

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano	
Página 1 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DMU

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO URBANO

A U T O R I Z A C I O N E S

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Kristian Danoel Palacios Pineda Director de Mejoramiento Urbano	Mtro. Christopher Torres Ríos Director de Planeación	C.P. Lizette Tapia Castro Presidente Municipal

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 2 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DMU	

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO URBANO			
No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Atención a solicitudes de fallas en el sistema de alumbrado público	DMU – 01	
2	Solicitud de Mantenimiento y rehabilitación de tejabanos públicos	DMU – 02	
3	Solicitud de rehabilitación y rescate de espacios públicos y bacheo	DMU - 03	
4	Solicitud de Mantenimiento del sistema de Alumbrado Público, guarniciones, herrerías, banquetas y calles del municipio.	DMU - 04	

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 3 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DMU
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
Atención a solicitudes de fallas en el sistema de alumbrado público		CLAVE:	DMU - 01
OBJETIVO: Brindar un servicio de alumbrado público eficiente y aumentar la percepción de seguridad, además, mejorar el mantenimiento de luminarias del alumbrado público del Municipio.			
Fundamento Legal	• Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, Recolección y Tratamiento de Desechos Sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. • Reglamento de Alumbrado Público del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. Reglamento para la Disposición de Residuos Sólidos.		
Documentación Necesaria			

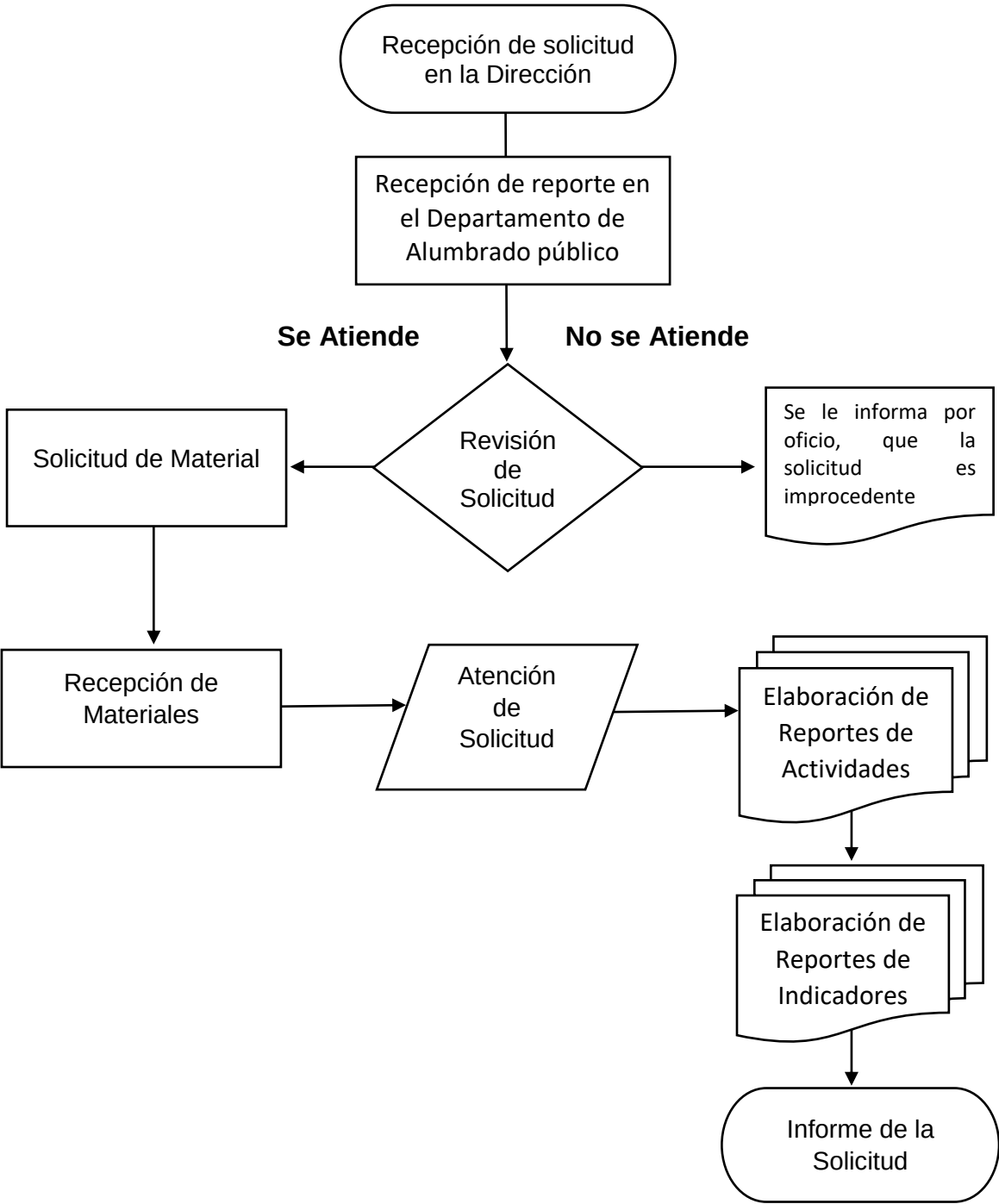
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud en la Dirección	Recibe la solicitud o reporte de desperfectos del servicio de alumbrado público la secretaria de Dirección, o en su caso, recibe solicitud por Oficio ciudadano o las solicitudes del Módulo de Atención Ciudadana (MAC), entrega copia de "Reporte Telefónico" a Director y turna al o la jefe/a del Departamento de Alumbrado Público.	Secretaria/o de Dirección, y Director/a
2	Recepción de reporte en el departamento	El o la Jefe/a de Alumbrado, recibe la copia del "Reporte Telefónico" y/o el oficio y la entrega al Auxiliar del Departamento de Alumbrado Público.	Jefe/a, y Auxiliar Administrativo/a del Departamento de Alumbrado Publico
3	Revisión de Solicitud	Evalúa la petición, revisando minuciosamente la necesidad y revisa la zona de oscuridad, junto con el Coordinador de Alumbrado	Jefe/a y Coordinador/a del Departamento de Alumbrado Público
4	Solicitud de Material	Elaborará el auxiliar administrativo/a "Formato Solicitud de Material" para elaborar la Requisición y procede conforme al procedimiento de Adquisiciones.	Auxiliar Administrativo/a del Departamento de Alumbrado Público
5	Recepción de Materiales	Recibiendo los materiales solicitados, se debe entregar la copia del "Reporte Telefónico" o del oficio, al coordinador/a de Alumbrado.	Coordinador de Alumbrado
6	Atención de Solicitud	Revisa el Oficial/a Electricista y Ayudante/a materiales y herramientas para ejecutar "Reporte Telefónico u oficio. Y una vez concluida la solicitud, el Coordinador/a, realiza un informe de las actividades realizadas de manera semanal.	Oficial/a Electricista, Ayudante/a y Coordinador/a de Alumbrado

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 4 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DMU	

7	Informe de la Solicitud	Realizar un informe de las actividades, una vez concluida la solicitud, el coordinador/a de Alumbrado, realizando un informe fotográfico y documental. Entregando el informe al Auxiliar Administrativo/a del Departamento de Alumbrado Público para su registro.	Coordinador/a de Alumbrado y Auxiliar Administrativo/a
8	Elaboración de Reportes de Actividades	Elabora el auxiliar Administrativo/a, los reportes diarios de las reparaciones, mismo que turna al Jefe/a de Alumbrado Público, para que se pueda dar aviso al solicitante del Status final de su petición y su posterior solicitud de nuevas lámparas.	Jefe/a de Alumbrado y Auxiliar Administrativo/a del Departamento de Alumbrado Publico
9	Elaboración de Reportes Indicadores	Elaborar los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño por parte del jefe de Alumbrado, que se enviaran al jefe del Departamento Administrativo y los turna al Director de Planeación del Municipio.	Jefe/a de Alumbrado, y Jefe/a del Departamento Administrativo

Diagrama de Flujo

Atención a solicitudes de fallas en el sistema de alumbrado público



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 6 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DMU
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			CLAVE: DMU - 01
Solicitud de Mantenimiento y rehabilitación de tejabanos públicos			
OBJETIVO: Realizar la atención de solicitudes de mantenimiento y rehabilitación de tejabanos del primer y segundo cuadro del centro de la ciudad de Zihuatanejo, Guerrero, permitiendo su conservación y mejora de la imagen urbana de Pueblo Mágico.			
Fundamento Legal		• Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, Recolección y Tratamiento de Desechos Sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. • Reglamento de Alumbrado Público del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. Reglamento para la Disposición de Residuos Sólidos.	
Documentación Necesaria			

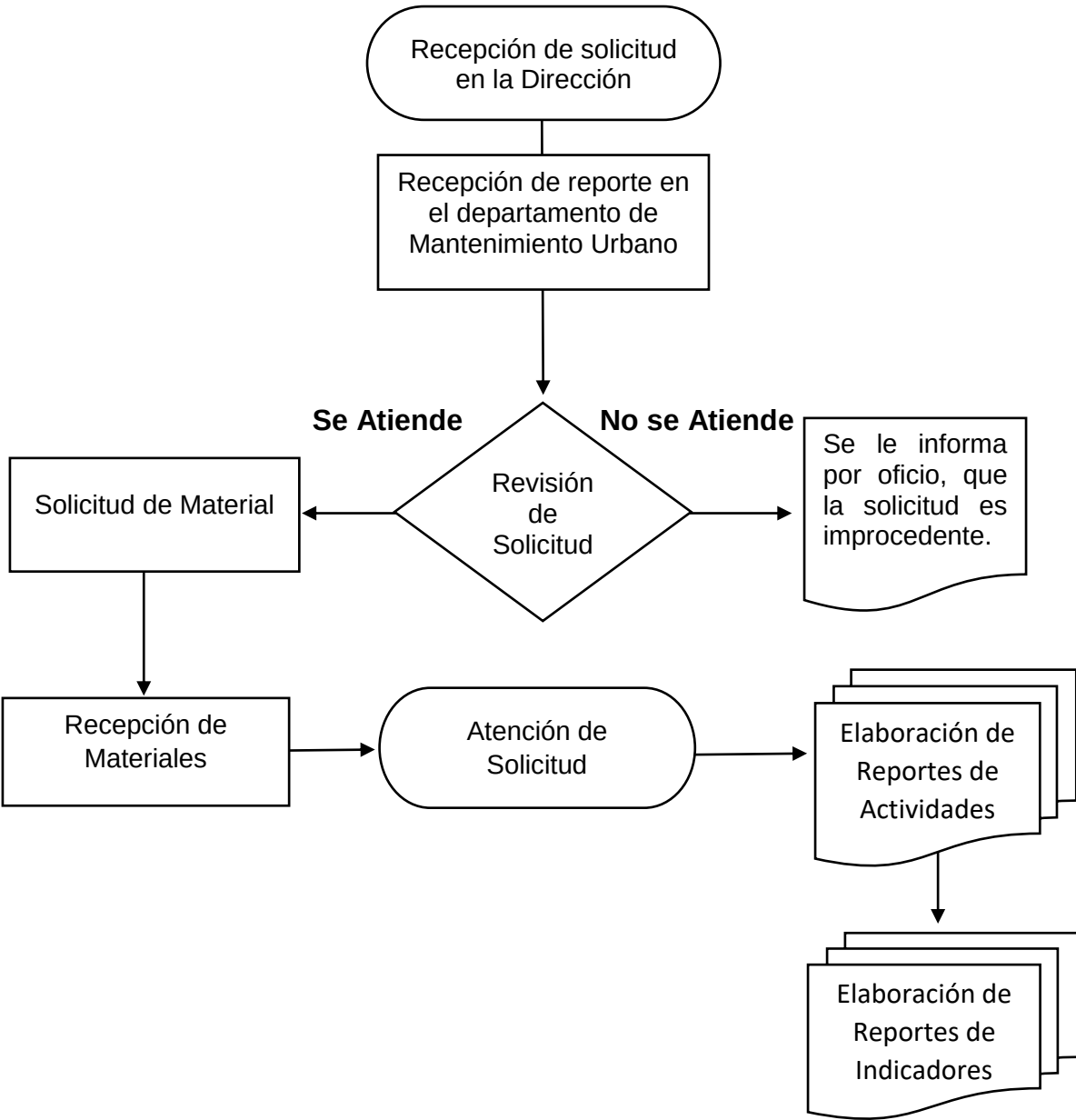
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de la Solicitud en la Dirección.	Recibe la secretaria del Director en la Recepción, la solicitud de mantenimiento de tejabanos, por parte de la solicitud o petición por parte de algún ciudadano o las solicitudes del Módulo de Atención Ciudadana (MAC) y es turnada al Director para que sea entregada al Jefe/a de Mantenimiento Urbano.	Director/a, Jefe/a de Mantenimiento Urbano, y Secretaria/o del Director
2	Recepción de reporte en el departamento de Mantenimiento Urbano	Recibe la copia del "Reporte Telefónico" y/o el oficio el jefe/a de Mantenimiento Urbano y la entrega al Auxiliar Administrativo/a del Departamento.	Jefe/a de Mantenimiento Urbano y Auxiliar administrativo/a
3	Revisión de Solicitud	Evalúa la petición el Jefe/a de Mantenimiento Urbano, revisando minuciosamente la necesidad y realiza la cotización de las reparaciones, junto con el Coordinador/a del Departamento	Jefe/a de Mantenimiento Urbano y Coordinador/a
4	Solicitud de Material	Elaborará el auxiliar administrativo/a "Formato Solicitud de Material" y Requisición y procede conforme al procedimiento de Adquisiciones.	Auxiliar Administrativo/a
5	Recepción de Materiales	Recibiendo los materiales solicitados, se debe entregar la copia del "Reporte Telefónico" o del oficio, al coordinador/a de Mantenimiento Urbano	Coordinador/a de Mantenimiento Urbano
6	Atención de Solicitud	Realizar las reparaciones solicitadas a los tejabanos, por parte del chofer/a, operador/a de Retroexcavadora, Oficial Albañil/a y Ayudante/a	Chofer/a, operador/a de Retroexcavadora, Oficial Albañil/a y Ayudante/a

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 7 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DMU	

7	Elaboración de reportes de Actividades	Realizar con ayuda del Coordinador/a, y Auxiliar administrativo/a de Mantenimiento Urbano, procede a realizar el reporte con evidencia fotográfica de la actividad realizada.	Coordinador/a, Auxiliar Administrativo/a
8	Elaboración de indicadores para el desempeño	Elabora el Jefe/a de Mantenimiento Urbano, los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al jefe/a del Departamento Administrativo y los turna al Director/a de Planeación del Municipio.	Jefe/a de Mantenimiento Urbano y Jefe del departamento Administrativo

Diagrama de Flujo

Solicitud de Mantenimiento y rehabilitación de tejabanes públicos



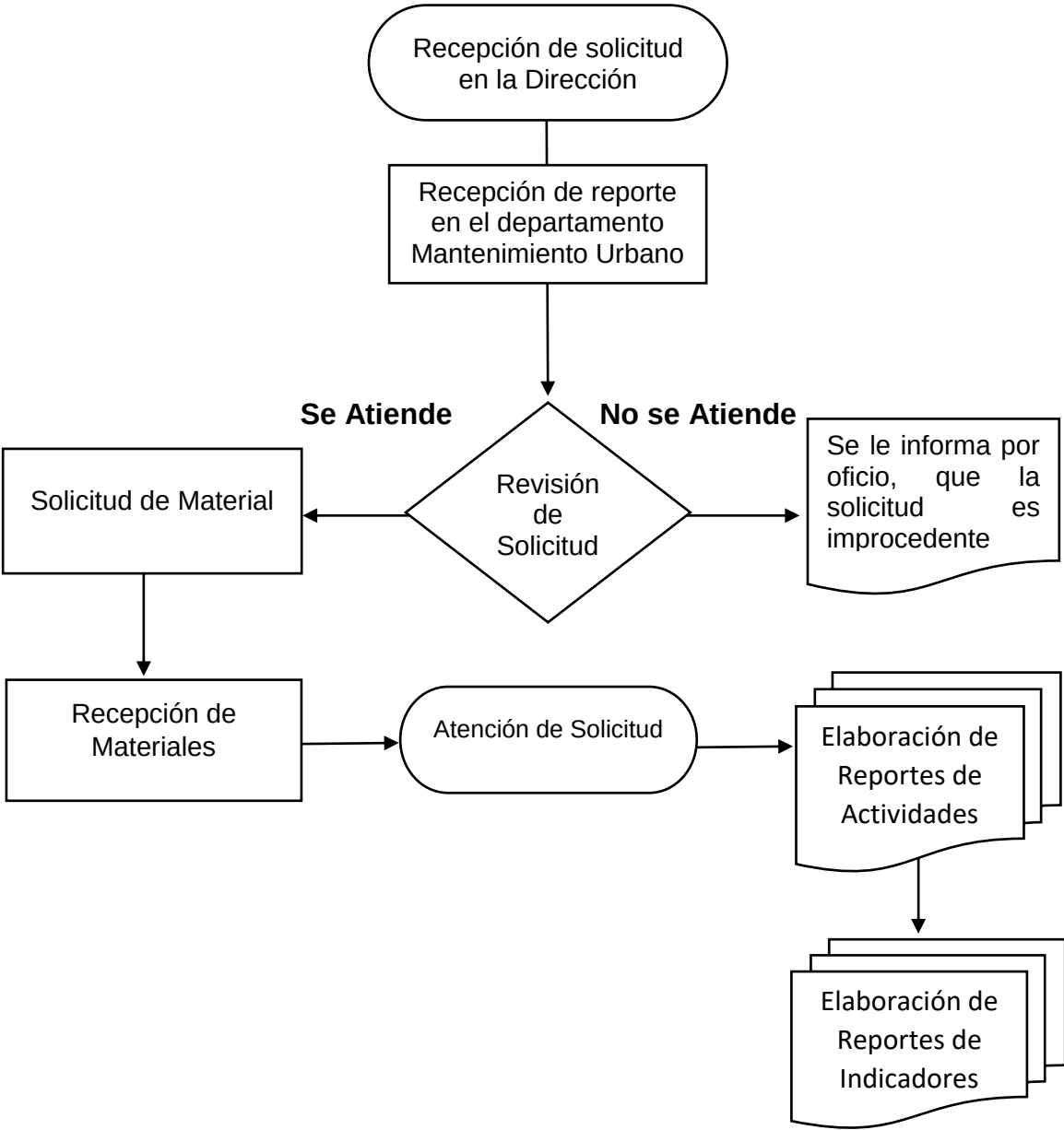
 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 9 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DMU
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			CLAVE:
Solicitud de rehabilitación y rescate de espacios públicos y bacheo			
OBJETIVO: Dar pronta atención a las Solicitudes sobre la rehabilitación y rescate de espacios públicos y bacheo en el Municipio			
Fundamento Legal	• Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, Recolección y Tratamiento de Desechos Sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. • Reglamento de Alumbrado Público del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. Reglamento para la Disposición de Residuos Sólidos.		
Documentación Necesaria			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitud en la Dirección	Recibe las solicitudes rehabilitación y rescate de espacios públicos y bacheo la secretaria/o de Dirección, o en su caso, recibe solicitud por Oficio o las solicitudes del Módulo de Atención Ciudadana (MAC), entrega copia de "Reporte Telefónico" a Director/a y turna al o la jefe/a del Departamento de Mantenimiento Urbano.	Secretaria/o de Dirección, y Director/a de Mejoramiento Urbano
2	Recepción de reporte en el departamento Mantenimiento Urbano	Recepción del reporte por parte del Jefe/a de Mantenimiento Urbano, recibe la copia del "Reporte Telefónico" y/o el oficio y la entrega al Auxiliar del Departamento de Mantenimiento Urbano para su registro.	Jefe/a, y Auxiliar Administrativo/a del Departamento de Mantenimiento Urbano
3	Revisión de Solicitud	Evalúa el jefe/a de Mantenimiento Urbano la petición, revisando minuciosamente la planeación de la rehabilitación y rescate de espacios públicos y bacheo, junto con el Coordinador/a de Mantenimiento Urbano.	Jefe/a y Coordinador/a del Departamento de Mantenimiento Urbano
4	Solicitud de Material	Elaborará el auxiliar administrativo/a "Formato Solicitud de Material" y Requisición y procede conforme al procedimiento de Adquisiciones.	Jefe/a del Departamento de Mantenimiento Urbano
5	Recepción de Materiales	Recibiendo los materiales solicitados, se debe entregar la copia del "Reporte Telefónico" o del oficio, al coordinador/a de Mantenimiento Urbano.	Coordinador/a de Mantenimiento Urbano
6	Atención de Solicitud	Revisa el Oficial Albañil/a y Ayudante/a, los materiales y herramientas para ejecutar "Reporte Telefónico u oficio". Además, de requerirse se avisa al chofer/a de Volteo y Operador/a de Retroexcavadora para auxiliar al realizar la atención solicitada.	Oficial Albañil/a, Ayudante/a, Coordinador/a, chofer/a de Volteo y Operador/a de Retroexcavadora

7	Elaboración de Reportes de Actividades	Realiza una vez concluida la solicitud, el coordinador/a de Mantenimiento Urbano, un informe de las actividades realizadas. Entregando el informe al Auxiliar Administrativo/a del Departamento de Mantenimiento Urbano, para que se pueda dar aviso al solicitante del Status final de su petición.	Coordinador/a de Mantenimiento Urbano y Auxiliar Administrativo/a
8	Elaboración de Reportes de Indicadores	Elabora el Jefe/a de Mantenimiento Urbano, los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al jefe/a del Departamento Administrativo y los turna al Director/a de Planeación del Municipio.	Jefe/a de Mantenimiento Urbano y Jefe/a del departamento Administrativo

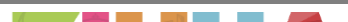
Diagrama de Flujo

Solicitud de rehabilitación y rescate de espacios públicos y bacheo



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 12 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DMU
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			CLAVE:
Solicitud de Mantenimiento del sistema de Alumbrado Público, guarniciones, herrerías, banquetas y calles del municipio.			
OBJETIVO: Realizar la atención de solicitudes de Mantenimiento del sistema de Alumbrado Público, guarniciones, herrerías, banquetas y calles del municipio, permitiendo su conservación y mejora de la imagen urbana de Pueblo Mágico.			DMU - 01
Fundamento Legal	• Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, Recolección y Tratamiento de Desechos Sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. • Reglamento de Alumbrado Público del Municipio de Zihuatanejo de Azueta. Reglamento para la Disposición de Residuos Sólidos.		
Documentación Necesaria			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de la Solicitud	Se recibe la Solicitud de Mantenimiento del sistema de Alumbrado Público, guarniciones, herrerías, banquetas y calles del municipio, en la Recepción por parte de la Secretaria/o de la Dirección, el reporte, solicitud o petición por parte de algún ciudadano o las solicitudes del Módulo de Atención Ciudadana (MAC) y es turnado al Director/a, que le entregara una copia al Jefe/a de Imagen Urbana.	Director/a, Secretaria/o de la Dirección, y Jefe/a de Imagen Urbana
2	Recepción de reporte en el departamento Imagen Urbana	Recibe la copia del "Reporte Telefónico" y/o el oficio, Jefe/a de Imagen Urbana, y la entrega al Auxiliar Administrativo/a del Departamento.	Jefe/a de Imagen Urbana y Auxiliar administrativo/a
3	Revisión de Solicitud	Evalúa la petición el Jefe/a de Imagen Urbana, revisando minuciosamente la necesidad y realiza la cotización de las reparaciones, junto con el Coordinador/a del Departamento.	Jefe/a de Imagen Urbana y Coordinador/a
4	Solicitud de Material	Elaborará el auxiliar administrativo/a "Formato Solicitud de Material" y Requisición y procede conforme al procedimiento de Adquisiciones.	Auxiliar Administrativo/a de Imagen Urbana
5	Recepción de Materiales	Recibiendo los materiales solicitados, se debe entregar la copia del "Reporte Telefónico" o del oficio, al Coordinador/a de imagen urbana	Coordinador/a de Imagen Urbana

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Mejoramiento Urbano		
Página 13 de 14	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DMU

6	Atención de Solicitud	Realizar la atención de la solicitud de Mantenimiento del sistema de Alumbrado Público, guarniciones, herrerías, banquetas y calles del municipio, por parte del Jefe/a, Coordinador/a, Herrero/a y Pintor/a del Departamento de Imagen Urbana.	Jefe/a, Coordinador/a, Herrero/a y Pintor/a del Departamento de Imagen Urbana.
7	Elaboración de Reportes de Actividades	Realizar el reporte con evidencia fotográfica de la actividad realizada, con ayuda del Coordinador/a, y Auxiliar Administrativo/a de Imagen Urbana.	Coordinador/a, Auxiliar Administrativo/a
8	Elaboración de Reportes de Indicadores	Elabora el Jefe/a de Imagen Urbana , los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al jefe/a del Departamento Administrativo y los turna al Director/a de Planeación del Municipio.	Jefe/a de Imagen Urbana y Jefe/a del departamento Administrativo

Diagrama de Flujo

Solicitud de Mantenimiento del sistema de Alumbrado Público, guarniciones, herrerías, banquetas y calles del municipio

