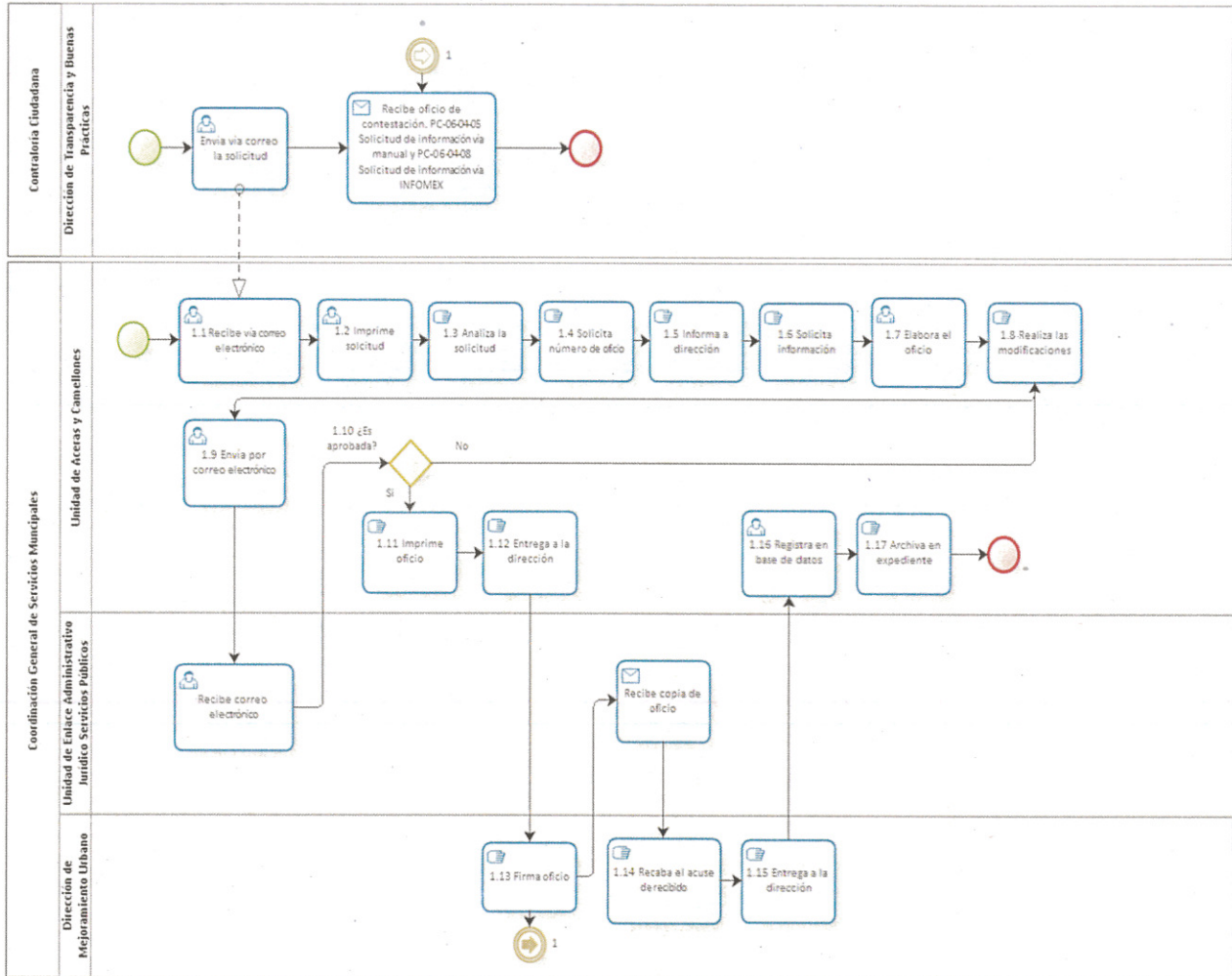
Flujo
Índice



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

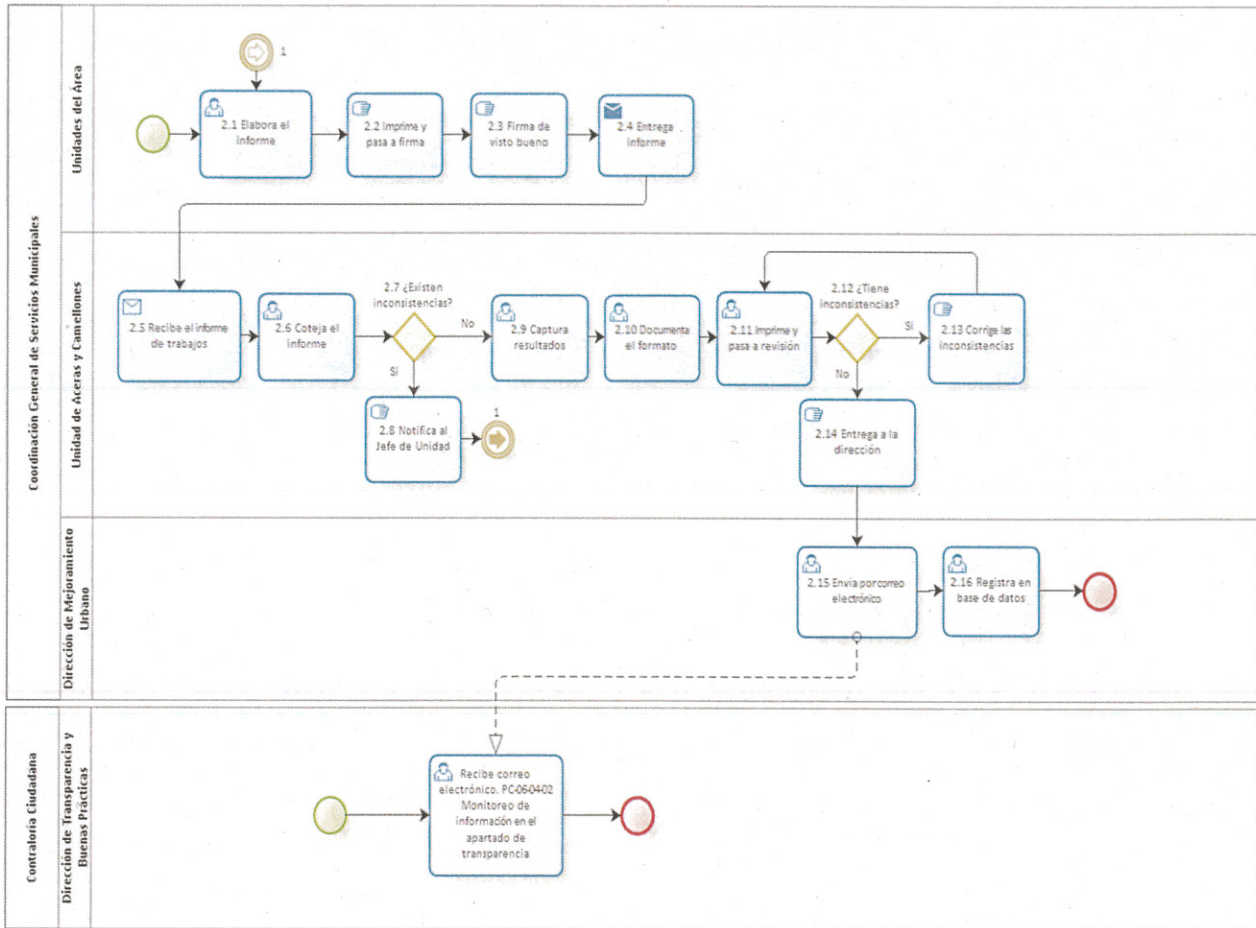
1.- Contestaciones por solicitudes de transparencia.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

2.- Actualización de la información sobre la gestión pública en el portal de Zapopan.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

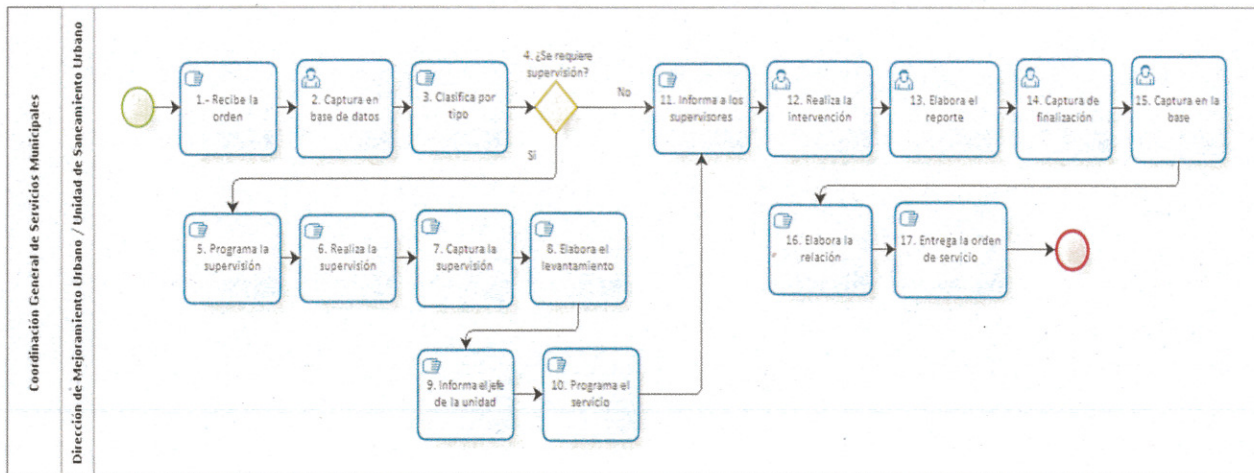
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-04-12
Dirección de Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Fecha de Emisión:	14-ENE-2015
Unidad:	Unidad de Saneamiento Urbano	Fecha de Actualización:	20-ENE-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Servicios generales de saneamiento urbano.		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Recibe la orden de servicio.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
2. Captura en base de datos interna.	Unidad de Saneamiento Urbano	Excel
3. Clasifica por tipo de servicio.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
4. ¿Se requiere supervisión? En caso de que no requiera supervisión, pasa a la actividad 11. En caso de que sí requiera supervisión, pasa a la actividad 5.		
5. Programa la supervisión.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
6. Realizar la supervisión.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
7. Captura la supervisión para su debida programación.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
8. Elabora el levantamiento fotográfico.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
9. Informa al jefe de la unidad sobre las condiciones del área.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
10. Programa el servicio.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
11. Informa a los supervisores los servicios o zonas a realizar día con día.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
12. Realiza la intervención del área reportada.	Unidad de Saneamiento Urbano	Word
13. Elabora el reporte de trabajo para valoración de avances.	Unidad de Saneamiento Urbano	Reporte de Trabajo
14. Captura de finalización de servicio atendido.	Unidad de Saneamiento Urbano	Power Point
15. Captura en la base de datos interna los reportes atendidos por la unidad.	Unidad de Saneamiento Urbano	Excel
16. Elabora la relación de servicio o servicios realizados.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A
17. Entrega la orden de servicio debidamente llenada y reporte fotográfico y termina procedimiento.	Unidad de Saneamiento Urbano	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

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 necesarias 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 mejoramiento urbano y que tiene que ver con los trabajos que solicita el ciudadano y que se realiza 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. u

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.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

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.

4



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01

VI. AUTORIZACIONES

Autorización



**PRESIDENCIA
MUNICIPAL**

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

Autorización



**COORDINACIÓN GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno



Mtro. Hugo Ricardo Salazar Silva
Coordinación General de Servicios Municipales

**COORDINACIÓN GENERAL
DE SERVICIOS MUNICIPALES**

Elaboración



Ing. Jesús Alejandro Félix Gastelum
Director de Mejoramiento Urbano

**DIRECCIÓN DE
MEJORAMIENTO URBANO**

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Mejoramiento Urbano		
FECHA DE EMISIÓN:	14-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	20-ENE-2017
CÓDIGO:	MP-07-04-00	VERSIÓN:	01