Manual de Procedimientos Dirección de Mantenimiento Urbano

	Nombre	Firmas
Elaboró:	L.C.P. Alberto Salinas Barradas.	
Revisó:	Lic. Ricardo Colorado Alfonso	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	

Contenido

I. Introducción	1
II. Objetivo	2
III. Alcance	2
IV. Definiciones	2
V. Marco Jurídico	2
VI. Políticas	3
VII. Procedimientos	5
1.- Programa Anual de Trabajo (PAT)	5
2.- Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.	9
3.-. Riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde en jardineras y camellones en entradas principales del municipio.	13
4.-. Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios de DIF Municipal Veracruz.	17
5.- Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad.	21
6. Mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego existentes del municipio.	25
7. Limpieza, poda y levantamiento de basura verde a escuelas municipales.	29
8.-. Poda de árboles en espacios públicos.	33
9.- Pintura en señalización vial del Municipio.	37
10.-Mantenimiento menor de albañilería en la ciudad.	41
11.- Mantenimiento a parques y Unidades Deportivas Públicas de la ciudad.	45
12.-. Rehabilitación y/o mantenimiento menor de estructuras metálicas en el municipio	49
13. Pintura de árboles y palmeras a base de cal.	53
14. Limpieza general de alcantarillas	57
15. Atención a Solicitudes	61
Atención a Solicitudes	62
Directorio:	64
Firmas de autorización	65

I. Introducción

Los Manuales de Procedimientos son los instrumentos administrativos idóneos que apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal.

La Dirección de Mantenimiento Urbano se suma al mejoramiento del proceso administrativo, organizacional y operativo el cual permite aplicar eficiente y oportunamente las atribuciones y funciones encomendadas, así como mostrar las interacciones entre cada componente administrativo que lo conforma.

El presente documento denominado "*Manual de Procedimientos de la Dirección de Mantenimiento Urbano*", es resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual representa de forma integral la estructura orgánica y la funcionalidad de esta unidad administrativa y de todos los departamentos que dependen de la misma.

Además, incluye los puestos y unidades administrativas precisando sus responsabilidades y participación dentro de la Dirección. Así entonces el presente documento, es el que contiene la base organizacional administrativa y operativa de la Subdirección de Mantenimiento Urbano y de la Subdirección de Parques y Jardines, que orienta y sustenta para la ejecución de las actividades que se desarrollan en esta Dirección.

Así mismo se manifiesta que el valor del presente manual se ve directamente relacionado con las adecuaciones y actualizaciones que se le vayan haciendo, con el fin de contribuir al desarrollo organizacional que suministre la información estructural y funcional óptima de esta unidad administrativa como resultado de la evaluación y adecuación de la administración pública municipal.
Con base en el:

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

Se recomienda estar al pendiente de la actualización de los procedimientos, ya que pudiera surgir alguna variable que se modifique en la práctica.

II. Objetivo

El objetivo principal de este manual de procedimientos es guiar al personal administrativo, operativo y usuarios de servicios, para la identificación de todos los procesos, proporcionando esta herramienta de consulta para la adecuada realización de las actividades, enmarcadas en la operatividad de esta Dirección, agilizar el flujo de información y toma de decisiones.

Con este manual se busca profesionalizar el servicio de atención a usuarios de esta Dirección, con funcionarios capaces y preparados delimitando responsabilidades específicas para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con los ejes rectores y líneas transversales establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal de Veracruz.

III. Alcance

Este manual de procedimientos aplica para todos los servidores públicos de la Dirección de Mantenimiento Urbano, la Subdirección de Mantenimiento Urbano, la Subdirección de Parques y Jardines y a los usuarios internos o externos al municipio que se relacionan con los servicios y procesos que sean competencia de esta unidad administrativa establecidas en el Bando de Gobierno del H. Ayuntamiento de Veracruz, así como en el Plan de Desarrollo Municipal de Veracruz.

IV. Definiciones

PAT Programa Anual de Trabajo-

V. Marco Jurídico

Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115.

Estatal

Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículo 71.

Municipal

Ley Orgánica del Municipio Libre, artículo 35 fracción XIV.

Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz, artículo 48 fracción IV inciso T correspondiente a Mantenimiento Urbano; artículo 74.

VI. Políticas

a). Las áreas operativas de la Dirección de Mantenimiento Urbano que ejecutan los servicios que brinda esta unidad administrativa son la Subdirección de Mantenimiento Urbano y la Subdirección de Parques y Jardines.

b). Los servicios que esta Dirección brinda son únicamente los establecidos en el Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz en el artículo 74, fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX.

c). Los trabajos de mantenimiento realizados por la Dirección serán procedentes a su ejecución únicamente en espacios públicos o que pertenezcan al H. Ayuntamiento de Veracruz.

d). Para la ejecución de peticiones ciudadanas o colectivas de algún servicio correspondiente a las actividades de esta Dirección, se analiza el grado de emergencia para proceder a la programación y determinar el tiempo de respuesta.

e). La Dirección de Mantenimiento Urbano es una unidad operativa, que por la naturaleza de las actividades que ser realizan tiene trabajos de contingencia y emergencias, por lo que la programación planeada está sujeta a ser modificada.

Programas y actividades centrales

Son todas las acciones administrativas y operativas que realiza esta Dirección en conjunto con las Subdirecciones que dependen de la misma. Dichas acciones son responsabilidad de esta unidad administrativa sustentadas bajo el marco legal estipulado en el Bando de Gobierno del H. Ayuntamiento de Veracruz, Ver. Artículo 48 fracción IV inciso "t", Artículo 74 fracción I, II, III, VI, V, VI, VII, VIII, IX.

A continuación, se presenta cada uno de los programas y actividades que se llevan a cabo en las áreas administrativas y operativas de esta Dirección.

Dirección de mantenimiento urbano

a). Programa Operativo Anual de actividades (POA). y / o Programa Anual de Trabajo.(PAT)

Subdirección de parques y jardines

b). Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.

c). Riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde en jardineras y camellones en las entradas principales del municipio.

d). Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios de DIF municipal Veracruz.

e). Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad.

f). Mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego existentes del municipio.
g). Limpieza, poda y levantamiento de basura verde a escuelas municipales.
h). Servicio de poda de árboles en espacios públicos.

Subdirección De Mantenimiento Urbano

i). Pintura en señalización vial del municipio.
j). Mantenimiento menor de albañilería en la ciudad (banquetas, guarniciones, tapas de registro, etc.).
k). Mantenimiento a parques y unidades deportivas públicas de la ciudad.
l). Rehabilitación y/o mantenimiento menor de estructuras metálicas en el municipio (rejillas pluviales, postes, botes de basura, barandales, etc.).
m). Pintura de árboles y palmeras a base de cal.
n). Limpieza general de alcantarillas.

VII. Procedimientos

1.- Programa Anual de Trabajo (PAT)

1.1.-Propósito

El programa anual de trabajo, es la planeación de acciones y actividades que esta unidad administrativa realizará a lo largo de un año mediante los recursos asignados a la Dirección. Las acciones que se integran en el programa son aquellas que se instruyen en el Bando de Gobierno del Municipio de Veracruz, Ver. Dicha planeación es desarrollada a través de un análisis detallado de los recursos disponibles para cada acción, donde se contemplan factores como, necesidades de la ciudadanía, presupuesto, personal asignado y delimitación del territorio donde se aplicarán las acciones. Este análisis permite identificar cuáles serán las metas por cumplir de cada uno de los programas y actividades.

1.2.-Objetivo

La Dirección de Mantenimiento Urbano busca a través de un Programa Anual de trabajo, tener definida una línea de acción y una planeación integral que nos permita identificar: que acciones se realizarán, donde se llevarán a cabo, quien lo hace, como serán realizadas y con qué recursos serán ejecutadas. Así mismo quedan establecidas las metas mensuales de esta unidad de cada acción, teniendo un mejor control y supervisión para el cumplimiento de estas.

1.3 Políticas y normas

- Las acciones que integraran el PAT son todas aquellas que están estipuladas en el Bando de Gobierno del Municipio de Veracruz, Ver.
- La programación de acciones se realiza únicamente para lugares públicos dentro del municipio de Veracruz.
- Se utilizan formatos y sistemas oficiales, autorizados por el Cabildo del H. Ayuntamiento de Veracruz, en coordinación y supervisión de la Dirección de Programas de Gobierno.

1.4 Frecuencia

El PAT debe de ser elaborado y autorizado en el mes de diciembre de cada año, para ser ejecutado a partir del mes de enero, debido a que es una planeación para ser aplicada el año entrante.

Ejemplo. El PAT del año 2020, debe de ser presentado para su autorización en el mes de diciembre del 2019, Y será ejecutado a partir del 1 de enero del 2020.

Procedimiento Programa Anual de Trabajo (PAT)	***Clave:***	**PR-DMU-01**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Dirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Director.	Inicio Gestiona recursos anuales para las acciones.	Presupuesto anual asignado.
2	Director y subdirectores.	Planean las acciones que se llevarán a cabo en el año y donde serán aplicadas. Basado en el presupuesto asignado.	*Presupuesto asignado. *Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
3	Director.	Asigna las metas mensuales de cada una de las acciones, de enero a diciembre.	*Propuesta de acciones y metas, presentada al área correspondiente.
4	Coordinador administrativo.	Da de alta en el sistema oficial del H. Ayuntamiento de Veracruz las acciones que se realizaran en el año. Nombre general de la acción, descripción, unidad de medida, las metas asignadas a cada mes, entre otras.	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.
5	Encargado de programación	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas.	*Programación.
6	Cabos de Cuadrilla.	Presentan a la Subdirección a la que pertenece los logros diarios de sus actividades. Mismos que deberán ser presentados al final su horario laboral.	*Reportes diarios de las subdirecciones.

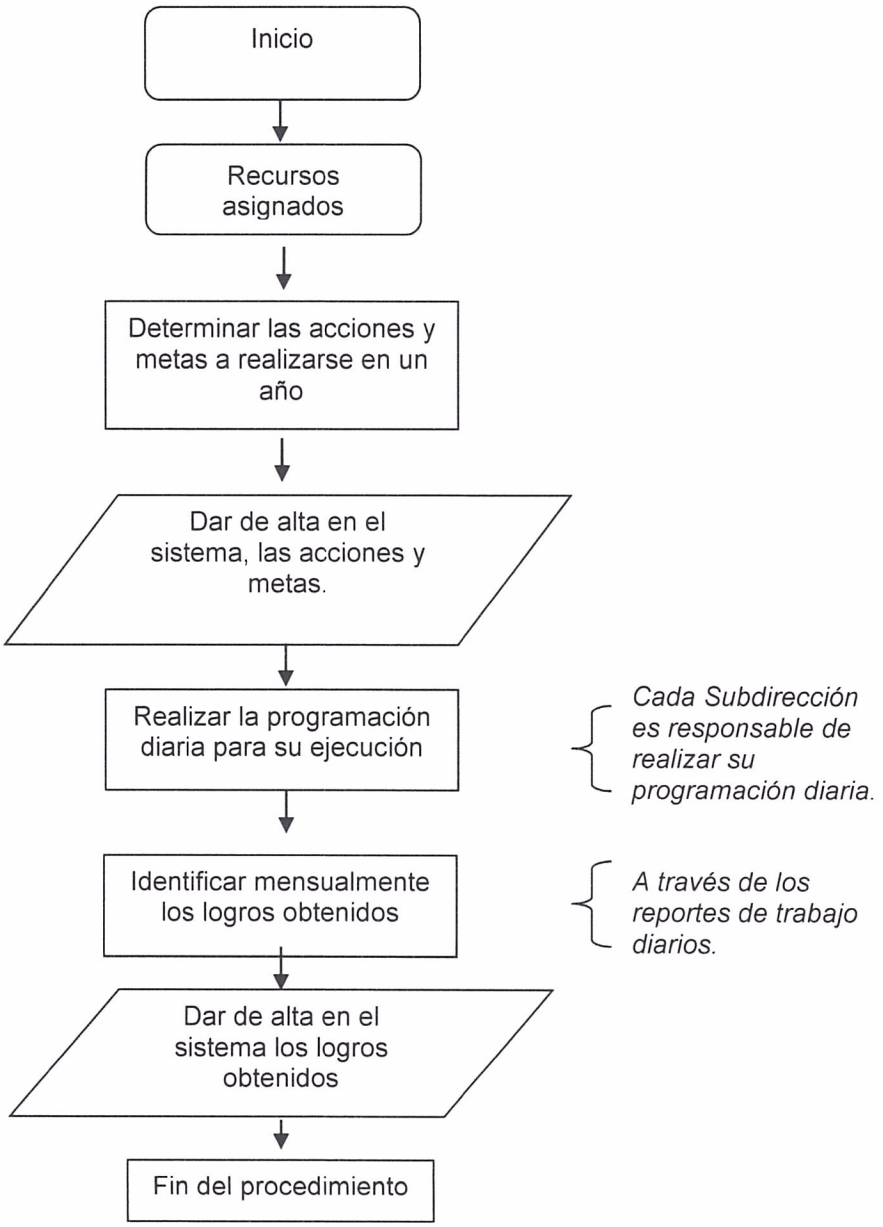
Procedimiento Programa Anual de Trabajo (PAT)	***Clave:***	**PR-DMU-01**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** **Dirección de mantenimiento urbano**	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Área administrativa de las subdirecciones.	Presenta a la Dirección los logros obtenidos durante el mes de cada una de las acciones. Mismo que deberá ser presentado a finales de cada mes.	*Fichas informativas.
8	Coordinador Administrativo.	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos por cada subdirección y dar de alta en el sistema del PAT los logros mensuales de cada una de las acciones realizadas.	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.
9	Coordinador administrativo	Archiva toda la información de cada mes en carpetas, que están sujetas a revisión trimestral por las áreas correspondientes. Fin del procedimiento.	*Carpetas del POA.

Procedimiento Programa Anual de Trabajo (PAT)	***Clave:***	**PR-DMU-01**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** **Dirección de mantenimiento urbano**	

Diagrama de flujo.



2.- Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.

2.1 Propósito

Los parques públicos de la ciudad son espacios de suma importancia ya que se busca a través de estos, la convivencia de las familias veracruzanas. Tener los parques en óptimas condiciones es una de las prioridades de esta dirección, a través de la Subdirección de parques y jardines se realizan trabajos de limpieza, poda, chapeo y levantamiento de basura verde en todos los parques públicos del municipio, con el fin de brindar un espacio digno, agradable y limpio a toda la ciudadanía.

2.2 Alcance

Tener en óptimas condiciones los parques públicos del municipio, brindado a todos los veracruzanos espacios recreativos libres de fauna nociva, maleza, árboles crecidos, entre otros factores que perjudican el entorno de cada uno de los parques públicos de la ciudad.

2.3 Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en parques públicos de la ciudad únicamente son limpieza, poda y levantamiento de basura verde.
- La programación de acciones se realiza únicamente para parques públicos dentro del municipio de Veracruz.
- Las acciones por realizarse, estarán sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

2.4 Frecuencia

El mantenimiento a parques de la ciudad es una actividad que la Subdirección de parques y jardines realiza diariamente., es una de las actividades que más demanda tiene esta unidad operativa ya que por la alta cantidad de parques en el municipio, es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento: Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.	**Clave:**	**PR-DMU-02**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual para trabajos de mantenimiento a parques públicos de la ciudad, para programar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para el mantenimiento a parques públicos de la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para trabajos de mantenimiento en parques de la ciudad, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de mantenimiento en parques programadas para limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar la limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques de la ciudad, con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	

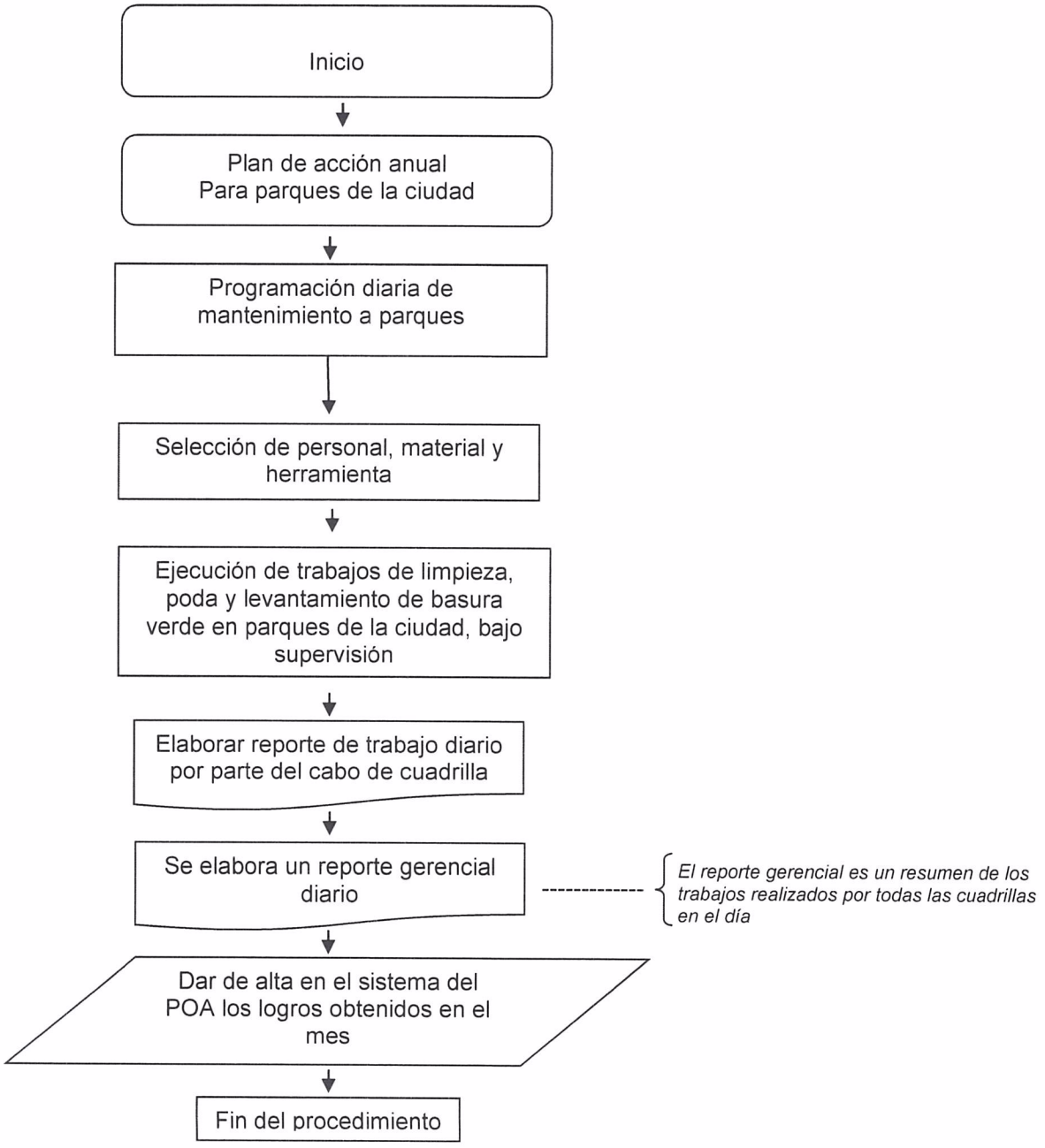
Procedimiento: Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.	**Clave:**	**PR-DMU-02**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento: Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en parques públicos de la ciudad.	**Clave:**	**PR-DMU-02**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Diagrama de flujo.



3.-. Riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde en jardineras y camellones en entradas principales del municipio.

3.-1.-Propósito

Es importante mantener limpias todas las áreas verdes del municipio, las jardineras y camellones de las entradas principales de la ciudad no son la excepción. Este programa consiste en mantener en óptimas condiciones dichos espacios a través de trabajos constantes como lo son riego, chapeo, limpieza y levantamiento de basura verde, con la finalidad de mantener jardineras y camellones limpios, agradables y armonizados con la belleza de nuestra ciudad. Esto se logra al gran esfuerzo de la subdirección de parques y jardines.

3.2.-Objetivo

Tener en óptimas condiciones todas las jardineras y camellones del municipio, brindado a todos los ciudadanos espacios visualmente atractivos, libres de fauna nociva, maleza, arboles crecidos, entre otros factores que perjudican el entorno de cada área verde de la ciudad.

3.3 Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en jardineras y camellones de la ciudad únicamente son riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde.
- La programación de acciones se realiza únicamente para jardineras y camellones principales del municipio de Veracruz.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

3.4..-Frecuencia

El mantenimiento a jardineras y camellones de la ciudad es una actividad que la Subdirección de parques y jardines realiza diariamente., es una de las actividades que más demanda tiene esta unidad operativa ya que por la gran cantidad que existen en el municipio, es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento: Riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde en jardineras y camellones en entradas principales del municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-03**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Director y subdirectores.	Inicio Determinan un plan de acción anual de limpieza en jardineras y camellones principales, para programar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para limpieza en jardineras y camellones principales de la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para limpieza de jardineras y camellones de la ciudad, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las jardineras y camellones programadas para limpieza en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar la limpieza de jardineras y camellones con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo

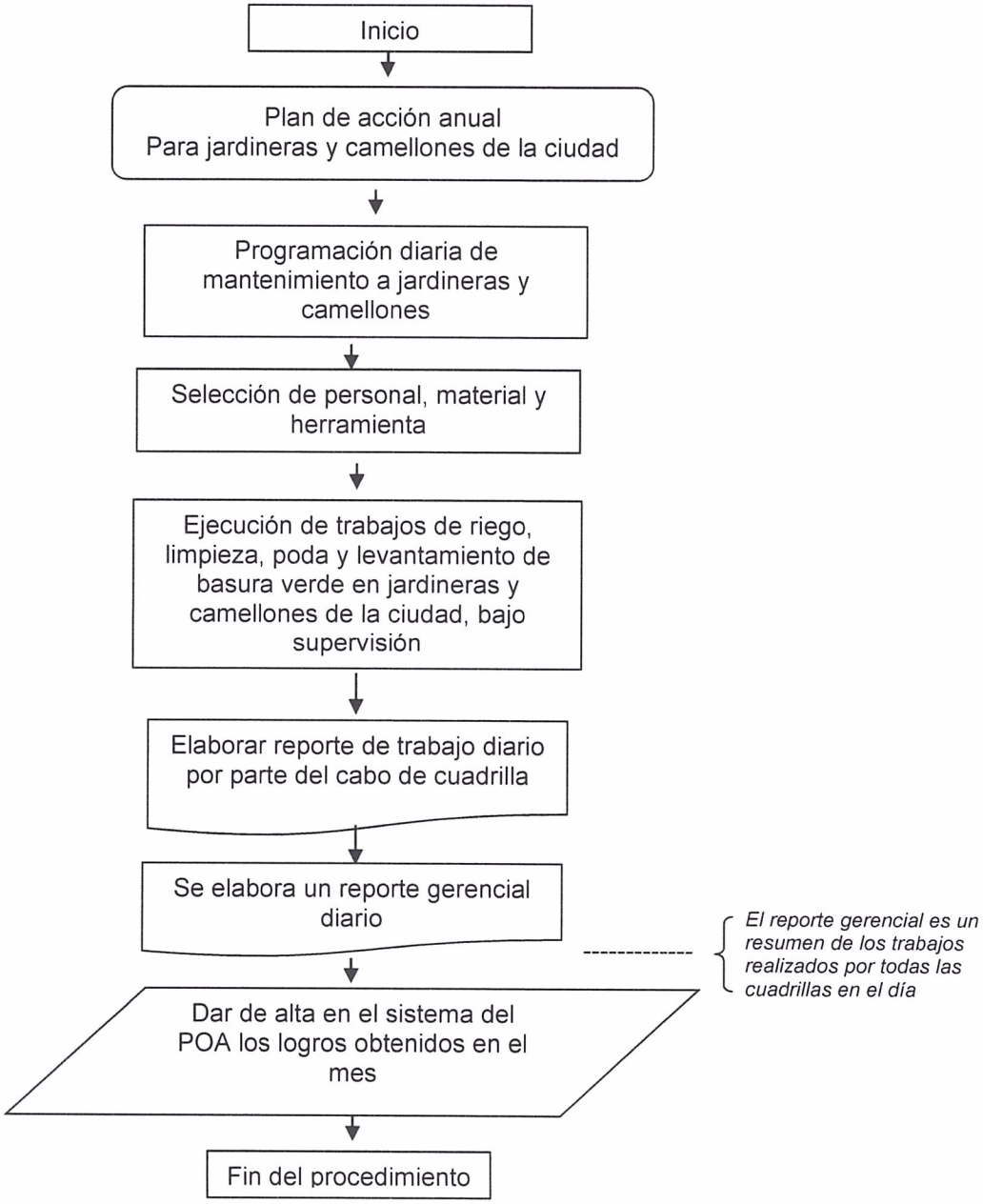
Procedimiento: Riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde en jardineras y camellones en entradas principales del municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-03**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de limpieza de jardineras y camellones en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la limpieza de jardineras y camellones de la ciudad	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en limpieza de jardines y camellones, a lo largo del mes. de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en limpieza de jardineras y camellones, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento: Riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde en jardineras y camellones en entradas principales del municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-03**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Diagrama de flujo.



4.-. Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios de DIF Municipal Veracruz.

4.1 Propósito.

Las instalaciones del DIF municipal son espacios utilizados por gran parte de la ciudadanía veracruzana, por la naturaleza de la institución, funge como apoyo en diversos rubros a niños y niñas, mujeres vulnerables y adultos mayores., Por lo tanto es muy importante mantener en óptimas condiciones las áreas verdes de cada uno de los edificios o espacios recreativos del DIF municipal a través de trabajos de mantenimiento constantes como lo son riego, chapeo, limpieza y levantamiento de basura verde, con la finalidad de mantener estas áreas en condiciones que brinde un entorno agradable y de bienestar para los trabajadores y asistente de dichos inmuebles.

4.2.-Objetivo

Mantener en excelentes condiciones todas las áreas verdes de las diversas instalaciones del DIF municipal, proyectando a los trabajadores y a los ciudadanos, un entorno atractivo, agradable y de bienestar, libres de fauna nociva, maleza, arboles crecidos, entre otros factores que perjudiquen dichas áreas.

4.3.-Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en las áreas verdes de los diversos edificios del DIF municipal en la ciudad únicamente son riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde.
- La programación de acciones se realiza únicamente para áreas verdes de edificios del DIF municipal.

4.4.-Frecuencia

El mantenimiento en las áreas verdes de los edificios del DIF municipal es una actividad que la Subdirección de parques y jardines realiza diariamente, a través de personal que se encuentra permanentemente en cada área verde del DIF municipal, ya que es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento: Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios de DIF municipal Veracruz.	**Clave:**	**PR-DMU-04**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Director y subdirectores.	Inicio Determinan un plan de acción anual de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios del DIF municipal, para programar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para limpieza y mantenimiento de áreas verdes del DIF municipal. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para limpieza y mantenimiento de áreas verdes del DIF, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las áreas verdes del DIF programadas para limpieza en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar la limpieza, poda y levantamiento de basura verde con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.

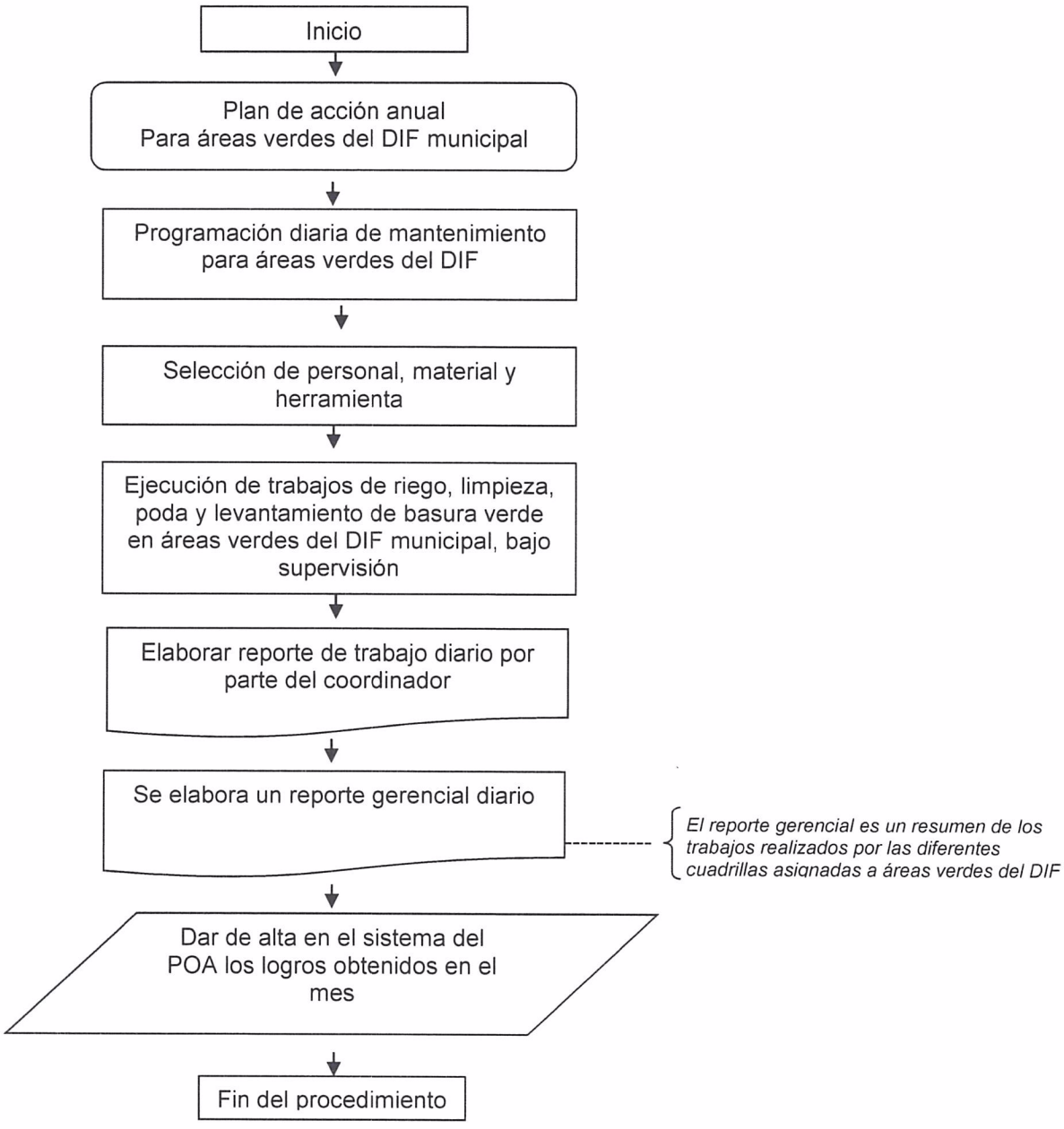
Procedimiento: Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios de DIF municipal Veracruz.	**Clave:**	**PR-DMU-04**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la limpieza, poda y levantamiento de basura verde en áreas verde del DIF municipal.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en limpieza y mantenimiento en áreas verdes del DIF municipal, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en limpiezas y mantenimiento en áreas verdes del DIF municipal, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento: Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en edificios de DIF municipal Veracruz.	**Clave:**	**PR-DMU-04**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines	

Diagrama de flujo.



5.- Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad.

5.1.-Propósito.

Las áreas verdes del centro histórico del municipio son espacios que buscan al armonizar visualmente la belleza natural con la belleza en la infraestructura del primer cuadro de la ciudad, por lo tanto es muy importante mantener en óptimas condiciones las áreas verdes de cada parque, jardineras, camellones y espacios recreativos, a través de trabajos de mantenimiento constantes como lo son riego, chapeo, limpieza y levantamiento de basura verde, logrando contar con un entorno agradable y de bienestar para los turistas y familias veracruzanas.

5.2.-Objetivo

Tener en óptimas condiciones todas las jardineras, camellones, parques, etc. del centro histórico del municipio, brindado a todos los ciudadanos y turistas espacios libres de fauna nociva, maleza, arboles crecidos, entre otros factores que perjudican el entorno de cada área verde, así como también tener espacios que sean un atractivo visual, fusionando la belleza natural con la belleza conservadora de nuestra ciudad.

5.3.-Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en las áreas verdes del centro histórico del municipio únicamente son riego, limpieza, poda y levantamiento de basura verde.
- La programación de acciones se realiza únicamente para áreas verdes en el centro histórico como lo son: jardineras de Francisco Canal, Arista, Gral. Prim, Serdán, Esteban Morales, Rayón, Plaza de la Republica, Parque Zaragoza, Malecón, parque de la madre, parque Obregón, Obelisco, Plaza de la orden Franciscana, parque Zamora y Registro Civil.

5.4.-Frecuencia

El mantenimiento en las áreas verdes del centro histórico es una actividad que la Subdirección de parques y jardines realiza diariamente, a través de personal que se encuentra permanentemente en cada área verde del centro histórico, ya que es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad.	**Clave:**	**PR-DMU-05**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad, para determinar dónde y como serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para la limpieza, poda y levantamiento de basura verde el centro histórico. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para mantenimiento en áreas verdes del centro histórico y determina la selección del personal que ejecutara la actividad, que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las áreas verdes programadas para limpieza y poda en el centro histórico en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar la limpieza, poda y levantamiento de basura verde, con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de limpieza, poda y levantamiento de basura verde del centro histórico en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.

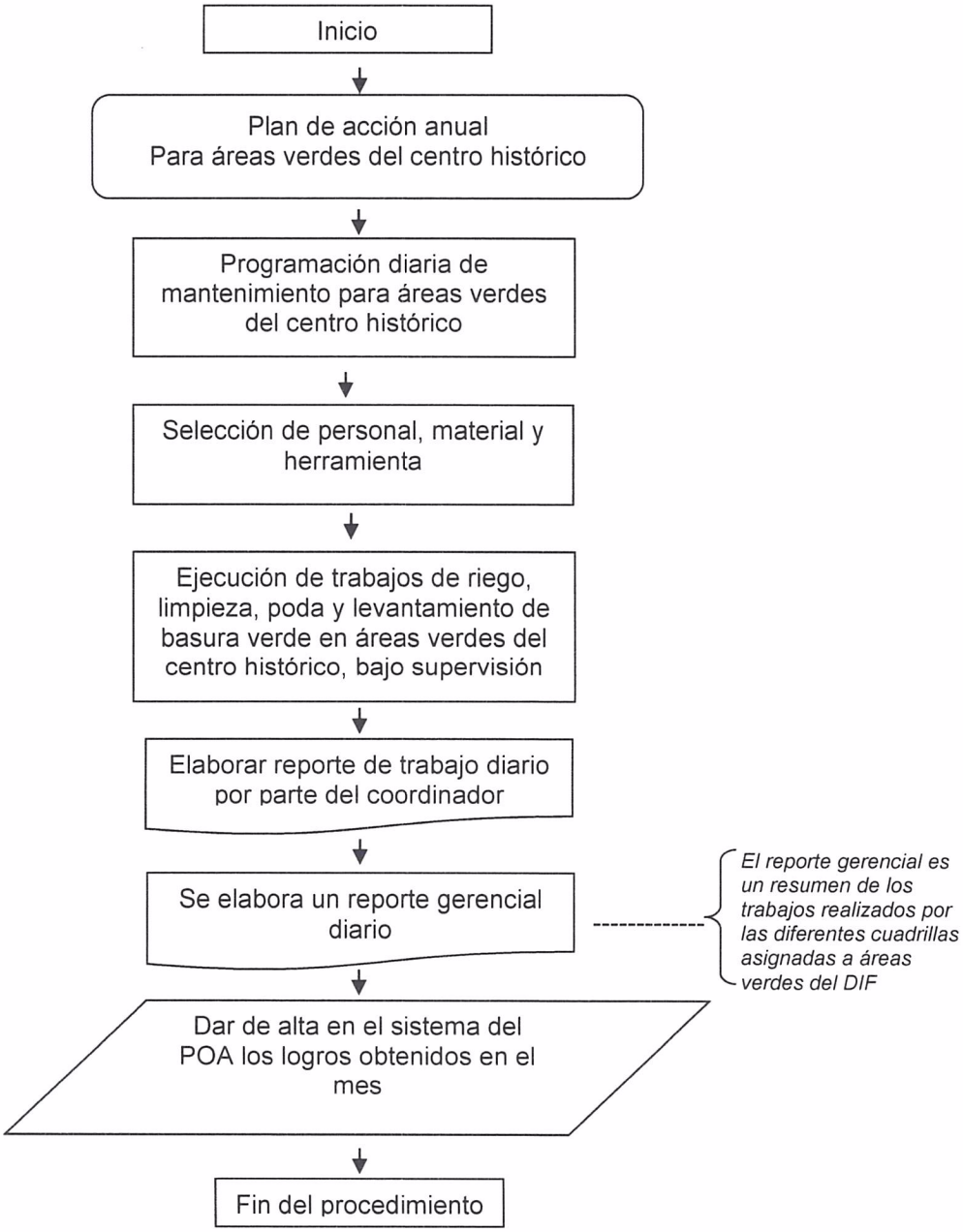
Procedimiento Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad.	**Clave:**	**PR-DMU-05**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la limpieza, poda y levantamiento de basura verde en áreas verdes del centro histórico.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en limpieza, poda y levantamiento de basura verde en áreas verdes del centro histórico, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en limpiezas, podas y levantamiento de basura verde en las áreas verdes del centro histórico, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Limpieza, poda y levantamiento de basura verde en el centro histórico y primer cuadro de la ciudad.	**Clave:**	**PR-DMU-05**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de parques y jardines.	

Diagrama de flujo.



6. Mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego existentes del municipio.

6.1.-Propósito.

Los sistemas de riego son sumamente importantes para mantener los camellones principales de la ciudad que cuentan con plantas de ornato, arboles, palmeras, etc. En óptimas condiciones con un riego constante y programado para colaborar con el bienestar ambientar y resaltar la belleza natural de nuestra ciudad. El buen funcionamiento de los sistemas de riego es una de las prioridades de esta dirección, a través de la Subdirección de parques y jardines se realizan trabajos de supervisión y mantenimiento, con el fin de brindar un espacio digno, agradable y limpio en los camellones principales de la ciudad.

6.2.-Objetivo

Tener en óptimas condiciones los sistemas de riego existentes en la ciudad, realizando supervisión y mantenimientos logrando el buen funcionamiento de estos.

6.3.-*Políticas y normas*

- Las acciones que se realizan en los sistemas de riego del municipio son la supervisión y mantenimiento menor para el buen funcionamiento.
- La programación de acciones se realiza únicamente en sistemas de riego que pertenecen al municipio de Veracruz.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

6.4.-*Frecuencia*

La supervisión y mantenimiento a los sistemas de riego existentes en el municipio es una actividad que la Subdirección de parques y jardines realiza constantemente., es una de las actividades que no requiere trabajos diarios, sin embargo, es importante realizar los chequeos de rutina para programar los mantenimientos necesarios para el buen funcionamiento de estos.

Procedimiento Mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego existentes del municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-06**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de parques y jardines**	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de los sistemas de riego existentes. *Minutas de trabajo.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual para los sistemas de riego existentes en el municipio, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas para el mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para los sistemas de riego, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo para los sistemas de riego que serán ejecutados en el día, herramientas y materiales, que se necesitan.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar los trabajos en los sistemas de riego con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de mantenimiento, rehabilitación o supervisión a los sistemas de riego en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.

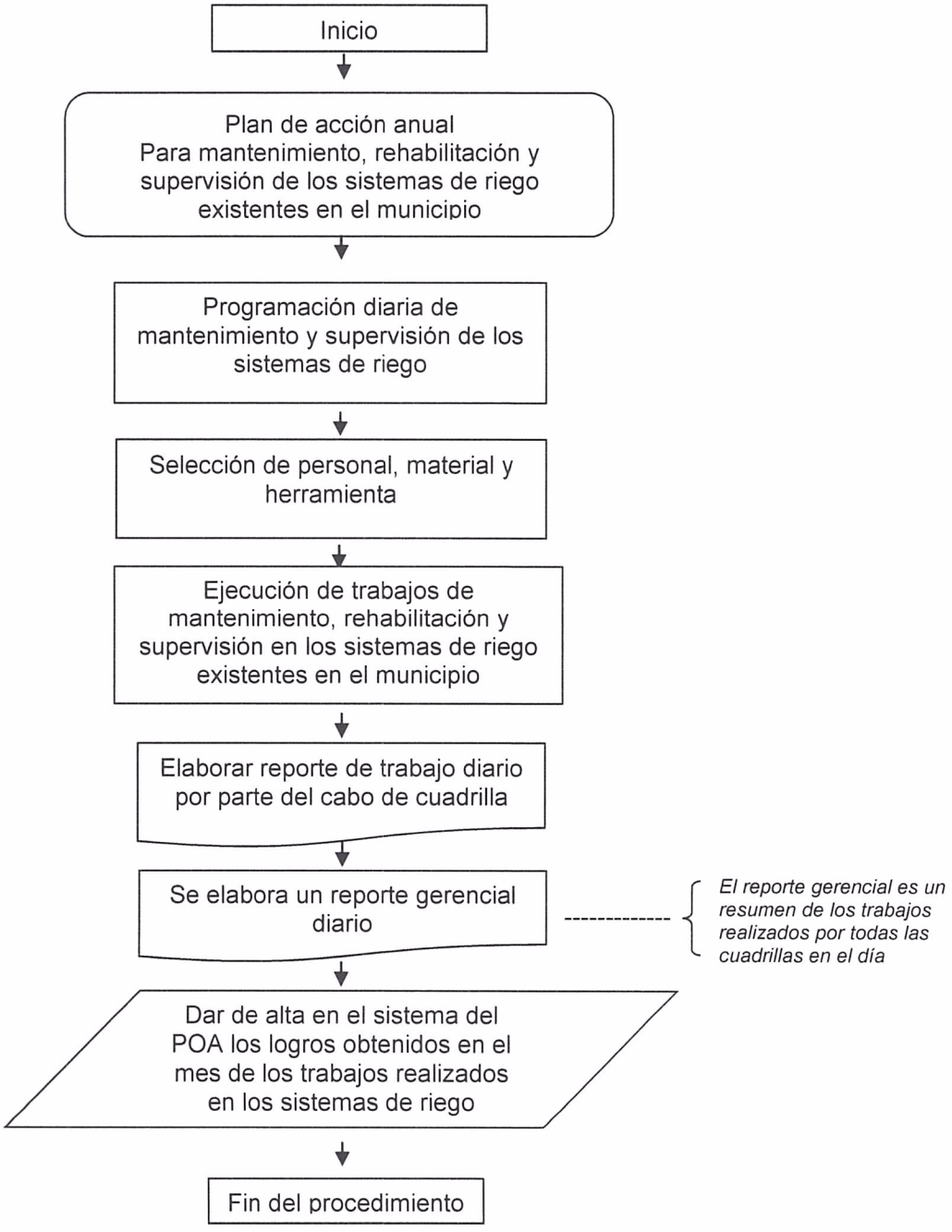
Procedimiento: Mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego existentes del municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-06**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de parques y jardines**	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	• Subdirector • Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo los trabajos realizados en los sistemas de riego.	*Reporte gerencial.
12	• Subdirector • Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en los sistemas de riego, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en los trabajos realizados en los sistemas de riego, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Mantenimiento, rehabilitación y supervisión de los sistemas de riego existentes del municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-06**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: **Dirección de mantenimiento urbano**	**Área Responsable:** **Subdirección de parques y jardines**	

Diagrama de flujo.



7. Limpieza, poda y levantamiento de basura verde a escuelas municipales.

7.1.-Propósito

Las escuelas municipales son espacios de suma importancia para esta administración, ya que son inmuebles donde la niñez y la juventud veracruzana dedican gran parte de su tiempo para su preparación educativa y profesional, los trabajos que se realizan en las escuelas municipales están basado en la limpieza de áreas verdes, poda y levantamiento de basura verde. Atender solicitudes emergentes en materia de áreas verdes es una de las prioridades de esta dirección, a través de la Subdirección de parques y jardines se realizan trabajos de limpieza, poda, chapeo y levantamiento de basura verde en todos los parques públicos del municipio, con el fin de brindar un espacio digno, agradable y limpio a toda la ciudadanía.

7.2.-Objetivo

Con los trabajos contemplados para las escuelas municipales se busca tener en óptimas condiciones las áreas verdes de los inmuebles antes mencionados, brindado a los niños y jóvenes veracruzanos espacios recreativos libres de fauna nociva, maleza, arboles crecidos, entre otros factores que perjudican el entorno de cada una de las áreas verdes en escuelas municipales.

73.-Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en escuelas son únicamente limpieza, poda y levantamiento de basura verde.
- La programación de acciones se realiza únicamente para escuelas municipales.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

7.4.-Frecuencia

Los trabajos de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en escuelas municipales es una actividad que la Subdirección de parques y jardines realiza periódicamente a través de peticiones realizadas por dichas escuelas., esta es una de las actividades importantes para esta administración ya que son inmuebles para el desarrollo educativo de los niños y jóvenes veracruzanos, por lo mismo es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento Limpieza, poda y levantamiento de basura verde a escuelas municipales	**Clave:**	**PR-DMU-07**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en escuelas municipales, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas en escuelas municipales. Basado en el plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para trabajos en escuelas municipales, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las escuelas municipales programadas en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar los trabajaos en escuelas municipales con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de limpieza, poda y levantamiento de basura verde en escuelas municipales en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	

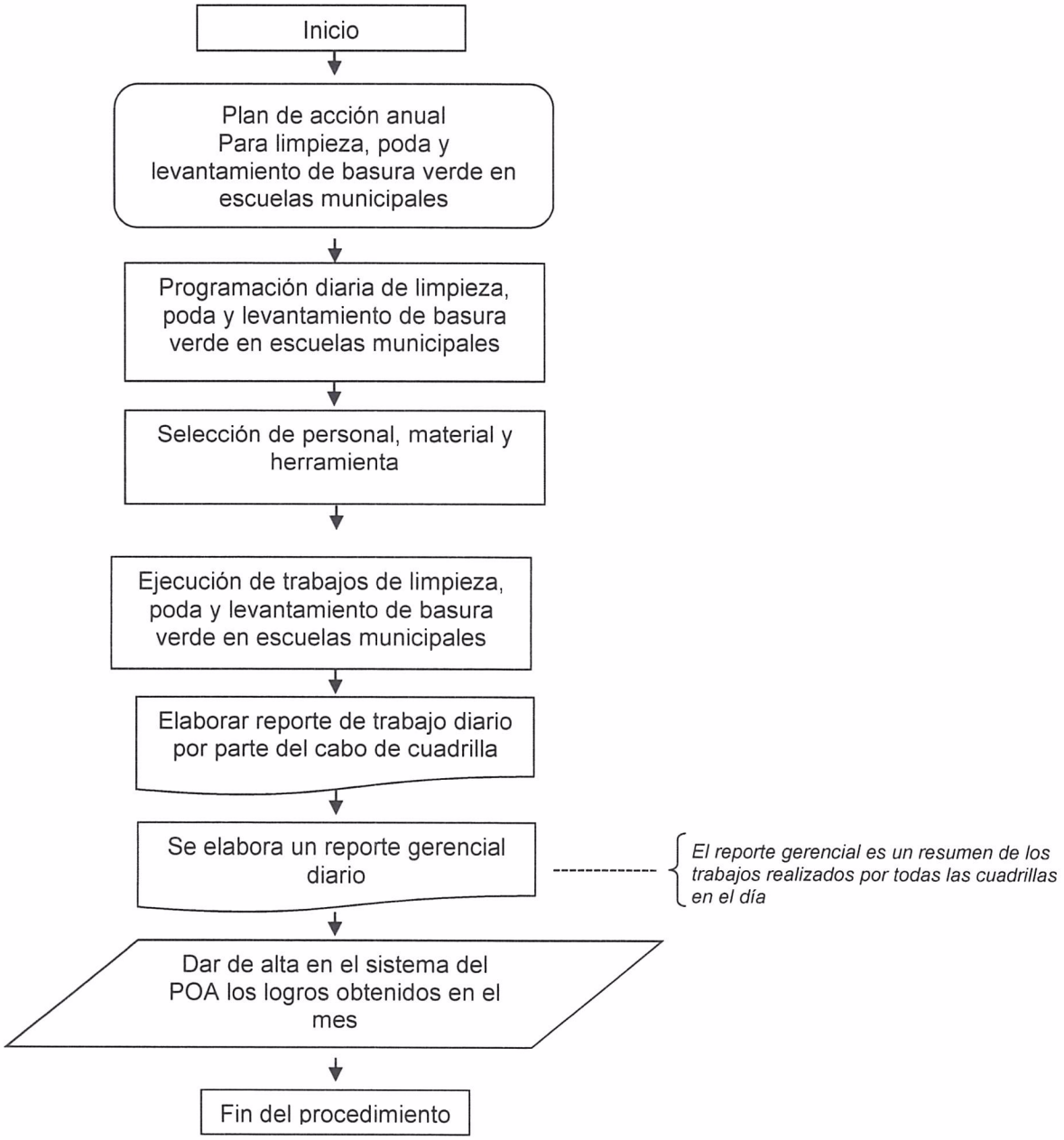
Procedimiento Limpieza, poda y levantamiento de basura verde a escuelas municipales	**Clave:**	**PR-DMU-07**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la limpieza, poda y levantamiento de basura verde en escuelas municipales.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en limpieza, poda y levantamiento de basura verde en escuelas municipales, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en limpiezas generales de alcantarillas, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Limpieza, poda y levantamiento de basura verde a escuelas municipales	**Clave:**	**PR-DMU-07**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Diagrama de flujo.



8.-. Poda de árboles en espacios públicos.

8.1.-Propósito

La poda de árboles es un servicio que la Subdirección de parques y jardines ejecuta a través de acciones como poda y corte total de árboles, tomando en cuenta cual es la situación de riesgo o daño que este provocando cada árbol para poder ser programada dicha actividad. Proporcionando de esta manera a los ciudadanos veracruzanos un servicio en caso de que lo requieran.

8.2.-Objetivo

Colaborar con la ciudadanía a través de la poda de árboles en espacios públicos ya que existen situaciones de emergencia por los cuales es necesario ejecutar dicha actividad como lo es inseguridad, afectaciones a estructuras de construcción, afectaciones al pavimento, drenajes obstruidos por raíces, etc. Dar la atención de poda de árboles es un trabajo que se desempeña a través de la Subdirección de parques y jardines, con previa autorización de la dirección de Medio ambiente y protección animal. brindado a todos los veracruzanos espacios libres de fauna nociva, maleza, arboles crecidos, entre otros factores que perjudican el entorno de cada uno de los espacios públicos.

8.3.-Políticas y normas

- Las acciones que se realizan para los árboles en espacios públicos de la ciudad únicamente son poda, desvene, corte total y levantamiento de basura verde.
- La programación para poda de árboles en espacios públicos se realiza únicamente con previa autorización de la Dirección de medio ambiente y protección animal.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

8.4.-Frecuencia

La poda de árboles en espacios públicos es una actividad que la subdirección de parques y jardines realiza diariamente., es una de las actividades con más peticiones por atender ya que por la alta cantidad de árboles en el municipio, es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento: Poda de árboles en espacios públicos	**Clave:**	**PR-DMU-08**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de mantenimiento urbano**	

Descripción de Actividades

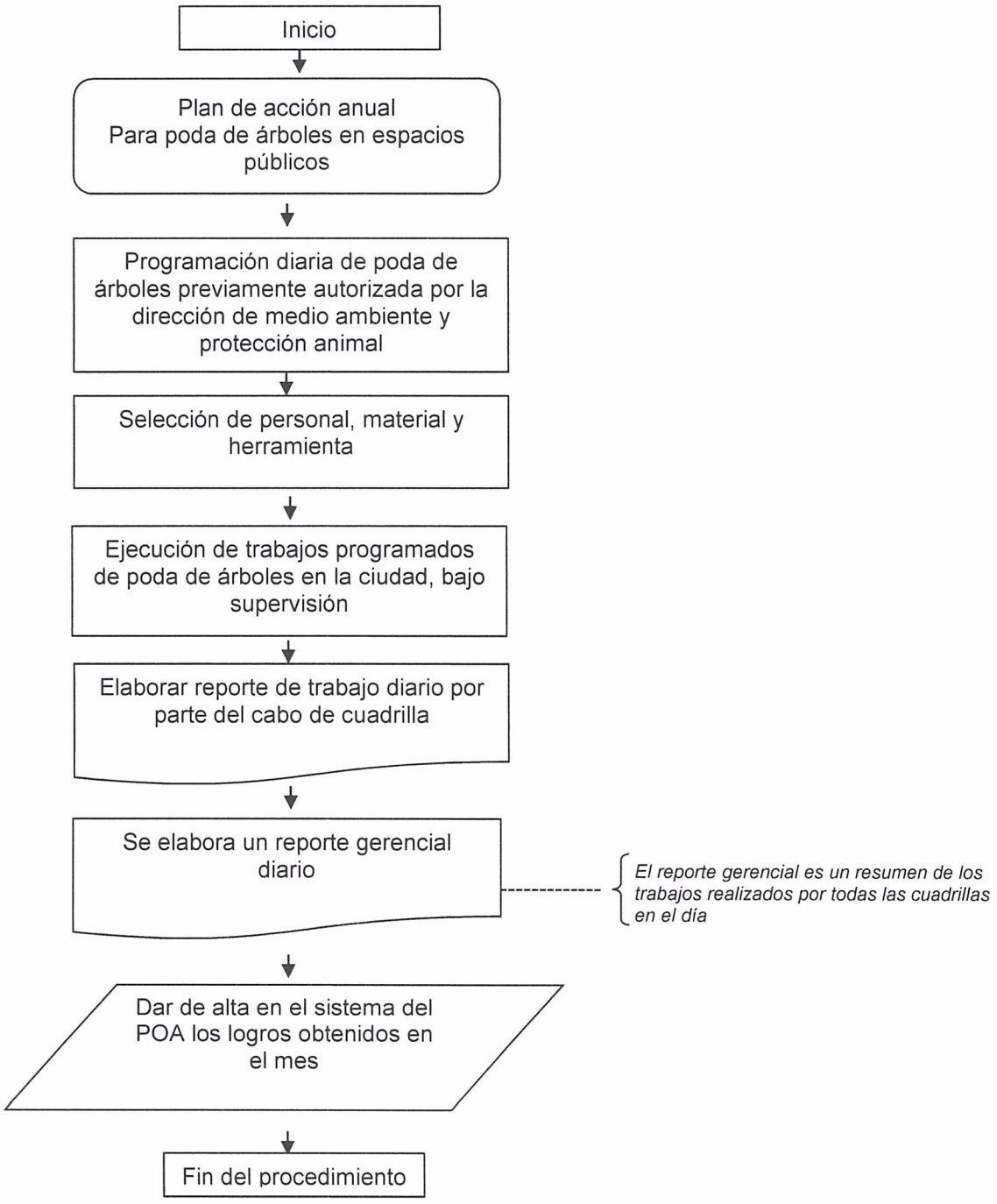
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de poda de árboles, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas referente a la poda de árboles en la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para poda de árboles, determina la selección del personal que ejecutará la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las podas de árboles programadas para el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar las podas de árboles con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de poda de árboles en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.

Procedimiento: Poda de árboles en espacios públicos	**Clave:**	**PR-DMU-08**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de mantenimiento urbano**	

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la poda de árboles.	*Reporte gerencial.
12	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en poda de árboles, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en poda de árboles, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento: Poda de árboles en espacios públicos	**Clave:**	**PR-DMU-08**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** **Subdirección de mantenimiento urbano**	

Diagrama de flujo.



SUBDIRECCIÒN DE MANTENIMIENTO URBANO

9.- Pintura en señalización vial del Municipio.

9.1.-Propósito

La pintura en señalización vial del municipio es una actividad clave para la seguridad vehicular y peatonal de todos los veracruzanos, ejecutada por la subdirección de mantenimiento urbano realizando pintado de guarniciones, pasos peatonales, rampas de discapacitados, guiones, flechas y señalética en general en todo el municipio. Tener la señalización vial en óptimas condiciones es una de las prioridades de esta dirección con el fin de brindar espacios seguros a toda la ciudadanía.

9.2.-Objetivo

Tener en óptimas condiciones la pintura en señalización vial, a través de los trabajos de mantenimiento y supervisión constante, brindando a todos los veracruzanos elementos esenciales para la seguridad vial y peatonal del municipio.

9.3.-Políticas y normas

Las acciones que se realizan de pintura en señalización vial únicamente son en guarniciones, rampas de discapacitados, guiones, flechas, pasos peatonales.
La programación de acciones se realiza únicamente dentro del municipio de Veracruz.
Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

9.4 Frecuencia

La pintura en señalización vial en la ciudad es una actividad que la Subdirección de mantenimiento urbano realiza sobre programación previa., es una de las actividades que está en supervisión diaria para identificar las necesidades y realizar las programaciones necesarias para ser ejecutadas en tiempo y forma.

Procedimiento: Pintura en señalización vial	**Clave:**	**PR-DMU-09**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de mantenimiento urbano**	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de pintura y señalización vial, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas para pintura de señalización vial en la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para pintura en señalización vial, determina la selección del personal que ejecutará la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de pintura en señalización vial programadas para el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar los trabajos de pintura en señalización vial con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de pintura en señalización vial en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	

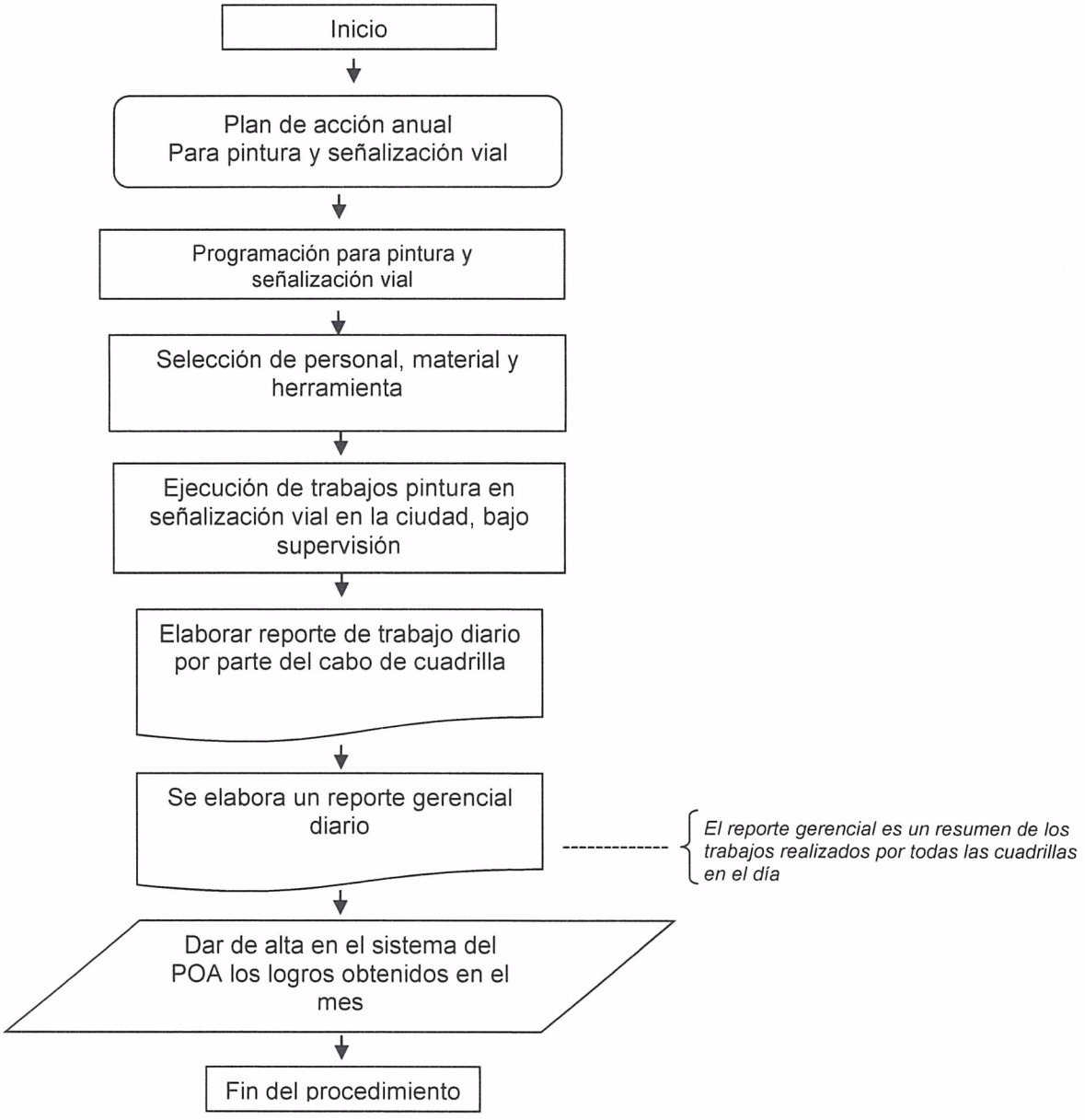
Procedimiento: Pintura en señalización vial	**Clave:**	**PR-DMU-09**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de mantenimiento urbano**	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo los de pintura en señalización vial.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en pintura y señalización vial a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en pintura y señalización vial y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin.	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento: Pintura en señalización vial	**Clave:**	**PR-DMU-09**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable: Subdirección de mantenimiento urbano**	

Diagrama de flujo.



10.-Mantenimiento menor de albañilería en la ciudad.

10.1.-Propósito

El mantenimiento menor de albañilería en la ciudad es una actividad realizada por la subdirección de mantenimiento urbano realizando supervisiones diarias para identificar, programar y rehabilitar banquetas, guarniciones, tapas de registro, alcantarillas de concreto, mobiliario de concreto, etc. Esto con la finalidad de mantener en condiciones dignas, transitables, seguras y visualmente atractivas para todas las familias veracruzanas.

10.2.-Objetivo

Tener en óptimas condiciones las banquetas, guarniciones, tapas de registro, alcantarillas de concreto, rampas de discapacitados y mobiliario de concreto del municipio, brindado un entorno de calidad y funcional para todos los ciudadanos.

10.3.-Políticas y normas

- Las acciones de albañilería se realizan principalmente en banquetas, guarniciones, tapas de registro, alcantarillas de concreto, rampas de discapacitados, y mobiliario de concreto en parques.
- La programación de acciones se realiza únicamente para espacios públicos dentro del municipio de Veracruz.
- Los trabajos de albañilería son ejecutados únicamente en áreas por reparar no mayores a 5 metros cuadrados.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

10.4.-Frecuencia

Los trabajos de albañilería menor es una actividad que la Subdirección de mantenimiento urbano realiza diariamente., es una de las actividades que tiene programación diaria debido a la gran necesidad por mantener en buenas condiciones estructuras de concreto en el entorno urbano del municipio.

Procedimiento: Mantenimiento menor de albañilería en la ciudad	**Clave:**	**PR-DMU-10**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de mantenimiento de albañilería, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para mantenimiento de albañilería en la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para trabajos de albañilería, determina la selección del personal que ejecutará la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de los trabajos de albañilería programados en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar los trabajos de albañilería con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de albañilería en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.

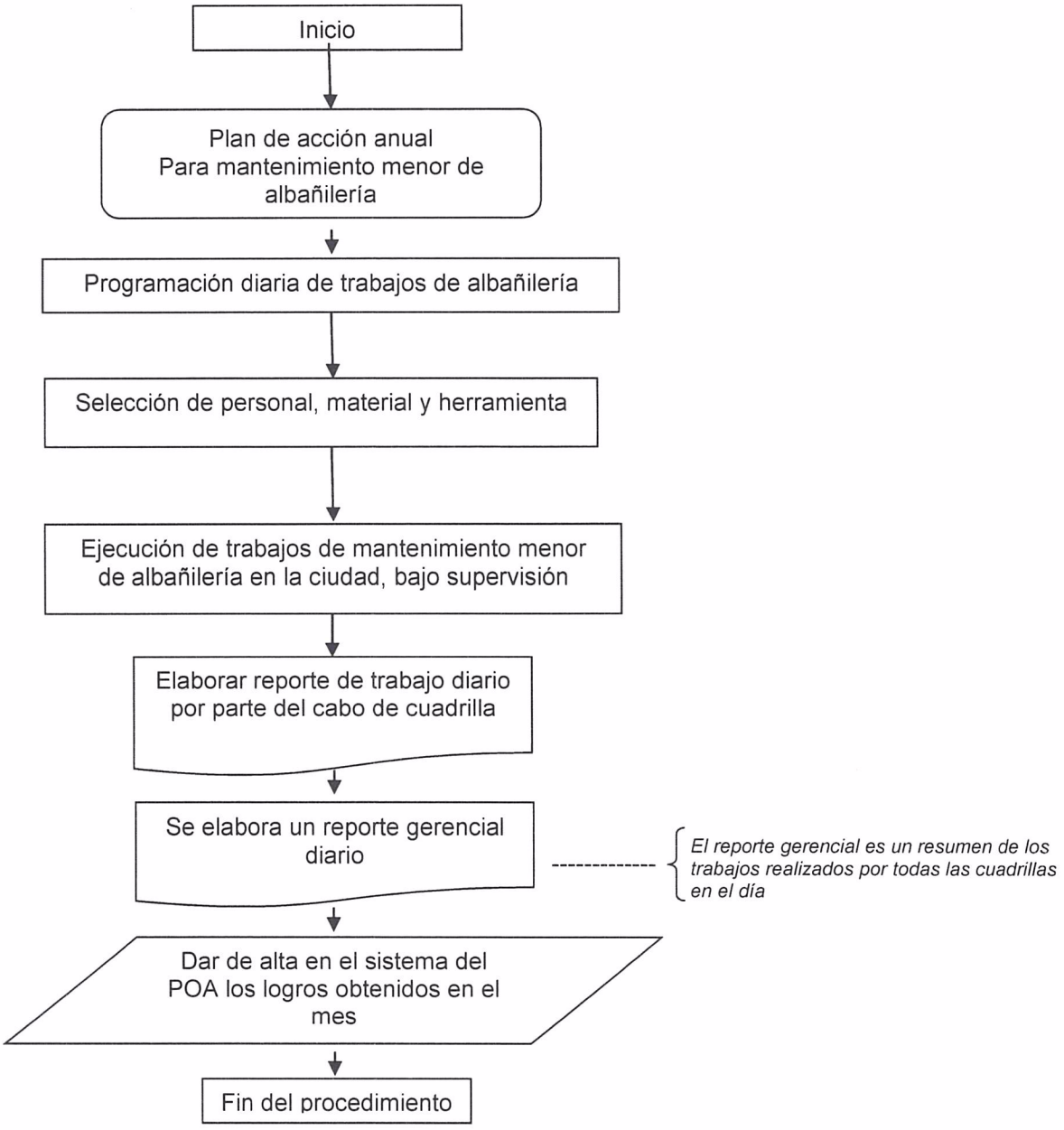
Procedimiento: Mantenimiento menor de albañilería en la ciudad	**Clave:**	**PR-DMU-10**
	Fecha:	*12/2020*
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo los trabajos de albañilería.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en trabajos de albañilería, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en mantenimiento menor de albañilería, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento: Mantenimiento menor de albañilería en la ciudad	**Clave:**	**PR-DMU-10**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Diagrama de flujo.



11.- Mantenimiento a parques y Unidades Deportivas Públicas de la ciudad.

11.1.-Propósito

Los parques públicos y unidades deportivas de la ciudad son espacios de suma importancia ya que se busca a través de estos, promover la convivencia de las familias veracruzanas e incrementar la actividad física en la sociedad. Tener los parques y unidades deportivas en óptimas condiciones es una de las prioridades de esta dirección, a través de la Subdirección de mantenimiento urbano se realizan trabajos integrales en los parques y unidades, con el fin de brindar un espacio funcional, digno, agradable y limpio a toda la ciudadanía.

11.2.-Propósito

Tener en óptimas condiciones los parques públicos y unidades deportivas del municipio, brindado a todos los veracruzanos espacios recreativos libres de fauna nociva, así como también mobiliario urbano como juegos, bancas, mallas, estructuras metálicas en buenas condiciones, logrando un entorno agradable, seguro y funcional en los parques y unidades deportivas de la ciudad.

11.3.-Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en parques públicos y unidades deportivas de la ciudad únicamente son albañilería, herrería, pintura, chapeo y poda.
- La programación de acciones se realiza únicamente para parques públicos y unidades deportivas del municipio de Veracruz.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

11.4 Frecuencia

El mantenimiento a parques públicos y unidades deportivas de la ciudad es una actividad que la Subdirección de mantenimiento urbano realiza en base a la programación anual., es una de las actividades que más impacto tiene debido a que son espacios destinados para la convivencia familiar y deporte. Es necesario que el mantenimiento de estos sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento Mantenimiento a parques y unidades deportivas públicas de la ciudad	**Clave:**	**PR-DMU-11**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable**: Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

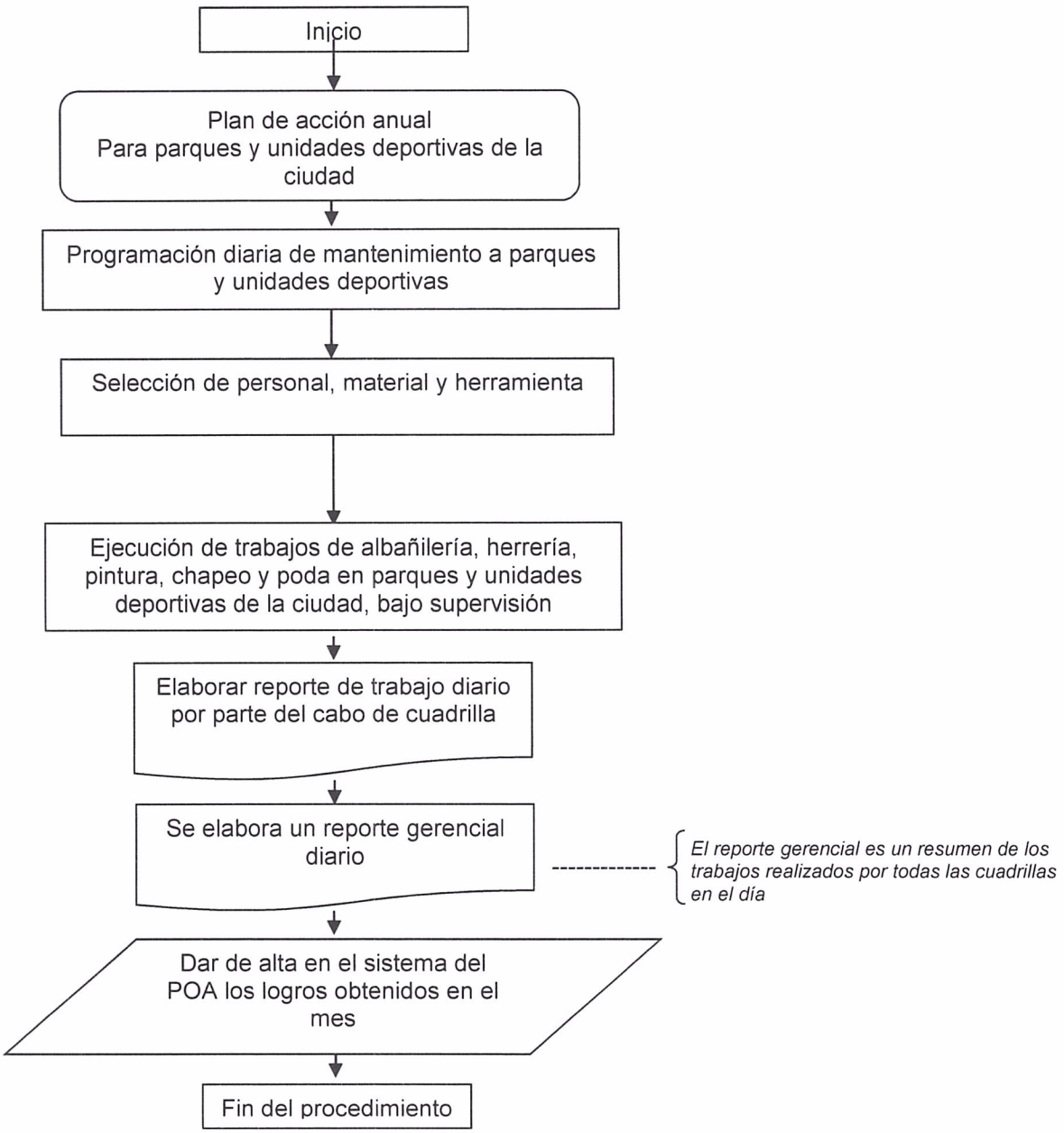
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar. *Minutas de trabajo.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de mantenimiento a parques y unidades deportivas del municipio, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para parques y unidades deportivas municipales. Basado en el plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para parques y unidades deportivas, determina la selección del personal que ejecutará las actividades, materiales y herramientas que serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales, y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de los parques y unidades deportivas programadas, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar el mantenimiento a parques y unidades deportivas con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos programados en parques y unidades deportivas en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	

Procedimiento Mantenimiento a parques y unidades deportivas públicas de la ciudad	**Clave:**	**PR-DMU-11**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable**: Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo el mantenimiento en parques y unidades deportivas.	*Reporte gerencial.
12	•Subdirector •Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en mantenimiento a parques y unidades deportivas, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en parques y unidades deportivas, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin.	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Mantenimiento a parques y unidades deportivas públicas de la ciudad	**Clave:**	**PR-DMU-11**
	Fecha:	12/ 2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable**: Subdirección de mantenimiento urbano	

Diagrama de flujo



12.-. Rehabilitación y/o mantenimiento menor de estructuras metálicas en el municipio.

12.1.-Propósito

La rehabilitación y mantenimiento menor de estructuras metálicas consiste en la supervisión y ejecución de trabajos de herrería para elaborar, rehabilitar o dar mantenimiento a postes, bancas metálicas, botes de basura, juegos infantiles, barandales, rejillas de alcantarillado, traga tormentas, entre otros. Mantener el mobiliario metálico en óptimas condiciones es una de las prioridades de esta dirección, ya que es de suma importancia su funcionalidad para brindar espacios dignos, agradables y limpios a toda la ciudadanía.

12.2.-Objetivo

Tener en óptimas condiciones las estructuras metálicas de la ciudad, brindando a todos los veracruzanos espacios dignos, seguros y funcionales en áreas tan importantes como lo son parques, avenidas y calles a lo largo y ancho del municipio.

12.-3.-*Políticas y normas*

- Las acciones que se realizan para piezas metálicas son la elaboración, rehabilitación y/o mantenimiento.
- La programación de acciones se realiza únicamente para rejillas de alcantarillado, marcos, contra marcos, traga tormentas, bancas de hierro, aparatos de ejercicio, juegos infantiles metálicos, botes de basura.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

12.4.-Frecuencia

Las acciones que se ejecutan para la rehabilitación y/o mantenimiento de estructuras metálicas, es una actividad diaria que ejecuta la subdirección de mantenimiento urbano., es uno de los trabajos que más demanda tiene ya que por la gran cantidad de estructuras metálicas en el municipio, es necesario que el mantenimiento de éstas sea una actividad constante en la programación.

Procedimiento Rehabilitación y/o mantenimiento menor a estructuras metálicas en el municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-12**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de rehabilitación y mantenimiento a estructuras metálicas, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para trabajos en estructuras metálicas de la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para realizar trabajos en estructuras metálicas, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las estructuras metálicas programadas para rehabilitación y mantenimiento en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar los trabajos en estructuras metálicas con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos en estructuras metálicas en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.

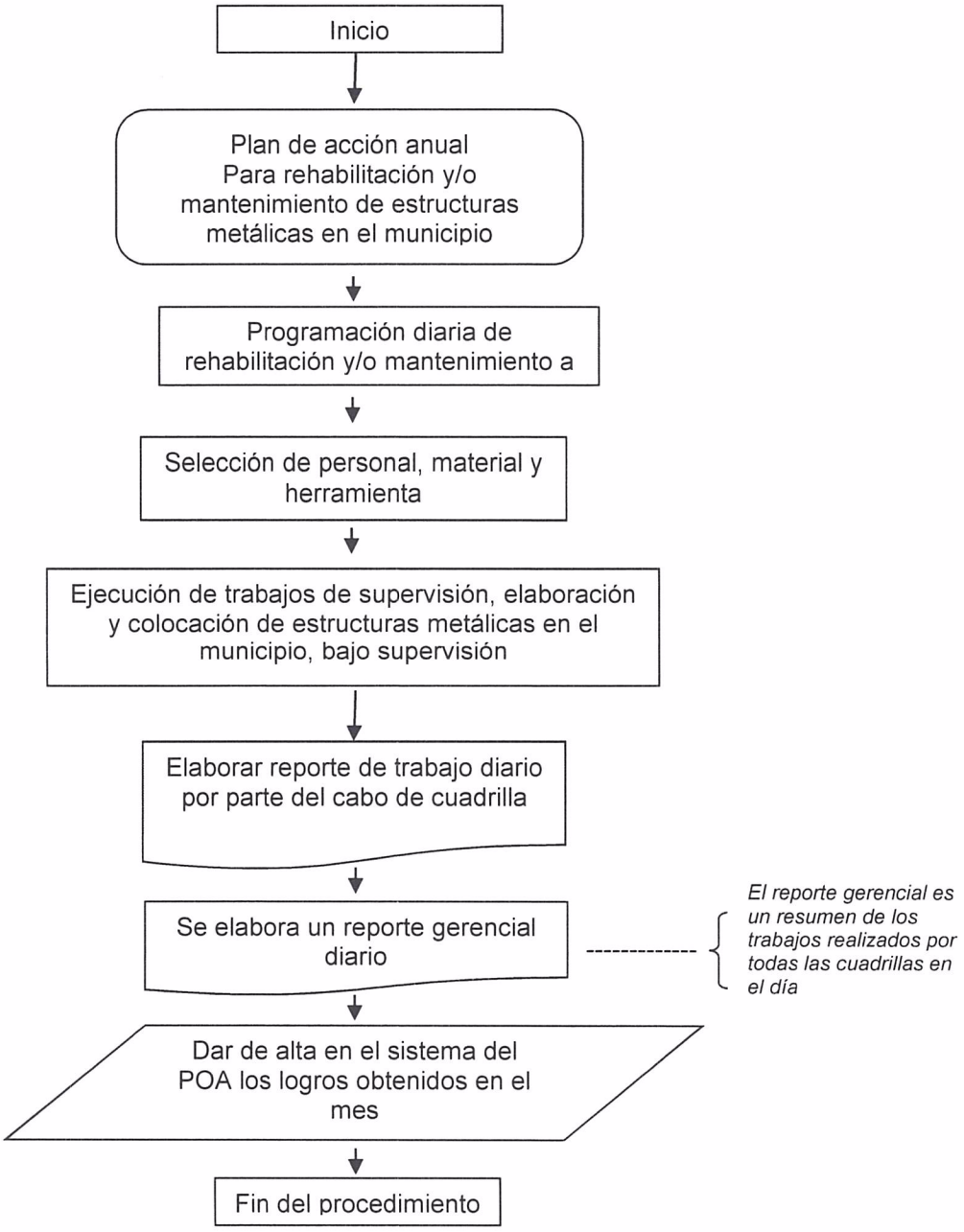
Procedimiento Rehabilitación y/o mantenimiento menor a estructuras metálicas en el municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-12**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	2 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la rehabilitación y mantenimiento de estructuras metálicas.	*Reporte gerencial.
12	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos de los trabajos en estructuras metálicas, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en la rehabilitación y mantenimiento de estructuras metálicas, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Rehabilitación y/o mantenimiento menor a estructuras metálicas en el municipio.	**Clave:**	**PR-DMU-12**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Diagrama de flujo.



13. Pintura de árboles y palmeras a base de cal.

13.1.-Propósito

Consisten en proteger la forestación, de insectos, resguardar los de fina corteza, proteger a los árboles jóvenes de los avatares del invierno, prevenir la división y agrietamiento de la nueva corteza, así como también resaltar la belleza natural de todas las áreas verdes de la ciudad. Mantenerlos en óptimas condiciones es una actividad de la subdirección de mantenimiento urbano a través de trabajos de pintura a base de cal en árboles y palmeras de todo el municipio.

13.2.-Objetivo

Brindar el cuidado y protección a todos los árboles y palmeras de la ciudad con el objetivo de mantenerlos libres de fauna nociva protegiendo la corteza de cada uno de ellos, de esta manera contribuir con el cuidado del medio ambiente y promoviendo acciones que beneficien el entorno de nuestra ciudad.

13.3.-Políticas y normas

- Las acciones que se realizan son trabajos de pintura a base de cal de árboles y palmeras del municipio.
- La programación de acciones se realiza únicamente para árboles públicos dentro del municipio de Veracruz.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

13.4.- Frecuencia

La pintura a base de cal en árboles y palmeras de la ciudad es una actividad que la Subdirección de mantenimiento urbano realiza aproximadamente cada dos meses en avenidas principales como los son boulevard Ávila Camacho, av. Rafael cuervo, av. Miguel alemán, av. Salvador Díaz Mirón, entre otras., es necesario mantener supervisiones constantes para identificar cuando se necesite ejercer la actividad.

AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento Pintura de árboles y palmeras a base de cal	**Clave:**	**PR-DMU-13**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de pintura de árboles y palmeras a base de cal, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas para la pintura de árboles y palmeras de la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación para la pintura de árboles y palmeras. Determina la selección del personal que ejecutará la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de los árboles y palmeras que serán pintados en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar la pintura de árboles y palmeras con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de pintura de árboles y palmeras en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	

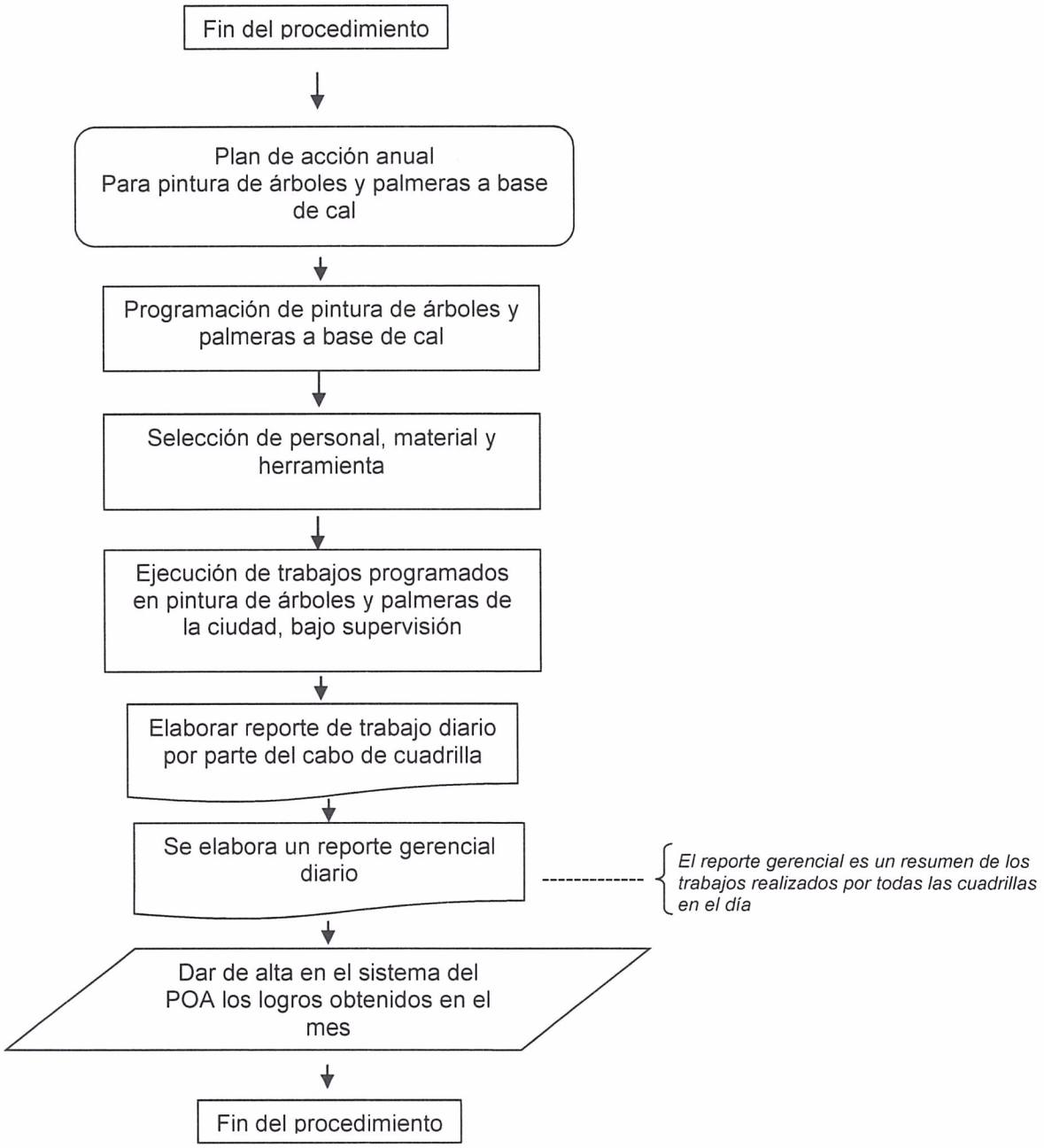
Procedimiento Pintura de árboles y palmeras a base de cal	**Clave:**	**PR-DMU-13**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la pintura de árboles y palmeras a base de cal.	*Reporte gerencial.
12	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en pintura de árboles y palmeras, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en pintura de árboles y palmeras a base de cal, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Pintura de árboles y palmeras a base de cal	**Clave:**	**PR-DMU-13**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de mantenimiento urbano	

Diagrama de flujo.



14. Limpieza general de alcantarillas.

14.1.-Propósito

La limpieza en alcantarillas pluviales es una de las actividades más importantes para esta dirección debido a la gran red de alcantarillado pluvial que existe en el municipio. La subdirección de mantenimiento urbano supervisa e identifica las alcantarillas obstruidas con basura y/o diversos objetos, para programar y realizar la limpieza general de las mismas, dando prioridad a las que presente mayor riesgo de inundación. Las limpiezas de alcantarillas son ejecutas de forma manual y desazolve con vactor, con el fin de brindar espacios seguros, limpios y un entorno agradable a toda la ciudadanía veracruzana.

14.2 Objetivo

Mantener en óptimas condiciones la red de alcantarillado pluvial del municipio, con el objetivo principal de evitar alcantarillas obstruidas con basura, tierra, residuos grasos, entre otros objetos que perjudican el buen funcionamiento de cada una de ellas, evitando con estas acciones que en épocas de lluvia se inunden las calles de la ciudad, haciendo énfasis sobre todo en zonas de riesgo donde familias veracruzanas se encuentran vulnerables ante cualquier contingencia.

14.3 Políticas y normas

- Las acciones que se realizan en parques públicos de la ciudad únicamente son limpieza, poda y levantamiento de basura verde.
- La programación de acciones se realiza únicamente para parques públicos dentro del municipio de Veracruz.
- Las acciones por realizarse, estará sujetas a una previa programación y a cualquier contingencia.

14.4 Frecuencia

La limpieza general de alcantarillas es una actividad que la Subdirección de mantenimiento urbano realiza diariamente., es una de las actividades que más demanda tiene esta unidad operativa ya que la red de alcantarillado pluvial del municipio es muy extensa, por lo que es necesario que las limpiezas de alcantarillas sea una actividad diaria en la programación y así prevenir inundaciones ante cualquier contingencia.

Procedimiento Limpieza general de alcantarillas	**Clave:**	**PR-DMU-14**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de Mantenimiento Urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	*Mapeo para ubicación de puntos por atacar.
1	Director y subdirectores.	Determinan un plan de acción anual de limpieza de alcantarillas, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades.	*Minutas de trabajo.
2	Subdirector y coordinador de subdirección	Realiza la programación de las acciones que serán ejecutadas diariamente para limpieza general de alcantarillas en la ciudad. Basado al plan de acción anual.	*Programación diaria.
3	Coordinador de subdirección	Recibe la programación del día para limpieza de alcantarillas, determina la selección del personal que ejecutara la actividad, y que materiales y herramientas serán necesarias.	*Orden de trabajo *Vale de materiales
4	Bodeguero	Recibe vales de herramientas y materiales y proporciona los necesarios para cada actividad.	*Inventario de almacén
5	Cabo de cuadrilla	Recibe del coordinador de la subdirección la orden de trabajo de las alcantarillas programadas para limpieza en el día, herramientas y materiales, para su ejecución.	*Orden de trabajo
6	Cabo de cuadrilla	Coordina al personal de la cuadrilla, para realizar la limpieza de alcantarillas con prontitud y calidad.	*Orden de trabajo
7	Ayudante general	Realizar los trabajos de limpieza de alcantarillas en tiempo y forma, cuidando el equipo y la herramienta asignada.	
8	Cabo de cuadrilla	Supervisa que los trabajos asignados, se realicen de forma correcta de principio a fin.	*Evidencia fotográfica.

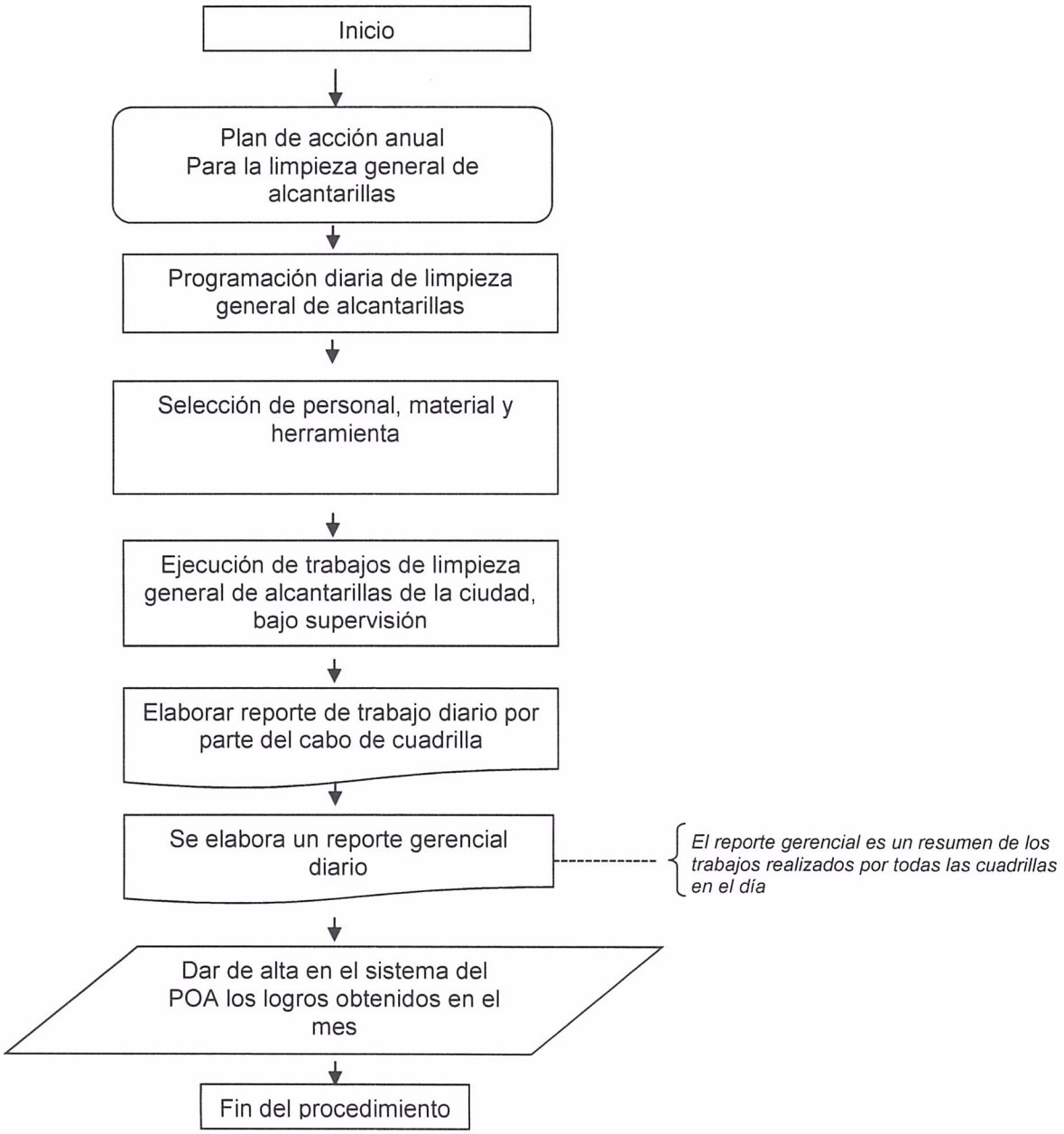
Procedimiento Limpieza general de alcantarillas	**Clave:**	**PR-DMU-14**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de Mantenimiento Urbano	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Cabo de cuadrilla	Realiza un reporte, de las actividades ejecutadas en el día, mismo que entrega al coordinador de la subdirección junto con la evidencia fotográfica.	*Reportes de trabajos diarios. *Evidencia fotográfica.
10	Coordinador de subdirección	Presentan a la subdirección al final de su horario laboral los logros diarios obtenidos de cada cuadrilla, a través de los reportes diarios y evidencia fotográfica proporcionada por el cabo.	*Reportes de trabajos diarios *Evidencia fotográfica.
11	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Recibe los reportes diarios de cada una de las cuadrillas. Y realiza al final del día un reporte general con los logros obtenidos de cada programa, incluyendo la limpieza de alcantarillas.	*Reporte gerencial.
12	Subdirector Coordinador de la subdirección Auxiliar administrativo	Realizar a finales de cada mes, un resumen detallado de los logros obtenidos en limpieza general de alcantarillas, a lo largo del mes. Debe de ser entregado a la Dirección el día 01 de cada mes.	*Fichas informativas mensuales.
13	Coordinador Administrativo de la Dirección	Analiza las fichas informativas de los logros obtenidos en limpiezas generales de alcantarillas, y da de alta en el sistema del POA los logros obtenidos en el mes. Fin	*Sistema del POA del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Procedimiento Limpieza general de alcantarillas	**Clave:**	**PR-DMU-14**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 2
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de Mantenimiento Urbano	

Diagrama de flujo.



15. Atención a Solicitudes

15.1.-Propósito

Recibir las solicitudes ciudadanas por tres medios: electrónica en el SIRC, vía telefónica y llenado de formato físico en las oficinas de la Dirección.

15.2 Objetivo

Programar un plan de acción, para determinar donde serán realizadas las actividades dependiendo de las necesidades de atención requeridas por la ciudadanía.

15.3 Políticas y normas

Dependiendo del tipo de solicitud se canalizará al área que le competa

15.4 Frecuencia

La Atención a solicitudes ciudadanas es una actividad que la Subdirección de mantenimiento urbano realiza diariamente., es una de las actividades que más demanda tiene y se deberá de programar de acuerdo a la prioridad de atención y riesgo.

Procedimiento Atención a Solicitudes	**Clave:**	**PR-DMU-15**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de Mantenimiento Urbano	

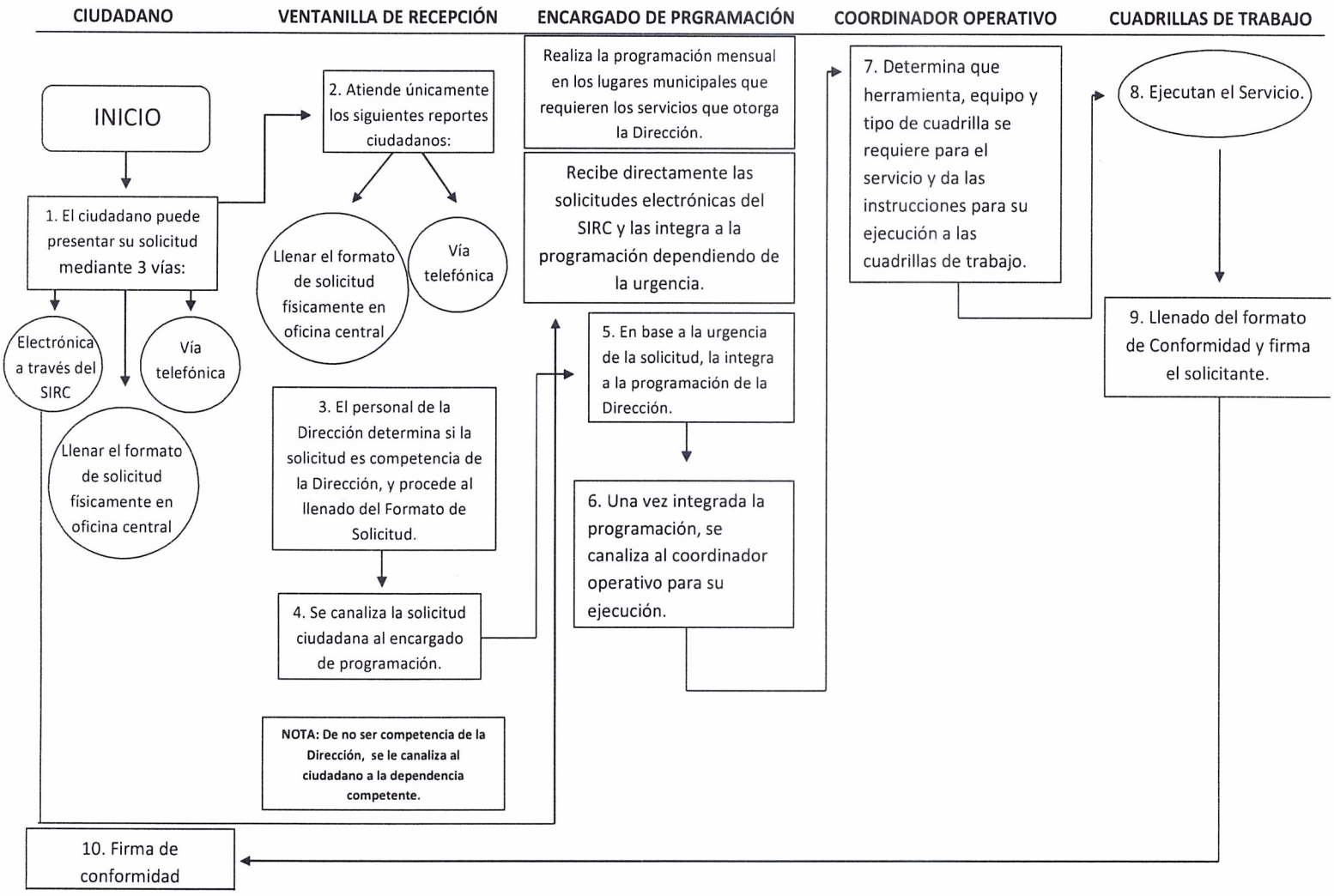
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		INICIO	
1		Se reciben .las solicitudes por tres vías.	Solicitud por Teléfono Oficio ,o SIRC,
2	Ventanilla de recepción.	Se atienden los reportes y se canalizan.	
3	Personal de la Dirección	Siendo competencia de la dirección para su programación o se canaliza. .	
4		Se canaliza al encargado de programación.	Formato de solicitud
5	Encargado de programación	En base a la urgencia de la solicitud se integra a la programación diaria.	
6		Se canaliza al coordinador operativo.	
7	coordinador operativo	Se genera la orden de trabajo.	Orden de trabajo
8	Cabo de cuadrilla	Ejecutan el servicio	
9		Llenado de formato de servicio y conformidad del solicitante.	Formato de Servicio.
		FIN	

AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento Atención a Solicitudes	**Clave:**	**PR-DMU-15**
	Fecha:	12/2020
	Versión:	*1.0*
	Página:	1 de 1
Dirección: Dirección de mantenimiento urbano	**Área Responsable:** Subdirección de Mantenimiento Urbano	

DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLICITUDES



Directorio:

Lic. Ricardo Colorado Alfonso
Director de Mantenimiento Urbano
mantenimientourbano@veracruzmunicipio.gob.mx
Calle Juan de Grijalva #34 esquina Rafael Freyre
Fraccionamiento Reforma. CP. 91919.
Tel. 200 22 49, ext 121.

Lic. Mario Cruz Herrera
Subdirector de Parques y Jardines
subparques@veracruzmunicipio.gob.mx
Calle 16 S/N esquina Hernán Cortés
Colonia Agustín Acosta Lagunes. CP. 91727.
Tel. 200 10 29.

Firmas de autorización

Lic. Ricardo Colorado Alfonso.
Dirección De Mantenimiento Urbano.

Mtro. José Raúl Mantilla García.
Director de Administración.

Mtro. Fernando Yunes Márquez.
Presidente Municipal.

Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de procedimientos de la Dirección Mantenimiento Urbano del H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobado el 21 de diciembre del año 2020.