



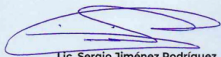
H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE
AGUASCALIENTES
2024-2027

Aguascalientes
LA CIUDAD DE TU VIDA

Manual de Procedimientos de la Secretaría de Servicios Públicos

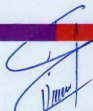


SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN



Lic. Sergio Jiménez Rodríguez
Director Administrativo

ELABORA



Lic. Carlos Ernesto España Martínez
Secretario de Servicios Públicos

APRUEBA

CONTENIDO

1.0 Presentación.....	6
2.0 Estructura Orgánica.....	7
3.0 Simbología.....	8
4.0 Detalle de Procedimientos y Diagramas de Flujo	
SECRETARÍA GENERAL	10
Departamento de Atención Ciudadana.....	11
DIRECCIÓN DE LIMPIA Y ASEO PÚBLICO.....	13
<i>Coordinación de Atención Ciudadana.....</i>	<i>14</i>
Procedimiento Operativo de Atención Ciudadana.....	17
Procedimiento Operativo de Evaluación del Grado de Satisfacción de los Clientes.....	18
<i>Departamento de Servicio a Particulares</i>	
Procedimiento Operativo de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos a Particulares.....	20
<i>Departamento de Inspección y Concientización Ciudadana</i>	
Procedimiento Operativo de Concientización Ciudadana.....	24
<i>Departamento de Aseo Público</i>	
Procedimiento Operativo Radio Operador	30

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Procedimiento Operativo de Lavado de Contenedores	33
Procedimiento Operativo de Recolección de Cestos.....	35
Procedimiento Operativo de Servicio de Barrido de Puentes	37
Procedimiento Operativo de Servicio de Barrido Manual y Papeleo.....	40
Procedimiento Operativo de Servicio de Barrido Mecánico.....	43
<i>Coordinación de Mantenimiento de Contenedores</i>	
Procedimiento Operativo de Mantenimiento Contenedores.....	46
Procedimiento Operativo de Reubicación, Cambios de Capacidad y/o Instalación de Contenedores.....	50
<i>Departamento de Recolección</i>	
Procedimiento Operativo de Servicio Despacho de rutas	53
Procedimiento Operativo de Servicio de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.....	56
<i>Coordinación de Transferencia</i>	
Procedimiento Operativo de Báscula Camionera con Indicador Electrónico Digital.....	60
<i>Departamento de Residuos Sólidos</i>	
Procedimiento Operativo de Compactación de Residuos Sólidos Urbanos.....	64
Procedimiento Operativo Ambiental Inspección en Puerta, Patio y Acomodo de Residuos Sólidos Urbanos.....	65
Procedimiento Operativo Ambiental Nivelación y Compactación.....	70
<u>DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES.....</u>	<u>74</u>
<i>Departamento de Parques y Jardines</i>	
Procedimiento de Mantenimiento y Conservación de Parques Vecinales.....	75
<i>Departamento de Producción y Sanidad</i>	
Procedimiento de Control de Almacén.....	77

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Procedimiento Estadístico del Ingreso y Salida de Material Vegetativo.....	83
Procedimiento de Generación de Informes en Indicadores Semanales y Mensuales.....	86
Procedimiento de Siembra de Material Vegetativo.....	88
Procedimiento de Donación de Material Vegetativo.....	90

Departamento de Operación y Servicios

Procedimiento de Suministro de Llenado de Cisternas con Agua Potable en Oficinas.....	95
Procedimiento de Llenado de Cisternas con Agua Potable y Tratada.....	101
Procedimiento de Riego de Camellón con Agua Tratada.....	103
Procedimiento de Mantenimiento y Operación de Fuentes.....	106
Procedimiento de Rehabilitación de Parques y Camellones.....	108
Procedimiento de Trabajos de Maquinaria Pesada.....	110

Departamento de Parques Públicos

Procedimiento de Alta de Animales.....	113
Procedimiento de Baja de Animales por Fallecimiento.....	117
Procedimiento de Cuidado y Mantenimiento de Animales.....	120
Procedimiento de Revisión por PROFEPA.....	123
Procedimiento de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	125
Procedimiento de Limpieza del Lago.....	128

DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO.....130

Departamento de Operación y Mantenimiento

Proceso de Mantenimiento al Alumbrado Público

Procedimiento Operativo de Servicio de Cambio de Lámpara, Balastro, Socket, Fotocelda y Cristal 2011.....	131
Procedimiento Operativo de Servicio de Cambio e Instalación de Arbotante / Luminaria 2012.....	136
Procedimiento Operativo de Servicio de Cambio de ITM o Contactor 2013.....	140

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Procedimiento Operativo de Servicio de Reventadas o Cortos 2014.....	143
Procedimiento Operativo de Servicio de Cortacircuitos y Aparta Rayos 2015.....	147
Procedimiento Operativo de Servicio de Cambio de Transformador 2016.....	151
Procedimiento Operativo de Servicio de Cambio de Eslabón Fusible 2017.....	154
Procedimiento Operativo de Servicio de Mantenimiento Preventivo 2018.....	157
Procedimiento Operativo de Servicio de Obra Civil 2030.....	160
<i>Departamento de Edificios Públicos e Iluminación Ornamental.....</i>	<i>165</i>
Procedimiento Operativo de Servicio de Mantenimiento Eléctrico a la Iluminación Ornamental en Camellones.....	165
Procedimiento Operativo de Servicio de Mantenimiento Eléctrico a la Iluminación Ornamental de los Exteriores de los Edificios Históricos.....	168
<i>Departamento de Proyectos y Supervisión</i>	
Procedimiento Operativo de Servicio de Ampliación de Circuitos Existentes y Nuevos Circuitos de Alumbrado Público.....	171
Procedimiento Operativo de Servicio de Diagnóstico de Sistemas de Alumbrado Público para Municipalización.....	175
Procedimiento Operativo de Servicio de Facturación Contratación de Nuevos Servicios de Energía Eléctrica y Manejo del ASAP.....	183
<u>DIRECCION DE PANTEONES.....</u>	<u>186</u>
<i>Departamento de Operación y Servicios</i>	
Procedimiento Operativo de Servicio de Inhumación, Exhumación y Reinhumación.....	187
Procedimiento de Trámites Administrativos.....	194
<i>Departamento de Mantenimiento</i>	
Procedimiento Operativo de Servicio de Limpia, Conservación y Jardinería.....	201
5.0 Directorio.....	206

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

1.0 PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos contiene de forma clara y sistemática, la información y/o las instrucciones necesarias para hacer referencia a su marco jurídico-administrativo, atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones de acuerdo a lo que marca el Código Municipal / Reglamento Vigente constituyéndose además en un instrumento de apoyo administrativo que dicta las operaciones básicas de todas las áreas que comprende la Secretaría de Servicios Públicos.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala dónde inicia o termina la secuencia del procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Decision	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Conectores	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

4.0 Detalle de Procedimientos y Diagramas de Flujo

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

SECRETARÍA GENERAL

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

4.1.1 Departamento de Atención Ciudadana

PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA

Está conformado por las Coordinadoras de:

Alumbrado Público, Parques y Jardines, Limpia y Aseo Público

Se reciben las quejas, peticiones o sugerencias por los distintos medios; por teléfono, Miércoles Ciudadano, Coordinación de Comunicación, Atención personal en oficinas siempre y cuando correspondan al Municipio de Aguascalientes.

La Coordinadora genera el reporte en el Centro Integral de Atención Ciudadana "CIAC" con los datos que el ciudadano le debe de proporcionar: Nombre completo, dirección, teléfono, asunto.

Nota 1: independientemente si no se proporcionan los datos antes mencionados, se genera el reporte y se le da el seguimiento normal para atender esa petición.

Se elabora el reporte y se le proporciona al ciudadano el número de folio y se canalizan las peticiones a las Direcciones de Alumbrado Público, Parques y Jardines, Limpia y Aseo Público, Salud Pública así como a los Departamentos que les corresponde atender las solicitudes le corresponden a esta solicitud.

El ciudadano puede monitorear su solicitud a partir del 3er día hábil con el número de folio que se le proporcionó.

Por medio de las hojas viajeras, cada área y según el status que se reportan en las mismas se dan de baja las peticiones una vez atendidas por el departamento correspondiente según sea el caso.

Nota 2: ciertas peticiones de la Dirección de Limpia y Aseo Público se canalizan a los departamentos correspondientes para la resolución de la misma, la petición puede pasar por uno o varios departamentos consecutivamente.

El reporte que se da de baja se archiva según su estatus sea positivo o negativo

Nota 3: En el caso de las peticiones recabadas en el Miércoles Ciudadano, éstas se dan de alta en el CIAC al día siguiente y se sigue el procedimiento de manera normal.

DIAGRAMA DEFLUJO

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

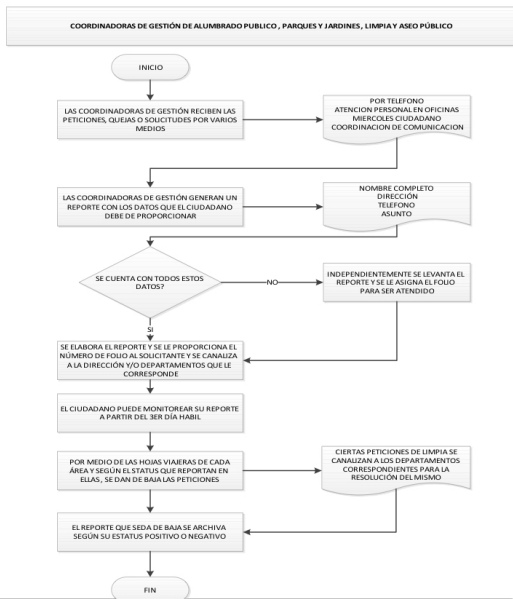
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DIRECCIÓN DE LIMPIA Y ASEO PÚBLICO

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

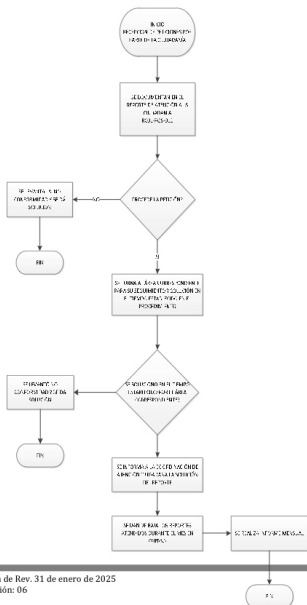
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DLAP-POS-012 ATENCIÓN CIUDADANA



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso

a) ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PETICIONES

1. El/la Coordinador/a de Atención Ciudadana recibe la solicitud expuesta por el ciudadano a través de las diferentes instancias (teléfono, atención personal, depto. de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, miércoles ciudadano, oficios y medios de comunicación), mismas que son capturadas en el sistema electrónico.
2. Una vez recibida la petición y/o queja la Coord. de atención ciudadana lo documenta en el Registro de Atención a la ciudadanía (RC01-POS-012), marcando el origen, datos personales y el servicio solicitado
3. Los servicios que el ciudadano puede solicitar a través de Atención Ciudadana son las siguientes:
 - a) Recolección de basura RSU
 - b) Instalación y reubicación de contenedores
 - c) Lavado de contenedor
 - d) Mantenimiento de contenedores
 - e) Recolección de muebles
 - f) Recolección de animales muertos
 - g) Instalación de contenedores azteca, para la separación de los residuos reciclables

Nota: Para los servicios arriba mencionados incisos: b), d), primero se asigna la petición al Depto. de inspección y concientización, para la realización del diálogo respectivo y verifiquen si procede o no de acuerdo a los criterios de calidad del servicio solicitado.

4. En los casos de reubicación, instalación o retiro de contenedores, el departamento de Inspección y concientización da la propuesta al Director de Limpia a través del área de Análisis y Proyectos y éste a su vez le notifica al área de contenedores si procede o no el servicio.
5. La Coordinadora de Atención Ciudadana entrega los Registros de atención ciudadana (peticiones) al día siguiente de la recepción, al departamento correspondiente para su seguimiento y solución del servicio solicitado.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

6. Cuando no se da solución a la petición en el tiempo establecido, la Coordinadora de Atención Ciudadana identifica la no conformidad, notificándole al departamento afectado que se levantará una no conformidad, en el cual se evalúa y posiciona, para darle seguimiento a través del procedimiento General de Producto no conforme en caso de que se presente una queja por parte de la ciudadanía directamente la Coordinadora de atención ciudadana, notifica al Depto. afectado y a la responsable de acciones correctivas para que se levante el reporte y se procede a realizar la investigación de las causas, involucrando al personal que puede aportar información, de acuerdo a los lineamientos definidos en el procedimiento.
7. El encargado de Producto no conforme" informa a la Coord. de Atención Ciudadana el resultado de la investigación, para que a su vez le informe al ciudadano, el seguimiento de su petición.
8. El Coordinador y/o supervisor del departamento afectado, deberá verificar la atención y solución al problema expuesto por el ciudadano, la petición será oficialmente cerrada cuando el RAC contenga la firma de conformidad del solicitante y de la función verificadora.
9. Una vez realizado el servicio por el personal del departamento asignado, deberá entregar el registro de atención a la ciudadanía concluido a la Coord. de atención ciudadana, en el caso de los reportes de animales muertos, no llevará la firma de ciudadano, ya que la mayoría de las ocasiones son reportes atendidos de la vía pública.
10. Se procede a dar de baja el registro en el sistema electrónico y se archiva de acuerdo a lo establecido en el recuadro de calidad del registro.
11. En caso de que no se pueda realizar el servicio por no ser competencia de la dirección, se le notifica al ciudadano la razón.
12. La coordinadora de atención ciudadana entrega un informe mensual en el cual se especifica la cantidad de quejas y peticiones recibidas y atendidas por departamento, el tipo de servicio solicitado y el tiempo de atención.

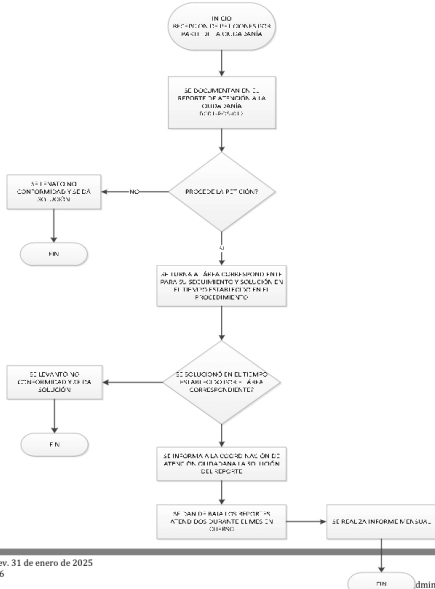
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DLAP-POS-012-1 EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A CLIENTES

- a) Para la aplicación de las encuestas de los Usuarios del Relleno Sanitario, son aplicadas por el Auxiliar Administrativo y las encuestas de Servicios a Particulares son aplicadas por un inspector del Depto. de Inspección y Concientización.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
RECOLECCIÓN A PARTICULARES
ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
USUARIOS DEL RELLENO SANITARIO

←

←

- b) Los primeros 5 días de cada mes la Coordinadora de Atención Ciudadana entrega los formatos de las encuestas al departamento correspondiente.

(Coord. De Atención Ciudadana)

- c) Aplicar las encuestas a los usuarios de acuerdo a los programas establecidos.
 d) Aplicar la encuesta a la persona o representante de la empresa directamente involucrada con el servicio, para que conteste la misma.
 (Responsable de aplicar la encuesta)
 e) Revise las encuestas y Asegurarse que los datos de nombre del cliente, dirección, teléfono y fecha estén claros.

→	NOMBRE DEL CLIENTE:			
	DIRECCIÓN:			
→	TELÉFONO		FECHA:	/ /
				DÍA / MES / AÑO

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

f) Verifique que las encuestas hayan sido firmadas por los encuestados

8	¿Cómo considera los sitios para depositar basura en el interior del Relleno Sanitario (accesibles, identificables)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	FIRMA _____
9	La identificación con gafete por parte del personal de limpia la considera usted:	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10	¿Cómo considera la limpieza y el aspecto en general del Relleno Sanitario?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	SOLO PERSONAL AUTORIZADO FRECUENCIA	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	P. C. ☐

g) Entregue las encuestas a la Coordinadora de Atención Ciudadana para procesar la información.
(Coordinación de Atención Ciudadana)
(Responsable de aplicar la encuesta)

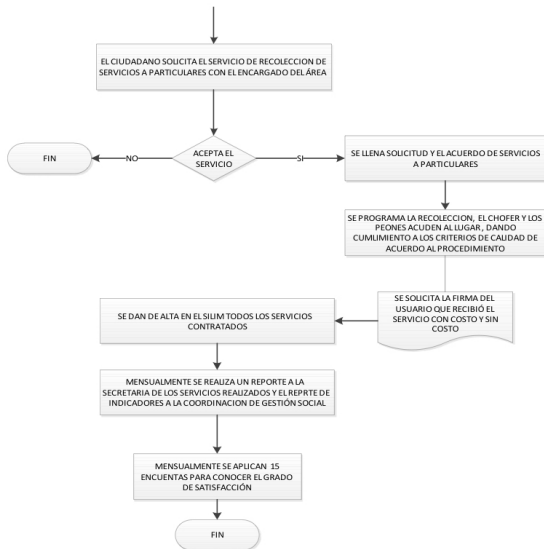
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DLAP-POS-240 SERVICIOS A PARTICULARES



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso: Servicios a Particulares

Atender a toda persona que solicite un servicio de recolección de Residuos Sólidos Urbanos para una empresa, negocio, es necesario que el interesado llene la solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos (RC01-POS-240), y firme el acuerdo de servicio a particulares (RC02A-POS-240), directamente con el Encargado de Servicios a Particulares, una vez aceptado el acuerdo (RC02A-POS-240) y firmado por el solicitante, se agrega la empresa al listado de servicio a particulares para programar el servicio de acuerdo a la frecuencia establecida en la solicitud de servicio.

Nota: No siempre va a concordar la firma del solicitante del (RC01 y RC02A- POS-240), lo cual no afecta

Programado el servicio, el chofer acude con el Encargado de Servicios a particulares para que le sea entregada la lista diaria del servicio de recolección a particulares con costo y sin costo

Antes de salir, el chofer debe asegurarse de revisar todos los puntos establecidos en el (RC01-IOM-2102-1), en caso de encontrar alguna falla o anomalía, registrarla en el apartado de comentarios generales del (RC01-IOM-2102-1) y solicitar orden de servicio en Control de Calidad del Taller Mecánico.

El chofer junto con los peones, acuden a la ruta asignada y comienzan a recolectar los residuos sólidos, de acuerdo a los servicios establecidos en el Registro de Servicios a Particulares con costo y sin costo RC03-POS-240.

Si la empresa tiene contenedores, para el almacenamiento de residuos sólidos, la recolección se realiza de acuerdo a lo documentado en el procedimiento (DLAP-POS-2102) para realizar en forma adecuada la recolección de los residuos sólidos urbanos.

Si la empresa tiene tambo de 200 litros, siga el siguiente procedimiento:

Inspeccione visualmente que el tambo no contenga residuos peligrosos (estopas impregnadas de aceite quemado, filtros de aceite, grasas, envases de pinturas, solventes y residuos hospitalarios biológicos infeccioso o escombros) de ser así notifique de inmediato a su Jefe, verifique que haya suficiente espacio entre el tambo y la unidad compactadora, en caso de no haber espacio suficiente, manipule el tambo para que pueda ser vaciado fácilmente.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Acomode la unidad de manera que el tambo pueda ser cargado y vaciado de manera fácil al compactador.

Cargue el tambo y vacíe el contenido en la tolva de la unidad compactadora

Una vez vaciado el contenido de los tambos, compacte los residuos de acuerdo a lo indicado en el procedimiento (DLAP-POS-2102).

Acomode nuevamente el tambo en el mismo lugar donde lo tomó.

Barra el área alrededor del tambo dentro de un radio de 1 m. aproximadamente.

Al terminar de recolectar la basura en la empresa, asegúrese de pedir el nombre y firma de conformidad en el registro de servicio a particulares con costo y sin costo (RC03 POS-240).

Al llenarse la unidad ($\frac{3}{4}$ partes del volumen total), diríjase a la Estación de Transferencia o al Relleno Sanitario a depositar los residuos sólidos. El criterio utilizado para considerar que la unidad se encuentra a $\frac{3}{4}$ partes de su capacidad se establece empíricamente al observar que la prensa se ha recorrido una determinada distancia hacia atrás y no puede compactar más.

En la Estación de Transferencia como en el relleno sanitario, se levantará un registro de entrada de la unidad.

En la estación de transferencia como en el Relleno Sanitario el acomodador de patio le asignará el lugar donde deberá descargar los residuos sólidos.

Proceda a descargar los residuos sólidos urbanos conforme al procedimiento (DLAP-POS-2102).

Al salir de la Estación de Transferencia o Relleno sanitario se registrará su unidad nuevamente.

En caso de no haber concluido su ruta, regrese a continuar la recolección.

Verifique que se cumplan los CRITERIOS DE CALIDAD del servicio definido (Secc. 7.3). En caso de no cumplirse, haga lo indicado en la sección de "BITACORA DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Si algunas de las no conformidades detectadas sobre el servicio son re TRABAJABLES, proceda de acuerdo a lo indicado en la sección de PROCESO DE RETRABAJO. En caso de requerir más combustible, acuda al lugar asignado y regrese a su ruta y/o, regrese a la base, cuando haya concluido su ruta.

Firme los registros que llene y entréguelos a su jefe inmediato

El Encargado de Servicios a Particulares mensualmente realiza un reporte para la Secretaría de Finanzas de los servicios brindados, de acuerdo a la captura de servicios con costo y éste a su vez reporta el resultado de los indicadores establecidos a la Coordinación de Gestión de Calidad.

Para conocer si el usuario está conforme con el servicio recibido, la Dirección de Limpia y Aseo Público, aplica encuestas mensuales, a través del registro RC01-POS-012-1(encuesta de satisfacción del cliente recolección a particulares, estas son realizadas por el Depto. de Inspección y Concientización y son procesadas por la coordinadora de atención a la ciudadana, la encuesta debe ser aplicada al 100% de las empresas y negocios del listado de servicio a particulares D01-POS-240 en un lapso de 6 meses, debiéndose aplicar dos veces al año, el responsable del área es quien determina a cuales empresas se les estará aplicando la encuesta cada mes.

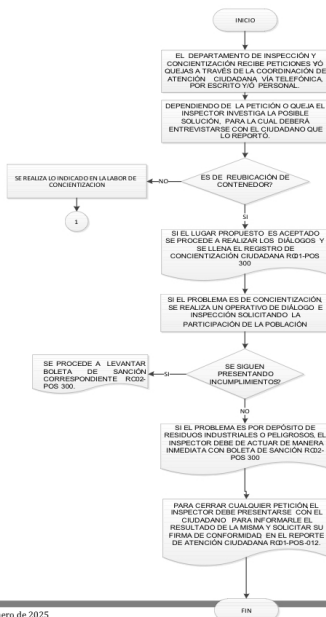
DLAP-POS-300 CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

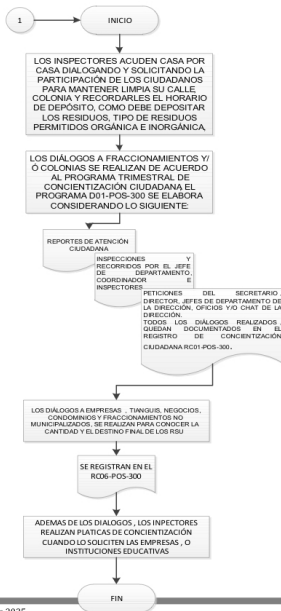
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso: Concientización Ciudadana

LABOR DE CONCIENTIZACIÓN.

El departamento de Inspección y Concientización recibe peticiones y/o quejas a través de la Coordinación de Atención Ciudadana, vía telefónica, por escrito y/o personal.

El Coordinador entrega las peticiones o quejas a los inspectores para su atención y seguimiento.

El Inspector verifica el problema reportado, acudiendo con el ciudadano para corroborar los datos de la petición o queja, (al presentarse con el ciudadano debe portar su gafete que lo identifique).

Dependiendo de la petición o queja el Inspector investiga la posible solución, para la cual deberá entrevistarse con el ciudadano que lo reportó.

Si el reporte es de reubicación de contenedor, el inspector acude al domicilio donde solicitaron la petición, revisa si hay posibilidad de realizar la reubicación, una vez verificado el posible lugar, se informa al Coordinador de Análisis y Proyectos, entregando croquis de la propuesta de ubicación, No. De folio y capacidad del contenedor.

Si el lugar propuesto es aceptado por el Coordinador de Análisis y Proyectos, se procede a realizar los diálogos para el movimiento que se requiere con los ciudadanos afectados, documentando nombre, firma y teléfono en el registro de concientización ciudadana RC01-POS 300.

Si el problema es de concientización, se realiza un operativo de diálogo e inspección solicitando la participación de la población para mantener limpia su calle, colonia, negocio, empresa y recordarles cómo deben depositar los residuos, el horario de depósito permitido, el tipo de residuos quedando registrado en el reporte de atención ciudadana: nombre, domicilio, teléfono, firma de conocimiento, de las personas con las cuales se realizaron los diálogos. RC01-POS 300, con el fin de tener la evidencia del servicio prestado.

Si después de realizar el diálogo se siguen presentando incumplimientos, se procede a levantar boleta de sanción correspondiente RC02-POS 300.

Si el problema es por depósito de residuos industriales o peligrosos, el inspector debe de actuar de manera inmediata con boleta de sanción RC02-POS 300 y reportar a su jefe inmediato, para que las canalice al Auxiliar Jurídico de la Dirección, para su seguimiento.

Cerrar cualquier petición, el inspector debe presentarse con el ciudadano para informarle el resultado de la misma y solicitar su firma de conformidad, en el reporte de atención Ciudadana RC01-POS-012.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

A) INSPECCIONES INMEDIATAS:

1.- El Coordinador, recibe la petición o queja de manera personal a través del chat del grupo o vía telefónica, él a su vez asigna al inspector la petición para que la atienda de manera inmediata realizando el diálogo, acta o boleta de sanción según corresponda.

2.- En caso de que el inspector detecte residuos peligrosos en los contenedores distribuidos en los diferentes puntos de la ciudad, debe informar de inmediato al coordinador o al auxiliar jurídico, para el análisis de la problemática, el inspector procede a rastrear el área para dar con la persona o empresa responsable para recabar los datos necesarios y levantar la boleta de sanción correspondiente RC02-POS-300 y notificarlo a las autoridades competentes.

3.- El inspector revisa esporádicamente las áreas afectadas para corroborar que no se vuelva a cometer la falta.

B) LABOR DE CONCIENTIZACIÓN:

1.- Los inspectores acuden casa por casa dialogando y solicitando la participación de los ciudadanos para mantener limpia su calle, colonia y recordarles el horario de depósito, como debe depositar los residuos, tipo de residuos permitidos orgánica e inorgánica, además se les explica dentro de los residuos inorgánicos cuales son considerados residuos reciclables que debe separar en base a la **LEY DE PROTECCIÓN AMBIENTAL** en su artículo 174; de igual manera se les hace saber que si cuentan con algún mueble que lo requieran tirar, hablar al teléfono 9 14 41 55, para que pase personal de la dirección a su domicilio a recogerlos, si sacan a pasear a su mascota, deben recoger las heces fecales y depositarlas en los contenedores asignados.

2.- Los diálogos a fraccionamientos y/o colonias se realizan de acuerdo al programa trimestral de concientización Ciudadana, el programa D01-POS-300 se elabora considerando lo siguiente:

- Reportes de atención ciudadana

- Inspecciones y recorridos por el Jefe de Departamento, coordinador e inspectores

- Peticiones del Secretario, Director, Jefes de Departamento de la dirección, oficios y/o chat de la Dirección.

Todos los diálogos realizados, quedan documentados en el registro de concientización ciudadana RC01-POS-300.

3.- Los diálogos a Empresas, Tianguis, Negocios, Condominios y Fraccionamientos No Municipalizados, se realizan para conocer la cantidad y el destino final de los RSU, quedando registrado en el RC06-POS-300.

4.- Además de los diálogos, los Inspectores realizan pláticas de Concientización cuando lo soliciten las Instituciones Educativas y/o Empresas.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

C) INSPECCIONES DE RUTINA.

1.- La inspección de rutina se realiza por el Jefe de departamento, coordinador e inspectores en base al programa trimestral de concientización ciudadana D01-POS-300 durante la inspección verifican que esté barrido el frente de las viviendas, negocios, empresas, hospitales etc; y que no se depositen residuos fuera del horario establecido, en caso de incumplimiento se procede a levantar boleta de sanción RC02-POS 300, si al momento de realizar el recorrido de inspección, detectan contenedores saturados, quemados, grafitados o sin tapas se reportan al departamento de Recolección para su seguimiento.

2.- Si durante los recorridos de inspección encuentran avenidas, camellones o cruceros sucios, así como animales muertos, llantas, muebles, colchones en la vía pública, contenedores en mal estado, lo reportan a los departamentos que corresponda para su solución.

D) LABOR DE VISITAS A EMPRESAS

1.- En base al Reglamento de Desarrollo de Fraccionamientos, condominios, desarrollos especiales y subdivisiones para el Municipio de Aguascalientes, realizan visitas diariamente a establecimientos comerciales, industriales y condominios, quedando registradas en el RC06-POS-300, el objetivo principal es conocer la disposición final de los RSUyME que estén generando.

Si la empresa visitada no está disponiendo correctamente los RSUyME se les invita a solicitar un servicio, particular con cualquier prestadora de servicio registrada.

2.- Las actas de verificación se realizan en base a reportes recibidos por Recolección, Aseo público o denuncias ciudadanas, donde reportan contenedores saturados o se encuentren diferentes tipos de residuos a los domésticos, por lo que se verifican los negocios aledaños al contenedor.

3.- Se realizan las visitas a los establecimientos comerciales o Industriales que requieran regularización en materia de RSU para conocer el destino final de los residuos que se generan dentro de los mismos, se realiza orden de visita de verificación ordinaria a los establecimientos comerciales o Industriales que lo soliciten y se procede a realizar el acta de verificación donde se especificará la cantidad de residuos en Kg. y el tipo de residuos que generan, se le informa a la persona con quien se lleva la diligencia del término que tiene para presentar la documentación que acredite la disposición final de los RSU, (manifiestos, permisos, entradas al relleno sanitario, contratos.)

4.- Finalizada la verificación, el Auxiliar jurídico, genera un expediente en el Departamento de Inspección y Concientización para su análisis y seguimiento.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

5.- Cuando se presente el ciudadano en las oficinas de Inspección y Concientización, se realizará una comparecencia en base a la ley de procedimiento administrativo, donde se le solicitará credencial (INE), documentos originales y copias para su cotejo.

6.- Los establecimientos que no presenten la documentación solicitada o que no se presenten a comparecer, serán sancionados de acuerdo a la boleta de sanción RC02-POS-300.

E) REGISTROS

Cada inspector al final de su jornada, entrega al jefe inmediato su reporte de actividades diarias documentadas en los registros de calidad que se generan de este procedimiento

F) REPORTE FINAL.

El Coordinador una vez que integra toda la información emite un reporte diario y mensual a la Coordinación de Gestión de Calidad.

En él se indica la cantidad de diálogos de concientización ciudadana, a empresas, negocios, visitas a condominios, reportes atendidos de Atención Ciudadana, actas de verificación y sanciones realizadas.

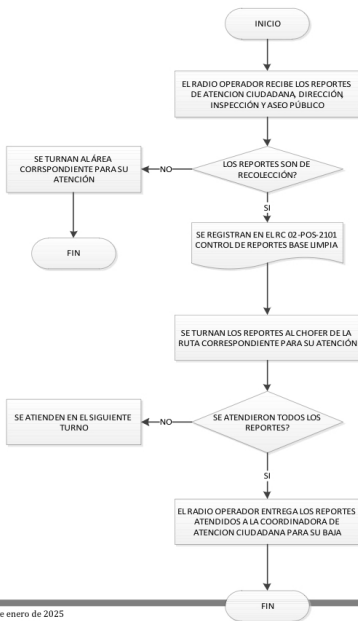
DLAP-POS-1101 RADIO OPERADOR

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso: Radio Operador

La secretaria y el radio operador, reciben vía radio, telefónicamente o por escrito reportes de:

- a) Papeleo, animales muertos limpieza de cruceros, recolección de muebles, lavado de contenedores y los registran en el (RC01-POS-1101).
- b) Los reportes de lavado de contenedores o material vegetal en contenedores, son turnados al área correspondiente ya sea Parques y Jardines, Residuos Reciclables.
- c) Una vez registrados los reportes, son turnados a los Encargados de sector para dar atención y seguimiento, indicando la hora del reporte.
- d) Los reportes de animales muertos, al momento de ser atendidos por el encargado de sector se le notifica a la secretaria y/o radio operador, indicando la hora de atención.
- e) Al finalizar el turno los Encargados de sector notifican los reportes atendidos y los que quedaron pendientes, para ser atendidos en el siguiente turno.
- f) Los reportes de muebles y papeleo, deben ser atendidos en 24 hrs. y los de animales en 4 hrs. hábiles.

El/la encargado/a de Lavado de Contenedores prepara sus herramientas y materiales necesarios, para garantizar la calidad del servicio.

- a) Antes de salir debe revisar su unidad y llenar el IOM correspondiente.
- b) Prepara el material y herramientas de trabajo, revisando que lo lleve completo y que esté en buenas condiciones.
- c) Realiza la carga de agua en los pozos y/o pipas asignadas.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- d) El lavado de los contenedores se realiza dentro del primer cuadro de la ciudad y en los lugares solicitados a través de los reportes recibidos por la Coordinación de atención ciudadana.
- e) Antes de iniciar el lavado, revise el interior del contenedor, para limpiar y remover la basura y costra acumulada.
- f) Posteriormente comience a lavar el contenedor y una vez terminado proceda a documentarlo en el registro de Lavado de contenedores RC01-POS-1102
- g) Encienda la hidrolavadora y la caldera, realiza el riego del producto(os) necesarios en las áreas sucias.
- h) Proceda a realizar el tallado manual y enjuague el contenedor.
- i) Revise que no quede agua encharcada

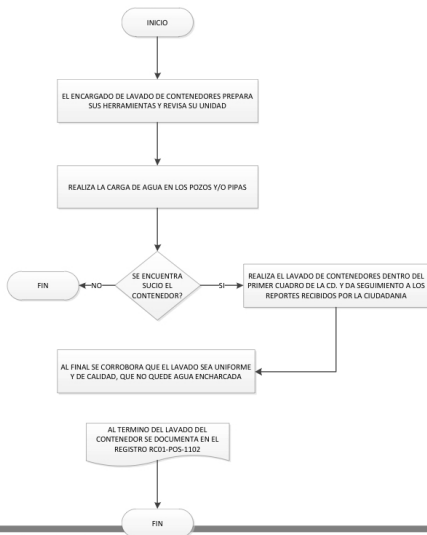
DLAP POS-1102 LAVADO DE CONTENEDORES

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso. Lavado de Contenedores

El/la encargado/a de Lavado de Contenedores prepara sus herramientas y materiales necesarios, para garantizar la calidad del servicio.

- g) Antes de salir debe revisar su unidad y llenar el IOM correspondiente.
- h) Prepara el material y herramientas de trabajo, revisando que lo lleve completo y que esté en buenas condiciones.
- i) Realiza la carga de agua en los pozos y/o pipas asignadas.
- j) El lavado de los contenedores se realiza dentro del primer cuadro de la ciudad y en los lugares solicitados a través de los reportes recibidos por la Coordinación de atención ciudadana.
- k) Antes de iniciar el lavado, revise el interior del contenedor, para limpiar y remover la basura y costra acumulada.
- l) Posteriormente comience a lavar el contenedor y una vez terminado proceda a documentarlo en el registro de Lavado de contenedores RC01-POS-1102
- m) Encienda la hidrolavadora y la caldera, realiza el riego del producto(os) necesarios en las áreas sucias.
- n) Proceda a realizar el tallado manual y enjuague el contenedor.
- o) Revise que no quede agua encharcada

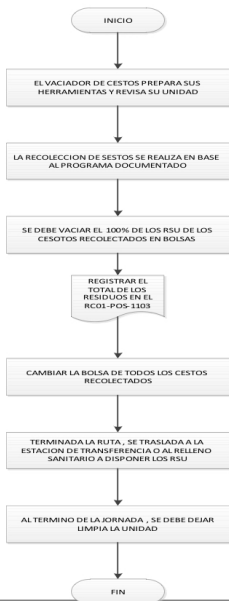
DLAP-POS-1103 RECOLECCIÓN DE CESTOS

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso: Recolección de Cestos

El vaciador de cestos papeleros prepara sus herramientas y materiales necesarios, para garantizar la calidad del servicio.

- a) Antes de salir debe revisar su unidad y llenar el IOM correspondiente.
- b) Prepara el material y herramientas de trabajo, revisando que lo lleve completo
- c) Antes de iniciar la recolección, asegúrese de prender las intermitentes.
- d) Inicie la Recolección de los cestos, respetando el orden de las calles asignadas
- e) Vacíe el 100% de los RSU y revise si es necesario cambiar la bolsa para evitar malos olores.
- f) Coloque y ajuste con la llave el cesto en la base.
- g) En caso de que se encuentren RSU alrededor del cesto papelerero, proceda a recogerlos
- h) Continúe realizando el procedimiento hasta terminar la recolección del 100% de los cestos de la ruta asignada.
- i) Una vez terminada la ruta, traslade los Residuos Sólidos Urbanos recolectados a la estación de Transferencia más cercana o bien al Relleno Sanitario
- j) Proceda a llenar el registro de Recolección de Cestos papeleros RC01-POS-1103
- k) Al terminar su trabajo deje limpia la Unidad.

DLAP-POS-1104 BARRIDO DE PUENTES

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

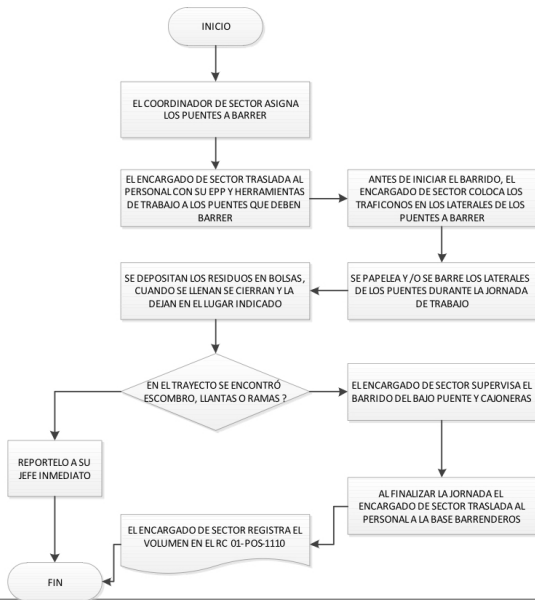
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso: Barrido de Puentes

- 1.- El coordinador asigna los puentes que requieren barrido.
- 2.- Prepare sus herramientas de trabajo : Escoba, palas, recogedor, pinzas y bolsas
- 3.- Revise que sus herramientas de trabajo, estén en buenas condiciones
- 4.- El Encargado de sector, traslada en camioneta al personal al (los) puente(s) que debe barrer.
- 5.- Al iniciar el proceso, el personal debe portar completo su equipo de seguridad:
 - a) Uniforme, faja, cubre boca, chaleco anti reflejante, guantes, botas, cachucha y lentes.
- 6.- No usar audífonos durante su jornada laboral, para evitar distracciones y prevenir accidentes.
- 7.- Una vez que el Encargado de sector se encuentre en el puente asignado, debe colocar los tráficonos en los laterales del puente para prevenir accidentes.
- 8.- Proceda a papelear y/o a barrer laterales del puente, durante su jornada de trabajo (una acera a la vez ida y regreso), siempre en contraflujo vehicular para prevenir accidentes.
 - a) Junte la basura y deposítela en las bolsas negras
 - b) Si en el trayecto de barrido se encuentra algún obstáculo como escombros, llantas etc. evítelo y repórtelo a su jefe directo para dirigir la queja al depto. Correspondiente.
 - c) Verifique que se cumplan los criterios de calidad (secc. 7.3) en caso de no cumplirse, haga lo indicado en la secc. de control de servicio no conforme (7.3)
- 9.- Cuando el barrendero termine de limpiar el área, acuda con el Encargado de sector, para que lo traslade a otro puente.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

a) El Encargado supervisa el barrido del bajo puente y cajoneras.

10.- Al finalizar su jornada de trabajo, el Encargado de Sector traslada al personal a base barrenderos, al llegar deposita la basura que acumuló en los lugares indicados para ello, informe al encargado el volumen vaciado para que lo registre en el reporte de asignación y verificación de rutas barrido manual (RC01-POS-1110).

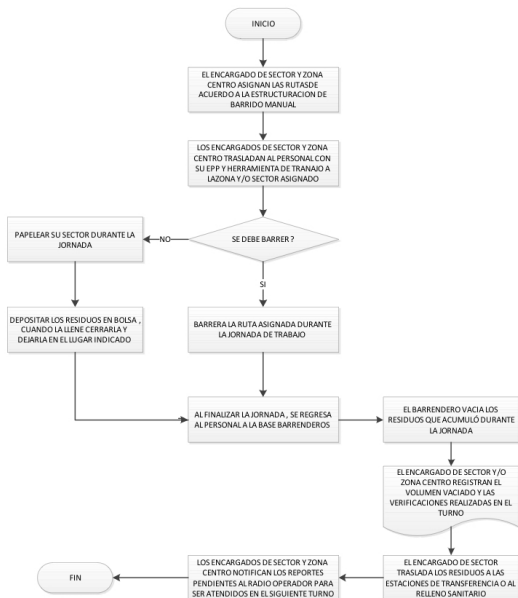
DLAP-POS-1110 BARRIDO MANUAL Y PAPELEO

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso Barrido Manual y Papeleo

El Encargado de zona centro asigna las rutas en base a la Estructuración de rutas de barrido manual (D01-POS-1110), quedando registrado el nombre del barrendero asignado en el (RC01-POS-1110).

- a) Prepare sus herramientas de trabajo: Carrito recolector, escoba, recogedor y pinzas.
- b) Revise que sus herramientas de trabajo estén en buenas condiciones.
- c) No usar audífonos, durante su jornada laboral, para evitar distracciones y prevenir accidentes.
- d) Trasládese de base barrenderos a la ruta de zona centro asignada.
- e) Proceda a papelear y/o a barrer la ruta asignada, durante su jornada de trabajo (una acera a la vez ida y regreso), siempre en contraflujo vehicular para prevenir accidentes.
- f) Al finalizar su jornada regrese a base barrenderos, vacíe la basura que acumuló en los lugares indicados para ello, notifique al Encargado de zona centro el volumen vaciado para que lo registre en el reporte de asignación y verificación de rutas barrido manual (RC01-POS-1110).

Acuda con el Encargado de Sector para que lo traslade al lugar que va a papelear.

- a) El Encargado de Sector utiliza camioneta para trasladar al personal al sector asignado a limpiar, debe realizar verificaciones y registrarlas en el RC03-POS-1110 Registro de verificación de sectores.

En caso de identificar condiciones de riesgo, el Encargado de Sector, proporciona a los barrenderos el equipo de seguridad necesario como puede ser: lentes, chaleco etc. y coloca los tráficos para prevenir accidentes.

- b) Una vez que el Barrendero se encuentra en su sector procede a papelear, al llenar la bolsa con basura debe amarrarla y dejarla en el lugar indicado para que el Encargado de sector la recolecte.
- c) Cuando termine de limpiar el área, acuda con el Encargado de Sector para que le asigne otra área a limpiar.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- d) Al finalizar su jornada de trabajo, acuda con el Encargado de Sector para que lo traslade a base barrenderos.

Durante la jornada de trabajo, la Secretaria y/o Radio Operador entregan vía radio ó por escrito a los Encargados de Sector reportes de recolección de animales muertos y muebles, quedando registrados en el momento de ser recibidos en el registro de control de reportes base barrenderos RC01-POS-1101.

- a) Los Encargados de Sector, registran en la Bitácora de sectores (RC04-POS-1110) los reportes atendidos en el transcurso del turno, si durante su turno encuentra animales muertos, muebles llantas, los recolectan y notifican al Radio Operador y/o Secretaria para que lo registre en el RC01-POS-1101 Control de reportes base barrenderos.
- b) Los reportes de muebles deben ser atendidos, en 24 Hrs. y los de animales muertos en 4 hrs., este tipo de reportes debe ser atendido con dos personas como mínimo con la finalidad de prevenir lesiones, el chofer debe apoyar en la atención de los reportes.

El Chofer debe asegurarse que el personal involucrado, porte adecuadamente el equipo de seguridad necesario como: faja, guantes, etc. para realizar la recolección de muebles y animales muertos.

- c) El Encargado de Sector al momento de atender los reportes de animales muertos, lo notifica vía radio a la Secretaria y/o Radio Operador.
- d) Los Encargados de Sector, notifican a la Secretaria y/o al Radio Operador los reportes que quedaron pendientes para ser atendidos en el siguiente turno.
- e) Por último los Encargados de Sector deberán trasladar los muebles y residuos al centro de transferencia más cercano a su sector o bien al relleno sanitario, dejando las unidades vacías.

DLAP-POS-1200 BARRIDO MECÁNICO

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

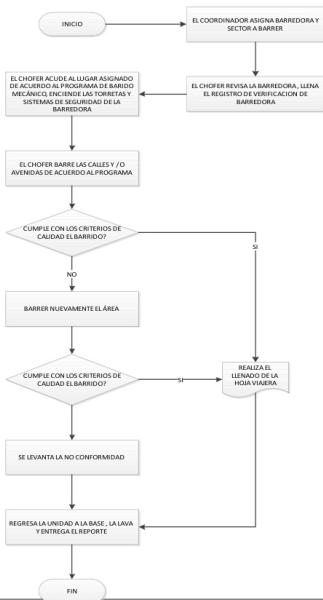
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Descripción Secuencial del Proceso: Barrido Mecánico

- Acuda con el coordinador de barrido mecánico, para que le sea asignada la barredora y el sector o zona a barrer de acuerdo al programa mensual de barrido mecánico (D02 -POS-1200).
- Revise previamente la barredora mecánica, para verificar que esté en condiciones para operar. Si es necesario darle mantenimiento, documéntelo en el registro de Verificación de Barredora Grande, en el apartado de observaciones. Si está en buenas condiciones, indíquelo también en el mismo reporte (RC01-IOM-1200-2).
- Señalar que se deberá asegurar de utilizar agua en todo momento y en caso de que se acabe durante el servicio acudir a un punto de carga como la base barrenderos, parques autorizados u otros.
- Para operar la barredora mecánica consulte el instructivo de operación de la máquina correspondiente (DLAP-IOM-1200-2).
- Acuda al lugar asignado para el barrido, encienda las torretas y los sistemas de seguridad de la barredora y coloque los fantasmas de señalamiento preventivo cuando se encuentre en crueros viales y triángulos.
- Indique en su hoja viajera de barrido mecánico, (RC01-POS-1200), la hora en que comienza a barrer cada calle asignada; así como el kilometraje indicando en el panel de control. Al finalizar cada calle vuelva a registrar la hora y kilometraje, para que al finalizar la jornada, su jefe pueda obtener los tiempos y distancias de barrido efectivos.
- Si durante el proceso de barrido, requiere descargar por tolva llena o bien cargar agua al tanque de la barredora, indíquelo en su hoja viajera, con la finalidad de que su jefe tome en cuenta estos lapsos como merma.
- Si en el trayecto de barrido se presenta maleza o montones de tierra utilice los implementos indicados en la Secc. 4 para removerlos y quitarlos.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- Si en el trayecto de barrido se encuentra algún obstáculo como escombros evítelo y repórtelo a su jefe directo para dirigir la queja al depto. Correspondiente.
- Verifique que se cumplan los criterios de calidad (secc. 7.3) en caso de no cumplirse, haga lo indicado en la secc. de Bitácora control de Salidas no conformes (7.3)
- Cuando sea necesario re TRABAJAR, porque la calidad de barrido no es aceptable (no está libre de basura o tierra el tramo barrido, proceda a re TRABAJARLO e indique en su hoja viajera nuevamente el tramo de calle para tomar en cuenta la distancia y el tiempo utilizado para dicho re trabajo.
- Evitar realizar el servicio en avenidas de alta velocidad y transporte pesado al oscurecer y en horas pico definidas de 7:30 a 8:30 hrs. y de 13:30 a 15:30 hrs.
- Una vez terminado su trabajo, regrese la unidad a la base y entregue su reporte (hoja viajera) a su jefe inmediato, con sus firmas correspondientes.
- Para finalizar verifique la barredora, con la finalidad de dejar en condiciones aceptables la máquina para operar nuevamente.
- Si su barredora presenta fallas, solicite la orden de trabajo de mantenimiento correctivo, para ingresar la barredora a taller mecánico.
- Una vez llenada la orden identifique el número de folio y regístrelo en su hoja viajera, así como la hora en la que ingresa al taller mecánico. Registre además en su hoja viajera, la descripción de la falla.
- En caso de no haber reporte de fallas, deje limpia la barredora

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Mantenimiento a contenedores

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO:

- 1.-La solicitud de mantenimiento a contenedores se pueden recibir por atención ciudadana a través del registro RC01-POS-012, por el departamento de Recolección a través del registro RC04-POS-2101 y/o la Dirección de Limpia.
- 2.-El Coordinador de Mantenimiento a Contenedores recibe todas las peticiones de las áreas antes mencionadas para su atención, y evalúa visualmente el estado del contenedor para su reparación ya sea en campo o dentro de taller de contenedores de acuerdo a las partes dañadas.
- 3.-Si el Coordinador revisa que las partes dañadas son: tapa, despintado y/o sin rótulos; éste toma la decisión de reparado y/o rehabilitarlo en campo.
- 4.- El Coordinador, asigna al pintor al lugar donde se encuentra el contenedor y se le da mantenimiento de pintura correspondiente:
 - a) Se limpia el exterior del contenedor con una espátula, dejando la superficie limpia
 - b) Se pintan las partes del contenedor que van de color amarillo, deja secar mínimo durante 30 minutos.
 - c) Pinte de Azul la tapa del contenedor
 - d) Pinte los rótulos con la/s plantilla correspondiente como: logo, ruta, número de folio
 - e) Inspeccione visualmente que el contenedor este bien pintado
 - f) Al final del turno, el pintor reporta al Coordinador el número de
 - g) contenedores rehabilitados por pintura fuera de taller y los registrará en el RC01-POS 610
- 5.-Al término del mantenimiento, el personal asignado revisa que el contenedor tenga impreso el número de folio y número de ruta correspondiente a su ubicación.
- 6.-Si se requiere una reparación mayor: cambio de lámina picada u oxidada, sin patas, sin ganchos (orejas) u ojalillo y/o golpeado, traslade el contenedor al taller de mantenimiento en el camión o plataforma, quedando en su lugar un contenedor de la

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

misma capacidad que tendrá impreso el mismo folio, número de ruta y se le instalará el mismo microchip. Esto con el fin de no perder su rastreabilidad.

7.- Al llegar el contenedor al taller ubíquelo en el área de limpieza. Haga la limpieza interior del contenedor usando el azadón y pala tratando de quitar la tierra asentada en el fondo del mismo.

8.-Una vez en el taller de mantenimiento, los contenedores que requieren una reparación mayor pasan al área de corte.

9.-Realizada la limpieza valore el área dañada del contenedor para habilitar material

10.-Recorte las partes detectadas como dañadas con equipo de oxigas

11.-Traslade el contenedor al área de soldadura

12.-Pula las partes cortadas y deja libres de rebabas antes de pasar al ensamblado.

13.-Arme la parte trasera, costados y parte frontal con lámina, punteado perfectamente escuadrados, traslapando la lámina por fuera de 5 - 10 cm. Y proceda a soldar lo punteado, colocando el fondo, patas, topes, ojillos y/o tapa según se requiera.

14.-El soldador reporta las partes reparadas del contenedor, al Coordinador de Mantenimiento de Contenedores, quedando registrado en el RC01-POS-610

15.-Inspeccione visualmente que el contenedor haya quedado bien soldado.

16.-Una vez reparada las partes dañadas, éste se pasa al área de limpieza

17.-Traslade el contenedor al área de limpieza.

18.-Limpie con desengrasante el contenedor exteriormente dejando la superficie limpia de aceite, grasa, crayola, papel, etc. y dejar secar aproximadamente 15 min.

19.-Traslade el contenedor al área de pintura

a) Pinte primeramente las partes que llevan amarillo, deje secar mínimo durante 30 minutos.

b) Pinte de azul la tapa del contenedor.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

c) Usando plantillas pinte los rótulos correspondientes además del número de ruta y folio.

e) Revise e Inspecciones visualmente que el pintado haya sido efectuado correctamente

20.-Coloque el contenedor en el lugar donde se encuentran los rehabilitados, y donde posteriormente será reubicado de acuerdo al número asignado por el Coordinación de mantenimiento de contenedores

21.-El pintor reporta al Coordinador de mantenimiento de contenedores el número de Contenedores rehabilitados por pintura dentro de taller, quedando registrados en el RC01-POS-610.

22 Al finalizar el mantenimiento verificará el número de contendor rehabilitado y lo registrará en RC01-POS-610, así como la inspección final: soldadura uniforme, pintura uniforme o reforzada, tapas bien reforzadas, el número de folio y ruta estén impresos correctamente, así mismo la instalación del microchip.

El coordinador de mantenimiento de contenedores, deberá verificar que el microchip sea instalado en el contendor (en caso de que cuente con él)

En caso de que se realice un cambio de dos ó más contenedores por uno de mayor capacidad, el Coordinador de mantenimiento de contenedores notificará al pintor para su identificación indicándole que su folio será el número de folio menor de los contenedores que se cambiaron y reinstalando el microchip que existía en el contenedor sustituido

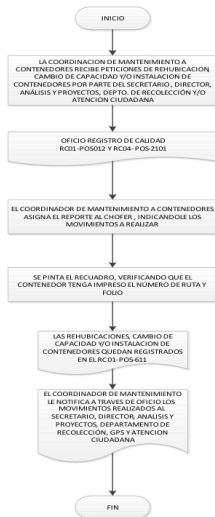
DLAP-POS-611 REUBICACIÓN, CAMBIO DE CAPACIDAD Y/O INSTALACIÓN DE CONTENEDORES

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Descripción Secuencial del Proceso: Reubicación, cambio de capacidad y/o instalación de contenedores

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- ✓ Se recibe por parte de la Coordinadora de Atención Ciudadana, la petición de: instalación, reubicación y/o cambio de capacidad del contenedor, la petición queda registrada en el Reporte de Atención a la Ciudadanía (RC01-POS-012).
- ✓ La Coordinadora de Atención Ciudadana entrega el reporte a personal del Departamento de Inspección y Concientización, el Inspector asignado acude para valorar la petición y en caso de ser procedente, se turna al Coordinador de Análisis y Proyectos un dictamen argumentando las alternativas de movimiento.
- ✓ Si el lugar propuesto es aceptado por el Coordinador de Análisis y Proyectos, la Coordinadora de Atención Ciudadana notifica al Jefe/a del Departamento de Inspección y Concientización para que procedan a realizar los diálogos correspondientes en las viviendas afectadas.
- ✓ Una vez concluido el operativo de diálogos y teniendo la aprobación por parte de los ciudadanos afectados, se notifica al Coordinador de Análisis y Proyectos, anexando una copia no controlada de ellos.
- ✓ Para realizar el movimiento, el Coordinador de Análisis y Proyectos, entrega oficio firmado por el Director al Coordinador de contenedores, para que procede a realizar la reubicación, cambio de capacidad de contenedor y/o instalación según sea el reporte, contando con 5 días hábiles a partir de la fecha en que se recibe para atender la disposición tomada.
- ✓ El Coordinador de Contenedores asigna el reporte al chofer, indicándole la ubicación actual y el lugar donde será reubicado, se pinte el recuadro y se verifica que el contenedor tenga impreso el número de ruta y folio, quedando registrado en el RC01-POS 611.
- ✓ En caso de que se cambien dos ó más contenedores de menor capacidad por uno de mayor capacidad, se deberá verificar que el número de folio sea el menor de los dos contenedores.
- ✓ Si la petición no procede, se notifica a la Coordinadora de Atención Ciudadana, para que informe al solicitante.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- ✓ Si el reporte se recibe directamente en la Dirección, ya sea por el Secretario Coordinador, Director, Depto. de Recolección, se notifica al Coordinador de Análisis y Proyectos, para que realice el análisis de la petición, en caso de que proceda la petición y se requiera realizar diálogos se hacen los mismos y se entregan al Coordinador de Análisis y Proyectos, para realizar oficio notificando a contenedores de los movimientos autorizados.
- ✓ En caso de que no sea necesario realizar diálogos, se turna el oficio a contenedores, notificando los movimientos autorizados
- ✓ El Coordinador de contenedores procede a realizar los movimientos, notificando a los involucrados: Coordinador de Análisis y Proyectos, Departamento de Recolección, GPS y Atención Ciudadana, el cumplimiento de la petición.
- ✓ La Coordinación de GPS, es la responsable de mantener actualizado la base de datos de Contenedores

DLAP-POS-2101 DESPACHO DE RUTAS Y RADIO OPERADOR

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

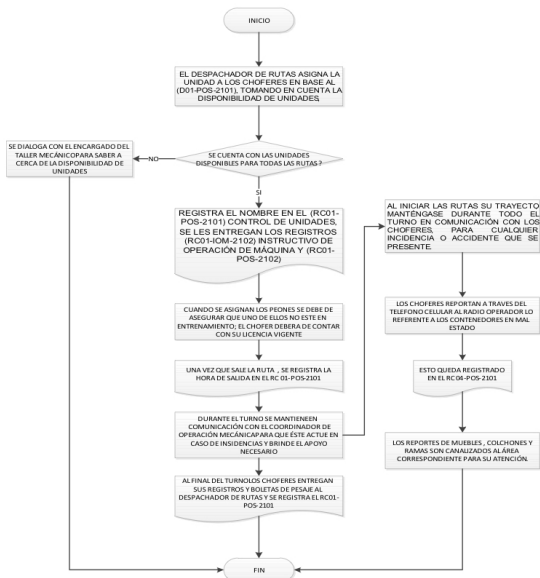
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- a. Descripción Secuencial del Proceso: Despacho de ruta y radio operador

DESPACHADOR DE RUTAS.

- El despachador de rutas asigna la unidad a los choferes en base al (D01-POS-2101), tomando en cuenta la disponibilidad de unidades, registra el nombre en el (RC01-POS-2101) Control de Unidades, se les entregan los registros (RC01-IOM-2102) Instructivo de Operación de Máquina y (RC01-POS-2102) Hoja viajera, tabla y pluma.
- Al realizar la asignación de los peones en base a la lista de asistencia, se debe asegurar que no vayan dos peones en entrenamiento y por lo menos uno de ellos cuente con 1 año de experiencia.
- Revise que el chofer cuente con su licencia vigente y que el personal asignado salga con uniforme, equipo de seguridad y lector. Una vez que sale la ruta, registra la hora de salida en el (RC01-POS-2101).
- Durante el turno se mantiene en comunicación con el coordinador de operación mecánica, en caso de incidencias reciba instrucciones y envíe la unidad de apoyo (la cual es asignada antes o durante la ruta en base a disponibilidad de unidades y personal).
- Al final del turno los choferes entregan sus registros y boletas de pesaje, al Despachador de rutas y registra en el (RC01-POS-2101), el número de viajes, la salida y el tonelaje en base a las boletas de pesaje.

RADIO OPERADOR

- Al iniciar las rutas su trayecto, manténgase durante todo el turno en comunicación con los choferes, para cualquier incidencia o accidente que se presente.
- Los choferes, reportan a través del celular al radio operador lo referente a reportes de contenedores en mal estado y se registra en el (RC04-POS-2101) entregue el registro a la coordinación de mantenimiento a contenedores para que le de seguimiento.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- Los reportes de muebles, colchones y ramas son canalizados al departamento correspondiente para su atención.

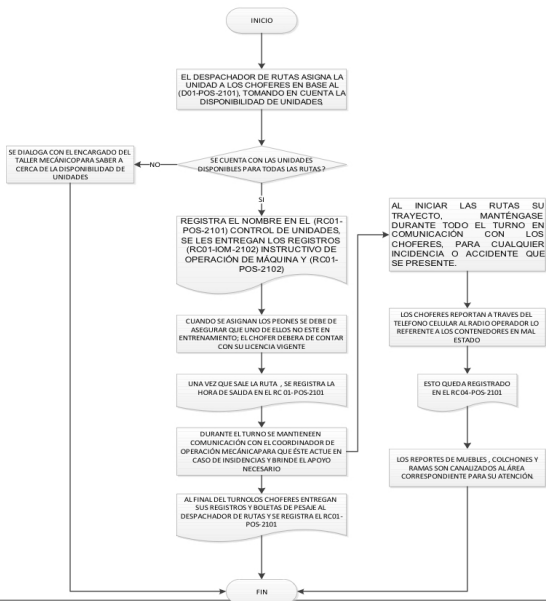
DLAP-POS-2102 RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

b. Descripción Secuencial del Proceso: Recolección de residuos sólidos

- Acude la/el chofer con la/el despachador de rutas para que le asigne: la ruta de recolección de acuerdo al Dato de rutas de recolección mecánica (D01-POS 2102), la unidad compactadora, a las/los peones se les entregan los registros de calidad (RC01-IOM 2102-1, **INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN MECÁNICA (IOM)** y RC01-POS-2102, **HOJA VIAJERA y/o RC02, 02A, 02B, 02C, Y 02D-POS-2102 Servicio a comunidades Rurales de acuerdo a la ruta que vaya a realizar**).
- La/el despachador designa las actividades de los peones (peón 1: manejo de controles de la caja compactadora; peón 2 recoge y firma el resguardo del lector asignado en el Centro de Control GPS).
- Realizada la asignación, la/el chofer procede a llenar el **IOM (ANTES DE LA OPERACIÓN)** previa revisión del estado de la unidad; la/el chofer revisa todos los puntos establecidos en el registro, de encontrar alguna anomalía, la registra y llena la orden de servicio al área correspondiente (Taller Mecánico); de ser necesario la/el despachador le asigna una nueva unidad, de no encontrar fallas en la revisión de la unidad, se preparan el chofer y los peones para dar inicio a la ruta, antes de salir el chofer entrega el (IOM) al despachador de ruta.

Se inicia el recorrido de la ruta.

- Una vez en ruta la/el chofer debe registrar 14 contenedores recolectados en forma aleatoria de la ruta correspondiente y realizar la inspección para asegurarse que se cumplan los criterios de calidad durante la operación, así mismo se debe llenar el/los registro(s) del servicio a comunidades rurales RC02, 02A, 02B, 02C, 02D-POS-2102, de acuerdo a la ruta realizada. Al concluir su jornada debe entregar la **HOJA VIAJERA** y el registro de Servicio a comunidades rurales, al radio operador en turno.
- Al llegar al contenedor, la/el chofer debe hacer alto total para que los peones se bajen del estribo, en coordinación con los peones la/el chofer verifica que haya suficiente espacio para alinear la unidad compactadora al contenedor, en caso de no contar con suficiente espacio la/el chofer y las/los peones deben realizar las maniobras necesarias para acomodar el contenedor de tal forma que la unidad compactadora se alinee a fin de que las orejas del contenedor queden acopladas a la barra de la unidad, si el contenedor es de acoplamiento de barra, estas deben coincidir con los huecos posteriores de la tolva.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- Si el contenedor no acopla correctamente debe realizar nuevamente las maniobras de acomodo del contenedor al camión compactador.
- En cada contenedor, la/el chofer y las/los peones verifican si se encuentra en buen estado el tubo, gancho o barra, orejas, ojillos, tapas, pasadores y que el fondo no se encuentre picado para determinar si puede ser recolectado; si se encuentra dañada algunas de sus partes, se debe reportar al radio operador/a y documentarlo en el registro de **SEGUIMIENTO DE CONTENEDORES EN MAL ESTADO** (RC04-POS-2101). para su mantenimiento y dejar pendiente la recolección de ese contenedor, además debe revisar que el tipo de basura sea de origen doméstico, en caso de que se encuentren residuos como: (Escombros, ramas, llantas muebles, envases con líquido y Residuos Peligrosos), no se levanta el contenedor, se registra en la hoja viajera y se reporta la no conformidad al radio operador/a.
- Para accionar la toma de fuerza que permita levantar el contenedor y realizar la compactación, primeramente; la/el chofer debe meter el embrague que permita accionar el sistema hidráulico de la caja compactadora. Se revoluciona el motor hasta llegar a un máximo de **1500 r.p.m.**; y se mantiene así durante todo el proceso de levantamiento, vaciado, compactación y bajado del contenedor.

Actividades correspondientes a las/ los peones

- Para levantar el contenedor, primero; la/el peón 1 empuja la palanca del winch, para dar movimiento y longitud suficiente al cable para alcanzar a sujetar el contenedor por el ojillo. La/el peón 2 engancha y verifica por medio de un tirón manual que el seguro del gancho se active y quede bien cerrado dentro del ojillo.
- Una vez alineado y enganchado el contenedor por el ojillo, la/el peón 1 debe jalar la palanca del winch para que se comience su acoplamiento y el vaciado del contenedor.
- Durante el proceso del vaciado las/los peones no deben estar parados en los estribos del camión, de ser necesario quitar algún objeto que obstruya el desalojo de los Residuos Sólidos Urbanos del interior del contenedor, deberán bajar por completo al piso el contenedor para poder quitarlo y enseguida finalizar con el proceso de vaciado.
- La/el peón 1 suspenderá el accionar de la palanca que controla el winch cuando el contenedor llegue a la barra superior de la tolva. Al estar el contenedor en posición vertical caerá la basura en su totalidad en el cucharón de la caja compactadora (de acuerdo a lo que indica el Criterio de Calidad); y en ese momento la/el peón 2 encargado del lector de microchips, deberá tocar el chip, evitando colocarse debajo del contenedor, ambos peones deben estar a los costados del contenedor hasta que baje totalmente el

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

contenedor al piso), en caso que el contenedor no tenga chip, este dañado, no vibre o exista otra causa no imputable al trabajador (lluvia, obstrucción por vehículo, etc), deberá reportarlo al ó la chofer para que este lo registre en la hoja viajera en el apartado de observaciones.

- El/la peón 2 al entregar el lector reporta en el Centro de Control GPS las incidencias presentadas con el uso del lector (sin chip, no vibra por lluvia, obstrucción por vehículo, etc). En el caso del turno nocturno las incidencias se reportan en el formato de resguardo de lectores ópticos en el renglón de observaciones.
- Una vez que se encuentre la basura en el cucharón, la/el peón 1 debe empujar simultáneamente la palanca de la cuchilla y la de compactación.
- Realizada la maniobra anterior la/el peón 1; jalará hacia él la palanca de la cuchilla y la de compactación para introducir y comprimir los residuos sólidos urbanos.
- El peón 1 baja el contenedor hasta que llegue al suelo empujando la palanca del winch y es cuando la/el peón 1 verifica el vaciado total del contenedor, de no cumplir con este criterio de calidad se procede a repetir la maniobra.
- Una vez vaciado el contenedor se acomoda nuevamente de tal manera que: Los contenedores de 1.3 y 2.6 m3 queden alineados a 20 centímetros de la guarnición de la banqueta y los contenedores de 4 y 5.5 m3 a 30 centímetros, posteriormente la/el peón 2, barre alrededor del contenedor en un radio de aproximadamente de 2 metros (Todo ello en relación al criterio de calidad).

Nota: si alguna área donde esté instalado el contenedor se encuentre sucio, se debe barrer en un radio de 5 metros.

- Una vez que el contenedor se encuentre desenganchado y totalmente en el piso, el peón 2 barre 2 mts. alrededor del contenedor, mete la escoba por los costados desde una distancia de 30 cm. del área del contenedor para prevenir accidentes.
- Al terminar la maniobra de barrido; los peones depositan los residuos en la tolva, se suben a los estribos, se sujetan de los pasamanos e indican al o la chofer que se ha concluido la maniobra y acto seguido se procede a continuar la ruta, en recorridos largos, traslados a los Centros de Transferencia, Relleno Sanitario, Base Limpia por incidencia o término de ruta; las/los peones deben ir dentro de la cabina.

Nota: En la plafonera no se debe poner ningún objeto.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DLAP-POS-423 BÁSCULA CAMIONERA CON INDICADOR ELECTRÓNICO DIGITAL

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

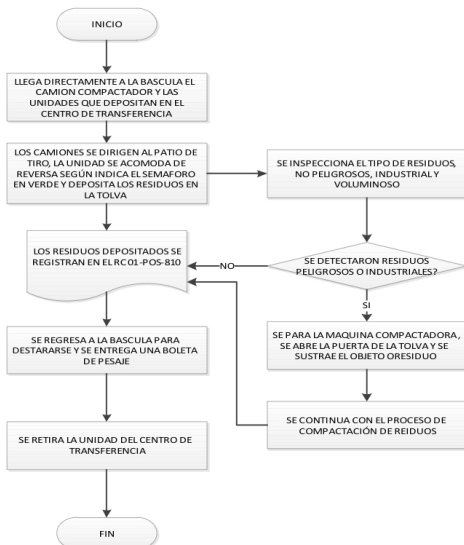
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Descripción Secuencial del Proceso: Báscula Camionera con indicador electrónico digital

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO:

1.-Revise previamente el estado de su equipo, para verificar que esté listo para operar.

2.-Revise que el indicador del display tenga valor de cero, sino es así, ajuste con la tecla ZERO

3.-Con el camión o tracto camión (según corresponda) en la Plataforma de Pesado proceda a identificarlo.

4.-Registre en el display el número de placas del vehículo (letras y números) de acuerdo al DLAP-IOM-423. Registre el dato también en el reporte de entradas (RC01A-POS-423) si se trata de camiones compactadores en la Estación de Transferencia y tracto camiones si se trata de relleno sanitario (RC01B-POS-423).

5.-Para vehículos particulares en el Relleno Sanitario, el inspector en puerta registra los datos del usuario en el RA01 y RA03-POA-04 y pasa a la báscula para que registre el peso

6.-Ya registrado el peso indique al chofer el paso del camión compactador o tracto camión para el depósito de residuos según sea el caso.

7.-Una vez que el camión compactador y el tracto camión han depositado su residuos en la tolva en la estación de transferencia ó en patio en relleno sanitario (según corresponda), vuelva a pesar el camión en la báscula, busque su boleta correspondiente según número de placas de acuerdo a DLAP-IOM-423 para dar tara.

8.-En la boleta de pesado anote el número de la unidad y ruta (Estaciones de Transferencia).

- a) Los viajes que realizan las rutas durante el turno se registran en el "reporte de entradas de compactadores a las estaciones de transferencia según corresponda.
- b) En caso de que los el operador de báscula detecte que los viajes excedan de 8.5 toneladas de los camiones compactadores y 20 ton de los tracto camiones, deberá avisar al coordinador operativo correspondiente y al chofer para que realicen los ajustes pertinentes para prevenir que se vuelvan a presentar dichas anomalías.

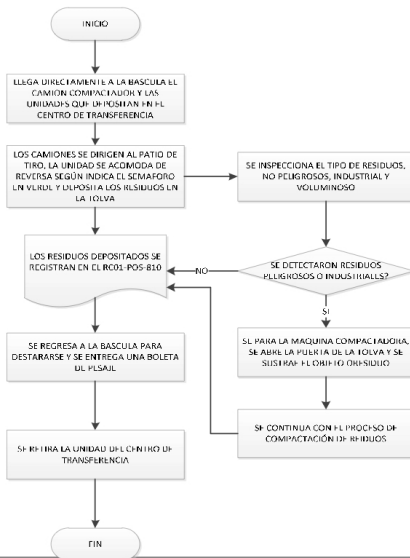
DLAP-POS-810 COMPACTACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Descripción Secuencial del Proceso: Compactación de residuos sólidos

- 1.-Llegando al patio de tiro de la estación de transferencia, la unidad compactadora se acomoda en posición de reversa según indique el semáforo en verde, el acomodador de patio registra el número de ruta, número de unidad (RC01-POS-810)
- 2.-La unidad deposita los residuos a la tolva de compactación según del DLAP-POS-2102 secc. 7.0 B).
- 3.-Al vaciar los residuos de la unidad al compactador, el acomodador de patio registra la hora de inicio y fin de descarga, además supervisará el tipo de residuos (no peligrosos, no industriales, colchones, llantas, muebles etc.) que vayan cayendo en el compactador. En caso de que alguno de estos residuos caiga al interior de la tolva el acomodador de patio deberá detener el proceso y retirar dicho objeto.
- 4.-El acomodador de patio debe coordinarse con el chofer o peón para la maniobra del camión compactador al vaciar los residuos hacia la tolva, la cual debe ser pausado debido a que no es posible la compactación en su totalidad.
- 5.-El operador de máquina le indica a él acomodador de patio el volumen de basura compactada que se ha depositado en el contenedor del tracto camión.
- 6.-Si el contenedor del tracto camión se encuentra al 80% de su capacidad, el operador de maquinaria le indica al acomodador de patio que deje de tirar residuos al compactador hasta colocar un nuevo contenedor en la plataforma (según DLAP-IOM-810).
- 7.-Los residuos que entran a la estación de transferencia provenientes de aseo público (colchones, llantas, muebles) u otras estancias y no es posible su compactación son colocados en un contenedor abierto para su envío al relleno sanitario.
- 8.-El acomodador de patio debe verificar con el operador de maquinaria que se haya colocado otro contenedor para el vaciado de los residuos en otro contenedor.
- 9.-Se coloca el contenedor en el tracto camión para su envío al Relleno Sanitario, según DLAP-IOM-810

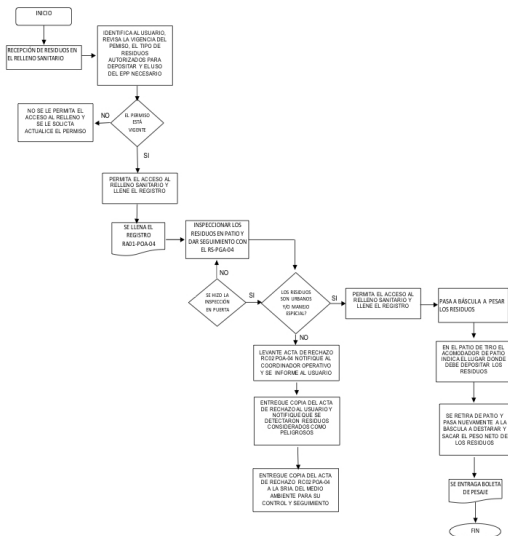
RS-POA-04 INSPECCIÓN EN PUERTA Y PATIO

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DESCRIPCION SECUENCIAL DEL PROCESO: Inspección en puerta y patio

a) Inspección de Puerta

1. Solicitar al usuario datos correspondientes y registrarlos, según el caso de acuerdo a:
 - a) Reporte de usuarios que depositan residuos sólidos urbanos y de manejo especial con costo (RA01-POA-04)" como por ejemplo los prestadores de servicio
 - b) Reporte de usuarios que depositan residuos sólidos urbanos y de manejo especial sin costo (RA03-POA-04) como por ejemplo unidades compactadoras del municipio de Aguascalientes.
2. Una vez identificado el tipo de usuario, se le solicitará al ingresar al Relleno Sanitario, el permiso otorgado por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (SEMADESU), revisando documentalmente lo siguiente:
 - a) Permiso vigente
 - b) Total de toneladas o kg autorizados
 - c) Placas del vehículo coincidan con las del permiso
 - d) Personal porque equipo de seguridad

En caso de no cubrir los anteriores puntos, se procederá a negar el acceso al relleno sanitario y el inspector en puerta registrará un "acta de rechazo (RA02-POA-04)" argumentado el motivo del rechazo al ingreso del relleno sanitario.

3. En caso de cumplir con lo antes señalado, el inspector en puerta pasará a verificar visualmente el tipo de residuos que se desea ingresar al Relleno Sanitario, el inspector en puerta deberá tomar en cuenta el adecuado uso de equipo de seguridad (ver sección 6.3).
4. El inspector en puerta revisa que los residuos sean de tipo urbano, de manejo especial (autorizado por la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Sustentable) o con poca humedad (no escurriendo), entonces se autoriza su ingreso mediante el RA01-POA-04 o RA03-POA-04 según el caso.

5. El inspector en puerta verifica que los residuos sólidos urbanos y de manejo especial (autorizado) no se encuentren mezclados con residuos peligrosos como por ejemplo residuos de taller mecánico, imprentas, fármacos, hospitalario, etc. de lo contrario se negará el ingreso al Relleno Sanitario.
6. En caso de detectarlos, el inspector en puerta levantará un registro "acta de rechazo (RA02-POA-04) argumentado el motivo del rechazo al ingreso del relleno sanitario.
7. El inspector en puerta notifica al Encargado de control operacional y/o Coordinador Operativo el motivo del rechazo al ingreso al relleno sanitario, firmando de conformidad, se entrega copia de acta de rechazo (RA02-POA-04) al usuario, informándole verbalmente el motivo del porque se negó el acceso al Relleno Sanitario y dándole a conocer los pasos que debe seguir para el adecuado destino final del residuo peligroso.
8. El Encargado de control operacional reportará vía oficio a la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (SEMADESU) el registro de Acta de rechazo (RA02-POA-04), para que le dé seguimiento con la dependencia correspondiente:
 - a) SEMADESU.- rechazo por residuos de manejo especial no autorizados y residuos por exceso de humedad
 - b) PROFEPA.- rechazo por residuos peligrosos
9. La Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (SEMADESU) dará el seguimiento correspondiente en caso de ser rechazados por residuos no autorizados ya sea por residuos de manejo especial o exceso de humedad.
10. Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (SEMADESU) notificará a su vez a la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) para su seguimiento en caso de ser rechazo por residuos peligrosos.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

11. La SEMADESU notificará vía oficio a la Secretaría de Servicios Públicos (Relleno Sanitario) el seguimiento a las actas de rechazo (RA02-POA-04).

a) Acomodador e Inspector de Patio

1. Una vez que entra el usuario particular, unidad municipal o estatal al frente o patio de tiro, el acomodador de patio le indica donde vaciar sus residuos sólidos correctamente y verifica que la secuencia de vaciado no se presente ningún accidente.
2. El proceso de inspección en patio se realiza para aquellos usuarios que ingresan en cajas compactadoras cerradas ya sea particulares, municipales y/o estatales, para ello el inspector en patio revisa visualmente lo siguiente:
 - a) El inspector en patio revisa al momento de la descarga que los residuos sean de tipo urbano, de manejo especial (autorizado por la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable) o con poca humedad (no escurriendo)
 - b) El inspector en patio verifica que los residuos sólidos urbanos y de manejo especial (autorizado) no se encuentren mezclados con residuos peligrosos como por ejemplo residuos de taller mecánico, imprentas, fármacos, hospitalario, etc. en caso de detectarlos, el inspector en patio levantará un registro "acta de rechazo (RA02-POA-04) argumentado el motivo del rechazo al vaciado en patio de tiro del relleno sanitario.
 - c) El inspector en patio notifica al Encargado de control operacional y/o Coordinador Operativo vía radio (dentro del relleno sanitario) la presencia de usuario con residuos no permitidos (peligrosos, exceso de humedad y sin permiso por SEMADESU) notificando a su vez el motivo del rechazo.
 - d) El encargado de control operacional informa verbalmente al usuario el motivo del porque se rechaza y dándole a conocer los pasos que debe seguir para el adecuado destino final de los residuos no permitidos, notificándole además que debe acudir a la SEMADESU en un plazo de 5 días hábiles para regularizar su permiso.
 - e) Una vez informándole al usuario, se le entrega una copia del Acta de rechazo (RA02-POA-04) para su seguimiento.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- f) El encargado de control operacional y/o el Coordinador Operativo, solicita verbalmente al usuario levantar sus residuos no permitidos (en caso de que se hayan vaciado en patio.
- g) En caso de que se hayan vaciado los residuos no permitidos, el inspector en patio resguardará el área donde se depositaron los residuos no permitidos para evitar que se mezclen con aquellos que no lo son, mientras se realiza la recolección de los residuos rechazados.
- h) El Encargado de control operacional reportará vía oficio a la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (SEMADESU) el registro de Acta de rechazo (RA02-POA-04), para que le dé seguimiento con la dependencia correspondiente:
 - SEMADESU.- rechazo por residuos de manejo especial no autorizados y residuos por exceso de humedad
 - PROFEPA.- rechazo por residuos peligrosos
- i) La SEMADESU notificará vía oficio a la Secretaría de Servicios Públicos (Relleno Sanitario) el seguimiento a las actas de rechazo (RA02-POA-04).

NOTA: Todas las autorizaciones para aceptar el ingreso de residuos sólidos urbanos de manejo especial son emitidos por la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, solo se permitirá al acceso a los residuos que estén especificados en el permiso ante la SEMADESU.

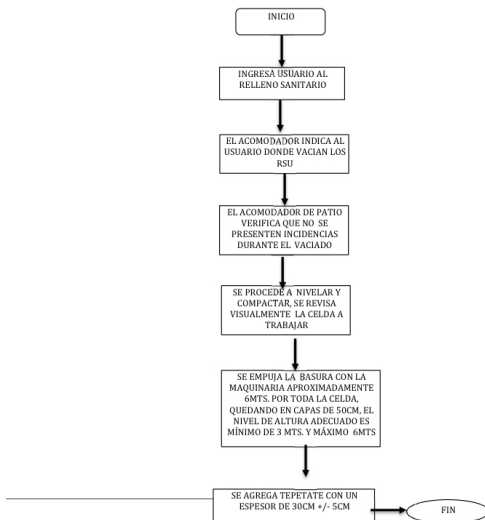
NIVELACIÓN Y COMPACTACIÓN RS-POA-08

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DESCRIPCION SECUENCIAL DEL PROCESO: Acomodo de Patio Nivelación y Compactación.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO DE NIVELACIÓN.

1. Revise el equipo al sacarlo del estuche.
2. Transporte cuadrilla al lugar.
3. Coloque el tránsito en el sitio y nivelarlo, identifique el mejor lugar (que vea los mayores puntos posibles).
4. Distribuya a la gente de acuerdo al trabajo y topografía del lugar.
5. Mida la altura del aparato (tránsito) antes de comenzar a leer lectura del estatal.
6. Mida y/o tome lectura del tránsito y estatales.
7. Registre las lecturas.
8. Para la compactación realice un reporte semanal (RA03-POA-08) y mensual (RA02-POA-08), dichos reportes serán el resultado de los valores obtenidos del registro (RA01-POA-08) reporte de la operación de a maquinaria.

DESCRIPCION SECUENCIAL DEL PROCESO DE ACOMODO DE PATIO:

1. Entra el usuario en la unidad al Relleno Sanitario, posteriormente se traslada al patio de trabajo.
2. El acomodador le indica al chofer donde debe de vaciar los residuos siempre tomando en cuenta que no se encuentre personas enfrente, costados y trasera de la maquinaria pesada cuando se esté operando
3. De igual manera el acomodador indica al usuario el vaciado de los residuos sólidos en el lugar correcto, además verifica que en la secuencia del vaciado no se presenten incidencias

DESCRIPCION SECUENCIAL DEL PROCESO DE COMPACTACIÓN:

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

1. Acuda con el Encargado de Ingeniería y Seguimiento para que le sea asignada la celda a trabajar.
2. Revise previamente el estado de la unidad, para verificar que esté lista para operar, de acuerdo al Instructivo de Operación de Máquina RS-IOM-07-02.
3. Trasládese junto con su máquina al patio ó frente de trabajo, revise visualmente el nivel de la celda a trabajar.
4. Empuje una sección de la basura con la máquina (6 mts. aprox.), desde el patio de trabajo, por la pared de la celda ó talud, hasta llegar a la cima del talud.
5. Vuelva a pasar con la máquina por encima de los residuos sólidos (sin roncear) ya acomodados, un mínimo de 4 veces para compactar y máximo de 7 veces sobre el talud y la superficie.
- 6.- Regrese, al patio de trabajo y tome otra parte de la basura, hasta dejar el patio libre de residuos sólidos.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO DE COMPACTACIÓN (SOBRE LA CELDA DE BASURA):

1. Acuda con el Encargado de ingeniería y proyectos para que le sea asignada la celda a trabajar, iniciando con un área de 70 a 80 mts.
2. Revise previamente el estado de la unidad, para verificar que esté lista para operar de acuerdo al Instructivo de Operación de Máquina RS-IOM-07-02
3. Trasládese junto con la máquina a la celda de trabajo, revise visualmente el nivel de la celda a trabajar.
4. Empuje una sección de basura con la máquina (6 mts. aprox.) por toda la celda para distribuir la basura uniformemente en capas de 50 cm., cubrir desniveles y alinear la celda.
5. Acomode los residuos necesarios para dejar el nivel adecuado de la celda hasta una altura mínima de 3.0 y máxima de 6.0

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL DEL PROCESO DE CUBIERTA FINAL:

1. Se señala el banco de tepetate más cercano para disponer el material con cargador y camión de volteo, verificando que el material del banco esté previamente abundado por el tractor con la finalidad de evitar accidentes con posibles deslaves.
2. Se carga el camión con el payloader ó 928H y se acumula el material cerca del área compactada y nivelada.
3. Se tiende el tepetate con el D7R ó D8T en el área descubierta dejando un espesor de 30 cm con una tolerancia de +/- 5 cm.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Departamento de Parques y Jardines.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PARQUES VECINALES, CAMELLONES, TRIÁNGULOS Y GLORIETAS.

El coordinador/a operativo de zona y/o Jefe de zona en base a la visita a parques vecinales, camellones, triángulos y glorietas. Determina las áreas para su mantenimiento y conservación, elaboran un programa de actividades diario y semanalmente

El coordinador/a operativa y/o Jefe/a de zona determinan e indican a los jefes de cuadrilla de zona y/o encargado/a y/o al jardinero/a de los trabajos a realizar y estos a su vez le indican a los jardineros/as el área que se ha de perfilar, podar, desmalezar o plantar de acuerdo a las necesidades.

Los jardineros/as portando su equipo de protección personal apropiado para cada actividad acuden a la bodega para recoger la herramienta o equipo, que utilizarán durante la tarea que habrán de realizar.

Una vez que han seleccionado la herramienta y/o equipo, los jardineros acuden al área asignada para realizar las labores de mantenimiento ya sea perfilado, poda, plantación y/o desmalezado, etc. (ver guías)

Durante la actividad el jefe de zona y/o de cuadrilla estarán siempre supervisando, dirigiendo y apoyando con los materiales que hagan falta a los jardineros.

Para poder concluir con los trabajos se procederá a realizar la limpieza del área donde se trabajó, retirando del lugar basura, productos de la poda, desmalezado, plantación y/o perfilado, etc.

Retirar y depositar en el lugar asignado para ello, lo que se recolecto durante la limpieza.

El jefe de cuadrilla y/o de zona revisará el trabajo terminado. Terminadas las labores regresan el equipo y/o herramientas nuevamente a la bodega de resguardo lo más limpio posible.

El jefe/a de zona y cuadrilla realiza reporte diario que se turna al coordinador operativo de zona.

El Coordinador/a operativo de zona recaba todos los reportes diarios para generar uno mensual.

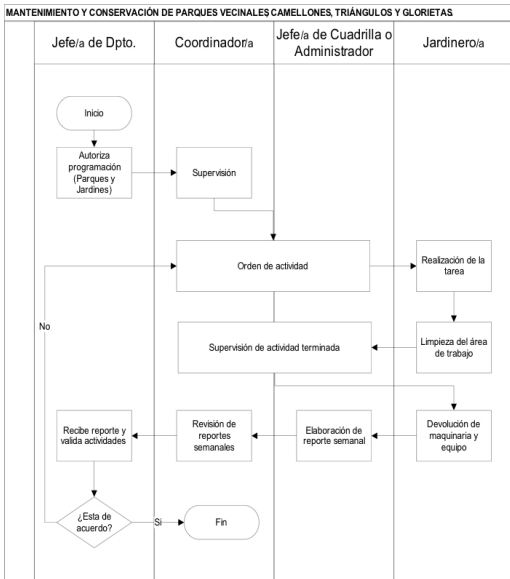
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Departamento de Producción y Sanidad.

Coordinación de Producción.

PROCESO DE PRODUCCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE MATERIAL VEGETATIVO.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ALMACEN.

Solicitud de Insumos

La Asistente del Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad solicita al Encargado/a de Almacén listado de insumos que necesita, el Encargado/a de Almacén realiza y envía listado con cantidades tomando en cuenta las existencias de los materiales en la base de datos inventario y consumo mensual de los mismos, anexando especificación técnica de los insumos solicitados.

Una vez que tiene listado de los insumos, la Asistente del Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad realiza y envía la solicitud de requisición de materiales a revisión por parte del Encargado/a de Almacén el cual revisa el contenido, si la información esta correcta firma la solicitud de requisición de visto bueno, si la información es incorrecta la regresa para que se realicen las modificaciones correspondientes.

Ya que se cuenta con la solicitud de requisición firmada por el Encargado/a de Almacén, esta es entregada al Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad para su revisión y autorización, si no hubiera alguna observación a la solicitud de requisición, la Asistente del Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad envía solicitud de requisición a la Dirección de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal para su seguimiento.

Si hubiera alguna observación el Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad entrega a su Asistente para que se realicen las modificaciones correspondientes.

Entrada de Insumos por Orden de Compra.

El proveedor entrega insumos conforme a la orden de compra, el Encargado/a de Almacén revisa que la cantidad de los insumos sean los productos cotizados y que cumpla con los requerimientos de calidad solicitados.

Si los insumos cumple con lo solicitado, el Encargado/a de Almacén sella original y copia de la orden de compra y factura, acomoda los insumos en el lugar correspondiente y realiza vale de entrada de almacén y captura en base de datos inventario, esto con la finalidad de mantener actualizada las existencias de cada uno de los insumo.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Una vez capturada la información, el Encargado/a de almacén envía original del vale de entrada de almacén y copia de la orden de compra y factura a la Coordinación de Almacenes perteneciente a la Coordinación Administrativa de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal, así como archiva copia del vale de entrada de almacén, orden de compra y factura.

Si el proveedor no cumple con lo solicitado, el Encargado/a de Almacén no recibe los insumos.

Entrada de Insumos por Caja Chica

El Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad solicita al Director/a de Parques y Jardines la compra de insumos que por alguna urgencia laboral sean necesarios y no se cuenta con este en área de almacén.

Una vez que se realiza la compra del insumo, el Encargado/a de Almacén sella original y copia de la factura, así como entrega original de la misma al personal quien hizo la entrega física de los insumos, después acomoda los insumos en el lugar correspondiente y realiza vale de entrada de almacén y captura en base de datos inventario, esto con la finalidad de mantener actualizada las existencias de cada uno de los insumos.

Una vez capturada la información, el Encargado/a de Almacén envía copia de la factura y original del vale de entrada de almacén a la Coordinación de Almacenes perteneciente a la Coordinación Administrativa de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal, así como archiva copia del vale de entrada de almacén y copia de la factura.

Entrada de Insumos por Apoyo.

Cuando se necesita algún material que no se tiene en existencia en el área de almacén, esta es solicitada al Encargado/a de Almacén de otro departamento perteneciente a la Dirección de Parques y Jardines.

Si se autoriza, el Encargado/a de Almacén del Departamento de Producción y Sanidad recibe el insumo, después acomoda los insumos en el lugar correspondiente y realiza vale de entrada de almacén y captura en base de datos inventario, esto con la finalidad de mantener actualizada las existencias de cada uno de los insumos.

Una vez capturada la información, el Encargado/a de Almacén del Departamento de Producción y Sanidad envía original del vale de entrada de almacén a la Coordinación de Almacenes perteneciente a la Coordinación Administrativa de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal, así como archiva copia del vale de entrada de almacén.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Salida de Insumos.

El trabajador/a solicita al Encargado/a de Almacén el material a utilizar en su área de trabajo, el Encargado/a de Almacén revisa las existencias de los insumos solicitados.

Si no se cuenta en existencia el material solicitado, el Encargado/a de Almacén le notifica al trabajador/a el motivo de la negativa a su solicitud.

Si el material se encuentra en existencia, el Encargado/a de Almacén elabora vale de solicitud de materia y lo entrega para firma por parte del Coordinador/a de Producción, Sanidad o Composta correspondiente, el cual firma de Vo.Bo. Autorización, una vez que es firmado el vale de solicitud de material, el Encargado/a de Almacén elabora vale de salida de almacén con los datos del material solicitado y lo canaliza para firma de autorización por parte del Jefe/a de Departamento de Producción y Sanidad, para después hacer entrega de los materiales solicitados al trabajador/a asegurándose de que firme de recibido, así como lo firma el Encargado (a) de él Almacén de entrega de los materiales.

El Encargado (a) de Almacén captura en la base de datos (inventario) vale de salida de almacén, con la finalidad de llevar un mejor control de los insumos

Una vez capturada la información, el Encargado/a de almacén del Departamento de Producción y Sanidad envía original del vale de salida de almacén y vale de solicitud de material a la Coordinación de Almacenes perteneciente a la Coordinación Administrativa de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal, así como archiva copia del vale de salida de almacenes como de la solicitud de material.

DIAGRAMA DE FLUJO.

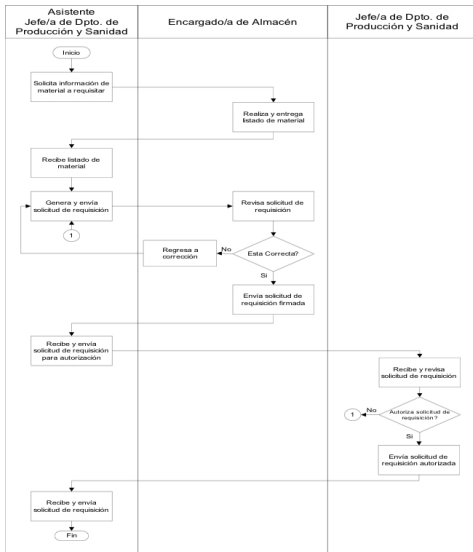
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Solicitud de Insumos



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

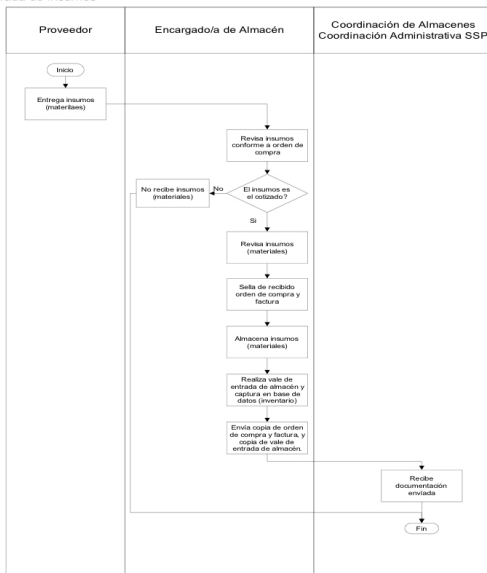
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Entrada de Insumos



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

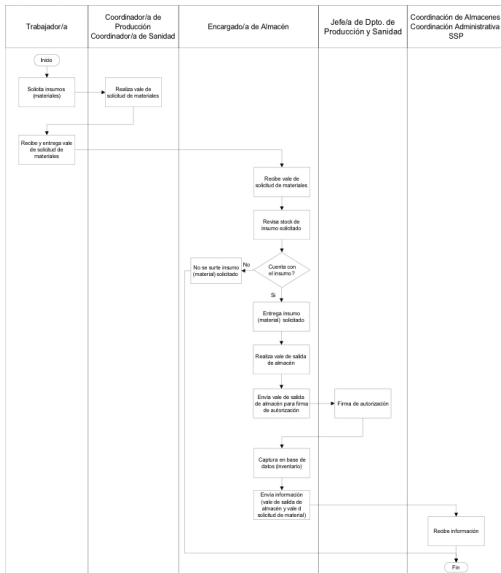
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Salida de Insumos



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE CONTROL ESTADÍSTICO DEL INGRESO Y SALIDA DEL MATERIAL VEGETATIVO.

Control del Ingreso de Material Vegetativo.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Producción solicita al Coordinador/a de Producción vale de Ingreso de material vegetativo (por permiso / multa, compra y municipalización) de manera semanal para llevar el control del material vegetativo que ingresa, una vez que tiene la información el auxiliar administrativo revisa (cantidad, especie, firma de quien entrega y recibe, fecha) e ingresa información en base de datos para generar informe de manera semanal, el cual hace entrega de manera impresa a la Secretaría de la Coordinación de Producción, esto la finalidad de generar informe e indicadores los cuales son entregados a la Dirección de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal.

El Auxiliar administrativo lleva el control anual de los vales de ingreso por folio consecutivo archivándolo en carpeta.

Control de la Salida de Material Vegetativo.

El Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Producción solicita al Viverista vale de Salida de Plantas al termino del horario de donación, para llevar el control del material vegetativo que sale, una vez que tiene la información el auxiliar administrativo revisa si la salida fue por solicitud vía oficio (gestión social, escuelas, delegaciones, iglesias, predios, etc.), así como fecha, folio, firmas, destino del material vegetativo (parques públicos, camellones, escuelas, delegaciones, varios y público en general), para después ingresar la información en la base de datos para generar informe de manera semanal, el cual hace entrega de manera impresa a la Secretaría de la Coordinación de Producción, esto la finalidad de generar informe e indicadores los cuales son entregados a la Dirección de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal.

El Auxiliar administrativo lleva el control mensual de los vales de salida de plantas por folio consecutivo archivándolo por el tiempo de duración de la administración.

Diagrama de Flujo.

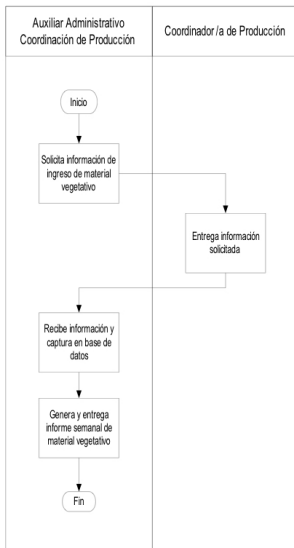
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Control del Ingreso de Material Vegetativo



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

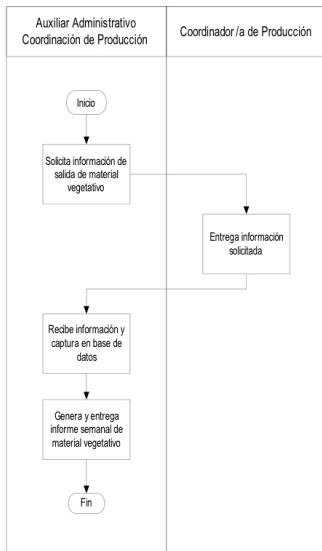
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Control de la Salida de Material Vegetativo



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE INFORMES E INDICADORES SEMANALES Y MENSUALES.

Informe e Indicadores Semanal.

La Secretaría de la Coordinación de Producción, solicita información al Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Producción referente a: entrada (compra, multa ó permiso y municipalización), salida (donación al público, vale, oficio e instrucción directa), producción y merma de material vegetativo, peticiones recibidas y atendidas; al Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Sanidad referente a: acciones de poda, apoyos vía gestión social (permisos de derribo, reubicación y poda, avalúos), actividades del área de inspección (inspecciones realizadas por inspector), actividades de los podadores, peticiones recibidas, pendientes y dadas de baja, al Coordinador/a de Composta referente a: cantidad de material cribado.

La Secretaría de la Coordinación de Producción recibe y revisa la información, si esta correcta, la captura en la base de datos, genera y envía informe semanal e indicadores de las Coordinaciones de Producción, Sanidad y Composta a la Dirección de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal.

Si la información esta incorrecta, la Secretaría de la Coordinación de Producción corrige en el informe recibido cuando el error es mínimo, si el error es grave regresa el informe para su debida corrección.

Informe e Indicadores Mensual.

La Secretaría de la Coordinación de Producción concentra los informes e indicadores semanales de las Coordinaciones de Producción, Sanidad y Composta en base de datos, esto con la finalidad de generar y envía informe e indicador mensual en electrónico e impreso a la Dirección de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos Municipal.

DIAGRAMA DE FLUJO.

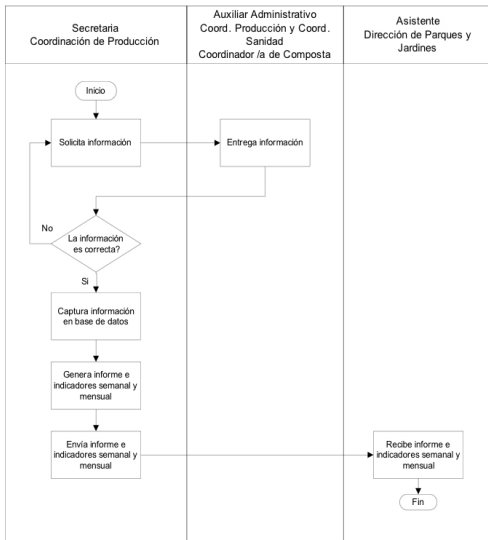
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Generación de Informes e Indicadores semanales y mensuales



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE SIEMBRA DE MATERIAL VEGETATIVO.

Siembra por semilla

El Jefe/a de cuadrilla es quien indica la recolección de semilla (actividad realizada por viverista jardinero), la cual se puede llevar a cabo en los camellones, jardines, parques públicos etc., según la temporada del año y las condiciones ambientales.

Una vez realizada la recolección el Jefe/a de cuadrilla comienza con la deshidratación de la semilla. Según la capacidad de plantación el Jefe/a de cuadrilla determina si es necesaria la plantación de la semilla en el momento o decide almacenar el producto.

Si no se decide el almacenamiento del producto, procede a preparar el almácigo (nivelación de tierra de barranco) para depositar la semilla y arropamiento de semilla con pilmos y vermiculita para su germinación y mantenimiento (riego, fertilización, abono etc.).

Una vez obtenido el resultado de germinación, el viverista procede a retirar la plántula de dicho almácigo y entrega de la misma para su embolsado.

Una vez que la planta es embolsada, esta es colocada en el área de desarrollo para su crecimiento, mantenimiento (riego, desyerbe, fertilización, etc) y posterior disposición de la misma.

Siembra por estaca

El Jefe/a de cuadrilla es quien indica al viverista plantador el realizar el corte de estaca a medida de 20cm aproximadamente.

Una vez que se realiza el corte de estaca, se procede a colocarla en envases para su enraizamiento.

Una vez obtenido el resultado de enraizamiento, se procede a retirar la planta de dicho envase para el embolsado, y es colocada en el área de desarrollo para su crecimiento, mantenimiento (riego, deshierbe, fertilización, etc.) y posterior disposición de la misma.

DIAGRAMA DE FLUJO.

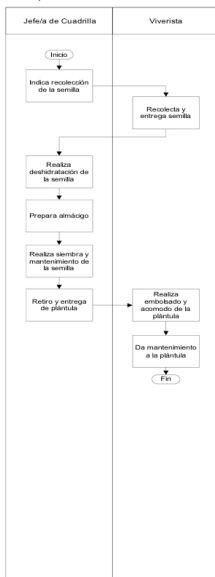
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

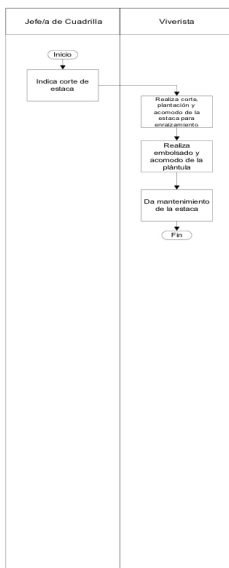
Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Siembra por Semilla



Siembra por Estaca



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE DONACIÓN DE MATERIAL VEGETATIVO.

El ciudadano puede solicitar la donación de material vegetativo de las siguientes 3 maneras:

1.- Donación de Material Vegetativo de Manera Directa.

El ciudadano al llegar a las instalaciones del Vivero Municipal, se dirige al área de recepción y se registra con el vigilante, el cual le informa los días y horario de atención para la donación de material vegetativo (Martes y Jueves de 8:00 a 12:00), así como le hace entrega de turno de atención e indica al ciudadano pase al área de atención al público.

El vigilante hace entrega diariamente a la Secretaría de la Coordinación de Producción la Bitácora de Donación de Plantas de Ornato y Árboles.(Control de registro de solicitante)

El Viverista muestra al ciudadano las especies que están en donación e informa la cantidad de las mismas que pueden ser entregadas, siendo estas las siguientes: 10 plantas o 7 plantas y 3 árboles, esto con la finalidad de que el ciudadano escoja las especies que más le agrade.

Una vez que el ciudadano ha escogido las especies, el Viverista llena el vale de salida de plantas y árboles y entrega las mismas al ciudadano, el cual firma de recibido el vale de salida de plantas y de entregado el viverista.

El Viverista entrega al término del horario de atención al público vale de salida de plantas a la Secretaría de la Coordinación de Producción la cual captura en forma digital y archivo de los mismos.

2.- Donación de Material Vegetativo por Canalización de Atención Ciudadana.

El Ciudadano solicita la donación de material vegetativo vía telefónica al Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, en donde se realiza la gestión de la solicitud de petición, una vez realizada es enviada al Jefe/a del Departamento de Producción y Sanidad el cual verifica si procede o no la solicitud de petición.

Si Procede la petición, el Jefe/a del Departamento de Producción y Sanidad especifica la cantidad de material vegetativo a entregar y canaliza al Coordinador/a de Producción para que determine las especies.

El Coordinador/a de Producción determina la especie a entregar y facilita solicitud de petición al Auxiliar Administrativo de Producción para que se comuniquen con el ciudadano e indique que su solicitud de petición fue autorizada.

El ciudadano se dirige con el Auxiliar Administrativo de Producción con su copia de la petición, el cual lo canaliza con el Viverista para que le haga entrega de materia vegetativo

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El Viverista llena el vale de salida de plantas y entrega las mismas al ciudadano, el cual firma de recibido el vale de salida de plantas y árboles y de entregado el viverista.

El Viverista entrega al término del horario de atención al público vale de salida de plantas al Secretaría de la Coordinación de Producción la cual captura en forma digital y archivo de los mismos.

En caso de no proceder el Jefe/a del Departamento de Producción y Sanidad indica a su Secretaría se comunique con el ciudadano para indicar el motivo de negativa a su petición.

3.- Donación de Material Vegetativo por Oficio.

El Ciudadano solicita la donación de material vegetativo vía oficio el cual entrega en la Dirección de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos, si procede la solicitud del ciudadano el Director/a de Parques y Jardines envía al Jefe/a del Departamento de Producción y Sanidad el cual especifica la cantidad de material vegetativo a entregar y canaliza al Coordinador/a de Producción para que determine las especies.

El Coordinador/a de Producción determina la especie a entregar y facilita oficio al Auxiliar Administrativo de Producción para que se comunique con el ciudadano e indique que su oficio de petición fue autorizada.

El ciudadano se dirige con el Auxiliar Administrativo de Producción con su copia de oficio de la petición, el cual lo canaliza con el Viverista para que le haga entrega de materia vegetativo

El Viverista llena el vale de salida de plantas y entrega las mismas al ciudadano, el cual firma de recibido el vale de salida de plantas y árboles de plantas y de entregado el viverista.

El Viverista entrega al término del horario de atención al público vale de salida de plantas a la Secretaría de la Coordinación de Producción la cual captura en forma digital y archivo de los mismos.

En caso de no proceder el Jefe/a del Departamento de Producción y Sanidad indica a su Secretaría se comunique con el ciudadano para indicar el motivo de negativa a su petición.

Diagrama de Flujo

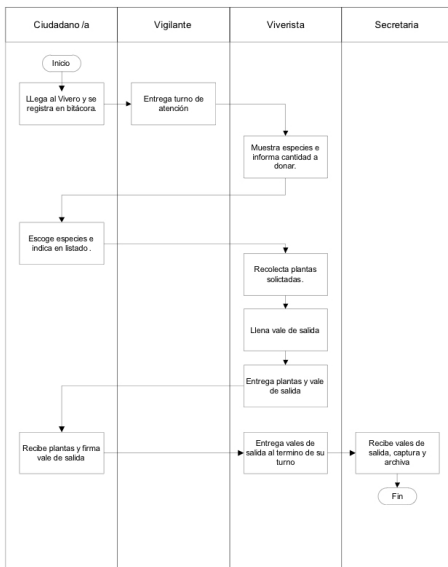
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Donación de material vegetativo de manera Directa



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

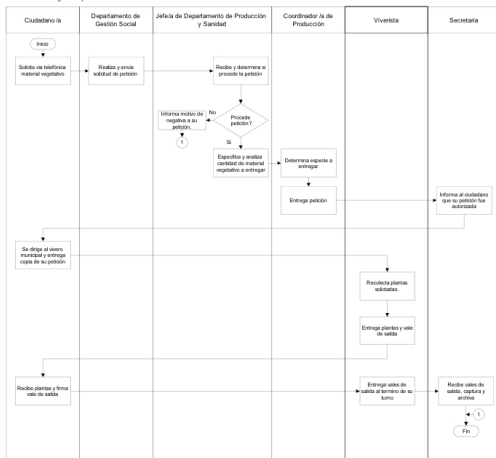
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Donación de material vegetativo por canalización de Gestión Social



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

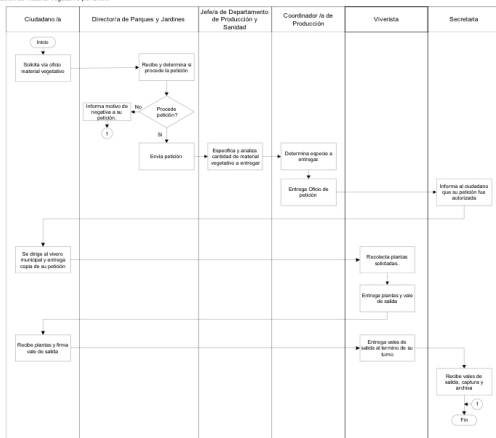
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Donación de material vegetativo por Oficio



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Departamento de Operación y Servicios.

Procedimiento de Llenado de Cisterna con Agua Potable en Oficinas.

EL coordinador/a de transportes realiza el rol semanal.

EL despachador/a de rutas entregas a cada chofer la ruta donde trabajaran.

El encargado/a de combustible llena la motobomba de gasolina.

La o el chofer de pipa lleva la unidad a cargar diésel a la gasolinera.

La o el chofer de pipa llena los tanques de diésel.

El chofer de pipa lleva la unidad a cargar agua a la planta que corresponda donde cargue agua potable (Cóbano o Isla San Marcos).

La o el chofer estaciona la unidad en la garza para empezar a llenar.

La o el chofer de pipa realiza el registro de la hora de inicio de carga de la cisterna en el reporte de viajes.

La o el chofer de la pipa y el ayudante acomodan las mangueras para la hora de la descarga mientras se carga.

La o el chofer registra la hora de finalizado de llenado de la cisterna en el reporte de viajes.

Cuando la unidad está llena cierran la garza y llevan la unidad a las oficinas donde van a llenar cisterna.

El chofer registra la hora de inicio de llenado de la cisterna de almacenamiento en el reporte de viajes.

La o el chofer de pipa y el ayudante de chofer bajan las mangueras acomodándola en la cisterna donde van a llenar la cisterna.

La o el ayudante de chofer enciende la motobomba y abre la llave de la cisterna.

La o el ayudante de chofer apaga la motobomba y cierra la llave cuando se termina de llenar la cisterna.

El chofer registra la hora de finalizado el llenado de la cisterna de almacenamiento en el reporte de viajes.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

La o el chofer y el ayudante levantan las mangueras y las acomodan en la pipa.

La o el chofer lleva el reporte de viajes al buzón de reportes de viajes que se encuentra en la oficina de transportes.

La o el asistente de transportes realiza el reporte diario de las actividades totales.

Realiza el reporte semanal de las actividades totales.

Realiza el reporte mensual de las actividades totales.

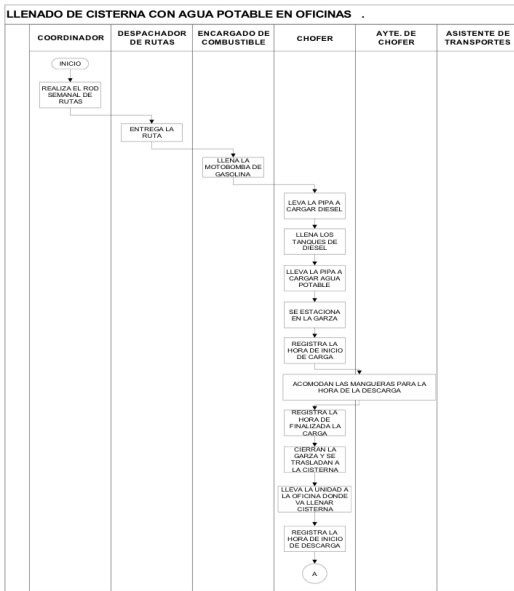
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

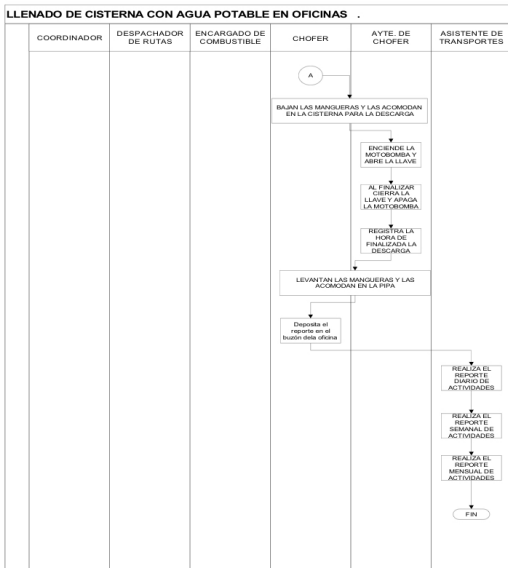
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Procedimiento de Llenado de Cisterna con Agua Potable y Tratada.

EL coordinador/a de transportes realiza el rol semanal.

EL despachador/a de rutas entregas a cada chofer la ruta donde trabajaran.

El encargado/a de combustible llena la motobomba de gasolina.

La o el chofer de pipa lleva la unidad a cargar diésel a la gasolinera.

La o el chofer de pipa llena los tanques de diésel.

La o el chofer de pipa lleva la unidad a cargar agua a la planta que corresponda.

La o el chofer estaciona la unidad en la garza para empezar a llenar.

La o el chofer de pipa realiza el registro de la hora de inicio de carga de la cisterna en el reporte de viajes.

La o el chofer de la pipa y el ayudante acomodan las mangueras para la hora de la descarga mientras se carga.

La o el chofer registra la hora de finalizado de llenado de la cisterna en el reporte de viajes.

Cuando la unidad está llena cierran la garza y llevan la unidad al camellón donde van a llenar cisterna.

La o el ayudante de chofer pone el traficono a una distancia de seis metros de la unidad para iniciar la descarga en cisterna de almacenamiento.

La o el chofer registra la hora de inicio de llenado de la cisterna de almacenamiento en el reporte de viajes.

La o el chofer de pipa y el ayudante de chofer bajan las mangueras acomodándola en la cisterna donde van a llenar la cisterna.

La o el ayudante de chofer enciende la motobomba y abre la llave de la cisterna.

La o el ayudante de chofer apaga la motobomba y cierra la llave cuando se termina de llenar la cisterna.

La o el chofer registra la hora de finalizado el llenado de la cisterna de almacenamiento en el reporte de viajes.

La o el chofer y el ayudante levantan las mangueras y las acomodan en la pipa.

La o el ayudante de chofer retira el traficono y lo acomoda en la pipa.

La o el chofer lleva el reporte de viajes al depósito de reportes de viajes que se encuentra en la oficina de transportes.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El asistente/a de transportes realiza el reporte diario de las actividades totales.

Realiza el reporte semanal de las actividades totales.

Realiza el reporte mensual de las actividades totales.

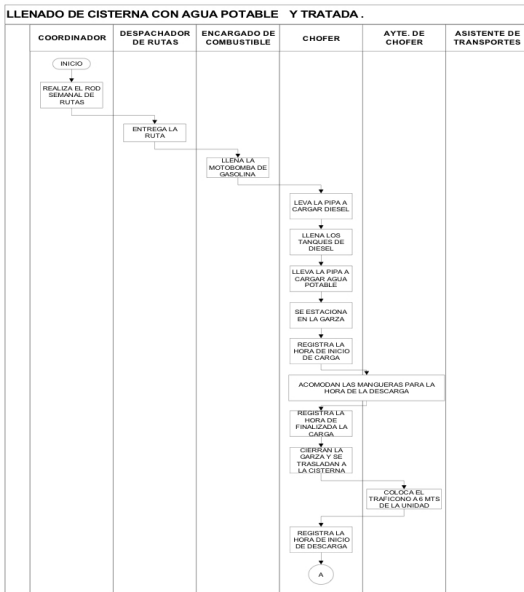
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

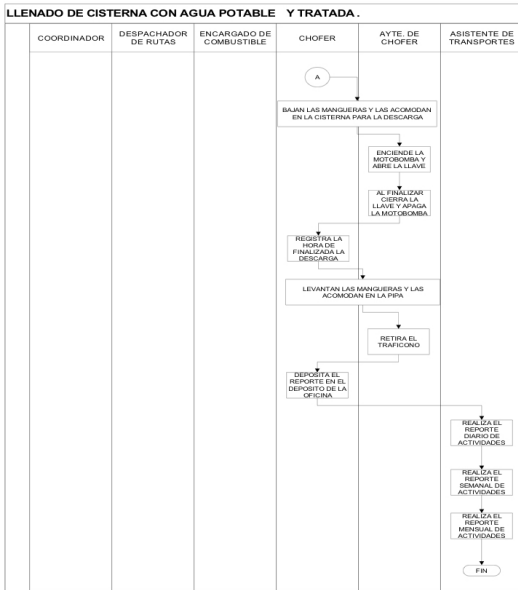
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE RIEGO DE CAMELLÓN CON AGUA TRATADA

EL coordinador/a de transportes realiza el rol semanal.

EL despachador/a de rutas entregas a cada chofer la ruta donde trabajaran.

El encargado/a de combustible llena la motobomba de gasolina.

La o el chofer de pipa lleva la unidad a cargar diésel a la gasolinera.

La o el chofer de pipa llena los tanques de diésel.

La o el chofer de pipa lleva la unidad a cargar agua a la planta que corresponda.

La o el chofer estaciona la unidad en la garza para empezar a llenar.

La o el chofer de la pipa y el ayudante acomodan las mangueras para la hora de la descarga mientras se carga.

Cuando la unidad está llena cierran la garza y llevan la unidad al camellón donde van a llenar cisterna o realizar el riego.

La o el chofer de pipa lleva la unidad al área donde realizara el riego.

La o el ayudante de chofer baja la manguera de dos pulgadas para realizar el riego y pone las ligas para realizar el riego.

La o el ayudante de chofer enciende la motobomba y abre la llave de la cisterna.

La o el ayudante de chofer inicia el riego.

La o el ayudante de chofer apaga la motobomba y cierra la llave.

La o el ayudante de chofer recoge la manguera y las acomoda en la pipa.

El asistente de transportes realiza el reporte diario de las actividades totales.

Realiza el reporte semanal de las actividades totales.

Realiza el reporte mensual de las actividades totales

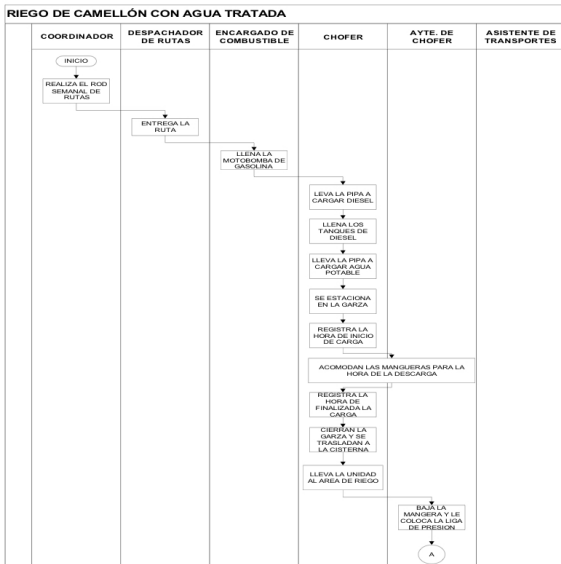
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

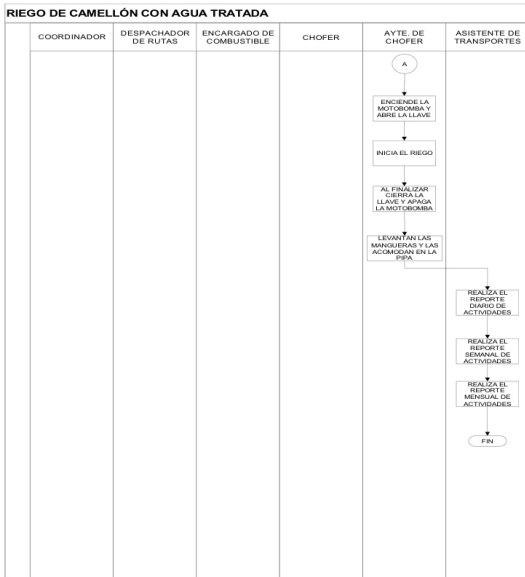
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCESO DE REHABILITACIÓN DE PARQUES, JARDINES Y CAMELLONES.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE FUENTES.

El encargado/a de fuentes e iluminación realiza una verificación de las fuentes de la ciudad y las programa de acuerdo a las necesidades.

El encargado/a de fuentes revisa la fuente en mal estado.

El encargado/a de fuentes saca del almacén los materiales que ocuparan para el mantenimiento de las fuentes.

El encargado/a de fuentes lleva la gente para realizar el mantenimiento.

Los fuenteros/as realizan el desagüe de la fuente.

Los fuenteros/as realizan la limpieza de las fuentes

Los pintores/as pintan la fuente.

Los fuenteros/as revisan la iluminación de las fuentes y realizan el mantenimiento.

El Chofer de pipa llena la fuente con agua potable.

El fuentero/as prende la fuente con la pastilla de encendido.

La fuente trabaja correctamente.

El encargado/a de fuentes e iluminación realiza un reporte semanal de acciones y actividades y lo entrega a la secretaria de la jefatura de operación y servicio.

La secretaria de la jefatura de operación y servicio realiza el informe mensual de acciones y actividades de las fuentes.

DIAGRAMA DE FLUJO.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

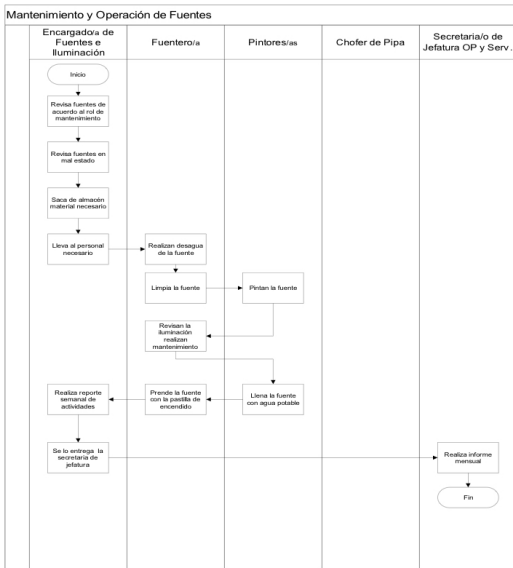
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE REHABILITACION DE PARQUES Y CAMELLONES.

La jefa/e de departamento de operación y servicio visita los parques que se encuentran en mal estado.

La jefa/e de departamento de operación y servicio manda al coordinador de obra civil a las reparaciones correspondientes.

El Coordinador de obra civil lleva a los albañiles a realizar las reparaciones correspondientes.

El coordinador/a de obra civil realiza informe diario de actividades y lo entrega a la secretaria de obra civil. La jefa/e de departamento manda a los balconeros a realizar las reparaciones correspondientes.

El encargado/a de balconería realiza informe semanal de actividades y acciones y lo entrega a la secretaria de jefatura de departamento.

La jefa/o de departamento manda a los pintores a pintar los lugares que correspondan.

El encargado/a de los pintores realiza el informe diario de actividades y lo entrega a la secretaria de obra civil.

La secretaria/o de obra civil realiza un informe financiero de obra civil y pintura y entrega la información a la secretaria de jefatura de operación y servicio.

La jefa/e de departamento revisa los parques después de haber sido rehabilitados.

La secretaria/o de jefatura de operación y servicio realiza informe mensual de actividades.

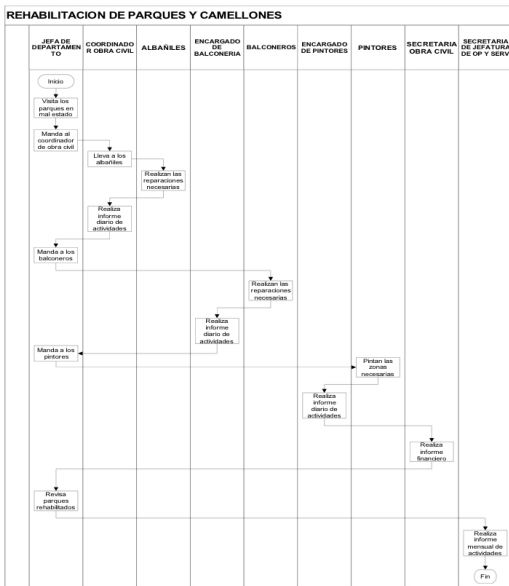
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO DE MAQUINARIA PESADA.

EL o la coordinadora de transportes realiza el rol semanal.

La o el despachador de rutas entrega a cada chofer la ruta donde trabajaran.

La o el chofer del camión de volteo lleva la unidad y el Mini cargador "Bobcat" a cargar diésel a la gasolinera.

La o el operador de maquinaria pesada lleva la retro a cargar diésel y la lleva al camellón donde van a trabajar.

La o el chofer del camión de volteo carga diésel a la unidad.

La o el chofer del camión revisa la unidad los niveles de agua y aceite.

La o el operador de maquinaria pesada llena de diésel el Bob Cat.

La o el chofer de camión de volteo y el operador de maquinaria pesada llevan la unidad a el camellón donde van a trabajar.

La o el chofer estaciona el camión de volteo.

La o el operado de maquinaria pesada (retroexcavadora) afloja la tierra del camellón.

La o el operado de maquinaria pesada desciende el Bobcat del remolque.

La o el chofer del camión de volteo desengancha el remolque

La o el chofer del camión pone el gancho debajo de una de las llantas del remolque para que no se mueva.

La o el chofer del camión lo acerca al camellón central y el operador de maquinaria pesada inicia cargando tierra.

La o el Operador de maquinaria pesada pone la tierra dentro del camión de volteo.

La o el Operador de maquinaria pesada repite el proceso hasta llenar el camión.
Cuando la unidad se encuentra llena se lleva a tirar el escombro al tiradero correspondiente.

En el tiradero la o el chofer sube el gato para descargar la unidad.

La o el chofer del camión regresa el gato ya que esta la unidad descargada.

La o el chofer del camión de volteo sale del tiradero y se dirige nuevamente al camellón donde están sacando tierra.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

La o el chofer del camión de volteo realiza su reporte de viajes y lo deja en el depósito de reportes de viajes

La o el operador de maquinaria pesada realiza su reporte de viajes y lo deja en el depósito de reportes de viajes

La o el auxiliar administrativo realiza el reporte diario de las actividades totales.

Realiza el reporte semanal de las actividades totales.

Realiza el reporte mensual de las actividades totales.

DIAGRAMA DE FLUJO.

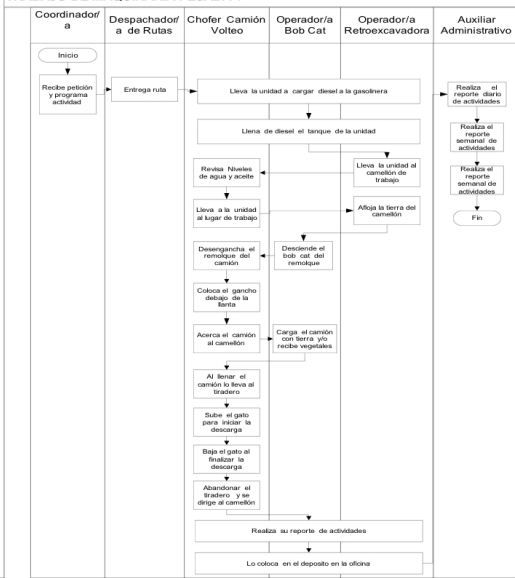
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

TRABAJO DE MAQUINARIA PESADA .



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Departamento de Parques Públicos.

PROCESO DE CONTROL DE ANIMALES EN EXHIBICIÓN.

PROCEDIMIENTO DE ALTA DE ANIMALES.

Por Nacimiento

El o la responsable de animales en exhibición se percató del nacimiento y lo asiste.

Posteriormente, reporta a jefe/a de dpto. el nacimiento del animal silvestre.

Para llevar un mejor control la responsable de animales en exhibición se registra en la bitácora diaria el nacimiento.

Se da un periodo de supervivencia de 3 meses

Se registra a vida silvestre para que se anexe al inventario

Se abre expediente médico

Recepción de animal abandonado

Persona quien encuentra al animal, notifica a la encargada de animales en exhibición

La encargada/o de animales en exhibición revisa al animal, si está en buenas condiciones se pasa a una jaula de cuarentena. Si no está en buenas condiciones se le da tratamiento médico que requiera dentro de la jaula.

Se da aviso a PROFEPA y al jefe de Depto.

Se queda el animal en parque se asigna jaula, si no es retirado por PROFEPA Se levanta expediente médico.

Recepción por PROFEPA

Llega PROFEPA con animal decomisado

Revisa en que instalaciones puede que dar el animal

La encargada/o de animales en exhibición revisa que esté en buenas condiciones

PROFEPA levantan un acta depositaria

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

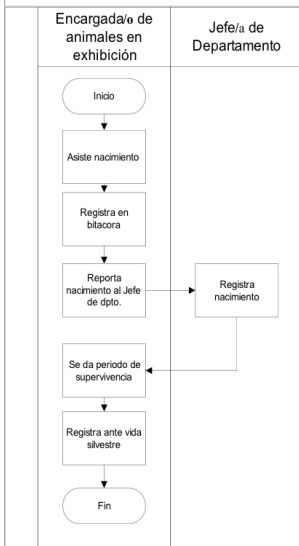
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Por Nacimiento



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

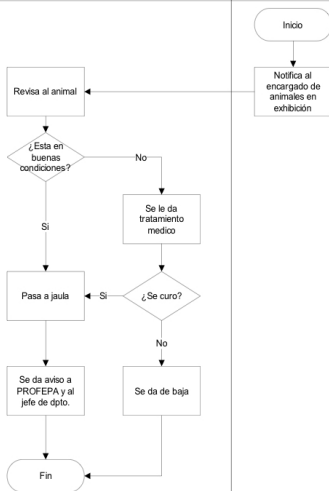
Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Por abandono

Encargada/o de animales en exhibición Persona Depositaria



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

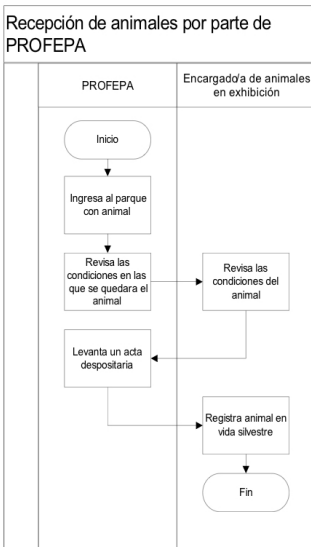
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE BAJA DE ANIMALES POR FALLECIMIENTO.

El Encargado/a de animales en exhibición revisa jaulas para checar estado físico de todos los animales y estado del mallado de las jaulas para evitar fugas de animales. Si están en mal estado se reporta al administrador quien reporta al coordinador, el cual envía personal para realizar la reparación. Si no están en malas condiciones, continua con el procedimiento.

El Encargado/a de animales en exhibición cuenta los animales diariamente mientras se les da de comer. Se les da grano a los venados y conejos, al monoaraña se le da de comer fruta, pan, huevo.

El encargado/a de animales en exhibición realiza limpieza y desinfección del hábitat de los animales y se prioriza en que no haya indicios de diarrea.

Si algún animal tiene diarrea se le da medicamento.

Si no, se continúa con la limpieza.

Pero en caso de Existir una enfermedad o lesión que no pueda ser tratada en las instalaciones del Parque, se solicita al Coordinador ponerse en contacto con el Centro de Bienestar Animal Municipal, para que acuda en apoyo al traslado de los animales al área de ese centro, este mismo procedimiento se realiza cuando se tiene que hacer labores de mantenimiento o mejoras de los alojamientos.

La contención de los animales para su traslado se lleva a cabo por manejo físico o manejo químico según su temperamento.

Si el medicamento que se requiere par algún tratamiento no se tuviera en existencia en dicho Centro, se le comunica al Coordinador para que sea proporcionado.

El tiempo que permanecen los animales en el Centro de Bienestar Animal Municipal son supervisados diariamente por el Responsable Técnico.

En caso de no estar enfermos, continua el procedimiento cambiando el agua a los animales, sucia por fresca, así como se les proporciona alfalfa, grano (trigo, sorgo y maíz) y verdura donada por locatarios del Mercado Reforma a venados y conejos.

Se les da alimento a los carnívoros y se alimenta nuevamente al monoaraña.

Se realiza mezcla del grano y se parte la carne para almacenamiento los cuales se protegen en bolsas que se encontraran dentro del congelador.

Después de la mezcla del grano, se vuelve a dar de comer a todos los animales herbívoros.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Antes de salir del día laboral, se revisan que tengan agua todos los animales y se limpian nuevamente las jaulas. Se revisa que las puertas de las jaulas estén bien cerradas.

Se llena bitácora diaria que va dirigida a la revisión por parte de SEMARNAT

Dentro del procedimiento se entrega un informe mensual al jefe de departamento.

Se manda a vida silvestre un reporte anual, actualización del plan de manejo y se está al pendiente de la vacunación de los animales.

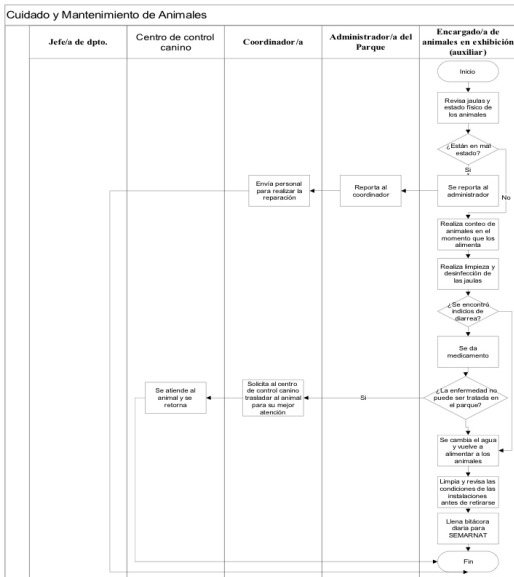
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE CUIDADO Y MANTENIMIENTO DE ANIMALES.

El Encargado/a de animales en exhibición revisa jaulas para checar estado físico de todos los animales y estado del mallado de las jaulas para evitar fugas de animales. Si están en mal estado se reporta al administrador quien reporta al coordinador, el cual envía personal para realizar la reparación. Si no están en malas condiciones, continúa con el procedimiento.

El Encargado/a de animales en exhibición cuenta los animales diariamente mientras se les da de comer. Se les da grano a los venados y conejos, al simio se le da de comer solo fruta.

El encargado/a de animales en exhibición realiza limpieza y desinfección del hábitat de los animales y se prioriza en que no haya indicios de diarrea.

Si algún animal tiene diarrea se le da medicamento.

Si no, se continúa con la limpieza.

Pero en caso de existir una enfermedad o lesión que no pueda ser tratada en las instalaciones del Parque, se solicita al Coordinador ponerse en contacto con el Centro de Bienestar Animal Municipal, para que acuda en apoyo al traslado de los animales al área de ese centro, este mismo procedimiento se realiza cuando se tiene que hacer labores de mantenimiento o mejoras de los alojamientos.

La contención de los animales para su traslado se lleva a cabo por manejo físico o manejo químico según su temperamento.

Si el medicamento que se requiere para algún tratamiento no se tuviera en existencia en dicho Centro, se le comunica al Coordinador para que sea proporcionado.

El tiempo que permanecen los animales en el Centro de Bienestar Animal Municipal son supervisados diariamente por el Responsable Técnico.

En caso de no estar enfermos, continua el procedimiento cambiando el agua a los animales, sucia por fresca, así como se les proporciona alfalfa y grano (sorgo, maíz y trigo) y verdura donada por locatarios del Mercado Reforma a venados y conejos.

Se les da alimento a los carnívoros y se alimenta nuevamente al Mono araña.

Se realiza mezcla del grano y se parte la carne para almacenamiento los cuales se protegen en bolsas que se encontraran dentro del congelador.

Después de la mezcla del grano, se vuelve a dar de comer a todos los animales herbívoros.

Antes de salir del día laboral, se revisan que tengan agua todos los animales y se limpian nuevamente las jaulas. Se revisa que las puertas de las jaulas estén bien cerradas.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se llena bitácora diaria que va dirigida a la revisión por parte de SEMARNAT

Dentro del procedimiento se entrega un informe mensual a la jefa de dpto.

Se manda a vida silvestre un reporte anual y la actualización del plan de manejo y se está al pendiente de la vacunación de los animales.

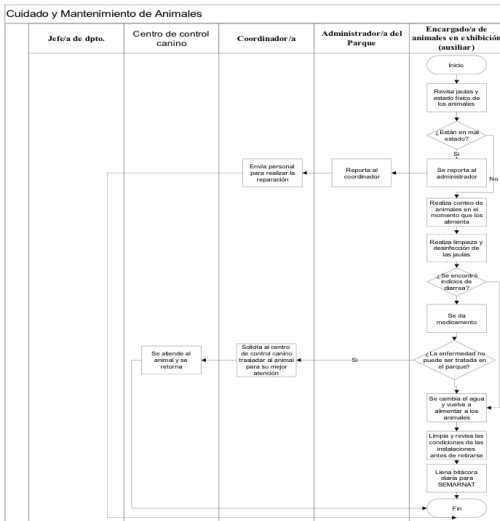
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR PROFEPA.

PROFEPA notifica al Jefe/a de depto., y encargada de animales en exhibición la fecha de revisión en la que se acudirá a realizar la revisión.

La encargada/o de animales en exhibición. Preparan expedientes de los animales para mantenerlos lo más accesible posible cuando se presente el personal de PROFEPA para la revisión.

Llega PROFEPA y revisa las condiciones de los animales, tanto el hábitat en el que se encuentran, el cuidado que se les da por parte del personal del parque Hidalgo y sobre todo la salud de los animales.

Posteriormente revisan la higiene dentro de las jaulas, así como también se revisa que haya letreros informativos respecto a los animales que se encuentran en las jaulas.

Se lleva a cabo el empate de los animales, que este consiste en realizar un conteo y ajuste de los registros que se tienen con los animales que se tienen en el parque Hidalgo. Siempre deben de coincidir, ya que si no se deberá de hacer un ajuste y PROFEPA los sancionara.

Posteriormente se revisan altas, bajas, informes anuales, necropsias y bitácora.

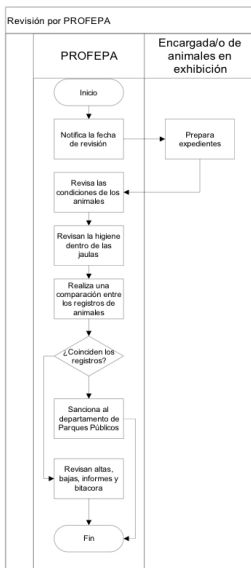
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES.

El jefe/a de dpto. Aprueba la programación semanal de mantenimiento de parques y jardines. (Depto. de Parques Públicos).

El coordinador/a en base a la visita a los parques y jardines determina la actividad que se habrá de realizar, proporcionando los materiales y equipos necesarios para su ejecución.

El administrador/a o jefe de cuadrilla determinan e indican a los jardineros/as el área que se ha de perfilar, podar, desmalezar o plantar de acuerdo a las necesidades de cada jardín o parque.

Los jardineros/as portando su equipo de protección personal apropiado para cada actividad acuden con el administrador o jefe de cuadrilla a la bodega para recoger la herramienta o equipo, que utilizarán durante la tarea que habrán de realizar.

Una vez que se le ha facilitado la herramienta y/o equipo, los jardineros acuden al área asignada para realizar las labores de mantenimiento ya sea perfilado, poda, plantación y/o desmalezado. (Ver guías)

Durante la actividad el administrador o jefe/a de cuadrilla estarán siempre supervisando, dirigiendo y apoyando con los materiales que hagan falta a los jardineros.

Para poder concluir con los trabajos se procederá a realizar la limpieza del área donde se trabajó, retirando del lugar basura, productos de la poda, desmalezado, plantación y/o perfilado.

Retirar y depositar en el lugar asignado para ello, lo que se recolecto durante la limpieza.

El administrador/a o jefe/a de cuadrilla revisará el trabajo terminado.

Terminadas las labores del entregar el equipo y/o herramientas nuevamente a la bodega de resguardo lo más limpio posible.

El administrador/a o jefe/a de cuadrilla hará el reporte semanal correspondiente a dicha actividad, detallando el día, actividad, lugar, metros cuadrados desmalezados, metros lineales perfilados, metros lineales podados de seto, y/o número de plantas, arbustos y/o árboles plantados para el reporte semanal de actividades.

El jefe/a de Dpto. recibe reporte de actividades y verifica el trabajo.

Si el jefe/a de Dpto. decide que es necesario re trabajar lo pasa al punto 8.3.1.1. si no requiere, finaliza el proceso.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DIAGRAMA DE FLUJO.

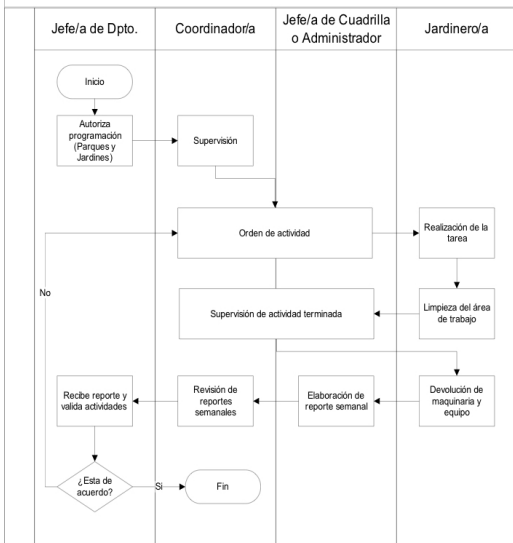
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Mantenimiento de Áreas Verdes



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE LAGO.

El jefe/a de departamento gira la orden verbalmente al coordinador de realizar la limpieza del parque.

El coordinador/a del parque recibe la orden y la gira verbalmente al administrador.

El administrador/a recibe la orden y realiza programación según las actividades que se desempeñan en el parque, la programación se hace en un promedio de 8 días.

Posteriormente el Coordinador realiza la solicitud verbalmente al Coordinador de Transportes de una pipa para limpiar el lago.

Los jardineros preparan las herramientas necesarias que se vayan a utilizar, se dirigen al lago y quitan el tapón que se tiene esperando a que se los niveles de agua bajen para poder entrar al lago. Posteriormente los jardineros ingresan al lago y con ellos se mete todo el material. Comienzan a rastrillar el lodo por todo el lago, lo sacan manualmente y posterior se comienza a desazolvar; se enjuaga el lago con pipa maniobrada por los mismos jardineros hasta que quede totalmente limpio.

Terminando la limpieza del lago los jardineros notifican al administrador el término de las actividades.

El Coordinador solicita el llenado del lago al Coordinador de Transportes

El administrador/a registra el trabajo en bitácora y notifica al coordinador verbalmente del término de las actividades.

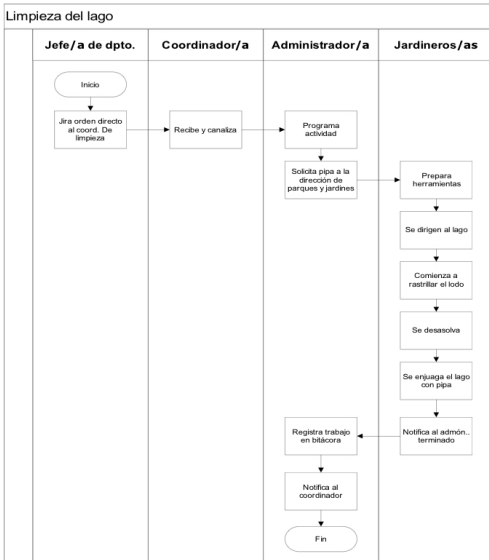
DIAGRAMA DE FLUJO.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Departamento de Operación y Mantenimiento

Cambio de lámpara, balastro socket, foto celda y cristal 2011

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales: medios de comunicación, Atención Ciudadana, Oficina Particular del Alcalde (a), miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al supervisor y/o Coordinador para que se asignen según corresponda la zona donde se trate. Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada.

1. Recepción de Instrucciones

El/La supervisor/a, y/o Coordinador/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionándole al oficial electricista (cuadrilla) el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad.

2. Reconocimiento del Problema

La cuadrilla enciende el circuito según la Hoja Viajera de Servicio, ya sea de un foto control, interruptor o fotocelda.

Se visualiza la(s) luminaria(s) apagadas(s) y se identifican visualmente cuales son.

3. Realización del Trabajo

CAMBIO DE LÁMPARA

Se destapa el registro de la(s) luminaria(s) apagada(s).

En caso de no poder abrir el registro, se quitará la tapa del poste que se encuentra en la parte inferior y se sacan los cables aproximadamente 5 cms.

Se le quita una pequeña parte del encintado de aislar a la conexión o unión.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se prueba con el volt amperímetro para ver si existe voltaje*, si existe, el problema puede ser del balastro o lámpara se enciende nuevamente la parte que quedo expuesta.

El/La electricista sube hasta la luminaria por medio de la pluma.

Destapa la luminaria presionando el seguro si lo tiene.

Verifica visualmente si el foco está en buenas condiciones.

En caso de que la lámpara esté en buen estado ver el proceso de cambio de socket y/o balastro

Si la lámpara está en mal estado o no sirve se procede a retirarla del socket, girando la lámpara con la mano en contra del sentido de las manecillas del reloj.

Se procede a colocar la lámpara nueva en el socket y se gira en sentido de las manecillas del reloj de tal manera que el foco encenderá al momento.

Una vez ya encendido se procede a tapar la luminaria subiendo la tapa, cerciorándose que el seguro se sujete bien a la tapa.

El/La electricista baja la pluma y desciende de la canastilla.

Por último el electricista llena la Hoja Viajera de Servicio.

CAMBIO DE SOCKET Y/O BALASTRA

Si la lámpara está en buen estado, y se checó el socket, por lo tanto el problema es el balastro, se desconecta de la fuente de voltaje, encintando las puntas y sujetándolas para evitar que el peso del cable las jale hacia dentro del brazo y se procede a quitar el balastro, aflojando los tornillos que lo sostienen.

En caso de estar sujetado por alambres o cables, se aflojan y se mueven a un lado o se abre del centro hacia los lados para poder sacar el balastro.

Ya estando totalmente desconectado el balastro, se procede a retirarlo completamente.

Se procede a colocar* el nuevo balastro y apretarlo con sus respectivos tornillos si existen, o sujetarlo de tal forma que quede firmemente colocado en su sitio.

Se hace inicialmente la conexión en el secundario del balastro (en el socket) y luego se conecta la fuente de voltaje, (alimentación), asegurando que las conexiones queden correctamente aisladas* con cinta aislante. Posteriormente se asegura que el capacitor e ignitor queden lo más retirado posible del balastro.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El electricista visualiza que el foco encienda* y procede a tapar la luminaria.

CAMBIO DE FOTOCELDA

Una vez que los/as electricistas ya arribaron al foto control retiran la fotocelda dándole un ligero giro en contra de las manecillas del reloj con la mano para posteriormente levantar la fotocelda y saldrá libremente, también se puede tomar como referencia que en la fotocelda dice desconectar indicando el giro a dar.

Se procede a instalar la fotocelda nueva, primero se apuntan las patas de la fotocelda guiándose por la referencia de que en la base tiene indicado hacia donde está ubicado el norte que en la fotocelda también está indicado por una letra "N" (norte) dentro de un triángulo.

Ya cambiada la fotocelda se prueba está tapándola (obstruir paso de luz), verificando de esta forma que el circuito o lámpara si es individual, enciendan*.

Una vez asegurado el funcionamiento se procede a destapar la fotocelda y el circuito debe apagarse (si es de día), con lo que se confirma el buen funcionamiento de ésta.

Se procede a registrar la operación en la Hoja Viajera de Servicio.

CAMBIO DE CRISTAL

La cuadrilla visualiza el cristal quebrado o estrellado a ser retirado

Uno de los electricistas sube a la canastilla de la pluma y sube el cristal nuevo.

Sube hasta la luminaria, la destapa presionando el seguro y retira completamente la tapa de la luminaria colocándola en la canastilla.

Retira el cristal roto moviendo las cejas con un desarmador o pinzas de electricista y se mueven hacia un lado para retirar el cristal roto y sus pedazos si los hay.

Se procede a colocar el cristal nuevo y se mueven las cejas* a su posición original.

Se procede a tapar la luminaria colocando la tapa, y la sube cerciorándose de que el seguro sí sujete bien la tapa. El/La electricista baja la pluma y desciende de la canastilla.

Después la cuadrilla hace su reporte registrándolo en la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor y/o coordinador.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El/la supervisor(a) y/o coordinador(a) proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El supervisor y/o coordinador entrega al Jefe de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

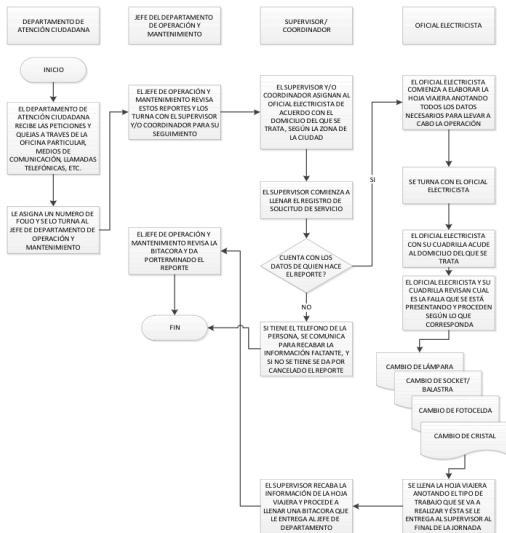
Diagrama de flujo

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

CAMBIO E INSTALACIÓN DE ARBOTANTE O LUMINARIA 2012

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, Oficina Particular del Alcalde/sa, miércoles ciudadano etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el Jefe/a de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al supervisor/a y/o Coordinador/a para que se asignen según corresponda la zona donde se trate, Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada.

Recepción de Instrucciones

El/La supervisor/a y/o coordinador/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionándole el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad o del circuito.

Inspección del área de trabajo (Oficial electricista / ayudante)

Se realiza un reconocimiento del área a trabajar, de tal manera que la grúa se coloque en una posición adecuada (lo más cerca del arbotante evitando el cableado aéreo y la infraestructura cercana) para asegurarnos de que la grúa trabaje libremente y no se sobrepase los límites de capacidad del brazo.

Realización del trabajo (Oficial electricista / ayudante)

El/La oficial o ayudante toma el voltaje y amperaje inicial y deslizamiento registrándolo en el formato de la Hoja Viajera, para luego proceder a desconectar la energía eléctrica en el control ó en la base del poste.

El/La oficial o ayudante se sube en la canastilla y desconecta los cables de alimentación de balastro, afloja tuercas y retira la luminaria quedando libre del brazo y se coloca en la canastilla.

Una vez colocada la luminaria en la canastilla se procede a sujetar con la soga el arbotante al brazo de la grúa o pluma (punto firme de la pluma).

Se procede a levantar el arbotante (Oficial electricista / ayudante)

Primero se quitan las 4 tuercas (1 1/4") que sujetan el poste a la base aflojándolas con la matraca y dado de 1 1/4 " ó llave perico No. 15 (38.10 cm) en contra de las manecillas del reloj, en caso de no poder con las anteriores herramientas, se utiliza marro ó cincel para tronar la tuerca y se retiran sus arandelas planas de 3/4" (19mm).

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se levanta el brazo de la grúa o pluma para posicionar el poste de tal forma que queda libre del anclaje y este se coloca en una posición que permita retirar el brazo para utilizar este elemento si está en buen estado.

Se quitan lo(s) tornillo(s) de (3/8 X 1/2) que sujetan el brazo con el poste aflojándolos con llave española y/o llave perico.

Para separar el brazo del arbotante hay que golpear con el martillo / marro la base del brazo para que salga de la percha y se cortan los cables que alimentan a la luminaria de ambos brazos si es doble.

Se procede a subir la(s) luminaria(s), arbotante y brazo(s) a la unidad; para esto se requiere amplia comunicación entre las personas que subirán el poste a la unidad y mantener el debido cuidado de si el poste tiene anomalías en su estructura que podrían hacer que el balance del peso del poste pudiera cambiar repentinamente, se sujeta firmemente el arbotante al soporte de carga de la unidad.

Se procede a instalar el arbotante nuevo como se menciona a continuación.

Instalación de arbotante. (Oficial electricista / ayudante)

Bajar el arbotante, luminaria(s), brazo(s), cable, tuercas, arandelas de 3/4" (19 mm) de la unidad.

Se mete la guía a todo lo largo del arbotante y una vez que ya salió en el extremo opuesto se amarran las puntas del cable No. 10 / 12 THW (2) haciéndolos forma de gancho de tal manera que puedan quedar unidos en la guía asegurando con esto que no se separe de la guía colocando también si es necesario cinta de aislar.

Jalar la guía para sacar el cable por el extremo inicial. Una vez que ya salió el cable se asegura que quede suficiente para el brazo a instalar, se separa de la guía cortando el cable y dejando 30 cm +/- 10 para conexiones

Se procede a colocar el o los brazos al arbotante, primero se sacan las puntas del cable por el orificio de mayor diámetro del arbotante y del cual se va a alimentar la ó las luminarias.

Se mete la ceja del brazo(s) en la percha del arbotante. En caso de no entrar libremente se golpea el brazo en su base con el martillo o marro, para que tome su posición y sea colocado el tornillo(s) de sujeción (3/8 X 1/2") en el orificio de mayor diámetro.

Una vez que ya coinciden los orificios se coloca el tornillo (3/8 X 1") con su respectiva arandela y tuerca (3/8") se aprietan con llave española, perico y/o matraca y dado.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se sujeta el arbotante con la sogá, se levanta el arbotante con la grúa o pluma en forma vertical, se apunta la base del arbotante en el ancla, se baja el arbotante (fijándolo en los cuatro birlos), se colocan tuercas, se plomea* y se aprietan las 4 tuercas del anclaje en forma de cruz.

El/La oficial o ayudante/a que se encuentra en la canastilla, retira la sogá dejando libre el arbotante.

El/La oficial o ayudante/a que se encuentra en la canastilla se aproxima al brazo, abre la luminaria y afloja los 4 tornillos de la abrazadera opresora que tiene la luminaria; con la matraca y dado y/o llave española ó perico, se coloca la luminaria (cuidando que quede derecha) en el brazo sacando sus cables de alimentación hacia la luminaria y se procede a apretar los tornillos de la abrazadera opresora.

Luego de ello, se continúan las actividades definidas para cambio de foco y balastro como se indica dentro del Procedimiento operativo de servicio de cambio de foco, balastro, socket, fotocelda y cristal (SSP-DAP-POS-2011)

El/La oficial o ayudante/a que se encuentra abajo hace la conexión final en el registro, asegurándose de que esta quede perfectamente aislada, con cinta vulcanizada y cinta de aislar cuidando que la conexión no quede pegada al piso. (Limpiar registro si es necesario).

Se enciende el circuito para revisar que prenda la(s) luminaria(s) instalada, se toman las lecturas de voltaje, amperaje y deslizamiento y se registran en la Hoja Viajera de Servicio.

Se tapa el registro y se avisa al/a la supervisor/a por radio que fue realizada la actividad.

Se llena la Hoja Viajera de Servicio y posteriormente el oficial electricista lo entrega al supervisor/a y/o coordinador/a.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a entrega al Jefe/a de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

Diagrama de Flujo del Proceso

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

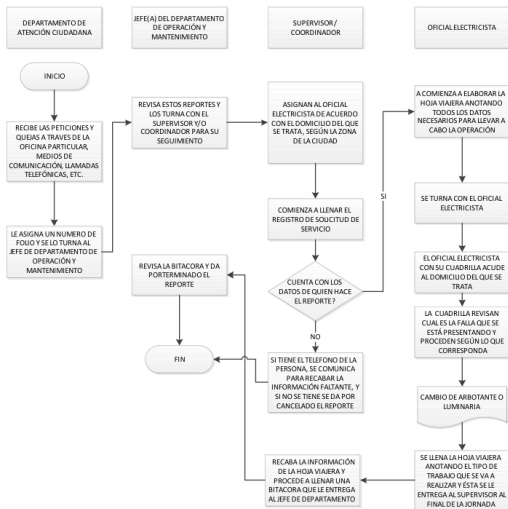
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE ITM O CONTACTOR 2013

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, Oficina Particular del Alcalde/sa, miércoles ciudadano etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el/la Jefe/a de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al/a supervisor/a y/o Coordinador/a para que se asignen según corresponda la zona donde se trate, igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada

1. Recepción de Instrucciones

El/La Supervisor/a y/o Coordinador/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionando el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad o del circuito.

Dada la dirección donde se realizará el trabajo, trasládese al lugar indicado.

2. Reconocimiento del Problema

La cuadrilla visualiza el contactor dañado y procede a su reposición.

La cuadrilla revisa con volt amperímetro si existe continuidad de voltaje en el ITM, o si este no interrumpe el voltaje aun cuando este se encuentre en la posición de apagado.

3. Realización del Trabajo

Interrumpir el circuito abriendo el ITM si va a cambiar el contactor.
Checar la ausencia de VOLTAJE a la salida del ITM.

Desconectar el contactor aflojando las terminales con llave española de la medida requerida y/o con dado y matraca, se retiran los cables de alimentación y carga, se aflojan las pijas y/o tornillos que mantienen al contactor fijo al gabinete, se retira el contactor dañado.

Se coloca el contactor nuevo en el mismo lugar, fijándolo con las pijas y/o tornillo al gabinete y se procede a conectar las puntas de alimentación y carga, verificando que estas queden perfectamente apretadas para evitar falsos contactos.

Cerramos el interruptor termo magnético, verificamos voltaje de alimentación en las terminales, el circuito debe de prender inmediatamente.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Al activarse la fotocelda el circuito se apagará, en aproximadamente 20 segundos. El/La oficial reportará al/a la Supervisor/a y/o Coordinador/a por radio y registrará la operación en el registro correspondiente.

Cambio de ITM (Interruptor termo magnético).

Si el interruptor está dañado, des energizar el circuito bajando los corta circuitos fusibles con la pértiga en caso de que sea una subestación, si no hay transformador, se procede desconectar en el secundario de CFE la energía que alimenta al interruptor, de tal forma que la alimentación quede libre de potencial

Destornillar los cables de alimentación y de carga del ITM utilizando destornillador y/o llave Allen de la medida necesaria (si se requiere), retirando los cables.

Destornillar el ITM de los tornillos que lo sujetan al gabinete y retirarlo.

Una vez retirado el ITM averiado colocar el nuevo, atornillándolo al gabinete y conectando los cables de alimentación y carga verificando que las terminales queden perfectamente apretadas* para evitar falsos contactos.

Cerrar los cortacircuitos fusibles en el primario de la subestación con la pértiga y/o los puntos de conexión con el secundario de CFE.

Cerrar el ITM para energizar el circuito, comprobar el voltaje y el funcionamiento del foto control.

Después la cuadrilla avisa por radio al/a supervisor/a de que ya terminó el trabajo y llena la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor y/o coordinador.

El/La supervisor/a y/o coordinador/a proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El/La supervisor/a y/o coordinador/a entrega al/a Jefe/a de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

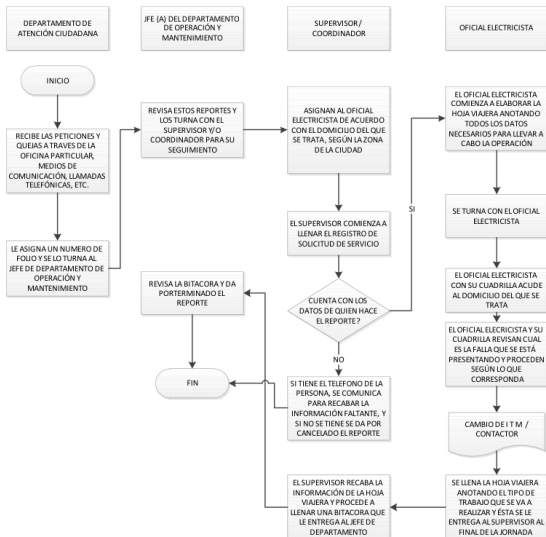
Diagrama de Flujo del Proceso

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE REVENTADAS Y CORTOS 2014

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, Oficina Particular del Alcalde/sa, miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el/la Jefe/a de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al/la supervisor/a y/o Coordinador/a para que se asignen según corresponda la zona donde se trate.

Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada

1. Recepción de Instrucciones

El/la Supervisor/a y/o Coordinador/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionándole el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad o del circuito que se va a canalizar.

2 Reconocimiento del Problema

La cuadrilla enciende el circuito para tratar de localizar la falla reportada en la orden de trabajo. Se visualizan la(s) luminaria(s) apagada(s) y se identifican cuales son.

Se estira el conductor desde el registro más próximo a la reventada para determinar el punto aproximado, si es necesario se demuele la banquetta o cruce de calle tratando de identificar el punto exacto del problema.

Ya determinado el punto exacto se procede a des-energizar el circuito en El ITM (abierto).

3 Realización del Trabajo

Reparación de una reventada

Se descubre completamente el punto de reventada, cortando el poliducto.

Se cortan las puntas dañadas del conductor, se pelan las puntas aproximadamente 1 cm de tal forma que entre el conector tipo tope (cilíndrico) adecuadamente, se coloca la pinza ponchadora, se hacen por lo menos 2 ponchadas por lado ó más si es necesario, procurando cuando sea posible cambiar el tramo de cable completo.

Si el conductor abierto es muy corto, se requerirá añadir conductor del hilo o los hilos reventados del mismo calibre ó su equivalente que tiene el circuito.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se procede a encintar la parte viva con 2 ó 3 capas de cinta vulcanizable y enseguida con cinta plástica para formar un aislamiento seguro.

Se reemplaza el poliducto faltante en caso de ser necesario, tratando de dejar el punto lo más protegido posible.

Se tapa* el hoyo con el mismo material sobrante.

Se energiza el circuito operando el ITM, se prueba voltaje. Si el ITM se dispara, habrá que localizar otro probable corto (ver procedimiento de corto) o reventada e iniciar el procedimiento.

Si el voltaje es el nominal se checa que el circuito encienda* en su totalidad, se da aviso al supervisor/a y se registra en la hoja viajera de servicio en donde se debe asentar si es necesario que se hagan reparaciones de obra civil.

Reparación de cortos

Al encender el alumbrado se verifica el giro del disco medidor, si está demasiado acelerado, o se coloca el amperímetro en la salida del equipo de control para checar la cantidad de amperaje, se procede a bajar la pastilla y seccionar el circuito.

Al determinar la línea de alimentación se procede a seccionar la línea y detectar el lugar del corto. El problema que origina el corto puede ser en la foto celda, en el contactor y/o en el balastro, en la base socket, en la bajada del transformador a la base socket, en claros del circuito, en los brazos, en las bajadas del tubo conduit, entre cables del termo magnético al contactor, falsos contactos.

Observación. No siempre se puede detectar el corto observando el disco del medidor.

Ya determinado el origen del corto se determina el material a requerir.

Para reparar el corto que se localice en la foto celda ó balastro cambiar la foto celda ó balastro de acuerdo al SSP-DAP-DOM-2011

Para reparar el corto que se localice en el contactor, cambiar el contactor de acuerdo al SSP-DAP-DOM-2013.

En caso de que el corto sea originado por un entorche ó empalme incorrecto proceder a realizar la prueba de aislamiento y aterrizaje que consiste en verificar con el volt amperímetro la corriente, usando la escala de 200 Amp., si la lectura nos da cero no hay fugas de corriente pero si es mayor a cero significa que hay fuga de corriente.

Se pelan las puntas de los cables con la navaja o con las pinzas pelacables y se le coloca el conector a una punta y se poncha con las pinzas ponchadoras y después se sigue con la otra punta.

Encintar con la cinta vulcanizable, para ello primero hay que quitarle su forro aislante para después colocar la cinta alrededor del conector de tal manera que lo cubra en su totalidad

Encintar con la cinta de aislar cubriendo totalmente con la cinta vulcanizable.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Reparado el corto, se enciende* nuevamente el alumbrado y se verifica si no hay otro corto ó si se realizó correctamente la reparación. Esto se hace, manteniendo el equipo en observación de quince a veinte minutos.

Finalmente la cuadrilla elabora su reporte en la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al/la supervisor/a y/o coordinador(a).

El/la supervisor/a y/o coordinador/a proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a entrega al Jefe de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

Diagrama de Flujo del Proceso

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE CORTACIRCUITO Y APARTA RAYOS 2015

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, de la Oficina Particular del Alcalde (sa), miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al supervisor y/o Coordinador para que se asignen según corresponda la zona donde se trate igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada.

Recepción de Instrucciones

El/La Supervisor/a del sector afectado especifica el lugar donde se requiere el cambio de cortacircuitos y/o apartarayos, proporcionándole al/a la oficial electricista el domicilio exacto.

Dada la dirección donde se realizará el trabajo, trasládese al lugar indicado.

Reconocimiento del Problema

Procede a colocar su unidad en forma adecuada.

Se sube a la canastilla con su herramienta adecuada y el elemento a reemplazar.

Realización del Trabajo

CAMBIO DE CORTACIRCUITO

Desenergizar totalmente el circuito de la conexión perico, aflojándola con la pértiga en sentido contrario a las manecillas del reloj y retirar el puente que baja de la línea de CFE. NOTA: Utilizar sus guantes para esta parte de la operación y en condiciones atmosféricas secas.

Una vez asegurado que no existe potencial, el/la electricista procede a retirar el cortacircuitos dañado, desconecta el puente que viene del apartarayos de la parte superior del cortacircuitos, se procede a retirarlo aflojando el tornillo que lo sujeta al herraje, retirándolo del soporte, lo coloca en el porta herramienta de la canastilla.

Procede a colocar el cortacircuito nuevo, apretando el tornillo firmemente, asegurando que quede vertical y no tenga giro.

Se conecta el puente que va al apartarayos, asegurando que quede firme y apretando el opresor.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se toma la pértiga escopeta, se procede a conectar el conector perico a la línea viva de CFE.

Se procede a colocar el fusible tipo listón en la canilla del cortacircuitos, asegurando que el resorte quede tensionado, colocar el tapón del cortacircuitos, se coloca la canilla en la pértiga, se ensarta en la parte inferior del cortacircuitos, se asegura que la canilla quede libre y bien colocada y se procede a cerrarla, y se verifica que quede el circuito *encendido.

En caso de estar dañado el cable de la tierra hay que cambiarlo.

Después la cuadrilla avisa por radio al/a la supervisor/a de que ya terminó el trabajo y llena la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor/a y/o coordinador/a.

CAMBIO DE APARTARRAYOS

Se procede a desconectar la línea del potencial, aflojar la abrazadera de fijación, además desconectar el puente de la tierra de la parte inferior del mismo y se procede a retirar el apartarayos dañado.

Se procede a instalar el nuevo apartarayos, colocándolo en la abrazadera de sujeción y apretarlo perfectamente, verificando que quede vertical al cortocircuito (alineados), una vez hecho esto se procede a instalar la tierra en la parte inferior apretando el opresor, luego se instala en la parte superior el puente de potencial apretando la placa opresora del mismo.

Se procede a colocar el conector perico en la pértiga escopeta para luego instalarse en la línea de potencial de C.F.E.

Verificar que el listón fusible esté en perfectas condiciones.

Se cierran las canillas utilizando la pértiga, y se verifica que el circuito quede *encendido.

Realizar paso 3.5.

En caso de estar dañado el cable de la tierra, es necesario cambiarlo.

Después la cuadrilla avisa por radio al/a la supervisor/a de que ya terminó el trabajo y llena la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor y/o coordinador.

El supervisor y/o coordinador proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El supervisor y/o coordinador entrega al Jefe de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Diagrama de Flujo del Proceso

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

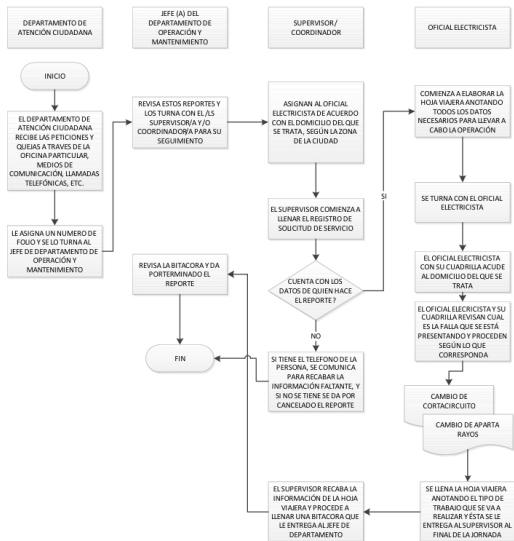
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TRANSFORMADOR 2016

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, Oficina Particular del Alcalde/ sa, miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el Jefe/a de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al supervisor/a y/o Coordinador/a para que se asignen según corresponda la zona donde se trate. Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada.

1. Recepción de Instrucciones.

El/La supervisor/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionándole el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad o del circuito afectado.

Dada la dirección donde se realizará el trabajo, trasládese al lugar indicado.

2. Reconocimiento del Problema.

Para el cambio de un transformador se requiere de una grúa y una canastilla. El/La oficial acomoda el camión en el lugar donde se va a hacer la maniobra y hace un reconocimiento para determinar el grado de dificultad de ésta.

3. Realización del Trabajo.

El/La ayudante procede a subirse a la canastilla para abrir las canillas del corta circuito fusible con la pértiga y verifica que no haya corriente.

El/La ayudante capacitado de la canastilla procede a desconectar el transformador con la llave perico aflojando los conectores del transformador de alta y baja tensión.

Retirar los puentes de alta tensión y cables de baja tensión y la tierra conectados al transformador.

Una vez ya desconectado el transformador, el/la ayudante que se encuentra arriba del poste le indica al/a la oficial que ya puede subir el brazo de la grúa con su respectivo estrobo, haciéndolo llegar hasta el transformador.

El/La ayudante coloca el estrobo en las orejas del transformador las cuales se encuentran en los costados del transformador.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El/La ayudante comienza a aflojar las tuercas de las abrazaderas "U" con una llave perico para posteriormente retirarlas.

El/La ayudante le indica al/a la oficial que ya puede retirar el transformador maniobrando la grúa, colocando el transformador en la plataforma del camión.

Una vez que el transformador está en la plataforma se le retira el estrobo y los soportes colocándoselos al transformador que está en buen estado.

El/La oficial sube el transformador hasta el lugar donde estaba el transformador averiado.

El/La ayudante guía al oficial para la ubicación exacta del transformador.

El/La ayudante de la canastilla coloca las abrazaderas "U" en el transformador, con sus respectivas tuercas y las aprieta con la llave perico.

Una vez ya sujeto el transformador, el/la ayudante le indica al/a la oficial que baje un poco la grúa para poder retirar el estrobo.

El/La ayudante procede a conectar el transformador apretando los puentes en las boquillas AT del transformador y los cables de baja tensión así como la tierra con la llave perico, es decir, conectar las fases y la tierra.

Nota: antes del todo el proceso

El/La ayudante sube el corta circuito fusible (de la capacidad adecuada), con la pértiga, para energizar el transformador y baja la canastilla.

Por último verifica visualmente si el foto control esté *encendido y con un volt amperímetro se prueba que llegue el voltaje requerido.

Después la cuadrilla avisa por radio al/a la supervisor/a de que ya terminó el trabajo y llena la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor/a y/o coordinador/a.

En caso de detectar un transformador dañado la cuadrilla responsable lo desinstala y lo lleva al almacén, la dirección asigna la reparación y mantenimiento, la cual se realizará por medio de una empresa externa que está certificada para el uso, manejo y disposición de aceites contaminantes de bifenilos poli clorados (BPC's)

El/la supervisor/a y/o coordinador/a proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

Código
MDP-SAD-14

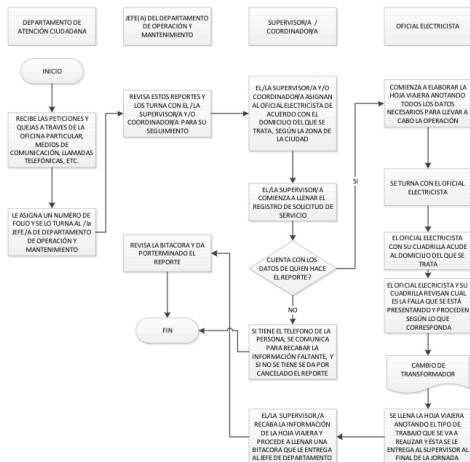
Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El/la supervisor/a y/o coordinador/a entrega al/la Jefe/a de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

Diagrama de Flujo del Proceso



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE ESLABÓN FUSIBLE 2017

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, Oficina Particular del/la Alcalde/sa, miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el/la Jefe/a de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al/la supervisor/a y/o Coordinador/a para que se asignen según corresponda la zona donde se trate

Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada

1. Recepción de Instrucciones

El/La supervisor/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionándole el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad ó del circuito.

2. Reconocimiento del Problema

La cuadrilla una vez que se le indicó el domicilio ubica visualmente cual es el corta circuito que esté dañado.

3. Procedimiento del Trabajo

El/La electricista saca la pértiga y se pone sus guantes, hace extender la pértiga tipo de telescopio empujando sus extensiones hacia fuera como si fuese una antena de automóvil y cerciorándose de que los seguros se boten y revisar que el gancho de la pértiga esté firme.

Uno/a de los/las electricistas sube a la canastilla de la pluma, mientras que el/la otro/a le da la pértiga al/a la electricista que va a retirar la canilla porta fusible debe traer sus guantes y casco, colocar la canastilla a una separación de 2 metros mínimo de la línea de alta tensión (si se requiere).

El /la electricista que se queda abajo deberá cortar la conexión con el circuito para evitar arcos energéticos, bajando la pastilla y retirando el medidor de CFE si es posible

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Acerca manualmente la pértiga hacia el corta circuito metiendo la cabeza des conectadora de la pértiga en la oreja interior de la canilla, y levanta la pértiga enérgicamente hasta que se visualice que ya esté retrada la canilla.

Procede a bajar la canilla hacia el/la electricista y toma con una mano la canilla y le entrega la pértiga a su compañero.

Procede a retirar el eslabón fusible dañado aflojando la tuerca de bronce y también afloja el tapón de soporte del eslabón fusible con las pinzas de electricista ó perica. Una vez ya aflojada la tuerca de cobre, retira el eslabón fusible y lo saca por donde se retira el tapón de soporte del eslabón fusible.

Se procede a introducir el eslabón fusible por la parte donde va colocado el tapón de soporte del eslabón fusible de tal manera que el cuerpo del eslabón fusible quede detenido por medio de la roldana y se procede ahora a colocar la tapa del eslabón fusible apretándolo manualmente.

Se procede a colocar el resto del eslabón fusible pasándolo por la bisagra de seguridad y se le da vuelta al eslabón fusible alrededor del tornillo donde va la tuerca de bronce para después *apretar dicha tuerca con la llave perico.

El/La electricista que está en la pluma le indica al otro/a electricista que le dé la pértiga y el/la electricista de la pluma sube aproximadamente a la mitad del poste, coloca la canilla en la pértiga y la sube hasta el corta-circuito fusible la cual es colocada ahí mismo. Nota: El/La electricista que ejecuta esta operación debe tener la precaución de tomar la pértiga perpendicularmente a su cuerpo como seguridad.

Procede ahora a meter la cabeza des conectadora de la pértiga en la oreja sobresaliente y sube la canilla de tal manera que quede nuevamente *energizado el circuito.

Después la cuadrilla avisa por radio al/a la supervisor/a de que ya terminó el trabajo y llena la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor y/o coordinador.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a entrega al Jefe/a de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

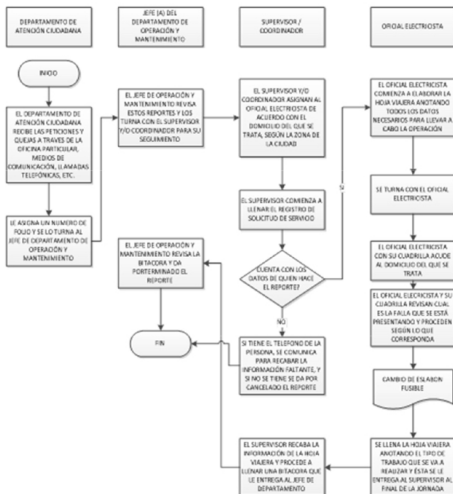
Diagrama de Flujo del Proceso

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2018

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana de la Oficina Particular del Alcaldes, miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al supervisor y/o Coordinador para que se asignen según corresponda la zona donde se trate Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada.

Recepción de Instrucciones.

El/La supervisor/a especifica el lugar donde se va a realizar el trabajo proporcionando un plano y/o croquis de la colonia o fraccionamiento que se va a atacar.

Reconocimiento del lugar de trabajo

El responsable identifica los circuitos de la colonia o fraccionamiento, se activa el foto control, checando amperes de deslizamiento y amperes de carga.

Se identifica el número de medidor de C.F.E. y el número del módem de Telegestión

Realización del trabajo

Se procede a abrir el registro levantando la tapa si es que tiene y en caso de faltar reponerlo y revisar el estado físico del registro.

Se le da limpieza al registro eliminando basura y tierra, se deja al descubierto los cables y que queden a 20cm. del piso los poliductos.

Se revisan los cables que van al arbotante y en caso de que estén dañados se reponen, así como las demás conexiones que van de paso.

Si se encuentran mordeduras en el forro del cable, se procede a encintar con cinta vulcanizada y otra capa de cinta de aislar, ó reemplazar el conductor si es necesario.

En caso de encontrar entorches mal hechos ó mal aislados, se procede a retirar la cinta de aislar, se corrige el entorche ó si se puede se ponen conectores utilizándose las pinzas ponchadoras y enseguida se ponen 2 ó 3 capas de cinta vulcanizada y 2 ó 3 capas de cinta de aislar.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se hace una revisión por las orillas de las guarniciones para ver si hay poliductos en la superficie ó visibles y ver en qué estado se encuentran. Si se encuentran dañados, se procede a repararlos con Poliducto nuevo y se escarba zanja para volver a sepultarlo y se vuelve a tapar la zanja.

Si se encuentran cables que salgan por la ventana del arbotante se hace una revisión para ver la mejor forma de introducirlos por abajo del arbotante y corregir el desperfecto.

En los casos que se encuentran cables por fuera del brazo de la luminaria, se utiliza la pluma, se destapa la luminaria, se desconectan los cables y se procede a meter los cables al brazo ya sea del poste a la luminaria o viceversa y se vuelva a conectar.

Se registra el mantenimiento realizado en la Hoja Viajera de Servicio de acuerdo a la Guía de Procedimientos Operativos de Servicio y lo entrega al/la supervisor/a y/o coordinador/a.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El/la supervisor/a y/o coordinador/a entrega al /la Jefe/a de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

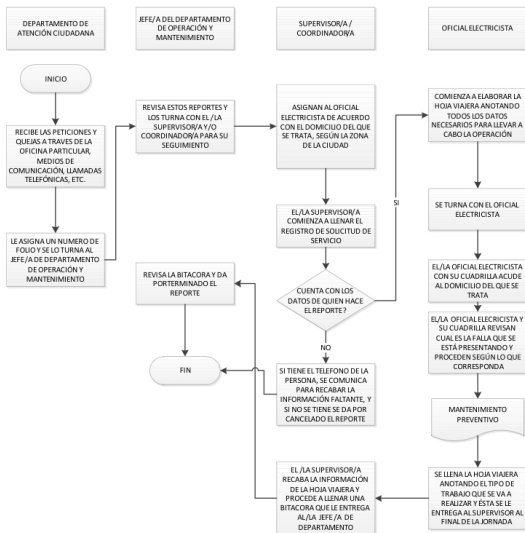
8.1 Diagrama de Flujo del Proceso

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE OBRA CIVIL 2030

Descripción Secuencial del Proceso

El Departamento de Atención Ciudadana de la Secretaría de Servicios Públicos, canaliza las peticiones o quejas que hace el ciudadano a través de diferentes canales; medios de comunicación, Atención Ciudadana, de la Oficina Particular del/la Alcalde/a, miércoles ciudadano, etc.

Estas peticiones o quejas llegan con el Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento y es quien se encarga de distribuir las al supervisor y/o Coordinador para que se asignen según corresponda la zona donde se trate

Igualmente se otorga el servicio por otros elementos de entrada.

1 Recepción de instrucciones

El/La supervisor/a y/o Coordinador/a especifica el lugar donde se requiere realizar el trabajo de obra civil proporcionándole el domicilio exacto de acuerdo a un plano de la ciudad ó del circuito que se va a canalizar.

Dada la dirección donde se realizará el trabajo, trasládese al lugar indicado.

2 Reconocimiento del terreno

El/La oficial albañil identifica si el área a trabajar y/o a cortar se encuentra en el arroyo vehicular ó en la banqueta y a la misma vez identifica el tipo de suelo; de concreto, asfalto, adocreto ó tierra.

3 Realización del trabajo

COLAR BASES

Ya identificado el tipo de suelo, medir el cuadro para la base.

Realizar el marcado del área de corte y/o excavación mediante el chalk line.

Se procede a cortar en concreto con la cortadora de disco (ver DAP-IOM 2030) realizando el corte en sus 4 lados verificando que el tambo contenga agua para poder lubricar el disco de la cortadora.

Colocar la cortadora en el inicio donde se realizan los cortes y quitar el lodo originado por los cortes.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Hechos los cortes se procede a romper el concreto o asfalto con una punta y un marro ó martillo para demolición

En caso de que el tipo de suelo sea tierra: Realizar la excavación a través del área marcada con el talache al inicio y después se continúa con la punta para darle profundidad a la cepa de 70 cms +/- 5 cms e ir sacando la tierra con la pala ó con la media posera.

Se coloca el ancla para poste acomodándola de tal manera que el/la oficial albañil puede arrojarle piedras para que de la altura e ir verificando que quede a nivel con un nivel de albañil y verifica con el flexómetro que escuadre el ancla y se coloca el poliducto de la base a su registro en caso de que la alimentación vaya a ser subterránea.

Se prepara la mezcla revolviendo cemento, grava, arena y agua.

Hecha la mezcla se vacía el concreto en la cepa hasta que queda rellena y se le coloca el molde que forma el cuadro de la base y se acomoda midiendo con la cinta de medir de tal manera que los 4 birlos queden a una distancia proporcional.

Se deja el molde en la base mientras fragua el concreto unos minutos, aproximadamente 20 min +/- 5 min y se retira antes de que se solidifique en su totalidad.

COLOCACIÓN DE POLIDUCTO

Ya identificado el tipo de suelo, medir el ancho de la canalización requerida que sirve para determinar el ancho de corte en ambos extremos tanto al inicio como al final de la canalización a realizar.

Realizar el marcado del área de corte y/o excavación mediante el chalk line.

Si el corte es transversal al arroyo vehicular, se determina que el trabajo se realice en dos etapas de tal forma que no se obstaculice totalmente el paso de los vehículos. Y si es banqueta se realiza en una etapa.

Si el trabajo se realiza en el arroyo vehicular colocar los conos de señalamiento preventivo.

En caso de que el tipo de suelo sea tierra: Realizar la excavación con el talache a través del área marcada e ir sacando la tierra con la pala ó con la media posera. La excavación será de 40 cms aproximadamente de profundidad y también se realiza la excavación de la cepa para el registro prefabricado dejando la zanja de 40 x 40 cms. ó de 30 x 30 cms.

Se mete el registro prefabricado, cerciorándose que los poliductos entren en los agujeros.

Se nivela el registro al ras del suelo ó de la banqueta.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Se rellena las orillas del registro con material según sea el caso (tierra ó cemento).

En caso de no contar con registros prefabricados, se procede a fabricarlo de tabique en la excavación hecha para el mismo (cepa)

Posteriormente se coloca el marco y contramarco en el registro fabricado.

Se resanan las orillas del registro, ya sea con tierra ó con mezcla.

En caso de que el tipo de suelo sea concreto ó asfalto: Encender la cortadora circular verificando que el tambo contenga agua para poder lubricar el disco de la cortadora

Colocar la cortadora en el inicio donde se realizará el corte de acuerdo a las marcas trazadas. Y empezar a cortar a través de la primera línea.

Empezar a cortar la línea paralela. Ya terminado el corte igualmente se procede a barrer el lodo originado por el corte.

Hecho el corte se procede a romper el concreto ó asfalto con una punta y un marro, se coloca la punta en el área y se golpea la punta con el marro ó martillo para demolición eléctrico.

Una vez triturado el concreto se saca con una media posera ó pala dependiendo del ancho de la zanja.

En toda zanja la profundidad promedio debe ser 40 cms aprox. +/- 5 cms. Si no fuese así se procede a excavar más todavía.

Se coloca el poliducto requerido a través de toda la zanja.

Rellene la zanja si el tipo de suelo es de tierra extraída.

Para rellenar la zanja cuando el tipo de suelo es de concreto ó asfalto colocar la tierra extraída si es que hubo.

Ya colocada la tierra ó si es que no hubo se prepara la mezcla.

Hecha la mezcla se vacía el concreto a lo largo de la zanja hasta que queda rellena.

Después de realizar el trabajo recoger escombros y basura.

Después la cuadrilla avisa por radio al/a la supervisor/a de que ya terminó el trabajo y llena la Hoja Viajera de Servicio y lo entrega al supervisor y/o coordinador.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El supervisor y/o coordinador proceden a descargar la información de la Hoja Viajera de Servicio al Registro de Solicitud de Servicio, con el objetivo de llevar una bitácora del estatus de los reportes realizados.

El supervisor y/o coordinador entrega al Jefe de Departamento la bitácora con el status de todas las peticiones o quejas atendidas.

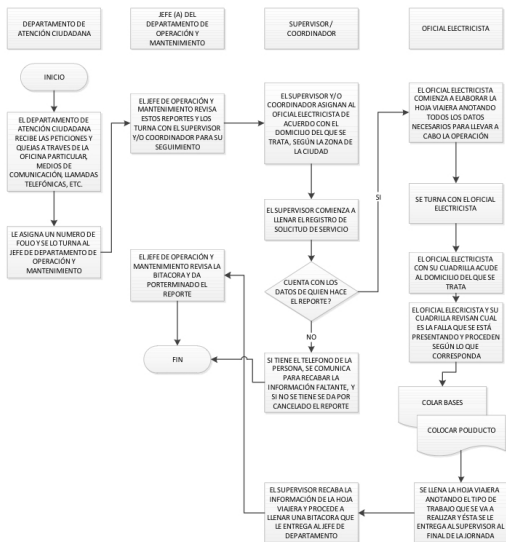
Diagrama de Flujo del Proceso

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DEPARTAMENTO DE EDIFICIOS PÚBLICOS E ILUMINACIÓN ORNAMENTAL

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO A LA ILUMINACIÓN ORNAMENTAL DE LOS CAMELLONES

El Supervisor y/o Coordinador especifica a la cuadrilla asignada, el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionando la ubicación exacta.

La cuadrilla asignada se traslada al punto de trabajo.

Reconocimiento del Problema

La cuadrilla visualiza el problema, para proporcionar la revisión y/o mantenimiento.

Realización del Trabajo

Si el trabajo se realiza en el día, se procede a energizar el circuito, para detectar la falla a corregir.

Si el trabajo se realiza en la noche, se procede a desenergizar el circuito, para corregir la falla.

Si la cuadrilla detecta una reventada (ruptura de cables), realiza lo siguiente: **REPARACIÓN DE UNA REVENTADA**

Se descubre completamente el punto de reventada, cortando el poliducto. (se hace una canaleta).

Se cortan las puntas dañadas del conductor, se pelan las puntas aproximadamente 1 cm de tal forma que entre el conector tipo tope (cilíndrico) adecuadamente, se coloca la pinza ponchadora, se hacen por lo menos 2 ponchadas por lado o mas si es necesario, procurando cuando sea posible cambiar el tramo de cable completo.

NOTA: Si el conductor abierto es muy corto, se requerirá añadir conductor del hilo o los hilos reventados del mismo calibre que tiene el circuito.

Se procede a encintar la parte viva con 2 o 3 capas de cinta vulcanizable y enseguida con cinta plástica para formar un aislamiento seguro.

Se reemplaza el poliducto faltante en caso de ser necesario, tratando de dejar el punto lo más protegido posible.

Se tapa* la canaleta con el mismo material sobrante.

Si el trabajo se realizó en el día, se procede a desenergizar el circuito.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Si el trabajo se realizó en la noche, se procede a energizar el circuito.

NOTA: Si el voltaje es el nominal se checa que el circuito encienda* en su totalidad, se da aviso al supervisor y se registra en la hoja viajera de servicio en donde se debe INDICAR si es necesario que se hagan reparaciones de obra civil.

La cuadrilla elabora su reporte en el sitio reparado.

Si la cuadrilla detecta un corto (fuga de corriente), realiza lo siguiente: **REPARACIÓN DE CORTOS**

Ya determinado el origen del corto, se ocupa el material útil.

En caso de que el corto sea originado por un entorche o empalme incorrecto proceder a realizar la prueba de aislamiento y aterrizaje que consiste en verificar con el voltamperímetro la corriente, usando la escala de 200 Amp., si la lectura nos da cero no hay fugas de corriente pero si es mayor a cero significa que hay fuga de corriente.

Se pelan las puntas de los cables con la navaja o con las pinzas pelacable y se le coloca el conector a una punta y se poncha con las pinzas ponchadoras y después se sigue con la otra punta.

Encintar con la cinta vulcanizable, para ello primero hay que quitarle su forro aislante para después colocar la cinta alrededor del conector de tal manera que lo cubra en su totalidad

Encintar con la cinta de aislar cubriendo totalmente con la cinta vulcanizable.

La cuadrilla elabora su reporte en el sitio reparado.

Si la cuadrilla detecta un cambio de foco se realiza lo siguiente: **CAMBIO DE FOCO**

Se inicia con los puntos 3.1 y 3.2 de este procedimiento

La Cuadrilla observa el foco a revisar.

Se procede a revisar a detalle la estructura integral donde se encuentra el foco.

Si se detecta que el foco ya esta fundido, se procede a reemplazarlo por otro con las mismas características y especificaciones técnicas.

Si se detecta que la estructura donde se encuentra el foco instalado, requiere mantenimiento, se procede a reparar.

La cuadrilla elabora su reporte en el sitio reparado.

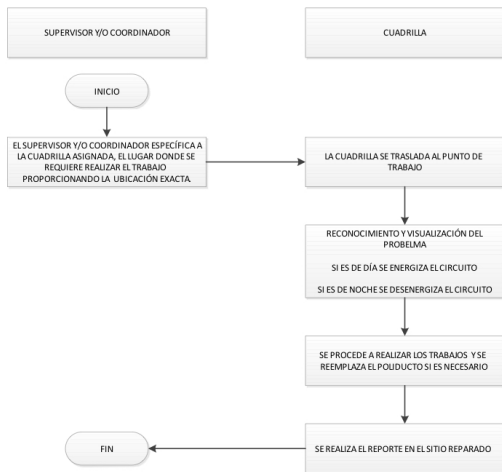
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO A LA ILUMINACIÓN ORNAMENTAL DE LOS EXTERIORES DE LOS EDIFICIOS HISTÓRICOS

1. Recepción de Instrucciones

El Supervisor y/o Coordinador especifica a la cuadrilla asignada, el lugar donde se requiere realizar el trabajo proporcionando la ubicación exacta.

La cuadrilla asignada se traslada al punto de trabajo.

2. Reconocimiento del Problema

La cuadrilla visualiza el problema, para proporcionar la revisión y/o mantenimiento.

3. Realización del Trabajo

Si el trabajo se realiza en el día, se procede a energizar el circuito, para detectar la falla a corregir.

Si el trabajo se realiza en la noche, se procede a desenergizar el circuito, para corregir la falla.

Si la cuadrilla detecta una reventada (ruptura de cables), realiza lo siguiente: **REPARACIÓN DE UNA REVENTADA**

Se revisa el poliducto punto por punto, para identificar la reventada

Ya identificada la reventada se procede a unir los cables, si es necesario se reemplazan los cables por unos nuevos del mismo calibre.

Se procede a encintar con 2 o 3 capas de cinta vulcanizable y enseguida con cinta plástica para formar un aislamiento seguro.

Si se requiere se reemplaza el poliducto.

Si el trabajo se realizó en el día, se procede a desenergizar el circuito.

Si el trabajo se realizó en la noche, se procede a energizar el circuito.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

NOTA: Si el voltaje es el nominal se checa que el circuito encienda* en su totalidad, se da aviso al supervisor y se registra en la hoja viajera de servicio en donde se debe **INDICAR** si es necesario que se hagan reparaciones de obra civil.

La cuadrilla elabora su reporte (Hoja viajera de servicio RC01-DAP-POC. 7.5.1), en el sitio reparado.

Si la cuadrilla detecta un corto (fuga de corriente), realiza lo siguiente: **REPARACIÓN DE CORTOS**

Ya determinado el origen del corto, se ocupa el material útil.

En caso de que el corto sea originado por un entorche o empalme incorrecto proceder a realizar la prueba de aislamiento y aterrizaje que consiste en verificar con el volt amperímetro la corriente, usando la escala de 200 Amp., si la lectura nos da cero no hay fugas de corriente pero si es mayor a cero significa que hay fuga de corriente.

Se pelan las puntas de los cables con la navaja o con las pinzas pelacable y se le coloca el conector a una punta y se poncha con las pinzas ponchadoras y después se sigue con la otra punta.

Encintar con la cinta vulcanizable, para ello primero hay que quitarle su forro aislante para después colocar la cinta alrededor del conector de tal manera que lo cubra en su totalidad

Encintar con la cinta de aislar cubriendo totalmente con la cinta vulcanizable.

La cuadrilla elabora su reporte en el sitio reparado.

Si la cuadrilla detecta un cambio de foco se realiza lo siguiente: **CAMBIO DE FOCO**

La Cuadrilla observa el foco a revisar.

Se procede a revisar a detalle la estructura integral donde se encuentra el foco.

Si se detecta que el foco ya está fundido, se procede a reemplazarlo por otro con las mismas características y especificaciones técnicas.

Si se detecta que la estructura donde se encuentra el foco instalado, requiere mantenimiento, se procede a reparar.

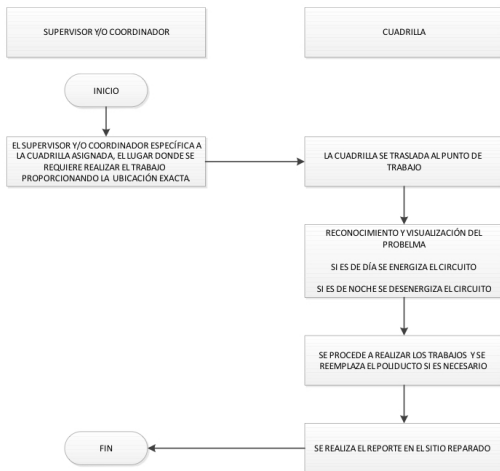
La cuadrilla elabora su reporte en el sitio reparado.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y SUPERVISIÓN

Procedimiento operativo de servicio de proyectos de ampliación de circuitos existentes y nuevos circuitos de alumbrado público.

1. Recepción de Instrucciones

Control de peticiones proporciona al coordinador de proyectos y supervisión, el reporte de atención a la ciudadanía (RC01-DAP-POS 012) con los datos del lugar en donde se requiere el servicio.

El reporte de atención a la ciudadanía se da de alta en el Registro de solicitud de servicio de alumbrado (RC01-DAP-POS 500) con el mismo número del reporte de atención a la ciudadanía.

Los/Las proyectistas investigan si en el sitio de la petición ya existen circuitos y las áreas que abarcan, para servirse de planos de referencia proporcionados por el área de censo, que en la mayoría de las peticiones funcionarán de base para ampliación de circuitos existentes y referencia para nuevos circuitos. En la mayoría de los casos se puede fácilmente definir si será una ampliación conociendo el domicilio reportado.

Los/Las proyectistas se trasladan al lugar indicado.

2. Reconocimiento del área

Los/Las proyectistas elaboran un levantamiento del lugar apoyándose en un plano de referencia, proporcionado por el área de censo en el cual se verifica medidas y ubicación de líneas eléctricas, anotando algunos otros factores que puedan influir en la elaboración del proyecto.

En caso de no haber un plano de referencia, el área de censo procede a realizar uno basándose en las magnitudes de camellones, banquetas, guarniciones, paramentos, inmuebles, calles, etc.; y ubicación de líneas eléctricas, anotando algunos otros factores que puedan influir en la elaboración del proyecto.

3. Elaboración del Anteproyecto

Una vez realizado el levantamiento, se decide si será un circuito nuevo ó una ampliación de circuito existente:

Si es ampliación de circuito, se procede a proponer la ampliación en el mismo plano de referencia utilizado en el levantamiento, en el que se traza la ampliación basándose en el código municipal,

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

reglamento de desarrollo de fraccionamientos, condominios, desarrollos especiales y subdivisiones para el municipio de Aguascalientes, en las normas oficiales mexicanas aplicables al alumbrado público, NOM-001-SEDE 2015, NOM-013-ENER-2013 y NOM-031-ENER-2012, vigentes o aquellas que las sustituyan, en las normas de distribución-Construcción-Líneas aéreas (DE-06) y en las especificaciones de los/las proveedores/as, se especifican todos los datos necesarios del circuito que se va a ampliar y se procede a canalizarlo, a través del registro Reporte de atención a la ciudadanía RC01-DAP-POS 012, que se retorna a/ a la Controlador/a de peticiones para que a su vez lo turne al departamento de Operación y Mantenimiento ó al de Edificios Públicos e Iluminación Ornamental según corresponda, así mismo, queda registrada la fecha de devolución del registro RC01-DAP-POS 012 en el Registro de solicitud de servicio de alumbrado RC01-DAP-POS 500, la cual se le integra el anexo 2.(Planos de proyectos de alumbrado público).

Si el proyecto es nuevo se procede a hacer un análisis para decidir las características del circuito, lo que dependerá de las condiciones físicas del terreno, las instalaciones existentes, el código municipal, reglamento de desarrollo de fraccionamientos, condominios, desarrollos especiales y subdivisiones para el municipio de Aguascalientes, en las normas oficiales mexicanas aplicables al alumbrado público, NOM-001-SEDE 2015, NOM-013-ENER-2013 y NOM-031-ENER-2012, vigentes o aquellas que las sustituyan, y las normas de distribución-Construcción-Líneas aéreas (DE-06) y en las especificaciones de los/las proveedores/as.

Realizado el análisis se elabora el anteproyecto el cual consiste en la distribución uniforme de luminarias, acorde al estudio fotométrico previamente realizado, ubicación de los diferentes dispositivos de alimentación energética, medición y protección, así como la trayectoria del circuito y es presentado ante el/la jefe/a del depto. de Proyectos y Supervisión para su aprobación.

Aprobado el anteproyecto, se determina la demanda de energía del circuito, basándose en la fórmula de potencia, con dicha demanda se designan las capacidades de los diferentes dispositivos de alimentación energética, medición, protección, calibre del conductor; por medio de fórmulas, (ver Anexo 1), y los materiales necesarios para la construcción del mismo.

Se procede a la elaboración de un plano que contempla cuadro de referencia, diagrama unifilar, especificaciones, simbología, cuadro de cargas, norte, localización y la planta del proyecto, las personas encargadas de realizar esta actividad son los/las proyectistas-supervisores/as. El tamaño del plano dependerá de la magnitud del proyecto.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Una vez concluido el plano del proyecto, el servicio se considera terminado y se anota en el registro de solicitud de servicio de alumbrado (RC01-DAP-POS-500) y en la hoja de reportes de atención a la ciudadanía (RC01-POS 012) para devolver a Control de peticiones.

Los/Las Projectistas – Supervisores/as cuentan con 30 días hábiles para realizar el levantamiento y dar la respuesta al/a la Controlador/a de peticiones.

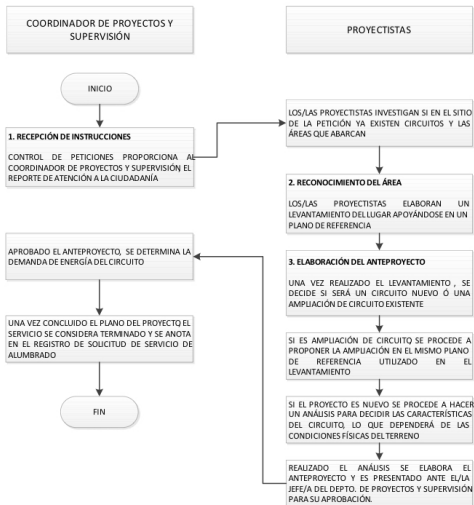
Diagrama de Flujo

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Procedimiento Operativo De Servicio De Diagnósticos De Sistema De Alumbrado Público Para Municipalización.

Recepción, Revisión y Autorización de Planos

1.- Solicitar a la dirección de alumbrado público, vía oficio, los criterios de diseño, así como los lineamientos generales a los cuales se deberán acatar los proyectos y la ejecución de la obra de alumbrado.

Para lo cual se debe presentar el plano en color firmado y/o sellado, autorizado por la SEGUOT, SEDUM, SUBCOMITE DE VIALIDAD Y TRANSITO o CUALQUIER OTRA DEPENDENCIA PUBLICA CON INGERENCIA EN REALIZAR MODIFICACIONES EN AREAS PUBLICAS, indicando las áreas a iluminar y a su vez a municipalizar. Así como tipo de uso de suelo y áreas habitacionales, para el caso de fraccionadores (indicando el régimen en el que se encuentran).

2.- Para Fraccionamientos y/o Desarrollos Especiales, se deberá presentar carta poder simple otorgada por el desarrollador o constructor, autorizando al gestor para la toma de decisiones.

3.- Una vez entregado el resolutivo de los criterios de diseño del proyecto, se deberá desarrollar el proyecto con las siguientes características:

- 3.1. Memoria Técnica.
- 3.2. Plano de Alumbrado Público.
- 3.3. Plano Fotométrico.
- 3.4. Archivo Digital.
- 3.5. Plano de media tensión. (para red de media tensión subterránea).

3.1.- Memoria Técnica.

La cual debe de contener:

- Generalidades.
- Oficio del tipo de vialidad autorizado por la dirección de alumbrado público.
- Listado de Materiales a Emplear (indicando marcas)
- Calculo para Densidad de Potencia Eléctrica por Área (DPEA).
- Calculo de Conductores y Canalizaciones.
- Calculo de Protecciones.
- Calculo de Caída de Tensión.
- Calculo de Transformadores.

3.2.- Plano de Alumbrado Público.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

El plano debe de mostrar:

- Cuadro de Cargas.
- Planta de la red de alumbrado público sembrada en la lotificación autorizada, incluyendo las coordenadas UTM, localización de los postes y luminarias. (indicando nombres de calles).
- Diagrama Unifilar y de conexiones (indicando capacidades reales de protecciones, contactores, cables, supresores de picos, fotoceldas, envoltentes, etc.).
- Cuadro de Referencia (nombre de proyecto, responsable, escala, fecha, cuadro para firmas y sellos de autorización, croquis de localización, indicando claramente las calles y colonias circundantes).
- Simbología.
- Especificaciones de Materiales (Indicando marcas y catálogos).
- Detalles de Arbotantes, Luminarias, Registros, Ancas y Tipo de Brazo (Indicando largo y ángulo de elevación), así como de construcción
- Diagrama de media tensión (solo en redes subterráneas)

NOTA:

- Las luminarias instaladas o proyectadas sobre avenidas con camellón deberán tener control independiente a las vialidades internas del fraccionamiento (esto es en caso de que exista una sola subestación para toda las luminarias del fracc.), así como sistema de ahorro (de manera tresbolillo o cualquier otro tipo siempre y cuando sea avalado por la dirección de alumbrado)
- Se debe incluir la iluminación de las vialidades en régimen condominio, con medición independiente a las vialidades a municipalizar.

3.3.- Plano Fotométrico:

- Este debe de incluir:
- Malla fotométrica por calle y/o avenida (con una dimensión de 1X1 mts.)
- Iluminancia Promedio (EPROM).
- Uniformidad de la Iluminancia (EPROM / EMIN).
- Descripción de la luminaria a emplear (Tipo de Curva).
- Lúmenes Emitidos por la Lámpara a Emplear.
- Altura de Arbotante y Largo de Brazo.

Nota: - Las pérdidas por factor de mantenimiento (LLF) se debe de considerar como máximo 0.95

3.4.- Archivo Digital.

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- Plano de Alumbrado Público (con extensión ".DWG" y versión mínima 2010).
- Plano Fotométrico (con extensión ".VSL" de preferencia).
- Archivo de la Luminaria (con extensión ".IES").

3.- Elaborado el proyecto se deberá entregar en la dirección de alumbrado público, junto con oficio dirigido al director (incluir en la solicitud el número de oficio resolutivo), la revisión y en dado caso autorización del mismo, anexar la siguiente documentación:

- 1 Impresión del punto 2.1
- 2 Impresiones del punto 2.2 firmados por el o los responsables (como mínimo).
- 1 Impresión del punto 2.3 (o en su caso si se puede anexar al 2.2, no se presentaría).
- 1 CD o cualquier otro medio de almacenamiento digital.

4.- Una vez autorizado el plano no se podrá modificar, salvo cuestión extraordinaria y el visto bueno de la dirección de alumbrado público.

5.- La vigencia de los planos será de 1 año, por tal motivo si al cumplimiento de este lapso no se ha concluido la obra, se tendrá que refrendar las firmas y sellos.

Nota: El proyecto y la memoria técnica deberán estar signados por ingenieros eléctricos o rama afín, indicando su número de cedula profesional, así como el aval de la unidad verificadora y/o perito especializado

2. Recepción de Solicitud para Municipalización

1.- Solicitar a la dirección de alumbrado público, vía oficio, los criterios de diseño, así como los lineamientos generales a los cuales se deberán acatar los proyectos y la ejecución de la obra de alumbrado.

Para lo cual se debe presentar el plano en color firmado y/o sellado, autorizado por la SEGUOT, SEDUM, SUBCOMITÉ DE VIALIDAD Y TRANSITO o CUALQUIER OTRA DEPENDENCIA PÚBLICA CON INGERENCIA EN REALIZAR MODIFICACIONES EN ÁREAS PÚBLICAS, indicando las áreas a iluminar y a su vez a municipalizar. Así como tipo de uso de suelo y áreas habitacionales, para el caso de fraccionadores (indicando el régimen en el que se encuentran).

2.- Para Fraccionamientos y/o Desarrollos Especiales, se deberá presentar carta poder simple otorgada por el desarrollador o constructor, autorizando al gestor para la toma de decisiones.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

3.- Una vez entregado el resolutivo de los criterios de diseño del proyecto, se deberá desarrollar el proyecto con las siguientes características:

- 3.1. Memoria Técnica.
- 3.2. Plano de Alumbrado Público.
- 3.3. Plano Fotométrico.
- 3.4. Archivo Digital.
- 3.5. Plano de media tensión. (para red de media tensión subterránea).

3.1.- Memoria Técnica.

La cual debe de contener:

- Generalidades.
- Oficio del tipo de vialidad autorizado por la dirección de alumbrado público.
- Listado de Materiales a Emplear (indicando marcas)
- Cálculo para Densidad de Potencia Eléctrica por Área (DPEA).
- Cálculo de Conductores y Canalizaciones.
- Cálculo de Protecciones.
- Cálculo de Caída de Tensión.
- Cálculo de Transformadores.

3.2.- Plano de Alumbrado Público.

El plano debe de mostrar:

- Cuadro de Cargas.
- Planta de la red de alumbrado público sembrada en la lotificación autorizada, incluyendo las coordenadas UTM, localización de los postes y luminarias. (indicando nombres de calles).
- Diagrama Unifilar y de conexiones (indicando capacidades reales de protecciones, contactores, cables, supresores de picos, fotoceldas, envoltentes, etc.).
- Cuadro de Referencia (nombre de proyecto, responsable, escala, fecha, cuadro para firmas y sellos de autorización, croquis de localización, indicando claramente las calles y colonias circundantes).
- Simbología.
- Especificaciones de Materiales (Indicando marcas y catálogos).

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- Detalles de Arbotantes, Luminarias, Registros, Anclas y Tipo de Brazo (Indicando largo y ángulo de elevación), así como de construcción.
- Diagrama de media tensión (solo en redes subterráneas)

NOTA:

Las luminarias instaladas o proyectadas sobre avenidas con camellón deberán tener control independiente a las vialidades internas del fraccionamiento (esto es en caso de que exista una sola subestación para toda las luminarias del fracc.), así como sistema de ahorro (de manera tresbolillo o cualquier otro tipo siempre y cuando sea avalado por la dirección de alumbrado)

Se debe incluir la iluminación de las vialidades en régimen condominio, con medición independiente a las vialidades a municipalizar.

2.3.- Plano Fotométrico.

Este debe de incluir:

- Malla fotométrica por calle y/o avenida (con una dimensión de 1X1 mts.)
- Iluminancia Promedio (EPROM).
- Uniformidad de la Iluminancia (EPROM / EMIN).
- Descripción de la luminaria a emplear (Tipo de Curva).
- Lúmenes Emitidos por la Lámpara a Emplear.
- Altura de Arbotante y Largo de Brazo.

Nota: - Las pérdidas por factor de mantenimiento (LLF) se debe de considerar como máximo 0.95

2.4.- Archivo Digital.

- Plano de Alumbrado Público (con extensión ".DWG" y versión mínima 2010).
- Plano Fotométrico (con extensión ".VSL" de preferencia).
- Archivo de la Luminaria (con extensión ".IES").

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

3.- Elaborado el proyecto se deberá entregar en la dirección de alumbrado público, junto con oficio dirigido al director (incluir en la solicitud el número de oficio resolutivo), la revisión y en dado caso autorización del mismo, anexar la siguiente documentación:

- 1 Impresión del punto 2.1
- 2 Impresiones del punto 2.2 firmados por el o los responsables (como mínimo).
- 1 Impresión del punto 2.3 (o en su caso si se puede anexar al 2.2, no se presentaría).
- 1 CD o cualquier otro medio de almacenamiento digital.

4.- Una vez autorizado el plano no se podrá modificar, salvo cuestión extraordinaria y el visto bueno de la dirección de alumbrado público.

5.- La vigencia de los planos será de 1 año, por tal motivo si al cumplimiento de este lapso no se ha concluido la obra, se tendrá que refrendar las firmas y sellos.

Nota: El proyecto y la memoria técnica deberán estar signados por ingenieros eléctricos o rama afín, indicando su número de cedula profesional, así como el aval de la unidad verificadora y/o perito especializado

2. Recepción de Solicitud para Municipalización

El/La jefe/a del depto. de Proyectos y Supervisión recibe el oficio por parte de la SEDUM en donde se solicita el dictamen técnico que guarda el alumbrado público.

El tiempo de respuesta a la petición no excederá de 30 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió ésta, sin embargo esto no implica que se llegará al límite de días establecidos, porque se puede dar respuesta en un menor tiempo, únicamente es para una contingencia que se llegaría hasta el límite de tiempo.

2.1 El/La jefe/a del depto. de Proyectos y Supervisión asigna la solicitud de dictamen al/a la auxiliar del departamento para que le abra un expediente al fraccionamiento y turne una copia a los/las proyectistas para realizar la evaluación en campo.

3. Evaluación en campo

3.1 Los/Las proyectistas identifican el fraccionamiento y proceden a trasladarse a donde esté ubicado, además identifican visualmente la ubicación del fotocontrol, transformador, luminarias y registros. Al llegar deberán:

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

3.1.1 Accionar el fotocontrol para encender el circuito.

3.1.2 Verificar que las instalaciones estén correctas y en condiciones óptimas de funcionamiento.

3.2 Posteriormente a la verificación, se llena el registro de supervisión en campo (RC01-DAP-POS 510), en donde quedan registradas las fallas y observaciones pertinentes.

3.3 Apagar el circuito y regresar a la Dirección.

4. Contestación de oficio

4.1 Los/Las proyectistas entregan el registro de supervisión de campo (RC01-DAP-POS-510) al/a la auxiliar de proyectos y supervisión quien procede a elaborar el Oficio de Dictamen, este oficio va dirigido al/a la Secretario/a de Desarrollo Urbano, con copia al/a la Coordinador/a de Servicios Públicos, y en caso extraordinario al/a la fraccionador/a, constructora ó comité de colonos.

4.2. El oficio debe contener los siguientes campos:

- No. de Oficio, Fecha, Asunto.
- Dirigido al/a la Secretario/a de Desarrollo Urbano
- Construcción: Descripción de las instalaciones, alimentaciones, etc.

Documentación: Si se presenta completa ó incompleta. Para que se considere completa deberá entregarse:

- Copia de verificación expedida por la UVIE a nombre del municipio de Aguascalientes y/o desarrollador o constructor.
- Protocolo de Transformadores.
- Plano definitivo georeferenciado de la ubicación de las luminarias y elementos de la red del alumbrado público.
- Carta garantía directamente del fabricante a nombre del municipio de Aguascalientes, la cual debe de ser como mínimo de 10 años
- Material de depósito de garantía: Consiste en el 20% de luminarias y el 10 % de postes instalados físicamente.
- Daños: Daños encontrados y los cambios que deben realizarse.
- Conclusión: Si procede o no la municipalización del sistema de alumbrado del nuevo fraccionamiento.
- Observación: En caso de ser necesaria con las sugerencias del Departamento.
- Firma del/de la Secretario/a de Servicios Públicos y/o del/de la Director/a de Alumbrado Público.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

4.3 Una vez elaborado el Oficio de Dictamen se manda conjuntamente con las copias quedándose en la Dirección el acuse de recibido.

4.4 Si la conclusión del dictamen es que no procede la municipalización, la Secretaría de Desarrollo Urbano analiza y se entrevista con el fraccionador, constructora ó comité de colonos para solucionar o comentar los motivos por los que no procedió la municipalización.

4.5 Una vez que el/la fraccionador/a, constructora ó comité de colonos realizó los cambios pertinentes o que se llegó a un acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Urbano, procede nuevamente a solicitar el dictamen a la Dirección de Alumbrado Público. Procediendo de acuerdo al paso núm. 2 (Recepción de solicitud) de esta sección y subsecuentes.

4.6 Una vez que se cumple con toda la documentación y que la conclusión del dictamen es que si procede la municipalización del nuevo sistema de alumbrado público del nuevo fraccionamiento

4.7 La Secretaría de Desarrollo Urbano otorga al/a la fraccionador/a, constructora ó comité de colonos después de cumplir con todos los requisitos para la municipalización el Acta de Municipalización.

4.8 El/La fraccionador/a, constructora o comité de colonos con su Acta de Municipalización se presenta en la Dirección de Alumbrado Público con el/la Coordinador/a de proyectos y supervisión para tramitar el cambio del nombre del contrato de C.F.E.

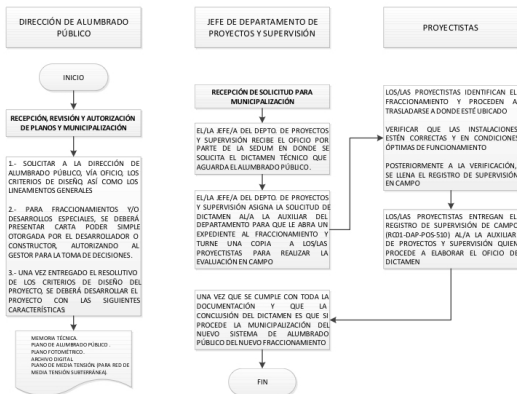
4.9 Una vez que se realizó el cambio de contrato de C.F.E a nombre de Municipio, el/la auxiliar de Proyectos y Supervisión elabora oficio, en donde se notifica al/a la Jefe/a de Operación y Mantenimiento, el fraccionamiento que ha pasado a ser responsabilidad de la presidencia municipal, para que se considere dentro del programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Procedimiento operativo de servicio de facturación, contratación de nuevos servicios de energía eléctrica y manejo del ASAP.

Recepción y Revisión de Facturación.

- Esta información proviene de las agencias urbanas y rurales de CFE Suministrado de servicios básicos (Sur, Centro, Norte, Oriente, Villa Juárez, Villa Hidalgo y Encarnación de Díaz).
- Los comprobantes que contienen la información global son entregados por el auxiliar especializado de CFE Suministrado de servicios básicos en el área de atención al cliente, al/a la Jefe/a de Proyectos y Supervisión, para obtener los recibos de facturación (APBT y APMT) es necesario acudir

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

personalmente a la agencia Norte de CFE en la ciudad, ya que estos no son enviados por esta dependencia.

3. Se revisa la facturación recibida (comprobantes de recibos) contra los listados que nos envía la comisión (DE-19) conteniendo el global de la facturación para asegurarse de que las cifras facturadas coincidan.

4. En caso de existir incongruencias se elabora oficio a CFE Suministrado de servicios básicos manifestando la inconformidad y justificándose en el historial ó por los medios que sean necesarios y se acude a la agencia de CFE Suministrado de servicios básicos correspondiente y se hacen los ajustes con el agente comercial.

5. Una vez que se ha comprobado que las cantidades registradas coinciden se elabora el oficio en donde se autoriza el pago total a CFE Suministrado de servicios básicos por parte del municipio, el pago puede ser descontado del remanente del ASAP (si existiera) ó proceder a pagar con recursos propios si no lo hubiera.

5ª. Se pasa toda la documentación de la tarifa PDBT, GDMTH y GDMTO (listados globales, además del oficio en donde se resume el total a pagar) a egresos (todo en original), teniendo el cuidado de dejar copia fotostática de todo en este departamento. Para la tarifa APBT y APMT, solamente se envía un oficio donde se desglosa la cantidad a pagar en Alumbrado Público, se pasa a egresos, el cual envía un oficio de autorización de pago.

5b. El oficio de autorización es elaborado por el/la Director/a de egresos, programación y presupuesto.

6. Debe tenerse el cuidado de que éste trámite no exceda del último día hábil del mes.

7. Una vez elaborado y autorizado el oficio de pago a CFE Suministrado de servicios básicos es necesario acudir a la agencia Sur y presentarlo para su pago ó descuento del remanente del ASAP (máximo el último día hábil del mes antes de las 3:00 PM).

Manejo del DAP

1. Cada mes se recibe por parte de CFE Suministrado de servicios básicos un resumen por tarifa del ASAP en donde se presenta el análisis de las cifras de cantidad de consumidores que pagan este impuesto y el total global. (Usualmente son tarifas DB1, DB2, PDBT y GDBT es decir, uso doméstico y uso general). Las tarifas que aplican al ASAP son DB1, DB2, PDBT, GDBT, GDMTH, GDMTO y DIST.

2. Si existe saldo a favor para el municipio se procederá a descontar el adeudo de los recibos de facturación del remanente del ASAP.

3. En caso contrario (que no exista remanente), será el municipio quien tenga que pagar de sus propios recursos la facturación.

4. Se debe vigilar mes con mes el resumen del ASAP enviado por CFE Suministrado de servicios básicos debido a que en ocasiones muestra variaciones muy drásticas y en estos casos es necesario reportar las anomalías a comisión mediante un oficio.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Contratación de nuevos servicios

1. El proceso comienza cuando el Coordinador de proyectos y supervisión área la necesidad de elaborar un oficio dirigido a CFE Suministrado de servicios básicos en donde se solicita el contrato de energía eléctrica correspondiente (a nombre de Presidencia Municipal).
2. Este oficio debe ser firmado por las autoridades correspondientes (Director/a de Alumbrado Público, Secretario/a de Servicios Públicos Municipales).
3. Debe entregarse personalmente en la agencia de CFE Suministrado de servicios básicos correspondiente.

Municipalización de un servicio de Alumbrado público

1. El trámite inicia cuando el/la fraccionador/a acude, con su acta de municipalización, a esta oficina a solicitar la municipalización del servicio.
2. El Fraccionador/a y encargado/a de esta oficina deben acudir al fraccionamiento a municipalizar, checarán lectura en el medidor y posteriormente deben ir a CFE Suministrado de servicios básicos.
3. En CFE Suministrado de servicios básicos se solicita el finiquito de la cuenta a nombre del/de la fraccionador/a y este debe liquidar el adeudo.
4. Se solicita contrato a nombre de Presidencia Municipal y a partir de este momento la facturación será pagada por el municipio. El contrato se archiva en su expediente correspondiente.

NOTA: El resultado de todas las actividades mencionadas en este procedimiento se resumen en el dato externo DE-19 (servicios facturados en tarifa APBT y APMT)

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

DIRECCIÓN DE PANTEONES

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE INHUMACIÓN, EXHUMACIÓN Y REINHUMACIÓN

Descripción secuencial del proceso:

Los servicios operativos que se ofrecen en los panteones urbanos y suburbanos son los siguientes:

- ✓ **INHUMACIÓN**
- ✓ **EXHUMACIÓN**
- ✓ **REINHUMACION DE RESTOS**

❖ **SERVICIO DE INHUMACION:**

1.- Una vez que el Personal de Información y Archivo informa al Encargado/a de cuadrilla sobre el servicio, para la verificación de la fosa, éste procede como a continuación se detalla:

- Revisar las condiciones físicas de ésta y si existe espacio para realizar el servicio.
- Si la propiedad está sin excavar, el Encargado/a de cuadrilla informa al Personal de Información y Archivo, sobre tal situación, para tener en cuenta el tiempo que se llevara la excavación.
- Si la fosa es de menor dimensión, se le informa al Personal de Información y Archivo, para que éstos a su vez informen al interesado/a.
- Si la fosa está construida y tiene espacio, el Encargado/a de cuadrilla informa al Personal de Información y Archivo, que se puede realizar el servicio (RC03 POS 2110).

Ya que el servicio es aceptado, el Personal de Información y Archivo procede a anotar el servicio en el tablero de información, con la fecha y hora en que se realizará.

2.- El Personal de Información y Archivo, en base a los servicios anotados en el tablero de información, elabora la orden de trabajo (RC01-POS2110), para la cuadrilla (personal de patio) en turno, y el Supervisor/a Operativo/a se encarga de llenar la solicitud de material (RC02-POS 2110) autorizada por el Jefe del Depto. de Mto., para que la cuadrilla recoja el material necesario para realizar la inhumación correspondiente.

3.- Cuando haya necesidad de excavar, la cuadrilla utilizará su uniforme completo, sus botas de seguridad, su mascarilla para polvo y sus guantes de carnaza, realizándolo dentro de las dimensiones de 1.15 x 2.35mts. y con una profundidad de 1.20 mts.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

4.- Cuando haya necesidad de que los muros sean rebajados, el Encargado/a de cuadrilla procede a rebajarlos, hasta que midan por lo menos 75 cms. de ancho por 2.10 mts. de largo, haciendo uso de la mascarilla para polvo y faja.

5.- El encargado/a de cuadrilla, en base a la orden de trabajo verifica los horarios, organiza a su personal, para recibir el cortejo en la puerta de acceso y guiarlo a la fosa correspondiente.

6.- Realizada la despedida por parte del cortejo fúnebre y una vez que el personal de la funeraria haya depositado el féretro en el espacio disponible, proceda a cimbrar utilizando la madera y posteriormente se coloca un enladrillado unido con una mezcla de cal y arena para finalmente darle un terminado de aplanado (bóveda). En los casos en que se inhume en gavetero se rayará sobre el aplanado la fecha de la inhumación.

7.- Realizada la inhumación, limpie el área retirando el escombros y material sobrante.

8.- Cuando las ofrendas florales lleguen con el cortejo y sean trasladadas por el personal de la funeraria hasta la fosa, colóquelas sobre la lápida en la medida que sea posible y se cuente con el tiempo requerido.

9.- Si la orden de trabajo excede de 6 servicios, deje la limpieza del área para el final de la jornada o a primera hora del día siguiente, lo cual deberá reportar en la misma orden de trabajo. En su defecto, el encargado/a de cuadrilla podrá solicitar el apoyo del encargado/a de limpieza, conservación y mantenimiento.

10.- Realizado el trabajo de limpieza, el encargado/a de cuadrilla, reporta al supervisor/a operativo/a la actividad a través de la orden de trabajo.

11.- Finalmente el encargado/a de cuadrilla y el supervisor/a operativo/a, acuden con el personal de información y archivo a notificar el servicio realizado, para la liberación de la solicitud de servicio (RC01a-POC 7.2) y dar por terminado el servicio solicitado de inhumación.

❖ SERVICIO DE EXHUMACION:

1.- Una vez que el Personal de Información y Archivo verificó que el plazo requerido de permanencia en la fosa y/o gaveta haya vencido (6 años para mayores de 15 años al momento de fallecimiento y 5 años para menores de 15 años al momento de fallecimiento), informa al Encargado/a de Cuadrilla, para que éste a su vez verifique la fosa.

2.- El encargado/a de cuadrilla, informa al personal de información y archivo si existe o no impedimento físico, de no haberlo el personal de información y archivo le informa al interesado/a la fecha y hora en que se programará el servicio.

3.- El servicio, una vez aceptado, se anota el día y la hora a realizarse en el tablero de información.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

4.- Cuando es forzosa la exhumación la realizará la cuadrilla en turno; en el caso de desatierre la apoyará la otra cuadrilla.

5.- El Personal de Información y Archivo, en base a los servicios anotados en el tablero de información, elabora la orden de trabajo (RC01-POS2110), para la cuadrilla (personal de patio) en turno y el Supervisor/a Operativo/a se encarga de llenar la solicitud de material (RC02-POS 2110) autorizada por el Jefe del depto. de Mto, para que la cuadrilla recoja el material necesario para exhumar que consiste en: bolsa negra de polietileno, guantes de látex, cubrebocas y guantes de carmaza.

6.- El encargado/a de cuadrilla, en base a la orden de trabajo, organiza a su personal para realizar la exhumación:

- Utilizando sus guantes de carmaza, retire la tapa exterior que cubre la fosa o bien la tapa que cubre el gavetero.
- Utilizando sus herramientas correctas rompa la bóveda, si se cuenta con ella.
- Con las cuerdas plásticas con ganchos extraiga el féretro y utilice mascarilla para polvo al abrirlo.
- Use sus guantes de látex saque los restos del féretro y colóquelos en la bolsa negra de polietileno.
- Entregue los restos al interesado/a.
- Coloque nuevamente la tapa exterior que cubre la fosa o gavetero.

NOTA: Cuando la exhumación se haya realizado en una gaveta vertical (en pared) no se colocará la tapa exterior.

7.- Realizada la exhumación, limpie el área, retirando el escombros y el féretro.

8.- Reporte el servicio terminado al encargado/a de cuadrilla, para que quede anotado en la orden de trabajo.

9.- El encargado/a de cuadrilla reporta al supervisor/a operativo/a, para su verificación, conforme al POI220, y proceder a liberar la orden de trabajo.

10.- Finalmente el encargado/a de cuadrilla y el supervisor/a operativo/a acuden con el personal de información y archivo a notificar el servicio realizado, para la liberación de la solicitud de servicio (RC01a-POC 7.2) y dar por terminado el servicio solicitado de exhumación.

❖ REINHUMACION DE RESTOS:

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

1.- El personal de información y archivo informa al encargado/a, para que verifique el lugar (nicho) en que se desea depositar los restos de una exhumación o cenizas, cuando estos no son depositados en la misma fosa o gaveta.

2.- Si cuenta el interesado/a con lugar disponible, el encargado/a de cuadrilla informa al personal de información y archivo, para proceder a realizar la reintermentación. El personal de información y archivo, en base a los servicios anotados en el tablero de información, elabora la orden de trabajo (RC01-POS2110), para la cuadrilla (personal de patio) en turno y el Supervisor/a Operativo/a se encarga de llenar la solicitud de material (RC02-POS 2110) autorizada por el Jefe del Depto. de Mto.

3.- La reintermentación puede realizarse en base a tres razones:

- Posterior a una exhumación, colocando los restos en la misma fosa o gaveta, o en un nicho.
- Por traslado de un lugar externo, colocando los restos en un nicho, fosa o gaveta.
- Por colocación de cenizas depositándolas en un nicho, fosa o gaveta.

4.- Se realizará la reintermentación siguiendo las prácticas seguras de trabajo, así como el uso de sus herramientas correctas.

5.- El encargado/a de cuadrilla reporta al supervisor/a operativo/a para su verificación, conforme al POI-220 y poder liberar la orden de trabajo (RC01-POS-2110).

6.- Finalmente el encargado/a de cuadrilla y el supervisor/a operativo/a acuden con el personal de información y archivo a notificar el servicio realizado, para la liberación de la solicitud de servicio (RC01a-POC 7.2) y dar por terminado el servicio solicitado de reintermentación.

NOTA: SE UTILIZARA EL CASCO PROTECTOR, SOLO EN LOS CASOS EN QUE LAS FOSAS EXCEDAN DE 1.50 mts. DE PROFUNDIDAD.

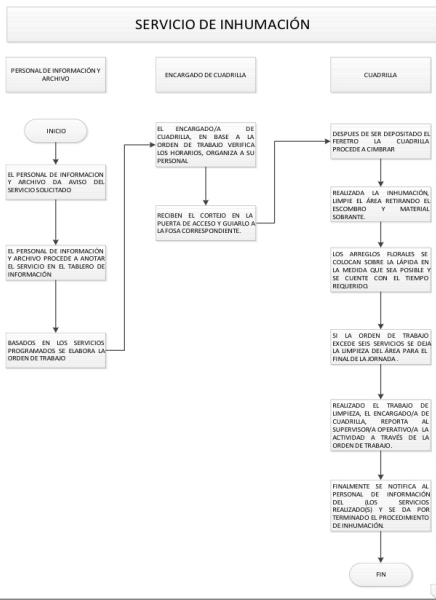
DIAGRAMAS DE FLUJO

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

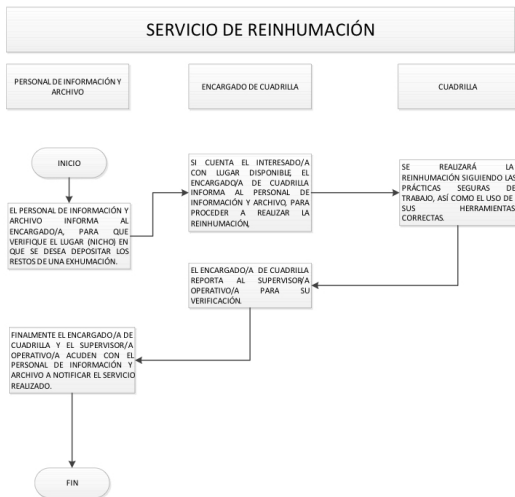
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS

Descripción secuencial del proceso:

Los trámites administrativos que se realizan en el área de información y archivo, para poder brindar los servicios a los interesados/as, son los siguientes:

A. Inhumación

B. Exhumación

C. Reinhumación

Nota: previo a cualquier servicio se verificaran los libros (índice D01-POS340-01 y de propiedades RC01-POS340-01 para corroborar los datos del título que presentan, registrando los datos en el RI01 POS 340-02, (verificación de propiedades área administrativa).

A. INHUMACIÓN

1. El interesado/a o la funeraria que dará el servicio, acude a la oficina de información y archivo, con ocho horas mínimo de anticipación a la hora del servicio, para asegurarle la atención adecuada.
2. El personal de información y archivo le solicita los siguientes documentos y comprobantes:
 - Título de propiedad
 - Certificado de defunción
 - Acta de defunción y/o boleta del registro civil del estado.

Nota: dadas las implicaciones del servicio se extiende una carta responsiva (RI02-POS 340-02) para la entrega de dicha boleta por parte del interesado/a.

- Pago de los derechos de inhumación.
 - Pago de mantenimiento.
3. El personal de información y archivo verifica que el título de propiedad se encuentre registrado en el libro de registro de propiedades (RC01-POS 340-01).

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

4. Se le llama al encargado/a de cuadrilla, para que se realice la verificación de la propiedad (RC03-POS 2110), con el fin de saber si la propiedad reúne las condiciones necesarias para realizar la inhumación, de ser así, se elabora la solicitud de servicio (RC01A-POS 7.2), así mismo registra al reverso del título el nombre del finado/a y la fecha de la inhumación.
5. Posteriormente se programa la inhumación, anotando en el tablero de información los siguientes datos: panteón, núm. De serie, núm. De fosa, nombre del finado/a, fecha de la inhumación, hora de servicio y funeraria que da el servicio. Y elabora la orden de trabajo (RC01-POS 2110) para los panteones (La Cruz y Los Ángeles, panteón de La Salud) y la entrega al encargado/a de cuadrilla para que programe al personal para brindar el servicio.
6. Una vez realizada la inhumación el supervisor/a operativo/a, verifica junto con el encargado/a de cuadrilla que dicho servicio está completo, por lo que se dirigen a la oficina de información y archivo a firmar la solicitud de servicio.
7. Los datos de la solicitud de servicio se registran en el libro de inhumaciones (RC01-POS 340-02), los días martes de cada semana.

B. EXHUMACIÓN

1. El/la titular acude a la oficina de información y archivo y solicita el servicio.
2. El personal de información y archivo solicita al interesado/a lo siguiente:
 - Título de propiedad: en el cual en el reverso esta anotado el nombre del finado/a y la fecha de inhumación verificando que los datos estén anotados en el libro de registro de inhumaciones (RC01-POS 340-02).
 - Carta poder cuando no sea el/la titular quien solicite el servicio.
 - Pago de los derechos de exhumación.
 - Pago de mantenimiento.
3. Una vez que el personal de información y archivo verifica que el plazo mínimo requerido de permanencia en la fosa y/o gaveta haya vencido (6 años para mayores de 15 años al momento de fallecimiento y 5 años para menores de 15 años al momento de fallecimiento) y que el encargado/a de cuadrilla verifica la propiedad visualmente; elabora la solicitud de servicio (RC01A-POS 7.2) y programa la fecha y hora en que se realizara el servicio, en el tablero de información, dependiendo de la cantidad de servicios que se tengan programados (de martes a viernes de 7:30 a 9:00 am) y elabora la orden de trabajo (RC01-POS 2110 panteones La Cruz

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

y Los Ángeles, panteón de La Salud) y la entrega al encargado/a de cuadrilla para que programe al personal para brindar el servicio.

Quando se trate de exhumaciones necesarias para inhumar se programara de acuerdo a la fecha y hora de la inhumación.

4. Así mismo en el reverso del título, en donde se encuentra registrado el nombre y fecha de inhumación, se colocara el sello de exhumado y la fecha.

Nota: cuando no se conozca la cantidad de cuerpos a exhumar el pago se realizara de acuerdo a la cantidad de restos que el/la solicitante indique, en caso de haber más restos el encargado/a de cuadrilla informara al encargado/a de información y archivo sobre esta situación para que se realice el trámite y pago correspondiente.

5. Una vez realizada la exhumación el supervisor/a operativo/a, verifica junto con el encargado/a de cuadrilla que dicho servicio está completo, por lo que se dirigen a la oficina de información y archivo a firmar la solicitud de servicio.
6. Los datos de la solicitud de servicio se registran en el libro de registro de exhumaciones (RC02-POS 340-02) los lunes de cada semana.

C. REINHUMACIÓN

La reinhumación de restos se divide en los siguientes puntos:

- Cuando los restos son exhumados y trasladados a otro lugar dentro de los panteones municipales (propiedad a nicho).
 - Cuando los restos son exhumados y colocados en la misma fosa (propiedad) de la que fueron exhumados.
 - Cuando son traídos de otro lugar a algún panteón municipal (propiedad) (nicho).
1. En todos los casos anteriores, el/la titular acude a la oficina de información y archivo para solicitar el servicio.
 2. El personal de información y archivo elabora la solicitud de servicio (RC01A –POC 7.2) solicitando al interesado/a:
 - Título de propiedad original (o constancia de compra o de registro de la propiedad en panteón municipal)

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

- Pago de derechos.
 - Pago de mantenimiento.
 - Carta poder, en caso de no ser el/la titular el que solicite el servicio.
3. El personal de información y archivo verifica que el título este registrado en el libro de registro de propiedades (RC01-POS 340-01)
 4. Se llama al encargado/a de cuadrilla para realice la verificación (RC03 POS 2110) visual de la propiedad, comprobando que no exista ningún impedimento físico para realizar la reihumación.
 5. El personal de información y archivo realiza la solicitud de servicio (RC01A -POC 7.2) y programa el servicio en el tablero de información, así mismo elabora la orden de trabajo (RC01-POS 2110 panteón La Cruz y Los Ángeles, panteón de La Salud) y la entrega al encargado/a de cuadrilla para que programe al personal para brindar el servicio.
 6. Así mismo se anotara al reverso del título de propiedad:
 - Cuando los restos son exhumados y colocados en la misma propiedad:
 - Donde se indica el nombre del finado/a, se anotara la fecha de reihumación y/o la leyenda de reihumado.
 - Cuando son traídos de otro lugar a algún panteón municipal:
 - El nombre de los restos reihumados, fecha de inhumación, sello y/o leyenda de reihumado y fecha del mismo.
 7. Cuando la reihumación ha sido realizada, el supervisor/a operativo/a, verifica junto con el encargado/a de cuadrilla que dicho servicio está completo. Por lo que se dirigen a la oficina de información y archivo a firmar la solicitud de servicio.

Estos datos quedan asentados en el registro de reihumaciones (RC03-POS 340-02), el cual se actualiza cada lunes.

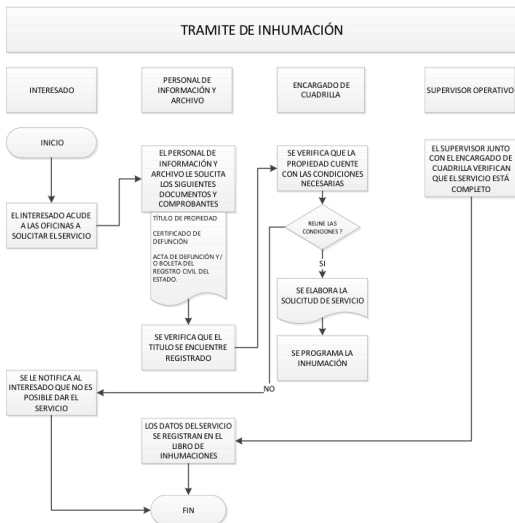
DIAGRAMAS DE FLUJO

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

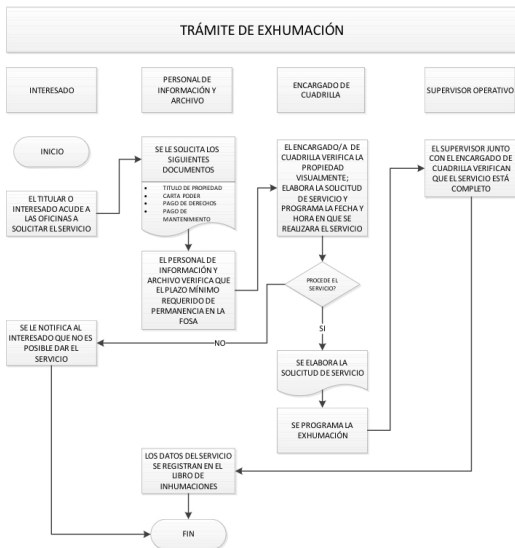
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

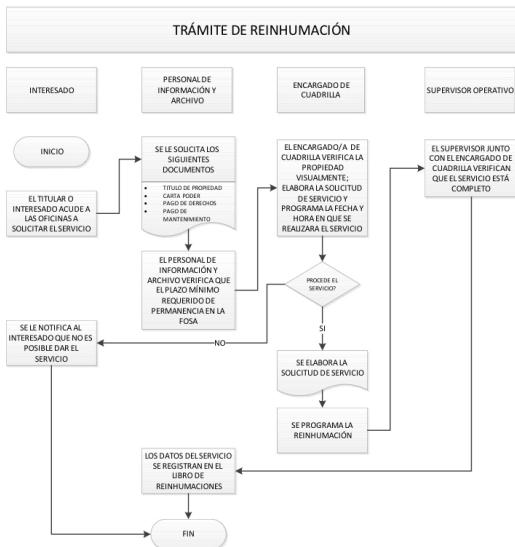
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

PROCEDIMIENTO DE LIMPIA, CONSERVACION, MANTENIMIENTO Y JARDINERIA

Descripción secuencial del proceso:

Este procedimiento también es aplicable a las actividades que se desarrollan en los panteones suburbanos que son el panteón de La Salud con su programa D02-POS 2220 y el panteón del Refugio con su programa D03-POS2220

Para realizar el proceso de las áreas de limpia, conservación, mantenimiento y jardinería se procede como se detalla a continuación:

A. LIMPIA, CONSERVACION Y MANTENIMIENTO

1.- El encargado/a de área desarrolla su programa semanal D01, D02 Y D03- POS 2220, según corresponda, tomando en cuenta personal y tiempo para las diferentes actividades, y en base a lo establecido en el Plan de ejecución de las actividades de Limpia, Conservación, Mantenimiento y Jardinería (D04 a,b y c - POS2220). En el D01-POS 2220 (La Cruz y Los Angeles) se incluyen los apoyos que se darán a los Panteones de La Asunción, La Salud y El Refugio

2.- El Coordinador/a Operativo/a revisa y da el Vo. Bo. de lo programado para dar seguimiento a dichas actividades.

3.- El encargado/a de área reúne al personal a su cargo, una vez liberados los programas y determina las acciones a realizar de acuerdo al programa de limpieza (D01, D02 Y D03-POS2220) previamente establecido, en el cual se incluyen los apoyos que se proporcionen a los panteones de La Salud y El Refugio, así como a lo programado en los programas del mismo panteón.

4.- El personal de limpia, conservación y mantenimiento, acude junto con el encargado/a del área a la bodega asignada para recoger la herramienta o equipo (ver IOM's para uso de equipo), que utilizará durante las actividades a realizar.

5.- Una vez que se le ha facilitado la herramienta y/o equipo, acuda al área asignada para las labores de limpia, conservación y mantenimiento al interior del panteón.

6.- Al término de la limpieza exterior de los panteones desmalezado, rastillado de las series, barrido de los andadores, pasillos y accesos del mismo, proceda a desalojar y depositar en el lugar asignado para ello la basura generada.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

7.- El personal de mantenimiento por su parte, deberá encargarse de retirar los escombros, producto de excavaciones, demoliciones, reparaciones, etc. y desalojarlo depositándolo en el lugar designado para ello, así como realizar las reparaciones hidráulicas y/o eléctricas que sean reportadas o detectadas.

8.- Independientemente el personal de conservación, lleva a cabo las labores de reparación, construcción, o reposición de elementos estructurales, así como las mejoras o construcción de nichos, fosas, u oficinas.

9.- En el panteón de La Cruz si el personal del área de mantenimiento y de conservación tienen poca actividad, el encargado de dichas áreas, podrá disponer del personal, para apoyar las labores de limpia y/o el apoyo a panteones suburbanos o delegacionales, quedando establecido en el programa semanal tanto de La Cruz, como La Salud y El Refugio.

10.- Durante la realización de las actividades, el Encargado de área elabora el reporte del proceso de servicio (RC01-POS 2220), en el cual incluirá las firmas del personal involucrado en cada una de las actividades, posteriormente al término de cada actividad, el Encargado de área informara al Supervisor/a Operativo/a, para que este a su vez realice la inspección de las mismas y avale con su firma dicha inspección en el RC01-POI220 (Bitácora de avance en las actividades de Limpia, Conservación, Mantenimiento y Jardinería).

11.- Terminadas las labores de limpia, conservación y mantenimiento, limpie y entregue el equipo y/o herramientas nuevamente a la bodega de resguardo,

B. JARDINERÍA

1.- El encargado/a de área de jardinería reúne a su personal y determina las acciones a realizar de acuerdo al programa de jardinería (D01-POS2220) previamente establecido de riego, poda, abonado y mantenimiento de áreas verdes, mantenimiento de zonas arboladas, corte de pasto, limpieza de pilas y abasto de agua.

2.- El personal de jardinería acude junto con el encargado del área a la bodega asignada para recoger la herramienta y/o equipo que se va a utilizar durante las actividades a realizar.

3.- Una vez que se le ha facilitado la herramienta y/o equipo, acuda al área asignada para realizar su labor.

4.- Para la realización de las actividades de riego, limpieza y abasto de agua, se cuenta con apoyo de la Dirección de Parques con el suministro de agua potable para lo que se ha creado el RC02 POS 2220 "Programa de Suministro de Agua Potable" el cual es controlado y manejado por el Enc. de Jardinería.

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

5.- Terminadas las labores, de riego, poda, mantenimiento de áreas verdes y zonas arboladas, corte de pasto, limpieza de pilas y abasto de agua; limpie y entregue las herramientas y/o equipo nuevamente a la bodega de resguardo.

6.- Una vez que se a cumplido con cada una de las actividades del programa del día, el encargado/a del área reporta al supervisor/a operativo/a para que este inspeccione las actividades y elabore el registro RC01-POI-220, y dejando como evidencia en la aceptación o rechazo del servicio. La inspección avalada con su firma.

DIAGRAMAS DE FLUJO

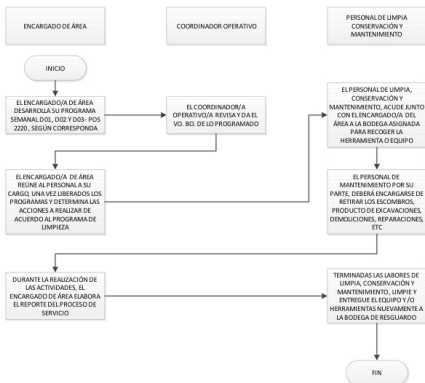
Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

LIMPIA CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

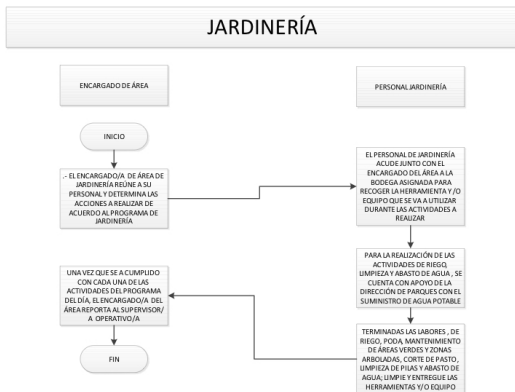
Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

6.0 DIRECTORIO

Secretaría de Servicios Públicos	Lic. Carlos Ernesto España Martínez
Departamento de Atención Ciudadana	Ing. Gerardo Garnica Montoya
Departamento de Optimización de Recursos	C. Brenda Lucía Reyes Camarillo
Coordinación de Comunicación Social	Vacante
Coordinación Jurídica	Lic. Carlos Alberto Herrera Macías
Coordinación General	Vacante
Dirección Administrativa	Lic. Sergio Jiménez Rodríguez
Departamento de Taller de Mantenimiento	Lic. Gabriela De Anda Moncayo
Departamento de Recursos Compras	Lic. Fernando Alemán Aguilar
Departamento de Recursos Humanos	Lic. Areli Edith Torres Padilla
Departamento de Control Presupuestal	Lic. Karla Natali Vázquez Dávila
Dirección de Limpia y Aseo Público	C. Cristian Francisco Hernández Macías
Departamento de Aseo Público	C. Gildardo Luévano González
Departamento de Recolección	C. Mizael Benjamín Reyes Morales
Departamento de Residuos Sólidos	Ing. Marco Israel Ortega Rosales
Departamento de Inspección y Concientización	Ing. Jorge Luis Macías Hernández
Dirección de Alumbrado Público	Vacante
Departamento de Proyectos y Supervisión	Ing. Juan Manuel Rosales Herrera
Departamento de Operación y Mantenimiento	C. Víctor Manuel Martínez Pérez
Departamento de Edificios Públicos e Iluminación Ornamental	Ing. David Alejandro Lira Montellano
Dirección de Panteones	C. Víctor Manuel Gómez Durón
Departamento de Operación y Servicios	M.C. y C.P. Gerardo Medina Gómez

Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-14

Fecha de Emisión
25 de Noviembre de 2015.

Revisión
12

Fecha de Revisión
11 de noviembre de 2025

Departamento de Mantenimiento	C. Salvador García Rodríguez
Dirección de Parques y Jardines	Ing. Luis Mariano Esparza Ávila
Dirección de Atención a Puentes, Camellones, Triángulos y Glorietas	C. Adrián Chávez Herrera
Departamento de Parques y Jardines	C. Norma Esparza Herrera
Departamento de Parques Públicos	C. José Manuel Gómez Lozano
Departamento de Producción y Sanidad	Vacante
Departamento de Operación y Servicios	C. Leopoldo Javier Pedroza Márquez
Dirección del Instituto de Convivencia y Desarrollo Línea Verde del Municipio de Aguascalientes. Órgano Desconcentrado	Vacante
Departamento de Administración y Planeación	C. Christian Fernando Medina Salas
Departamento de Programas Sociales	C. Ma. Isabel Macías Esparza
Departamento de Mantenimiento	C. Cosme Damián Barrera Campos