



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

# **CAPÍTULO IV**

**DIRECCIÓN GENERAL  
DE SERVICIOS URBANOS**

**MA-TLP-25-59B4A618**



## ESTRUCTURA ORGÁNICA

NOMENCLATURA	NIVEL
Dirección General de Servicios Urbanos	44
Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información	25
Enlace de Proyectos de Análisis	20
Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos	40
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "I"	20
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "II"	20
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "III"	20
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "IV"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas	27
Líder Coordinador de Proyectos de Supervisión de Entrega de Servicio de Agua Potable y Pipas	23
Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos	29
Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines	27
Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias	27
Subdirección de Servicios a los Pueblos Originarios	29
Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos	27
Subdirección de Limpia	29
Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección	27
Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	27
Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad	29
Enlace de Brigada de Acción Inmediata	20
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad	27
Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana	27

*[Firma manuscrita]*

## ORGANIGRAMA

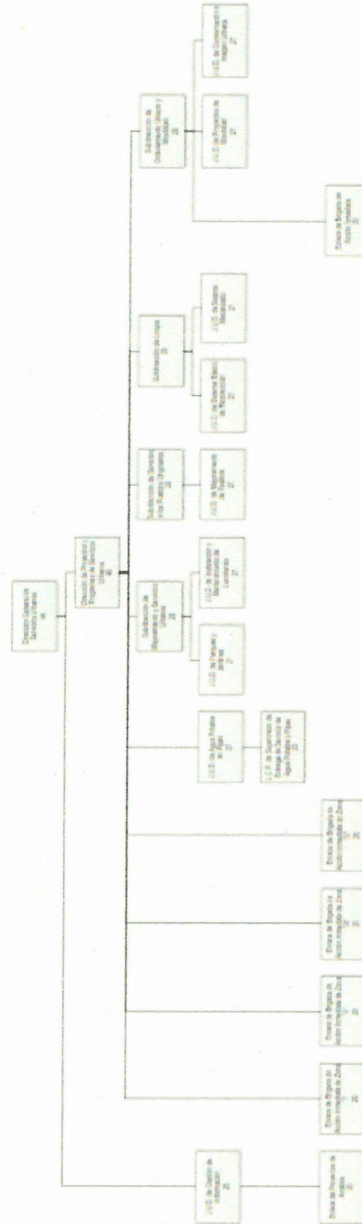



**CIUDAD DE MEXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.



 CALIDAD DE VOTADO  
INTEGRIDAD  
TRANSPARENCIA

**REGISTRO DE ESTRUCTURA ORGANICA**

**ALCALDIA:**  
TUPAUN

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:**  
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS URBANOS

**DICTAMEN:**  
AL T.P. 17/011224

**INICIO DE VIGENCIA:**  
01 DE DICIEMBRE 2024

**ANEXO V**

**ORGANOGRAMA**  
4

OFICIO: SAF/DGAPYD/DIDYPO/1313/2024  
FOLIO: TUP/004/011224  
TOTAL DE PIAZAS: 22



## **ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES DE LOS PUESTOS**

**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;
- 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

*A*



aprobadas por la alcaldía y manuales administrativos, que versen sobre la organización administrativa de la propia alcaldía.

## **FUNCIONES**

- Conducir los proyectos y programas de servicios urbanos, mejoramiento y conservación de la imagen urbana y de los pueblos, con el fin de brindar una infraestructura acorde con las necesidades de la población de Tlalpan.
- Conducir los programas de imagen urbana, para su mejora y conservación.
- Conducir y dar seguimiento a las solicitudes de mejoramiento y conservación de los pueblos originarios de la Alcaldía, para promover su inclusión y bienestar.
- Conducir los programas y proyectos relacionados con el sistema de alumbrado público, para su mantenimiento preventivo, correctivo, ampliación y/o modernización.
- Conducir proyectos relacionados con los parques y jardines en la Alcaldía, para su conservación, reforestación, forestación y mantenimiento.
- Conducir el servicio de limpia que se genere en la Alcaldía, para beneficio de la población de Tlalpan.
- Conducir los servicios de depósito temporal, recolección y transferencia de los residuos sólidos domiciliarios en unidades habitacionales, edificios públicos, vía pública, tiraderos clandestinos y los generados durante las festividades para el beneficio de la comunidad.
- Conducir los servicios de recolección del programa Escuela Limpia y barrido mecánico, para mantener limpios los espacios dentro de la Alcaldía.
- Conducir el servicio de recolección y traslado de desechos sólidos industriales y/o mercantiles considerados no peligrosos, para la conservación de un ambiente limpio.
- Conducir los proyectos de Ordenamiento Urbano y Movilidad, con el fin de brindar una infraestructura acorde con las necesidades de la población de Tlalpan.
- Coordinar programas y actividades encaminadas al mejoramiento urbano, la conservación de la imagen en espacios públicos, limpios y amigables dentro de la demarcación.
- Participar en el diseño de proyectos y/o programas al mejoramiento vial de movilidad y equipamiento en señalización, para las personas con discapacidad.
- Conducir proyectos y/o programas relacionados con la Movilidad, para facilitar el traslado de personas y bienes de un lugar a otro dentro de la demarcación.
- Conducir los proyectos y programas de servicios urbanos, con el fin de atender las necesidades prioritarias de la Alcaldía.
- Informar de la atención y programación de los trabajos y mejoramiento urbano como: fuentes, monumentos y plazas públicas de la demarcación.

A



- Establecer y llevar la concertación de acuerdos y seguimiento a las demandas ciudadanas con el propósito de atender las necesidades prioritarias.
- Emitir los calendarios de las Jornadas Diarias, Jornadas Nocturnas y Jornadas Emergentes de trabajo.
- Dictar los Programas Sociales, asignados a la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Evaluar la información relativa a la atención y programación de servicios y mejoramiento urbano para la toma de decisiones en beneficio de la población de Tlalpan.
- Evaluar y recopilar los informes e indicadores de atención ciudadana de las Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos, Subdirección de Limpia y Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad; así como el Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona I, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona II, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona III y Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona IV, con el fin de apoyar en la toma de decisiones en beneficio de la población de Tlalpan.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información

- Canalizar las demandas ciudadanas a las diversas áreas de la Dirección General de Servicios Urbanos, que son ingresadas en la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), Subdirección de Ventanilla Única, Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), volantes de turno, Oficialía de Partes, demandas de Audiencia Pública y/o Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI 2.0) de la Alcaldía, con el fin de dar respuesta al servicio solicitado.
- Revisar los avances de los servicios solicitados que fueron ingresados por los ciudadanos vía atención ciudadana con el fin de proporcionarles una respuesta.
- Dar seguimiento a la atención brindada a la ciudadanía en relación a servicios urbanos, para recuperar los espacios públicos, principalmente aquellos vulnerables y de alta marginación.
- Proponer y participar en la concertación de acuerdos y seguimiento a las demandas ciudadanas con el propósito de atender las necesidades con los diferentes sectores de la comunidad Tlalpense.
- Informar sobre los acuerdos y avances de las acciones en la demarcación, con el fin de apoyar en la toma de decisiones.

**PUESTO:** Enlace de Proyectos de Análisis

- Tramitar el uso de los recursos materiales, maquinaria, vehículos y herramienta asignados a la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Apoyar a la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información en la elaboración de los informes e indicadores de atención ciudadana de las

2



Subdirecciones de Mejoramiento Urbano, Limpia y Ordenamiento Urbano y Movilidad; así como el Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona I, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona II, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona III y Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona IV.

- Apoyar a la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información en los avances de los servicios solicitados que fueron ingresados por los ciudadanos con el fin de proporcionarles una respuesta.

**PUESTO:** Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos

- Apoyar con la elaboración programas de servicios urbanos, mejoramiento y conservación de la imagen urbana y de los pueblos con el fin de brindar una infraestructura acorde con las necesidades de la población de Tlalpan.
- Establecer planes y proyectos relacionados con el sistema de alumbrado público, limpia e imagen urbana, para su mantenimiento preventivo y correctivo.
- Emitir planes y proyectos en materia de conservación relacionados con los parques y jardines de la demarcación.
- Coordinar la realización de los servicios de limpia de mantenimiento, tomando en cuenta los recursos disponibles de las necesidades de la comunidad.
- Coordinar los servicios de depósito temporal, recolección y transferencia de los residuos sólidos domiciliarios en unidades habitacionales, edificios públicos, vía pública, tiraderos clandestinos y los generados durante las festividades para el beneficio de la comunidad.
- Planear los servicios de recolección y barrido mecánico y de emergencia que se requiera del programa Escuela Limpia en la Alcaldía.
- Dirigir el servicio de recolección y traslado de desechos sólidos industriales y/o mercantiles no peligrosos en corresponsabilidad con la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Emitir programas y proyectos que tengan como objetivo el mantenimiento de los parques, jardines, plazas y camellones públicos, así como espacios verdes urbanos de la demarcación.
- Emitir proyectos y programas que permitan mejorar los servicios de la imagen urbana de las zonas territoriales de la Alcaldía.
- Emitir proyectos y programas para las personas con capacidades diferentes en el equipamiento y señalización en vías públicas de la demarcación.
- Emitir programas que permitan la actualización de los mecanismos en materia de derecho a la movilidad.
- Ordenar y gestionar la instalación de equipamiento y señalización vial requerida en calles y avenidas de la Alcaldía.
- Emitir proyectos del transporte público, privado, de carga y/o cualquier otro modo o modalidad existente, para optimizar el libre tránsito, en la demarcación.

A



- Planear recorridos con la finalidad de detectar las necesidades de Servicios Urbanos de la población de la Alcaldía.
- Emitir informes a la Dirección General de Servicios Urbanos de los proyectos y programas realizados.
- Coordinar el programa de abastecimiento de agua potable en pipas, con el fin de atender las necesidades de la población en la demarcación.

**PUESTO:** Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "I"  
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "II"  
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "III"  
Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona "IV"

- Gestionar la demanda ciudadana en materia de servicios urbanos, conservación y mejoramiento urbano con el fin de otorgar una respuesta a la ciudadanía.
- Proponer lineamientos de control y seguimiento de la demanda ciudadana para ejecutar los servicios considerados apremiantes e inmediatos.
- Establecer con las áreas operativas de servicios urbanos la ruta para el levantamiento preventivo y correctivo de cada zona, con el fin de anticiparse a la demanda ciudadana.
- Informar a la ciudadanía sobre su petición presentada en Audiencias Públicas, o ingresada en la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), Oficialía de partes y/o cualquier otro medio con el fin de que pueda verificar la atención a la misma.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas

- Administrar el programa de abastecimiento de agua potable en pipas, priorizando el uso doméstico, hospitalario y edificios públicos, con el fin de atender las necesidades de la población en la demarcación.
- Supervisar que la Garza correspondiente envíe el agua potable en pipas, priorizando el uso hospitalario, doméstico y de edificios públicos, para dar cumplimiento al servicio en caso de fallas en la red hidráulica.
- Supervisar que el servicio de agua potable en pipas llegue a las personas de escasos recursos que no cuenten con el suministro por medio de la red secundaria y que estén dentro del padrón del programa correspondiente.
- Supervisar que, en contingencias, desperfectos y/o mantenimiento mayor a la red hidráulica primaria, se efectúe el suministro temporal de agua potable en pipas a la ciudadanía, priorizando el uso hospitalario, doméstico y edificios públicos; con el apoyo de la Secretaría de Gestión Integral del Agua.
- Tramitar las facturas presupuestadas por los prestadores de servicios de distribución de agua potable en pipas, para efectuar el proceso de pago.

+



**PUESTO:** Líder Coordinador de Proyectos de Supervisión de Entrega de Servicio de Agua Potable y Pipas

- Recibir las demandas ciudadanas, para el suministro de agua potable en pipas.
- Recibir las solicitudes de los Centros de Salud y Centros Educativos oficiales, para el abasto de agua potable en pipas.
- Recibir las solicitudes para el suministro de agua potable en pipas de las personas que son de escasos recursos que no cuentan con el suministro de agua potable por medio de la red secundaria y que se encuentren en comunidades de alta marginalidad.
- Recibir las solicitudes de la ciudadanía en situaciones de contingencia, para suministrar agua potable en pipas.
- Recibir las respuestas de las solicitudes de la ciudadanía, para el suministro de agua potable en pipas.

**PUESTO:** Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos

- Implementar mecanismos de atención y supervisión de parques, jardines públicos, plazas ajardinadas, jardinerías y camellones ajardinados, para su mantenimiento, conservación y que se refleje en una buena imagen urbana.
- Evaluar los trabajos de mantenimiento, ampliación, cuidado, mejoramiento y creación de parques, plazas y camellones ajardinados, con el fin de incrementar el porcentaje de áreas verdes para los habitantes dentro de la demarcación territorial.
- Elaborar el dictamen técnico (individual o grupal) para el derribo y/o poda del arbolado urbano, ubicado en vía pública sin acceso controlado, así como solicitar la restitución física por el derribo de un árbol, de las solicitudes ingresadas.
- Establecer acciones de Mantenimiento Urbano en la Alcaldía, coordinadas con el Gobierno de la Ciudad de México y otras autoridades, para la creación de espacios públicos con áreas verdes de propiedad estatal y federal.
- Diseñar proyectos de eco tecnología en las colonias de la Alcaldía en coordinación con la Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico, para purificar el agua, el suelo y/o el aire.
- Controlar el Centro Generador de Ingresos "Parque Juana de Asbaje" con respecto a estacionamientos y sanitarios.
- Implementar programas relacionados con la red de alumbrado público, con el fin de ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo.
- Evaluar y diseñar los proyectos de instalación de nuevas luminarias, para ampliar la red de alumbrado público existente en la red secundaria.
- Coordinar y supervisar en caso de emergencia, el estado del equipo instalado de la red de alumbrado público de la Alcaldía, para su correcto funcionamiento.

A



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

- Elaborar el Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes, calendarizado en conjunto con el Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona I, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona II, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona III y Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona IV.
- Aportar y colaborar con las autoridades competentes, para los trabajos de retiro de la basura vegetal producto de poda, caída de árboles y ramas, debido a contingencias con el fin de mantener seguras las vialidades.
- Realizar actividades referentes a la planeación de trabajos de las obras por administración directa con las áreas de parques y jardines y el Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona I, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona II, Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona III y Enlace de Brigada de Acción Inmediata de Zona IV.
- Ejecutar las obras de mantenimiento y conservación de los parques y jardines, deportivos y áreas verdes que se encuentren dentro de la demarcación.
- Realizar el mantenimiento de parques, jardines y plazas públicas ajardinadas de la Alcaldía, así como el arbolado urbano en vía pública de la red vial secundaria y sin acceso controlado de la demarcación.
- Programar las ordenes de trabajo, previa supervisión y dictamen del personal calificado emitido por la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos para llevar a cabo las labores procedentes.
- Realizar las actividades de riego, desmalezamiento, poda y sembrado de especies necesarias para mantener las áreas ajardinadas de plazas, camellones y centros de esparcimiento de la demarcación.
- Rehabilitar los parques existentes para evitar el crecimiento de la mancha urbana y generar fuentes de oxígeno para la Ciudad de México.
- Inducir la reforestación y el mantenimiento a parques públicos que estén abandonados o en condiciones de inseguridad dentro de la demarcación.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias

- Ejecutar los trabajos de mantenimiento correctivo, preventivo y modernización de la red de alumbrado público en vialidades secundarias y espacios públicos, con la finalidad de brindar zonas iluminadas y seguras dentro de la Alcaldía.
- Programar y valorar la sustitución de luminarias obsoletas o en mal estado en los lugares que así se requiera y a las necesidades de la ciudadanía, previa supervisión y dictamen del área.
- Programar y valorar el reemplazo de los postes propiedad de la Alcaldía, en mal estado, impactados o a punto de caer, con el fin de salvaguardar la integridad de la ciudadanía.
- Programar y valorar las solicitudes de la demarcación para la reubicación de postes de alumbrado público en vías secundarias, siempre y cuando exista

+



viabilidad técnica para la realización de los trabajos y se cuente con la donación del material solicitado por el área.

- Realizar las acciones de ampliación del alumbrado público dentro de la demarcación, previo a la supervisión, dictaminación y valoración correspondiente.

**PUESTO:** Subdirección de Servicios a los Pueblos Originarios

- Promover el reconocimiento y colaboración, organización social, sectorial, gremial, temática y cultural que adopten los pueblos, barrios originarios y las comunidades indígenas residentes en la Alcaldía.
- Promover la participación de los pueblos, barrios originarios y comunidades indígenas residentes en los asuntos públicos de la Alcaldía, reconociendo sus derechos políticos, culturales.
- Programar campañas y jornadas de impacto social, que realcen los usos y costumbres de los pueblos, barrios originarios y comunidades indígenas, establecidas en la Alcaldía.
- Compilar programas de gobierno que permitan disminuir los índices de marginación y pobreza en los pueblos, barrios originarios y comunidades indígenas de la Alcaldía.
- Emitir acciones de capacitación, convivencia social y participación ciudadana que se traduzcan en procesos de mejoramiento en beneficio de los pueblos, barrios originarios y comunidades indígenas.
- Colaborar y realizar recorridos a efecto de localizar puntos que requieran atención de imagen urbana, para el bienestar de la población.
- Contribuir y prestar atención a las contingencias extraordinarias, derivadas de lluvias extremas y vientos fuertes, para dar seguridad a los habitantes de los pueblos originarios.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos

- Estimar y en su caso programar los trabajos en materia de servicios urbanos requeridos por los habitantes de los pueblos originarios de la Alcaldía, a través de solicitudes escritas con base en las demandas de sus pobladores a efecto de conseguir un mejor bienestar.
- Dar seguimiento a la demanda ciudadana en materia de Servicios Urbanos solicitada por los habitantes de los pueblos originarios en Tlalpan.
- Elaborar proyectos de mejora y mantenimiento al equipamiento urbano y rural de los pueblos originarios, de acuerdo con sus usos y costumbres, con el fin de procurar su inclusión.
- Atender las acciones necesarias en el ámbito de su competencia para la recuperación de espacios públicos de manera integral.



- Asignar los recursos humanos y materiales suficientes para dar la atención en la conservación de espacios públicos, con la finalidad de que estos se apliquen a los programas autorizados por la Alcaldía.

**PUESTO:** Subdirección de Limpia

- Regular y administrar el funcionamiento de los servicios de depósito temporal, recolección y transferencia de los residuos sólidos urbanos en todo tipo de edificaciones destinadas a vivienda, mercados, tianguis, edificios gubernamentales, locales y plazas comerciales, vía pública y tiraderos clandestinos; y en las festividades, con la finalidad de evitar la acumulación de residuos y conservar limpia la Alcaldía.
- Supervisar y administrar el sistema de recolección de residuos sólidos urbanos en su conjunto y consolidar el Programa de Separación de Residuos Sólidos Urbanos en las distintas zonas de la demarcación para un manejo eficiente de los mismos.
- Verificar que las acciones del servicio público de limpia, se efectúen dentro del marco de los instrumentos de política pública, en materia ambiental en la Ciudad de México.
- Organizar la campaña de separación de los residuos sólidos urbanos en coordinación de los sectores social y privado, mediante la realización de acciones de concientización a la población en Tlalpan, sobre la optimización y manejo separado de estos residuos, de conformidad con las normas ambientales.
- Coordinar los trabajos de retiro de residuos ante la amenaza de eventos hidrometeorológicos, sismos y casos de desastre diversos que pongan en peligro la integridad física de las personas; así como la participación en jornadas integrales de limpieza, tequios y operativos conjuntos con el área jurídica de la Alcaldía, mediante la creación de brigadas de acción inmediata.

**PUESTO:** Jefatura de la Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección

- Operar el programa anual de recolección de residuos sólidos urbanos cumpliendo con las rutas, horarios y frecuencia en que debe presentarse el servicio público de limpia en sus modalidades de barrido manual y recolección domiciliaria.
- Operar los procesos de limpieza de vialidades secundarias, la recolección de los residuos sólidos urbanos y tiraderos clandestinos, conforme al calendario, rutas y frecuencias establecidas.
- Supervisar la aplicación de las normas ambientales en materia de manejo de residuos en el proceso de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y residuos de manejo especial considerados como no peligrosos y que son competencia de la Alcaldía.

A



- Gestionar el buen funcionamiento de los servicios de depósito temporal, recolección y transferencia de los residuos urbanos en todo tipo de edificaciones destinadas a vivienda, mercados, tianguis, edificios gubernamentales, locales y plazas comerciales, vía pública, tiraderos clandestinos y festividades.

**PUESTO:** Jefatura de la Unidad Departamental de Sistema Mecanizado

- Operar las actividades de barrido mecanizado en vías secundarias, calles y avenidas, la recolección de residuos sólidos urbanos, producto de las actividades económicas en industrias y centros comerciales; así como la recolección de residuos de la construcción y demolición de conformidad con las normas ambientales.
- Adecuar y dar cumplimiento a las rutas, horarios y frecuencia de atención en que deben prestarse los servicios de barrido mecanizado de acuerdo a las necesidades comunitarias de la demarcación.
- Realizar el servicio de recolección y traslado de residuos sólidos de origen industrial y/o comercial que son competencia de la Alcaldía; así como el retiro de residuos de la construcción y demolición abandonados en la vía pública y aquellos que resultan de remodelaciones y construcciones de conformidad con la norma ambiental en la materia.
- Operar la recolección de residuos sólidos mediante la colocación de contenedores diferenciados en sitios que por su difícil accesibilidad o por su demanda así lo requiera, para facilitar su aprovechamiento y traslado a la estación de transferencia correspondiente, siempre que no impliquen un riesgo sanitario para la población.
- Organizar el proceso de recolección separada, de los residuos sólidos en las escuelas inscritas en el programa Escuela Limpia, para su captación y traslado a la estación de transferencia correspondiente.

**PUESTO:** Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad

- Coordinar los proyectos de Ordenamiento Urbano y Movilidad que permita la ejecución del derecho de tránsito seguro a los usuarios de la demarcación, con el fin de brindar una infraestructura acorde con las necesidades de la población de Tlalpan.
- Coordinar la instalación de equipamiento y señalización vial en las calles y avenidas secundarias de la Alcaldía, con el fin de mejorar la Movilidad de los transeúntes.
- Apoyar en los proyectos enfocados en transporte público, privado, de carga y/o cualquier otro modo de movilidad existente, para optimizar el libre tránsito en la demarcación.
- Supervisar que la infraestructura urbana de la demarcación cuente con condiciones de funcionamiento y calidad, para beneficio de la población de



Tlalpan y programar las acciones pertinentes para el mantenimiento que demande la infraestructura urbana en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana con el propósito de mejorar el entorno de la imagen urbana.

- Diseñar, coordinar y supervisar las políticas de trabajo que permitan efficientar, transparentar y optimizar el desarrollo y buen funcionamiento de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad y la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana.
- Coordinar la gestión de servicios de mantenimiento al mobiliario e imagen urbana para fomentar la rehabilitación de espacios públicos.
- Proporcionar materiales y herramientas existentes necesarias a las áreas de competencia, para la correcta ejecución de los trabajos en materia de rehabilitación de espacios públicos.
- Asesorar a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos y a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana, para la programación y coordinación de los tequios correspondiente al entorno urbano.
- Apoyar en las labores que impliquen el mejoramiento integral de la movilidad al interior de la Alcaldía en colaboración con las diferentes áreas de la Alcaldía.

**PUESTO:** Enlace de Brigada de Acción Inmediata

- Auxiliar en la organización de los programas de trabajo, que desarrolla la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad, enfocados en el mejoramiento de vialidades y movilidad en la demarcación.
- Recabar en campo las características físicas del entorno urbano, para la estructuración y aplicación de los proyectos en atención a la demanda ciudadana y mejoramiento vial, así como el análisis técnico para proponer las debidas adecuaciones geométricas.
- Integrar, de acuerdo con las disposiciones jurídicas y administrativas, programas de capacitación y difusión relacionadas al fomento de una cultura de movilidad, tanto en centros educativos como de trabajo de la Alcaldía.
- Realizar recorridos con los ciudadanos a fin de atender las demandas específicas en materia de transporte, vialidad y movilidad de las colonias de la Alcaldía, así como la creación e implementación de estrategias.
- Identificar zonas de alto flujo de movilidad para mejorar la infraestructura, y señalización con el objetivo de implementar urbanismo táctico que beneficie la movilidad colonias de la Alcaldía.
- Organizar talleres interactivos y actividades lúdicas en las escuelas para enseñar a los niños y jóvenes sobre la importancia de las señales de tránsito, normas de circulación y movilidad para todos.
- Coordinar con instituciones académicas y de investigación, así como diversas áreas para enriquecer análisis técnicos para el desarrollo de programas y proyectos de mejoramiento de infraestructura de la movilidad.

A



- Coordinar los trabajos de mejora y mantenimiento de balizamiento y señalética en vialidades secundarias.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad

- Elaborar propuestas y/o proyectos relacionados al mejoramiento vial y de movilidad en vialidades secundarias y de mejoramiento de la imagen urbana con el fin de optimizarlos.
- Gestionar la instalación de equipamiento y señalización vial requerida en calles y avenidas secundarias, con el fin de mejorar la movilidad en la Alcaldía.
- Elaborar opiniones técnicas, proyectos y/o estudios para la mejora de espacios destinados a estacionamiento del transporte público, maniobras de carga y descarga, personas con discapacidad y servicios de emergencia, colocación de topes, reductores de velocidad, señalización, balizamiento y colocación de discos.
- Coordinar la ejecución de trabajos de balizamiento menor, conforme a la opinión técnica y/o proyectos elaborados y con la previa revisión y aprobación de la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad.
- Coordinar la ejecución de trabajos para mejorar la movilidad en entornos escolares y con ello coadyuvar a las labores de derecho a la seguridad y movilidad de la ciudadanía.
- Implementar el uso de la bicicleta como medio de transporte activo y sostenible, para el diseño de calles más seguras, resilientes, inclusivas y sustentables.
- Elaborar opiniones técnicas para mejorar la movilidad integral al interior de la Alcaldía Tlalpan.
- Implementar el diseño de proyectos y/o programas de adecuación de la infraestructura Urbana y señalización para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana

- Gestionar los servicios de mantenimiento al mobiliario urbano y su imagen, como kioscos, monumentos, mobiliario (bancas, juegos infantiles y postes) puentes, plazas cívicas, módulos deportivos y fuentes en la Alcaldía de manera que se fomente la rehabilitación de los espacios públicos.
- Gestionar las acciones de trabajo de mantenimiento, reparación y colocación de malla ciclónica, trabajos de pintura en bardas y juegos infantiles en espacios urbanos públicos, para la conservación y mejora de la imagen urbana.
- Gestionar las tareas de reparaciones y mantenimiento a los kioscos, monumentos, bustos, placas conmemorativas e infraestructura deportiva, con el fin de fomentar la rehabilitación de los espacios públicos.

*[Firma manuscrita]*

## MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

- Gestionar las tareas y canalizar las órdenes de trabajo para el retiro de propaganda, letreros prohibitivos e informativos, con el fin de conservar los espacios públicos que se encuentran dentro del perímetro de la demarcación.
- Gestionar las tareas de limpieza, mantenimiento menor, reparación hidráulica, reparación eléctrica y llenado de fuentes y geiser, con el fin de conservar las plazas cívicas y públicas en las colonias de la Alcaldía.
- Gestionar las tareas de recolección y limpieza como producto de la rehabilitación y adecuación de banquetas y/o rampas de discapacidad para la mejora de la movilidad de los transeúntes.
- Rehabilitar y adecuar banquetas y/o rampas de discapacidad, para la mejora de la movilidad de los transeúntes.



## **LISTADO DE PROCEDIMIENTOS**

1. Ejecución Presupuesto Participativo para Servicios Urbanos.
2. Atención para la distribución de agua potable en pipas.
3. Conservar, Mantener y Rehabilitar las Áreas Verdes Urbanas.
4. Realizar el Mantenimiento del Arbolado Urbano.
5. Instalación y Mantenimiento de Luminarias.
6. Conservar, Mantener y Rehabilitar la Infraestructura y Equipamiento Urbano de los Pueblos de Tlalpan.
7. Recolección domiciliaria de residuos sólidos urbanos.
8. Recolección de residuos sólidos en Terminal (Porta contenedor Roll Off).
9. Barrido manual y papeleo en vialidades secundarias.
10. Programa de Escuela Limpia.
11. Barrido Mecánico.
12. Recolección Industrial (Generadores de residuos sólidos en alto volumen).
13. Recolección de residuos de la construcción y demolición.
14. Instalar equipamiento y señalización vial en las calles y avenidas secundarias de la Alcaldía.
15. Realizar Acciones para la Conservación de la Imagen Urbana.
16. Mantenimiento y Conservación de Monumentos.
17. Mantenimiento y Conservación de Fuentes Ornamentales.



## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

### 1. Nombre del Procedimiento: Ejecución del Presupuesto Participativo para Servicios Urbanos.

**Objetivo General:** Dotar a los servidores públicos involucrados, de los documentos que avalan el proyecto o los proyectos ganadores de la consulta ciudadana y de los conocimientos necesarios, para poner en práctica la normatividad que les confiere, con el fin de que estén en condiciones de proponer, seleccionar, decidir, aplicar y dar seguimiento a las acciones relativas al ejercicio del Presupuesto Participativo.

#### Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Servicios Urbanos	Recibe Oficio con los Rubros de los Proyectos asignados, por parte de la Dirección General de Participación Ciudadana.	30 minutos
2		Analiza y emite Oficio a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos, para dar la atención.	2 horas
3	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos	Recibe Oficio con los Rubros de los Proyectos asignados.	14 días
4		Analiza y coordina con enlaces de la Dirección General de Participación Ciudadana los trabajos, para la realización de los proyectos y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines, para realizar los recorridos.	2 días
5	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines	Recibe y realizan recorridos con enlaces de la Dirección General de Participación Ciudadana y los Comités Ciudadanos en las ubicaciones de los proyectos y emiten Minuta de Acuerdos.	20 días
6		Realiza Proyecto con los acuerdos generados en la Minuta de Acuerdos y remite a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos.	10 días
7	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos	Recibe Proyecto, realiza las Afectaciones Presupuestales de los rubros solicitados y remite a la Dirección de Finanzas.	5 días

*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Dirección de Finanzas	Recibe las Afectaciones Presupuestales y realiza las gestiones, para la autorización.	3 días
9		Remite Oficio de autorización de Afectaciones Presupuestales a la Dirección General de Servicios Urbanos.	1 día
10	Dirección General de Servicios Urbanos	Recibe Oficio de autorización de Afectaciones Presupuestales, emite las Requisiciones de Compra y envía a la Dirección de Finanzas, para su autorización.	15 días
11	Dirección de Finanzas	Recibe las Requisiciones de Compra, analiza, autoriza la suficiencia presupuestal y turna a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	10 días
12	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe las Requisiciones de Compra autorizadas y gestiona la adquisición de los insumos.	60 días
13		Recibe los Insumos y elabora Vale de Salida.	9 días
14		Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines, para su entrega.	1 día
15	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines	Recibe los Insumos contratados e informa a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos de la existencia de los materiales.	5 días
16	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos	Informa a la Dirección General de Participación Ciudadana de la existencia de los materiales, para programar la entrega de los mismos.	3 días
17	Dirección General de Participación Ciudadana	Recibe y programa con los Comités Ciudadanos la entrega de los materiales conforme al Proyecto con los Insumos solicitados.	21 días
18		Elabora y turna Oficio donde informa de la entrega de insumos a la Dirección General de Servicios Urbanos.	1 hora

4



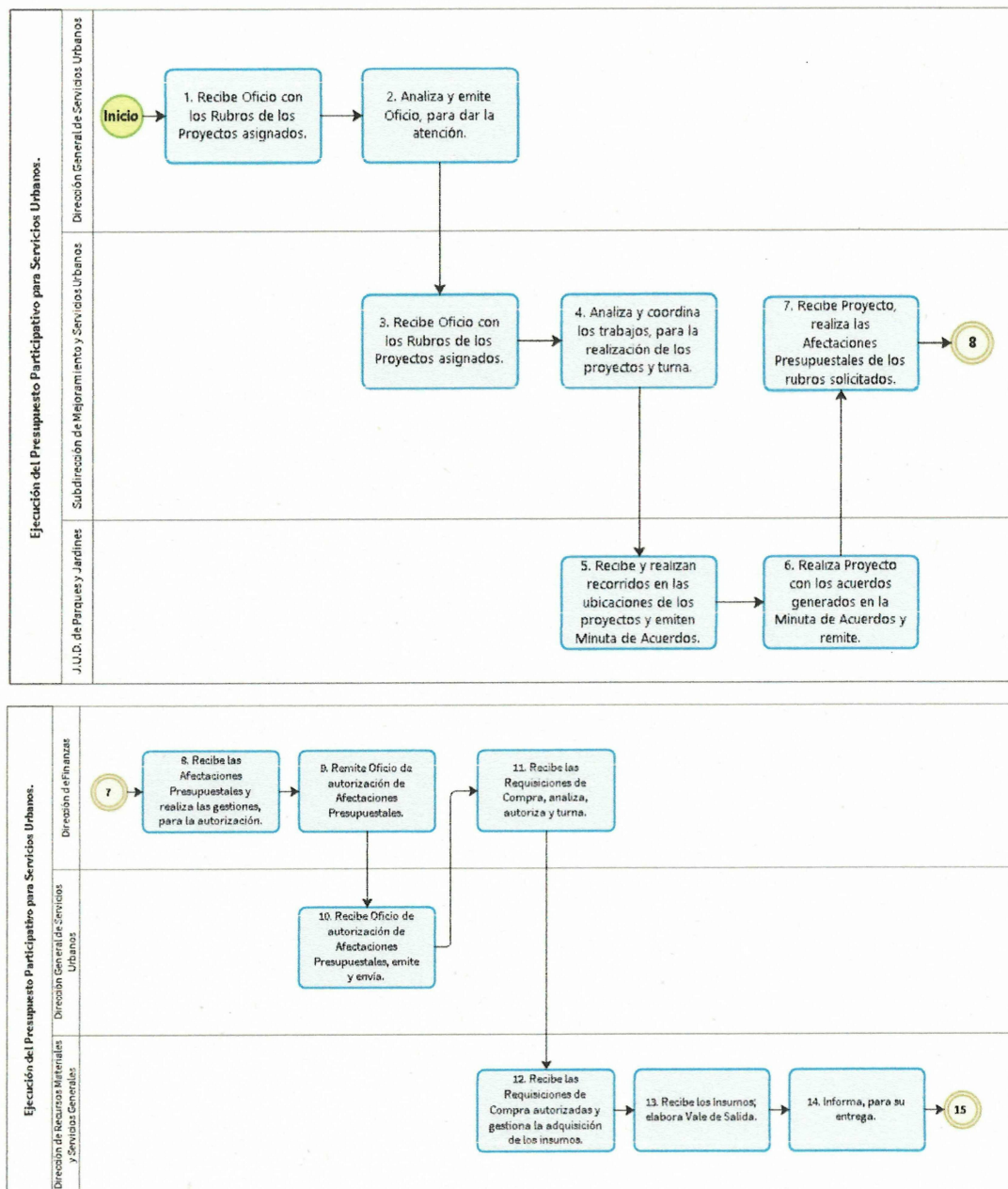
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
19	Dirección General de Servicios Urbanos	Recibe Oficio donde se le informa de la entrega de los Insumos en las fechas acordadas; comunica a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos.	1 día
20	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos	Recibe y ejecuta las acciones conforme al Proyecto con los Insumos solicitados.	30 días
21		Elabora oficio de término y remite a la Dirección General de Servicios Urbanos.	1 día
22	Dirección General de Servicios Urbanos	Recibe oficio de término; elabora Informe y envía a la Dirección General de Participación Ciudadana.	1 día
23	Dirección General de Participación Ciudadana	Recibe Informe de término; elabora el Acta de Entrega de Obra y/o Convenio de Colaboración con firma.	15 días
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 227 días hábiles, 3 horas y 30 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Este procedimiento es específico para los rubros de aplicación propias de la Dirección General de Servicios Urbanos.
- 2.- La ejecución de los proyectos será por medio de obra pública por administración.
- 3.- La elaboración del proyecto se realizará en rigurosa coordinación con la Dirección General de Participación Ciudadana.
- 4.- El análisis de los alcances del proyecto dependerá del mercadeo previo de la Dirección General de Administración y Finanzas.
- 5.- La Minuta de Acuerdos deberá presentarse en tres juegos en original.
- 6.- La Subdirección correspondiente en coordinación con el personal de la Dirección General de Participación Ciudadana y de la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente, ejecutan las acciones conforme al Proyecto con los Insumos solicitados.
- 7.- El nombre de la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos que se menciona en este procedimiento es ilustrativo ya que aplicará para el área administrativa que atenderá la solicitud.
- 8.- El nombre de la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines que se menciona en este procedimiento, es ilustrativo ya que aplicará para el área administrativa que atenderá la solicitud.

*[Firma manuscrita]*

## Diagrama de Flujo



# MANUAL ADMINISTRATIVO

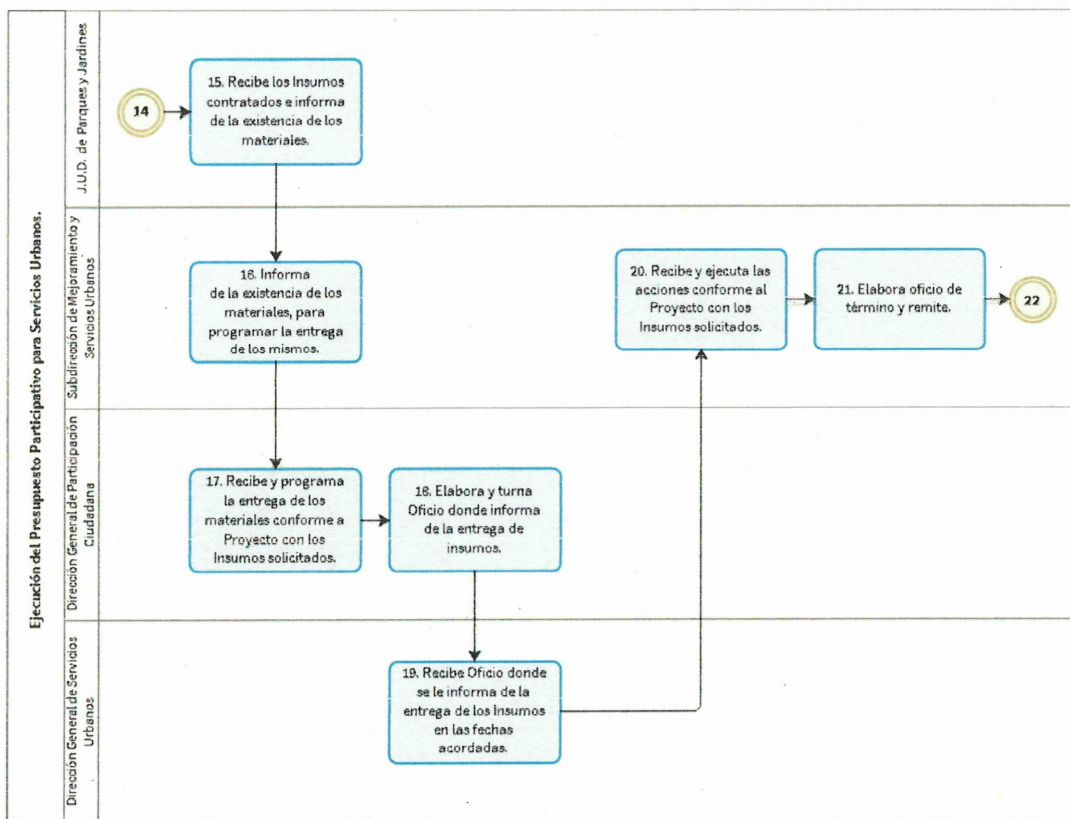


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



*[Firma manuscrita]*

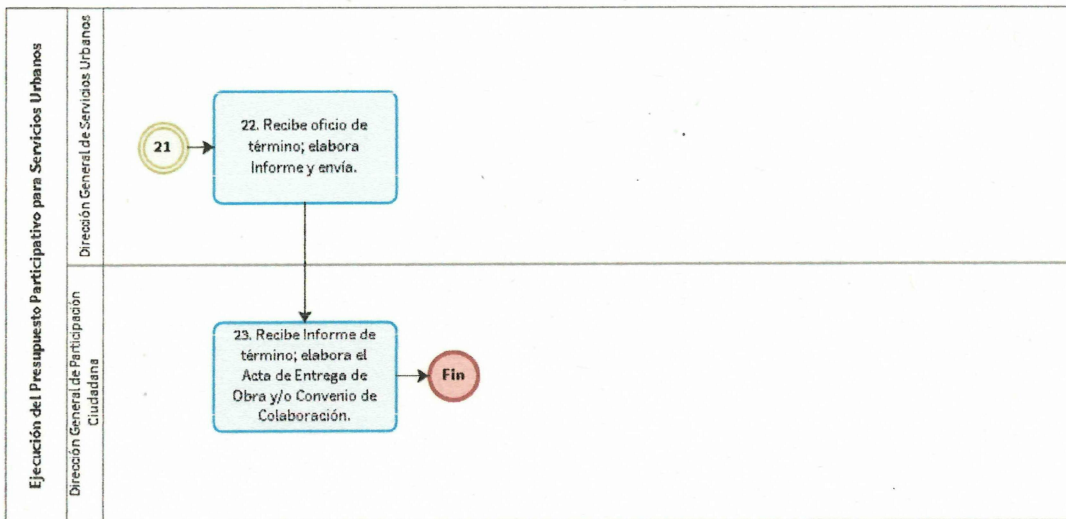
# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Facundo García Miranda  
Director General de Servicios Urbanos

**2. Nombre del Procedimiento:** Atención para la distribución de agua potable en pipas.

**Objetivo General:** Proporcionar el servicio de agua potable en pipas a la ciudadanía Tlalpense que no cuente con el suministro, por medio de la red hidráulica o desabasto de la misma; a fin de que obtengan el vital líquido.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (personal operativo)	Recibe por parte del Ciudadano vía Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) o presencial, escrito para solicitar el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa y genera folio.	15 minutos
2		Genera solicitud para el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa y turna por Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) a la Dirección General de Servicios Urbanos (personal operativo), para su atención.	1 día
3	Dirección General de Servicios Urbanos (personal operativo)	Recibe vía Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) la solicitud para el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa.	15 minutos
4		Asigna y turna por Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) la solicitud para el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos (personal operativo), para su atención.	1 hora
5	Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos (personal operativo)	Recibe vía Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) la solicitud para el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa y analiza.	15 minutos
6		Entrega solicitud para el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa a la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas, para su atención.	1 hora

*[Firma manuscrita]*

**MANUAL  
ADMINISTRATIVO**



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas	Recibe la solicitud para el servicio de agua potable en pipas con documentación anexa e instruye de manera verbal al Líder Coordinador de Proyectos de Supervisión de Entrega de Servicio de Agua Potable y Pipas, para que coordine la inspección física en el domicilio del Solicitante.	1 día
8	Líder Coordinador de Proyectos de Supervisión de Entrega de Servicio de Agua Potable y Pipas	Recibe y coordina la inspección física en el domicilio del Solicitante, con la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas (personal operativo).	1 día
		<b>¿Cumple con los requisitos?</b>	
		<b>NO</b>	
9		Informa de manera verbal a la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas, que no cumple con los requisitos, para proporcionar el servicio de agua potable en pipas.	1 hora
10	Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas	Elabora respuesta por Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), informando que no cumple con los requisitos, para proporcionar el servicio de agua potable en pipas y envía a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para la entrega del Solicitante.	1 día
11		Descarga respuesta del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y entrega copia de conocimiento a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos y a la Dirección General de Servicios Urbanos. Archiva en expediente.	1 día
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	

A

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
12	Líder Coordinador de Proyectos de Supervisión de Entrega de Servicio de Agua Potable y Pipas	Contacta vía presencial o vía telefónica al Beneficiario, generando una cita, para cotejar la documentación.	1 día
13		Recibe al Beneficiario, coteja la documentación; elabora credencial para el servicio de agua potable en pipas y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas.	1 día
14	Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas	Recibe credencial para el servicio de agua potable en pipas y entrega al Beneficiario; e instruye para que realice el pago en la cuenta bancaria asignada por la Alcaldía Tlalpan.	1 hora
15		Recibe del Beneficiario el recibo de pago; expide original y copia el recibo de Ingresos por Productos o Aprovechamientos, para suministro de agua potable en pipas.	1 día
16		Entrega a la Garza asignada, los recibos de pago, para el abastecimiento del carro tanque y suministrar el servicio de agua potable.	15 días
17		Recibe del Beneficiario copia del recibo de Ingresos por Productos o Aprovechamientos (una vez que sea suministrado el servicio de agua potable).	1 día
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 24 días hábiles, 4 horas y 45 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

## Aspectos a considerar:

- 1.- El presente procedimiento cumple con lo establecido en la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México.
- 2.- Para la actividad número 1, el Ciudadano podrá solicitar vía Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), o deberá presentarse para realizar su solicitud a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), ubicado al interior del Parque Juana de Asbaje, Moneda No. 1, entre Benito Juárez y Francisco I.



Madero, Col. Tlalpan Centro, con horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles.

3.- La solicitud para el servicio de agua potable en pipas, contara con los siguientes requisitos:

- Nombre del Solicitante, (**propietario o poseedor del predio**) dirección particular, teléfono y correo electrónico.

Presentando documentación en original para cotejo:

- Fotocopia de identificación oficial.
- CURP.
- Comprobante de domicilio reciente (no más de 60 días de antigüedad).
- Croquis de localización del domicilio, que incluya mínimo cuatro calles principales a la redonda, resaltando el domicilio a supervisar.
- Tener cisterna o bidones que permitan almacenar como mínimo 8,000 litros, los cuales deberán ubicarse a no más de 15 metros de distancia de la calle. No deberán tener ningún tipo de giro comercial en el domicilio. En el caso donde varias familias se sirven de una cisterna. Deberán nombrar a un representante, quien será responsable del folio y presentar credencial del INE ambos lados, comprobante de domicilio reciente, CURP y croquis de ubicación), constancia de nombramiento como representante, minuta o acta de acuerdo de asamblea, etc.), censo de habitantes por cada número interior o listado con el nombre de los beneficiarios.

4.- El suministro del servicio se proporcionará únicamente al Solicitante que demuestre tener su domicilio dentro de los límites geográficos de la Alcaldía Tlalpan en colonias regulares,

5.- Tendrán acceso restringido al servicio de agua potable en pipas los predios que sean utilizados con fines de lucro (comercios, escuelas particulares, parcelas, ranchos ganaderos, etc.) o predios deshabitados y/o en construcción.

6.- El suministro de agua potable en pipas en asentamientos irregulares dependerá de que la Dirección de Ordenamiento Territorial emita a la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas la constancia de servicios públicos para la dotación de agua.

7.- El suministro de agua potable en pipas se suministrará en el domicilio autorizado y solicitado, por lo cual no podrá ser entregado en un domicilio diferente al solicitado, en cuyo caso será reducida la dotación mensual otorgada o suspendido el servicio temporal o definitivamente.

8.- El suministro de agua potable en pipas se otorgará con base al presupuesto asignado, variables de suministro mediante la red hidráulica de agua potable y disponibilidad del recurso hídrico en las Garzas de abastecimiento.

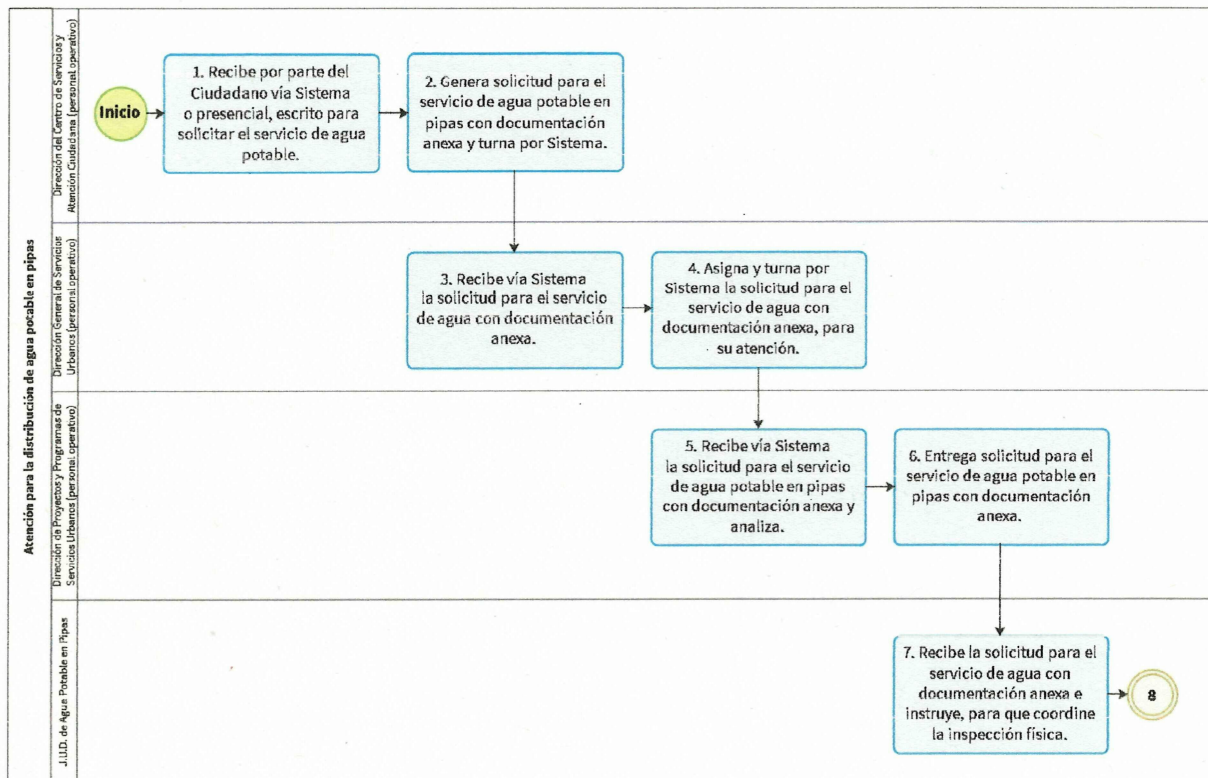
✱



- 9.- La cuota establecida al Solicitante es considerada una recuperación por el servicio agua potable en pipas prestado y publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad México.
- 10.- Para la actividad 8, el Líder Coordinador de Proyectos de Supervisión de Entrega de Servicio de Agua Potable y Pipas se coordinará con los Supervisores adscritos a la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas.
- 11.- El pago del suministro de agua potable en pipas, se realizará bajo la cuenta bancaria asignada por la Alcaldía Tlalpan.
- 12.- Para la entrega de la credencial para el servicio de agua potable en pipas el Beneficiario deberá acudir a la ventanilla de atención al público, ubicada en la calle de Congreso N° 296, Col. La Joya, Alcaldía Tlalpan, en un horario de 8:00 a 13:00 horas de lunes a viernes.
- 13.- En caso de extravío de la credencial para el servicio de agua potable en pipas, el Beneficiario deberá levantar acta correspondiente por extravío o robo, la cual se entregará copia certificada y fotostática en la Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable en Pipas, siendo que la copia fotostática se anotará la autorización para ser utilizada en sustitución de la credencial.
- 14.- El Beneficiario deberá entregar al Operador del carro-tanque al momento de recibir el servicio el recibo de Ingresos por Productos o Aprovechamientos, mismo que es proporcionado al momento de realizar la solicitud para el servicio de agua potable en auto-tanque en la oficina de cobro de la Jefatura Departamental de Agua Potable en Pipas.
- 15.- Para la actividad 14, el pago por el servicio de agua potable en pipas; será suministrado con base en las necesidades del Beneficiario.
- 16.- Para la actividad 17, una vez que sea suministrado el servicio de agua potable, el Operador entregara a su Representante el recibo de Ingresos por Productos o Aprovechamientos, para su facturación.
- 17.- El suministro de agua potable en pipas, estará delimitado en los casos por fallas en las Garzas que son administradas y atendidas por la Secretaría de Gestión Integral del Agua.
- 18.- El suministro de agua potable en pipas, estará sujeto bajo el servicio por demanda, así como por las contingencias y prioridades requeridas por la Secretaría de Gestión Integral del Agua.
- 19.- Para el citado procedimiento, si el predio se ubica en alguna zona indeterminada, la autorización dependerá del resultado de la constancia para el servicio de agua potable en pipa que emita la Dirección de Ordenamiento y Regularización Territorial, que será en un tiempo aproximado de 20 días hábiles.



## Diagrama de Flujo



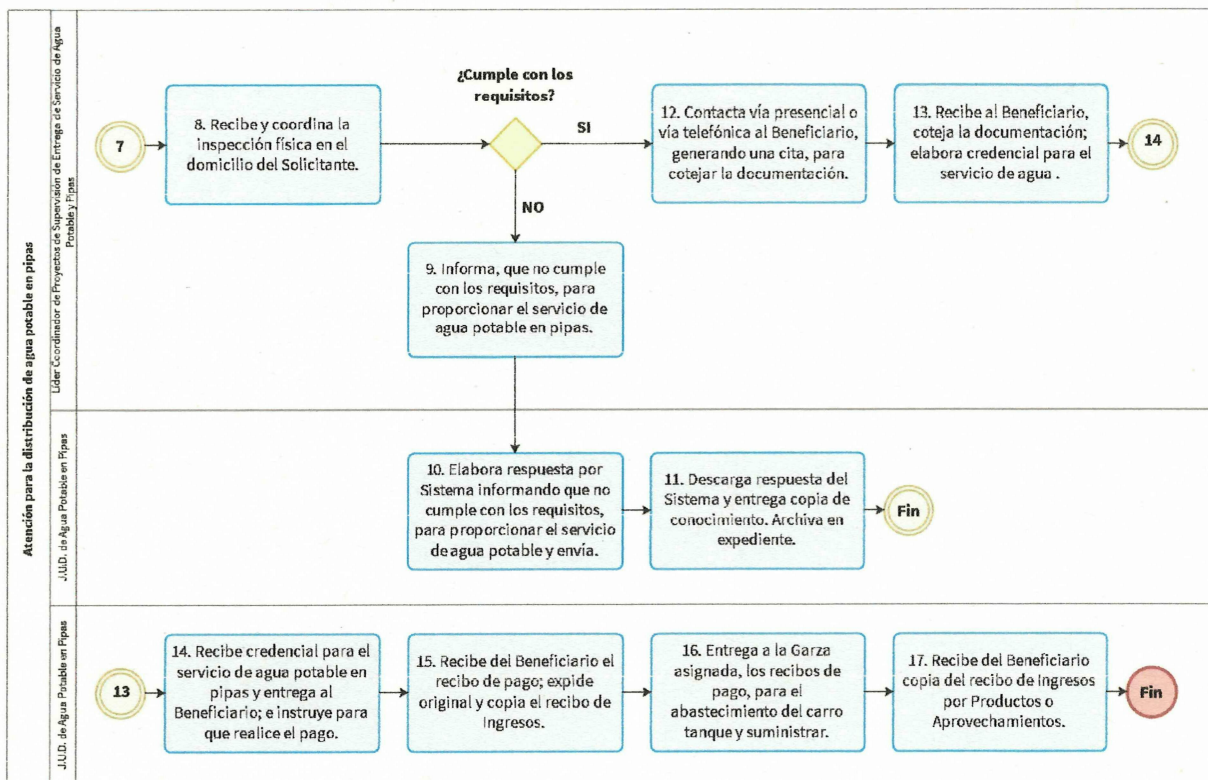
*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Erik Antonio Rodríguez Sánchez  
Jefe de Unidad Departamental de  
Agua Potable en Pipas

**3. Nombre del Procedimiento:** Conservar, Mantener y Rehabilitar las Áreas Verdes Urbanas.

**Objetivo General:** Dar el mantenimiento a las áreas verdes urbanas, tales como: parques, jardines y camellones, realizando el retiro de planta ornamental seca por planta nueva, la poda o retiro de especies forestales dentro de estos espacios y que correspondan al ámbito de su atribución, con el fin de conservar espacios de esparcimiento y recreación agradables y seguros, evitando la proliferación de la fauna y flora nociva, que perjudiquen el medio ambiente, propiciando el equilibrio ecológico y mejoramiento de la imagen urbana de la demarcación.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe Demanda Ciudadana, para el mantenimiento y rehabilitación de áreas verdes urbanas y remite a la Dirección General de Servicios Urbanos (personal administrativo).	1 hora
2	Dirección General de Servicios Urbanos (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y turna a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos (personal administrativo).	1 hora
3	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos (personal administrativo)	Recibe Demanda Ciudadana y revisa la petición.	1 día
		<b>¿Procede?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos.	1 hora
5		Entrega oficio de respuesta al Solicitante a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) informando los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	1 hora
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	



## MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6		Ordena el registro por zona territorial de la Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal administrativo).	1 hora
7	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y registra; elabora Orden de Trabajo y distribuye a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal operativo) por sectores de área.	1 día
8	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal operativo)	Reciben los sectores la Orden de Trabajo, para el mantenimiento de áreas verdes.	1 día
9		Lleva a cabo el servicio solicitado con el personal asignado y retira el desecho.	10 días
10		Elabora Informe de trabajo y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal administrativo).	1 hora
11	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal administrativo)	Recibe el Informe de trabajo y captura en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) la atención de la Demanda Ciudadana.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 13 días hábiles y 7 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

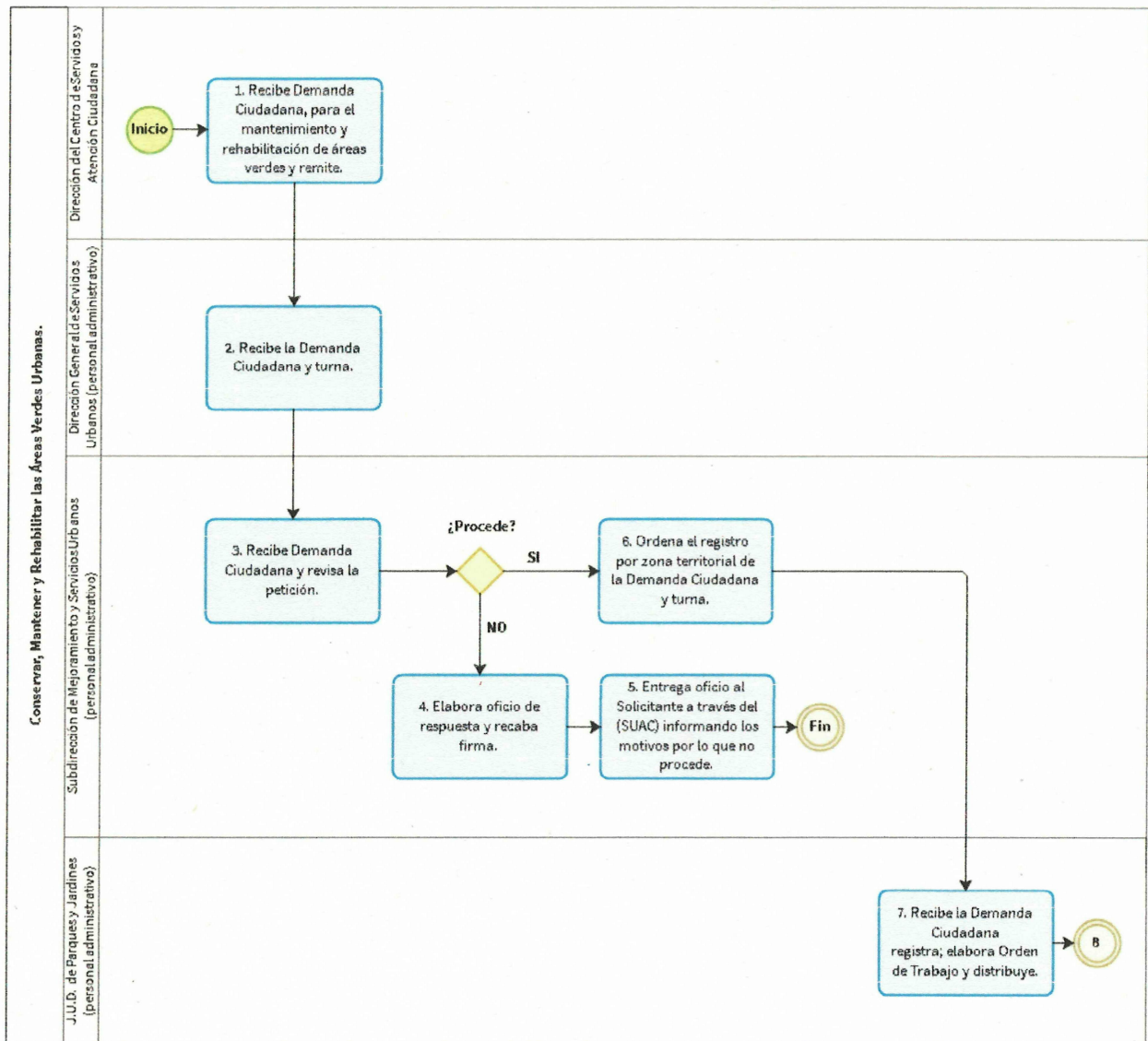
### Aspectos a considerar:

- 1.- El presente procedimiento cumple con el Aviso por el que se da a conocer la Norma Ambiental para el Distrito Federal NADF006-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 en la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 13 de abril de 2018.
- 2.- Acuerdo por el que se delega al titular de la Dirección General de Servicios Urbanos de Tlalpan, la facultad para la expedición de autorizaciones respecto al derribo, poda y trasplante de árboles en suelo urbano de la Alcaldía, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de abril de 2005.



- 3.- La Demanda Ciudadana lleva un orden de registro de acuerdo a la zona territorial a la que corresponda.
- 4.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a través de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

### Diagrama de Flujo

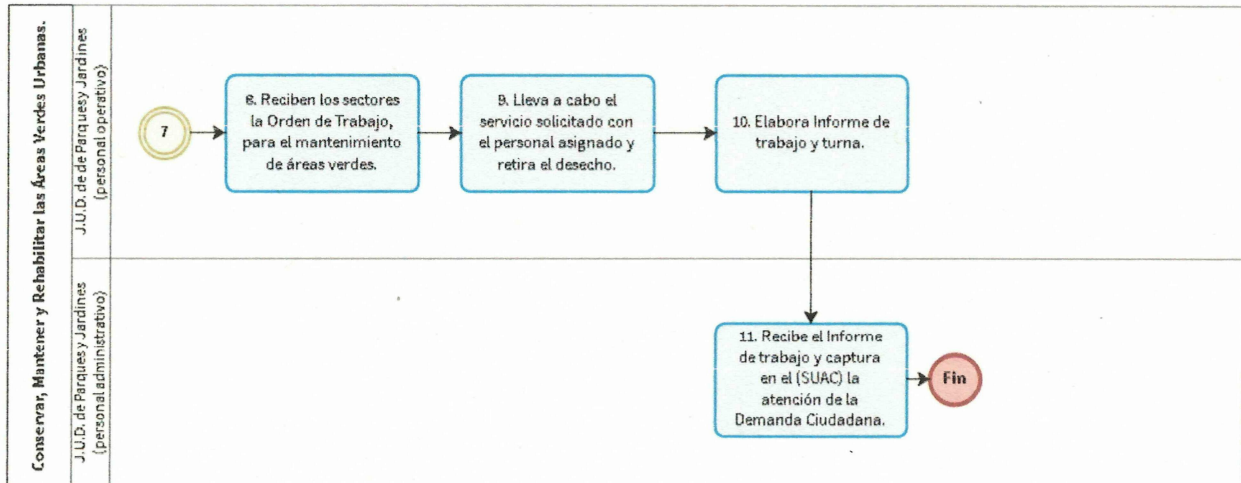


## MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Arq. Psi. Laura Zazhil Rendon Zarate  
Jefe de Unidad Departamental de  
Parques y Jardines



**4. Nombre del Procedimiento:** Realizar el Mantenimiento del Arbolado Urbano.

**Objetivo General:** Atender el mantenimiento del arbolado urbano, localizado en vía pública con acciones de poda o retiro fitosanitario, con el fin de conservar en condiciones idóneas para la supervivencia en el suelo urbano.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe Demanda Ciudadana, para el mantenimiento del Arbolado Urbano y remite a la Dirección General de Servicios Urbanos (personal administrativo).	1 día
2	Dirección General de Servicios Urbanos (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y turna a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos (personal administrativo).	1 día
3	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana; realiza visita de supervisión técnica y determina procedencia.	1 día
		<b>¿Procede?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos.	1 hora
5		Informa al solicitante a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	1 hora
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
6		Emite el Dictamen Técnico con el resultado de la supervisión técnica y los requisitos a cumplir por el solicitante.	15 días
7		Recaba los requisitos y emite la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines, para su revisión.	5 días

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines	Recibe la Orden de Trabajo, registra y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal operativo) los sectores de área.	3 días
9	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal operativo)	Reciben los sectores de área la Orden de Trabajo, para el derribo del arbolado urbano.	1 día
10		Lleva a cabo el servicio del derribo o poda solicitado con el personal asignado y retira el desecho.	20 días
11		Elabora Informe de trabajo y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal administrativo).	1 día
12	Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines (personal administrativo)	Recibe el Informe de trabajo y captura en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) la atención de la Demanda Ciudadana. Recaba Acuse.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 48 días hábiles y 3 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El presente procedimiento cumple con la Ley Ambiental de la Ciudad de México y el Reglamento de la Ley Ambiental del Distrito Federal.
- 2.- De igual manera con el Aviso por el que se da a conocer la Norma Ambiental para el Distrito Federal NADF006-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 en la Ciudad de México, publicada en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 13 de abril de 2018.
- 3.- El Acuerdo por el que se delega al titular de la Dirección General de Servicios Urbanos de Tlalpan, la facultad para la expedición de autorizaciones respecto al derribo, poda y trasplante de árboles en suelo urbano de la Alcaldía, publicada en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de abril del 2005.
- 4.- El derribo de arbolado urbano estará condicionado a evaluación y expedición de dictamen técnico realizada por el personal acreditado y avalado por la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos.

*[Firma manuscrita]*

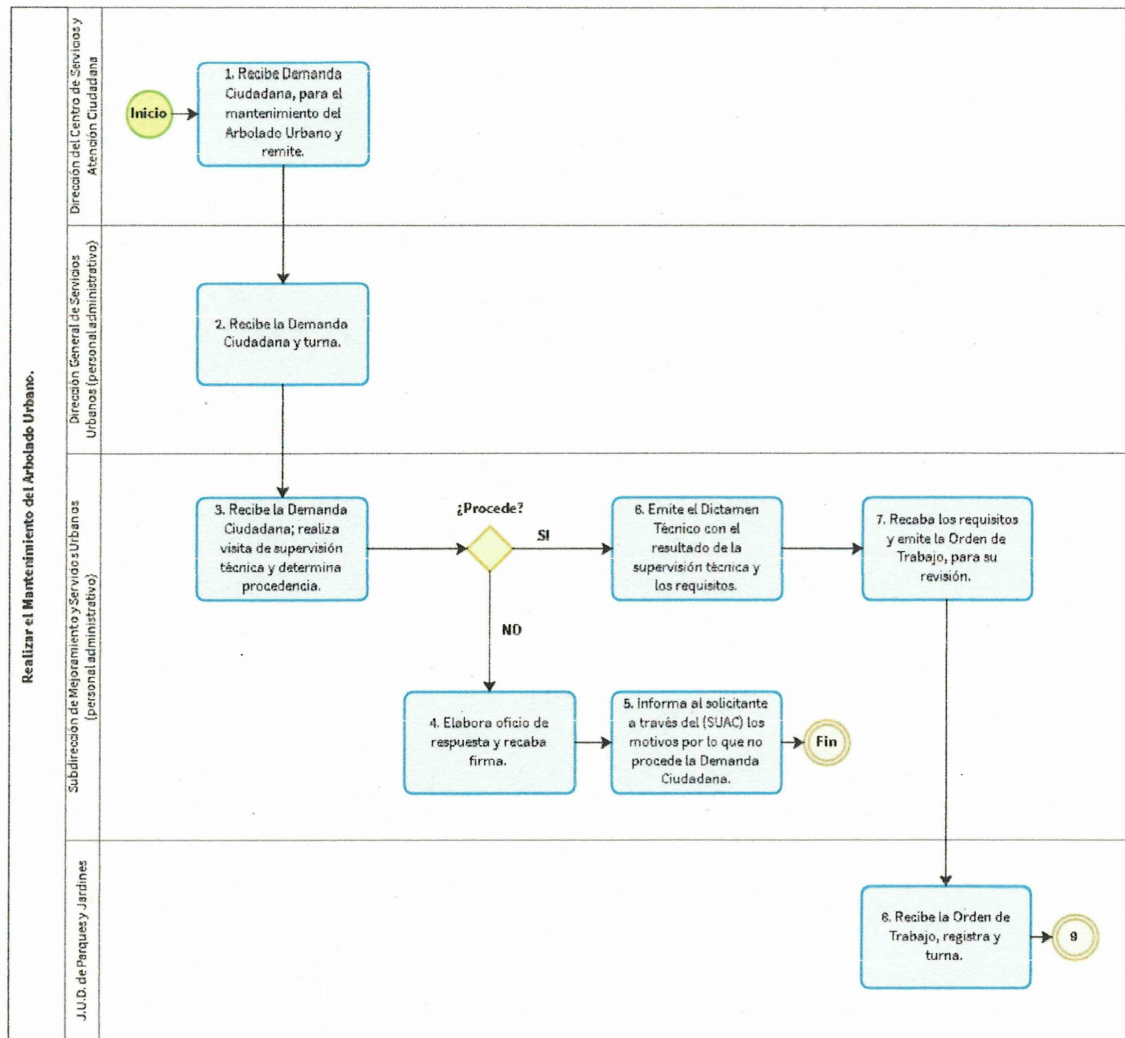


- 5.- En el caso de poda o derribo de árboles, cuya ubicación implique oposición vecinal o inconformidad, para la realización de las labores, los trabajadores se retirarán, recabando la firma de conformidad del opositor.
- 6.- Para la ejecución de derribo de arbolado se requerirá en sentido estricto el dictamen técnico emitido por personal operativo y acreditado.
- 7.- Ejecutar las órdenes de trabajo, previa supervisión y dictamen técnico del personal calificado para determinar la procedencia de la poda o retiro de arbolado urbano.
  - a) Ejecutar los trabajos de solicitudes de poda y/o retiro de árboles en suelo de conservación previo dictamen técnico de la Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico.
- 8.- La Orden de Trabajo se llevará de acuerdo a la zona de la ubicación.
- 9.- El área procederá a realizar trabajos de poda de arbolado solo en suelo urbano, así como la atención a las áreas verdes públicas, expo a los lugares de acceso controlado.
- 10.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

A



## Diagrama de Flujo



*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO

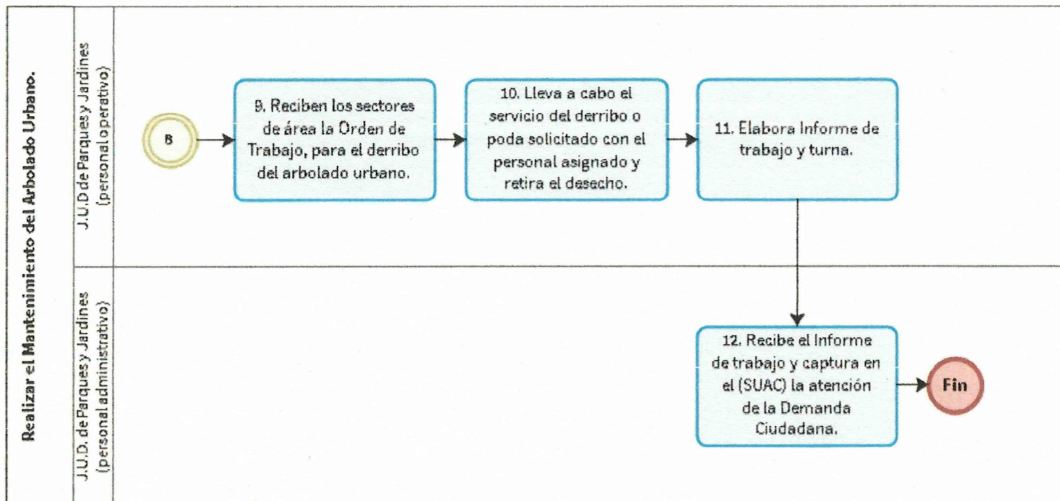


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Arq. Psi. Laura Zazhil Rendón Zarate  
Jefe de Unidad Departamental de  
Parques y Jardines



**5. Nombre del Procedimiento:** Instalación y Mantenimiento de Luminarias.

**Objetivo General:** Ejecutar los programas de mantenimiento correctivo y preventivo de la red de alumbrado público en vialidades secundarias y espacios públicos comunes, por medio de la sustitución y/o reemplazo de luminarias, componentes y materiales que han cumplido con su vida útil, con la finalidad de brindar espacios adecuadamente iluminados y seguros, para las actividades vespertinas y nocturnas de la ciudadanía en la Alcaldía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana, por parte del Ciudadano, a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), para el mantenimiento de la red de alumbrado público y remite a la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos (personal administrativo).	1 día
2	Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (personal administrativo), para su registro.	1 día
3	Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana.	1 día
4		Elabora la Orden de Trabajo, registra y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (personal operativo).	5 días
5	Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo, revisa, evalúa y determina viabilidad.	3 días
		<b>¿Procede?</b>	

*[Handwritten signature]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>NO</b>	
6		Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Subdirección de Mejoramiento y Servicios Urbanos.	1 hora
7		Informa por oficio al solicitante a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	1 hora
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
8		Remite la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (jefe de cuadrilla), para la realización de los trabajos.	3 días
9	Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (jefe de cuadrilla)	Recibe la Orden de Trabajo, lleva a cabo el servicio solicitado con el personal asignado y retira el desecho.	1 día
10		Elabora Informe de trabajo y turna Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (personal administrativo).	1 día
11	Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias (personal administrativo)	Recibe el Informe de trabajo y captura en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana.	1 día
12		Entrega el Informe de trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias con copia a la Subdirección de Mejoramiento Urbano; archiva.	2 días
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 19 días hábiles y 2 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

4



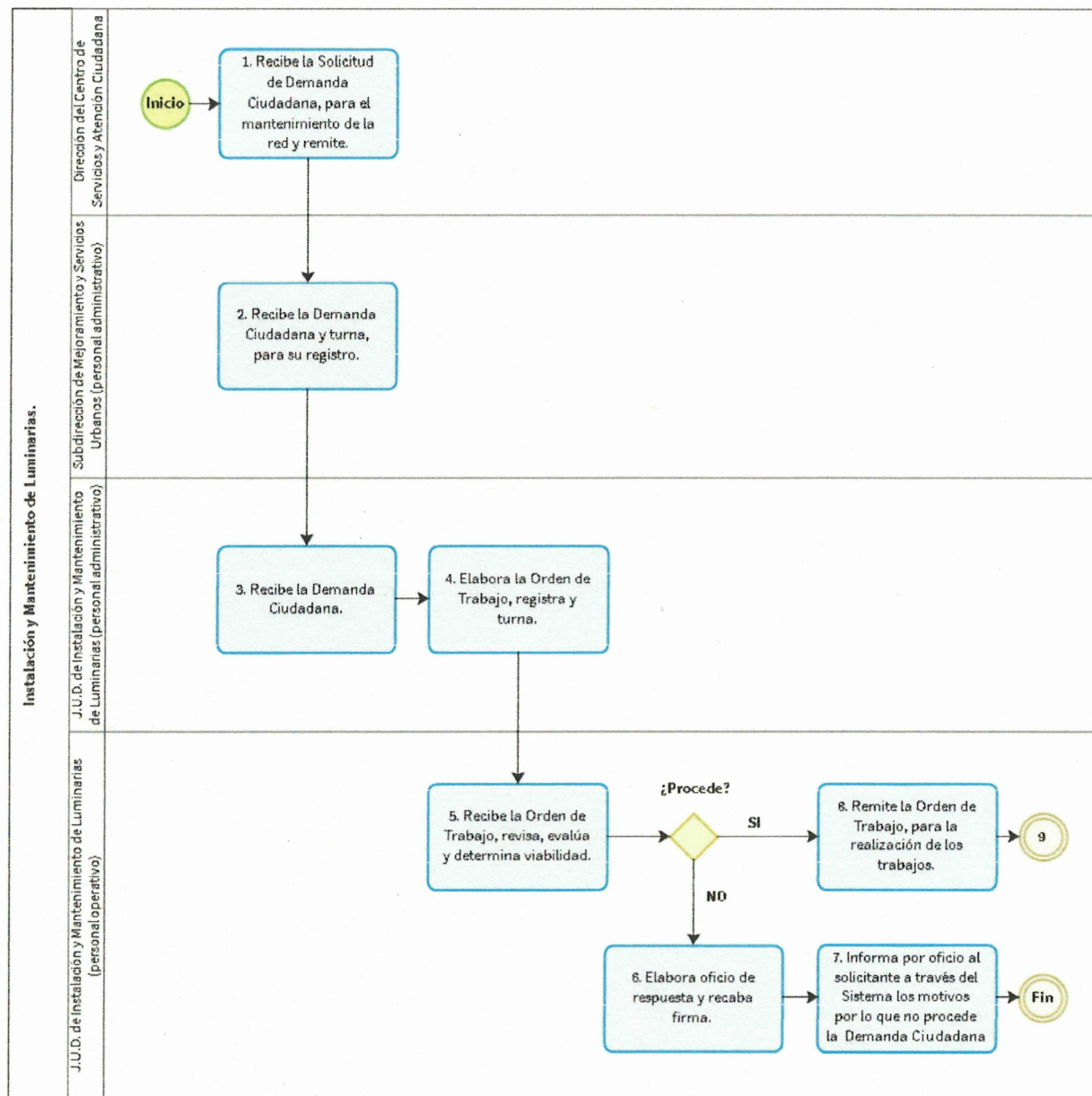
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Se atenderán las solicitudes de demandas ciudadanas ingresadas a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), para la reparación de luminarias y/o circuitos dañados.
- 2.- Los Acuerdos formulados durante las giras de las autoridades en las diferentes zonas de la Alcaldía e ingresados al sistema de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para su ejecución.
- 3.- La Orden de Trabajo contempla los siguientes puntos para su atención: instalación, reparación y/o transformación.
- 4.- Cabe señalar que la reparación de luminarias está sujeta a las condiciones climatológicas (época de lluvia) que se presente en su momento; así como que se cuente con los insumos necesarios para la realización de los trabajos correspondientes.

4



## Diagrama de Flujo



# MANUAL ADMINISTRATIVO

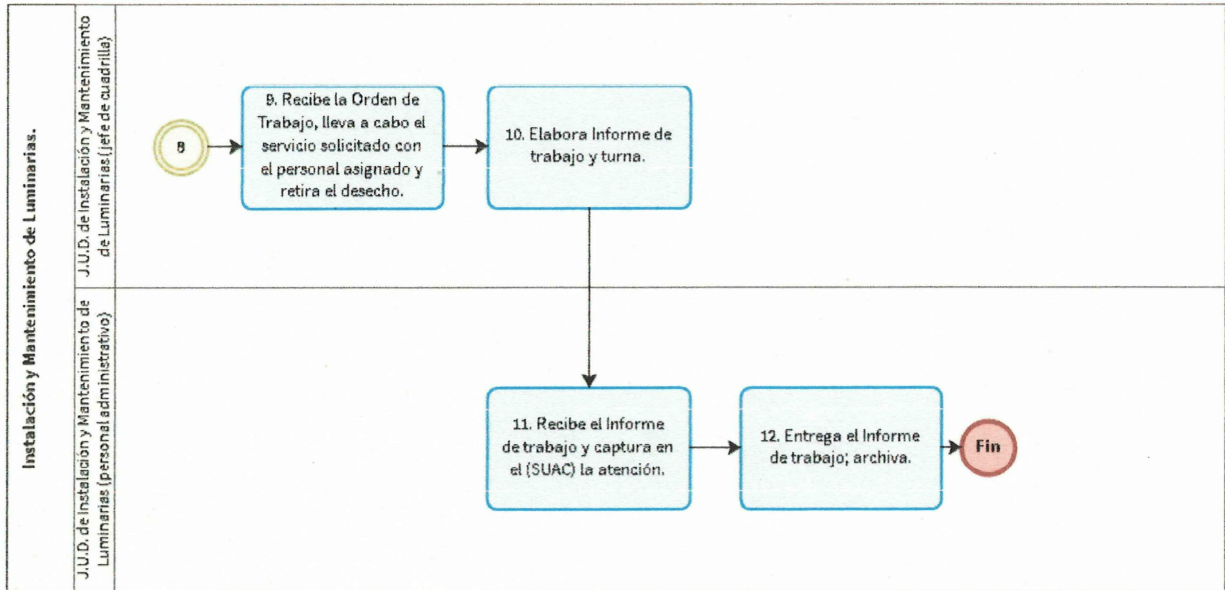


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN




**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Edgar Rodolfo Gutiérrez Triujeque  
Jefe de Unidad Departamental de Instalación y Mantenimiento de Luminarias



**6. Nombre del Procedimiento:** Conservar, Mantener y Rehabilitar la Infraestructura y Equipamiento Urbano de los Pueblos de Tlalpán.

**Objetivo General:** Aplicar los servicios urbanos a cada uno de los pueblos originarios de Tlalpán, mediante estrategias de intervención en base a las demandas ciudadanas, con el fin de mejorar la imagen urbana en calles y colonias de los pueblos brindando condiciones de fácil acceso y seguridad a sus comunidades.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe por parte del Ciudadano la solicitud de Demanda Ciudadana, para el mantenimiento de la infraestructura y remite a la Subdirección de Servicios a los Pueblos Originarios (personal administrativo).	1 hora
2	Subdirección de Servicios a los Pueblos Originarios (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal administrativo).	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana y analiza; entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal operativo), para su atención.	30 minutos
4	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal operativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana, elabora la Orden de Trabajo, registra y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (jefe de cuadrilla).	30 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (jefe de cuadrilla)	Recibe la Orden de Trabajo, revisa y acude al lugar y cuantifica los trabajos a realizar.	3 horas
6		Elabora el Informe con Croquis de la ubicación y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos, para determinar su viabilidad.	30 minutos

X

# MANUAL ADMINISTRATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos	Recibe el Informe con Croquis de la ubicación y determina su viabilidad.	1 hora
		<b>¿Es Viable?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Elabora oficio de respuesta, e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal operativo), para su trámite de entrega.	1 hora
9	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal operativo)	Recibe y entrega oficio de respuesta al solicitante a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), señalando los motivos por los que no procede la Demanda Ciudadana.	1 hora
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
10	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos	Acude al lugar, para hacer el inventario de requerimientos de materiales, herramientas y equipo a emplear.	3 horas
11		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (jefe de cuadrilla), para que acuda por el material de trabajo y entrega la Orden de Trabajo.	2 horas
12	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (jefe de cuadrilla)	Recibe la Orden de Trabajo; acude y solicita el material de trabajo.	2 horas
13		Recibe el material y ejecuta los trabajos.	3 horas
14		Concluye los trabajos y remite la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal administrativo).	2 horas

X



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
15	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo; verifica que los trabajos fueron ejecutados.	3 horas
16		Informa y entrega la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos.	1 hora
17	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos	Recibe la Orden de Trabajo e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal administrativo), para que elabore el Informe.	10 minutos
18	Jefatura de Unidad Departamental de Mejoramiento de Pueblos (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo, elabora Informe, captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC); anexa el Reporte de Actividades y turna a la Subdirección de Servicios a los Pueblos Originarios; archiva.	2 horas
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles, 3 horas y 10 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

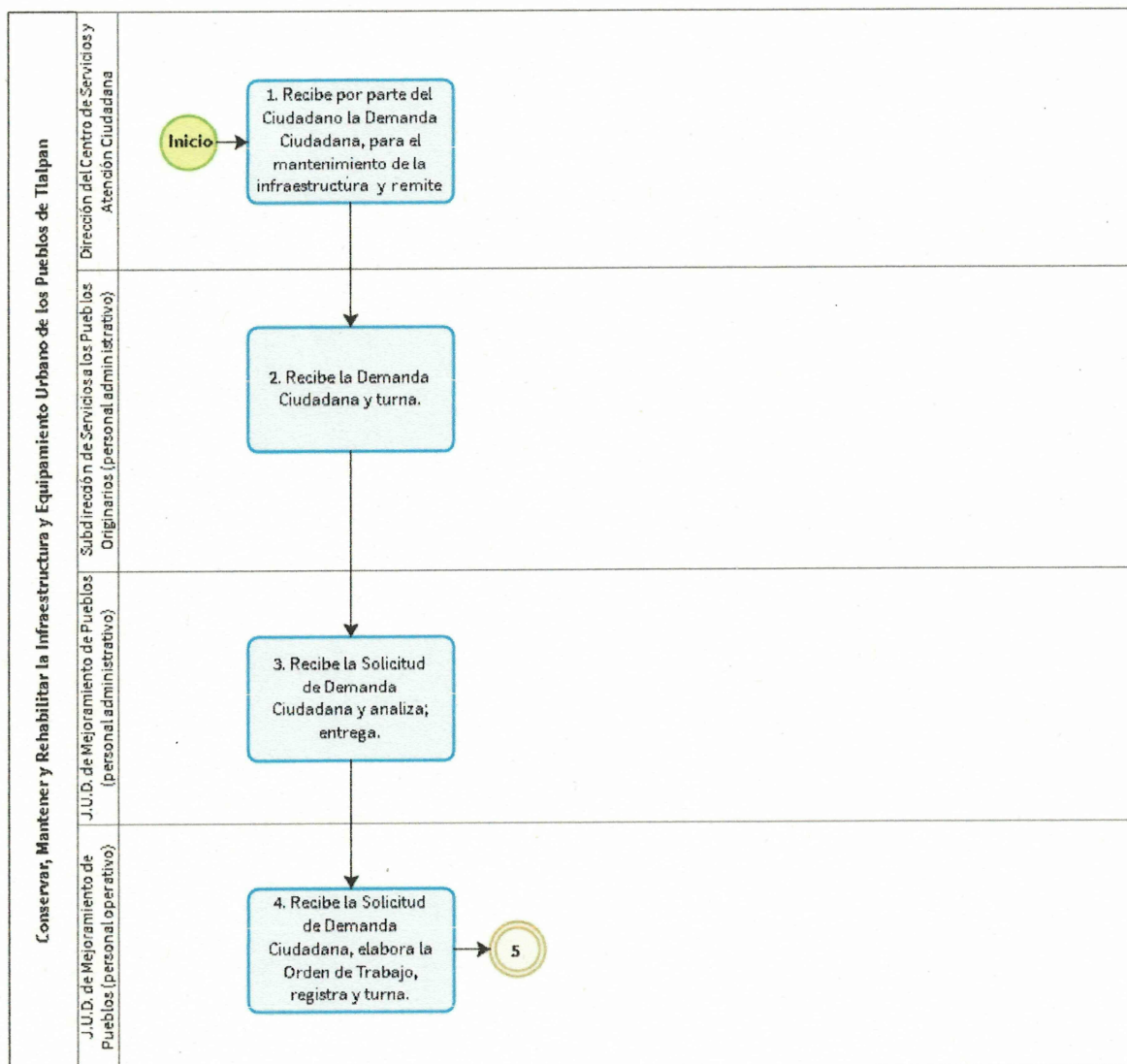
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Se atenderá en audiencia a los grupos, asociaciones y personas de los pueblos de la Alcaldía, que demanden atención en materia de servicios urbanos y conservación de la imagen urbana.
- 2.- Se atenderán las solicitudes ingresadas en la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), en materia de servicios urbanos, equipamiento y conservación de la imagen urbana.
- 3.- Realizar análisis cuantitativo y cualitativo de la recurrencia de la demanda de servicios, en cada uno de los pueblos y elaborar propuestas de proyectos sobre mantenimiento de infraestructura urbana.

X



## Diagrama de Flujo



X

# MANUAL ADMINISTRATIVO

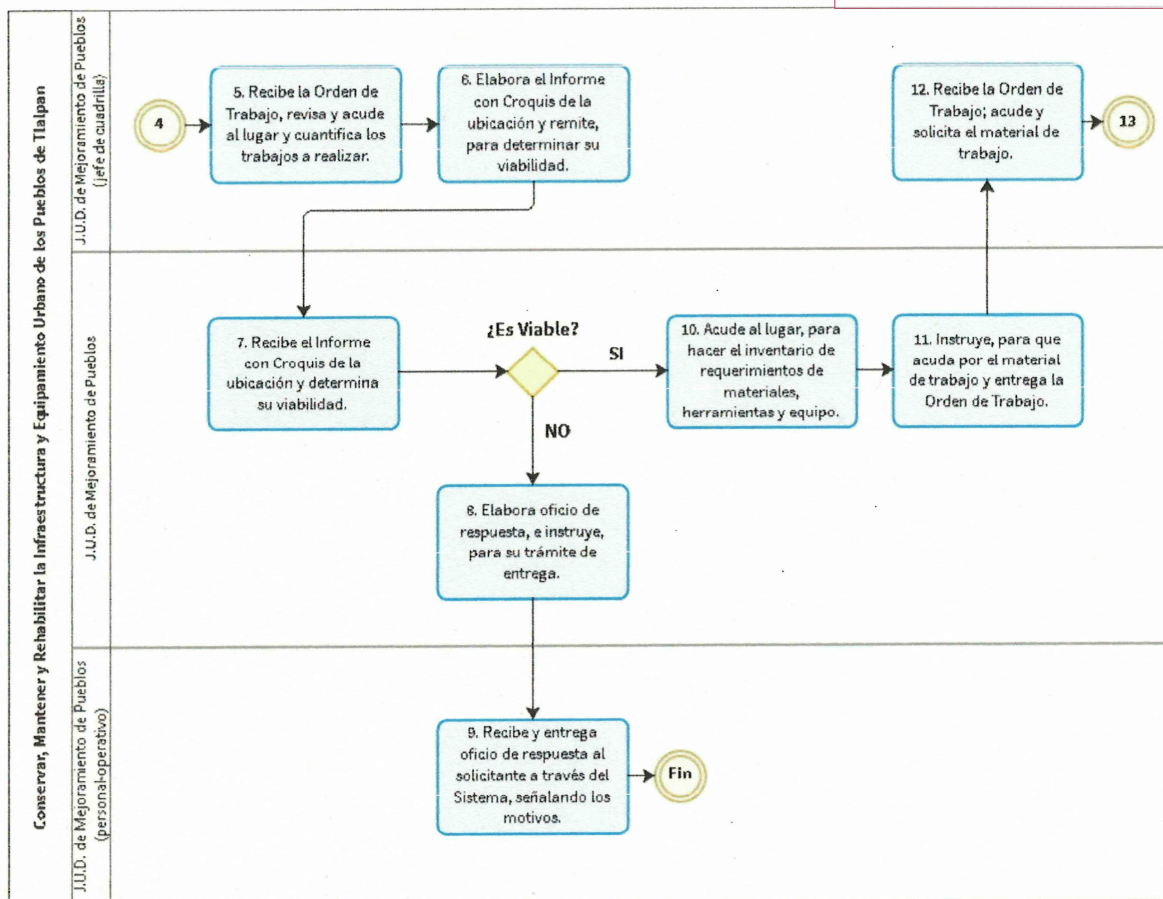


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



X

# MANUAL ADMINISTRATIVO

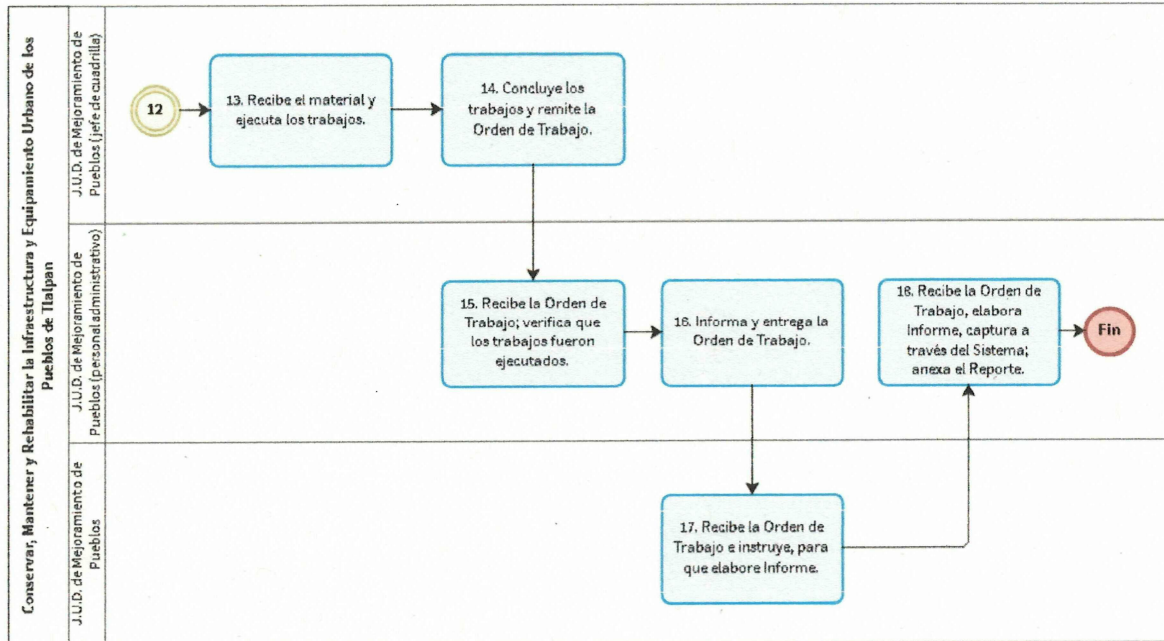


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Ing. Máximo Eliseo López Maceda  
Jefe de Unidad Departamental de  
Mejoramiento de Pueblos



**7. Nombre del Procedimiento:** Recolección domiciliaria de residuos sólidos urbanos.

**Objetivo General:** Llevar a cabo la recolección domiciliaria de residuos sólidos urbanos, conforme al calendario y rutas establecidas, con la finalidad de evitar la propagación de enfermedades infecto-contagiosas, generación de fauna nociva y daños a la salud, mejorando con esto el medio ambiente y la calidad de vida de la población Tlalpense.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe por parte del Ciudadano vía presencia o por Sistema la Solicitud de Demanda Ciudadana, para la recolección domiciliaria de residuos sólidos urbanos y remite a la Subdirección de Limpia (personal administrativo).	1 hora
2	Subdirección de Limpia (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana, analiza y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo).	1 hora
3	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y revisa si es de su competencia.	30 minutos
		<b>¿Es competencia?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Elabora oficio de respuesta informando de la no competencia y recaba firma de la Subdirección de Limpia.	1 hora
5		Captura oficio a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), informado al Ciudadano los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	20 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
6		Elabora la Orden de Trabajo, registra y turna a la Jefatura de Unidad	30 minutos

*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal operativo).	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo, asigna rutas y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores).	30 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo con las rutas establecidas.	30 minutos
9		Ejecutan los trabajos de recolección domiciliaria de residuos sólidos urbanos generados en las rutas establecidas.	3 horas
10		Concluyen los trabajos, requisita la Orden de Trabajo, recaba firma del solicitante y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo).	1 hora
11	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas Básicos de Recolección.	1 hora
12	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección	Recibe la Orden de Trabajo; e instruye de manera verbal a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo), su captura en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).	30 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo; captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) la atención de la Demanda Ciudadana.	30 minutos
14		Turna la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema	1 hora

*[Firma manuscrita]*



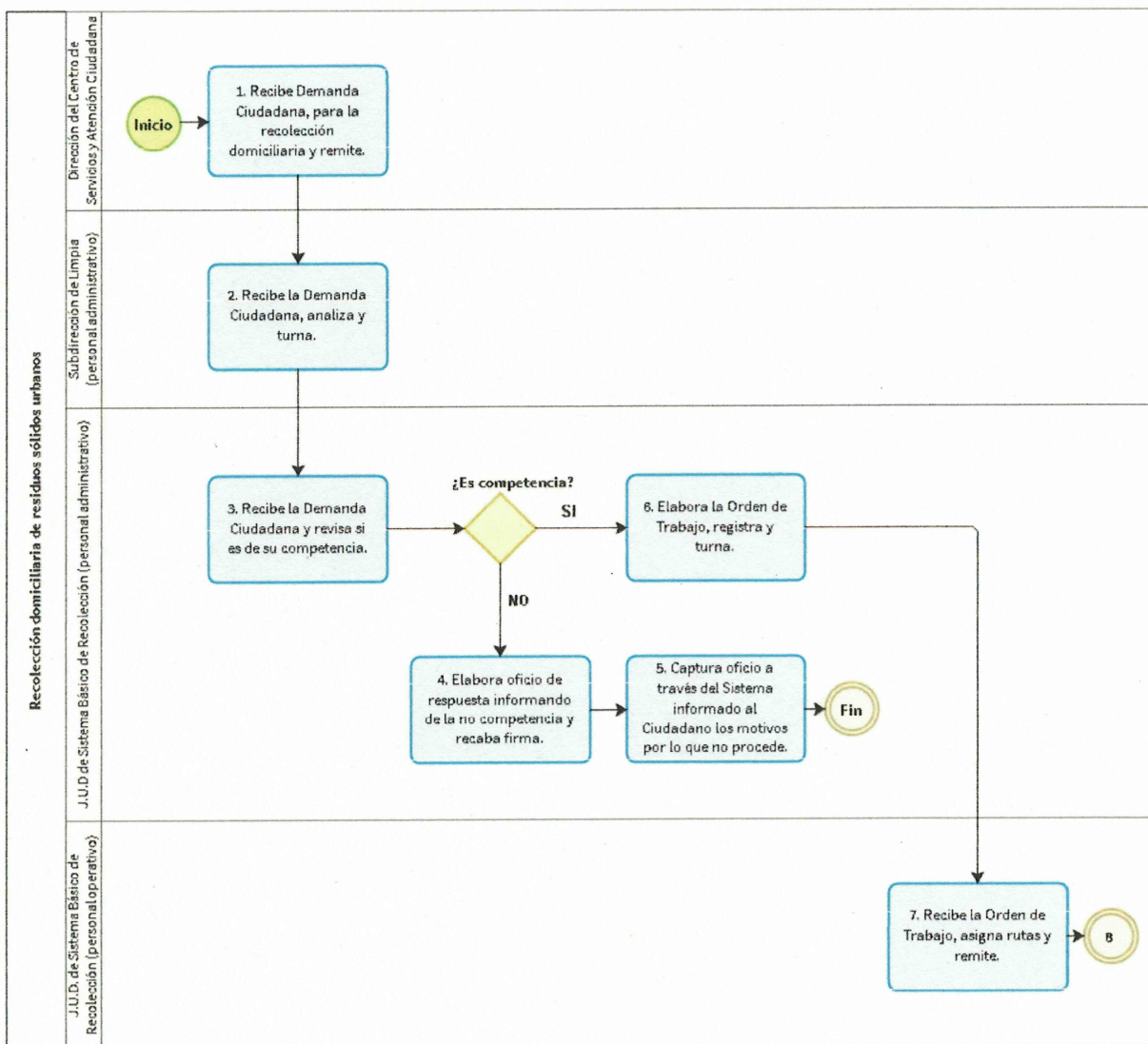
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		Básico de Recolección con copia a la Subdirección de Limpia y a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos; archiva en el Expediente.	
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil, 4 horas y 20 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>			
<b>No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

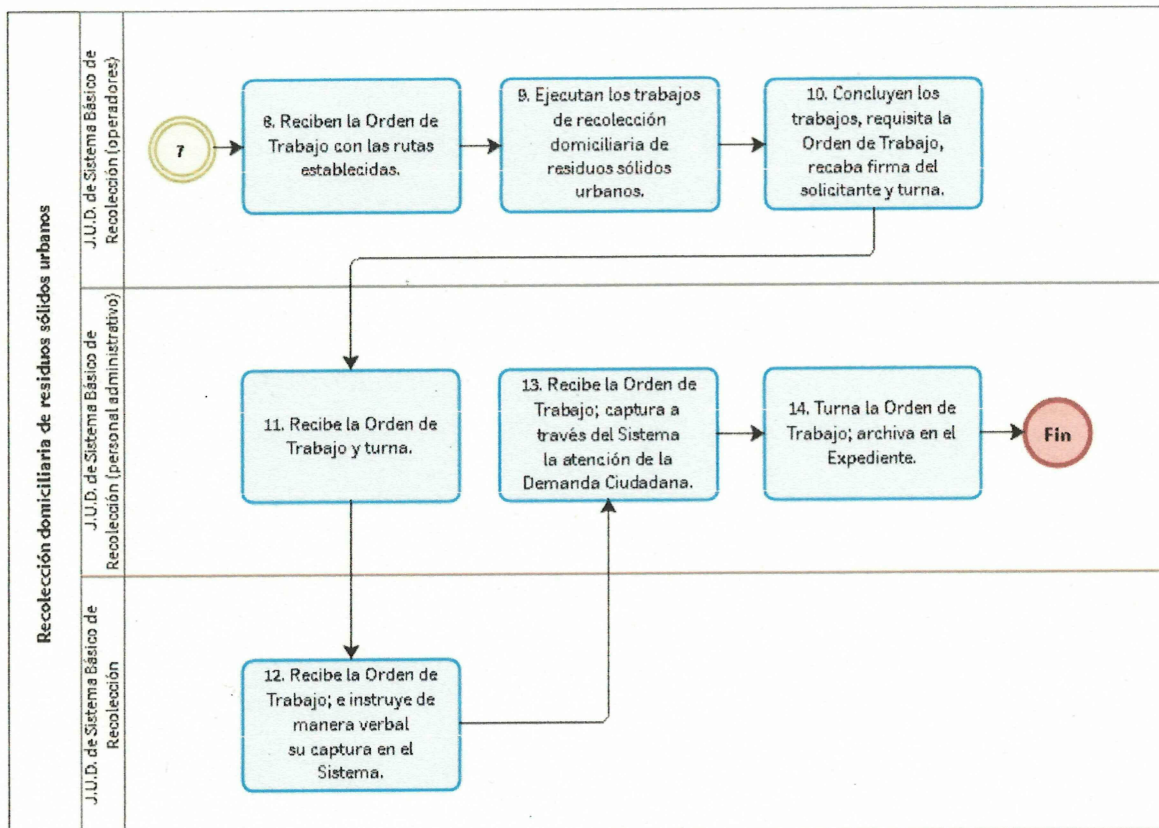
- 1.- El retiro de residuos sólidos urbanos se llevará a cabo con plena observancia a la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal y su Reglamento y demás ordenamientos aplicables.
- 2.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
- 3.- La Subdirección de Limpia, analizará las solicitudes prioritarias, para que sean atendidas en un plazo de 24 horas.
- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección, implementará las medidas de seguridad necesarias, para llevar a cabo estos trabajos, evitando riesgos innecesarios para los trabajadores y la ciudadanía en general.
- 5.- En todo momento el personal deberá conducirse con respeto y amabilidad hacia la ciudadanía.
- 6.- La recolección de los desechos domiciliarios se llevarán cabo mediante el toque de campana y haciendo paradas en las esquinas y sitios acostumbrados por la ciudadanía, procurando no entorpecer el tránsito vehicular durante la operación, la recepción de residuos se hará conforme a un sistema terciado, es decir los lunes, miércoles y viernes se recibirán los residuos de origen inorgánico; los martes, jueves y sábados se recibirán los residuos de origen orgánico y los domingos los residuos de manejo especial considerados como no peligrosos y que son competencia de la alcaldía, éstos últimos mediante jornadas de triques consensuados previamente con los vecinos.



## Diagrama de Flujo



*[Firma manuscrita]*



VALIDO

*Gabriel Quevedo Tovar*  
Gabriel Quevedo Tovar  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Básico de Recolección

*X*

**8. Nombre del Procedimiento:** Recolección de residuos sólidos en Terminal (Portacontenedor Roll Off).

**Objetivo General:** Llevar a cabo la recolección de los desechos sólidos en vehículos porta contenedores, mismos que se instalan en puntos estratégicos conocidos como terminales en donde se lleva a cabo la recepción y traslado de los residuos a la Estación de Transferencia correspondiente.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe por parte del Ciudadano la Solicitud de Demanda Ciudadana, para la recolección de residuos sólidos en terminal y remite a la Subdirección de Limpia (personal administrativo).	1 hora
2	Subdirección de Limpia (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana, analiza y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo).	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y revisa si procede.	30 minutos
		<b>¿Procede?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Subdirección de Limpia.	1 hora
5		Informa al solicitante a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
6		Elabora la Orden de Trabajo, registra y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal operativo).	30 minutos
7	Jefatura de Unidad Departamental de	Recibe la Orden de Trabajo, asigna rutas y remite a la Jefatura de Unidad	1 hora

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
	Sistema Básico de Recolección (personal operativo)	Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores).	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo con las rutas establecidas.	30 minutos
9		Ejecutan los trabajos de recolección de residuos sólidos en terminal, generados en las rutas establecidas.	3 horas
10		Concluyen los trabajos, requisita la Orden de Trabajo, recaba firma del solicitante y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo).	1 hora
11	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas Básicos de Recolección.	30 minutos
12	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección	Recibe la Orden de Trabajo; revisa y solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo), su seguimiento.	30 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo; captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana.	30 minutos
14		Turna la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección con copia a la Subdirección de Limpia y a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos; archiva.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil y 4 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>			
<b>No aplica.</b>			

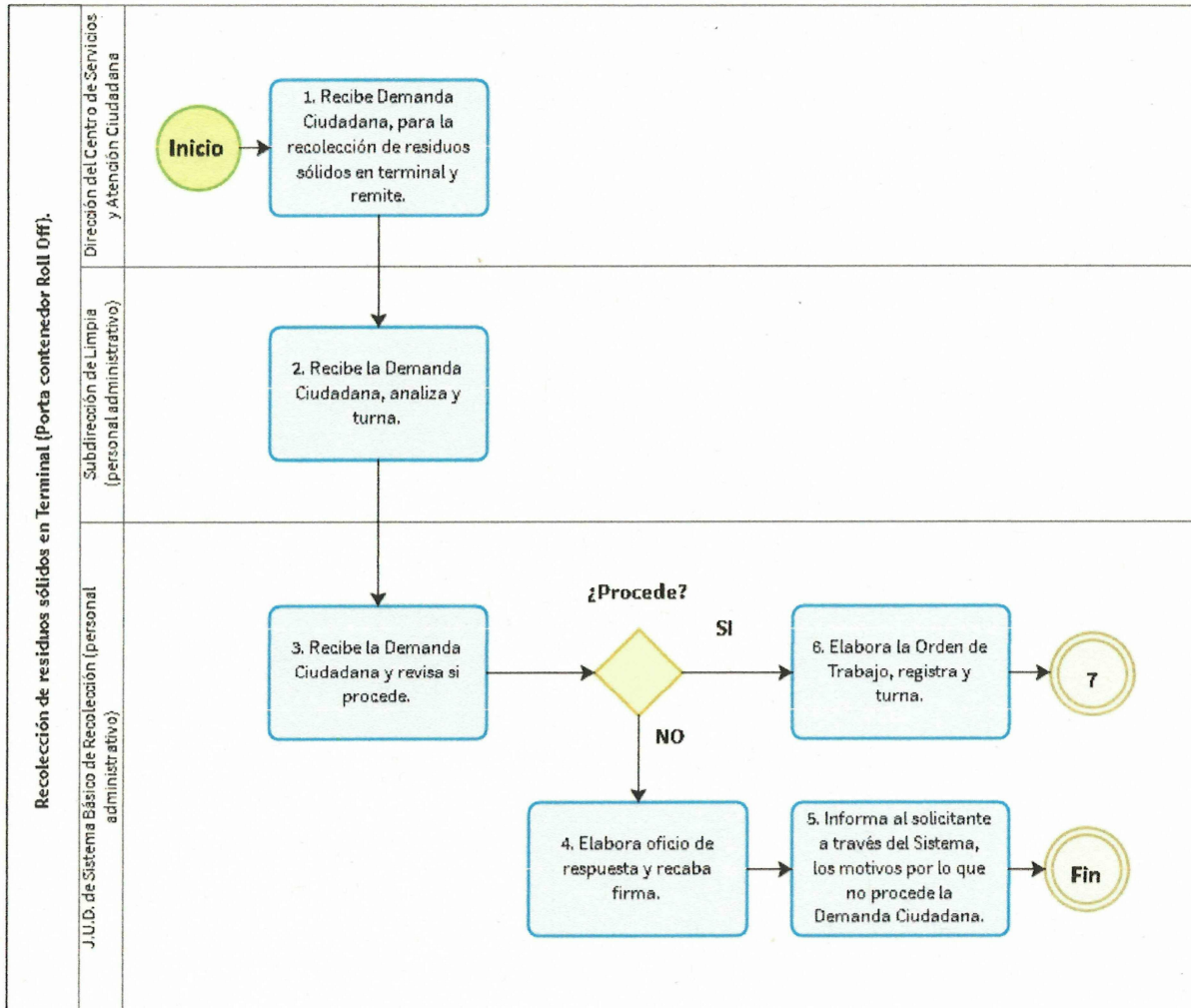
**Aspectos a considerar:**

- 1.- El retiro de residuos sólidos urbanos se llevará a cabo con plena observancia a la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal y su Reglamento y demás ordenamientos aplicables.
- 2.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
- 3.- La Subdirección de Limpia, analizara las solicitudes prioritarias, para que sean atendidas en un plazo de 24 horas.
- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección programara supervisiones, a fin de mantener limpios los contenedores y evitar la dispersión de la basura y la proliferación de la fauna nociva.
- 5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección, operara dos terminales con vehículos porta contenedores, para la recepción de los residuos sólidos, que se encuentran ubicados en: Carretera Picacho Ajusco, KM 5.5, Colonia Miguel Hidalgo 4ta Sección a un costado de la Estación de Transferencia Tlalpan y en la Pirámide de la Unidad Habitacional Pemex "Emilio Portes Gil".
- 6.- En todo momento el personal deberá conducirse con respeto y amabilidad hacia la ciudadanía.
- 7.- Deberá evitarse que las acciones llevadas a cabo, obstaculicen el tránsito peatonal, vehicular y que puedan ocasionar molestias entre la comunidad Tlalpense.

*[Firma manuscrita]*



## Diagrama de Flujo



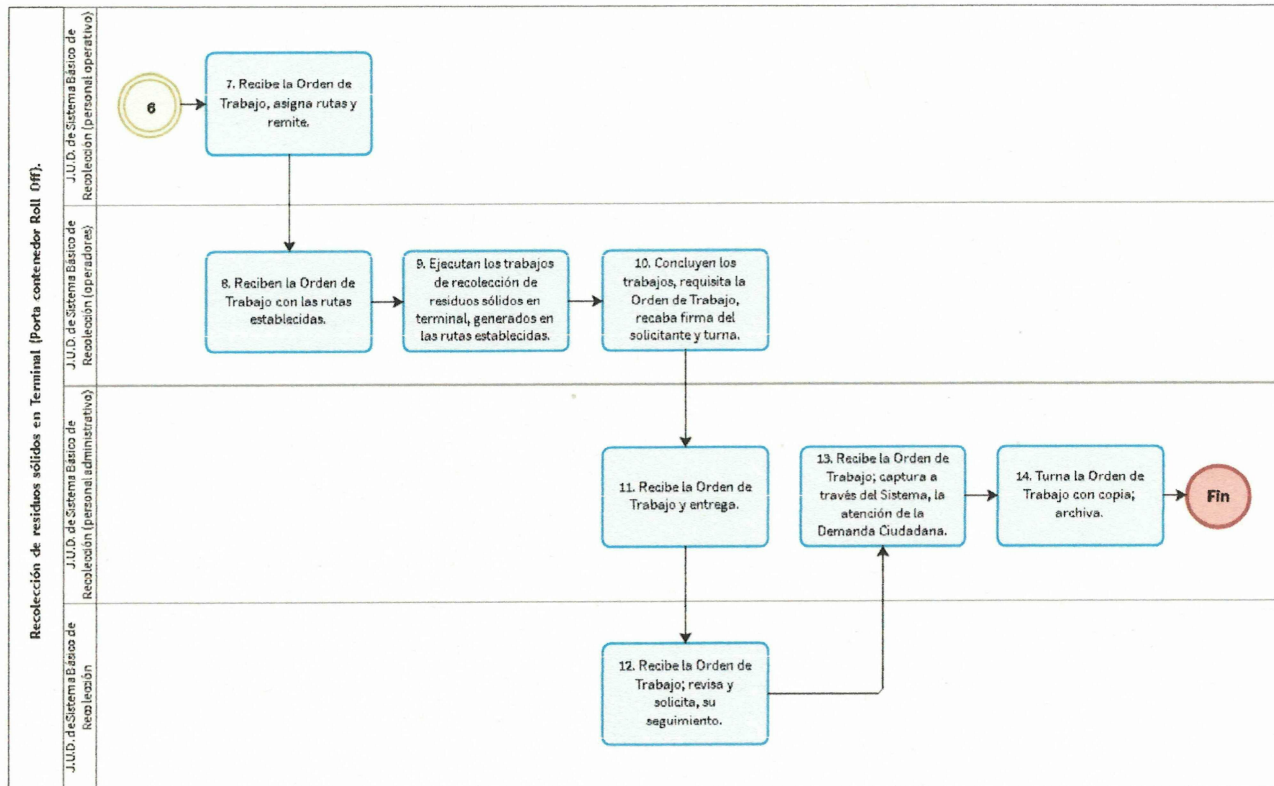
*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

*Gabriel Quevedo Tovar*  
Gabriel Quevedo Tovar  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Básico de Recolección



**9. Nombre del Procedimiento:** Barrido manual y papeleo en vialidades secundarias.

**Objetivo General:** Realizar el barrido manual y papeleo para la funcionalidad y limpieza de las vialidades secundarias, para evitar la acumulación de residuos sólidos que ocasionan el azolve de la red de alcantarillado de la ciudad, logrando mejorar la imagen urbana y mantener libre de residuos las calles y avenidas de la Alcaldía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Demanda Ciudadana, para el barrido manual y papeleo en vialidades secundarias y remite a la Subdirección de Limpia (personal administrativo).	1 hora
2	Subdirección de Limpia (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y turna, para su atención a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo).	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y revisa si es de su competencia.	30 minutos
		<b>¿Procede?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Elabora oficio de respuesta informado de la no procedencia y recaba firma de la Subdirección de Limpia.	1 hora
5		Ingresa oficio de respuesta por Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), e informa al solicitante los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
6		Elabora la Orden de Trabajo, registra y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal operativo), para su atención.	30 minutos

*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo, asigna rutas y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores).	30 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo con las rutas establecidas.	30 minutos
9		Ejecutan los trabajos de barrido manual y papeleo en las rutas establecidas.	3 horas
10		Concluyen los trabajos, requisita la Orden de Trabajo, recaba firma del solicitante y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo).	2 horas
11	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas Básicos de Recolección.	1 hora
12	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección	Recibe la Orden de Trabajo; analiza e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo), para que realice el oficio de respuesta.	30 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo y archiva.	30 minutos
14		Elabora oficio de respuesta, recaba firma de la Subdirección de Limpia y captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana.	30 minutos

*[Firma manuscrita]*



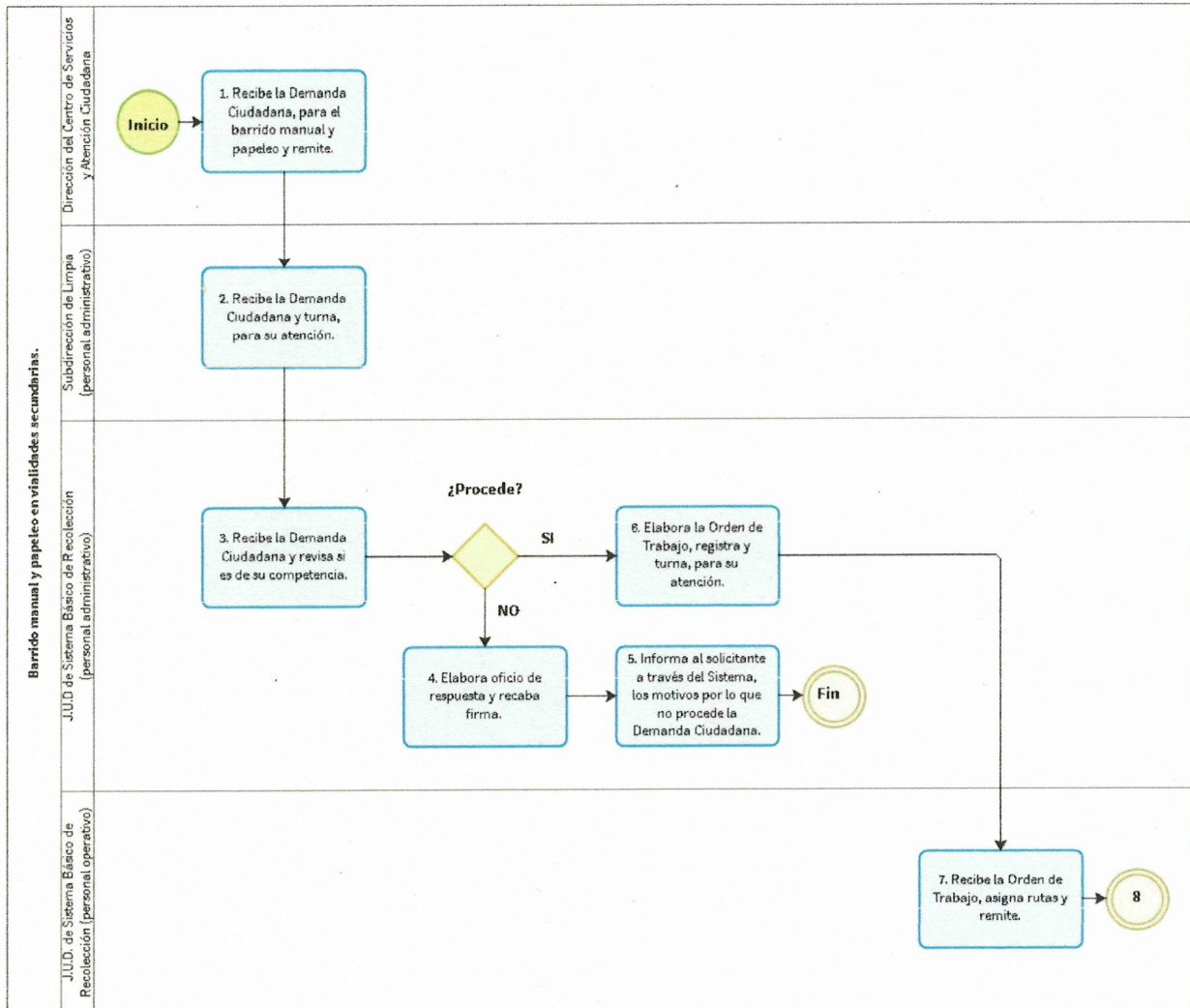
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
15		Turna copia a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos y a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección; archiva.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil, 5 horas y 30 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>			
<b>No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El retiro de residuos sólidos urbanos se llevará a cabo con plena observancia a la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal y su Reglamento y demás ordenamientos aplicables.
- 2.- Las Solicitudes de Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), serán atendidas de forma periódica por la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección.
- 3.- La Subdirección de Limpia, evaluará las solicitudes prioritarias, para que sean atendidas en un plazo de 24 horas.
- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores), serán los responsables de realizar la supervisión de los trabajos.
- 5.- El personal debe respetar las rutas que previamente han sido establecidas y asignadas por la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (operadores), para el barrido y papeleo.
- 6.- Al término de cada tramo de barrido y papeleo, el barrendero debe vaciar los tambos en los camiones asignados para tal fin.
- 7.- La Subdirección de Limpia programará las actividades y/o jornadas de limpieza (tequios), las cuales remite por oficio a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección, para su atención.



## Diagrama de Flujo

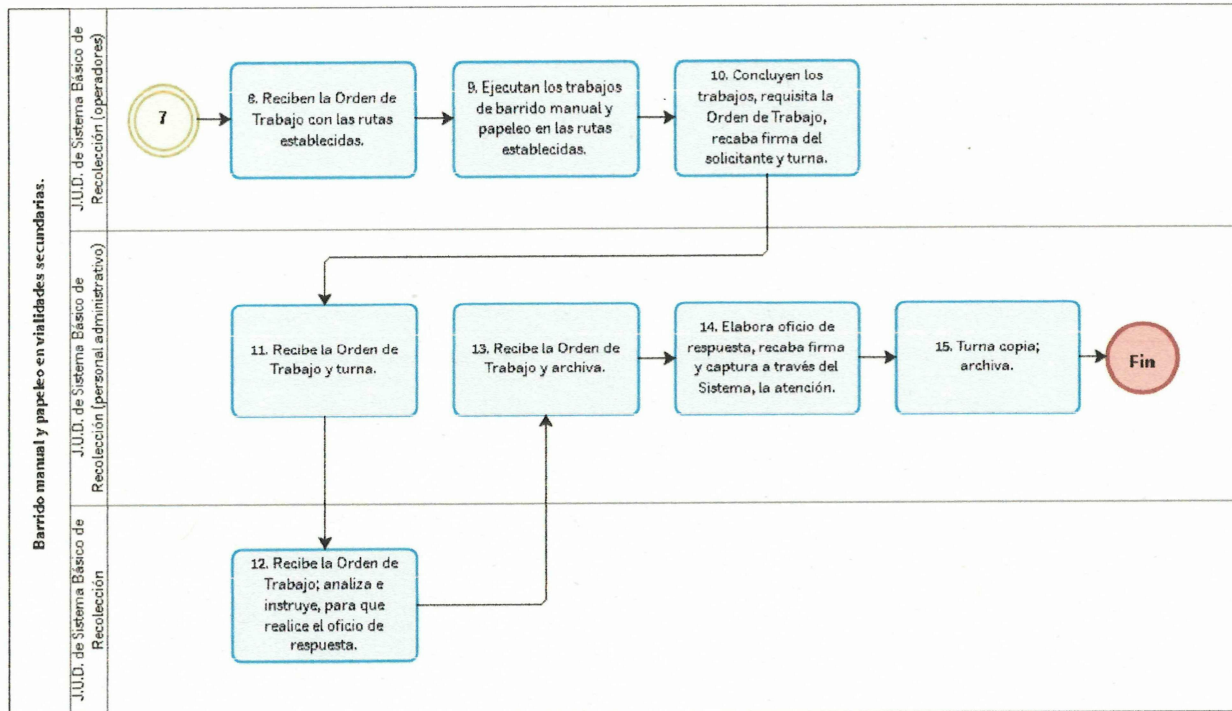


# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

*Gabriel Quevedo Tovar*

Gabriel Quevedo Tovar  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Básico de Recolección

*[Firma]*



**10. Nombre del Procedimiento:** Programa de Escuela Limpia.

**Objetivo General:** Llevar a cabo el retiro de residuos sólidos de forma diferenciada en las escuelas adscritas al Programa Escuela Limpia de la demarcación, en beneficio de los habitantes de la Alcaldía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana para el Programa Escuela Limpia y remite a la Subdirección de Limpia (personal administrativo).	1 hora
2	Subdirección de Limpia (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana y turna, para su atención a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo).	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana; elabora la Orden de Trabajo, registra en bitácora y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo).	1 día
4	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Recibe la Demanda Ciudadana con la Orden de Trabajo; analiza si la escuela está en el padrón o es integrada al programa y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (operadores).	30 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo; ejecutan los trabajos de recolección de los residuos sólidos.	30 minutos
6		Concluyen los trabajos; requisita la Bitácora y el Formato de Ruta; entrega con la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado.	1 hora
7	Jefatura de Unidad Departamental de	Recibe la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo, e instruye de manera verbal a la Jefatura de Unidad	30 minutos

*[Firma manuscrita]*

## MANUAL ADMINISTRATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
	Sistema Mecanizado	Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo), su seguimiento.	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo)	Recibe la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo y captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana.	1 hora
9		Entrega la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado. Archiva.	1 hora
10	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Recibe la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo y turna copia a la Subdirección de Limpia.	30 minutos
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil, 7 horas y 30 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

### Aspectos a considerar:

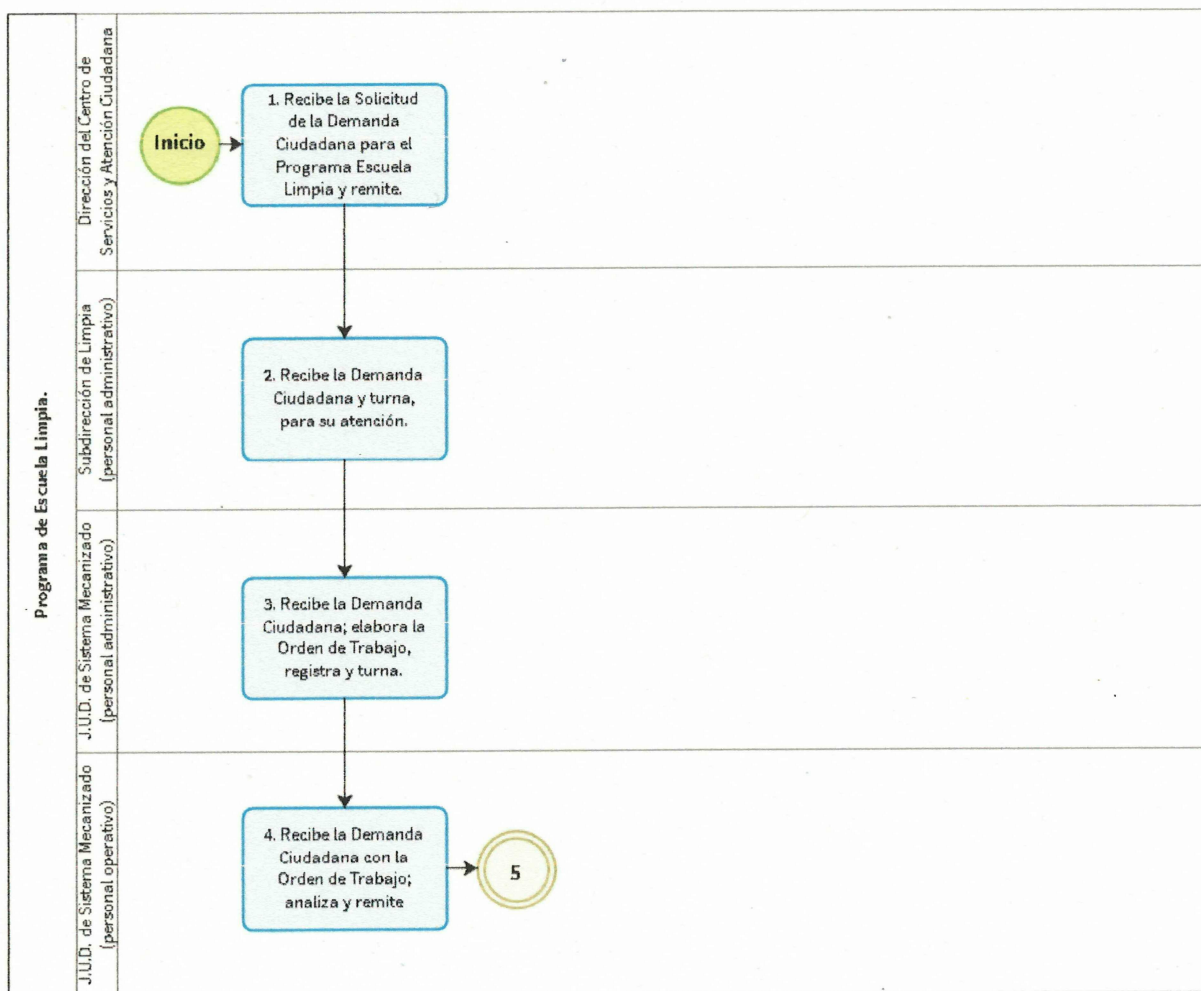
- 1.- El retiro de residuos sólidos urbanos se llevará a cabo con plena observancia a la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables.
- 2.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
- 3.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas Mecanizados (personal operativo), revisará si la escuela solicitante está incluida en el programa que realizó la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) publicado en el 2005, para lo cual la directiva de la escuela deberá involucrarse con los compromisos establecidos en el "Manual de manejo adecuado de residuos sólidos. Escuela limpia en el Distrito Federal" (hoy Ciudad de México).
- 4.- Al término de cada turno, el operador deberá entregar un Formato de Ruta detallando sobre las Escuelas atendidas y la cantidad de residuos sólidos recolectados.
- 5.- Se deberán respetar rutas y órdenes de trabajo preestablecidas.
- 6.- La supervisión será realizada por el Jefe de Sector o Encargado del Área.
- 7.- Deberá evitarse que las acciones llevadas a cabo dentro de este programa, obstaculicen el tránsito peatonal y vehicular.

*[Firma manuscrita]*



8.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado implementará las medidas de seguridad necesarias, para llevar a cabo estos trabajos, evitando riesgos innecesarios para los trabajadores, población escolar y la ciudadanía en general.

### Diagrama de Flujo



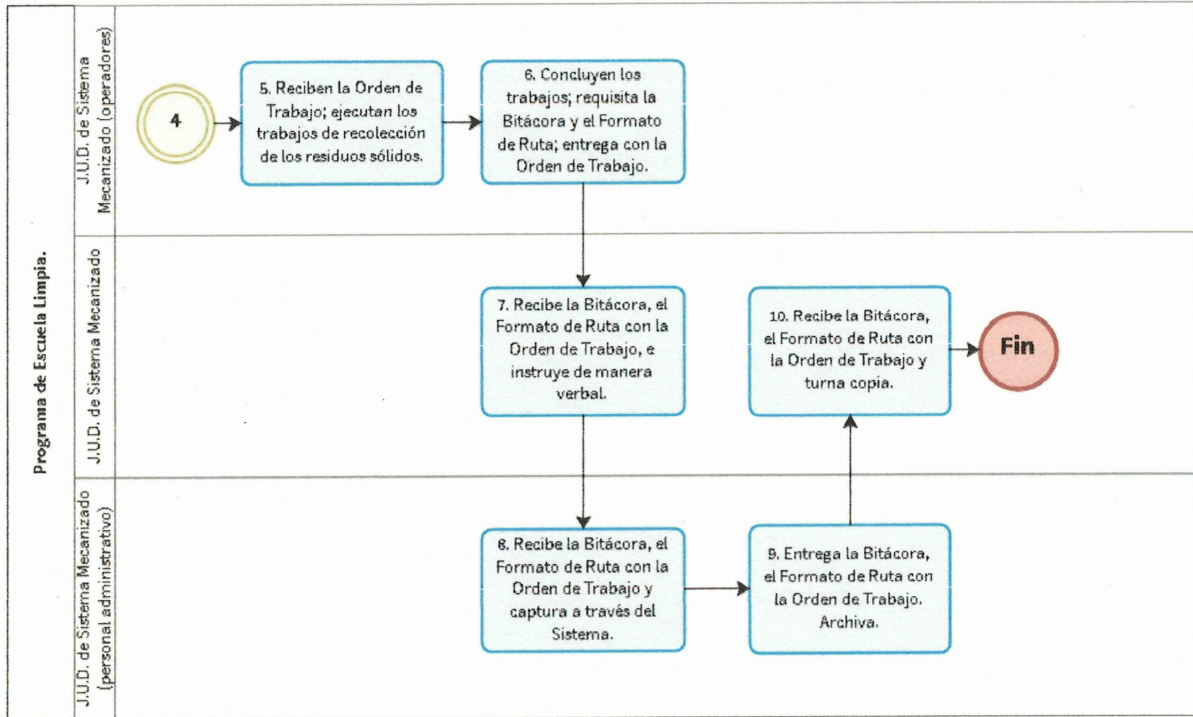
*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Ing. Dorian Jaime Mondragón Aldama  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Mecanizado



**11. Nombre del Procedimiento:** Barrido Mecánico.

**Objetivo General:** Llevar a cabo el barrido mecánico ejecutando los servicios de limpia y retiro de desechos sólidos en las vialidades secundarias, en beneficio de los habitantes de la Alcaldía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana, a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), para Barrido Mecánico en vialidades secundarias y remite a la Subdirección de Limpia (personal administrativo).	30 minutos
2	Subdirección de Limpia (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y turna, para su atención a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo).	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana; analiza y clasifica; elabora la Orden de Trabajo, registra en bitácora y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo).	1 día
4	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo; asigna rutas y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (operadores).	1 hora
5	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo; ejecutan los trabajos de barrido mecánico, mediante rutas establecidas.	1 día
6		Concluyen los trabajos; requisita la Bitácora, el Formato de Ruta y remite con la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo).	1 hora
7	Jefatura de Unidad Departamental de	Recibe la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo; e instruye de	1 hora

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
	Sistema Mecanizado	manera verbal a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo), su seguimiento.	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal administrativo)	Recibe la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo; captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana.	1 hora
9		Turna la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado y archiva en el Expediente.	30 minutos
10	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Recibe la Bitácora, el Formato de Ruta con la Orden de Trabajo; turna con copia la Orden de Trabajo a la Subdirección de Limpia.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 días hábiles, 6 horas y 30 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El retiro de residuos sólidos urbanos se llevará a cabo con plena observancia a la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables.
- 2.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
- 3.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo) determina si se cuenta con el espacio y que la vialidad reúna las características idóneas para el paso de la máquina barredora para brindar el servicio, en caso afirmativo, determina la máquina barredora disponible para llevar a cabo el trabajo solicitado; en caso de no poder dar el servicio se informara por medio de oficio a la Subdirección de Limpia, para su conocimiento.
- 4.- Al término de cada turno, el Operador deberá entregar un Formato de Ruta detallando sobre las vialidades atendidas y la cantidad de residuos sólidos recolectados.
- 5.- Se deberán respetar rutas y órdenes de trabajo preestablecidas.
- 6.- La supervisión será realizada por el Jefe de Sector encargado del área.

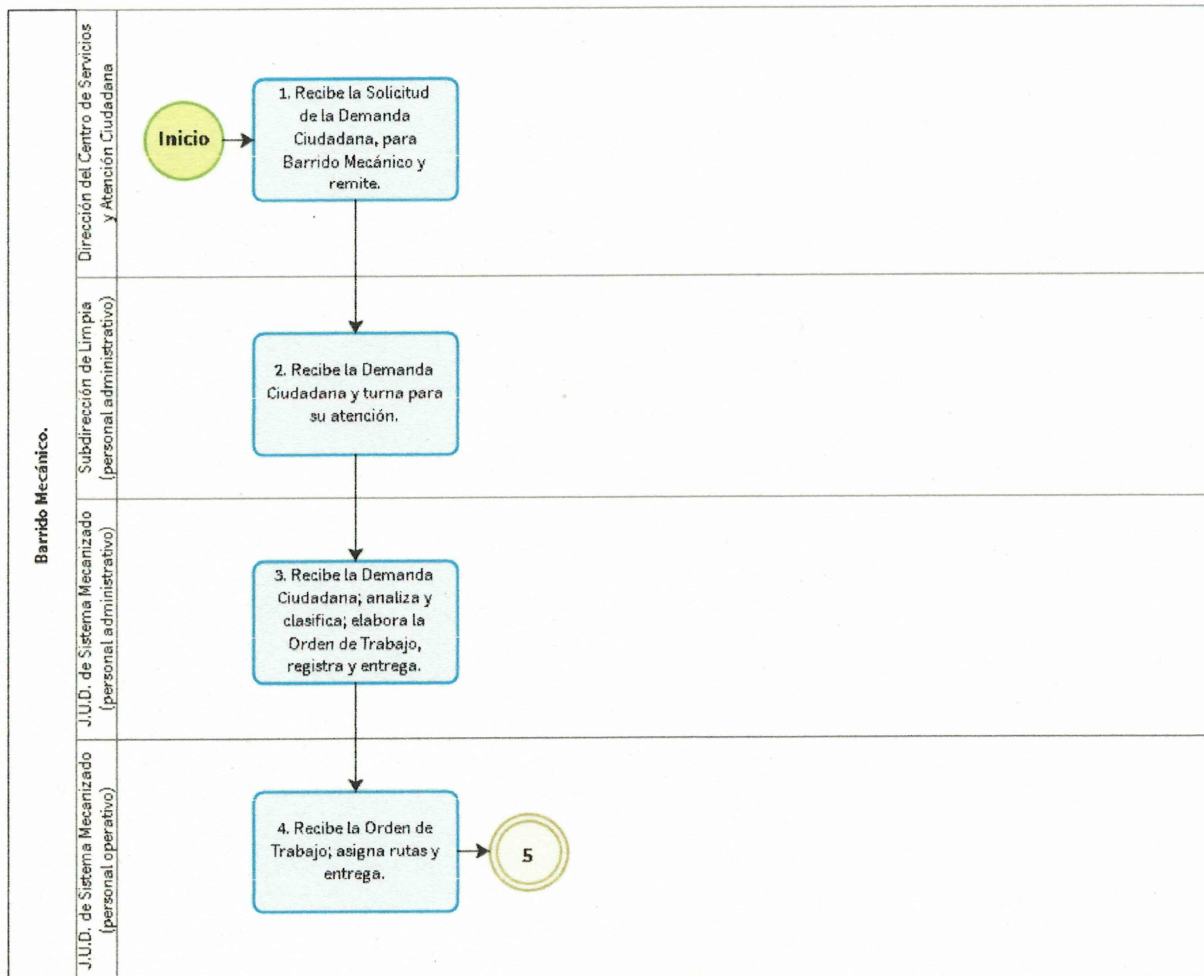
*[Firma manuscrita]*



7.- Deberá evitarse que las acciones llevadas a cabo dentro de este Programa, obstaculicen el tránsito peatonal y vehicular.

8.- La Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado, implementará las medidas de seguridad necesarias, para llevar a cabo estos trabajos, evitando riesgos innecesarios para los trabajadores, población escolar y la ciudadanía en general.

### Diagrama de Flujo

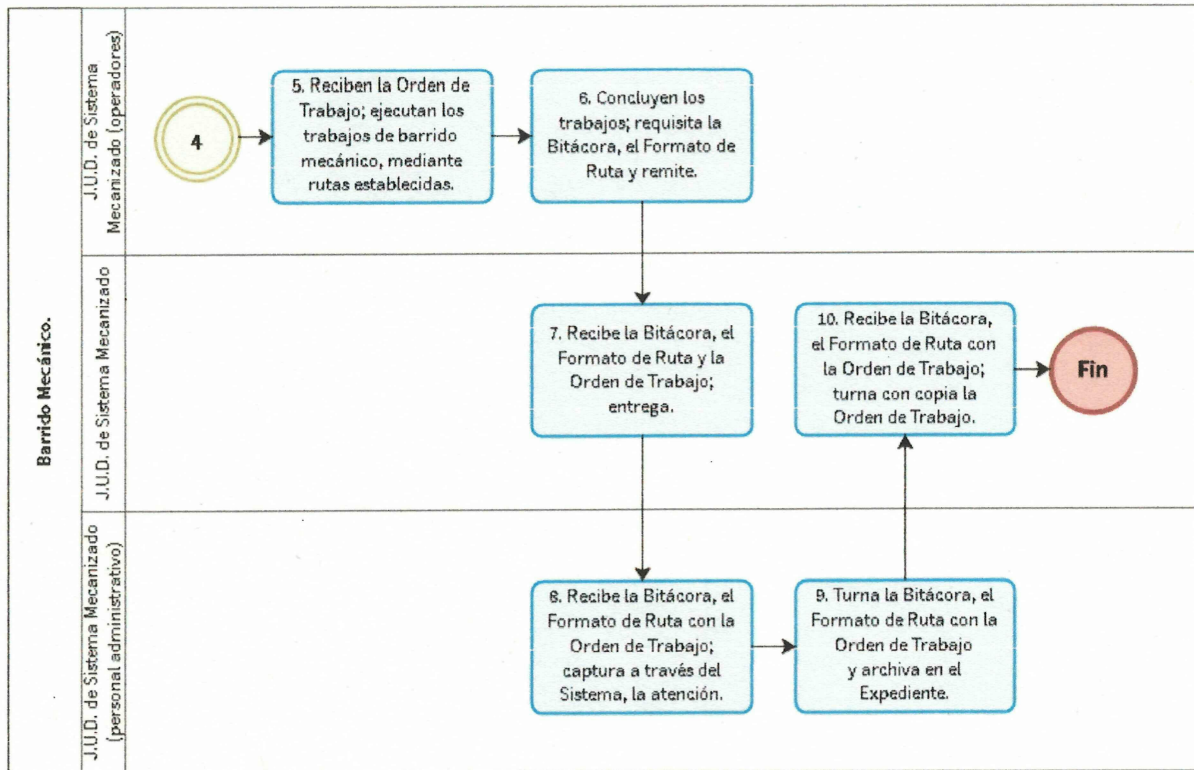


# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Ing. Dorian Jaime Mondragón Aldama  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Mecanizado



**12. Nombre del Procedimiento:** Recolección Industrial (Generadores de residuos sólidos en alto volumen).

**Objetivo General:** Realizar el servicio de recolección de residuos sólidos considerados por la Ley como no peligrosos, que generen los establecimientos mercantiles, empresas, fábricas, comerciantes en vía pública, tianguis y mercados sobre ruedas, mercados públicos, centros de abasto, grandes concentraciones comerciales, industrias y similares, así como las dependencias y entidades federales y locales, generadoras de residuos sólidos en alto volumen.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Limpia (personal operativo)	Recibe de la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos folio de CESAC-SUAC u oficio de solicitud de retiro de residuos sólidos considerados como no peligrosos provenientes de un generador de alto volumen.	15 minutos
2		Entrega a la Subdirección de Limpia, el folio de CESAC-SUAC u oficio de solicitud de retiro de residuos sólidos considerados como no peligrosos provenientes de un generador de alto volumen, para su atención.	15 minutos
3	Subdirección de Limpia	Recibe, analiza y elabora oficio a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado, para la atención de la solicitud de recolección de retiro de residuos sólidos considerados como no peligrosos provenientes de un generador de alto volumen. Recaba Acuse.	15 minutos
4	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Recibe, oficio para la atención de la solicitud de recolección de retiro de residuos sólidos considerados como no peligrosos provenientes de un generador de alto volumen. Elabora orden de trabajo y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo).	1 hora

*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
5	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Recibe orden de trabajo, acude el Jefe de Sector a la recolección industrial y determina si se tiene la capacidad, para llevar a cabo el retiro de forma periódica según la cantidad de residuos generada de manera diaria.	3 días
		<b>¿Se cuenta con la capacidad suficiente?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Elabora Reporte de las condicionantes imperantes que impiden llevar a cabo el retiro de manera periódica. Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado.	20 minutos
7	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Recibe el Reporte y elabora oficio dirigido a la Subdirección de Limpia, informando de las condicionantes que imperan y que impiden llevar a cabo el retiro de manera periódica. Recaba Acuse.	1 hora
8	Subdirección de Limpia	Recibe oficio y captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana.	1 hora
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
9	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado, de la factibilidad, para la atención de la Demanda Ciudadana.	20 minutos
10	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Recibe; elabora oficio y remite a la Subdirección de Limpia, con la factibilidad de proporcionar el servicio, de retiro periódico de los residuos sólidos que se generen.	20 minutos
11	Subdirección de Limpia	Recibe oficio, respecto de la factibilidad de recolección de residuos sólidos e instruye a Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo), para atender el servicio.	15 minutos

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
12		Realiza la captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC, como atendido y archiva.	1 hora
		<b>Fin del Procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles y 2 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: 15 días hábiles.</b>			

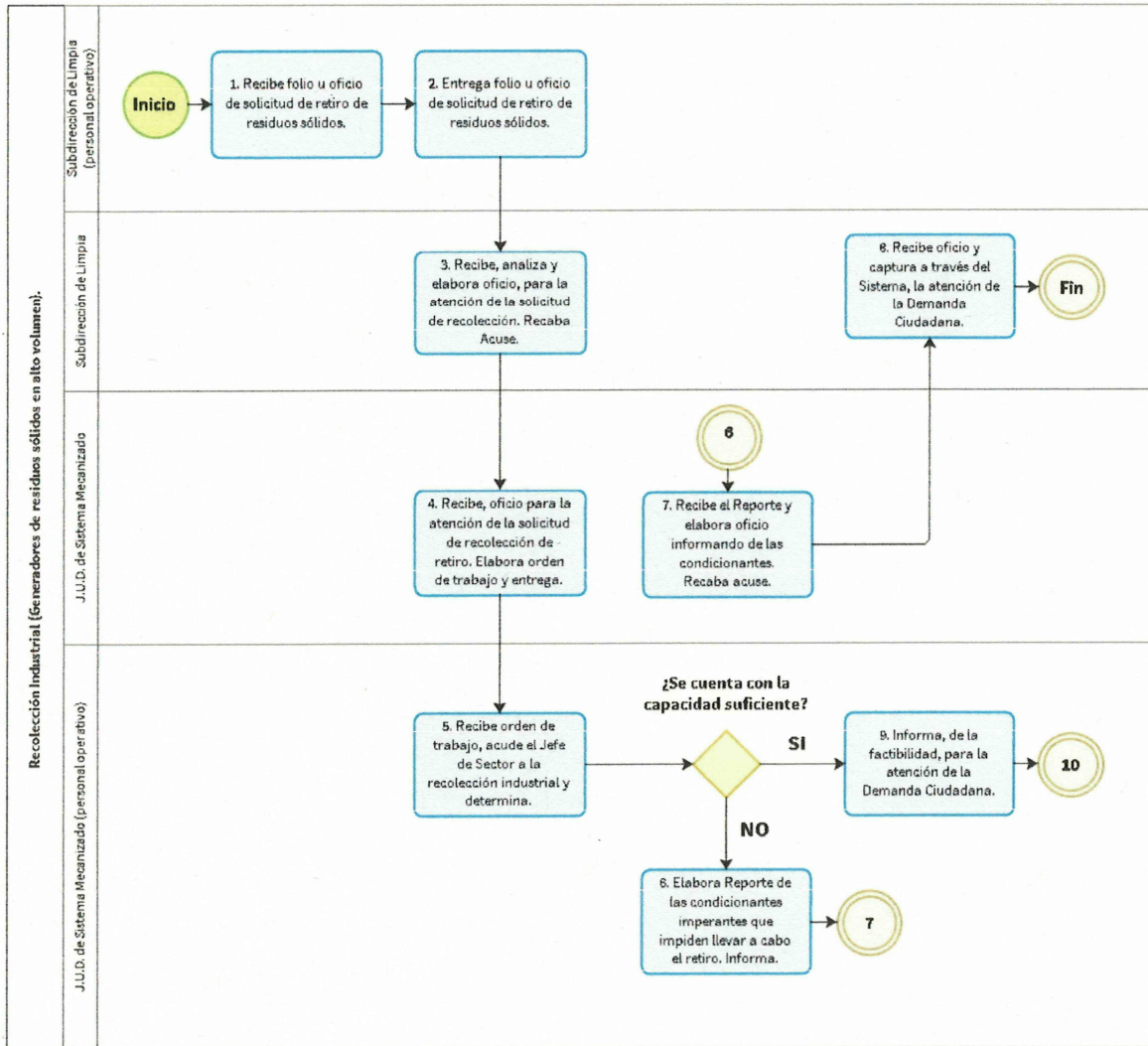
**Aspectos a considerar:**

1. La recepción de solicitudes de servicios es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
2. Las solicitudes de servicios pueden ser ingresadas a través de las plataformas digitales del (SUAC) o vía escrito libre dirigido a la Dirección General de Servicios Urbanos.
3. La recolección de residuos sólidos que generen los establecimientos mercantiles, empresas, fábricas, comerciantes en vía pública, tianguis y mercados sobre ruedas, mercados públicos, centros de abasto, grandes concentraciones comerciales, industrias y similares, así como las dependencias y entidades federales, generadoras de residuos sólidos en alto volumen; se encuentra condicionado al pago de derechos establecido en el artículo 243 del Código Fiscal de la Ciudad de México vigente, en donde se indica que se pagarán los derechos correspondientes por cada kilogramo que exceda los 50 kilogramos de residuos sólidos separados y que son competencia de la alcaldía.
4. El pago de estos derechos se hará previamente a la recolección o a la recepción de los residuos, debiendo enterarse por periodos quincenales dentro de los primeros cinco días correspondientes a cada periodo por el que deba efectuarse el pago ante las oficinas autorizadas por la autoridad fiscal, salvo los casos que autorice la Secretaría de Administración y Finanzas. Dicho pago se realizará en cualquiera de las Administraciones Tributarias dependientes y el comprobante del mismo se presentará ante el titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado, ubicado en Ayuntamiento No. 260, Col. Miguel Hidalgo 1ra. Sección, en un horario de 9:00 a 15:00 horas.
5. El retiro de residuos sólidos urbanos se encuentra condicionado a las especificaciones de separación de residuos que establece la Ley de Residuos Sólidos de la Ciudad de México, su reglamento, la Norma Ambiental NADF-024-AMBT-2013 y demás ordenamientos jurídicos aplicables en la materia.
6. Para la actividad número 5, la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo), recibe del Jefe de Sector el resultado de la supervisión para la Recolección Industrial.

*[Firma manuscrita]*



## Diagrama de Flujo



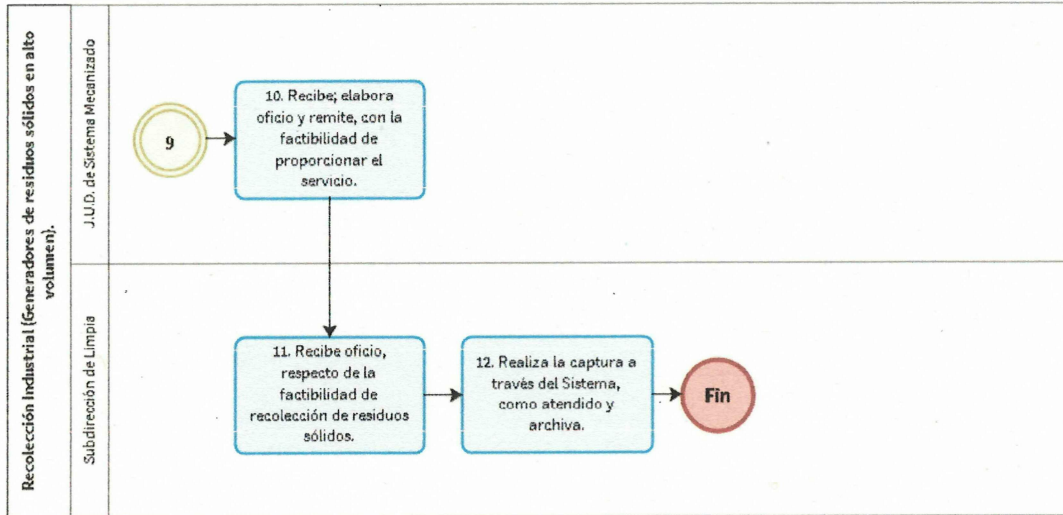
9

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Ing. Dorian Jaime Mondragón Aldama  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Mecanizado



**13. Nombre del Procedimiento:** Recolección de residuos de la construcción y demolición.

**Objetivo General:** Llevar a cabo la recolección de residuos de la construcción y demolición, producto de construcciones nuevas o remodelaciones en predios dedicados a vivienda de particulares, así como el retiro de residuos de la construcción abandonados de manera clandestina en vías primarias o secundarias de ésta Alcaldía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Limpia (personal operativo)	Recibe de la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos, folio de CESAC-SUAC u oficio de solicitud para la construcción y/o demolición.	15 minutos
2		Entrega a la Subdirección de Limpia, el folio de CESAC-SUAC u oficio de solicitud para la construcción y/o demolición.	15 minutos
3	Jefatura de la Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Recibe el folio u oficio CESAC-SUAC, de la solicitud de retiro de residuos de la construcción y/o demolición o en su defecto si el ciudadano llega vía directa.	15 minutos
4		Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado, para elaborar la orden de trabajo.	15 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Elabora orden de trabajo para que el jefe de sector de cascajo lleve a cabo la supervisión en el sitio motivo de la solicitud y entrega.	15 minutos
6	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Recibe el Jefe de Sector; acude al lugar indicado y determina la cantidad en metros cúbicos a retirar y si es de origen particular o fue abandonado de manera clandestina en la vía pública.	3 días
		<b>¿El residuo de la construcción y/o demolición de origen es particular?</b>	

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>NO</b>	
7		Procede al retiro de los residuos de la construcción y demolición e informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado.	4 horas
8	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Elabora oficio dirigido a la Subdirección de Limpia, informando la cantidad y condiciones del retiro de los residuos de la construcción y/o demolición abandonados de manera clandestina en vía pública.	15 minutos
		<b>(Conecta con la actividad número 18).</b>	
		<b>SI</b>	
9	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado (personal operativo)	Informa al Ciudadano la cantidad a pagar por el retiro del material de conformidad con el costo vigente por el concepto "2.5.1.7 Transporte de cascajo de predios y viviendas particulares", ya sea vía la terminal de cobro.	15 minutos
10		Proporciona número de cuenta para depósito en una sucursal bancaria por parte del Ciudadano.	10 minutos
11		Acude el Ciudadano y entrega copia del comprobante de pago en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado.	15 minutos
12		Recibe copia de comprobante de pago y programa el retiro del material. Elabora Orden de Trabajo.	1 día
13		Realiza los trabajos de retiro del material, recabando firma de conformidad del solicitante. Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado.	15 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
14	Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado	Recibe y elabora oficio de respuesta dirigido a la Subdirección de Limpia (personal operativo), mencionando el detalle de los trabajos realizados, así como el monto pagado por el ciudadano.	1 hora
15		Realiza la captura en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).	1 hora
16	Subdirección de Limpia (personal operativo)	Recibe oficio de la recolección de escombros, con el comprobante del pago efectuado y descarga en la plataforma de facturación de la Secretaría de Administración y Finanzas.	15 minutos
17		Turna el oficio de respuesta dirigido a la Dirección de Programas y Proyectos de Servicios Urbanos. Informa a la Subdirección de Limpia.	15 minutos
18	Subdirección de Limpia	Recibe y turna oficio a la Dirección de Autogenerados, que incluye la facturación semanal de los cobros por concepto de retiro de residuos de la construcción y/o demolición.	15 minutos
		<b>Fin del Procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 19 días hábiles y 55 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. La recepción de solicitudes de servicios es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
2. Las solicitudes de servicios pueden ingresar a través de las plataformas digitales de CESAC y SUAC, vía escrito libre dirigido a la Dirección General de Servicios Urbanos o de manera presencial en las instalaciones de la Jefatura Unidad Departamental de Sistema Mecanizado.
3. Si la solicitud se lleva a cabo a través de las plataformas digitales antes mencionadas, se invita al ciudadano que continúe su trámite en las instalaciones de la Unidad Departamental de Sistema Mecanizado, para que se



lleve a cabo la supervisión que determinará los metros cúbicos a retirar y para realizar el pago correspondiente.

4. El retiro de residuos de la construcción y demolición se encuentra condicionado al pago de la cuota establecida en el "Aviso por el cual se dan a conocer los conceptos y cuotas para los ingresos que recaude la Alcaldía Tlalpan por concepto de aprovechamientos y productos mediante el mecanismo de aplicación automática", publicado en la Gaceta Oficial en la segunda quincena de febrero de cada año, así como de la disponibilidad de un sitio oficial de disposición final de residuos de la construcción y demolición al momento de la solicitud.
5. El cobro del retiro de residuos de la construcción y demolición es por cada viaje de un camión con una caja de siete metros cúbicos de capacidad, independientemente de que el cupo se complete o sólo sea una fracción del mismo. Dicho pago se podrá efectuar en sucursal bancaria designada previa autorización de la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Mecanizado a la cuenta que para tal efecto se le proporcione en dicha área y el comprobante será entregado en la oficina ubicada en Ayuntamiento No. 260, col. Miguel Hidalgo 1ra. Sección, en un horario de 9:00 a 15:00 horas.
6. En el caso de recolección de residuos de la construcción y demolición, cuyo retiro implique oposición vecinal o inconformidad para la correcta realización de las labores, los trabajadores se retirarán, recabando la firma de conformidad del o los opositores si las condiciones así lo permiten.
7. La realización de los trabajos de retiro de residuos de la construcción y demolición, se hará con plena observancia de lo establecido en la Norma Ambiental NACDMX-007-RNAT-2019, en donde se indica que dichos residuos deberán entregarse a la autoridad competente de manera separada conforme a la Tabla 1. De la Clasificación de los residuos de la construcción y demolición. En el numeral 7 del mismo ordenamiento indica la clasificación de los generadores de este tipo de residuos y el numeral 9 estipula que sólo los microgeneradores (hasta 7 m<sup>3</sup>/año o proyecto) se encuentran exentos de contar con un Plan de manejo propio y autorizado, así como de una autorización en materia de impacto ambiental, sin menoscabo de la observancia de los demás requisitos que impone el mismo ordenamiento y el Reglamento de construcciones vigente en la CDMX.

✓

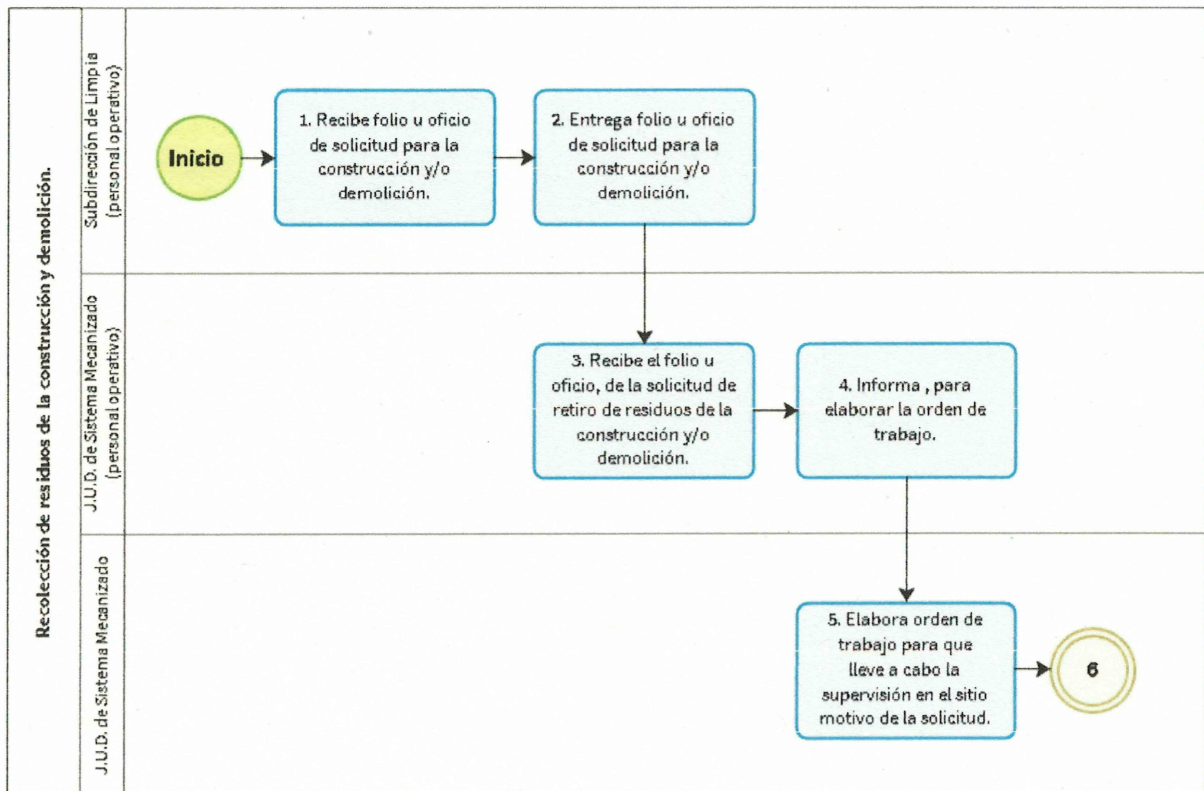
# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.

## Diagrama de Flujo



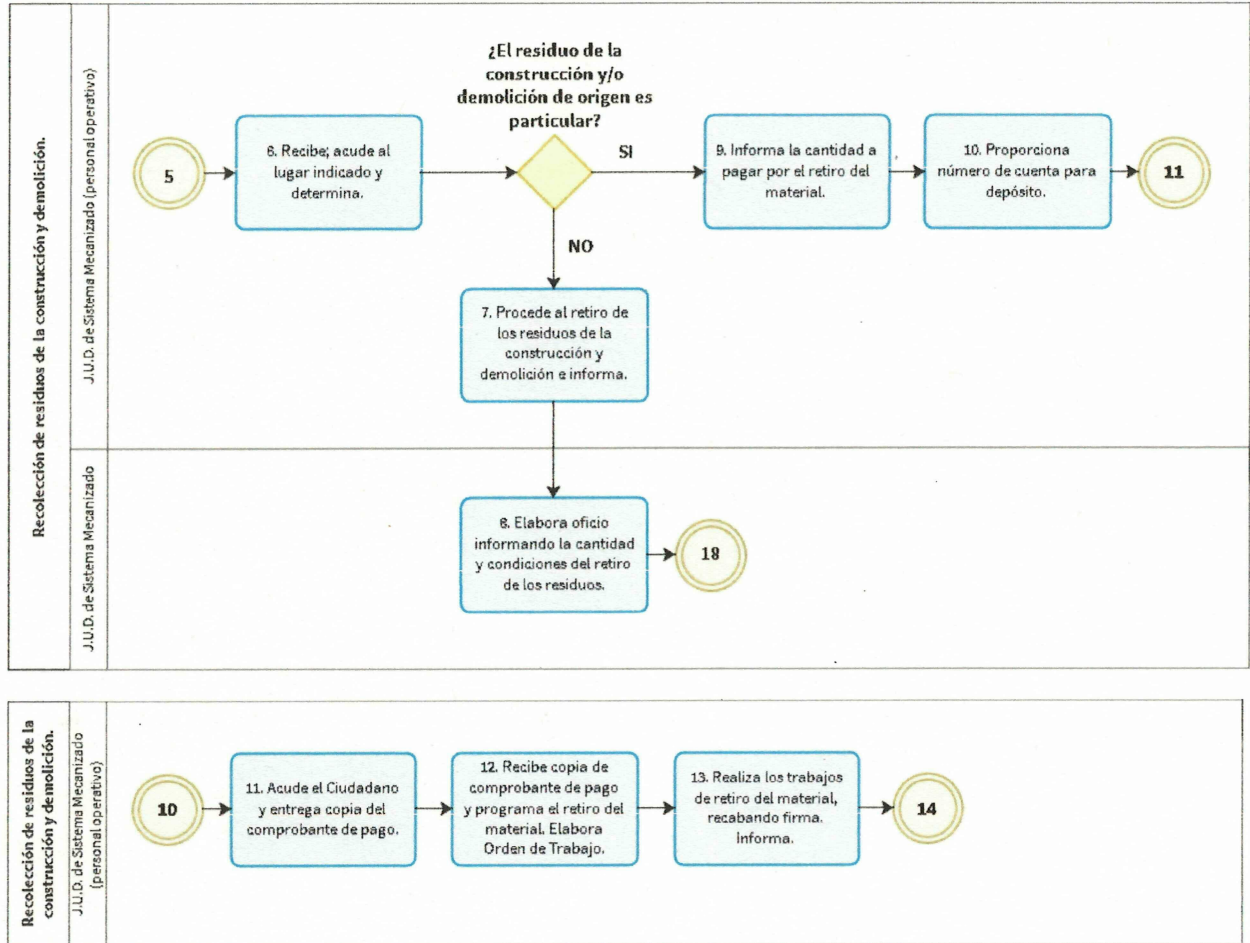
7

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



*A*

# MANUAL ADMINISTRATIVO

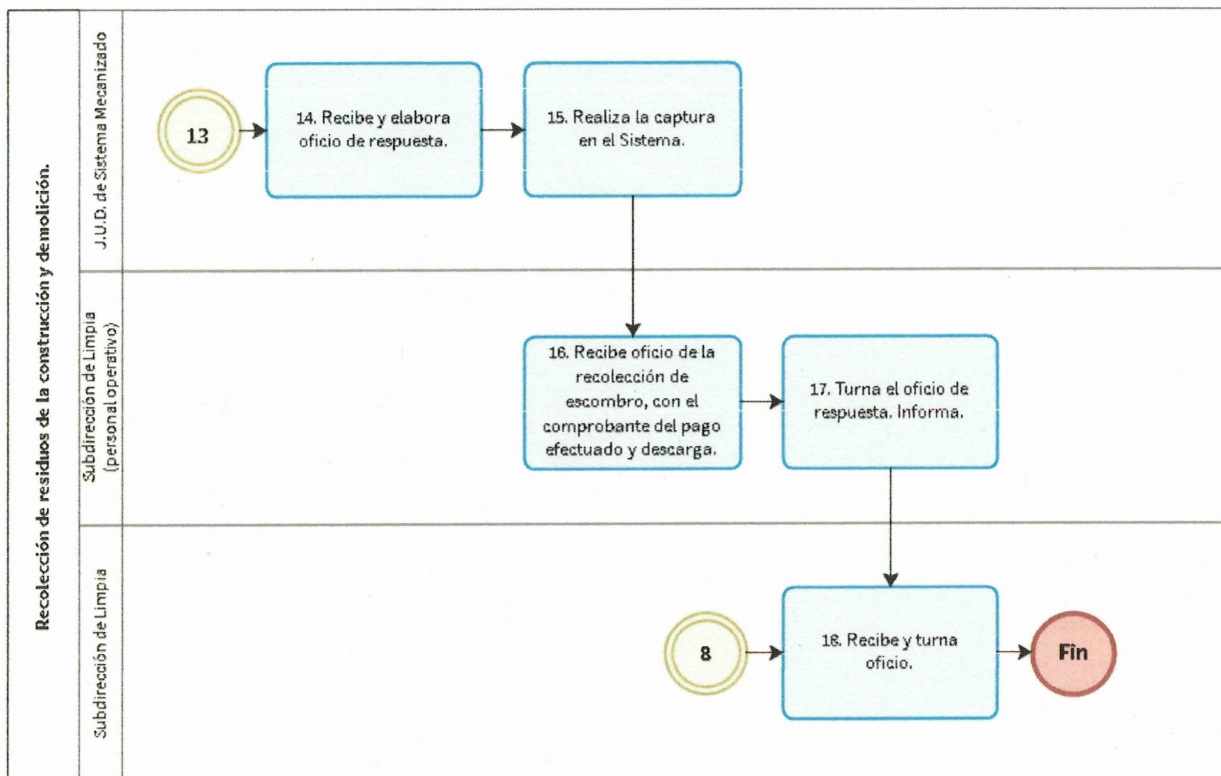


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Ing. Dorian Jaime Mondragón Aldama  
Jefe de Unidad Departamental de  
Sistema Mecanizado



**14. Nombre del Procedimiento:** Instalar equipamiento y señalización vial en las calles y avenidas secundarias de la Alcaldía.

**Objetivo General:** Ejecutar las acciones de mejoramiento y acondicionamiento de vías públicas por medio de señalización y balizamiento con el objetivo de coadyuvar al derecho de tránsito seguro a los usuarios de la demarcación.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de la Demanda Ciudadana para la instalación de equipamiento y señalización vial y remite a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo).	30 minutos
2	Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal administrativo), para su atención.	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana; analiza; elabora la Orden de Trabajo, registra y entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal operativo).	1 día
4	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo, asigna rutas y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores), para su seguimiento.	1 hora
5	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo, acuden al lugar; elabora Informe con Croquis de la ubicación y determina para llevar a cabo la instalación de equipamiento y señalización vial.	2 horas
		<b>¿Cumple con la solicitud de Instalación?</b>	
		<b>NO</b>	
6	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal administrativo)	Elabora oficio de respuesta para el Solicitante informado de la negativa y recaba firma de la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad.	1 hora

*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7		Ingresa a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), agrega oficio informando al Solicitante de los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores)	Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección (personal administrativo), para elaborar la Orden de Trabajo.	10 minutos
9	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal administrativo)	Elabora la Orden de Trabajo y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal operativo).	30 minutos
10	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo, asigna rutas y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores).	1 hora
11	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores)	Reciben la Orden de Trabajo con las rutas establecidas; ejecutan los trabajos de instalación de equipamiento y señalización vial.	3 horas
12		Concluyen los trabajos, requisita la Orden de Trabajo, recaba firma del solicitante y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal administrativo).	1 hora
13	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo e informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad.	30 minutos
14		Captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la Orden de Trabajo como atendida.	30 minutos

A



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
15		Turna la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad con copia a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad y a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos; archiva en Expediente.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 días hábiles, 5 horas y 10 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

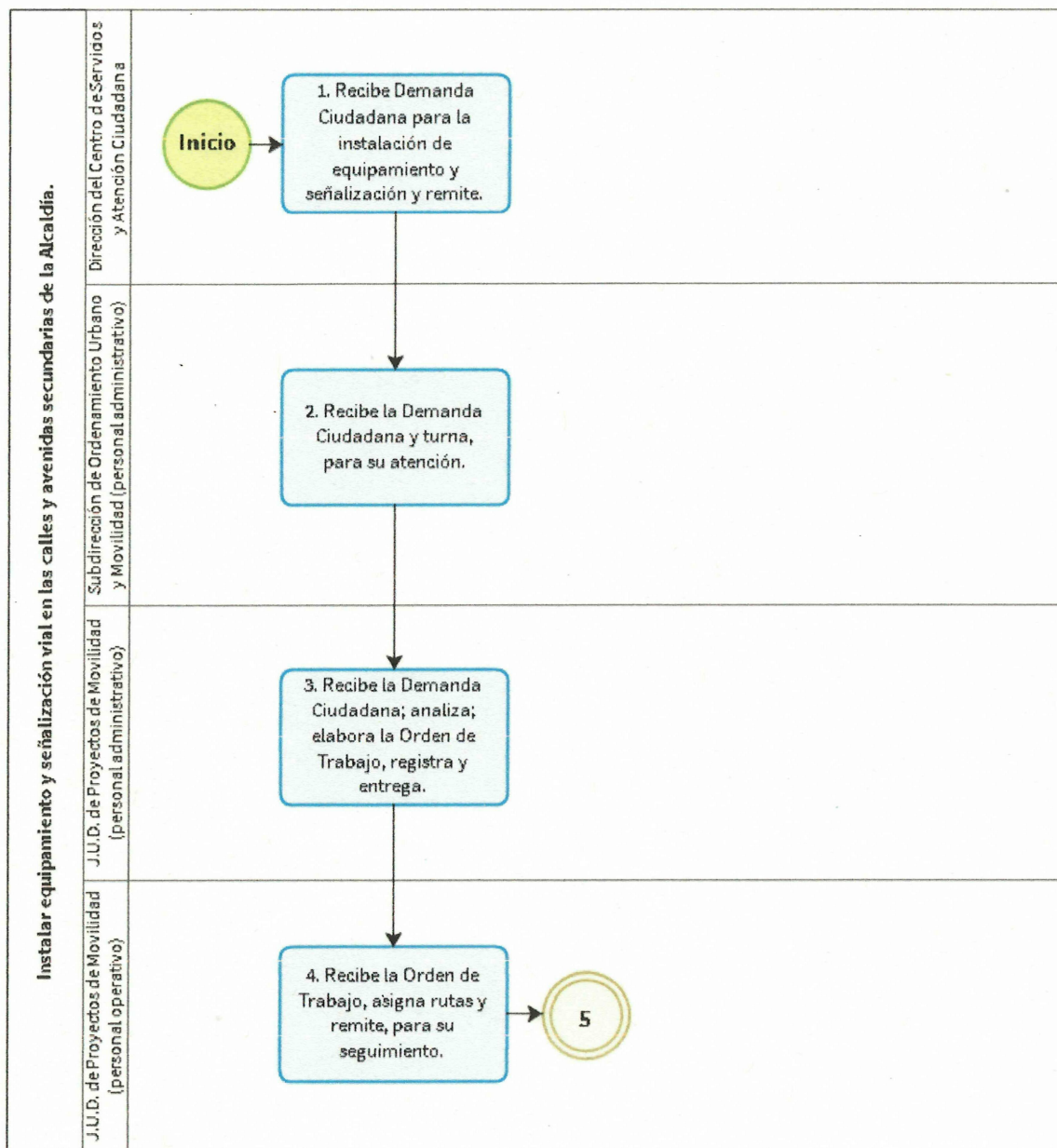
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
- 2.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal operativo), se coordina con los Operadores de acuerdo a la asignación de rutas, para los trabajos de instalación de equipamiento y señalización vial.
- 3.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores), acuden al lugar, para saber el requerimiento de materiales, herramientas y equipo a emplear.
- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (operadores), informan al Personal Operativo, para que les proporcione el material de trabajo, para llevar a cabo la instalación de equipamiento y señalización vial.
- 5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Movilidad (personal operativo), acude al almacén de la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad y solicita con Formato el material de trabajo.

*[Firma manuscrita]*



## Diagrama de Flujo

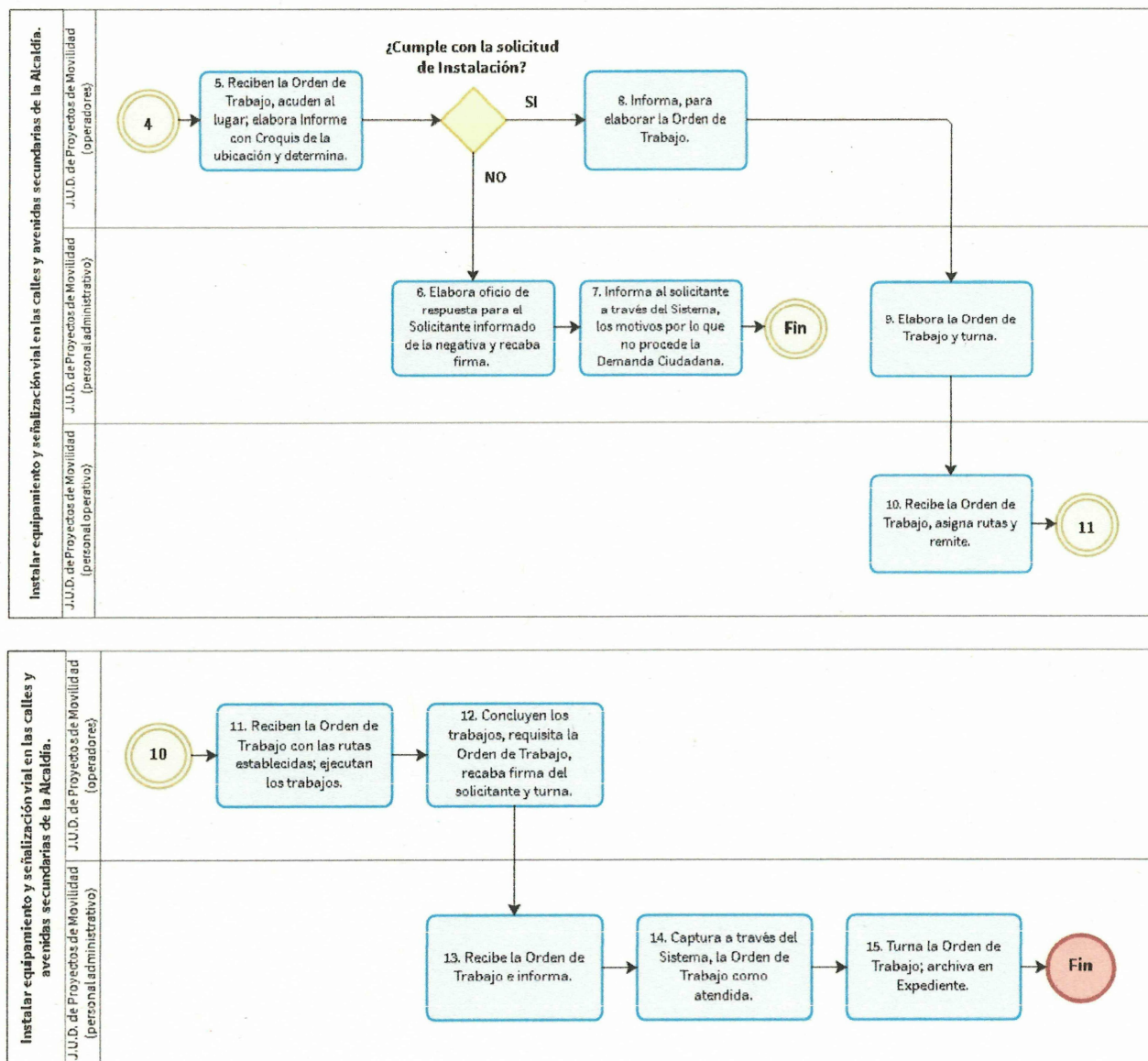


# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

*Miguel Hernández Rosas*  
Miguel Hernández Rosas  
Jefe de Unidad Departamental de  
Proyectos de Movilidad



**15. Nombre del Procedimiento:** Realizar Acciones para la Conservación de la Imagen Urbana.

**Objetivo General:** Ejecutar los programas y acciones de mejoramiento de la imagen urbana que incluyan el mantenimiento de fuentes, monumentos y plazas públicas, el mobiliario urbano, retiro de colgijes, grafiti y mantenimiento de puentes peatonales, para el mejoramiento de la imagen urbana de la Alcaldía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana, para la atención de la imagen urbana y remite a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo).	30 minutos
2	Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de la Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo), para su atención.	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana, analiza y archiva temporalmente.	1 día
4		Elabora Orden de Trabajo y entrega la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo), para que realice una visita de campo.	2 horas
5	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Recibe Orden de Trabajo; acude al lugar, cuantifica los trabajos a realizar y elabora Informe con Croquis de la ubicación y determina su viabilidad.	2 días
		<b>¿Es Procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad.	1 hora

*[Firma manuscrita]*

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Ingresa al Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), agrega el oficio señalando los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana al Solicitante.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Acuden al lugar para hacer el inventario de requerimientos de materiales, herramientas y equipo a emplear.	2 horas
9		Informa al Enlace de Brigada de Acción Inmediata, para que acuda al Almacén de Imagen Urbana por el material de trabajo y entrega la Orden de Trabajo.	1 hora
10	Enlace de Brigada de Acción Inmediata	Recibe la Orden de Trabajo; acude al Almacén de Imagen Urbana y solicita con Formato el material de trabajo.	1 hora
11		Recibe el material y se coordina con la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo).	1 día
12		Ejecutan los trabajos y una vez que concluyen, remite la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo).	1 día
13	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Recibe Orden de Trabajo y verifica que los trabajos fueron ejecutados. Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana de los trabajos realizados.	1 día
14		Captura a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), la atención de la Demanda Ciudadana al Solicitante.	30 minutos

4



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
15		Turna la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana con copia a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad y a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos; archiva en el Expediente.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 días hábiles y 2 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

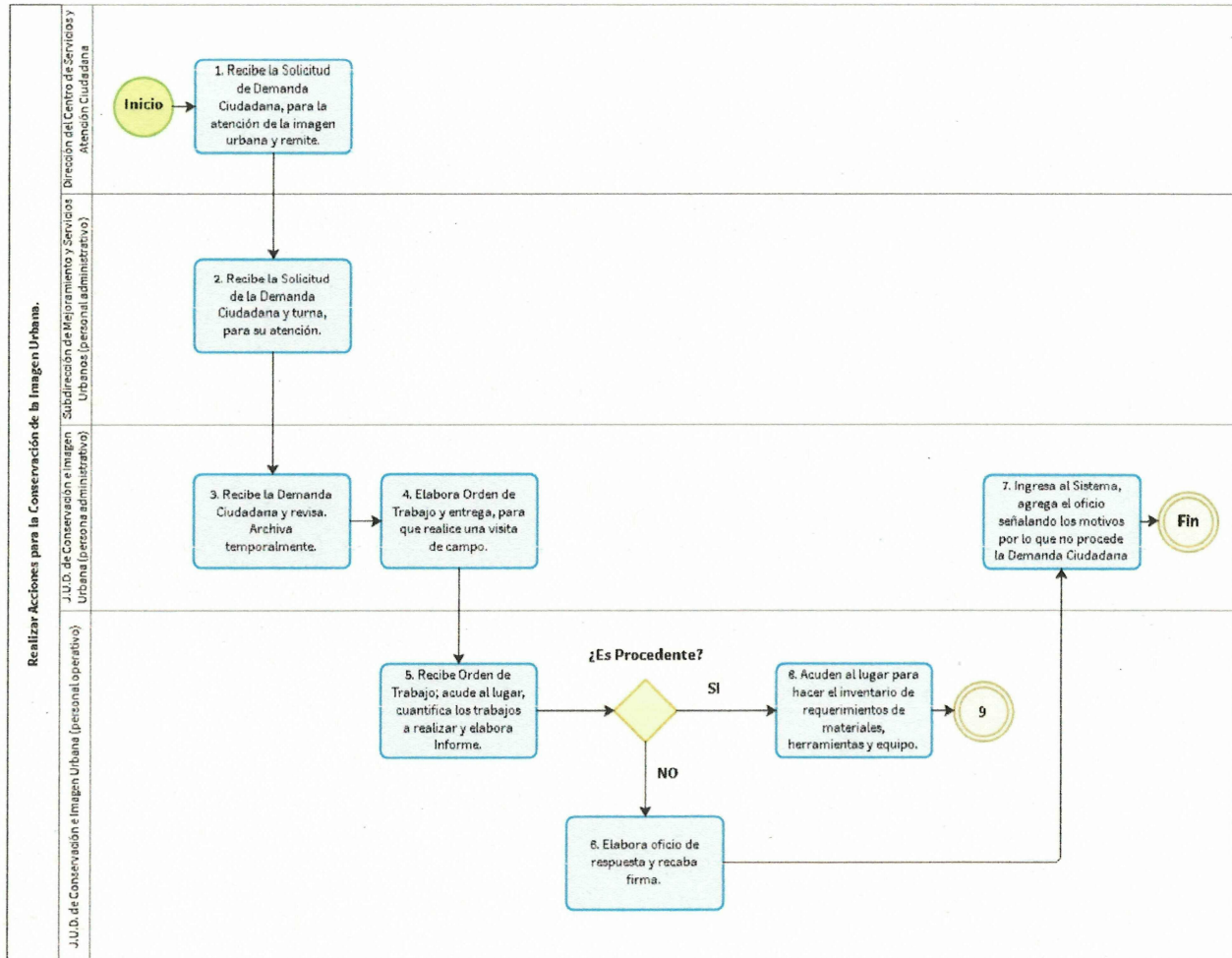
**Aspectos a considerar:**

1. Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
2. La ejecución de trabajos en el mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario urbano de plazas públicas y monumentos, así como el retiro de propaganda adherida y/o colocada, aplicación de pintura para eliminación de grafiti en el mobiliario urbano: postes, muros y bardas en calles del perímetro de la Alcaldía.
3. El personal operativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana, se coordina con el Enlace de Brigada de Acción Inmediata los trabajos de acuerdo a la ubicación.
4. El personal administrativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana, verifica físicamente que los trabajos fueron ejecutados correctamente.

*[Firma manuscrita]*



## Diagrama de Flujo



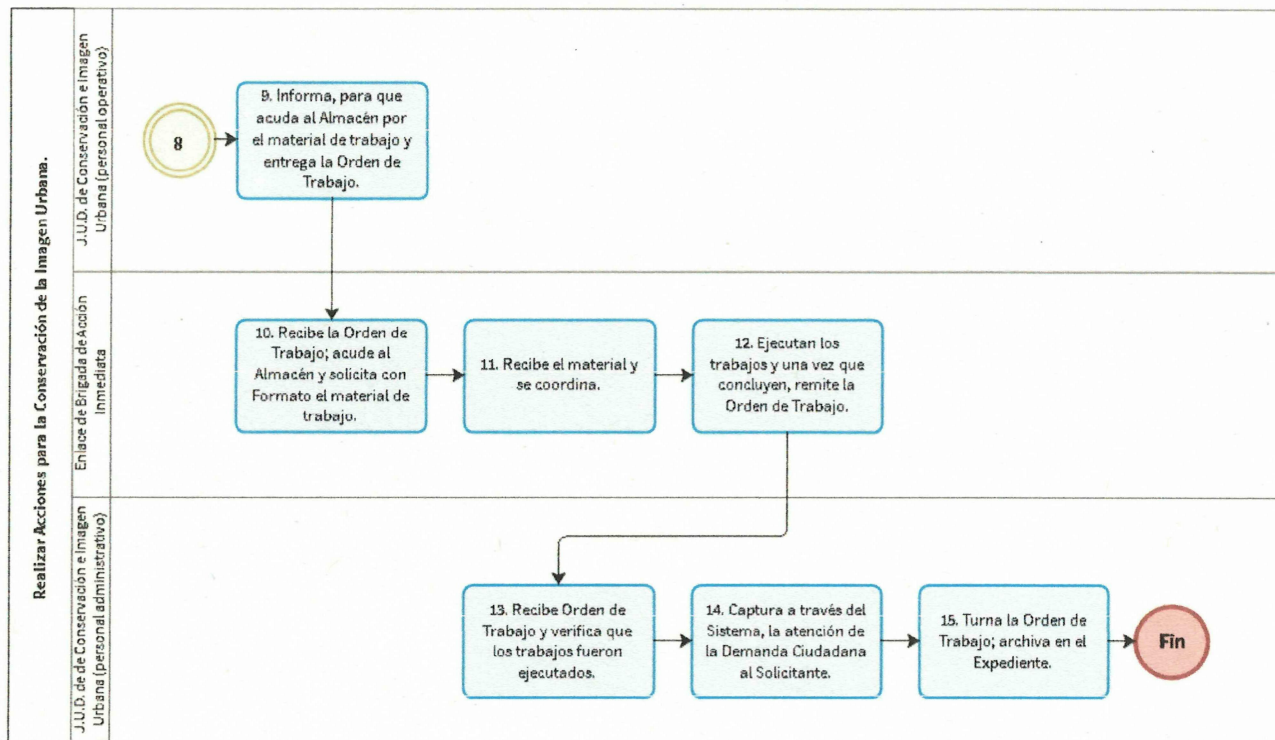
X

# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Luis Alberto Vargas Pérez  
Jefe de Unidad Departamental de  
Conservación e Imagen Urbana



**16. Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento y Conservación de Monumentos.

**Objetivo General:** Realizar el mantenimiento y conservación de monumentos históricos y esculturas que se encuentran dentro del perímetro de la Alcaldía, con el fin de preservarlos como patrimonio cultural, brindando un aspecto ornamental a la Demarcación.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la solicitud de Demanda Ciudadana, para la atención de mantenimiento y conservación de monumentos y remite a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo).	30 minutos
2	Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de la Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo), para su atención.	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de la Demanda Ciudadana y analiza; elabora Orden de Trabajo y entrega la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo), para su atención y seguimiento.	2 días
4	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Recibe Orden de Trabajo, acude al lugar y cuantifica los trabajos a realizar; elabora Informe con Croquis de la ubicación y determina su viabilidad.	2 días
		<b>¿Es Viable?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Elabora oficio de respuesta; recaba firma de la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad.	1 hora
6	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Captura oficio de respuesta en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), informado al Solicitante los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	30 minutos

✓

**MANUAL  
ADMINISTRATIVO**



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo), para que realice el inventario del material a utilizar.	10 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Acude al lugar para hacer el inventario de requerimientos de materiales, herramientas y equipo a emplear.	2 horas
9		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo), para que acuda por el material de trabajo y entrega la Orden de Trabajo.	1 hora
10	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo; acude y solicita con Formato el material de trabajo.	2 horas
11		Recibe el material y ejecuta los trabajos.	1 día
12		Concluye los trabajos y remite la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo).	2 horas
13	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo y verifica que los trabajos fueron ejecutados. Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana.	1 día
14		Captura en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), el oficio de respuesta, informado de la atención a la Demanda Ciudadana al Solicitante.	30 minutos

*X*

## MANUAL ADMINISTRATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
15		Turna Acuse con la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana con copia a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad y a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos; archiva en el Expediente.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 días hábiles, 3 horas y 40 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

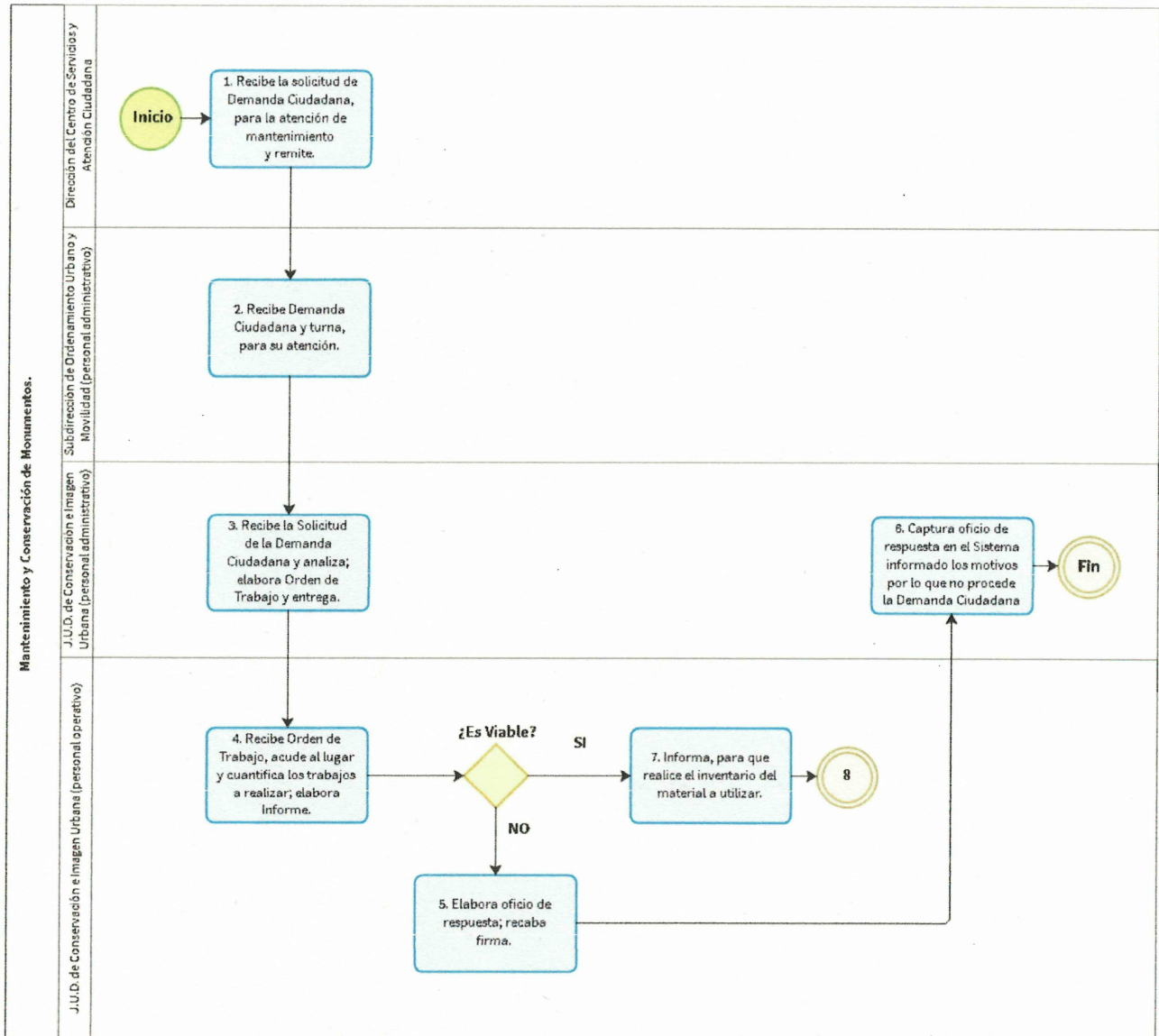
### Aspectos a considerar:

1. Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
2. Para las demandas ajenas al programa anual, se deberá ingresar la solicitud a través de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).
3. El personal operativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana, realizará recorridos periódicos para revisar el estado que guardan los monumentos históricos y esculturales de la Alcaldía.
4. El personal administrativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana, verifica físicamente que los trabajos fueron ejecutados correctamente.

*[Firma manuscrita]*



## Diagrama de Flujo

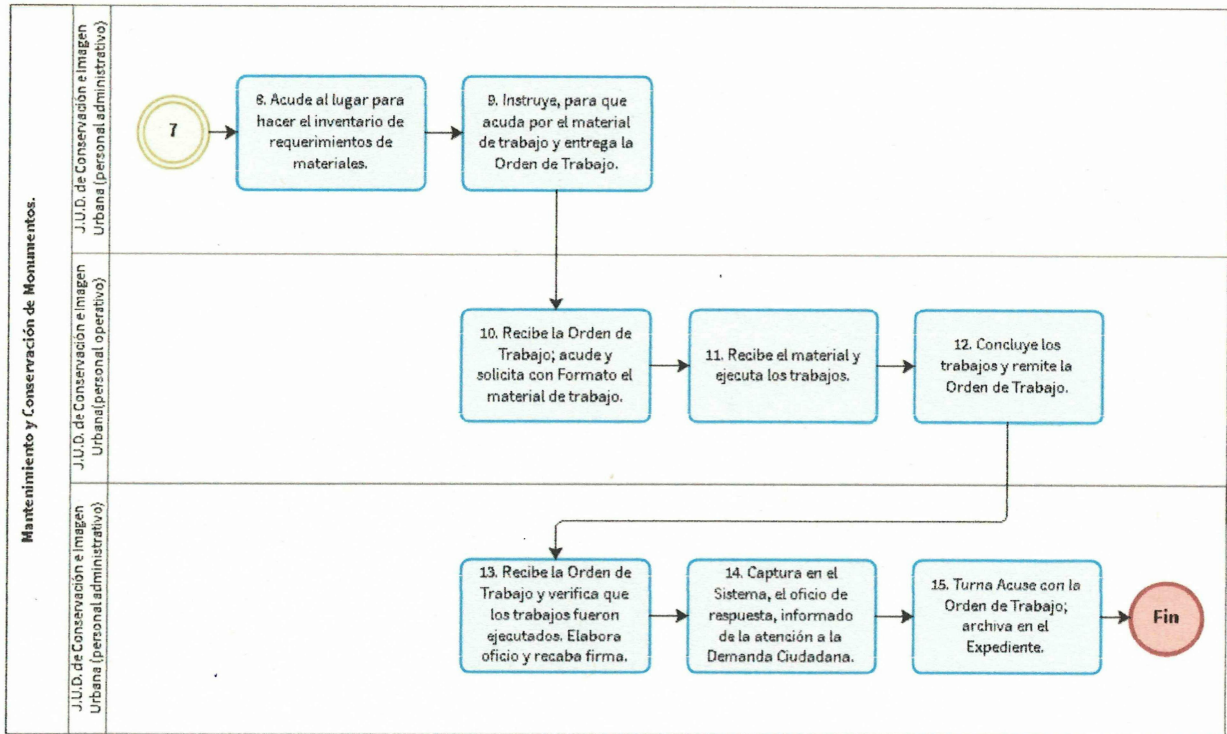


# MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Luis Alberto Vargas Pérez  
Jefe de Unidad Departamental de  
Conservación e Imagen Urbana



**17. Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento y Conservación de Fuentes Ornamentales.

**Objetivo General:** Mantener en condiciones óptimas de operación y funcionamiento las Fuentes Públicas que forman parte de la infraestructura urbana, proporcionando el mantenimiento preventivo y correctivo de las fuentes dentro de la Alcaldía, para ornamentación y esparcimiento de quienes por aquí transitan.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana, para el mantenimiento y conservación de fuentes ornamentales y remite a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo).	30 minutos
2	Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad (personal administrativo)	Recibe la Solicitud de Demanda Ciudadana y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo), para su atención.	30 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Recibe la Demanda Ciudadana y analiza; elabora Orden de Trabajo y entrega la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo), para su atención y seguimiento.	2 días
4	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Recibe Orden de Trabajo, acude al lugar y cuantifica los trabajos a realizar; elabora Informe con Croquis de la ubicación y determina su viabilidad.	2 días
		<b>¿Es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Elabora oficio de respuesta y recaba firma de la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad.	1 hora

*[Firma manuscrita]*

**MANUAL  
ADMINISTRATIVO**



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Informa al solicitante a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), con el oficio comunicando los motivos por lo que no procede la Demanda Ciudadana.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo), para que realice el inventario del material a utilizar.	10 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Acude al lugar para hacer el inventario de requerimientos de materiales, herramientas y equipo a emplear, para los trabajos de mantenimiento.	2 horas
9		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo), para que acuda por el material de trabajo y entrega la Orden de Trabajo.	1 hora
10	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal operativo)	Recibe la Orden de Trabajo; acude y solicita con Formato el material de trabajo.	2 horas
11		Recibe el material y ejecuta los trabajos.	1 día
12		Concluye los trabajos y remite la Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo).	2 horas
13	Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana (personal administrativo)	Recibe la Orden de Trabajo y verifica que los trabajos fueron ejecutados. Elabora oficio de respuesta, recaba firma de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana.	1 día

*X*

## MANUAL ADMINISTRATIVO



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
14		Captura oficio de respuesta en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), informado al Solicitante.	30 minutos
15		Turna Acuse con Orden de Trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana con copia a la Subdirección de Ordenamiento Urbano y Movilidad y a la Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos; archiva en el Expediente.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento.</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 días hábiles, 3 horas y 10 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

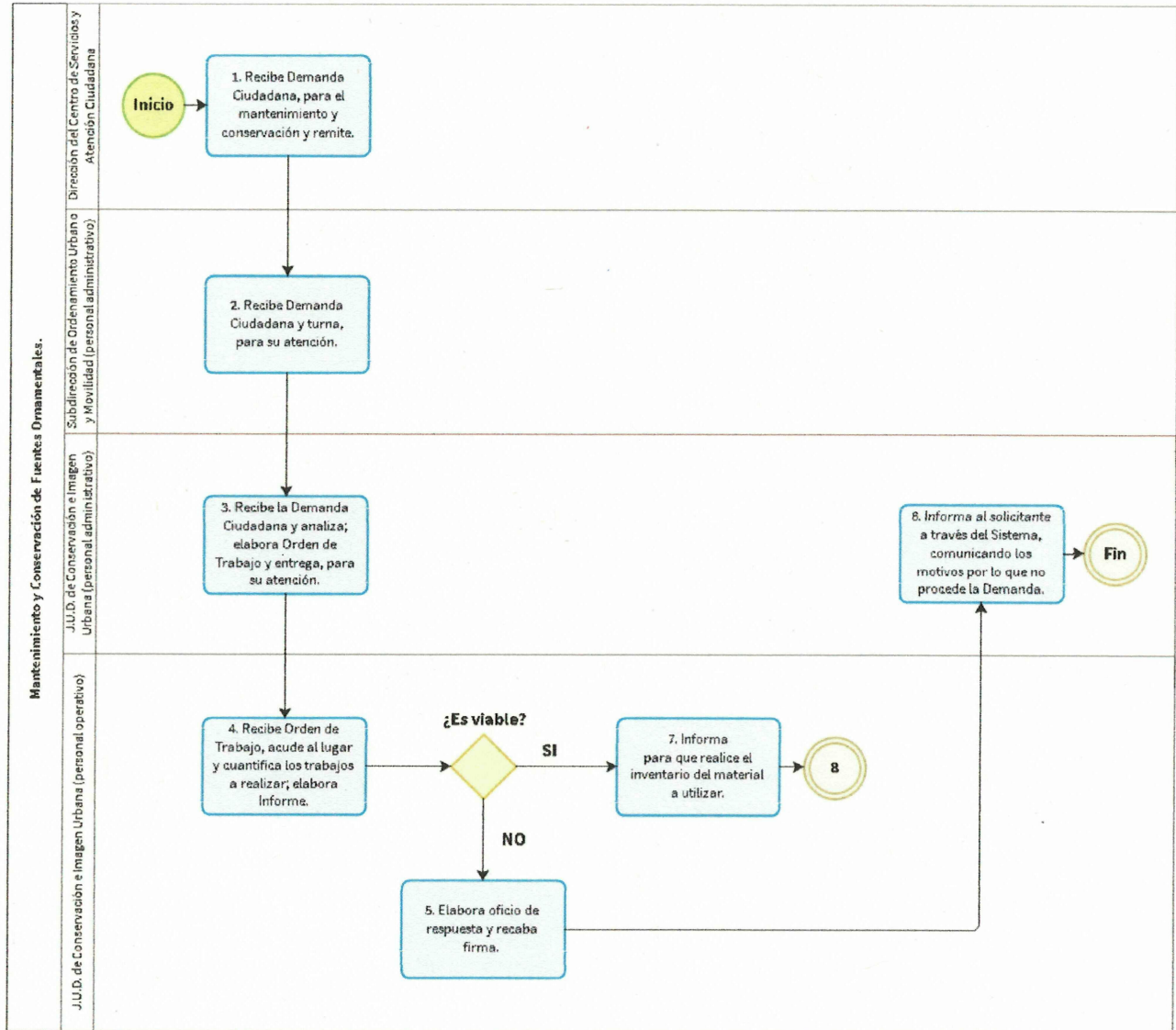
### Aspectos a considerar:

1. Las Demandas Ciudadanas podrán ser ingresadas de manera presencial a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), vía telefónica o Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
2. Para las demandas ajenas al programa anual, se deberá ingresar la solicitud a través de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).
3. El personal operativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación de la Imagen Urbana realizara recorridos periódicos para revisar el estado que guardan las fuentes ornamentales de la Alcaldía.
4. El personal administrativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Conservación e Imagen Urbana, verifica físicamente que los trabajos fueron ejecutados correctamente.

*[Firma manuscrita]*



Diagrama de Flujo



# MANUAL ADMINISTRATIVO

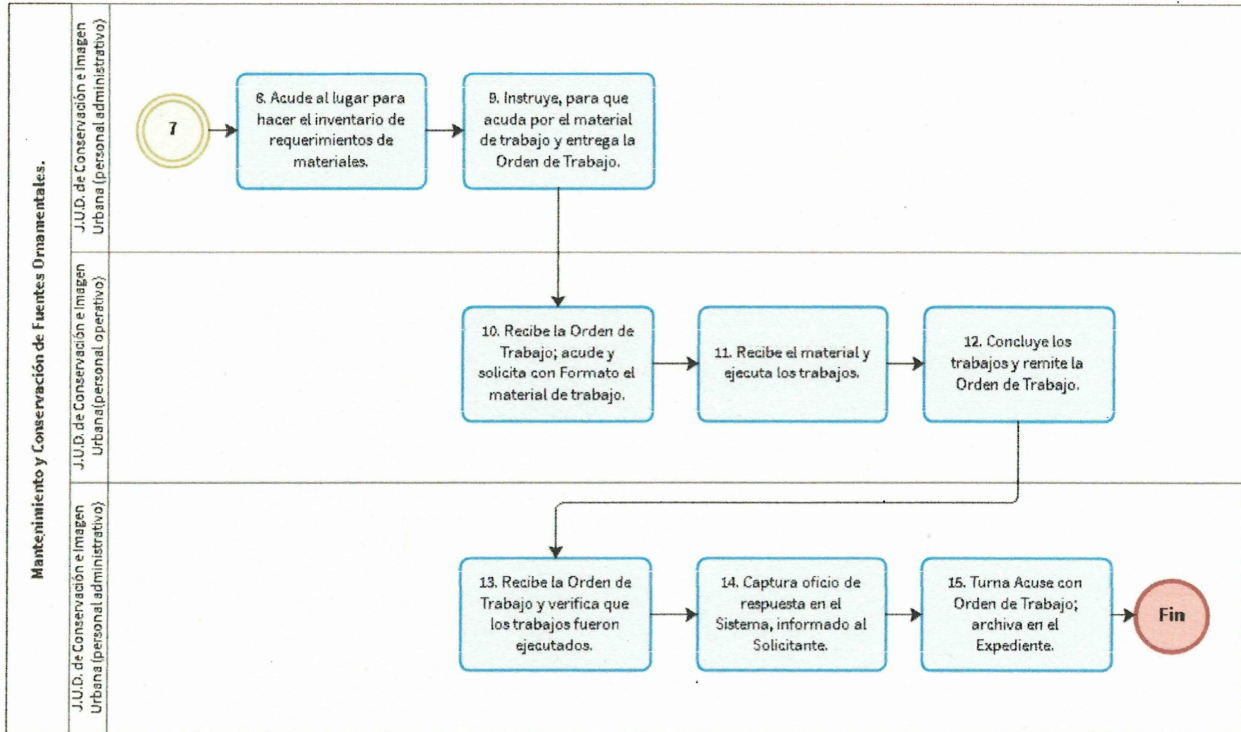


CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



VALIDÓ

Luis Alberto Vargas Pérez  
Jefe de Unidad Departamental de  
Conservación e Imagen Urbana



## GLOSARIO

1. **Aclareo de árboles:** Eliminación de árboles débiles, muertos y mal conformados con el objeto de mejorar el desarrollo de los que quedan en pie.
2. **Alineamiento:** Traza sobre el terreno que limita el predio respectivo con la vía pública en uso o con la futura vía pública determinada en las láminas de alineamiento y derechos de vía.
3. **Alumbrado Público:** Consistente en la iluminación de las vías, los parques y demás espacios públicos de libre circulación, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales.
4. **Balizamiento:** Aplicación de pintura para mejorar y mantener los señalamientos viales y peatonales que permitan mejorar la visibilidad de calles y avenidas principales en la demarcación.
5. **CESAC:** Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
6. **Cuadrilla de trabajo:** Conjunto de varias personas que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.
7. **J.U.D.:** Jefatura de Unidad Departamental.
8. **Plataforma:** Conjunto de soluciones diseñadas y desarrolladas a través de una red pública que facilita acceder a la información y obtener beneficios en un solo lugar, permitiendo a los ciudadanos ingresar sus peticiones.
9. **Residuos sólidos:** El material, producto o subproducto que sin ser considerado como peligroso, se descarte o deseche y que sea susceptible de ser aprovechado o requiera sujetarse a métodos de tratamiento o disposición final.
10. **Servicio público:** La actividad que realizan las Alcaldías por conducto de su titular en forma regular y permanente.
11. **SUAC:** Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
12. **Unidad Administrativa:** Área a cuya estructura se le confieren atribuciones específicas en esta Ley, su reglamento y manuales administrativos.

VALIDO

Facundo García Miranda  
Director General de Servicios Urbanos