GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

# CAPÍTULO V

## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS

**MA-37/141122-XOCH-22-A183D4F**

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

| | DENOMINACIÓN DEL PUESTO | NIVEL |
|---|---|---|
| 1. | Dirección General de Servicios Urbanos | 45 |
| 2. | Líder Coordinador de Proyectos Urbanos | 23 |
| 3. | Dirección de Servicios y Operación Urbana | 40 |
| 4. | Subdirección de Servicios de Limpia | 29 |
| 5. | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección | 25 |
| 6. | Subdirección de Parques, Jardines y Alumbrado | 29 |
| 7. | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines | 25 |
| 8. | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público | 25 |
| 9. | Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento | 40 |
| 10. | Subdirección de Operación Hidráulica | 29 |
| 11. | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | 25 |
| 12. | Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve | 25 |
| 13. | Subdirección de Mantenimiento a Vialidades | 29 |
| 14. | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades | 25 |
| 15. | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | 25 |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

## ORGANIGRAMA

**ESTRUCTURA ORGÁNICA REGISTRADA**

ALCALDÍA
**XOCHIMILCO**

UNIDAD ADMINISTRATIVA
**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS**

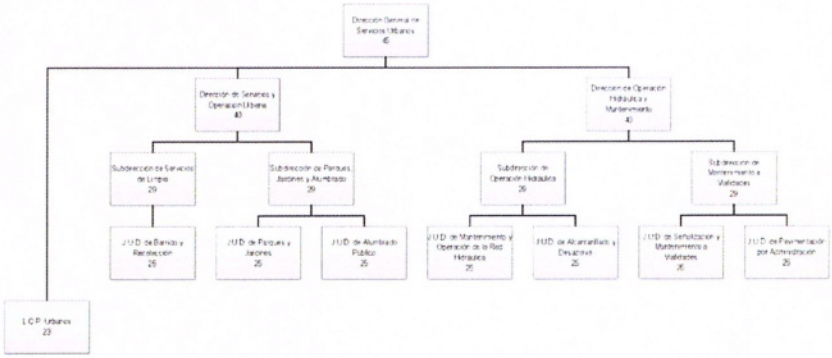
**5/9**

REGISTRO
**OPA-XOCH-12/160719**

VIGENCIA
**16 JULIO 2019**

**JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS**
**SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN**

**RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA**
**COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

## ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES

### DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS

**PUESTO: Dirección General de Servicios Urbanos**

**Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México**

CAPÍTULO II DE LAS ATRIBUCIONES GENERALES DE LOS TITULARES DE LAS DIRECCIONES GENERALES DE LAS ALCALDÍAS

**Artículo 75.** A los titulares de las Direcciones Generales de las alcaldías, corresponden las siguientes atribuciones genéricas:

I. Acordar con la persona titular de la alcaldía el trámite y resolución de los asuntos de su competencia;

II. Certificar y expedir copias, así como otorgar constancias de los documentos que obren en sus archivos;

III. Legalizar las firmas de sus subalternos, cuando así sea necesario;

IV. Planear, programar, organizar, controlar, evaluar y supervisar el desempeño de las labores encomendadas a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que le estén adscritas;

V. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por la persona titular de la alcaldía, o por cualquier Dependencia, Unidad Administrativa, alcaldía y los Órganos Desconcentrados de la Administración Pública, en aquellos asuntos que resulten de su competencia;

VI. Ejecutar las acciones tendientes a la elaboración de los anteproyectos de presupuesto que les correspondan;

VII. Asegurar la correcta utilización de los artículos de consumo, así como del mobiliario y equipo que les estén asignados a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;

VIII. Proponer a la persona titular de la alcaldía, modificaciones al programa de gobierno de la alcaldía y a los programas parciales en el ámbito de su competencia;

IX. Presentar propuestas en el ámbito de su competencia ante la persona titular de la alcaldía, las que podrán incorporarse en la elaboración del Programa General de Desarrollo de la Ciudad de México y en los programas especiales que se discutan y elaboren en el seno del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México;

X. Formular los planes y programas de trabajo de las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, considerando en ellos las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como mejorar los sistemas de atención al público;

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

XI. Proponer a la persona titular de la alcaldía, la celebración de convenios en el ámbito de su competencia, para el mejor ejercicio de las atribuciones que les son conferidas, con apoyo en los lineamientos generales correspondientes;

XII. Prestar el servicio de información actualizada en materia de planificación, contenida en el programa de gobierno de la alcaldía; y

XIII. Las demás que les atribuyan expresamente los ordenamientos jurídicos y administrativos correspondientes, así como los que de manera directa les asigne la persona titular de la alcaldía y las que se establezcan en las disposiciones generales aprobadas por la alcaldía y manuales administrativos, que versen sobre la organización administrativa de la propia alcaldía.

**PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos Urbanos**

- Operar y dar mantenimiento a la imagen urbana del Centro histórico de Xochimilco y áreas comprendidas, en beneficio del turismo y ciudadanía.
- Realizar el seguimiento del desmalezamiento y poda de plantas de los jardines del Centro Histórico de Xochimilco para el mejoramiento de los mismos.
- Comprobar la realización del barrido de pasillos de los jardines del Centro Histórico de Xochimilco y áreas comprendidas para su mantenimiento.
- Apoyar en la coordinación de la recolección y envío de la basura orgánica e inorgánica al Centro de Transferencia de San Luis Tlaxialtemalco para su seguimiento correspondiente.

**PUESTO: Dirección de Servicios y Operación Urbana**

- Coordinar y dirigir la prestación de los Servicios Públicos de Limpia, Alumbrado Público y Mantenimiento de Parques, jardines y áreas verdes urbanas, a través de la implementación de estrategias, programas y acciones basadas en la normatividad vigente.
- Planear las acciones a ejecutar en los servicios de Limpia, Parques y Jardines y Alumbrado Público.
- Coordinar el llenado de formatos que integran la elaboración del Anteproyecto del Programa Operativo Anual para cubrir las necesidades de servicio de las áreas de Limpia, Alumbrado Público y Mantenimiento de Parques Jardines y áreas verdes.
- Coordinar reuniones de concertación entre la Comisión Federal de Electricidad y la ciudadanía en atención a problemas del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.
- Evaluar el seguimiento de obra pública y/o apoyos de la Alcaldía relacionada con el mantenimiento y/o sustitución de luminarias.
- Planear estudios que permitan establecer prioridades sobre las necesidades de los servicios de limpia, mantenimiento de alumbrado público y el mantenimiento de parques y jardines urbanos.
- Evaluar las acciones realizadas en materia de saneamiento, servicios de limpia y recolección de residuos sólidos para asegurar que se apeguen a la normatividad vigente.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- Controlar y coordinar los trabajos de mantenimiento del alumbrado público, así como el mantenimiento de parques y jardines para asegurar que se cumplan las metas anuales establecidas.
- Establecer mecanismos de asesoría e información que se proporciona a los ciudadanos y comunidades de los mecanismos y trámites para obtener el servicio público de energía eléctrica y Alumbrado Público.

**PUESTO: Subdirección de Servicios de Limpia**

- Supervisar que los programas del servicio público de limpia se apliquen dentro de la Demarcación.
- Verificar que calles, avenidas y lugares públicos localizados dentro de la demarcación cuenten con los servicios de limpia (servicio de barrido manual y mecánico en vías secundarias, servicio de recolección de residuos; así como la correcta disposición final de depósito).
- Determinar las metas a alcanzar y los recursos que la unidad operativa requiera mediante los formatos del anteproyecto del Programa Operativo Anual.
- Supervisar que se proporcione apoyos de limpieza a los eventos que se efectúen en la Alcaldía para proporcionar una mejor imagen urbana.
- Supervisar la recolección de animales muertos abandonados en vía pública para evitar la formación de focos de infección.

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección**

- Operar los programas y acciones correspondientes en materia de limpia en calles y avenidas de los Pueblos, Barrios y Colonias de la Demarcación.
- Organizar las actividades diarias que el personal operativo deberá ejecutar, así como, verificar que se cuenta con herramientas, maquinaria, equipo y recursos materiales y humanos para su óptima realización.
- Realizar el servicio público de barrido manual y mecánico en vías primarias que se ubican dentro de la Demarcación.
- Realizar el servicio público de recolección de residuos sólidos orgánicos, inorgánicos (reciclables y no reciclables) y de manejo especial y voluminoso; así como la correcta disposición final de los mismos.
- Integrar jornadas de limpieza y recolección de residuos antes, durante y después de los diferentes eventos, ferias y fiestas culturales, religiosas y tradicionales.
- Operar diariamente los servicios de recolección y transportación de los residuos sólidos en la Demarcación al centro de transferencia.
- Recolectar los residuos sólidos en vía pública, lugares y tiraderos clandestinos asegurando su separación.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- Realizar el servicio de recolección de residuos sólidos a los domicilios, industrias y comercios de la demarcación.
- Operar la recolección de animales muertos abandonados en vía pública para evitar la formación de focos de infección.

**PUESTO: Subdirección de Parques, Jardines y Alumbrado**

- Evaluar y supervisar la aplicación de los Programas operativos referente a poda de árboles y reforestación, a mantenimiento preventivo y correctivo y a la conservación, rehabilitación y recuperación de áreas verdes.
- Evaluar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo, así como la sustitución, instalación y reparación de luminarias que integran la infraestructura de alumbrado público de la Alcaldía Xochimilco; así como el seguimiento de obra pública y/o apoyos de la Alcaldía relacionada con el mantenimiento y/o sustitución de luminarias.
- Verificar los apoyos y trabajos emergentes referentes a áreas verdes y luminarias, que se requieran para dar atención a eventos, ferias y fiestas culturales, de entretenimiento, religiosas y tradicionales; así como a contingencias y sucesos no contemplados.
- Supervisar la elaboración de dictamen técnico para podar, sembrar y/o saneamiento de las especies arbóreas en zona urbana para asegurar el estricto apego a la Normatividad Ambiental.
- Coordinar el suministro de agua tratada, por medio de pipas, para el riego de áreas verdes u otros usos extraordinarios que se requieran.
- Verificar y validar el dictamen del permiso para realizar la poda y/o derribo del individuo (os) arbóreo (os) en suelo urbano de esta Alcaldía.
- Programar reuniones de concertación entre la Comisión Federal de Electricidad y la ciudadanía en atención a problemas del servicio de energía eléctrica y alumbrado público.
- Verificar y validar el censo de alumbrado público en calles primarias y secundarias de la demarcación.
- Verificar y validar los formatos de las metas establecidas y las metas por alcanzar, así como los recursos que las Unidades operativas requieren mediante el proyecto del Programa Operativo Anual.

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines**

- Operar los programas y acciones correspondientes al mantenimiento preventivo y correctivo, así como la conservación de espacios y áreas verdes que conforman la Demarcación.
- Organizar las actividades diarias que el personal operativo realiza; además de vigilar que se cuente con todos los recursos para efectuar las acciones indicadas.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- Operar el Vivero "Axolotl", con el fin de constituirlo una fuente de creación y aprovechamiento de recursos y especies arbóreas para la Demarcación.
- Integrar jornadas de limpieza y mantenimiento para dar pronta respuesta a acontecimientos imprevistos.
- Mantener y/o rehabilitar los parques y jardines de la Alcaldía mediante la oportuna aplicación de las acciones.
- Realizar labores de barrido manual, cajeteo de árboles, trituración de ramas y troncos, poda de árboles, retiro de árboles muertos, riego por toma, riego por pipa, retiro de maleza, siembra de pasto y retiro de tocones para dar mantenimiento a las áreas verdes en zona urbana de la demarcación.
- Realizar y emitir dictamen técnico para la poda, derribo y/o saneamiento de las especies arbóreas en zona urbana.

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público**

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, la instalación, reparación y sustitución de las luminarias que conforman la red de alumbrado público de la jurisdicción.
- Organizar las actividades que a diario el personal operativo lleva a cabo, considerando que se cuente con el equipo, herramientas y recursos materiales y humanos para trabajar.
- Integrar jornadas de trabajo y atención como respuesta a hechos inesperados; así como a eventos, ferias y fiestas culturales, de entretenimiento, religiosas y tradicionales programadas.
- Realizar la instalación de iluminación y tomas de corriente eléctrica en eventos cívicos, culturales y deportivos que se desarrollen en la demarcación.

**PUESTO: Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento**

- Dirigir las obras y proyectos relacionados a los Servicios públicos en infraestructura hidráulica y mantenimiento a vialidades, mediante el establecimiento de estrategias y propuestas.
- Planear y controlar las acciones a ejecutar en las obras y proyectos de agua potable, operación hidráulica, alcantarillado y drenaje, pavimentación y mantenimiento a vialidades.
- Vigilar el óptimo y eficaz manejo de recursos tanto materiales como humanos, así como de equipo, maquinarias, vehículos y herramientas con los que cuentan las áreas operativas correspondientes de la Dirección.
- Coordinar y evaluar el llenado de formatos que integran la elaboración del ante Proyecto del Programa Operativo Anual en materia de operación hidráulica y mantenimiento.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**PUESTO: Subdirección de Operación Hidráulica**

- Supervisar los trabajos de reparación de fugas de agua potable, el mantenimiento preventivo y correctivo de la red hidráulica y la evaluación de ampliación de infraestructura hasta 6 metros lineales; a fin de garantizar el acceso al vital líquido a zonas autorizadas.
- Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo, la rehabilitación y la reparación de daños en la infraestructura de alcantarillado y desazolve 5 metros lineales.
- Supervisar que el servicio público de suministro de agua potable por medio de carros - tanque (pipa) se proporcione en calidad y cantidad, así como en tiempo y forma a las zonas que por trabajos de reparación y mantenimiento a la red así lo requieren, considerando de igual forma a las zonas que carecen del servicio por su ubicación geográfica dentro de la Demarcación.
- Supervisar el llenado de formatos que integran el ante Proyecto del Programa Operativo Anual para cubrir las necesidades de servicio en materia de operación hidráulica, y alcantarillado y desazolve.
- Planear con el área correspondiente para la elaboración de los proyectos de ejecución de obras para la red secundaria de agua potable y drenaje bajo el esquema de convenios de participación ciudadana.
- Programar acciones de coordinación para la ejecución de trabajos de operación hidráulica.
- Supervisar la asesoría correspondiente para la ejecución de obras para la red secundaria de agua potable y drenaje bajo el esquema de convenios de participación ciudadana.

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica**

- Operar proyectos de trabajo para el óptimo funcionamiento de la infraestructura hidráulica de la red secundaria de la jurisdicción.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, reparación, reposición y de las fallas, fugas y daños que presente la infraestructura hidráulica en la red secundaria.
- Proporcionar el servicio público de suministro de agua potable por medio de carros-tanque (pipa) en calidad y cantidad, así como en tiempo y forma a las zonas que por trabajos de reparación y mantenimiento a la red hidráulica y válvulas así lo requieren, así como a las zonas que carecen del servicio por su ubicación dentro de la Demarcación.
- Recibir, registrar y exponer factibilidad de la construcción o ampliación de red hidráulica hasta 6 metros lineales, aplicando y respetando la normatividad vigente.
- Organizar acciones y cuadrillas de personal para dar pronta y óptima respuesta a emergencias y acontecimientos imprevistos.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve**

- Operar los trabajos de la red de drenaje sanitario y alcantarillado de la jurisdicción.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, reparación, reposición y reconstrucción de las fallas y daños que presente la red de saneamiento hasta 5 metros lineales.
- Realizar el desazolve; mantenimiento a plantas de tratamiento de agua residuales, a cárcamos, a estructuras de traslado y el seccionamiento que controla el nivel de agua en los canales de las zonas turísticas.
- Organizar las actividades diarias que el personal operativo ejecutará, asimismo, verificar la disponibilidad de materiales, equipo, maquinaria, parque vehicular y personal.
- Organizar acciones y cuadrillas de personal en respuesta a emergencias y acontecimientos imprevistos.
- Dar seguimiento a la calendarización de los trabajos de alcantarillado y desazolve a través de la ejecución oportuna.
- Realizar el mantenimiento a estructuras de traslado para apoyar a los prestadores de servicio y productores de la zona chinampera.
- Realizar el mantenimiento de cárcamos para el desalojo de las aguas residuales.
- Realizar el mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, así como la operación del funcionamiento de plantas de tratamiento para el riego de áreas verdes y apoyo a equipos hidroneumáticos.

**PUESTO: Subdirección de Mantenimiento a Vialidades**

- Verificar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, construcción y reconstrucción a la infraestructura vial y peatonal de la demarcación.
- Verificar el mantenimiento preventivo y correctivo, colocación y retiro de señalamientos e inmobiliario, a fin de contar con una imagen y equipamiento urbano óptimo.
- Supervisar cuadrillas de apoyo para los trabajos emergentes que se requieran.
- Verificar los trabajos de mantenimiento a vialidades mediante la coordinación oportuna de las acciones.
- Programar la instalación de los señalamientos viales verticales de tipo: informativos, restrictivos y preventivos con base a las medidas y dimensiones emitidas por las normas aplicadas para el control vehicular.
- Programar la realización del balizamiento horizontal, así como en guarniciones con base a la normatividad aplicada para el control vehicular.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades**

- Operar las acciones necesarias para que la demarcación cuente con una imagen y equipamiento urbano en óptimo estado y funcionamiento.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a señalamientos verticales y horizontales, que se encuentran en la infraestructura vial y peatonal; así como realizar el retiro de contaminación visual (propaganda no autorizada y grafitis).
- Realizar acciones de mejora con trabajos de pintura en fachadas, bardas, borrado de grafiti e imagen urbana en corredores turísticos, avenidas principales y el Centro Histórico, considerando los factores arquitectónicos.
- Organizar las actividades diarias que el personal operativo deberá ejecutar, así mismo, verificar que se cuente con herramientas, maquinaria, equipo y recursos materiales y humanos para su óptimo desempeño.
- Organizar acciones y cuadrillas de personal para la atención a emergencias y acontecimientos imprevistos.
- Analizar y dar atención a las solicitudes ingresadas referentes a instalación o mantenimiento de la maya ciclónica en espacios públicos y eventos institucionales, para satisfacer la demanda ciudadana.
- Realizar recorridos por la demarcación a fin de diagnosticar los requerimientos de mantenimiento de maya ciclónica.

**PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración**

- Operar las acciones necesarias para que la jurisdicción cuente con una infraestructura vial, peatonal y pavimentación vial.
- Realizar la construcción, rehabilitación y mantenimiento preventivo y correctivo a banquetas y guarniciones; así como a rampas y demás equipamiento peatonal.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, la construcción y reconstrucción, así como rehabilitación y re nivelación de pavimento hasta 90 metros lineales, adocreto y bacheo de la infraestructura vial de la demarcación.
- Organizar las actividades diarias que el personal operativo deberá ejecutar, así mismo, verificar que se cuente con herramientas, maquinaria, equipo y recursos materiales y humanos para su óptimo desempeño.
- Organizar acciones y cuadrillas de personal para la atención a emergencias y acontecimientos imprevistos.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

## Listado de procedimientos

### DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS

| No. | Nombre del Procedimiento |
|---|---|
| 1. | Elaboración del Programa Operativo Anual de Servicios Urbanos. |
| 2. | Recolección de residuos sólidos mediante el barrido manual y mecánico en vía pública, espacios públicos y tiraderos clandestinos y su transportación mediante camiones recolectores a las estaciones de transferencia. |
| 3. | Recolección y transportación de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos en camiones recolectores a las estaciones de Transferencia. |
| 4. | Atención a solicitudes para realizar el Mantenimiento de Áreas Verdes urbanas |
| 5. | Atención a solicitudes para realizar la Poda y Derribo de Árboles. |
| 6. | Atención a solicitudes ciudadanas para realizar el mantenimiento y rehabilitación del alumbrado público existente en la demarcación. |
| 7. | Elaboración del Programa Operativo Anual de Operación Hidráulica y Mantenimiento. |
| 8. | Mantenimiento y/o sustitución de la red secundaria de agua potable para suministrar el vital líquido a la población que carezca de este servicio. |
| 9. | Provisión Emergente de Agua Potable en Carros Tanque (Pipas) para la población. |
| 10. | Reparación de fugas menores a 6´ y cambio de accesorios hidráulicos en la infraestructura de agua potable y la supervisión del funcionamiento de las válvulas en los pozos de abastecimiento de agua potable para asegurar el suministro del vital líquido a la ciudadanía. |
| 11. | Mantenimiento y desazolve de la red secundaria de drenaje sanitario, mantenimiento a estructuras de traslado, cárcamos y plantas de tratamiento. |
| 12. | Mantenimiento y rehabilitación de señalización vial e imagen urbana en la demarcación territorial. |
| 13. | Conservación del pavimento asfáltico mediante trabajo de bacheo, para conservar en estado óptimo las vialidades. |
| 14. | Construcción de Reductores de Velocidad, previa autorización del área dictaminadora, para la circulación vehicular y peatonal en la Demarcación |
| 15. | Mantenimiento, Construcción y Rehabilitación de Guarniciones y Banquetas, para mantener las zonas de circulación peatonal en buenas condiciones. |
| 16. | Pavimentación y Repavimentación de Calles y Avenidas para mantener en buen estado la pavimentación en las vialidades. |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

**1. Nombre del Procedimiento**: Elaboración del Programa Operativo Anual de Servicios Urbanos.

**Objetivo General**: Asegurar la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio público de limpia, mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes en zonas urbanas, así como alumbrado público mediante la adecuada proyección del Programa Operativo Anual.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Dirección de Servicios y Operación Urbana | Coordina la elaboración de Programa Operativo Anual de acuerdo a los criterios establecidos en las Políticas y Normas de Aplicación. | 1 día |
| 2 | | Da instrucciones a la Subdirección de Servicios de Limpia para la elaboración del Diagnóstico de la Demanda Ciudadana. | 1 hora |
| 3 | Subdirección de Servicios de Limpia | Coordina la elaboración del Diagnóstico de la Demanda Ciudadana del ejercicio presupuestal. | 2 días |
| 4 | | Da instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección a fin de elaborar e integrar la Demanda Ciudadana del ejercicio correspondiente. | 1 hora |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección | Recibe instrucción y procede a integrar la información del Programa Operativo Anual en función de la Demanda Ciudadana, datos históricos y presupuesto autorizado. | 1 día |
| 6 | | Elabora catálogo de conceptos de materiales, herramientas, equipo menor y maquinaria necesaria para dar cumplimiento a la demanda ciudadana. | 1 día |
| 7 | | Asigna precios a cada uno de los conceptos seleccionados, tomando en cuenta el Tabulador General de Precios Unitarios y con base a estudios de mercado. | 1 día |
| 8 | | Elabora Programa Operativo Anual, ajusta cantidades en catálogo en función del presupuesto autorizado y turna para visto bueno a la Subdirección de Servicios de Limpia. | 1 día |
| 9 | Subdirección de Servicios de Limpia | Recibe Programa Operativo Anual para su seguimiento. | 1 hora |
| 10 | | Presenta el Programa Operativo Anual a la Dirección de Servicios y Operación Urbana para autorización. | 1 hora |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 11 | Dirección de Servicios y Operación Urbana | Recibe el Programa Operativo Anual para revisión conforme a las acciones que garantice los servicios públicos que se prestan. | 1 día |
| | | **¿Autoriza Programa Operativo Anual?** | |
| | | **No** | |
| 12 | | Regresa el programa operativo anual a la Subdirección de Servicios de Limpia para ajustes y/o correcciones. | 2 horas |
| 13 | Subdirección de Servicios de Limpia | Recibe Programa Operativo Anual para ajustes y/o correcciones. | 1 día |
| | | (Conecta con la actividad 8) | |
| | | **Sí** | |
| 14 | Dirección de Servicios y Operación Urbana | Autoriza y firma el Programa Operativo Anual para el seguimiento correspondiente. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 9 días, 7 horas | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

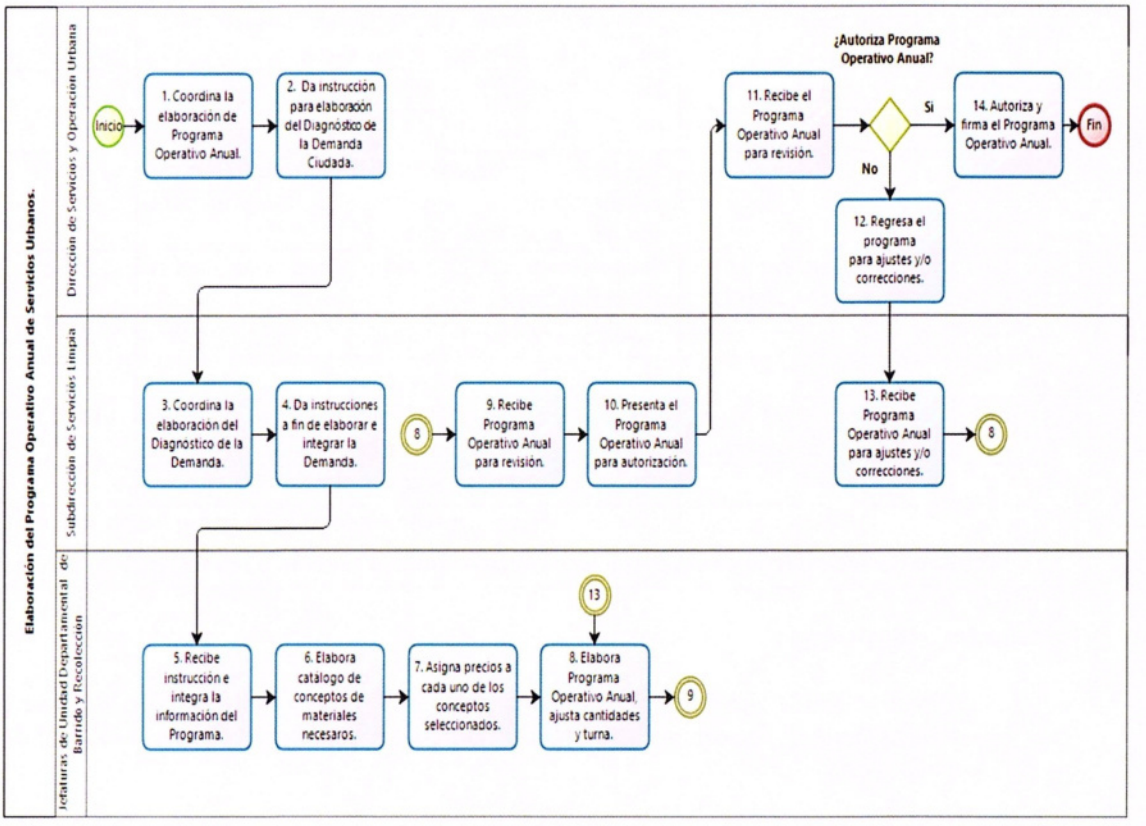
1. La Dirección de Servicios y Operación Urbana coordinará la elaboración del Programa Operativo Anual de acuerdo a las Políticas y Normas emitidas por la Dirección General de Administración.

2. En este procedimiento participan, la Subdirección de Servicios de Limpia y la Subdirección de Parques, Jardines y Alumbrado, por lo que, de manera enunciativa, se menciona a la Subdirección de Servicios de Limpia.

3. Asimismo, participan en este procedimiento, la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección, Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines y la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público, por lo que, de manera enunciativa, se menciona a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

## Diagrama de Flujo




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Horacio Reza Soriano
Director de Servicios y Operación Urbana

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**2. Nombre del Procedimiento**: Recolección de residuos sólidos mediante el barrido manual y mecánico en vía pública, espacios públicos y tiraderos clandestinos y su transportación mediante camiones recolectores a las estaciones de transferencia.

**Objetivo General**: Proporcionar diariamente el servicio de recolección de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos mediante el barrido manual en avenidas, calles y vía pública, espacios públicos y tiraderos clandestinos y su transportación a las estaciones de transferencia mediante camiones recolectores, para evitar focos de infección, la proliferación de fauna nociva y la conservación de la imagen urbana, en beneficio de los habitantes y turistas que concurren en la demarcación.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección | Elabora Programa de Prestación del Servicio Público de Limpia. | 30 minutos |
| 2 | | Remite orden de trabajo por escrito a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Jefe de Barrido Manual), para la recolección de residuos sólidos, mediante el barrido manual en vía pública, espacios públicos y tiraderos clandestinos. | 11 minutos |
| 3 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Jefe de Barrido Manual) | Recibe orden de trabajo por escrito para la realización del barrido manual en la Alcaldía. | 11 minutos |
| 4 | | Instruye a los supervisores y choferes asignados al área de barrido manual y remite orden de trabajo por escrito a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Sobrestante) de cada pueblo, barrio y colonia. | 25 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Sobrestante) | Recibe orden de trabajo por escrito, pasa lista de asistencia al personal operativo encargado del barrido manual. | 40 minutos |
| 6 | | Indica a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Chofer y Peón de Barrido) el tramo o avenida asignado y trabajos en cuadrilla. | 15 minutos |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Chofer y Peón de Barrido) | Recibe instrucción y ejecuta el barrido y la recolección de residuos sólidos. | 8 horas |
| 8 | | Deposita la basura recolectada en el camión recolector asignado y comunica al sobrestante del pueblo, barrio o colonia el término del trabajo. | 40 minutos |
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Sobrestante) | Entrega reporte de asistencia a la tomaduría de tiempo y reporte diario de actividades a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Jefe de barrido Manual). | 30 minutos |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Jefe de barrido Manual) | Elabora y entrega reporte diario de conclusión de actividades a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección. | 30 minutos |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección | Supervisa, vigila y evalúa el cumplimiento del programa del servicio público de limpia y emite medidas preventivas y correctivas. | 5 horas |
| 12 | | Integra informe diario, quincenal, mensual y trimestral. | 30 minutos |
| | | **Fin del Procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 17 horas 22 minutos | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

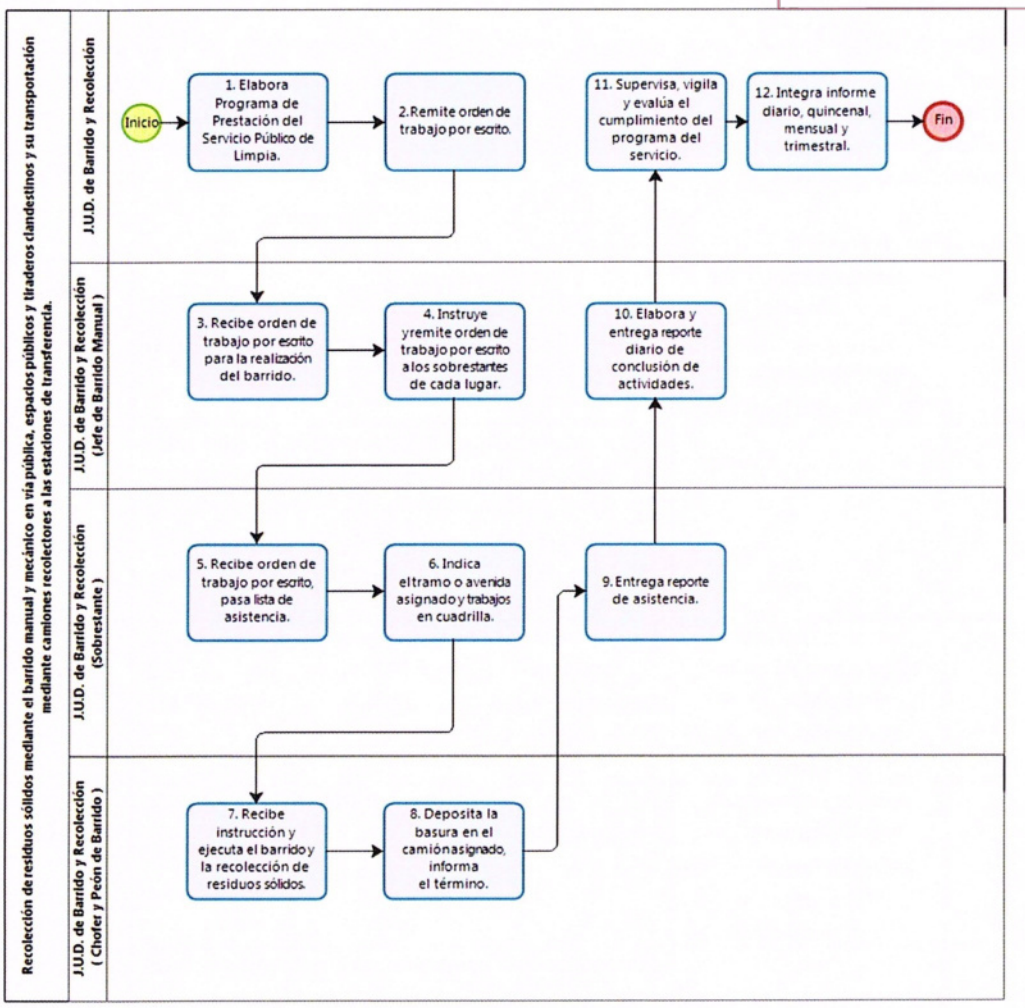
1. El personal operativo del barrido manual deberá realizar la separación de la basura orgánica e inorgánica.

2. Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

3. La Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección, realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, por lo que, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

## Diagrama de Flujo




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Santos Fuentes Dehesa
Jefe de Unidad Departamental de Barrido y Recolección

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**3. Nombre del Procedimiento**: Recolección y transportación de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos en camiones recolectores a las estaciones de Transferencia.

**Objetivo General**: Proporcionar diariamente el servicio de recolección de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos en los domicilios, industrias y comercios mediante el sistema de paradas establecidas del camión recolector de acuerdo a las necesidades de la comunidad, para transportarlos a las estaciones de transferencia, en beneficio de los habitantes y turistas que concurren en la demarcación.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección | Elabora programa de prestación del servicio público de limpia. | 1 hora |
| 2 | | Remite orden de trabajo por escrito a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Coordinador de vehículos) para la realización del servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios en las rutas y centros de vaciado. | 10 minutos |
| 3 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Coordinador de vehículos) | Recibe orden de trabajo por escrito y distribuye el servicio con la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Operador de vehículo). | 10 minutos |
| 4 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Operador de vehículo) | Recibe instrucción y procede a la carga de combustible. | 30 minutos |
| 5 | | Recorre la ruta asignada para la recolección de residuos. | 10 horas |
| 6 | | Traslada los residuos sólidos recolectados a la estación de transferencia. | 1 hora |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Estación de transferencia) | Anota entrada y salida de los vehículos recolectores y procede a la descarga de residuos. | 30 minutos |
| 8 | | Entrega registro de viajes de los vehículos recolectores a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Jefe del Personal Operativo en la Estación de Transferencia). | 10 minutos |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Jefe del Personal Operativo en la Estación de Transferencia) | Recibe registro de entrada y salida de vehículos. | 10 minutos |
| 10 | | Elabora y remite informe a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Coordinador de vehículos). | 1 hora |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección (Coordinador de vehículos) | Recibe informe, elabora reporte diario del servicio de recolección de residuos sólidos y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección. | 40 minutos |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección | Supervisa, vigila y evalúa el cumplimiento del programa de prestación del servicio público de limpia y emite medidas preventivas y correctivas. | 4 horas |
| 13 | | Integra informe diario, quincenal, mensual y trimestral. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 20 horas, 20 minutos | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. Se entenderá por distribución del servicio a la carga de combustible que estará a cargo del Coordinador de vehículos.

2. El reporte diario de servicio de vehículos contendrá: número económico del camión recolector, placas, tipo, nombre del operador, ruta y ubicación.

3. El operador de vehículo deberá entregar su unidad al Coordinador de vehículos al término de la jornada para tenerlo disponible para el turno siguiente.

4. Corresponderá a la Jefatura de Unidad Departamental de Barrido y Recolección:

    - Designar a un supervisor para verificar la recolección domiciliaria de residuos sólidos, que se realice mediante el sistema de paradas establecidas del camión recolector de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

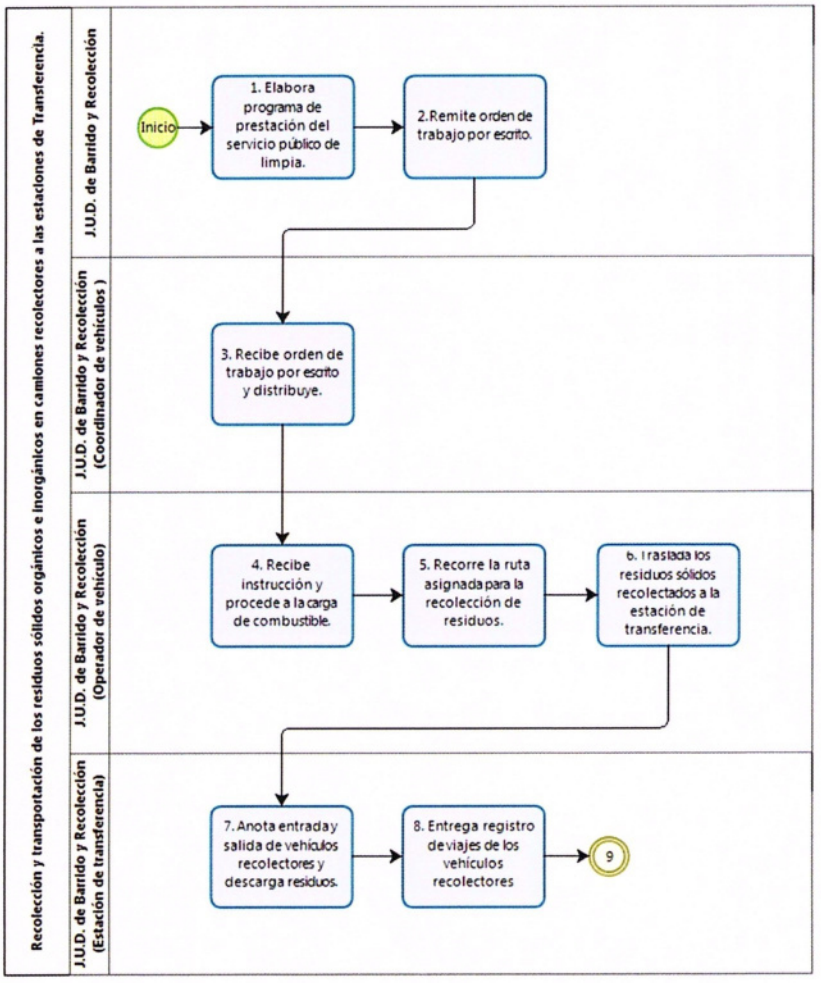
- Coordinar acciones para que la ciudadanía tome en cuenta lo establecido en la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, relacionado con la separación de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, considerando que se tienen 35 rutas ecológicas.

- Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

- Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

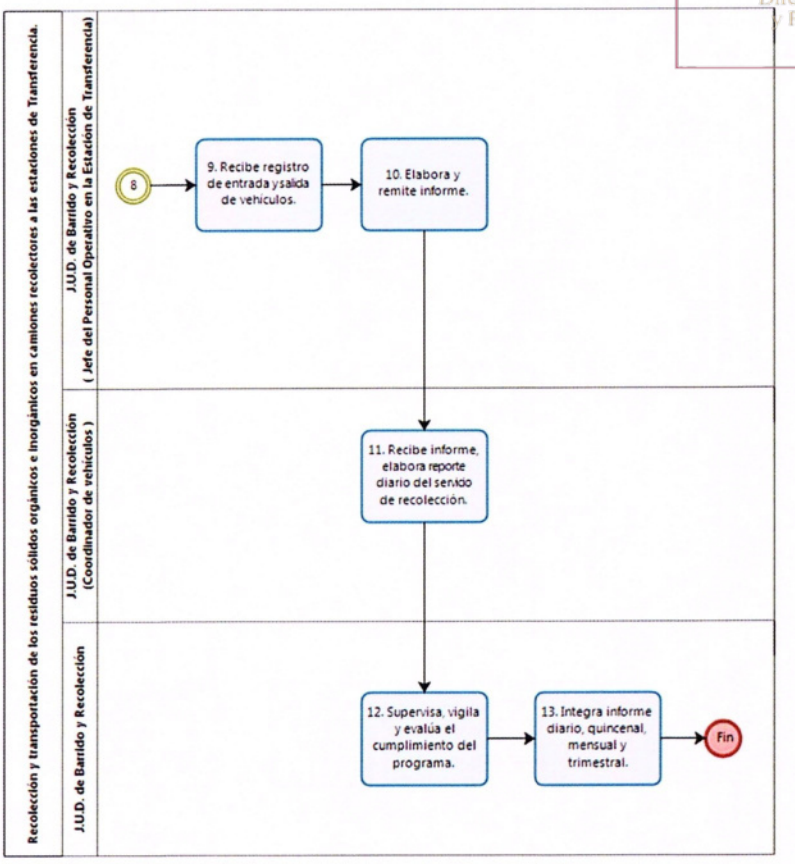
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Santos Fuentes Dehesa
Jefe de Unidad Departamental de Barrido y Recolección

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**4. Nombre del Procedimiento**: Atención a solicitudes para realizar el Mantenimiento de Áreas Verdes urbanas.

**Objetivo General**: Atender peticiones y fomentar el Mantenimiento de áreas verdes, mediante trabajos de rehabilitación y conservación de las mismas por medio de la poda, deshierbe, cajeteo de árboles, retiro de maleza y/o esquilmo seco, siembra de pastos y flores, mejorando el estado físico de los parques y jardines de la Alcaldía y así brindar una mejor imagen urbana a los habitantes y visitantes que acuden o transitan por sus diversas áreas verdes y sitios turísticos.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (Personal Técnico-Operativo) | Recibe del ciudadano la solicitud, registra en la plataforma digital, emite número de folio y turna al administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 1 día |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud al Operador de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines | Recibe solicitud, registra y analiza si es viable otorgar el servicio. | 4 días |
| | | **¿Es viable?** | |
| | | **No** | |
| 6 | | Elabora oficio de respuesta al Ciudadano indicando las razones por las cuales no fue posible otorgar el servicio, se envía copia a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y descarga en el sistema. | 5 días |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 7 | | Elabora orden de trabajo, anexa formato de reporte diario y turna al Sobrestante General de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 2 días |
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Sobrestante General) | Recibe orden de trabajo, formato de reporte diario y da indicaciones al Cabo de Cuadrilla de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines de los trabajos a realizar. | 2 días |
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Cabo de Cuadrilla) | Recibe indicaciones y de acuerdo a la carga de trabajo programa y ejecuta el trabajo, requisita orden de trabajo, reporte diario de actividades y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 5 días |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines | Recibe reporte diario de actividades, orden de trabajo en original, elabora oficio de respuesta al ciudadano y descarga en la Plataforma Digital. | 2 días |
| 11 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (Personal Técnico-Operativo) | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 22 días, 1 hora, 15 minutos | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines deberá regirse por la Norma Ambiental para el D.F. NADF-006-RNAT-2016 que establece los requisitos, criterios, lineamientos y especificaciones técnicas que deben cumplir las autoridades, personas físicas o morales que realicen actividades de Fomento, Mejoramiento y Mantenimiento de áreas verdes Públicas.

2. Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos, por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

3. La Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines deberá elaborar el programa anual de trabajo considerando las necesidades prioritarias de cada uno de los parques y jardines ubicados en la demarcación territorial.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

4. Se responsabilizará de coordinar y vigilar que el personal a su cargo se presente con la Orden de Trabajo a realizar y solicitar la constancia del servicio efectuado.

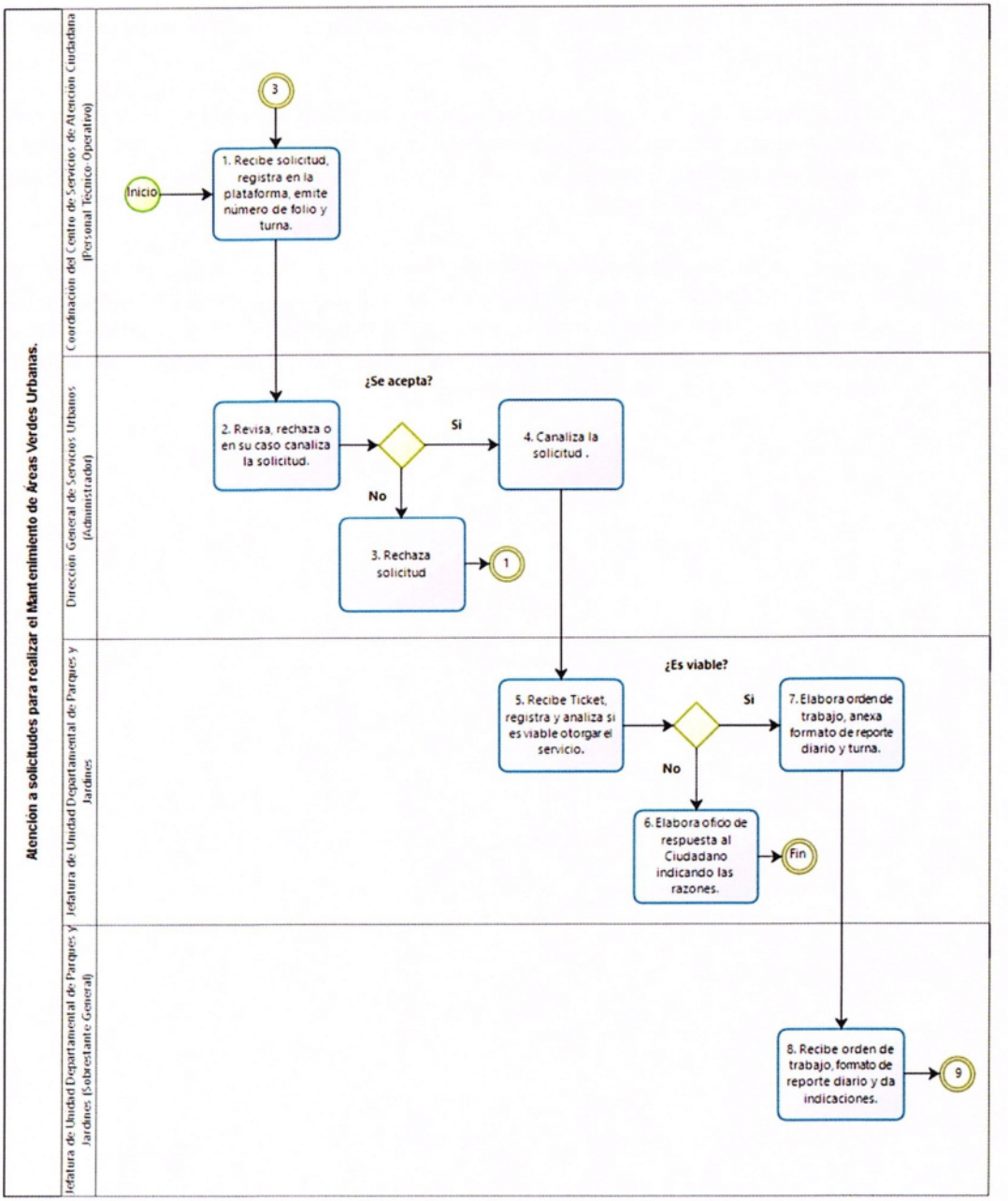
5. Elaborará el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual de la meta asignada y conceptos adicionales según sea el caso.

6. En coordinación con la Subdirección de Parques, Jardines y Alumbrado, se llevará a cabo la planeación y desarrollo de Proyectos encaminados a mejorar las condiciones de la infraestructura actual, a fin de que se atiendan las demandas, se cubran las expectativas y necesidades de la población.

7. La Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, por lo que, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

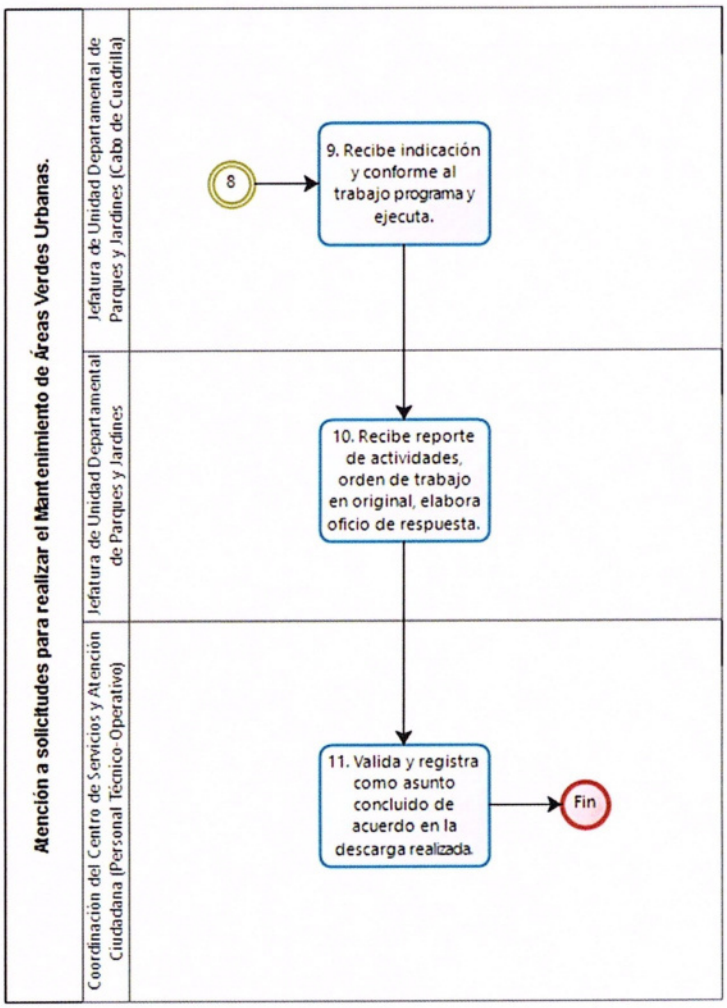
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Ing. Cuauhtémoc Solares de la Cruz
Jefe de Unidad Departamental de Parques y Jardines

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**5. Nombre del Procedimiento**: Atención a solicitudes para realizar la Poda y Derribo de Árboles.

**Objetivo General**: Asegurar el entorno de los habitantes y visitantes que acuden o transitan por las diversas áreas verdes y sitios turísticos de la Demarcación a través de la atención oportuna de solicitudes de poda y derribo de árboles, procurando mantener el buen estado físico y fitosanitario de arbolado urbano, basados en la normatividad vigente.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe del ciudadano la solicitud, registra en la plataforma digital, emite número de folio y turna al administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 1 día |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Operador). | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Operador) | Revisa y en su caso imprime el Ticket correspondiente. | 1 día |
| 6 | | Verifica que el tipo de servicio de poda o derribo se encuentre en zona urbana. | 1 hora |
| | | **¿Procede?** | |
| | | **No** | |
| 7 | | Elabora respuesta fundada y motivada al Ciudadano indicando las razones por las cuales no fue posible otorgar el servicio, misma que se descarga en la Plataforma Digital. | 7 días |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | | Elabora orden de inspección y entrega al Dictaminador de Arbolado de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines para que realice la inspección. | 3 días |
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Dictaminador de Arbolado) | Recibe orden de inspección. | 1 día |
| 10 | | Acude al lugar indicado para levantar el dictamen técnico | 3 días |
| 11 | | Elabora dictamen técnico y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 2 horas |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines | Recibe dictamen técnico con el resultado de la inspección y analiza si procede o no el derribo y/o poda del árbol(es). | 9 días |
| | | **¿Procede realizar el servicio?** | |
| | | **No** | |
| 13 | | Elabora respuesta fundada y motivada al Ciudadano indicando las razones por las cuales no fue posible otorgar el servicio, misma que se descarga al Sistema Unificado de Atención Ciudadana. | 5 días |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 14 | | Elabora orden de trabajo y turna al Sobrestante General de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines, para que ejecute el trabajo. | 5 días |
| 15 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Sobrestante General) | Recibe orden de trabajo, realiza actividad de acuerdo a la cantidad de árboles dictaminados, requisita reporte diario de actividades, anexa orden de trabajo y lo remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 7 días |
| 16 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines | Recibe reporte diario de actividades, orden de trabajo en original, elabora oficio de respuesta al ciudadano, donde se le informa que su petición fue atendida. | 4 días |
| 17 | Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (Operador) | Descarga la respuesta en la plataforma digital | 1 día |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 18 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 48 días, 4 horas, 15 minutos | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. Se entenderá por Plataforma Digital al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

2. Se entenderá como Administrador: Al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

3. Se entenderá como Operador: Al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente.

4. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana valida que la respuesta se encuentren debidamente fundada y motivada.

5. La Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines, deberá regirse por la Norma Ambiental para el Distrito Federal NADF-001-RNAT 2015 que establece los requisitos y especificaciones técnicas que deberán cumplir las Autoridades, Empresas Privadas y Particulares que realicen la poda, derribo o restitución de árboles.

6. La Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines deberá elaborar el Programa Operativo Anual, considerando las necesidades prioritarias de acuerdo a las peticiones de los ciudadanos.

7. Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

8. Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

9. Solicitar al ciudadano la restitución de árboles, de acuerdo a los resultados del dictamen previamente realizado por personal de Parques y Jardines, conforme a lo dispuesto en los numerales 9, 9.1, 9.2, 9.2.1 de la NADF-001-RNAT2015.

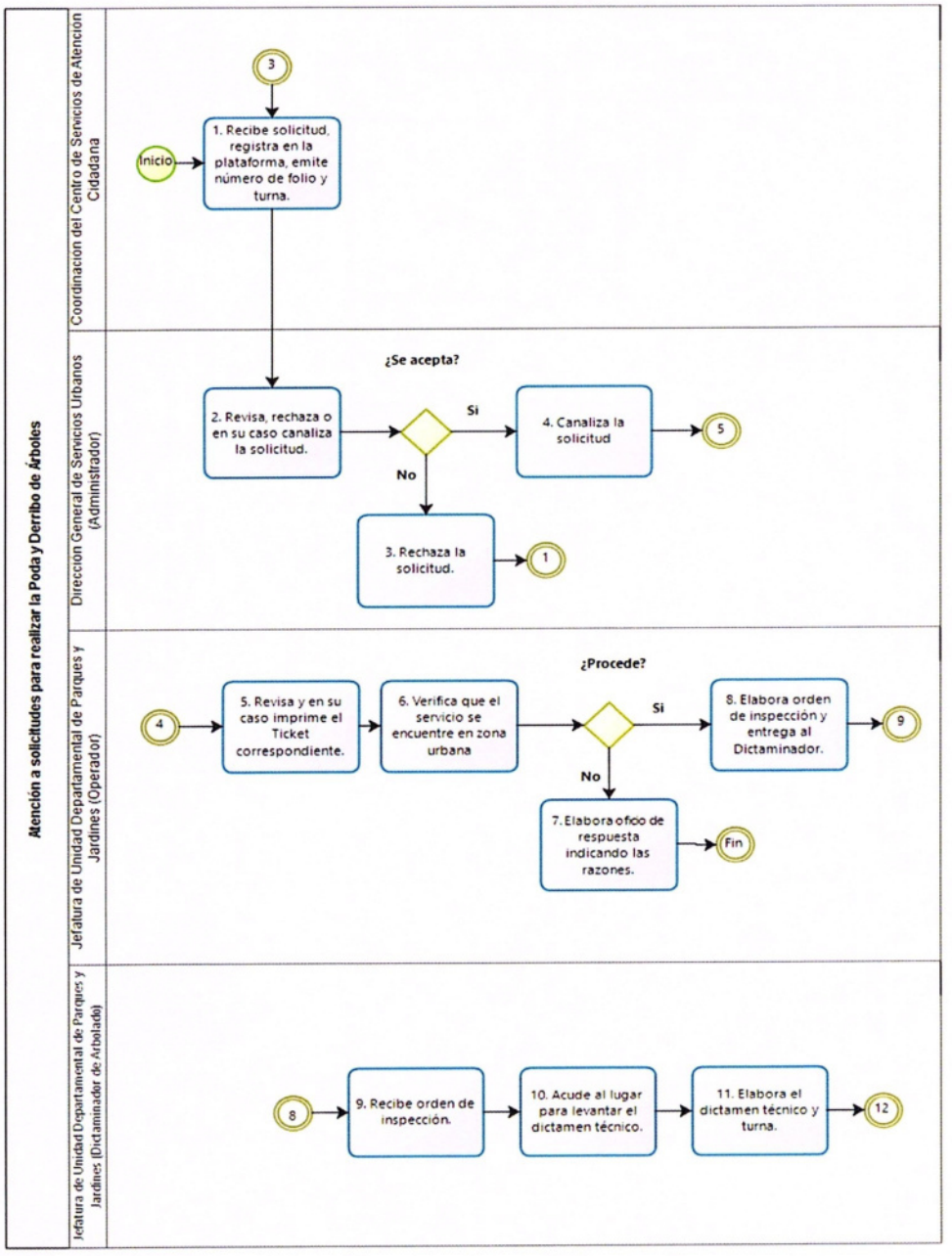
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

10. Una vez evaluada la petición ciudadana y en caso de que el resultado del Dictamen Técnico, fuera considerado como procedente, la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines, realizará la poda y/o derribo de árboles; en caso de que el ciudadano solicite permiso, para llevar a cabo los trabajos por su cuenta y riesgo, se le proporcionará el servicio previo pago a Tesorería, de acuerdo a lo estipulado en el Código Fiscal de la Ciudad de México; en propiedad privada se otorgará el permiso para realizar la poda y/o derribo, para lo cual el ciudadano realizará el mismo pago.

11. La Jefatura de Unidad departamental de Parques y Jardines realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, por lo que, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

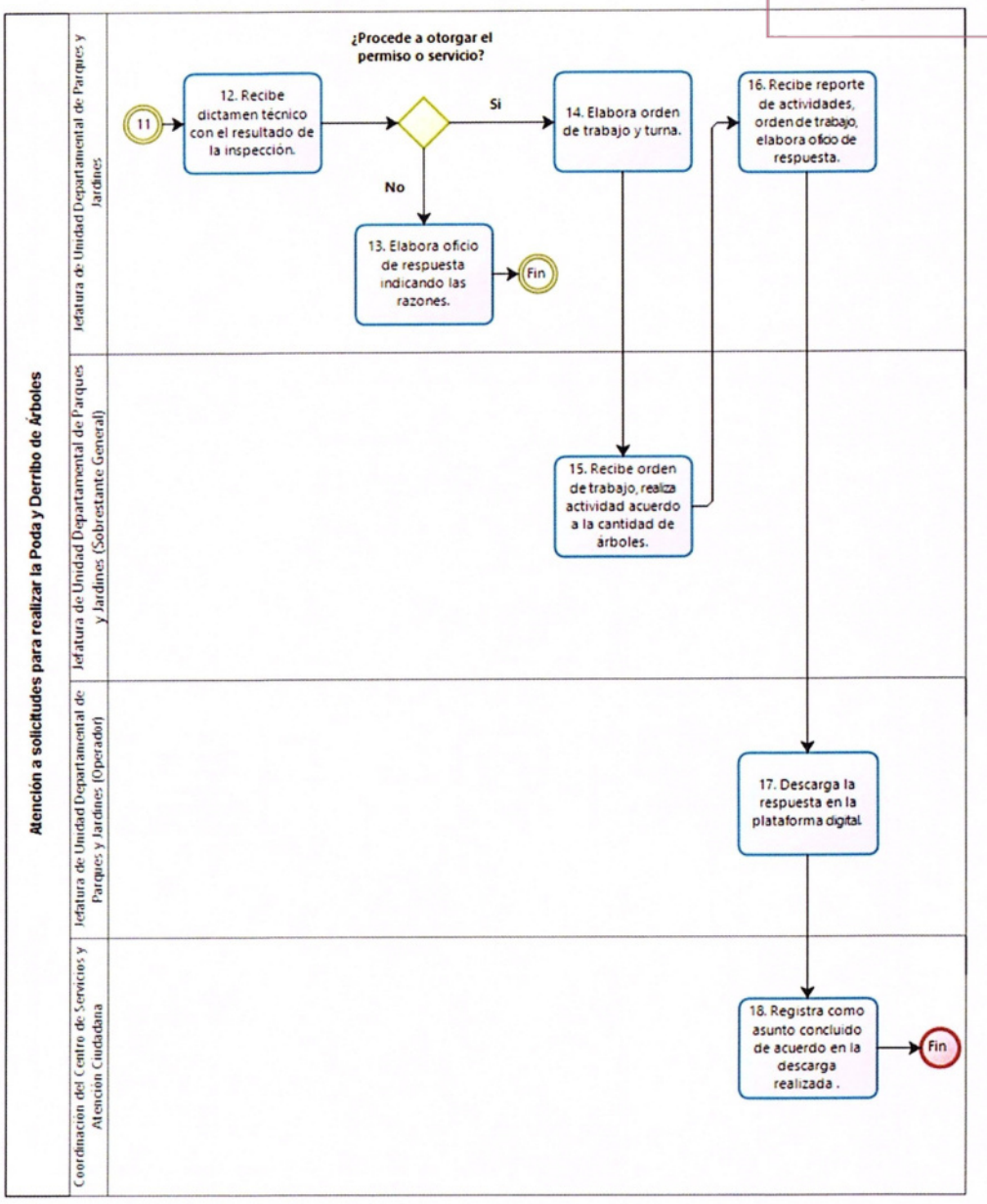
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

## Diagrama de Flujo




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Ing. Cuauhtémoc Solares de la Cruz
Jefe de Unidad Departamental de Parques y Jardines

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**6. Nombre del Procedimiento**: Atención a solicitudes ciudadanas para realizar el mantenimiento y rehabilitación del alumbrado público existente en la demarcación.

**Objetivo General**: Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura de la red de alumbrado público a través de la atención a las solicitudes presentadas por el ciudadano.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (Personal Técnico-Operativo) | Recibe solicitud ciudadana, registra en la plataforma digital, emite número de folio y turna al administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 1 día |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Operador). | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Operador) | Recibe y registra solicitud. | 1 hora |
| 6 | | Valora las solicitudes para dar prioridad a zonas de alto riesgo delincuencial y considerando la existencia de material eléctrico, elabora orden de trabajo, orden de salida de material y turna a la Subdirección de Parques, Jardines y Alumbrado para firma de autorización. | 1 día |
| 7 | Subdirección de Parques, Jardines y Alumbrado | Recibe orden de trabajo, orden de salida de material, revisa, firma de autorización y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público. | 12 horas |
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público | Recibe orden de trabajo, orden de salida de material autorizada y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Sobrestante) para su atención. | 12 horas |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Sobrestante) | Recibe orden de trabajo, orden de salida de material autorizada y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Cabo de cuadrilla). | 30 minutos |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Cabo de cuadrilla) | Recibe orden de trabajo, orden de salida de material y acude al almacén para retirar el material autorizado. | 15 minutos |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Jefe de Almacén) | Recibe orden de salida de material, registra y entrega material a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Cabo de cuadrilla). | 30 minutos |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Cabo de cuadrilla) | Recibe material, asigna electricista para la ejecución del trabajo, resguarda material sobrante y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Jefe de Almacén). | 6 horas |
| 13 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Jefe de Almacén) | Recibe material sobrante, registra en Kardex e informa al Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Cabo de cuadrilla) para que continue con su reporte. | 15 minutos |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Cabo de Cuadrilla) | Requisita reporte diario de actividades, anexa orden de trabajo y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Sobrestante). | 30 minutos |
| 15 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público (Sobrestante) | Recibe orden de trabajo, reporte diario de actividades, supervisa el trabajo realizado y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público la orden de trabajo y el reporte diario de actividades. | 1 día |
| 16 | Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público | Recibe la orden de trabajo en original, el reporte diario de actividades, elabora oficio de respuesta al ciudadano, descarga en el sistema y control interno la fecha en que se atendió la solicitud. | 1 día |
| 17 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo con la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 6 días, 10 horas, 15 minutos | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

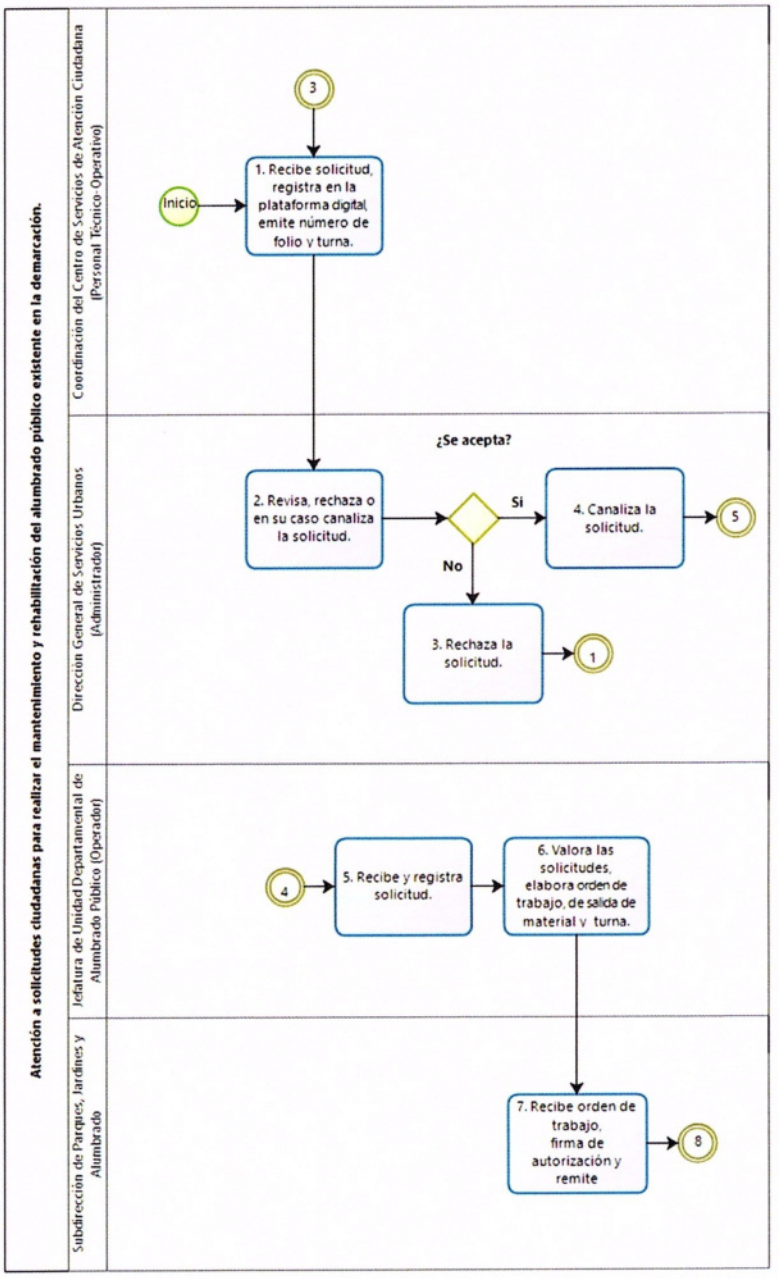
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Aspectos a considerar:**

1. Se entenderá por Plataforma Digital al Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
2. Se entenderá como **Administrador**: Al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.
3. Se entenderá como **Operador**: Al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público.
4. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana valida que la respuesta se encuentren debidamente fundada y motivada.
5. Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.
6. Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.
7. El tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.
8. La orden de trabajo deberá contener un espacio específico para que el ciudadano firme de conformidad mismo que marque fecha y hora de atención del servicio.
9. La orden de salida de material deberá especificar: unidad de medida y cantidad de piezas.

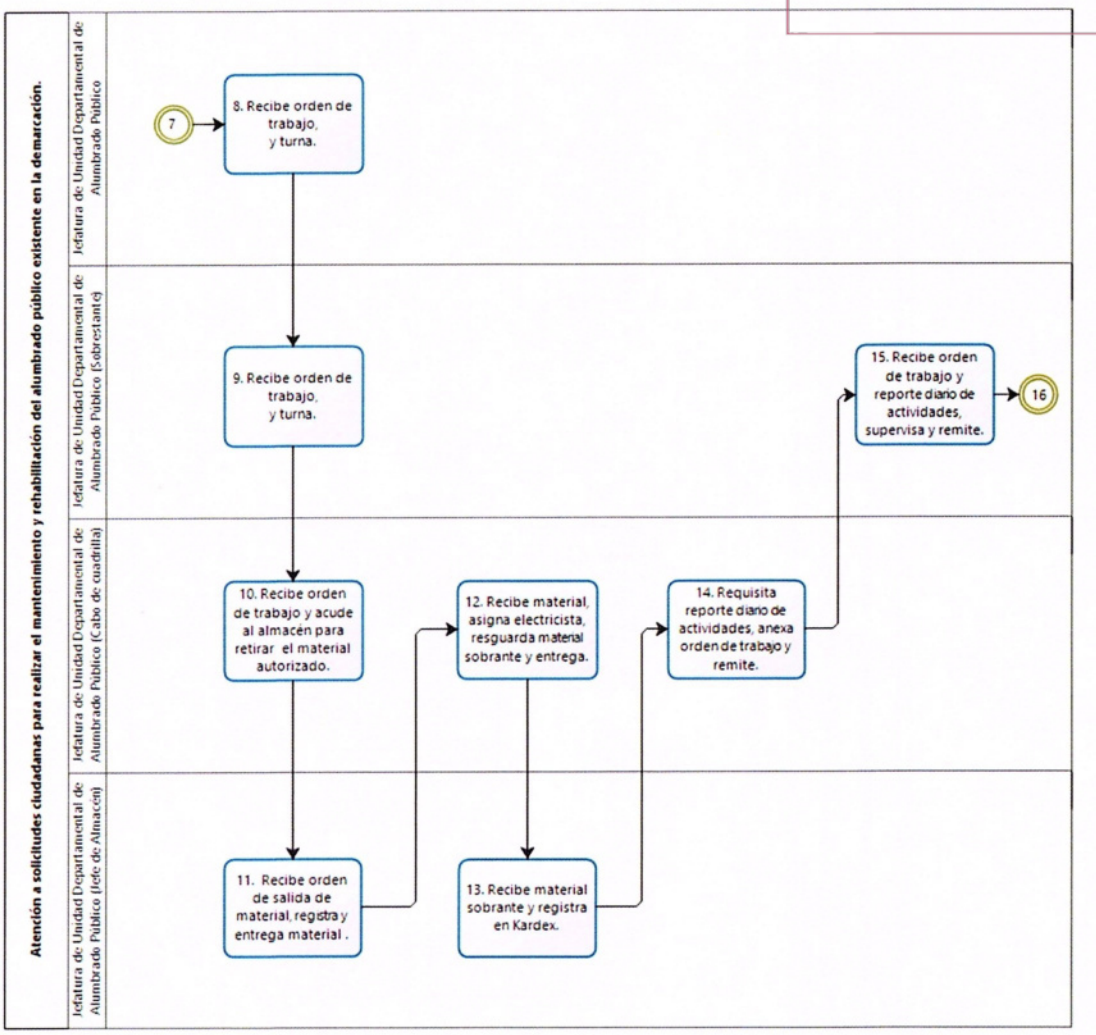
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**



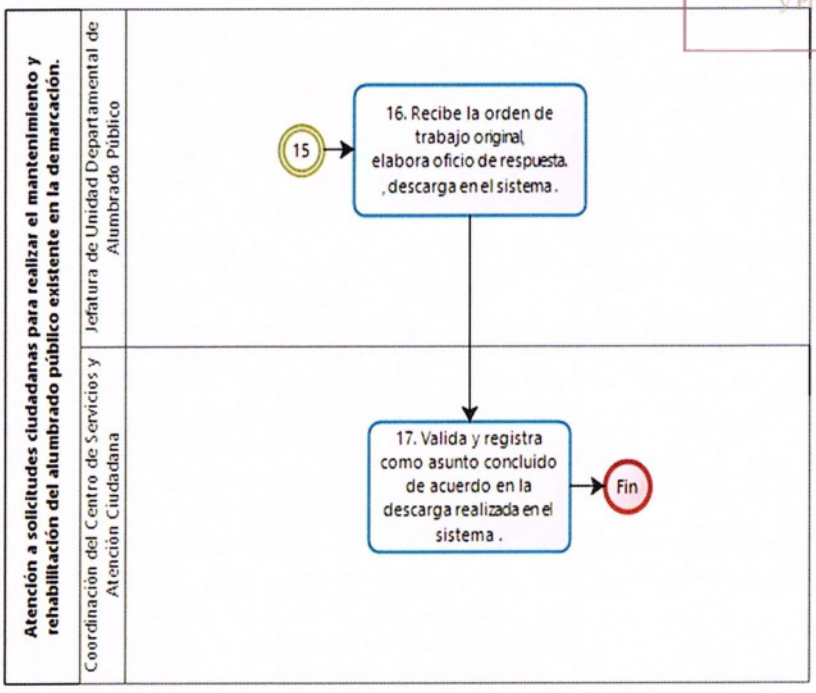

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Proyecto by bizagi Modeler

**VALIDO**

Javier Díaz Jiménez
Jefe de Unidad Departamental de Alumbrado Público

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**7. Nombre del Procedimiento**: Elaboración del Programa Operativo Anual de Operación Hidráulica y Mantenimiento.

**Objetivo General**: Cubrir los servicios que se proporciona en materia de Operación Hidráulica y Mantenimiento, mediante la coordinación en la elaboración del Programa Operativo Anual, de acuerdo a las necesidades detectadas en audiencias, recorridos y peticiones ingresadas a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento | Coordina la elaboración de Programa Operativo Anual de acuerdo a los criterios establecidos en las Políticas y Normas de Aplicación. | 5 días |
| 2 | | Da instrucciones a la Subdirección de Operación Hidráulica para la elaboración del Diagnóstico de la Demanda Ciudadana. | 2 días |
| 3 | Subdirección de Operación Hidráulica | Coordina la elaboración del Diagnóstico de la Demanda Ciudadana del ejercicio presupuestal. | 5 días |
| 4 | | Da instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica a fin de elaborar e integrar la Demanda Ciudadana del ejercicio correspondiente. | 2 días |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Recibe instrucción y procede a integrar la información del Programa Operativo Anual en función de la Demanda Ciudadana, datos históricos y presupuesto autorizado. | 5 días |
| 6 | | Elabora catálogo de conceptos de materiales, herramientas, equipo menor y maquinaria necesaria para dar cumplimiento a la demanda ciudadana. | 2 días |
| 7 | | Asigna precios a cada uno de los conceptos seleccionados, tomando en cuenta el Tabulador General de Precios Unitarios y en base a estudios de mercado. | 2 días |
| 8 | | Elabora Programa Operativo Anual, ajusta cantidades en catálogo en función del presupuesto autorizado y turna para visto bueno a la Subdirección de Operación Hidráulica. | 1 día |
| 9 | Subdirección de Operación Hidráulica | Recibe el Programa Operativo Anual y revisa. | 1 día |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 10 | | Presenta el Programa Operativo Anual a la Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento para autorización. | 1 día |
| 11 | Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento | Recibe y revisa el Programa Operativo Anual. | 1 día |
| | | **¿Autoriza Programa Operativo Anual?** | |
| | | **No** | |
| 12 | | Realiza observaciones y remite a la Subdirección de Operación Hidráulica para corregir el Programa Operativo Anual. | 1 día |
| 13 | Subdirección de Operación Hidráulica | Recibe Programa Operativo Anual y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica para corrección. | 1 día |
| | | (Conecta con la actividad 8) | |
| | | **Sí** | |
| 14 | Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento | Autoriza y firma el Programa Operativo Anual. | 1 día |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 30 días | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

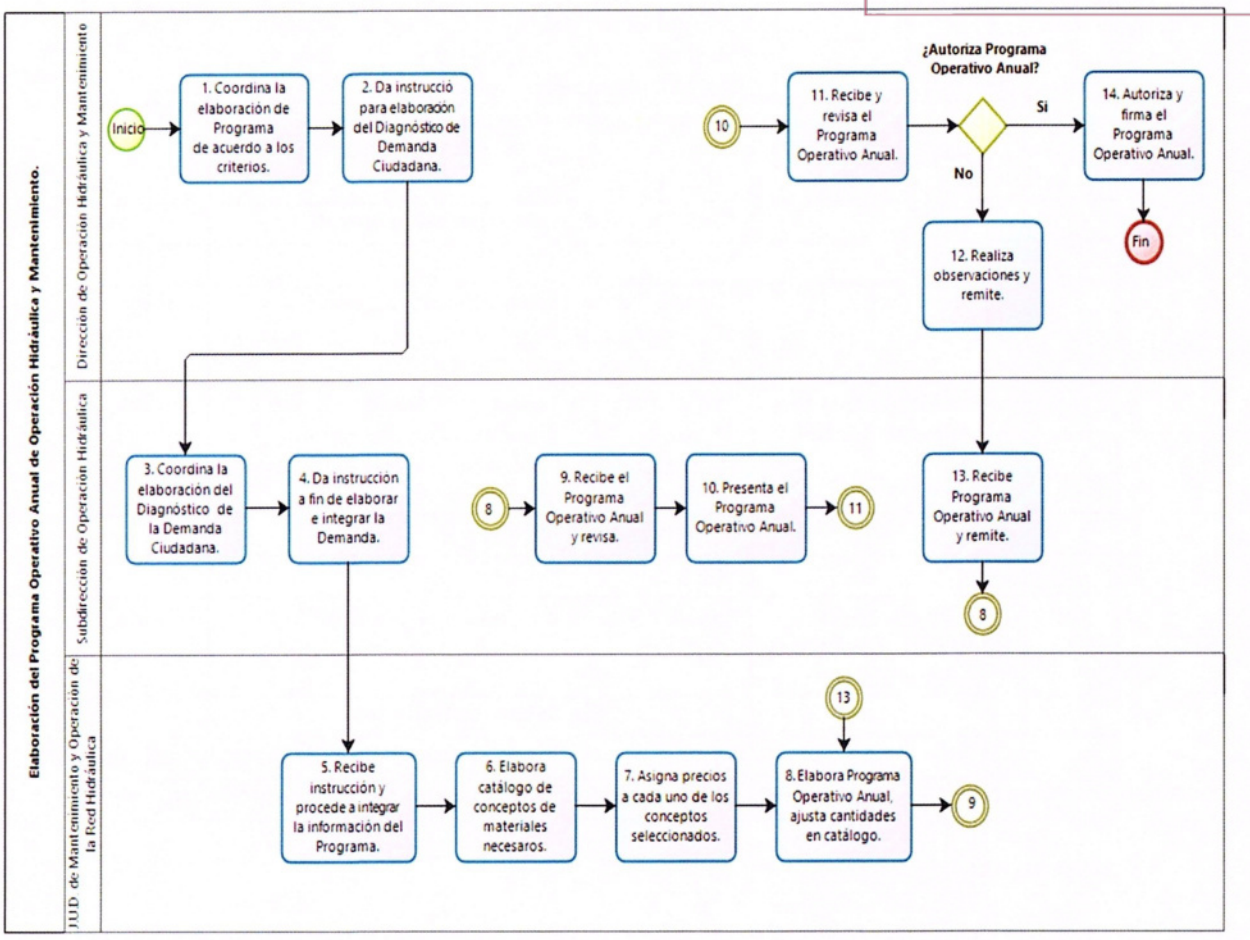
1. La Dirección de Operación Hidráulica y Mantenimiento coordina la elaboración del Programa Operativo Anual de acuerdo a las Políticas y Normas emitidas por la Dirección General de Administración.

2. En este procedimiento participan, la Subdirección de Operación Hidráulica y la Subdirección de Mantenimiento a Vialidades, por lo que, de manera enunciativa, se menciona a la Subdirección de Operación Hidráulica en la Descripción Narrativa.

3. Asimismo, participan en este procedimiento, la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica, Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve, Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades y la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración, por lo que, de manera enunciativa, se menciona a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica en la Descripción Narrativa.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

## Diagrama de Flujo




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Ing. Felipe Rosas Rangel
Director de Operación Hidráulica y Mantenimiento

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**8. Nombre del Procedimiento**: Mantenimiento y/o sustitución de la red secundaria de agua potable para suministrar el vital líquido a la población que carezca de este servicio.

**Objetivo General**: Suministrar agua potable en las comunidades que no cuentan con la infraestructura hidráulica en la Demarcación Territorial, por medio de la ampliación de la red secundaria.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe del ciudadano la solicitud, registra, asigna número de Ticket por medio de la Plataforma Digital y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos. | 30 minutos |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador). | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Recibe, en su caso imprime ticket y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 10 minutos |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Programa inspección técnica y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Sección de Evaluación). | 20 minutos |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Sección de Evaluación) | Recibe la solicitud y realiza inspección técnica. | 2 días |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | | Elabora reporte técnico, y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 1 día |
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Recibe reporte técnico con el resultado de la inspección y analiza la factibilidad. | 2 días |
| | | **¿Procede la solicitud?** | |
| | | **No** | |
| 10 | | Emite respuesta al ciudadano explicando los motivos por los que la petición no fue procedente. | 1 día |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Descarga la respuesta en el sistema y en el control interno. | 30 minutos |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Elabora orden de trabajo y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Mantenimiento) para el inicio de los trabajos de mantenimiento o sustitución de la Red de Agua Potable. | 1 día |
| 13 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Mantenimiento) | Recibe orden de trabajo y asigna cuadrilla para la atención correspondiente. | 30 minutos |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Cuadrilla) | Recibe orden de trabajo y solicita el material a la Bodega de la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 1 hora |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 15 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Bodega de la Unidad Departamental) | Elabora vale de salida de material, recaba firma del responsable de la cuadrilla y entrega material. | 1 hora |
| 16 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Cuadrilla) | Recibe material y se dirige al sitio indicado para efectuar los trabajos. | 30 días |
| 17 | | Solicita firma de conformidad del ciudadano en la orden de trabajo | 30 minutos |
| 18 | | Recibe orden de trabajo firmada, acude a la oficina de Mantenimiento y entrega orden de trabajo requisitada. | 2 horas |
| 19 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Mantenimiento) | Recibe orden de trabajo debidamente requisitada, elabora informe diario de actividades y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador). | 12 horas |
| 20 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Recibe orden de trabajo original e informe diario de actividades para descargar en el sistema y en el control interno. | 15 minutos |
| 21 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo con la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador). | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 38 días, 20 horas | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México en su Artículo 18, otorga a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades:

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Fracción IV, Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las redes secundarias de agua potable, drenaje y alcantarillado, conforme a la autorización y normas que al efecto expida el Sistema de Aguas, así como coadyuvar en la reparación de fugas.

Fracción V, Atender oportuna y eficazmente las quejas que presente la ciudadanía, con motivo de la prestación de servicios hidráulicos de su competencia.

2. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación Hidráulica realizará las siguientes acciones:

   - Tomar toda clase de precauciones para que los materiales no sufran daños durante su manejo e instalación.

   - Evitar que, en la instalación de la red de agua potable, penetre en su interior cualquier sustancia u objeto que ensucie y obstruya las partes interiores.
   - Coordinar y vigilar que el personal asignado a su cargo cumpla con el trabajo solicitado.

   - Tapar los extremos abiertos de las tuberías cuya instalación no esté terminada, cuando se presenten interrupciones en los trabajos o al final de cada jornada de labores.
   - Llevar un control estricto de los materiales que se utilicen para prestar el servicio, desde su ingreso al almacén hasta su destino final.

   - Verificar que el parque vehicular, equipos y herramientas estén en buenas condiciones para realizar los trabajos.

   - Mantener comunicación con Sistemas de Aguas de Ciudad de México, a fin de definir con cargo a que presupuestos se ejecutan las obras de ampliación y reforzamiento de la Red de Agua Potable.

   - Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

   - Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

3. El tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

4. En este procedimiento se entenderá por:

   Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

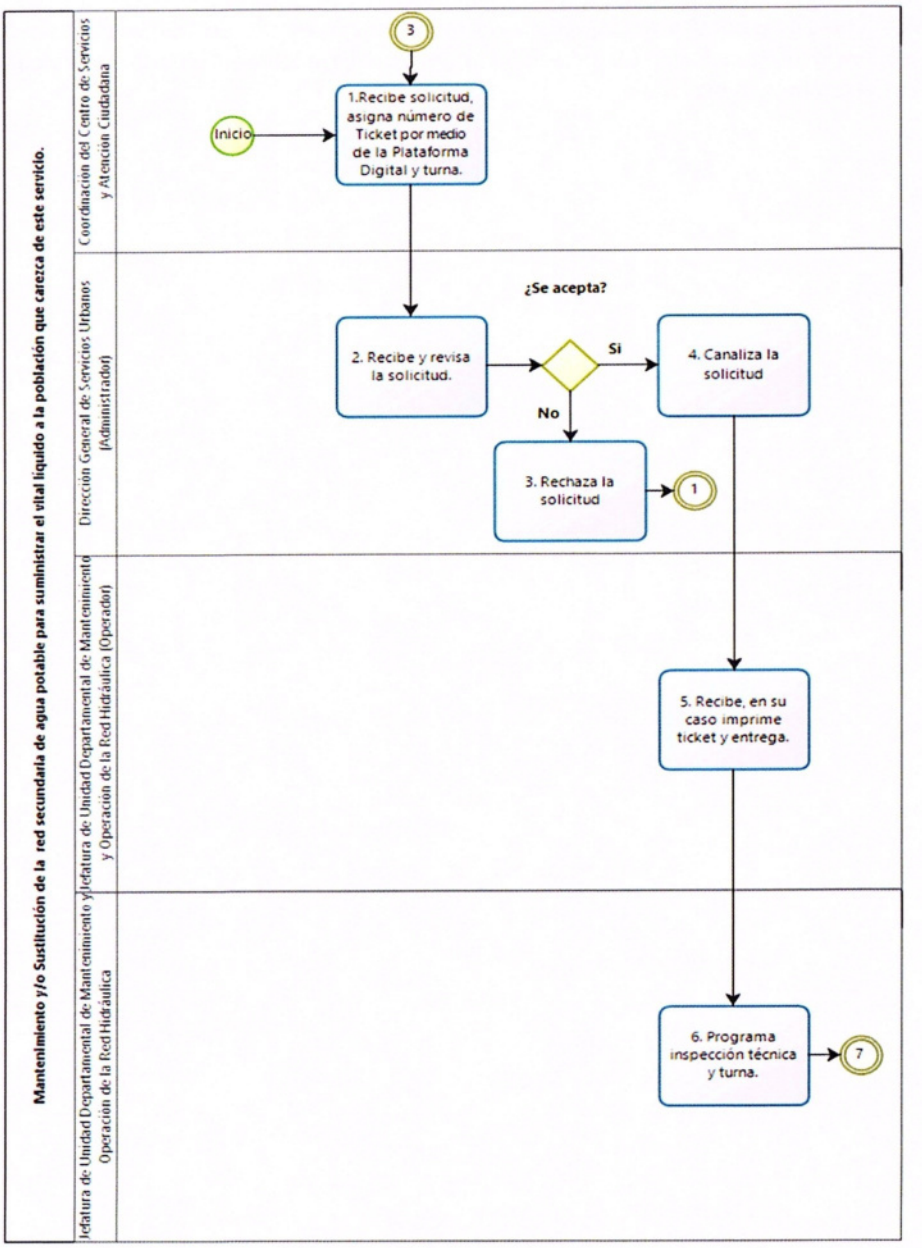
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

5. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana valida que las respuestas se encuentren debidamente fundadas y motivadas.

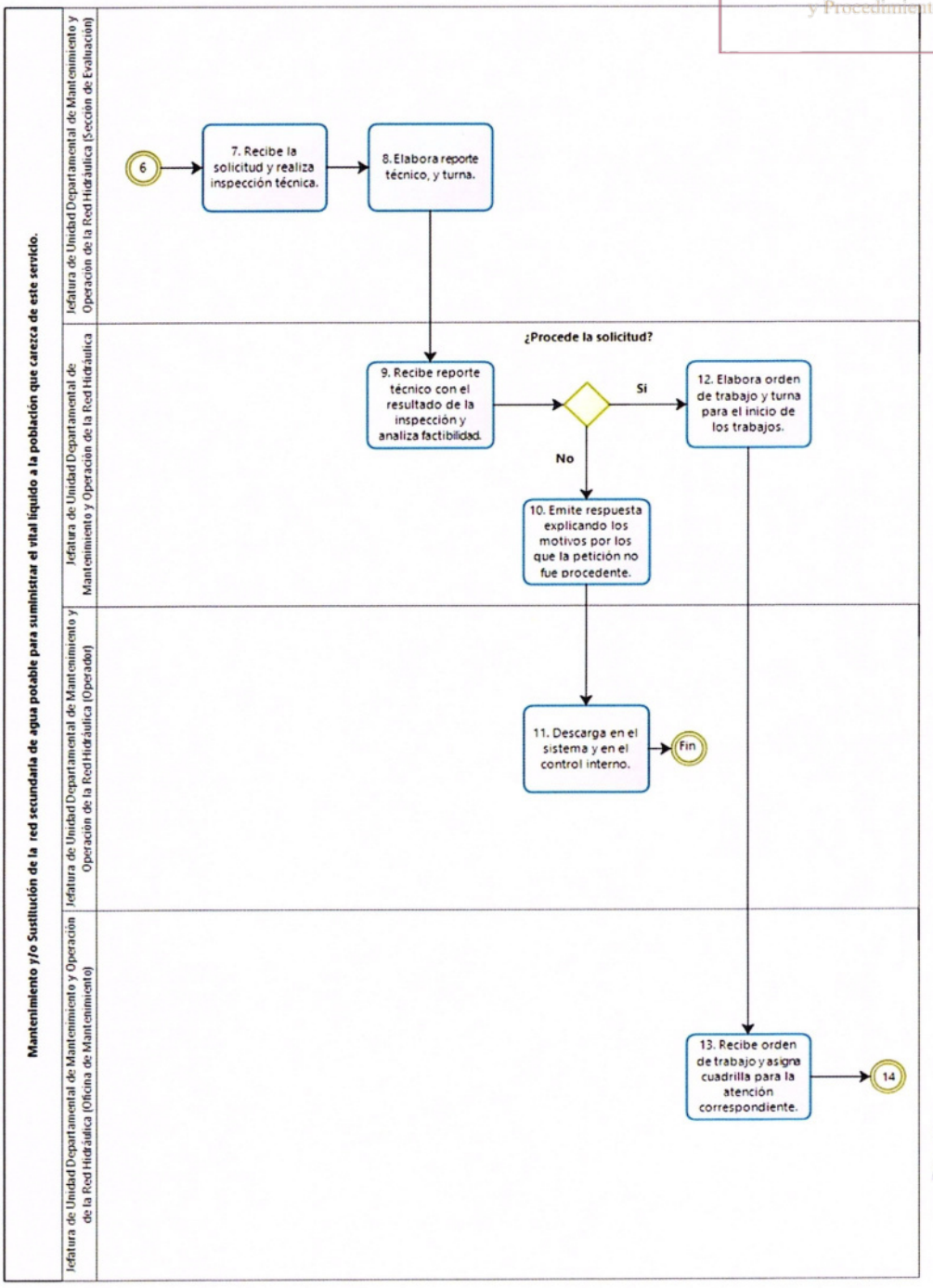
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021-2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

## Diagrama de Flujo



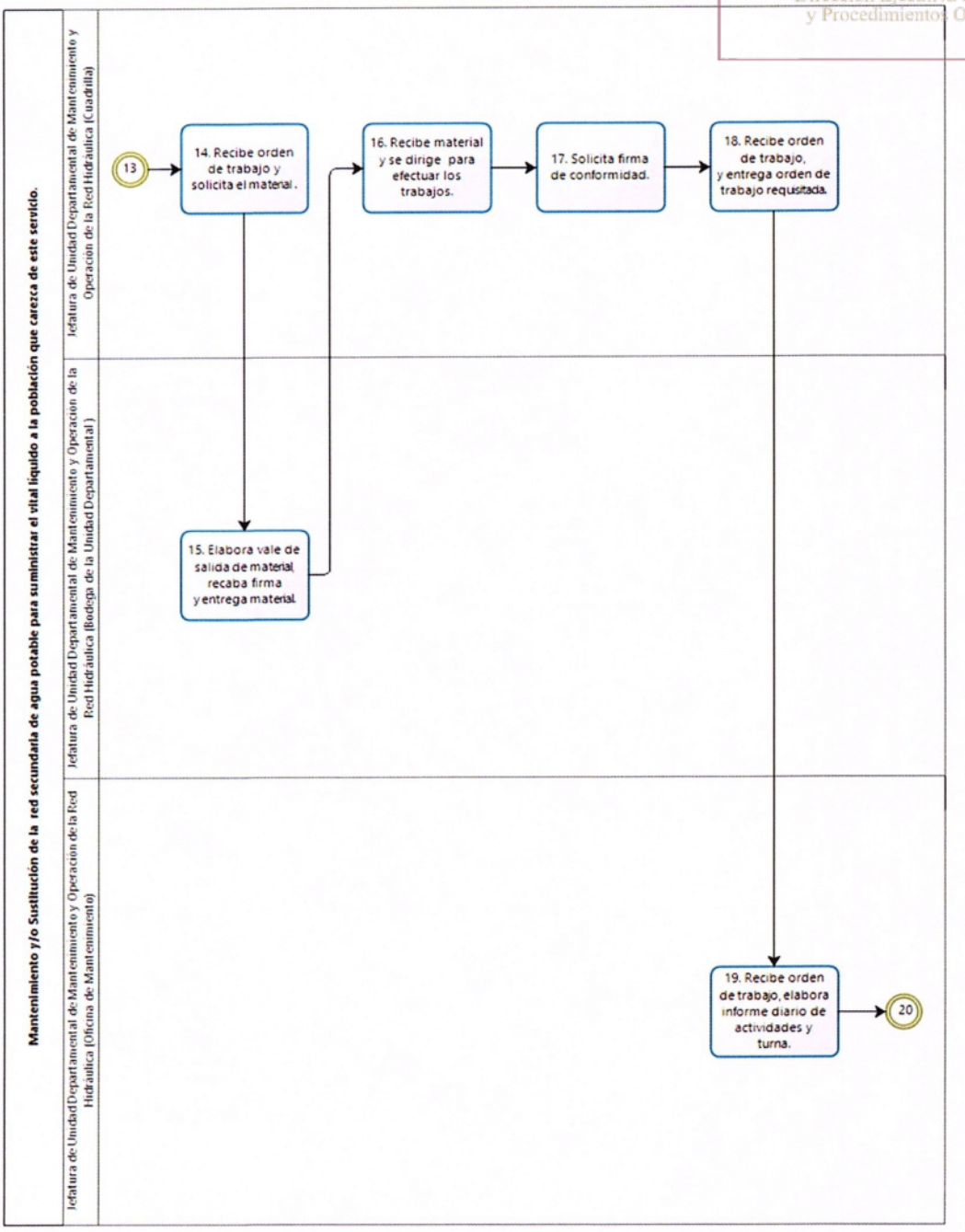

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



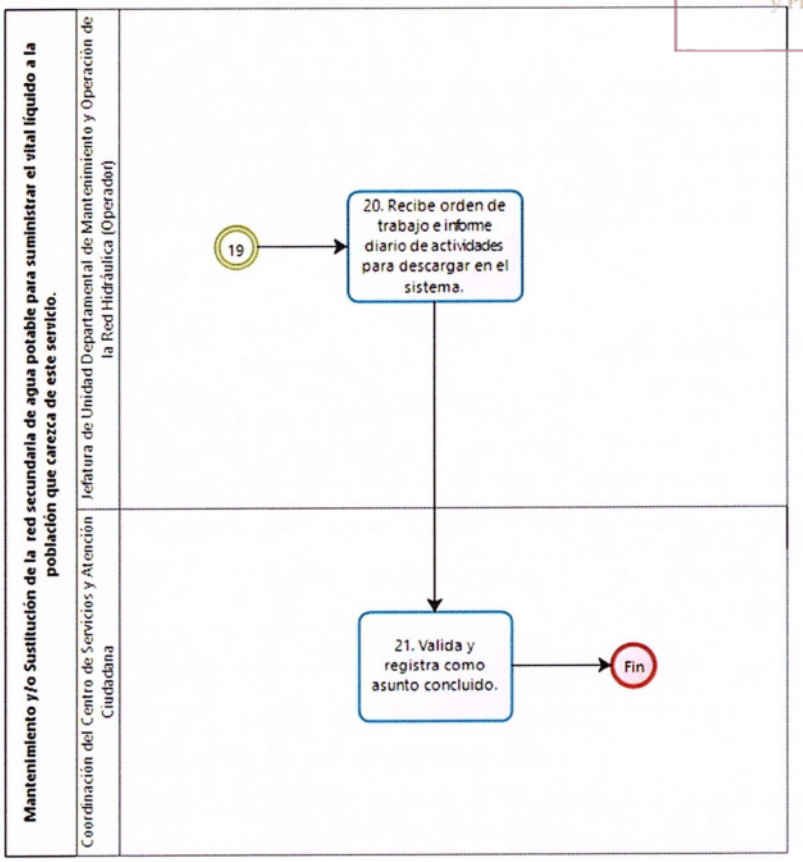

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Jaime Huerta Arteaga
Jefe de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**9. Nombre del Procedimiento**: Provisión Emergente de Agua Potable en Carros Tanque (Pipas) para la población.

**Objetivo General**: Suministrar agua potable a los habitantes de la Demarcación de acuerdo al Programa de paradas autorizadas y dar atención a las peticiones ciudadanas que demandan este servicio, verificando que el suministro, se lleve a cabo en los lugares en donde se carece de infraestructura hidráulica o que, por estar encima de la cuota de servicio, el vital líquido no les llega por la red, garantizando beneficios a la salud y un nivel de vida adecuado de la población demandante.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe del ciudadano la petición, registra, da número de Ticket en la Plataforma Digital y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos. | 30 minutos |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador). | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Recibe y turna a la Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra, para dictamen de procedencia, de acuerdo al Programa de Desarrollo Urbano. | 8 horas |
| 6 | Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra | Revisa, analiza, dictamina y turna contestación a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 1 día |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Recibe dictamen y verifica si resultó procedente. | 1 día |
| | | **¿Procede?** | |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| | | **No** | |
| 8 | | Entrega respuesta al ciudadano explicando los motivos por los que la petición no fue procedente y descarga en la Plataforma Digital. | 1 día |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 9 | | Elabora orden de trabajo e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparto) para que sea incluida en el Programa. | 1 día |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparto) | Registra e incluye en el Programa de Reparto. | 1 hora |
| 11 | | Asigna vale para la carga de agua potable. | 30 minutos |
| 12 | | Solicita autorización de Sistemas de Aguas de la Ciudad de México | 30 minutos |
| 13 | | Recibe del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (Responsable de la Garza) vale autorizado e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador de Pipa) a realizar la carga de agua potable. | 15 minutos |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador de Pipa) | Recibe vale autorizado, realiza la carga y se dirige al destino indicado para la dotación de agua potable, al ciudadano. | 15 minutos |
| 15 | | Recibe vale requisitado (firmado por el ciudadano). | 10 minutos |
| 16 | | Regresa a la Garza, una vez concluido el reparto de agua potable, entrega vale original y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparto). | 1 hora |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 17 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparto) | Recibe vale debidamente requisitado, elabora informe diario de actividades y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 1 hora |
| 18 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Recibe orden de trabajo original e informe diario de actividades y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) para el trámite correspondiente. | 15 minutos |
| 19 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Recibe la orden de trabajo en original, el reporte diario de actividades, y descarga en la Plataforma Digital y control interno la fecha en que se atendió la solicitud. | 10 minutos |
| 20 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de la Red Hidráulica. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución: 5 días, 14 horas, 50 minutos** | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

- La Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México en su Artículo 18, otorga a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades:

  Fracción II, Prestar en su demarcación territorial los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado que mediante acuerdo le otorgue el Sistema de Aguas, atendiendo los lineamientos que al efecto se expidan, así como analizar y emitir opinión en relación con las tarifas correspondientes;
  Fracción IV, Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las redes secundarias de agua potable, drenaje y alcantarillado, conforme a la autorización y normas que al efecto expida el Sistema de Aguas, así como coadyuvar en la reparación de fugas.
  Fracción V, Atender oportuna y eficazmente las quejas que presente la ciudadanía, con motivo de la prestación de servicios hidráulicos de su competencia.

- La Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica realizará las siguientes acciones:

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Reestructuras Organizacionales

Verificar que los carros tanque (pipas) se encuentren en buenas condiciones para proporcionar el servicio de agua potable a la ciudadanía.

Mantener actualizando el Censo de las Paradas autorizadas para mejorar el reparto de agua potable en pipas.

Programar el suministro de agua, en lugares en donde temporalmente no se cuente con el abasto por la red hidráulica, derivado de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones electromecánicas, que, por fallas de energía eléctrica, las fuentes de abastecimiento queden fuera de servicio.

Atender las recomendaciones emitidas por el Gobierno Central, Asamblea de Representantes y Sistemas de Agua de la Ciudad de México, en donde se marquen los lineamientos para el reparto de agua potable en carros tanque.

Supervisar el cumplimiento del Programa de reparto de agua potable, tomando acciones para recuperar los atrasos, que se pudieran presentar por la falta de disponibilidad del parque vehicular o por fallas eléctricas y mecánicas en las fuentes de abastecimiento.

Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

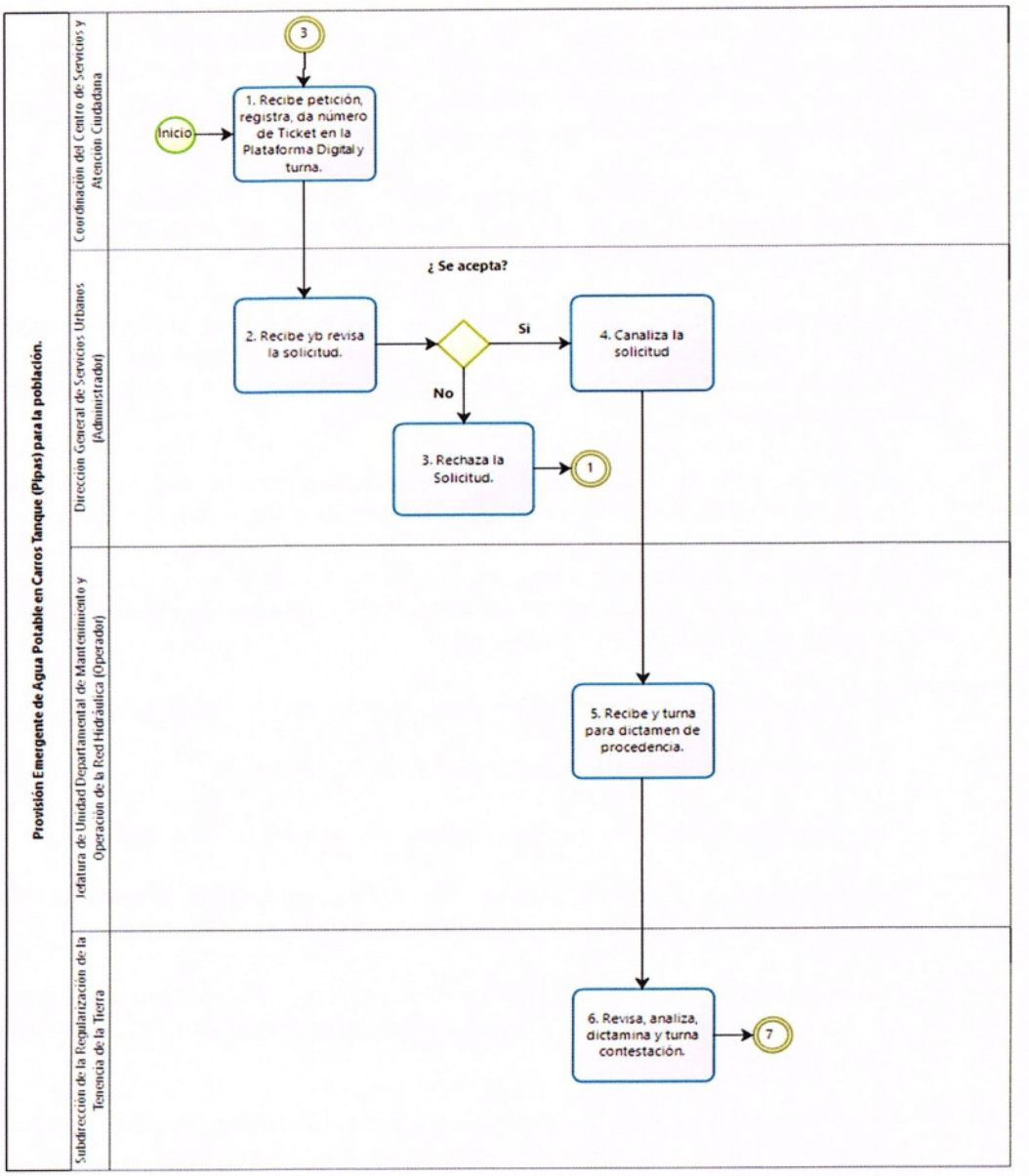
Verificar que el reparto de agua potable sea de forma gratuita.

- Se entenderá por Plataforma Digital al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
- Se entenderá como Administrador: Al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Se entenderá como Operador: Al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente.
- Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana valida que las respuestas se encuentren debidamente fundadas y motivadas.
- El tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021-2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

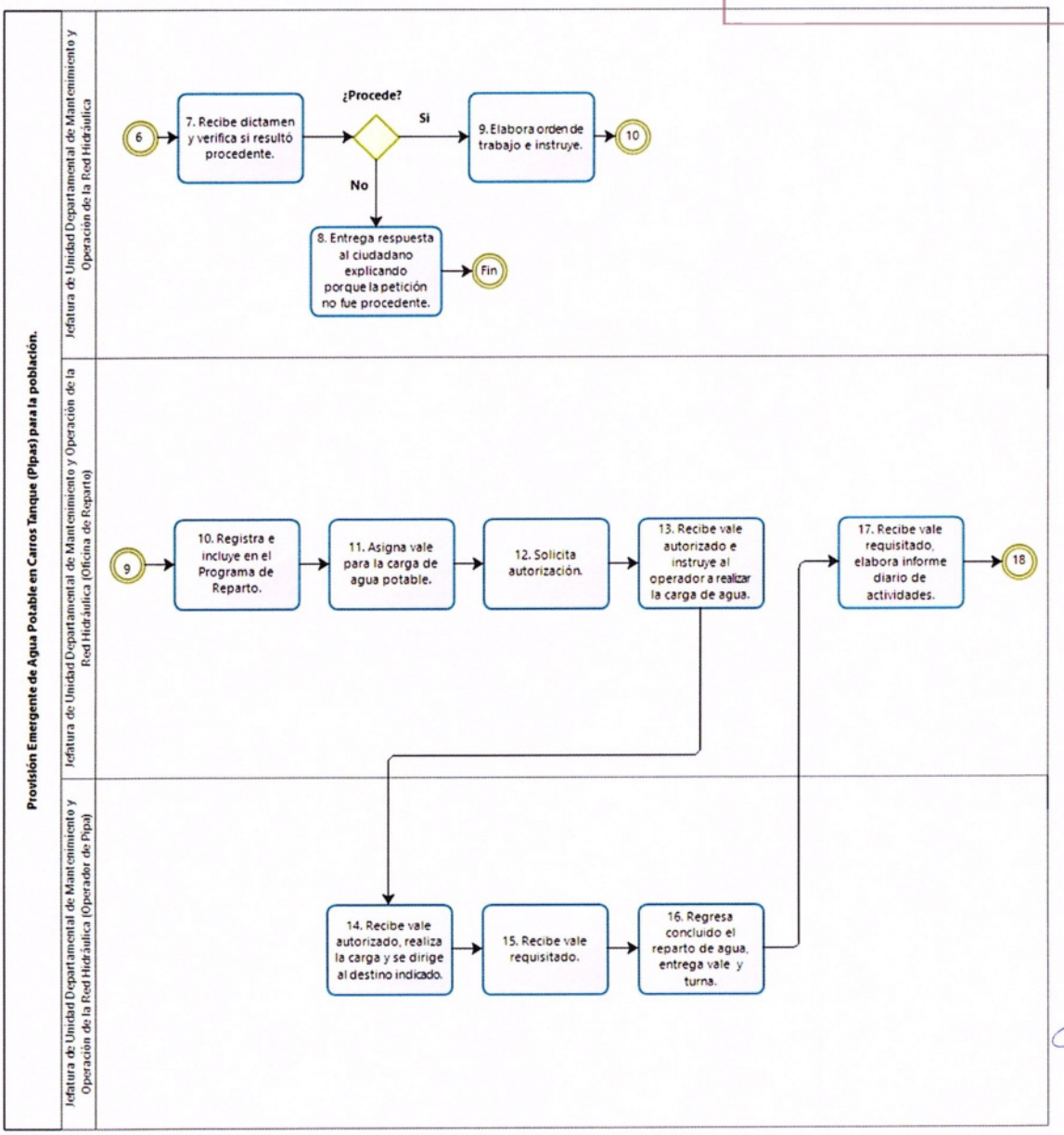
disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

**Diagrama de Flujo**



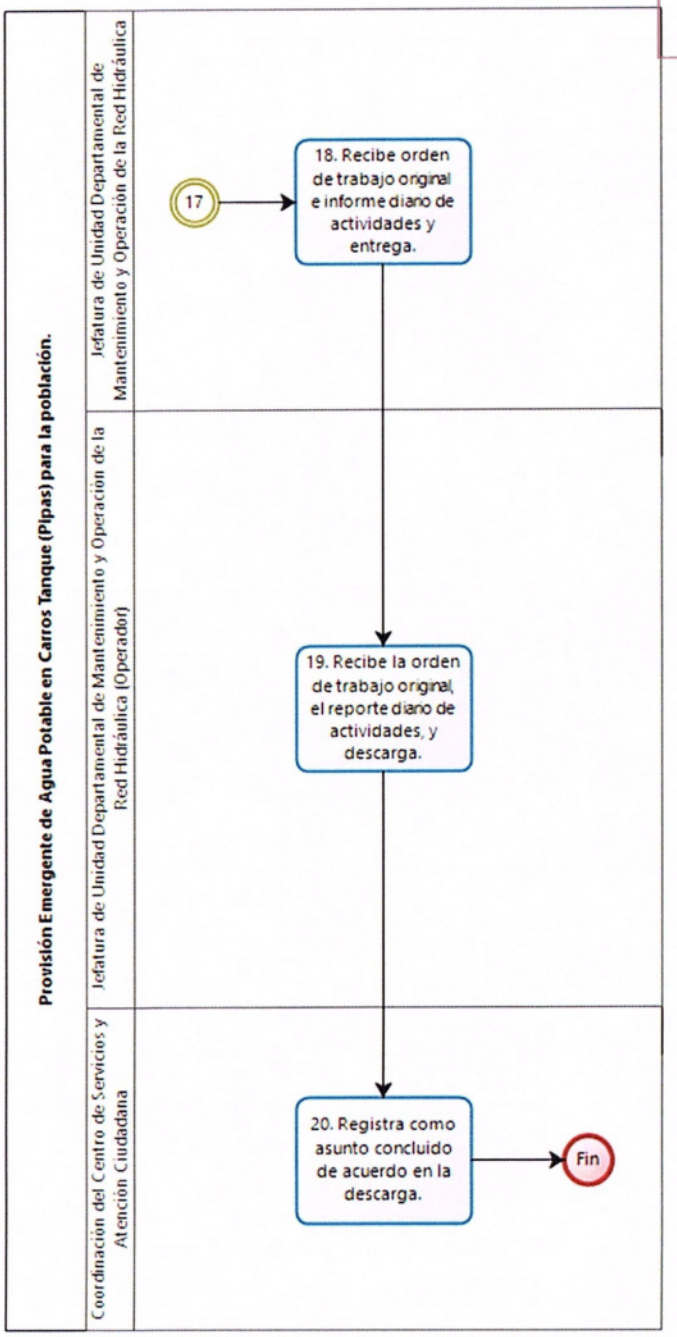

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Jaime Huerta Arteaga
Jefe de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**10. Nombre del Procedimiento**: Reparación de fugas menores a 6´y cambio de accesorios hidráulicos en la infraestructura de agua potable y la supervisión del funcionamiento de las válvulas en los pozos de abastecimiento de agua potable para asegurar el suministro del vital líquido a la ciudadanía.

**Objetivo General**: Conservar y mantener la red secundaria de agua potable para que la población de la Alcaldía Xochimilco cuente con un servicio de calidad y con la cantidad adecuada, mediante la reparación de fugas, el cambio de accesorios hidráulicos y la supervisión del funcionamiento de las válvulas en los pozos de abastecimiento de agua potable.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe petición del ciudadano, registra, asigna número de Ticket por medio de la plataforma digital y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos. | 30 minutos |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador). | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Imprime en su caso, la solicitud para la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 20 minutos |
| 6 | | Elabora orden de trabajo y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 20 minutos |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica | Recibe orden de trabajo para firma y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparación de Fugas). | 15 minutos |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparación de Fugas) | Recibe orden de trabajo y asigna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Cuadrilla) para la atención correspondiente. | 1 día |
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Cuadrilla) | Recibe orden de trabajo y solicita material a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Bodega de Materiales). | 30 minutos |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Bodega de Materiales) | Elabora vale de salida de material, recaba firma del responsable de la cuadrilla y entrega material a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Cuadrilla). | 1 hora |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Cuadrilla) | Recibe material, acude al sitio indicado para ejecutar el trabajo. | 3 horas |
| 12 | | Solicita firma de conformidad del ciudadano en la orden de trabajo | 10 minutos |
| 13 | | Recibe orden de trabajo firmada por el ciudadano, acude a la Oficina de Reparación de Fugas para entregar orden de trabajo requisitada. | 4 horas |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Oficina de Reparación de Fugas) | Recibe orden de trabajo debidamente requisitada, elabora informe diario de actividades y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 20 horas |
| 15 | Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica (Operador) | Recibe orden de trabajo original e informe diario de actividades, descarga en la Plataforma Digital y en el control interno. | 15 minutos |
| 16 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica. | 1 hora |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 3 días, 7 horas, 35 minutos | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Ley del Derecho al Acceso, Disposición y Saneamiento del Agua de la Ciudad de México en su Artículo 18, otorga a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades:

   Fracción IV, Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las redes secundarias de agua potable, drenaje y alcantarillado, conforme a la autorización y normas que al efecto expida el Sistema de Aguas, así como coadyuvar en la reparación de fugas.

   Fracción V, Atender oportuna y eficazmente las quejas que presente la ciudadanía, con motivo de la prestación de servicios hidráulicos de su competencia.

2. La Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica realizará las siguientes acciones:

- Coordinar y vigilar al personal asignado a su cargo, para que se presente a realizar los trabajos solicitados por la comunidad, con el fin de optimizar los servicios.
- Llevar un control estricto de los materiales que se utilicen para la prestación del servicio, desde su ingreso al almacén, hasta su destino final.
- Verificar que el parque vehicular, equipos y herramientas estén en buenas condiciones para realizar los trabajos.
- Vigilar que los materiales utilizados cumplan con las normas de calidad especificadas.
- Mantener comunicación con el personal del Sistemas de Aguas de la Ciudad de México, a fin de tener el monitoreo del correcto funcionamiento de las fuentes de abastecimiento y plantas de rebombeo.
- Solicitar cuando sea necesario al Sistema de Aguas de la Ciudad de México, su intervención para la reparación de fugas y accesorios de la red primaria de agua potable.
- Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

3. En este procedimiento se entenderá por:

   Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana

   Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

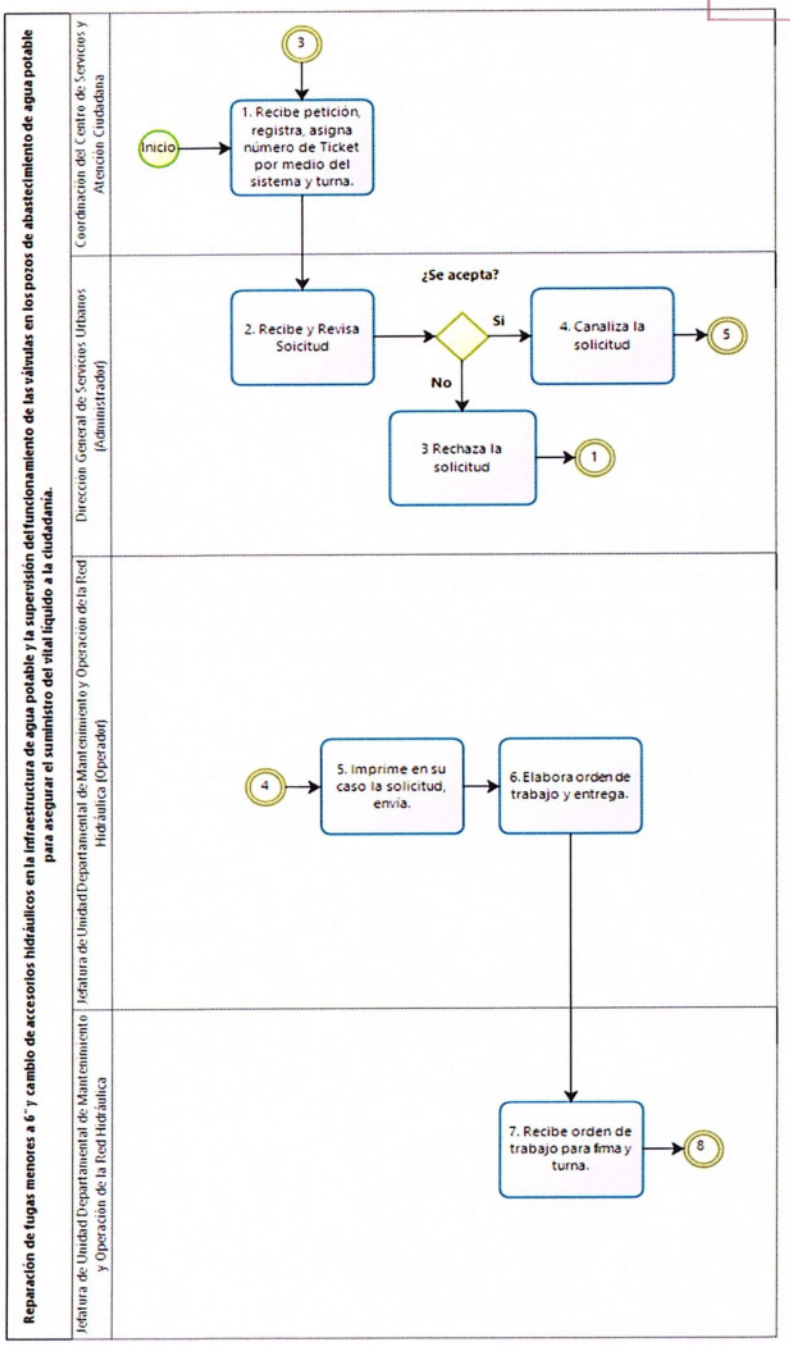
   Operador: al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica.

4. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana valida que la respuesta se encuentren debidamente fundada y motivada.

5. La Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica, realiza el mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, por lo que, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

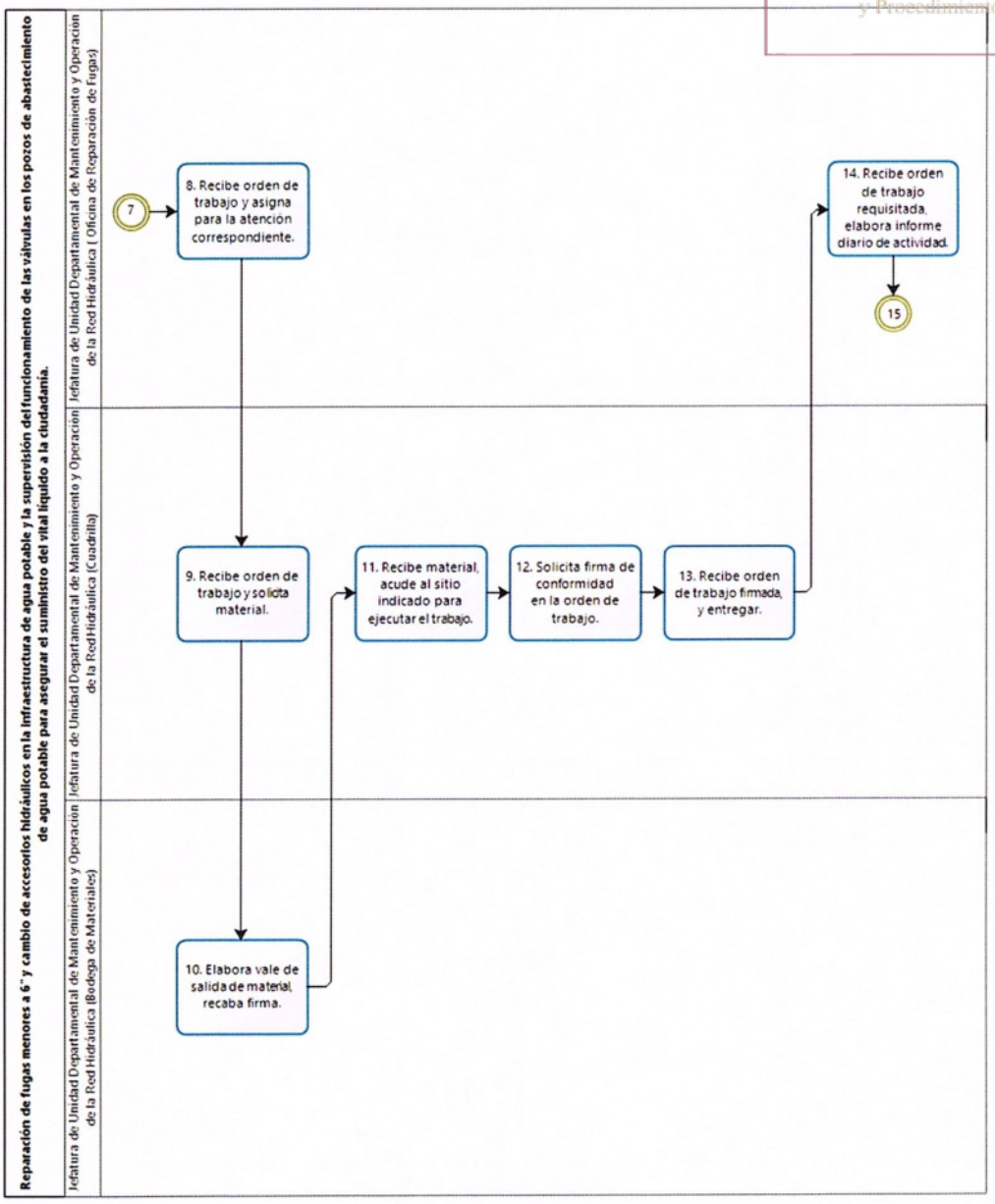
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

## Diagrama de Flujo



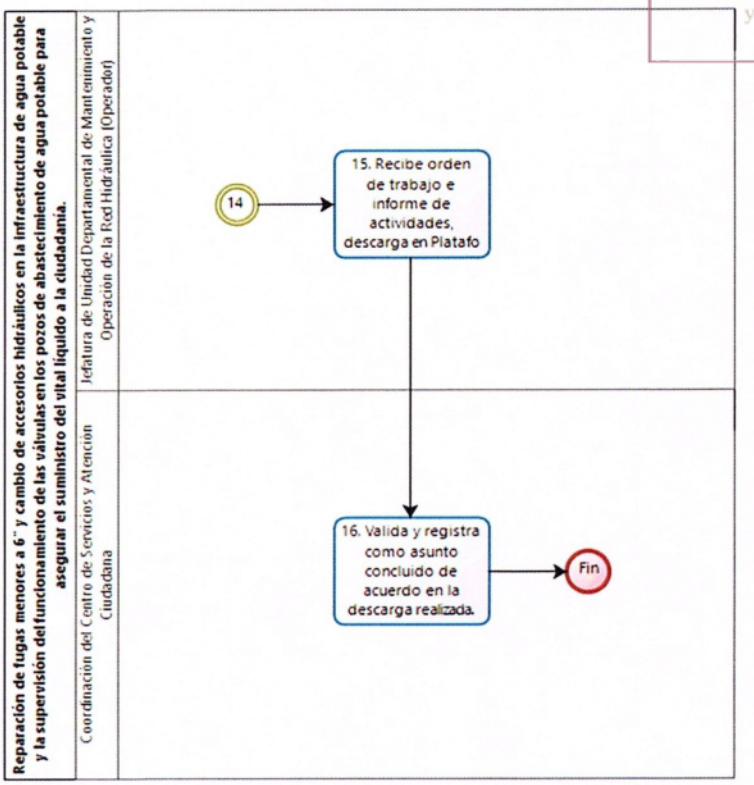

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Jaime Huerta Arteaga
Jefe de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de la Red Hidráulica

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**11. Nombre del Procedimiento**: Mantenimiento y desazolve de la red secundaria de drenaje sanitario, mantenimiento a estructuras de traslado, cárcamos y plantas de tratamiento.

**Objetivo General**: Garantizar el flujo de agua en la red de drenaje para su desalojo mediante la atención a peticiones ciudadanas para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe solicitud del ciudadano, registra, da número de ticket por medio de la plataforma digital y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador). | 30 minutos |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve | Recibe solicitud, registra ticket y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve (sobrestante). | 1 hora |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve (sobrestante) | Recibe ticket, acude a la Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve (Bodeguero) a solicitar material. | 30 minutos |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve (Bodeguero) | Elabora vale de salida de material, recaba firma del responsable de la cuadrilla y entrega material a la Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve (sobrestante). | 30 minutos |
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve (sobrestante) | Realiza el trabajo, solicita al ciudadano firme de conformidad el ticket de la petición. | 3 horas |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procesos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 9 | | Recibe ticket con firma de conformidad del ciudadano y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve. | 1 hora |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve | Recibe ticket de la actividad realizada, descarga en el sistema y en el control interno. | 10 minutos |
| 11 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo con la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve. | 1 hora |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución: 1 día, 7 horas, 55 minutos** | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. Toda solicitud del ciudadano deberá aportar información detallada del servicio solicitado.

2. En el caso de eventualidades en la temporada de lluvia como son, encharcamientos o inundaciones, se procederá directamente a la ejecución de los trabajos de mantenimiento a la red de drenaje.

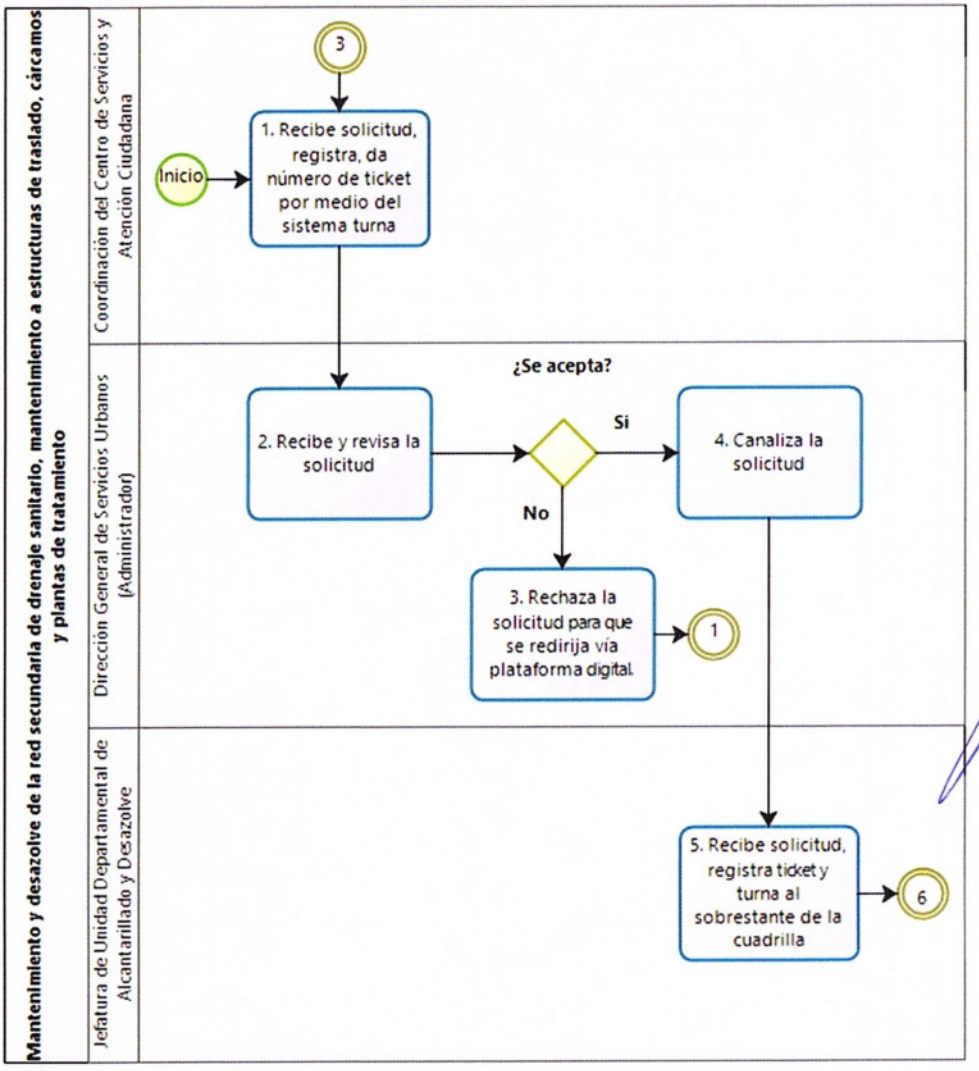
3. En este procedimiento se entenderá por:

   Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

   Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

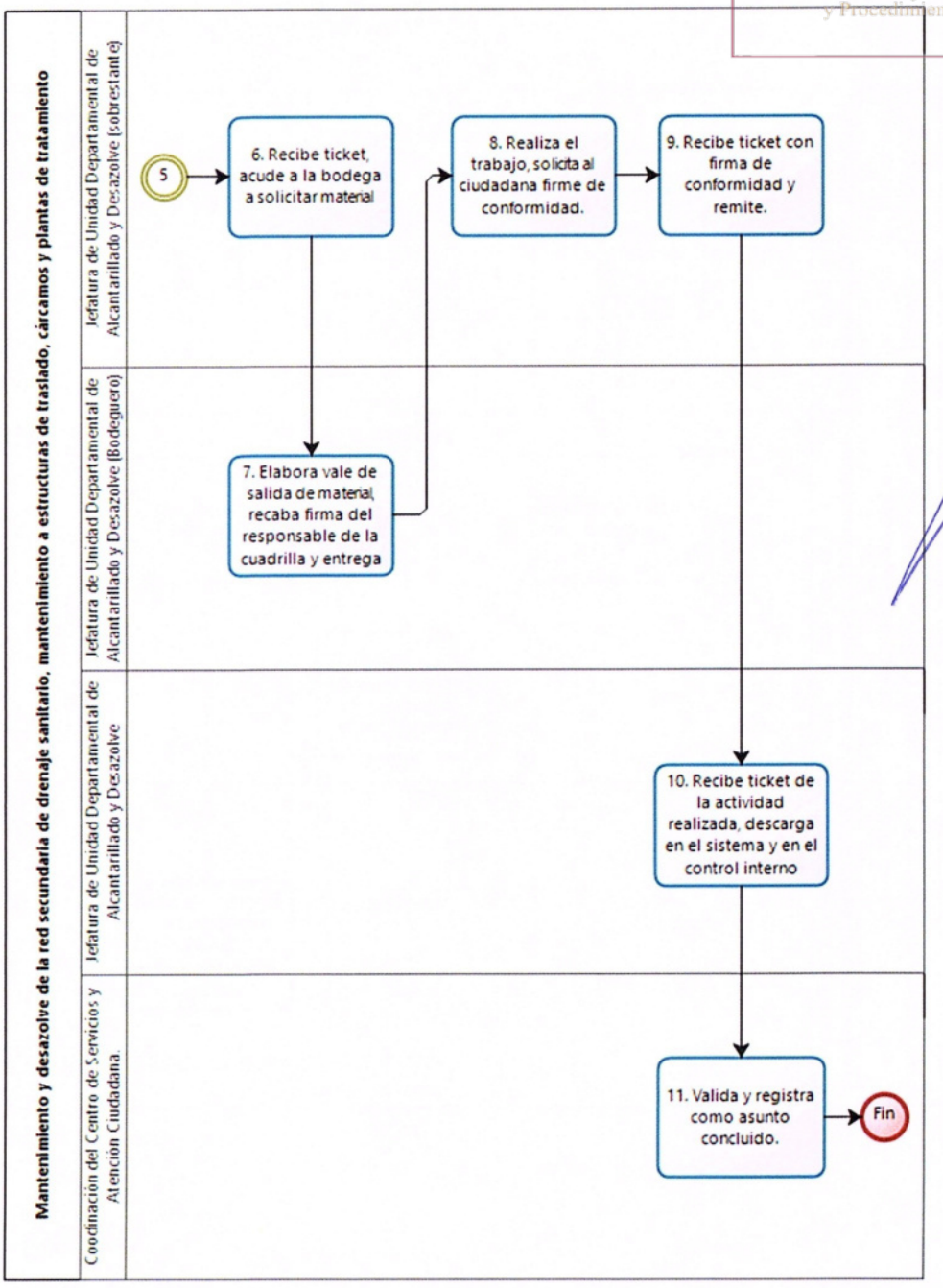
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Isidro Jiménez Noxpanco
Jefe de Unidad Departamental de Alcantarillado y Desazolve

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**12. Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento y rehabilitación de señalización vial e imagen urbana en la demarcación territorial.

**Objetivo General:** Instalar los señalamientos viales verticales: informativos, restrictivos y preventivos, realizar el balizamiento horizontal en áreas de rodamiento, así como en guarniciones y retirar toda la propaganda colgada y adherida en postes, árboles y equipamiento urbano por medio de brigadas para mantener la imagen urbana de la demarcación territorial, así mismo colocar lonas con información oficial en puntos estratégicos

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe solicitud del ciudadano, registra, emite número de folio y canaliza mediante la plataforma digital al Administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 15 min. |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 2 días |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 min. |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Operador). | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Operador) | Recibe solicitud, elabora Orden de evaluación e instruye la inspección a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Supervisor de Obra). | 1 día |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Supervisor de Obra) | Recibe instrucción, realiza evaluación, elabora reporte técnico y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades. | 2 días |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades | Recibe reporte técnico y turna a la Subdirección de Mantenimiento a Vialidades. | 1 día |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | Subdirección de Mantenimiento a Vialidades | Recibe reporte técnico y analiza. | 12 horas |
| | | **¿Procede?** | |
| | | **No** | |
| 9 | | Envía folio a la Jefatura de Unidad Departamental Señalización y Mantenimiento a Vialidades, para que elabore contestación. | 12 horas |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades | Elabora oficio de respuesta al ciudadano, indicando las razones por las cuales no fue otorgado el servicio y descarga en la Plataforma Digital. | 1 día |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 11 | Subdirección de Mantenimiento a Vialidades | Toma acuerdo e instruye para que se elabore la orden de trabajo y la ejecución de los trabajos y a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades. | 12 horas |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades | Elabora Orden de Trabajo, vale de salida de materiales y da instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Sobrestante Cuadrilla) para la ejecución de los trabajos. | 1 día |
| 13 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Sobrestante Cuadrilla) | Recibe Orden de Trabajo, vale de salida de materiales y acude a la Bodega por material. | 2 días |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Bodega) | Recibe orden de salida de material, registra y entrega material a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Sobrestante Cuadrilla). | 1 día |
| 15 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Sobrestante Cuadrilla) | Recibe material, efectúa trabajo, requisita orden de trabajo, elabora informe de actividades realizadas, anexa orden de trabajo y los turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Oficina de Señalamiento Vial). | 12 horas |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 16 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Oficina de Señalamiento Vial) | Recibe informe diario de actividades y orden de trabajo en original y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Personal Técnico-Operativo). | 12 horas |
| 17 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades (Personal Técnico-Operativo) | Recibe orden de trabajo requisitada, elabora informe de actividades, respuesta al Ciudadano y descarga en la plataforma Digital. | 1 día |
| 18 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades. | 10 días |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución: 24 días, 12 horas, 30 minutos** | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Señalización de Mantenimiento a Vialidades realizará las siguientes acciones:

Realizar las inspecciones y evaluaciones necesarias a fin de dictaminar el estado físico de la infraestructura Urbana.

Programar los trabajos en horarios accesibles que permitan efectuar las actividades de manera eficiente, a fin de que no se afecte el tránsito vehicular.

Entregar el reporte anual de actividades a las instancias superiores a la brevedad posible.

Implementar en todas las actividades las medidas de seguridad, entre el personal que efectúe los trabajos.

Elaborar los avances físicos mensuales con base en los informes diarios de trabajo, así como su entrega a la brevedad posible a sus superiores.

Supervisar que el material y mano de obra utilizados sean de calidad, cumpliendo con la Normatividad aplicable en la materia.

Optimizar los trabajos, evitando el desperdicio de los materiales utilizados.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Realizar el control de los materiales solicitándolos con base en el presupuesto asignado, desde su ingreso a la bodega, hasta su destino final.

Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular, áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.
Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

2. En este procedimiento se entenderá por:

Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

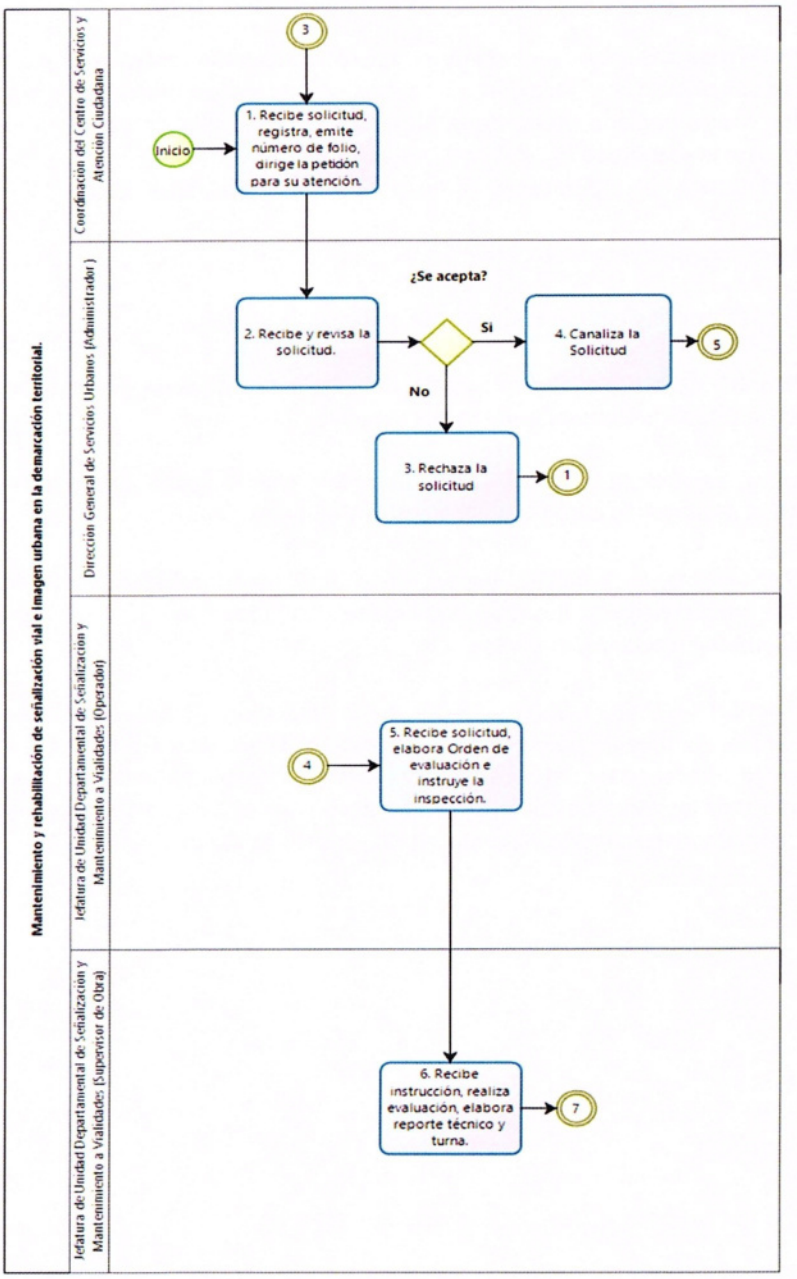
Operador: al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la de Señalización y Mantenimiento a Vialidades.

3. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana valida que la respuesta se encuentren debidamente fundada y motivada.

4. La Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, por lo que, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

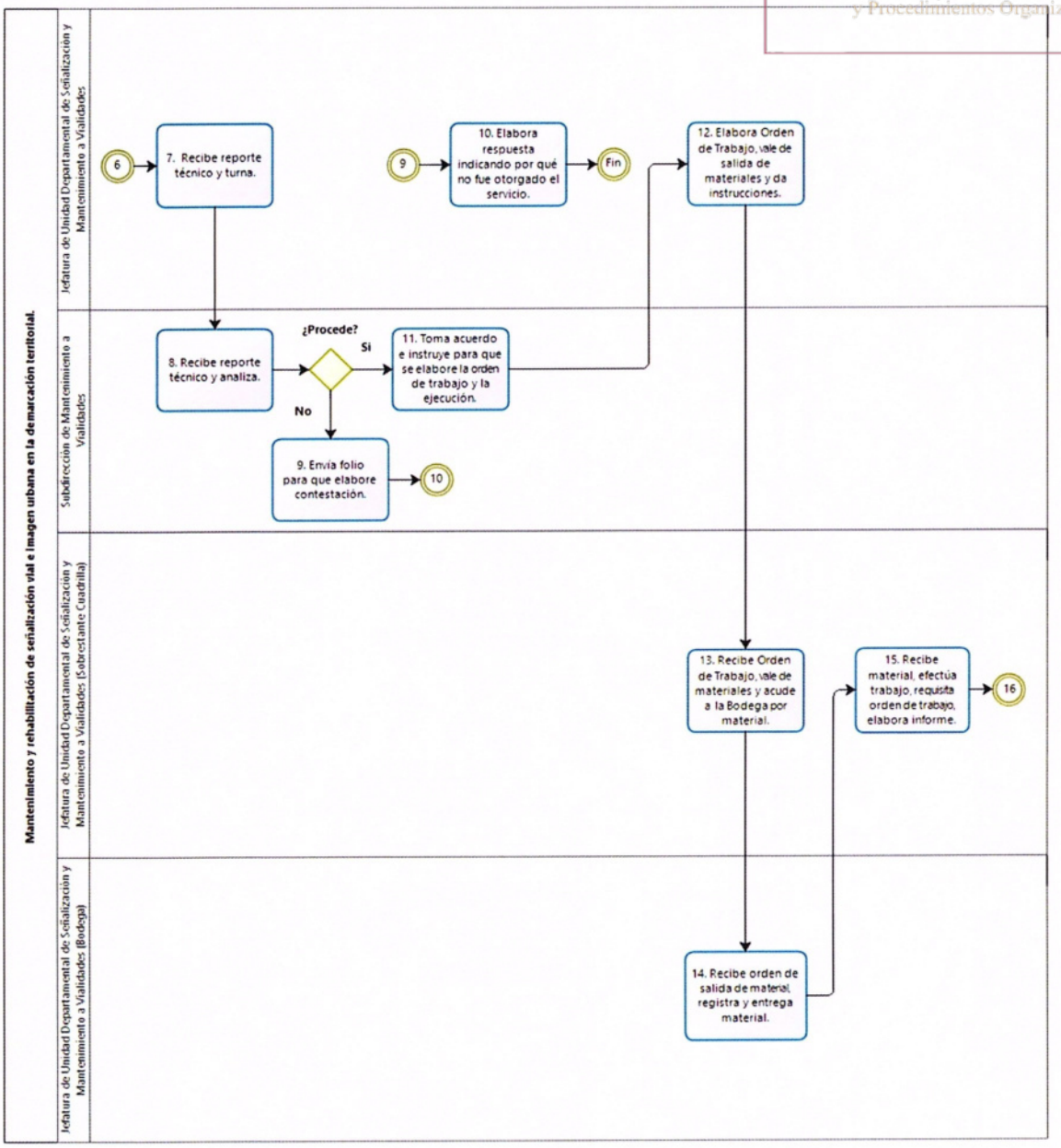
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**



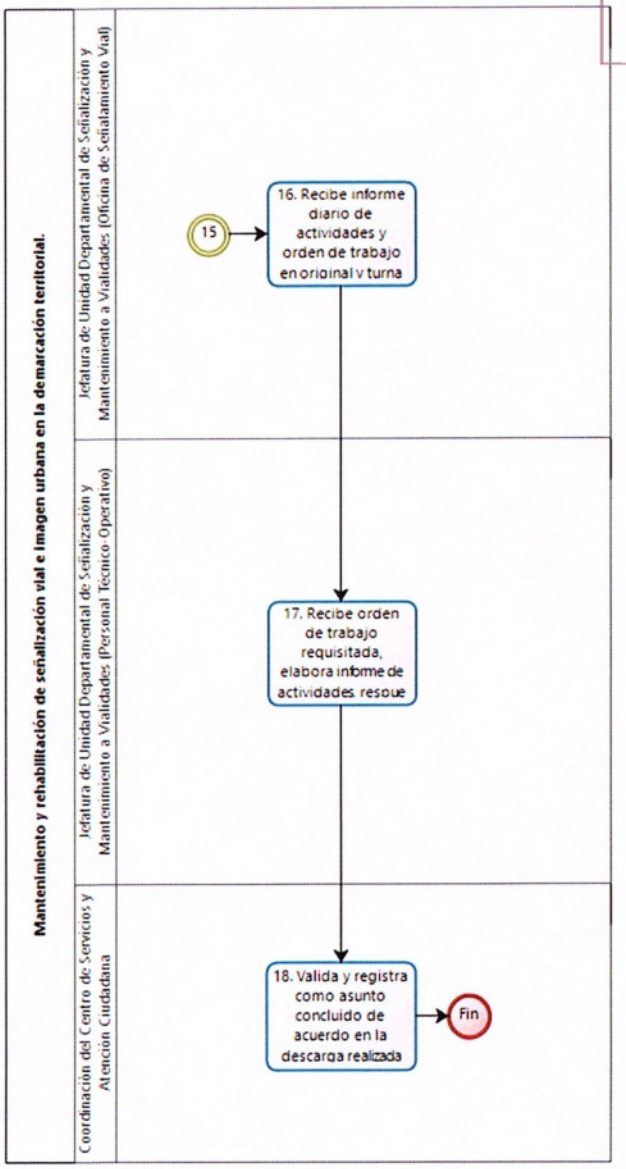

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




bizagi

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Delfino González Guevara
Jefe de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**13. Nombre del Procedimiento**: Conservación del pavimento asfáltico mediante trabajo de bacheo, para conservar en estado óptimo las vialidades.

**Objetivo del procedimiento**: Conservar el pavimento asfáltico mediante trabajos de bacheo, a fin tener las mejores condiciones para la circulación vehicular, reparando zonas del pavimento que se han deteriorado por trabajos de mantenimiento a redes de instalaciones, desgaste por circulación vehicular y fenómenos atmosféricos, entre otros, permitiendo un mejoramiento de la imagen urbana para los habitantes y visitantes que acuden a los diversos sitios turísticos de la demarcación.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe solicitud del ciudadano, registra, emite número de folio y canaliza al Administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 30 min. |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 min. |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud competencia de Servicios Urbanos, y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | Imprime en su caso, la solicitud, envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 3 día |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe solicitud, remite orden a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Residentes). | 2 día |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Residentes) | Recibe instrucción, realiza evaluación, elabora reporte técnico y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 4 días |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe reporte técnico y analiza. | 2 días |
| | | **¿Procede el bacheo?** | |
| | | **No** | |
| 9 | | Elabora respuesta indicando las razones por las cuales no fue posible otorgar el servicio, descarga en la Plataforma Digital. | 3 días |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 10 | | Elabora orden de trabajo y da instrucción para la ejecución de los trabajos a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa de bacheo). | 2 días |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa de bacheo) | Recibe orden de trabajo, asigna personal que supervisará y tomará gráficas o fotografías de los trabajos realizados y asigna cuadrilla e instruye para ir por el material a la Planta de Asfalto. | 2 días |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Cuadrilla) | Recibe orden de trabajo y vale para el retiro de materiales y acude a la Planta Productora de Mezclas Asfálticas de la Subsecretaría de Servicios Urbanos de la Secretaría de Obras y Servicios de la Ciudad de México (Planta de Asfalto). | 2 días |
| 13 | | Recibe material de la Planta Productora de Mezclas Asfálticas (Planta de Asfalto), efectúa trabajo, requisita orden de trabajo, elabora informe de actividades realizadas y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 2 días |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe orden de trabajo requisitada, elabora informe de actividades y respuesta | 3 días |
| 15 | | Descarga en la Plataforma Digital la respuesta. | 1 hora |
| 16 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en el sistema por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 1 hora |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procesos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución: 26 días, 2 horas, 45 minutos** | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Jefatura de Unidad Departamental Pavimentación por Administración realizará las siguientes acciones:

- Realizar las evaluaciones técnicas necesarias en los espacios, a fin de dictaminar el estado físico de la infraestructura urbana.
- Programar los trabajos en horarios accesibles, que permitan realizar el servicio de forma eficiente, sin afectar el tránsito vehicular y evitar ocasionar caos vial.
- Mantener el cerco de seguridad necesario para facilitar los trabajos solicitados.
- Mantener un estricto control de los recursos humanos y materiales que sean ocupados en cada uno de los trabajos solicitados.
- Realizar el bacheo conforme a las normas aplicables vigentes en la materia.
- Realizar un control de los materiales solicitados con base en el presupuesto asignado.
- Optimizar los trabajos, evitando el desperdicio de materiales utilizados.
- Verificar que los materiales cumplan con las normas y parámetros de calidad especificados.
- Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía ó Dependencias.

2. Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

3. En este procedimiento se entenderá por:

- Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
- Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Operador: al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración.

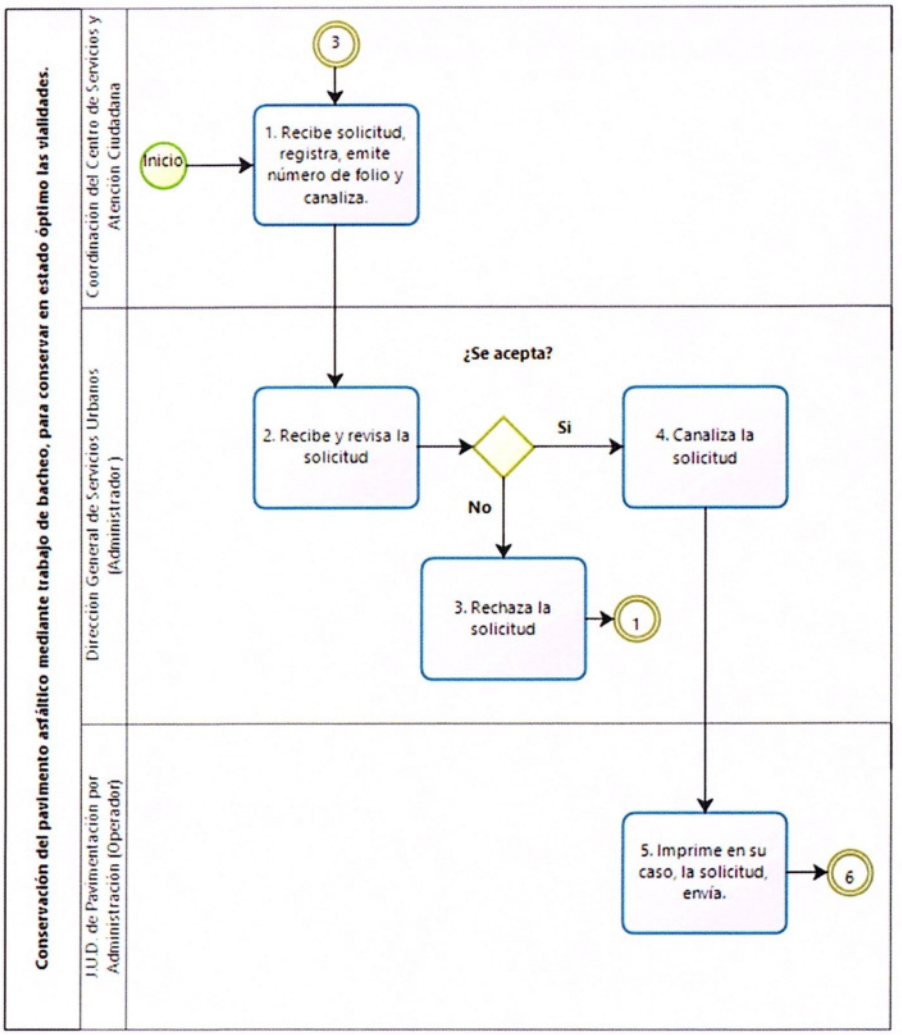
4. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana validará que las respuestas se encuentren debidamente fundadas y motivadas.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

5. La Jefatura de Unidad de Pavimentación por Administración, realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud de que el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, por lo que, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material con que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

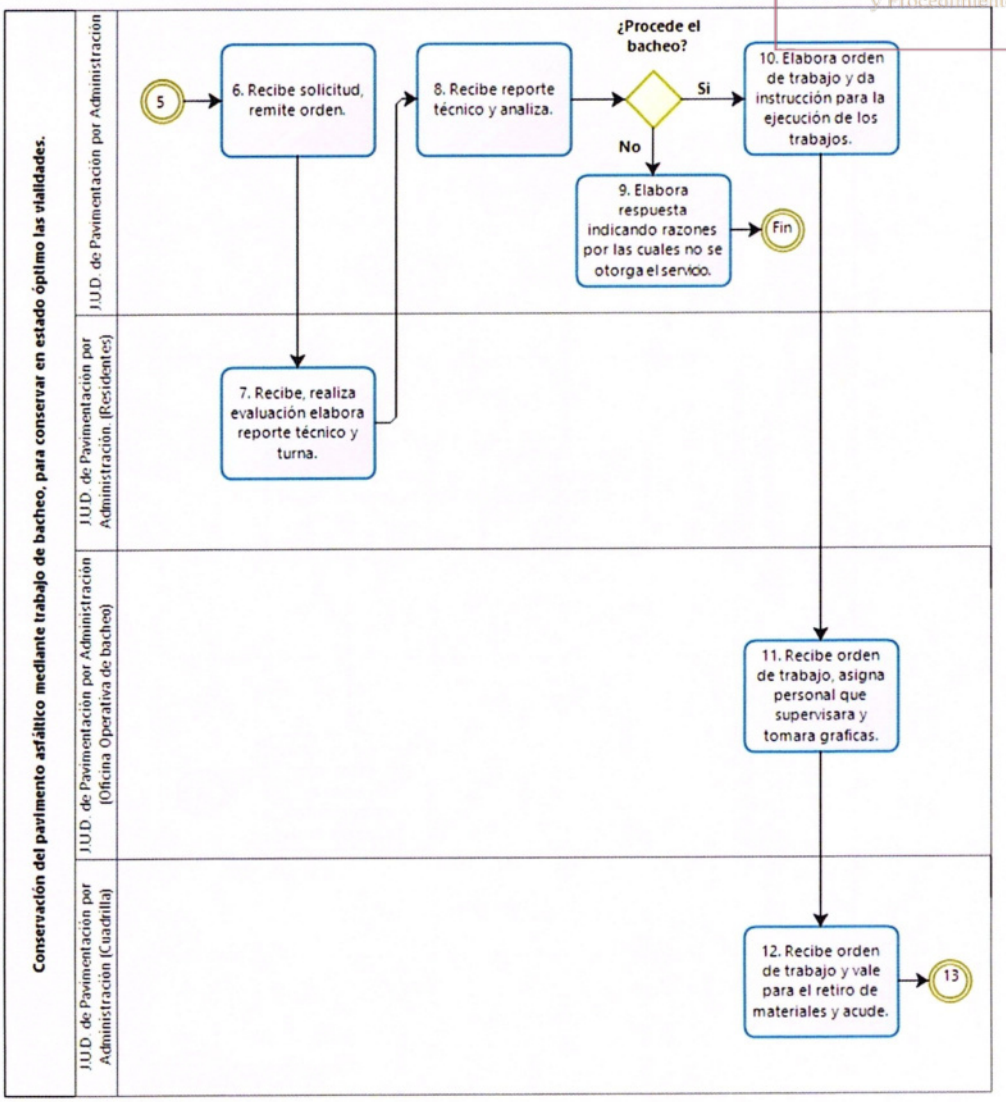
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**



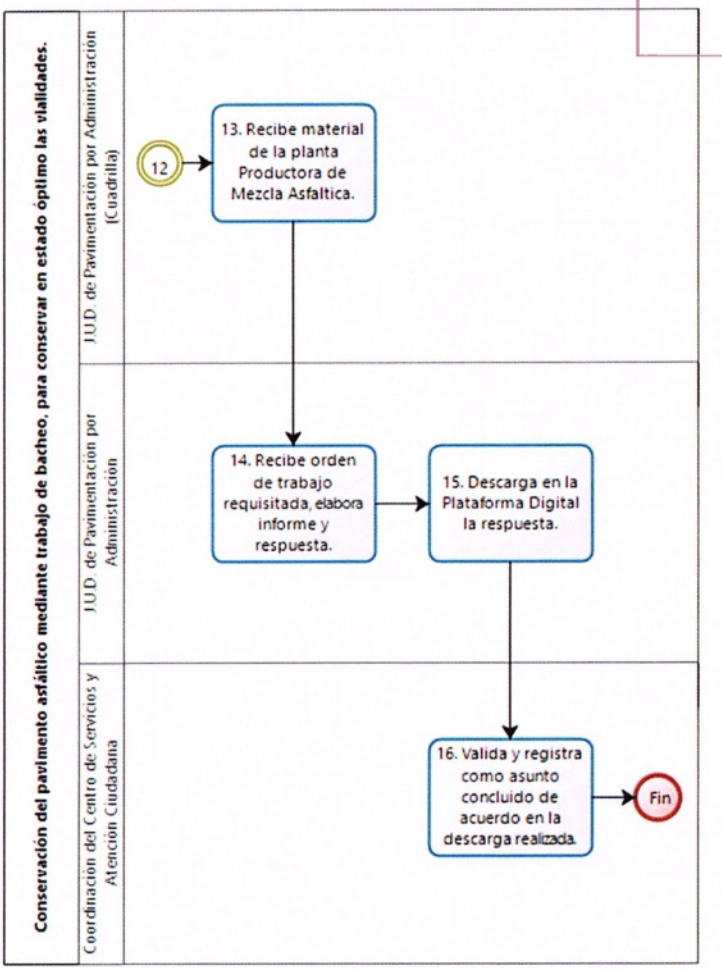

Powered by bizagi iModeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Jesús Alain Morales Farias
Jefe de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Autorización Organizacionales

**14. Nombre del Procedimiento**: Construcción de Reductores de Velocidad, previa autorización del área dictaminadora, para la circulación vehicular y peatonal en la Demarcación.

**Objetivo General**: Construir reductores de velocidad, estableciendo las medidas de seguridad para la circulación vehicular y peatonal, mediante la evaluación de la petición ciudadana.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe solicitud del ciudadano, registra, emite número de folio y canaliza al Administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 45 min |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 2 días |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 min. |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud competencia de Servicios Urbanos, y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | Imprime solicitud, envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 2 días |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe y elabora oficio para la Subdirección de Movilidad para que dictamine la colocación de reductor de velocidad. | 2 días |
| 7 | Subdirección de Movilidad | Emite respuesta señalando la viabilidad o no de la colocación de reductores de velocidad. | 5 días |
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe e instruye mediante orden de trabajo a Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa) para la instalación del reductor de velocidad | 2 días |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procesos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa) | Recibe orden de trabajo, elabora vale de salida de materiales e instruye la ejecución de los trabajos y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (sobrestante de cuadrilla). | 1 día |
| 10 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (sobrestante de cuadrilla) | Recibe orden de trabajo y vale para el retiro de materiales en la Planta Productora de Mezclas Asfálticas de la Ciudad de México, retira el material, efectúa trabajo y envía orden de trabajo requisitada a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa). | 2 días |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa) | Recibe orden de trabajo requisitada y elabora informe de actividades realizadas, solicita el balizamiento del reductor de velocidad a la Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades. | 3 días |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Señalización y Mantenimiento a Vialidades | Recibe orden de trabajo, realiza el trabajo, requisita, anexa y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 3 días |
| 13 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe orden de trabajo requisitada, elabora informe de actividades, descarga en la plataforma digital. | 3 días |
| 14 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida que la respuesta se encuentre debidamente elaborada y registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en la plataforma digital por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 1 día |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 26 días, 1 hora. | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Jefatura de Unidad Departamental Pavimentación por Administración realizará las siguientes acciones:
   - Realizar las inspecciones técnicas necesarias en los espacios, a fin de dictaminar la procedencia de los trabajos solicitados.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- Programar los trabajos en horarios accesibles, con el fin de no afectar el tránsito vehicular y se ocasione caos vial.

- Mantener el cerco de seguridad necesario para facilitar los trabajos solicitados.

- Mantener un estricto control de los recursos humanos y materiales que sean ocupados en cada uno de los trabajos solicitados.

- Realizar la construcción de reductores de velocidad conforme a las normas aplicables.

- Realizar un control de los materiales solicitados con base en el presupuesto asignado, desde el acceso a la bodega hasta su destino final.
- Optimizar los trabajos, evitando el desperdicio de materiales utilizados.

- Verificar que los materiales cumplan con las normas y parámetros de calidad especificados.

- Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

- Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

2. En este procedimiento se entenderá por:

   - Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

   - Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

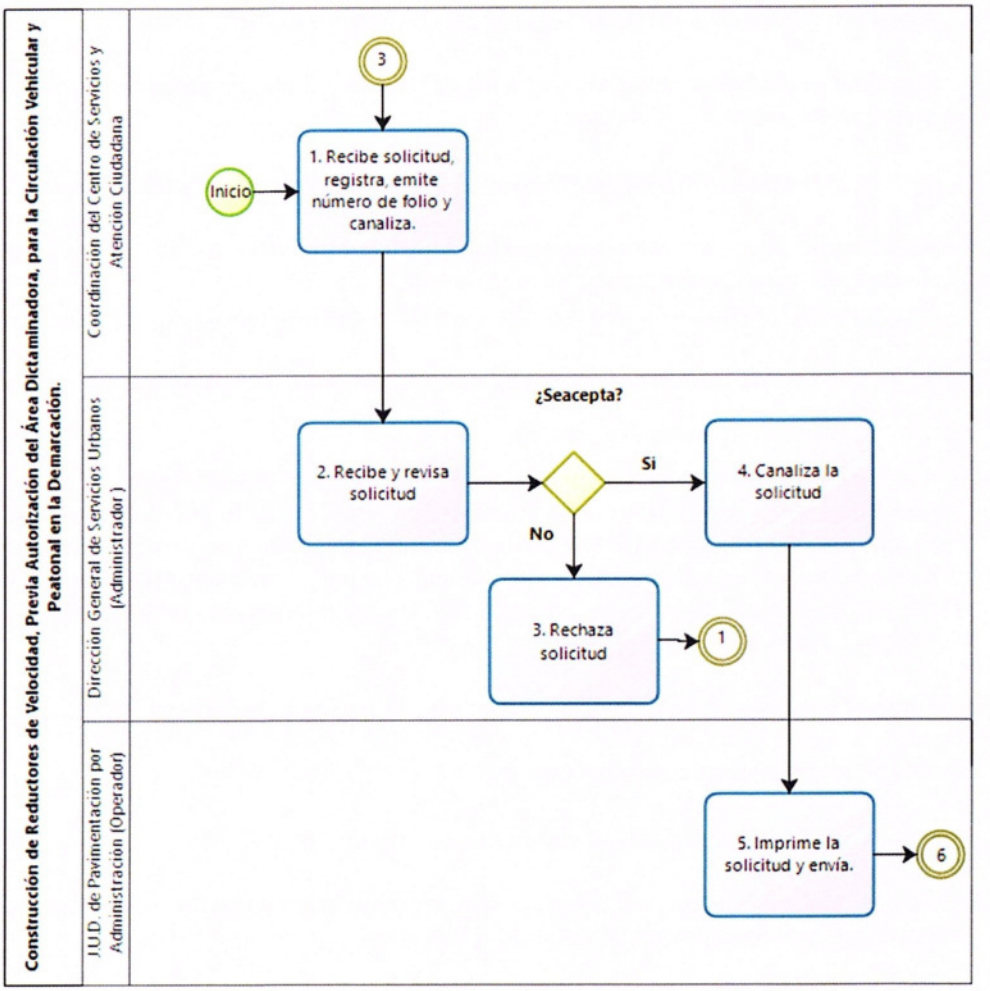
   - Operador: Al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración.

3. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana validará que las respuestas se encuentren debidamente fundadas y motivadas.

4. La Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración, realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud de que el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

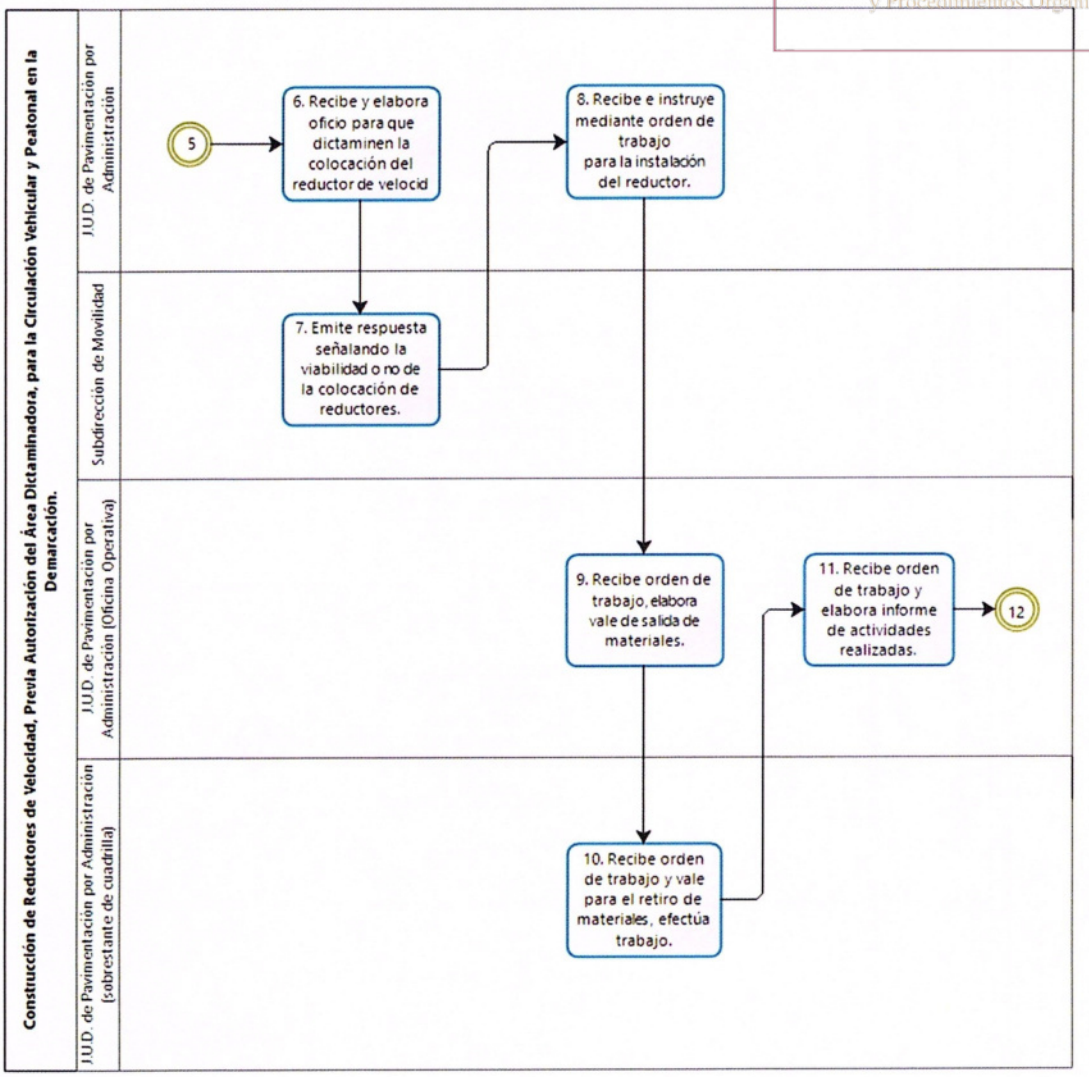
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**



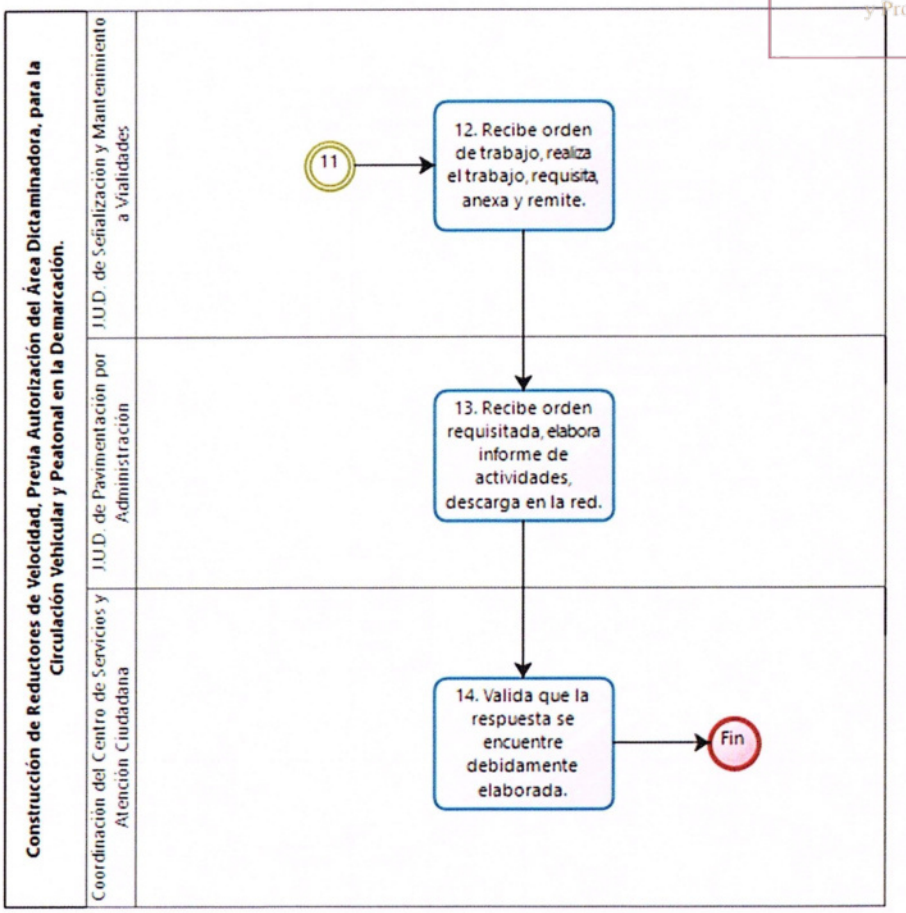

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

**VALIDO**

Jesús Alain Morales Farías
Jefe de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021-2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**15. Nombre del Procedimiento**: Mantenimiento, Construcción y Rehabilitación de Guarniciones y Banquetas, para mantener las zonas de circulación peatonal en buenas condiciones.

**Objetivo General**: Mantener, construir y rehabilitar las guarniciones y banquetas mediante la oportuna atención a la solicitud ciudadana para tener las zonas de circulación peatonal en condiciones que permitan a la población trasladarse con seguridad, salvaguardando la integridad de los habitantes y visitantes que acuden a la Alcaldía y mejorar la Imagen Urbana.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe solicitud del ciudadano, registra, emite número de folio y canaliza al Administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 45 minutos |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 2 días |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 minutos |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud competencia de Servicios Urbanos, y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | Imprime solicitud, envía a la Jefatura de la Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 2 días |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe solicitud, elabora orden de evaluación y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Residentes o Evaluadores). | 2 días |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Residentes o Evaluadores) | Recibe instrucción, realiza evaluación, elabora reporte técnico y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 5 días |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe reporte técnico y analiza. | 2 días |
| | | **¿Procede el servicio solicitado?** | |
| | | **No** | |
| 9 | | Elabora oficio de respuesta al Ciudadano indicando las razones por las cuales no fue posible otorgar el servicio y descarga en la Plataforma Digital y turna al Ciudadano. | 5 días |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 10 | | Elabora orden de trabajo y da instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa) para la ejecución de los trabajos. | 5 días |
| 11 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina Operativa) | Recibe orden de trabajo, elabora vale de salida de materiales e instruye la ejecución de los trabajos y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Sobrestante de cuadrilla). | 2 días |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Sobrestante de cuadrilla) | Recibe orden de trabajo, vale de salida de materiales y acude a la bodega de materiales. | 2 días |
| 13 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Encargado de Bodega de Materiales) | Recibe vale salida de materiales, registra y entrega material a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Sobrestante de Cuadrilla). | 1 día |
| 14 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Sobrestante de Cuadrilla) | Recibe material, efectúa trabajo, requisita orden de trabajo y elabora informe de las actividades y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 2 días |
| 15 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe orden de trabajo requisada, elabora informe de actividades, el operador descarga en la plataforma Digital, elabora respuesta al ciudadano. | 3 días |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 16 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en la plataforma digital por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 1 día |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución: 34 días, 1 hora** | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. La Jefatura de Unidad Departamental Pavimentación por Administración realizará las siguientes acciones:

   - Realizar las evaluaciones técnicas necesarias a fin de dictaminar el estado físico de la infraestructura urbana.
   - Programar los trabajos en horarios accesibles, que permitan efectuar el servicio de forma eficiente, sin afectar el tránsito vehicular y evitar ocasionar caos vial.
   - Mantener el cerco de seguridad necesario para facilitar los trabajos solicitados.
   - Mantener un estricto control de los recursos humanos y materiales que sean ocupados en cada uno de los trabajos solicitados.
   - Realizar la reparación de guarniciones y banquetas conforme al Reglamento de Construcciones del Distrito Federal y Normas Complementarias.
   - Realizar un control de los materiales solicitados con base en el presupuesto asignado, desde su ingreso a la bodega, hasta el final o conclusión de los trabajos.
   - Optimizar los trabajos, evitando el desperdicio de los materiales utilizados.
   - Verificar que los materiales solicitados cumplan con las normas y parámetros de calidad especificados.
   - Dar atención a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.
   - Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.

2. En este procedimiento se entenderá por:
   - Plataforma Digital: al Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

   - Administrador: al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

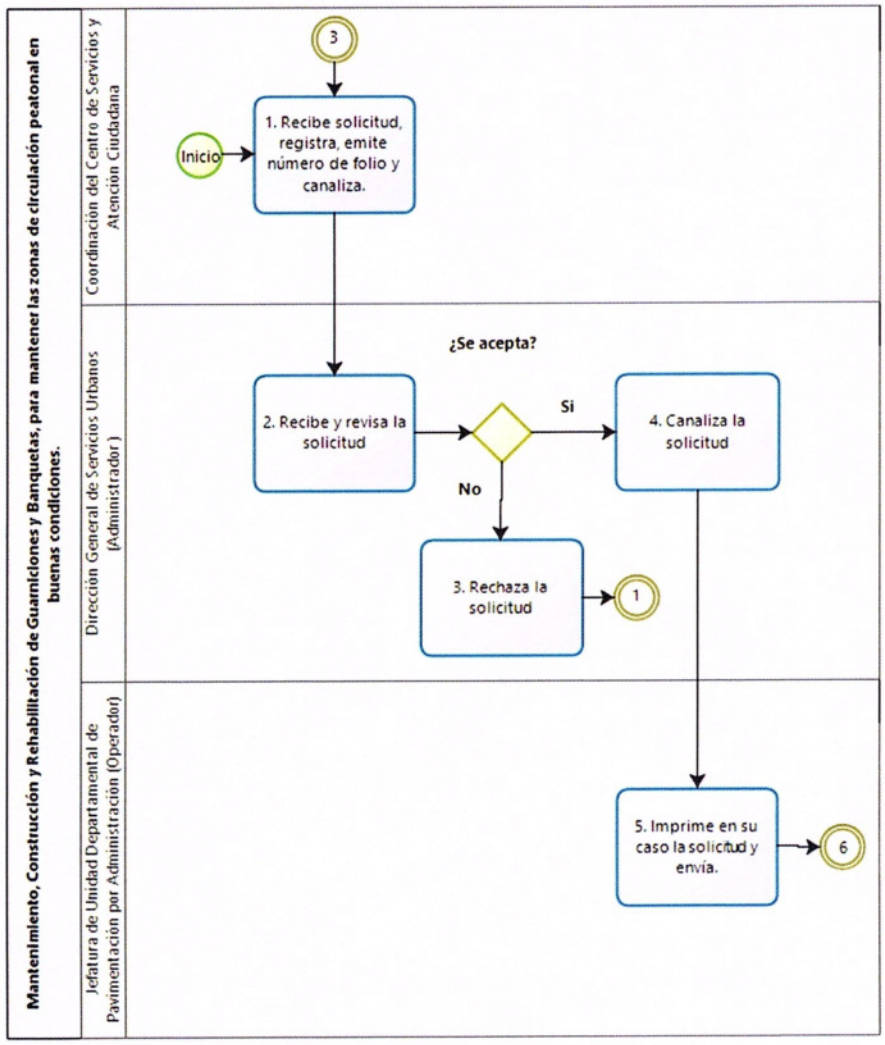
- Operador: Al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente.

3. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana validará que las respuestas se encuentren debidamente fundadas y motivadas.

4. La Jefatura de Unidad de Pavimentación por Administración, realiza mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud de que el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.

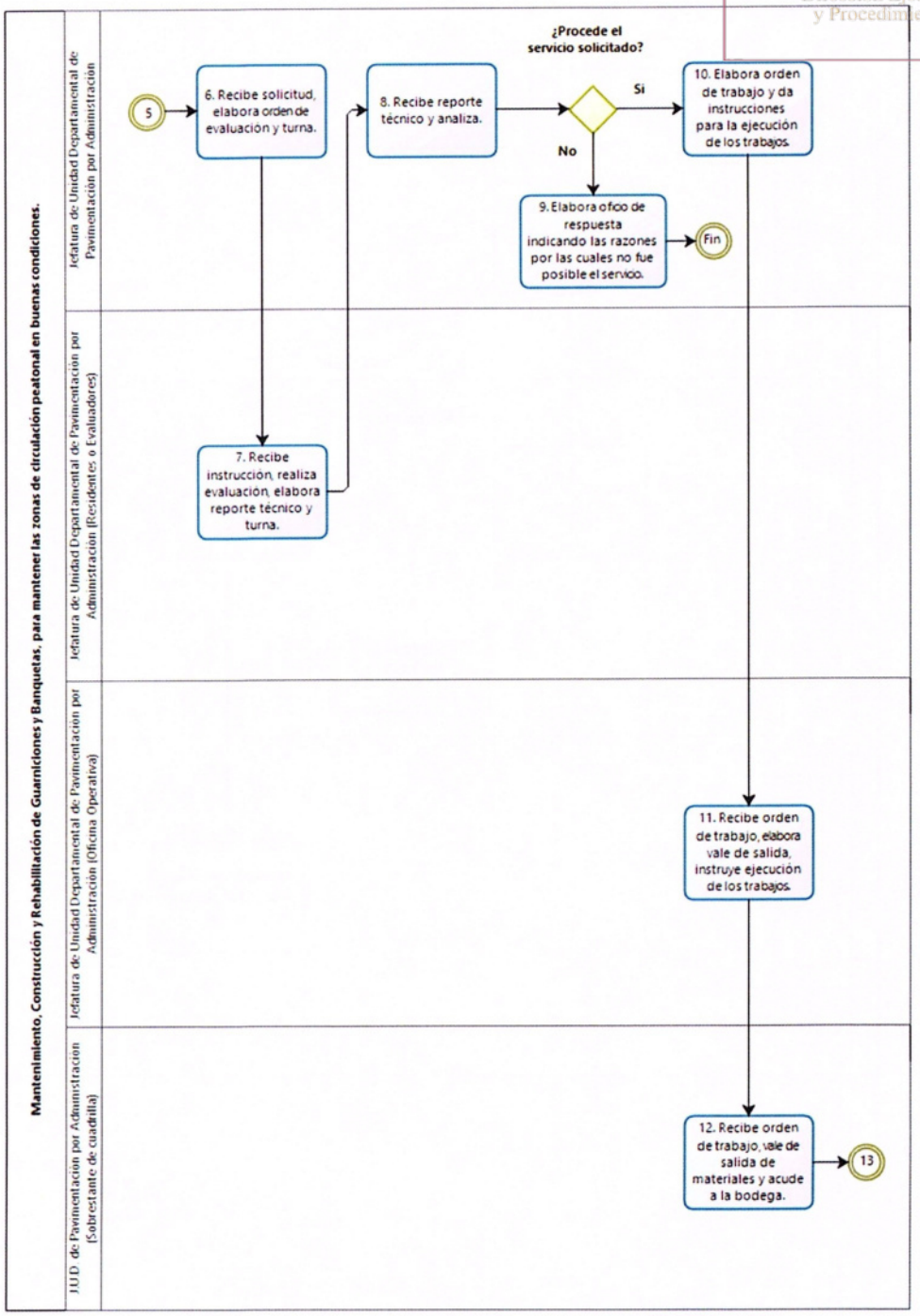
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**



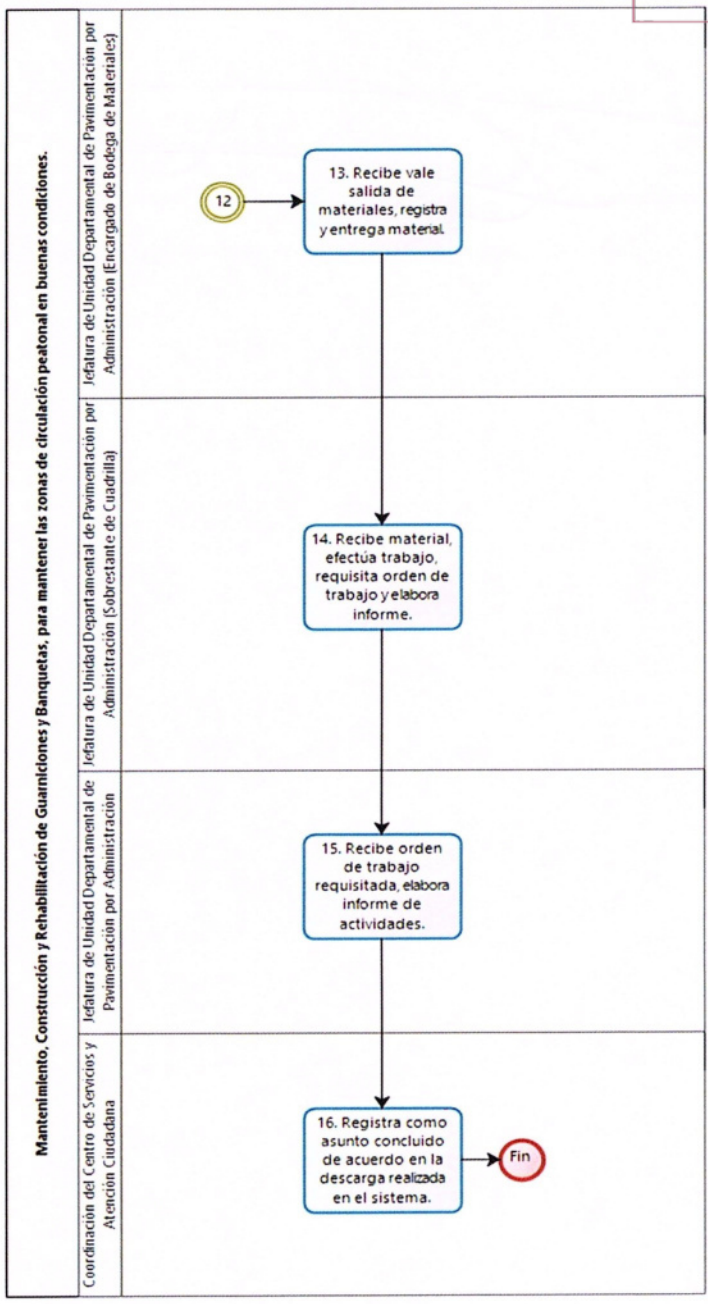

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Jesús Alain Morales Farías
Jefe de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**16. Nombre del Procedimiento**: Pavimentación y Repavimentación de Calles y Avenidas para mantener en buen estado la pavimentación en las vialidades.

**Objetivo General**: Ejecutar trabajos de pavimentación y repavimentación de calles y avenidas a través del análisis de la solicitud ciudadana con la finalidad de agilizar el tránsito vehicular, reducir los índices de contaminación y evitar accidentes al dar una mayor seguridad al conductor al trasladarse a su destino.

**Descripción Narrativa:**

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 1 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Recibe solicitud del ciudadano, registra, emite número de folio y canaliza al Administrador de la Dirección General de Servicios Urbanos. | 45 min |
| 2 | Dirección General de Servicios Urbanos (Administrador) | Recibe y revisa la solicitud. | 1 día |
| | | **¿Se acepta?** | |
| | | **No** | |
| 3 | | Rechaza la solicitud para que se redirija vía plataforma digital por no ser competencia en materia de servicios urbanos. | 5 min. |
| | | (Conecta con la actividad 1) | |
| | | **Sí** | |
| 4 | | Canaliza la solicitud competencia de Servicios Urbanos, y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | 10 minutos |
| 5 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Operador) | Imprime solicitud para valoración de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 2 días |
| 6 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe solicitud, solicita opinión técnica de zonificación de uso de suelo a la Dirección de Manifestaciones, Licencias y Desarrollo Urbano; instruye a los Evaluadores se programe inspección y emita reporte técnico de la zona. | 2 días |
| 7 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Evaluadores) | Recibe instrucción, realiza inspección y elabora reporte técnico para la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 3 días |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 8 | Dirección de Manifestaciones, Licencias y Desarrollo Urbano | Emite opinión técnica de zonificación de uso de suelo. | 5 días |
| 9 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe opinión técnica de Uso de Suelo y reporte técnico para su análisis. | 2 días |
| | | **¿Procede la pavimentación?** | |
| | | **No** | |
| 10 | | Elabora oficio de respuesta al Ciudadano indicando las razones por las cuales no fue posible otorgar el servicio, descarga en sistema de la Coordinación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana. | 3 días |
| | | (Conecta con el fin del procedimiento) | |
| | | **Sí** | |
| 11 | | Solicita se realice levantamiento topográfico a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Topógrafo). | 3 días |
| 12 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Topógrafo) | Recibe instrucción, efectúa levantamiento topográfico, realiza plano topográfico y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | 2 días |
| 13 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe levantamiento, plano, proyecto, elabora orden de trabajo e instruye la ejecución a la Oficina Operativa de Pavimentación de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 2 días |
| 14 | | Remite proyecto a la Subdirección de Mantenimiento a Vialidades para que se programe el material asfáltico. | 1 día |
| 15 | Subdirección de Mantenimiento a Vialidades | Recibe proyecto de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración y programa material asfáltico para ser suministrado por la Planta Productora de Mezclas Asfálticas de la Ciudad de México. | 1 día |

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

| No. | Responsable de la Actividad | Actividad | Tiempo |
|---|---|---|---|
| 16 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración (Oficina operativa de pavimentación) | Recibe instrucción, efectúa trabajo, requisita orden de trabajo, elabora informe de actividades y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 5 días |
| 17 | Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración | Recibe orden de trabajo requisitada, elabora informe de actividades, respuesta al Ciudadano y descarga en la Plataforma Digital. | 3 días |
| 18 | Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Valida y registra como asunto concluido de acuerdo en la descarga realizada en la plataforma digital por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración. | 1 día |
| | | **Fin del procedimiento** | |
| **Tiempo aproximado de ejecución:** 36 días, 1 hora | | | |
| **Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:** No aplica | | | |

**Aspectos a considerar:**

1. Se entenderá por **(SUAC)** a la Plataforma Digital del Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
2. Se entenderá como **Administrador**: Al Servidor Público que opera el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Dirección General de Servicios Urbanos.
3. Se entenderá como **Operador:** Al Servidor Público que manipula el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) en la Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración.
4. Para el caso de las peticiones ingresadas en la Plataforma Digital, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana validará que las respuestas se encuentren debidamente fundadas y motivadas.
5. La Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración, realizará el mantenimiento preventivo y correctivo, en tal virtud de que el tiempo de respuesta para la realización del servicio solicitado podrá variar, de acuerdo a la demanda del mismo, y de los recursos humanos, material que se tenga disponible en el almacén, así como los materiales de infraestructura disponible para proveerlo.
6. La Jefatura de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración realizará las siguientes acciones:

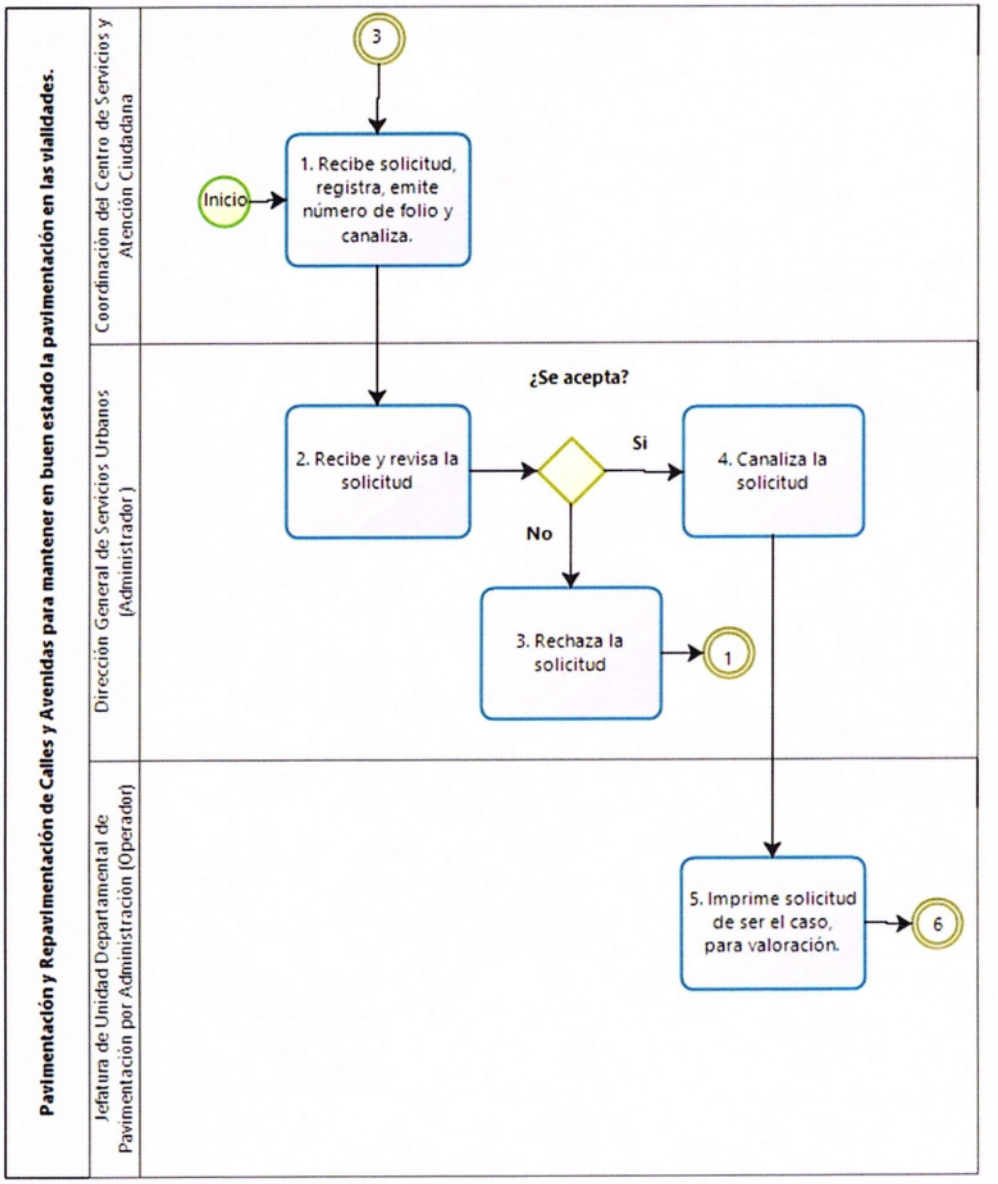
- Realizar evaluaciones técnicas necesarias de los espacios, previo al inicio de las obras.
- Verificar que el parque vehicular, equipos y herramientas estén en óptimas condiciones para realizar los trabajos.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Realizar la pavimentación y repavimentación de calles y avenidas conforme a las normas aplicables.
- Controlar los materiales solicitados con base en el presupuesto asignado, desde su ingreso al almacén, hasta el destino final de los trabajos.
- Verificar que los materiales utilizados cumplan con las normas y parámetros de calidad especificados.
- Realizar las evaluaciones técnicas necesarias en los espacios, a fin de dictaminar el estado físico de la infraestructura urbana.
- Programar los trabajos en horarios accesibles, que permitan efectuar el servicio de forma eficiente, sin afectar el tránsito vehicular y evitar ocasionar caos vial.
- Mantener el cerco de seguridad necesario para facilitar los trabajos solicitados.
- Mantener un estricto control de los recursos humanos y materiales que sean ocupados en cada uno de los trabajos solicitados.
- Realizar el bacheo conforme a las normas aplicables vigentes en la materia.
- Optimizar los trabajos, evitando el desperdicio de materiales utilizados.
- Elaborar el Avance Físico Quincenal, Trimestral o Anual según sea el caso.
- Dar la atención correspondiente a las demandas ciudadanas que se reciben por diferentes medios, tanto las que ingresan los ciudadanos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como las que se llevan a cabo de manera personal en audiencias y recorridos con la persona titular de la Alcaldía, en la Oficialía de partes de la Secretaría Particular o por vía telefónica, medios de comunicación, en asambleas vecinales y otras áreas adscritas a la Alcaldía o Dependencias.

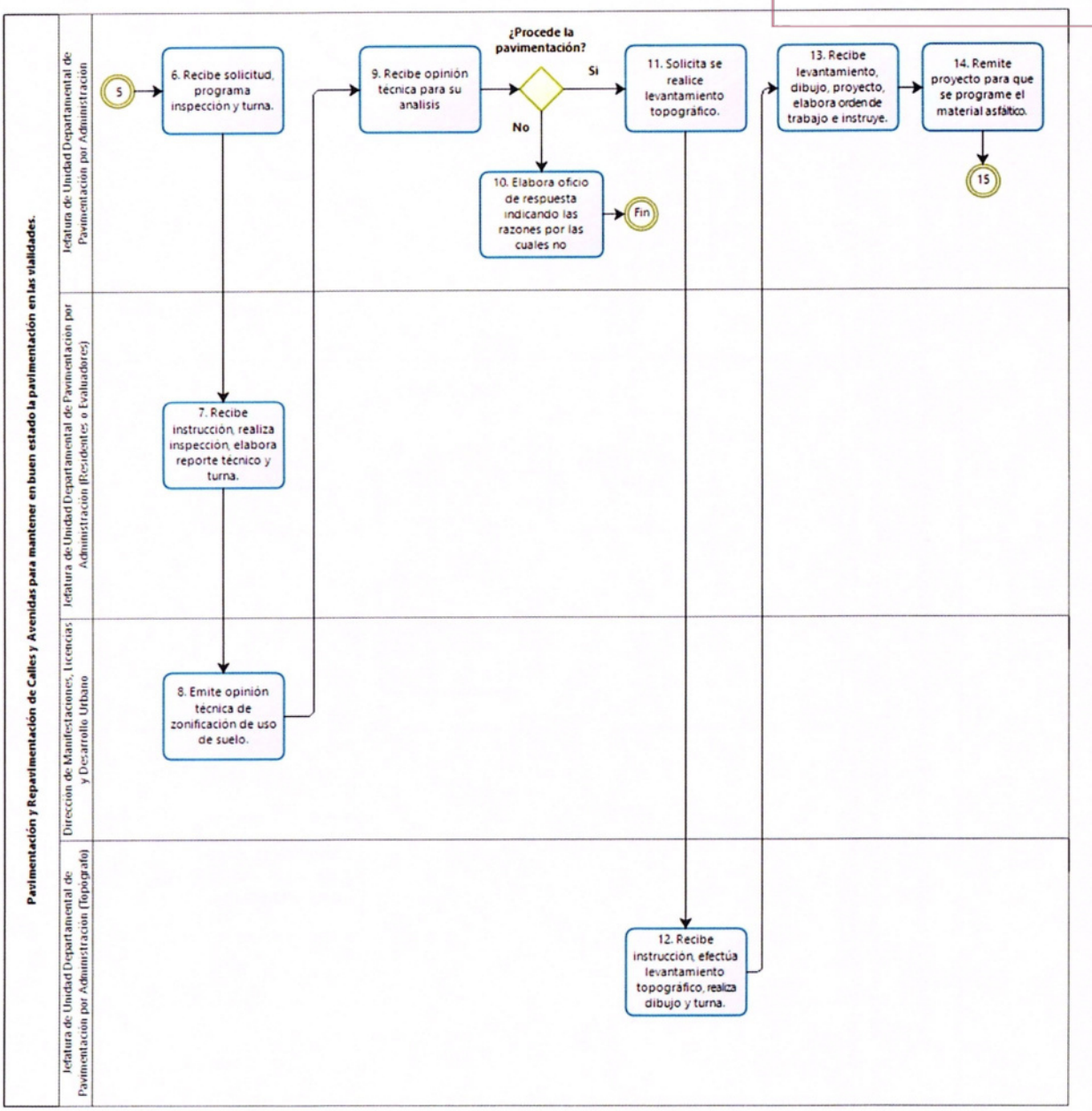
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Diagrama de Flujo**



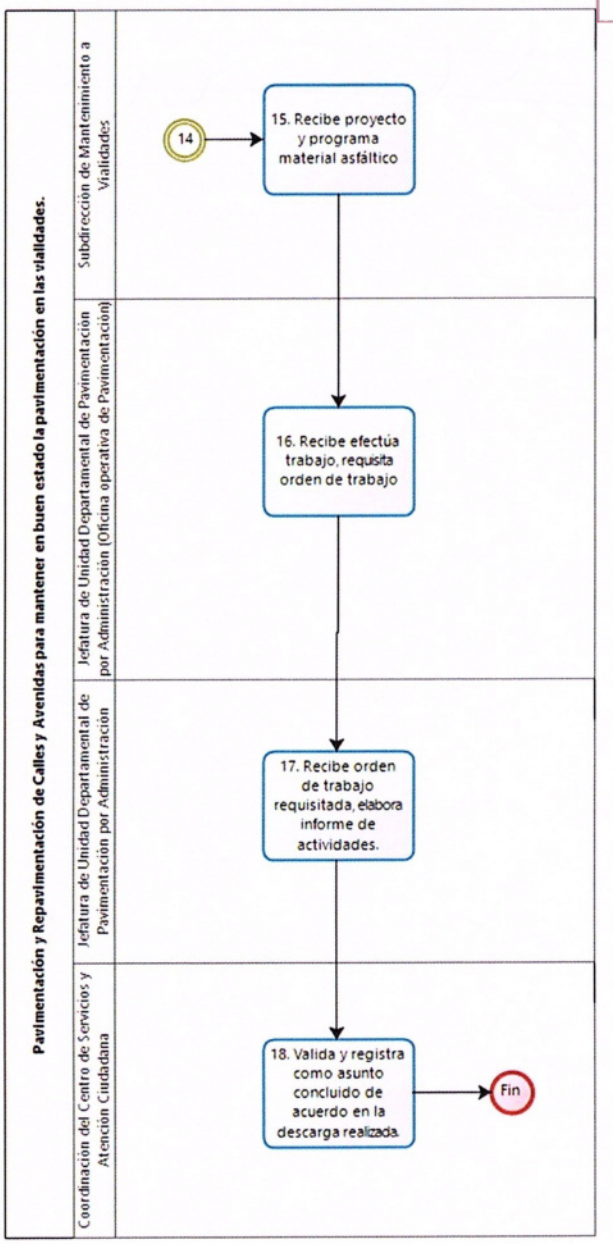

Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales




Powered by bizagi Modeler

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**VALIDO**

Jesús Alain Morales Farías
Jefe de Unidad Departamental de Pavimentación por Administración

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**GLOSARIO**

- **ÁREA VERDE**: Toda superficie cubierta de vegetación, natural o inducida en la zona urbana.
- **BALIZAMIENTO**: Conjunto de dispositivos instalados a lo largo de las vías o carreteras para guiar a la circulación y mejorar la seguridad, el balizamiento tiene aplicación o referencia en las Señales Horizontales, donde se reconoce a las Señales Horizontales como las Rayas, Símbolos y Leyendas que se aplican sobre la superficie de rodadura, Guarniciones y obstáculos o Estructuras de las vías, o adyacentes a ellas, para regular y canalizar el tránsito de peatones y vehículos. entendidas como las marcas en el Pavimento.
- **CAJETEO DE ÁRBOLES**: -Elaboración de un borde alrededor del tronco de los árboles, para retener el agua para su mayor aprovechamiento.
- **CÁRCAMO**: Es una fosa grande para Recolectar y Mitigar las Inundaciones de agua del Drenaje Sanitario y Pluvial, con el objetivo de elevar o sacar el Agua por medio de una Bomba y Equipos Auxiliares.
- **CENTRO DE TRANSFERENCIA**: Es un sitio Destinado para recibir residuos Orgánicos e Inorgánicos, debidamente separados para su traslado y disposición final.
- **DICTAMEN TÉCNICO**: Documento de validez Jurídica y administrativa, sustentada en elementos científicos y técnicos, elaborado por una persona acreditada y capacitada por la Secretaría del Medio Ambiente y determina las condiciones y tratamiento de un árbol.
- **EQUIPO HIDRONEUMÁTICO**: Es un equipo que funciona a base de Agua y Aire a Presión que se puede regular la presión de la bomba para poder adecuar el uso que se le da al propio SISTEMA.
- **INDIVIDUO ARBÓREO**: Nombre que se le da para identificar a los árboles por un Dictaminador.
- **INORGÁNICOS NO RECICLABLES**: -Residuos difíciles de reciclar, ejemplos: residuos sanitarios, pañuelos usados, papel de baño, toallas sanitarias, cotonetes, curitas, poliestireno expandido (unicel), pañales, envolturas metálicas bolígrafos, colillas de cigarro.
- **INORGÁNICOS RECICLABLES**: Materia prima para reutilización y reciclaje, ejemplos: papel y cartón, plástico, metales, vidrio, ropa y textiles, maderas, envases multicapa (Tetra Pack).
- **MANEJO ESPECIAL Y VOLUMINOSO**: Serán Recolectados todos los Domingos, ejemplos: Televisores, Computadoras.
- **ORGÁNICOS**: - Residuos sólidos biodegradables, ejemplos: restos de verduras hortalizas y frutas, pasto, flores, hojarasca, ramas, residuos de alimento, cascarón de huevo, restos de café y té, entre otros.
- **SEÑALAMIENTO HORIZONTAL**:
  **Definición 1**:- Conjunto de marcas y dispositivos que se pintan o colocan sobre el Pavimento, Guarniciones y Estructuras con el propósito de delinear las características

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

geométricas de las carreteras y vialidades urbanas, sirve también para denotar todos aquellos elementos estructurales que estén Instalados dentro del derecho de vía, para regular y canalizar el tránsito de vehículos y peatones, así como proporcionar información a los usuarios. Estas marcas y dispositivos son: Rayas, Símbolos, Leyendas, Botones, Botones Reflejantes, Boyas y Delimitadores.

**Definición 2**: Es el conjunto de marcas que se pintan o colocan sobre el Pavimento, Guarniciones y Estructuras, con el propósito de delinear las Características Geométricas de las Carreteras y Vías Urbanas, y denotar todos aquellos elementos estructurales que estén instalados dentro del derecho de vía, para regular y canalizar el tránsito de vehículos y peatones, así como proporcionar información a los usuarios. Estas marcas son Rayas, Símbolos, Leyendas o Dispositivos.

- **SEÑALAMIENTO VERTICAL**:

  **Definición 1**: El Señalamiento Vertical es el conjunto de Señales en Tableros con Leyendas y Pictogramas Fijados en Postes, Marcos y otras Estructuras. Según su propósito estas señales se clasifican en: Señales Restrictivas, Señales Preventivas, Señales Informativas, Señales Turísticas y de servicios y Señales de Mensaje Cambiable.

  **Definición 2**: Es toda aquella Señalética o Señal: Dispositivo que se coloca en el hombro de la corona del camino para prevenir, restringir e Informar a los usuarios de lugares de peligro o de interés a lo largo de la ruta.

  **Definición 3**: Es el conjunto de señales en tableros fijados en postes, marcos y otras estructuras, integradas con leyendas y símbolos. Según su propósito, las señales pueden ser preventivas, restrictivas, informativas, Turísticas y de servicios, o diversas.
- **SUAC**: Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
- **VÍA PRIMARIA O VIALIDAD PRIMARIA**: Espacio físico cuya función es facilitar el flujo del tránsito vehicular continuo o controlado por semáforo, entre distintas zonas de la Ciudad, con la posibilidad de reserva para carriles exclusivos.
- **VÍA SECUNDARIA O VIALIDAD SECUNDARIA**: Espacio físico cuya función es permitir el acceso a los predios y facilitar el flujo del Tránsito Vehicular no continuo, sus intersecciones pueden estar controladas por semáforos.
- **VIVERO AXOLOTL**: – Lugar de producción de plantas de temporada.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ALCALDÍA XOCHIMILCO 2021 - 2024
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

**VALIDÓ**

Gustavo Arias Rosas
Director General de Servicios Urbanos