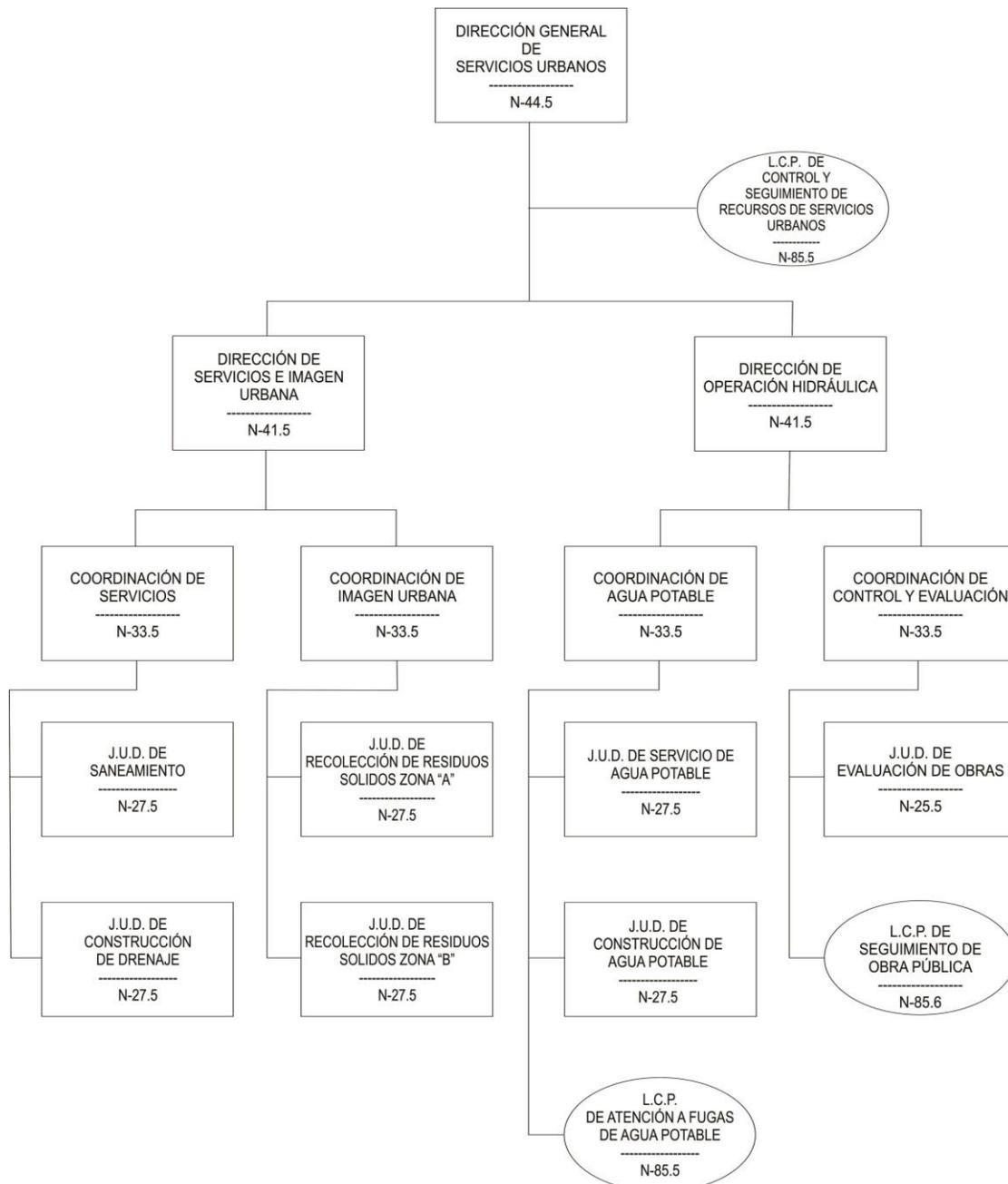




MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO





MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS

Puesto: Dirección General de Servicios Urbanos

Objetivo 1: Planear, programar y supervisar efectiva y permanentemente los trabajos referentes a la construcción, mantenimiento y rehabilitación de las redes secundarias de agua potable y drenaje y de la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos.

Atribuciones: Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. Capítulo III. De las atribuciones de las Direcciones Generales de carácter común de los Órganos Político-Administrativos.

Artículo 127.- Son atribuciones básicas de la Dirección General de Servicios Urbanos:

- I. Prestar los servicios de limpia en sus etapas de barrido de áreas comunes, vialidad y demás vías públicas, así como de recolección de residuos sólidos de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas que emita la Dependencia competente;
- II. Prestar el servicio de alumbrado público en las vialidades secundarias y mantener sus instalaciones en buen estado y funcionamiento, de conformidad con la normatividad que al efecto expida la autoridad competente; y
- III. Las demás que de manera directa les asignen el titular del Órgano Político-Administrativo, así como las que se establezcan en los manuales administrativos.

Sección IX

De las atribuciones adicionales de las Direcciones Generales de Carácter Común y de las Direcciones Generales Específicas del Órgano Político-Administrativo en Iztapalapa.

Artículo 160.- La Dirección General de Servicios Urbanos tendrá además de las señaladas en el artículo 127, las siguientes atribuciones:

- I. Se deroga.
- II. Se deroga.
- III. Se deroga.
- IV. Prestar en su demarcación territorial los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado, que no estén asignados a otra Dependencia o Entidad, atendiendo a los lineamientos que al efecto expida la autoridad competente, así como analizar y emitir opinión en relación con las tarifas correspondientes; y
- V. Se deroga.
- VI. Ejecutar las obras y equipamiento urbano que no estén asignadas a otras Unidades Administrativas de la Delegación.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos

Objetivo 1: Tramitar los movimientos de personal que se requieran a través del cumplimiento de los calendarios establecidos por el área competente.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Registrar y tramitar los formatos de incidencias del personal de base, para su procesamiento correspondiente.
- Integrar y tramitar los expedientes del personal, para iniciar la elaboración de los contratos correspondientes.

•

Objetivo 2: Tramitar los requerimientos y movimientos de los recursos materiales, financieros, servicios generales y de carácter informático, mediante el requisitado de los formatos establecidos.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

- Atender en los tiempos establecidos los programas para la verificación vehicular y el mantenimiento vehicular, y la dotación de combustible del parque vehicular, para mantenerlos en óptima operación y funcionamiento.
- Tramitar conforme a los procedimientos establecidos, los cambios, altas y bajas del mobiliario y equipo para un control adecuado de los mismos.
- Coordinar la elaboración del programa anual de adquisiciones y el trámite de las requisiciones, para atender las acciones y actividades programadas.
- Integrar y tramitar la comprobación del fondo revolvente, para obtener su revolencia.
- Requisar los formatos por recibos de pasajes para su tramitación correspondiente.

Objetivo 3: Desarrollar el diagnóstico de necesidades para la planeación, programación y presupuestación de los recursos asignados, mediante los formatos preestablecidos.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

- Requisar los formatos diseñados para la detección de necesidades de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Coordinar e integrar la elaboración del anteproyecto de presupuestos de egresos para su tramitación correspondiente.

Puesto: Dirección de Servicios e Imagen Urbana

Objetivo 1: Planear y evaluar efectiva y constantemente la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de alcantarillado, de la red secundaria de drenaje, para que se ofrezca un servicio de calidad.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Planear, evaluar y asegurar la prestación de servicios de la red secundaria de drenaje.
- Dirigir y controlar la prestación del servicio de alcantarillado, de acuerdo con el programa delegacional y en coordinación con los programas operativos que se realizan con el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Coordinar y asegurar que la infraestructura existente de drenaje opere en óptimas



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

condiciones de servicio.

Objetivo 2: Planear y evaluar eficaz y continuamente la prestación de servicios de limpia y recolección de residuos sólidos en coordinación con otras áreas de la Delegación de acuerdo a la normatividad vigente, para beneficio de la población.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

- Planear y evaluar las acciones para brindar el servicio de limpia en sus vertientes de barrido manual, recolección domiciliaria e industrial.
- Determinar y establecer los mecanismos para instrumentar la operación relacionada con los residuos sólidos.

Puesto: **Coordinación de Servicios**

Objetivo 1: Coordinar y supervisar eficaz y permanentemente la ejecución del programa de mantenimiento y desazolve, así como el mantenimiento y reparación de la red de drenaje de la demarcación, para el desalojo de las aguas combinadas a la red primaria en la Delegación Iztapalapa.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Coordinar la elaboración de programas de obras de ampliación, sustitución, mantenimiento y desazolve de la infraestructura de drenaje.
- Coordinar y supervisar la ejecución del programa de mantenimiento y desazolve.
- Coordinar y supervisar la ejecución del programa de las obras de drenaje en sus vertientes de: ampliación, sustitución, reforzamiento y reconstrucción.
- Evaluar la factibilidad de los proyectos de obra de la demarcación, competencia del área.
- Coordinar la elaboración de programas de obras de infraestructura de drenaje.

Puesto: **Jefatura de Unidad Departamental de Saneamiento**

Objetivo 1: Mantener efectiva y permanentemente en buenas condiciones la infraestructura de la red secundaria de drenaje, para brindar apoyo en el caso de que lo soliciten.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Realizar los trabajos de desazolve de la red secundaria de drenaje.
- Realizar acciones de mantenimiento de la red secundaria de drenaje como son: cambio de accesorios hidráulicos; colocación de tapas de brocal de pozo de visita, y tapa de coladera pluvial; reposición de tapas de registro; así como la reconstrucción y/o sustitución de tramos de tuberías afectadas por la antigüedad, y en zonas de grietas.
- Ejecutar la conexión y reconstrucción de albañal domiciliario.
- Asegurar la comunicación permanente con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), para atender la solicitud de servicios e informar el resultado de sus trabajos, a



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

través del sistema establecido.

- Analizar y, en su caso, calificar los programas operativos del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red secundaria de drenaje, a través de la información estadística de los indicadores de gestión (servicio, satisfacción y desempeño).

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Construcción de Drenaje

Objetivo 1: Coordinar, planear y ejecutar oportuna y continuamente las obras de construcción en sus vertientes de ampliación y reconstrucción de la red secundaria de drenaje, así como realizar levantamientos topográficos de la red secundaria existente y la proyección de obra nueva, en beneficio y atención a las necesidades y peticiones de la demanda ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Ejecutar y comprobar las obras de construcción en sus vertientes de: ampliación y reconstrucción de la red secundaria de drenaje, así como realizar levantamientos topográficos de la red secundaria existente y la proyección de obra nueva, en atención a las necesidades y peticiones de la demanda ciudadana.
- Registrar y asegurar el control de las bitácoras de los avances de obra de la demarcación.
- Compilar los expedientes de las obras ejecutadas, de acuerdo con la ley vigente en la materia.
- Comprobar la prestación de los servicios de alcantarillado, así como de la infraestructura existente, con el fin de mantenerla en óptimas condiciones de operación.

Puesto: Coordinación de Imagen Urbana

Objetivo 1: Asegurar y verificar eficaz y permanentemente el ámbito de su competencia el cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal y lo relacionado con los trámites administrativos que deben llevar a cabo los particulares, para solicitar o denunciar cualquier mal funcionamiento.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Planear, coordinar, asegurar e inspeccionar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Residuos Sólidos para el Distrito Federal.
- Coordinar de forma interinstitucional, el diseño de programas para la atención de los residuos sólidos de la construcción, así como los generadores de alto volumen.
- Diseñar políticas y lineamientos de operación para garantizar la recolección de residuos sólidos.
- Planear y coordinar la integración del Programa Operativo Anual (POA) del área, en coordinación con las Direcciones Territoriales.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A"



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Objetivo 1: Realizar oportuna y periódicamente acciones entre los sectores industriales, mercantiles y de servicios, para promover la separación de desechos sólidos entre orgánicos, inorgánicos y residuos sólidos no peligrosos de alto volumen, de la zona “A”.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Ejecutar acciones de recolección de residuos sólidos en la zona “A”, en las tres vertientes: recolección domiciliaria, recolección a empresas y barrido manual.
- Gestionar los insumos que, en materia de residuos sólidos competan al área, así como los vehículos de su zona.
- Realizar recorridos programados para supervisar las acciones institucionales de los servicios en el área de su competencia.
- Programar cuadrillas para atender las órdenes derivadas de la demanda ciudadana y de acciones extraordinarias del área de su competencia.
- Ejecutar acciones en conjunto con la Coordinación de Desarrollo Sustentable y las Direcciones Territoriales de área de su competencia, para promover la separación de residuos orgánicos e inorgánicos.
- Realizar jornadas y campañas masivas de limpieza, previa coordinación con las Direcciones Territoriales y demás dependencias, para erradicar y controlar los tiros clandestinos y evitar la creación de zonas oscuras.
- Consolidar las rutas de recolección domiciliaria en el área de su competencia, a fin de cubrir las necesidades de la comunidad.
- Asegurar la comunicación permanente con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) para atender la solicitud de servicios e integrar el resultado de los trabajos, a través del sistema establecido.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Recolección de Residuos Sólidos Zona “B”

Objetivo 1: Realizar oportuna y periódicamente acciones entre los sectores industriales, mercantiles y de servicios, para promover la separación de desechos sólidos entre orgánicos, inorgánicos residuos sólidos no peligrosos de alto volumen, de la zona “B”.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Ejecutar acciones de recolección de residuos sólidos en la zona “B”, en las tres vertientes: recolección domiciliaria, recolección a empresas y barrido manual.
- Gestionar los insumos que, en materia de residuos sólidos competan al área, así como los vehículos de su zona.
- Realizar recorridos programados para supervisar las acciones institucionales de los servicios en el área de su competencia.
- Programar cuadrillas para atender las órdenes derivadas de la demanda ciudadana y de acciones extraordinarias del área de su competencia.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Ejecutar acciones en conjunto con la Coordinación de Desarrollo Sustentable y las Direcciones Territoriales de área de su competencia, para promover la separación de residuos orgánicos e inorgánicos.
- Realizar jornadas y campañas masivas de limpieza, previa coordinación con las Direcciones Territoriales y demás dependencias, para erradicar y controlar los tiros clandestinos y evitar la creación de zonas oscuras.
- Consolidar las rutas de recolección domiciliaria en el área de su competencia, a fin de cubrir las necesidades de la comunidad.
- Asegurar la comunicación permanente con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) para atender la solicitud de servicios e integrar el resultado de los trabajos, a través del sistema establecido.

Puesto: Dirección de Operación Hidráulica

Objetivo 1: Coordinar, supervisar y ejecutar eficaz y continuamente la prestación del servicio de agua potable, para que se realice de acuerdo al programa delegacional y se cubra la demanda de la ciudadanía.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Planear la prestación de los servicios de agua potable.
- Controlar y coordinar la elaboración de programas de obras de infraestructura hidráulica.
- Coordinar la ejecución de programas de las obras de agua potable.
- Consolidar y controlar los proyectos de factibilidad de obras del área.

Puesto: Coordinación de Agua Potable

Objetivo 1: Garantizar eficaz y permanentemente los servicios de suministro y distribución de agua potable, para satisfacer la demanda de manera eficiente, así como elaborar proyectos para fomentar una cultura responsable del cuidado y buen uso del vital líquido.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Planear, programar y supervisar la prestación de los servicios de agua potable, así como los trabajos de construcción y ampliación de la red secundaria de agua potable.
- Supervisar la infraestructura existente de agua potable con el fin de mantenerla en operación al 100 %.
- Coordinar y supervisar la ejecución del programa de obras de agua potable.
- Supervisar los proyectos de factibilidad de obras.
- Comunicar al Director(a) General y al Director(a) de Área, las actividades realizadas en las Direcciones Territoriales, en relación con las atribuciones conferidas.
- Asegurar que la prestación del servicio de agua potable se lleve a cabo de acuerdo con el Programa Delegacional, y en forma conjunta con el programa operativo que se realiza con el Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACM).
- Diseñar e implementar acciones para el fomento de una cultura responsable del uso del agua potable entre la población en general y entre los y las funcionarias públicas.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos de Atención a Fugas de Agua Potable

Objetivo 1: Atender las necesidades de reparación de fugas de la red de agua potable programadas y las solicitadas por la ciudadanía, a través de la vinculación operativa con el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Diagnosticar el estado general de la red secundaria de agua potable y hacer de conocimiento las necesidades detectadas al área de correspondiente, con el propósito de incorporarlas al Programa Operativo Anual.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a través de obra por administración para el servicio de agua potable de la red secundaria, para mantener en óptimas condiciones la red.
- Realizar visitas físicas para verificar el cumplimiento a las peticiones y demandas canalizadas por el Centro de Servicios de Atención Ciudadana, que se realicen a través de la obra por administración y que permita tomar las decisiones procedentes.
- Llevar a cabo el seguimiento, control y entrega-recepción de las obras, hasta el finiquito de las mismas, para cumplir con los compromisos contractuales.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable

Objetivo 1: Atender las necesidades de servicio de agua potable programadas y las solicitadas por la ciudadanía, a través de la aplicación de programas y acciones que aseguren la atención de los mismos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Ejecutar las acciones de operación de la red secundaria de agua potable (movimiento de válvulas), en las zonas de tandeo que están bajo la responsabilidad de la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Asegurar la instalación de las tomas domiciliarias por obra nueva realizadas por la Delegación, a fin de contribuir a la distribución del vital líquido.
- Atender la revisión de tomas tapadas, reinstalación de tomas, y la falta de agua en tomas domiciliarias solicitadas por los usuarios del servicio.
- Brindar a la ciudadanía el servicio de reparto gratuito de agua potable en carros-tanque, a fin de atender tanto los requerimientos programados como los urgentes o extraordinarios.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Construcción de Agua Potable

Objetivo 1: Registrar y compilar oportuna y periódicamente los avances en materia de construcción de obras para el agua potable y verificar que estos se realizan de acuerdo al marco normativo vigente, con el fin de cubrir las metas programadas.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Ejecutar y comprobar las obras de construcción y ampliación de la red secundaria de agua potable.
- Registrar y asegurar las bitácoras de los avances de obra.
- Producir y compilar los expedientes de las obras ejecutadas, de acuerdo con la ley vigente en la materia.

Puesto: **Coordinación de Control y Evaluación**

Objetivo 1: Dar seguimiento al Programa Operativo de las áreas de la Dirección General, para que se cumpla en tiempo y forma con lo establecido.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Coordinar y supervisar el avance físico financiero de las obras y su impacto social.
- Analizar y evaluar los informes que genere la Dirección General de Servicios Urbanos.
- Analizar y desarrollar los asuntos relevantes que el Director General de Servicios Urbanos le encomiende.
- Planear y desarrollar con las diferentes áreas delegacionales, para la instrumentación de acciones conjuntas.
- Revisar y analizar los informes periódicos de las obras por administración y por contrato, y presentar dictamen al Director General de Servicios Urbanos para la evaluación y acciones procedentes.
- Mantener comunicación con el Sistema de Aguas de la Ciudad de México para dar seguimiento al servicio que prestan de suministro y distribución del agua potable en la demarcación.
- Coordinar y evaluar el avance físico financiero y su impacto social.
- Atender y dar seguimiento a las solicitudes de Información Pública del D.F.

Puesto: **Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Obra Pública**

Objetivo 1: Implementar los controles para el seguimiento de los avances físico financieros por las obras públicas ejecutadas, a través de la revisión de las estimaciones y de los informes de los avances físicos de las obras realizadas en materia de agua potable y drenaje.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Analizar el seguimiento de los avances físicos-financieros de las obras públicas ejecutadas en materia de agua potable y drenaje, conforme a lo establecido en el Programa Operativo Anual, para informar periódicamente los resultados obtenidos.
- Integrar el informe trimestral de la evolución presupuestal, y los avances del cumplimiento de metas físicas y financieras por tipo de pago, para cumplir en tiempo y forma su entrega al área de Recursos Financieros.
- Realizar reuniones vecinales para explicación, conciliación o reclamación de las obras.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación de Obras

Objetivo 1: Evaluar a través de la metodología del marco lógico los proyectos y las obras ejecutadas, a fin de detectar oportunidades de mejora.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Elaborar los árboles de problemas, objetivos y las matrices de indicadores, de los proyectos y de las obras ejecutadas en materia de agua potable, drenaje y recolección de residuos, que permitan detectar área de mejora y de oportunidad.
- Elaborar los informes que contengan la información que permita facilitar la toma de decisiones para la ejecución de las obras en materia de agua potable, drenaje y recolección de residuos.
- Evaluar mediante la metodología del marco lógico, los proyectos de obra en materia de agua potable, drenaje y recolección de residuos, con el propósito de asegurar la viabilidad de los mismos.
- Evaluar a través de la metodología del marco lógico las obras realizadas en materia de agua potable, drenaje y recolección de residuos, a fin de detectar en su caso posibles irregularidades.
- Detectar en su caso el origen de las falencias de las obras ejecutadas con el propósito de identificar las áreas responsables y los factores que influyeron para no alcanzar las metas y resultados esperados.
- Presentar las áreas de oportunidad y las oportunidades de mejora detectadas durante la evaluación a los proyectos y obras ejecutadas en materia de agua potable, drenaje y recolección de residuos, con el propósito de eficientar la toma de decisiones en esta materia.

Procesos:

Proceso: Ejecución del correcto funcionamiento en el servicio de infraestructura de drenaje y del sistema hidráulico.

Procedimientos vinculados al proceso:

1. Conexión de albañal.
2. Desazolve de atarjeas, pozos de visita y coladeras pluviales.
3. Eliminación de fuga de agua.
4. Instalación de toma de agua potable.
5. Reconstrucción de albañal.
6. Solicitud de servicio de abastecimiento gratuito de agua potable en carro tanque.
7. Solicitud de servicio por falta de agua en la toma domiciliaria.
8. Sustitución de accesorios hidráulicos para red secundaria de drenaje.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Proceso: Administración del servicio de recolección de residuos.

Procedimientos vinculados al proceso:

1. Recolección de residuos sólidos domiciliarios.
2. Solicitud de servicio de jornada de limpieza.
3. Solicitud de servicio de recolección de residuos de la construcción.
4. Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos de alto volumen.



MANUAL ADMINISTRATIVO

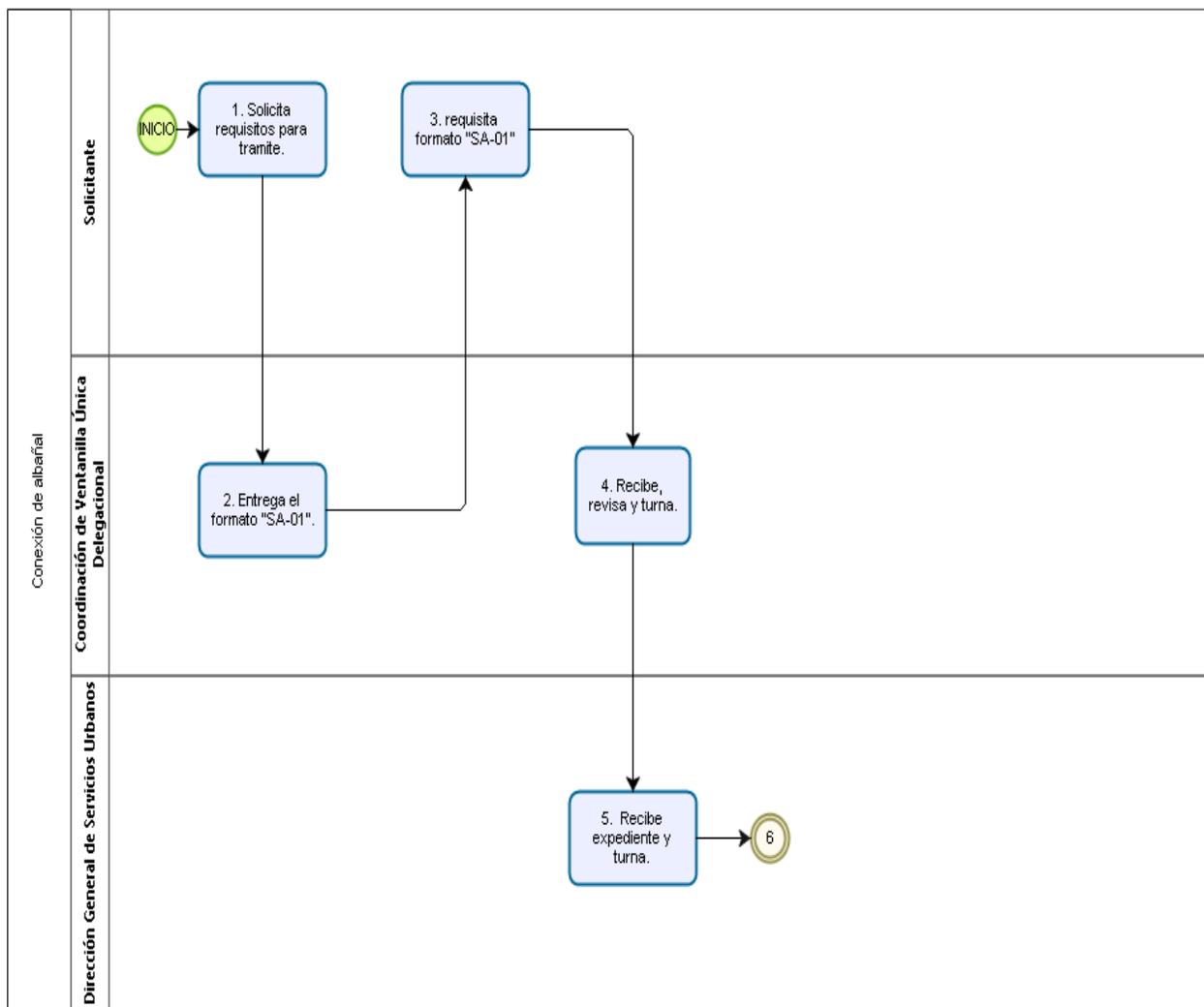
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento: Conexión de albañal.

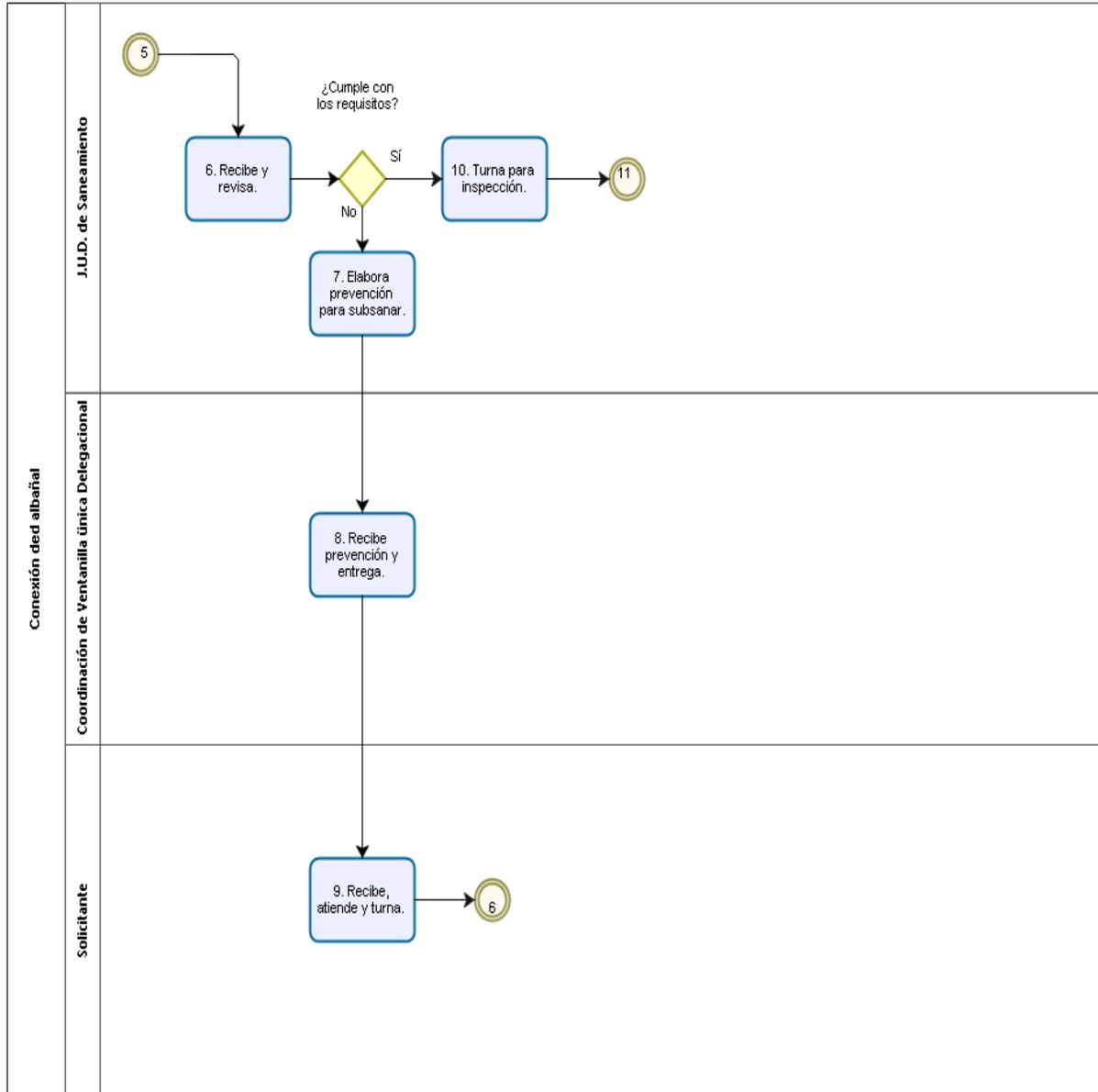
Objetivo General: Atender las solicitudes del conducto que da salida a las aguas imundas que presenta la ciudadanía de la Delegación Iztapalapa, para sus requerimientos sanitarios e higiénicos.

Diagrama de flujo:



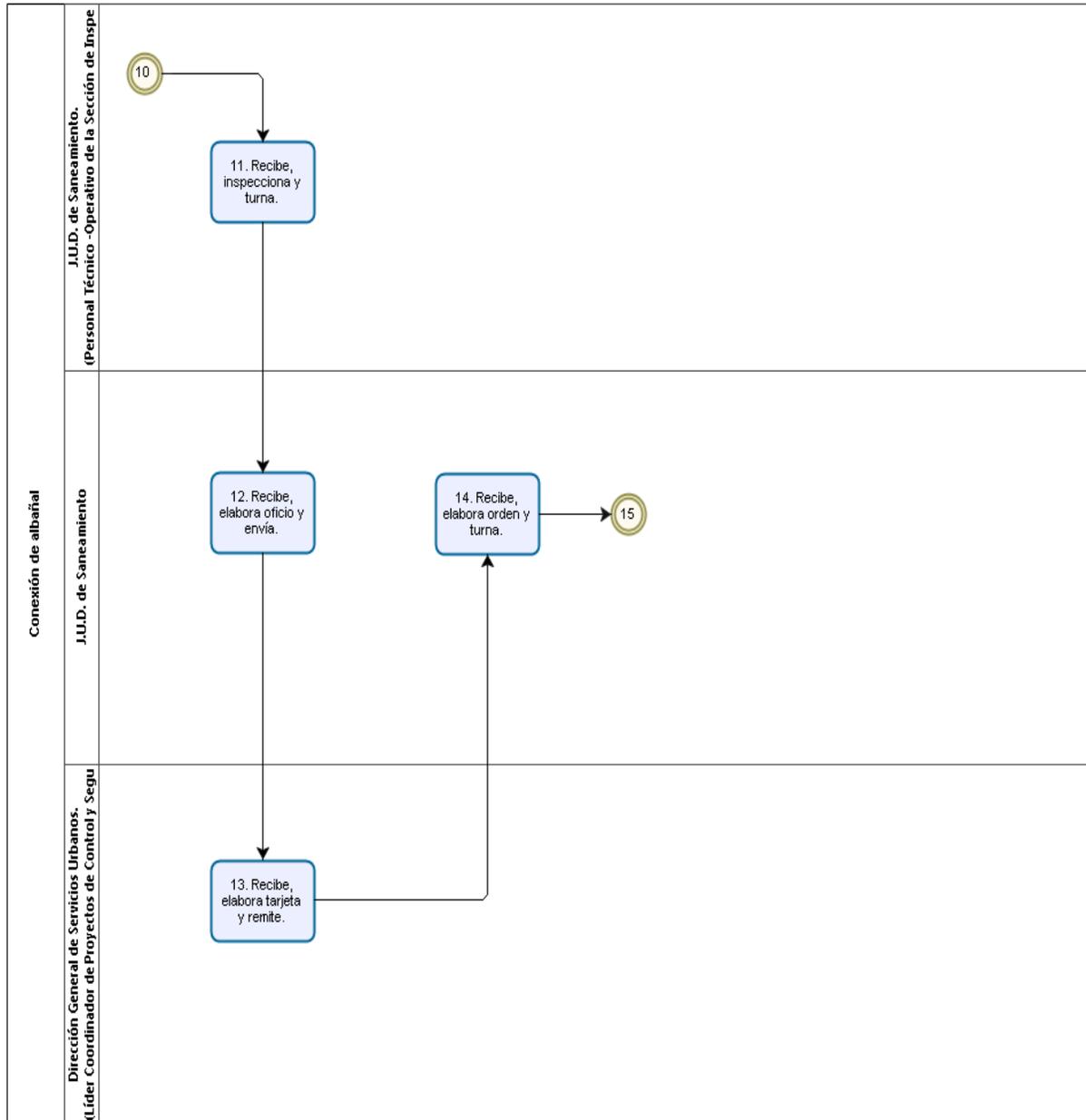


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



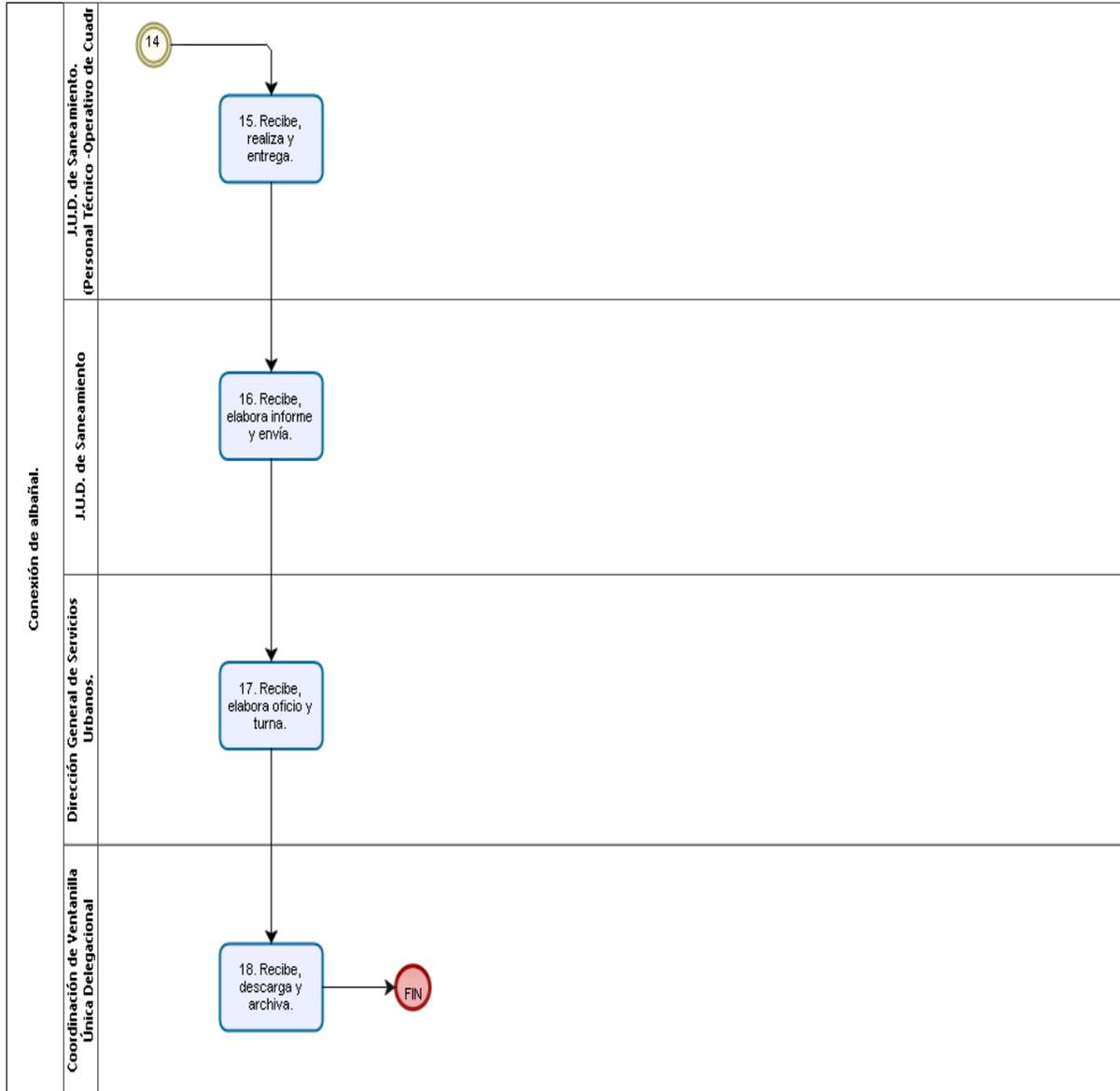


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Solicita información a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional sobre los requisitos que se deben cubrir para tramitar una conexión de albañal.	20 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	2	Proporciona los requisitos para tramitar la conexión de albañal y entrega al solicitante el formato "SA-01" para ser requisitado.	40 min.
Solicitante.	3	Recibe, requisita formato "SA-01", anexa la documentación que se exige como requisito y entrega a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional para revisión.	1 día
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	4	Recibe formato con documentación, revisa, asigna folio en hoja de captura, integra expediente y se turna con el formato "SA-01" y documentación a la Dirección General de Servicios Urbanos para su revisión.	4 horas
Dirección General de Servicios Urbanos.	5	Recibe expediente y turna a la J.U.D. de Saneamiento una fotocopia del expediente para su revisión.	30 min.
J.U.D. de Saneamiento.	6	Recibe fotocopia del expediente y revisa documentación.	2 horas
		¿Cumple con los requisitos?	
		No	
	7	Elabora oficio de la prevención y lo turna a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, para que se entregue al solicitante y subsane los requisitos faltantes.	1 hora
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	8	Recibe oficio de prevención, contacta al solicitante y entrega para que subsane los requisitos faltantes.	1 día
Solicitante.	9	Recibe oficio, atiende requerimientos de la prevención y turna documentación a la J.U.D. de Saneamiento, para su revisión. (Regresa a la actividad 6).	2 días
		Sí	



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J.U.D. de Saneamiento	10	Turna copia de expediente para que se realice la inspección correspondiente al Personal Técnico-Operativo de la Sección de Inspección.	30 min.
J.U.D. de Saneamiento. (Personal Técnico - Operativo de la Sección de Inspección)	11	Recibe expediente, ubica domicilio, realiza inspección para obtener los siguientes datos: metros cuadrados de construcción, metros de pavimento, metros lineales de banqueta y verifica que efectivamente se trate de una instalación; elabora tarjeta informativa, anexa expediente y turna al J.U.D. de Saneamiento para elaborar oficio.	1 día
J.U.D. de Saneamiento	12	Recibe tarjeta informativa con expediente, elabora oficio donde indica que procede la conexión de albañal y envía al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para su autorización.	40 min.
Dirección General de Servicios Urbanos. (Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos)	13	Recibe oficio, elabora tarjeta informativa donde indica que se proceda la conexión de albañal y remite a la J.U.D. de Saneamiento, para su ejecución.	40 min.
J.U.D. de Saneamiento	14	Recibe tarjeta informativa, elabora orden de trabajo y turna para realizar la conexión de albañal al Personal Técnico Operativo de Cuadrilla.	40 min
J.U.D. de Saneamiento. (Personal Técnico - Operativo de Cuadrilla)	15	Recibe orden de trabajo, realiza la conexión de albañal, recaba la firma de conformidad del interesado en la orden de trabajo y entrega a la J.U.D. de Saneamiento para elaboración de informe.	1 día
J.U.D. de Saneamiento.	16	Recibe orden de trabajo, elabora informe, anexa fotocopia de orden de trabajo y envía por oficio al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para su seguimiento.	1 hora



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Dirección General de Servicios Urbanos. (Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos)	17	Recibe informe, oficio con copia de la orden de trabajo y elabora oficio, anexa copia de orden de trabajo y turna a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional con copia para el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.	40 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	18	Recibe oficio con copia de orden de trabajo, descarga en sistema y archiva en expediente.	40 min.
Fin de Procedimiento			
Tiempo total de ejecución: 6 días, 11 horas y 40 minutos.			

Aspectos a considerar:

1. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional estará obligada a dar a conocer a la ciudadanía, los requisitos necesarios para la conexión de albañal.
2. De conformidad con al Artículo 49 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de Diciembre de 1995 y en el Diario Oficial de la Federación el 19 de Diciembre de 1999, que a la letra dice: “En ningún caso se podrán rechazar los escritos que se presenten en las unidades de recepción de las autoridades competentes. Cuando la autoridad competente considere que la solicitud o escrito inicial, no reúne todos los requisitos previstos por esta Ley, prevendrá al interesado para que subsane las omisiones en los términos del artículo 45 de esta Ley”.
3. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional deberá recibir la documentación al interesado, aún cuando no cumpla con los requisitos.
4. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional deberá enviar a la Dirección General de Servicios Urbanos, el expediente con la solicitud de conexión al albañal, para casa habitación y comercio mismo que deberá contener:
 - a. Formato “SA-01” debidamente llenado y copia de los siguientes documentos:
 - b. Identificación oficial vigente.
 - c. Constancia de alineamiento y número oficial.
 - d. Comprobante de pago de los derechos señalados en el artículo 181 y 182 y aprovechamientos referidos en el artículo 302 del Código Fiscal del Distrito Federal, este último para aquellos casos donde se requiera nuevas instalaciones, así como ampliación de diámetro
 - e. Manifestación de Construcción y/o Licencia de Construcción.
 - f. En el caso que los usuarios presenten reducciones fiscales en el pago de derechos, deberán anexar oficio emitido por la autoridad competente que realiza dicha reducción.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

5. El personal que ejecute administrativa u operacionalmente este servicio por ninguna razón deberá solicitar dación de fe de cualquier índole, todo abuso será sancionado de conformidad con las normas legales aplicables.
6. De acuerdo al Artículo 93 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, “La caducidad del procedimiento administrativo operará de oficio en los siguientes casos:
 - a. Cuando se trate de procedimientos administrativos iniciados de oficio, a los tres meses, contados a partir de la última actuación administrativa; y
 - b. Cuando se trate de procedimientos administrativos iniciados a petición del interesado, procederá sólo si el impulso del particular es indispensable para la continuación del procedimiento; y operará a los tres meses contados a partir de la última gestión que se haya realizado.
 - c. (...)”

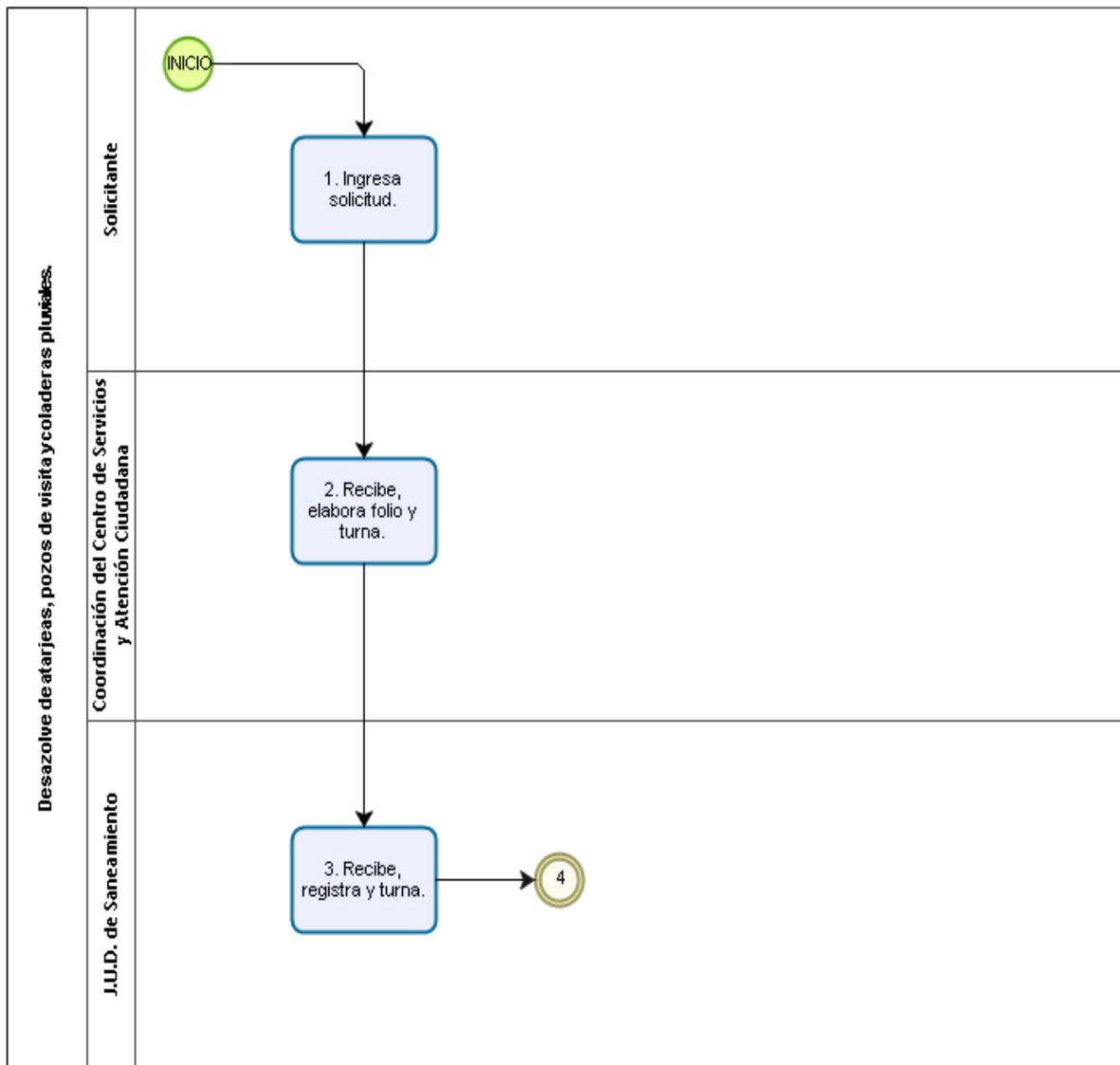


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Desazolve de atarjeas, pozos de visita y coladeras pluviales.

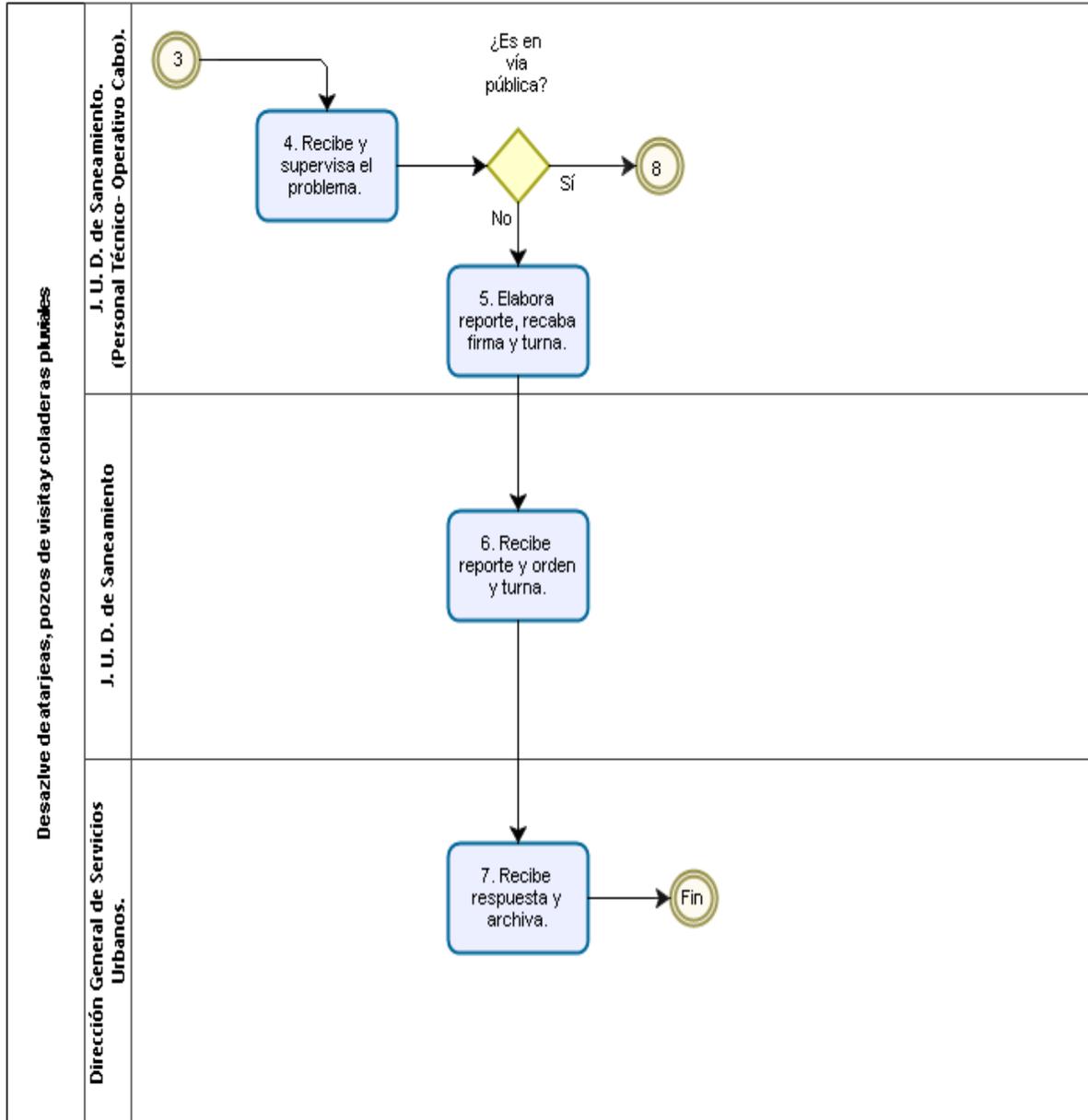
Objetivo General: Realizar los trabajos en materia de desazolve para mantener y conservar el sistema de drenaje en condiciones óptimas de funcionalidad, como medida preventiva para evitar inundaciones que pongan en riesgo la integridad de los habitantes.

Diagrama de flujo:



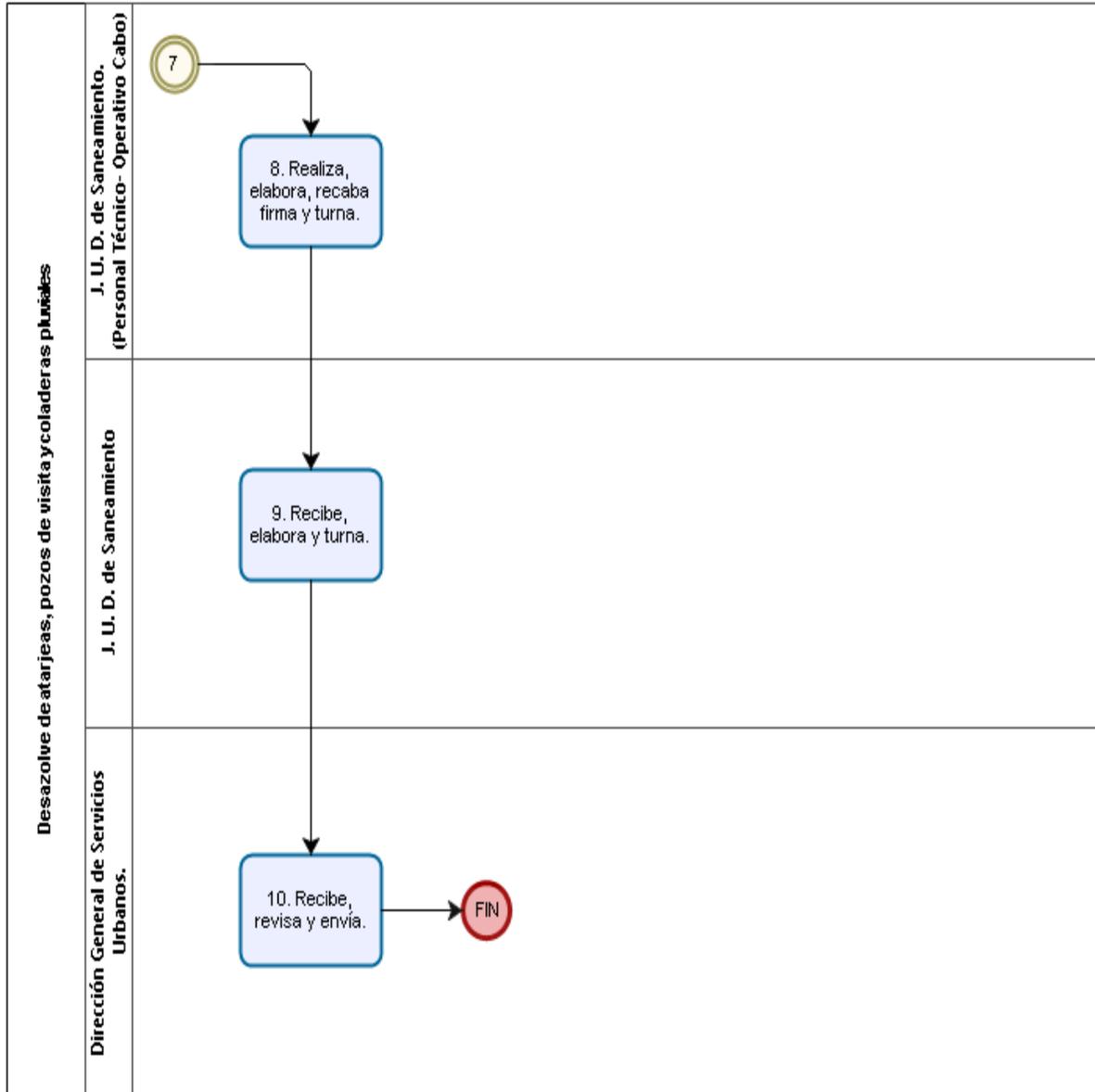


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Ingresa solicitud a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana sobre el servicio de desazolve de atarjeas, pozos de visita y coladeras pluviales.	30 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe solicitud, elabora folio de atención del ciudadano, anexa solicitud y turna a la J.U.D. de Saneamiento con una orden de atención para su registro.	1 hr.
J. U. D. de Saneamiento	3	Recibe solicitud, folio de atención y orden, clasifica, registra y turna al Personal Técnico-Operativo Cabo para realizar la supervisión.	40 min.
J. U. D. de Saneamiento. (Personal Técnico-Operativo Cabo).	4	Recibe solicitud, folio de atención y orden, ubica domicilio donde se va a proporcionar el servicio y realiza supervisión del problema.	1 día
		¿Es en vía pública?	
		No	
	5	Elabora reporte donde indica que se supervisó drenaje (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso, registros) y se determinó que el problema se ubica en el interior del domicilio, recaba firma de conformidad del solicitante en orden de trabajo y turna a la J.U.D. de Saneamiento reporte y orden de trabajo para elaborar respuesta.	2 hrs.
J. U. D. de Saneamiento.	6	Recibe reporte y orden de trabajo, elabora respuesta negativa y la turna a la Dirección General de Servicios Urbanos para archivar.	40 min.
Dirección General de Servicios Urbanos.	7	Recibe respuesta de negación y archiva. (Conecta con el fin).	20 min.
		Sí	
J. U. D. de Saneamiento. (Personal Técnico-Operativo Cabo)	8	Realiza desazolve, elabora reporte, recaba firma de conformidad en orden de trabajo del solicitante y turna a la J.U.D. de Saneamiento para elaboración de respuesta.	1 día
J. U. D. de Saneamiento	9	Recibe reporte y orden de trabajo con firma de conformidad, elabora respuesta y la turna a la Dirección General de Servicios Urbanos para revisión y envió.	40 min.
Dirección General de Servicios Urbanos.	10	Recibe respuesta, revisa y envía a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana para recabar la información y enviar al área correspondiente.	20 min.
		Fin de procedimiento.	
Tiempo total de ejecución: 2 días, 6 horas y 10 minutos.			



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1 y 3 en el capítulo único, título primero de las disposiciones generales decreto de la Ley de Aguas del Distrito Federal, y artículo 18 correspondiente a las delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades en la fracción I, II, III, IV, V y VI de la misma Ley.
2. Las solicitudes podrán ser ingresadas por la Dirección General de Servicios Urbanos, Dirección de Servicios e Imagen Urbana, Jefatura Departamental de Saneamiento, Centro de Servicios y la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, vía telefónica, personal y/o por escrito.
3. A fin de determinar si el servicio procede, se realizará una supervisión previa del lugar.
4. Sólo se realizará el servicio en vía pública y en la red secundaria de drenaje
5. Los servicios de desazolve se otorgan sin costo alguno para el solicitante, con los materiales disponibles por la Delegación.

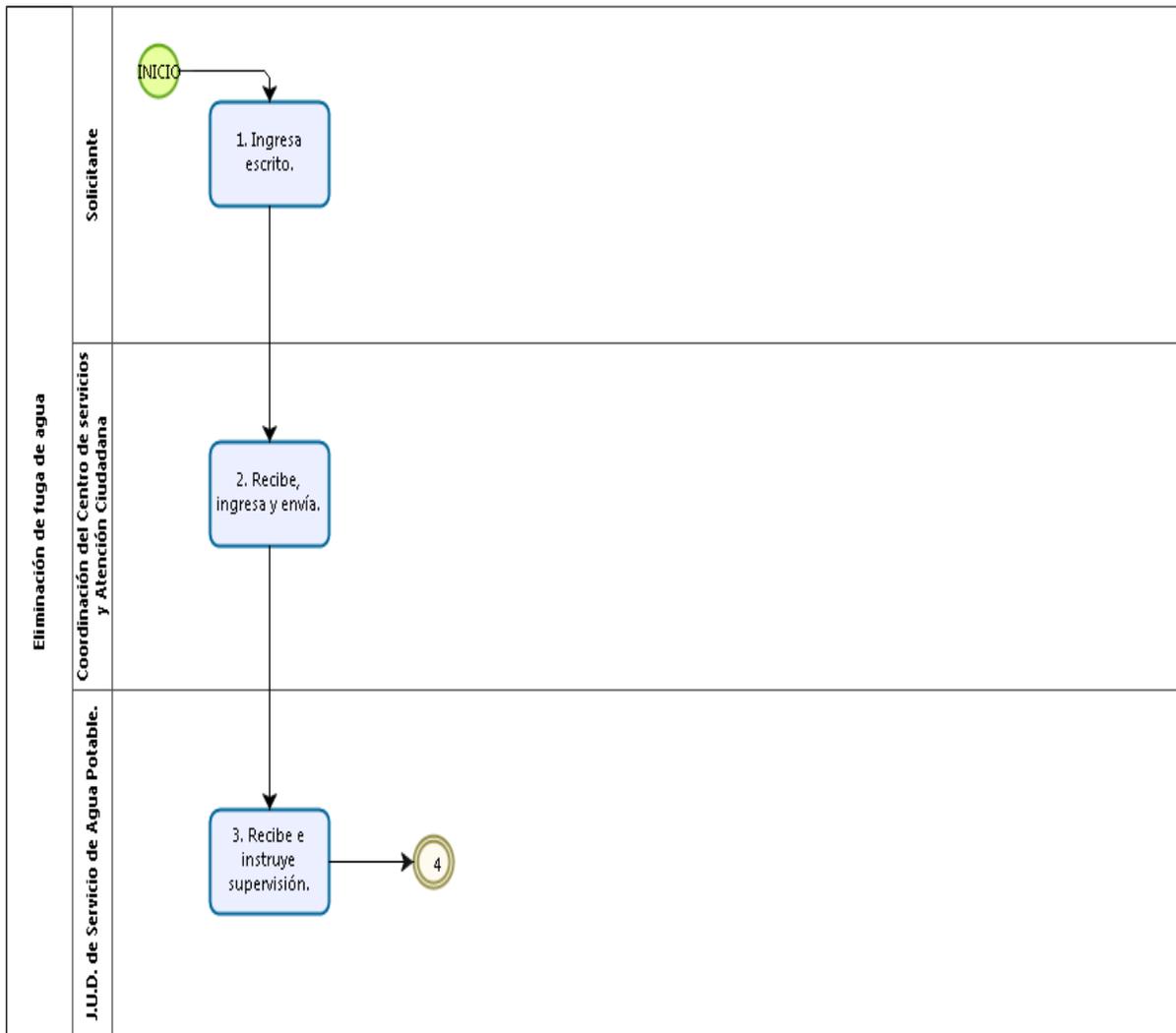


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Eliminación de fuga de agua.

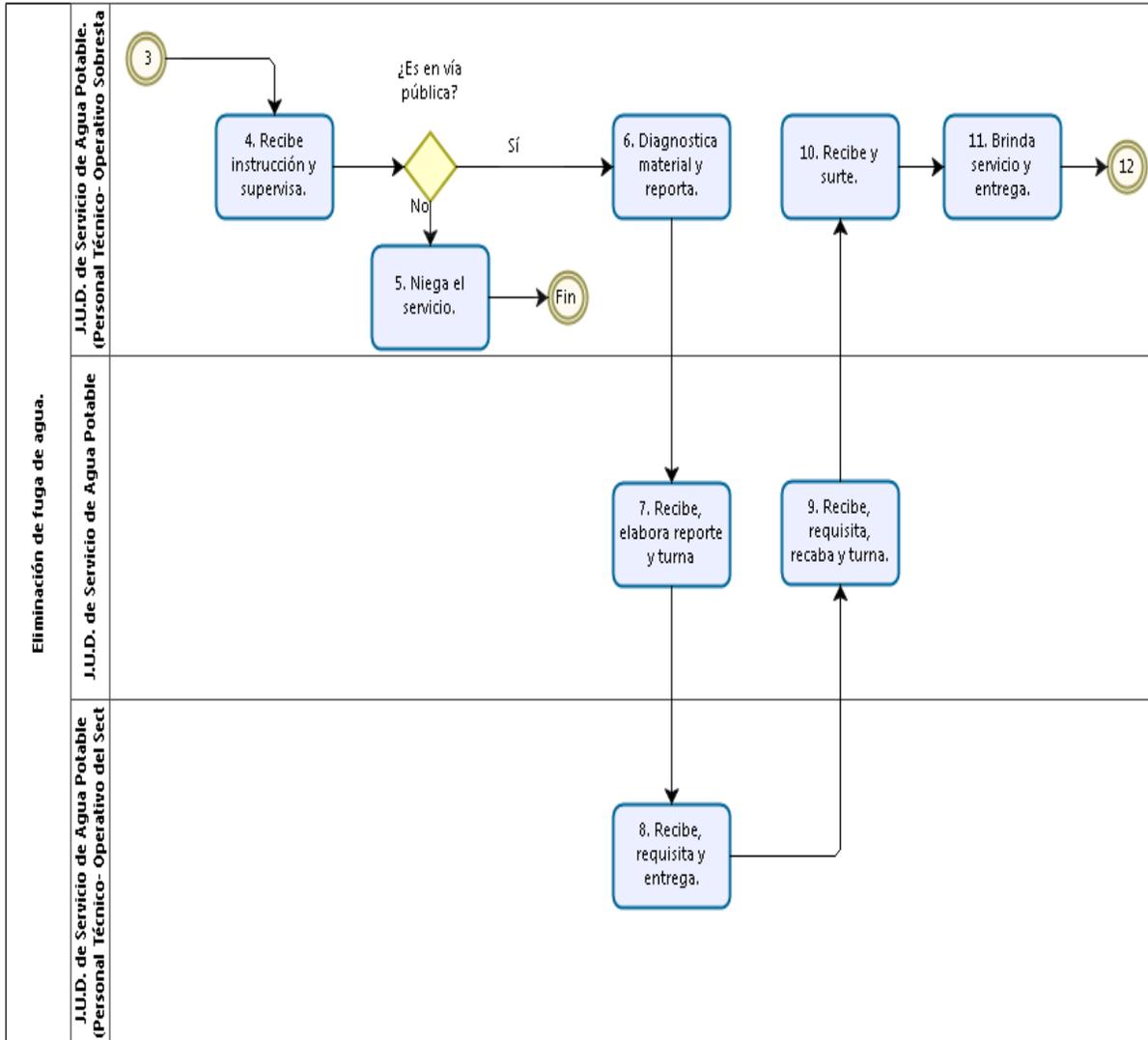
Objetivo General: Atender las solicitudes de salida de agua en la red secundaria para evitar que el volumen de la misma que se desperdicie.

Diagrama de flujo:



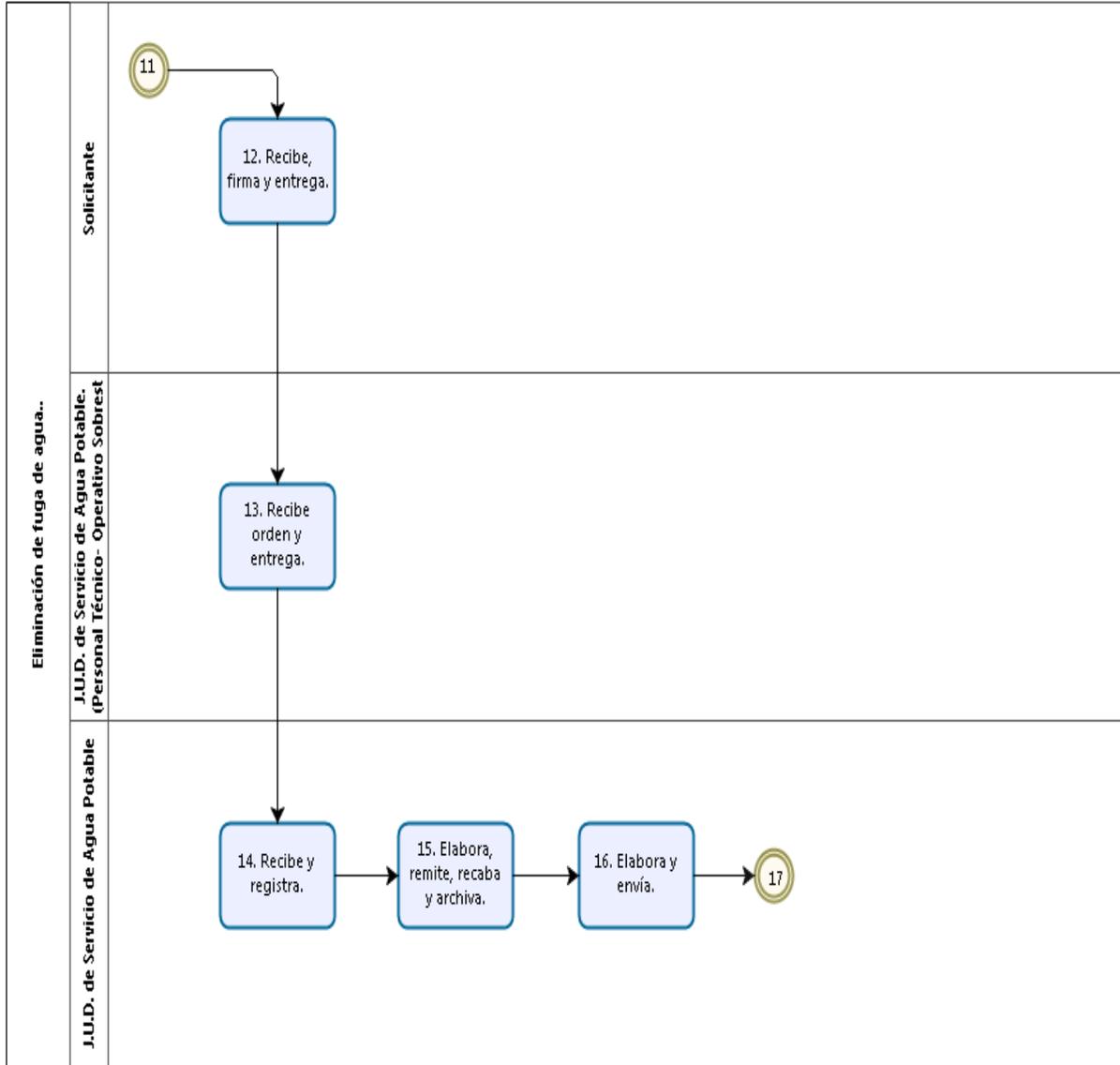


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



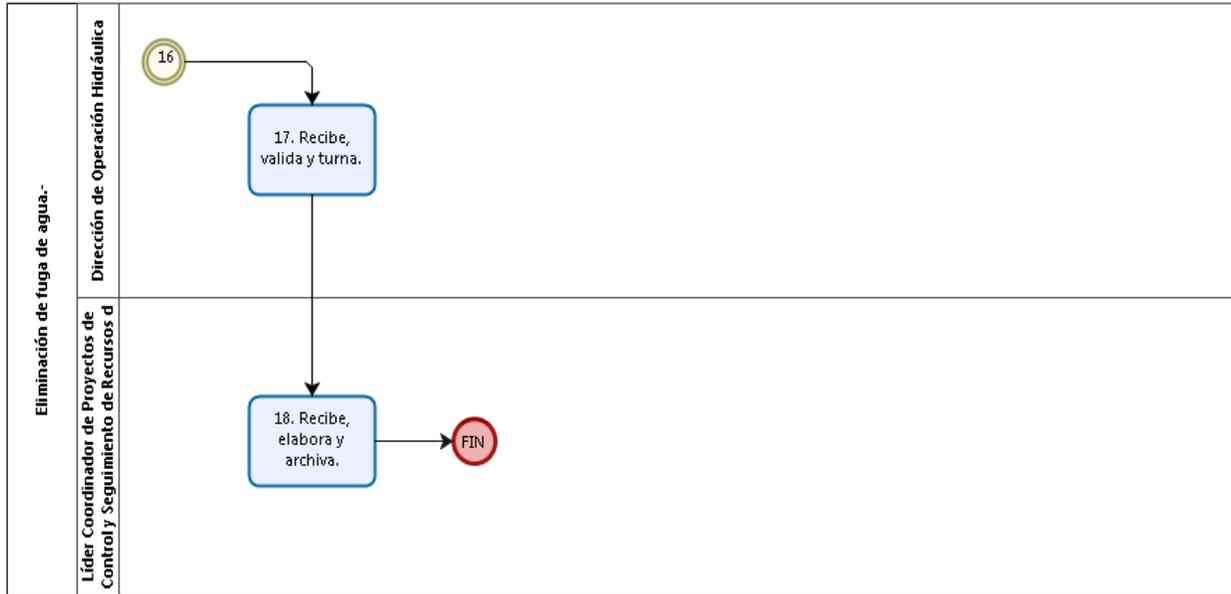


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Ingresa por escrito para solicitar servicio de eliminación de fuga de agua, a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana.	20 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe escrito, registra, ingresa a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, asigna número de folio y envía solicitud de servicio, a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para realizar una supervisión.	1 hora
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	3	Recibe solicitud e instruye se realice una supervisión en la zona afectada para determinar si la fuga de agua es en vía pública.	1 hora
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo Sobrestante del Sector Correspondiente).	4	Recibe instrucción y realiza supervisión en área afectada	2 horas
		¿Es en vía pública?	
		No	
	5	Niega el servicio al solicitante e indica las causas. (Conecta con el fin).	1 hora



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		Sí	
	6	Diagnostica el tipo de material para eliminación de fuga de agua y reporta a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable, para que se realice la orden de trabajo.	1 hora
J.U.D. de Servicio de Agua Potable	7	Recibe reporte, registra en reporte de áreas, elabora orden de trabajo y la turna al personal técnico-operativo Sobrestante del Sector Correspondiente, para que requisiite el vale de material.	30 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable (Personal Técnico-Operativo del Sector Correspondiente).	8	Recibe orden de trabajo, requisita vale de material que se requiere para la eliminación de fuga de agua y entrega a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para su autorización.	40 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable	9	Recibe vale de material, requisita vale foliado, firma, recaba las correspondientes del Director de Operación Hidráulica y Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para su autorización y turna al Personal Técnico-Operativo Sobrestante del Sector Correspondiente.	1 hora.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo Sobrestante del Sector Correspondiente).	10	Recibe vale foliado y surte en bodega el material requisitado para la eliminación de fuga de agua.	2 horas
	11	Acude al domicilio donde se reportó fuga de agua, proporciona el servicio requerido y entrega orden de trabajo para recabar firma de conformidad.	4 horas
Solicitante.	12	Recibe, firma de conformidad en orden de trabajo, para entrega al personal técnico-operativo de sobrestante del sector correspondiente.	15 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo Sobrestante del Sector Correspondiente).	13	Recibe orden de trabajo con firma de conformidad y entrega al J.U.D. de Servicio de Agua Potable para su registro.	10 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	14	Recibe orden de trabajo y registra en libreta de control.	20 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	15	Elabora relación de folios atendidos, remite mediante oficio a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, recaba acuse de recibo y archiva.	2 horas
	16	Elabora informe mensual de trabajos realizados con el servicio de eliminación de fugas de agua y envía por oficio para validación a la Dirección de Operación Hidráulica.	2 horas
Dirección de Operación Hidráulica.	17	Recibe informe mensual, valida y turna a Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para elaborar informe.	40 min.
Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos	18	Recibe informe mensual, elabora informe mensual de metas y archiva	2 horas
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 1 día con 2 horas 5 min.			

Aspectos a considerar:

1. Las solicitudes podrán ser requeridas a la Dirección General de Servicios Urbanos, Sistema de Aguas de la Ciudad de México, Jefatura Departamental de Servicio de Agua Potable, Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y vía telefónica, personal y/o por escrito y LOCATEL.
2. El servicio se realizará en un plazo máximo de 24 horas, mismo que depende del diámetro de la tubería en reparación.
3. Para su ejecución, deberá contar con una orden de trabajo debidamente foliada, con todos los datos de la ubicación y el solicitante, contar con la firma del jefe inmediato, el sello de la oficina y nombre del sobrestante que va a proporcionar el servicio.
4. El jefe del almacén deberá entregar copia foliada de salida de material que se utilizará en la reparación.
5. El personal que ejecute administrativa u operativamente este servicio por ninguna razón deberá solicitar dativa de cualquier índole, todo abuso será sancionado de conformidad con las normas legales aplicables.
6. La Jefatura de la Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable deberá elaborar un reporte mensual de los materiales utilizados en los trabajos.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

7. La Jefatura de la Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable, deberá elaborar las estadísticas mensuales de los diámetros de tubería que presentaron fugas.
8. La Dirección de Operación Hidráulica elaborará un informe mensual sobre las incidencias del servicio, el cual será turnado al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para la integración del informe mensual de avance de metas.
9. El Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos rendirá informe mensual de avance de metas, con la operación del servicio, el cual será turnado a la Dirección de Operación Hidráulica para su evaluación y validación.

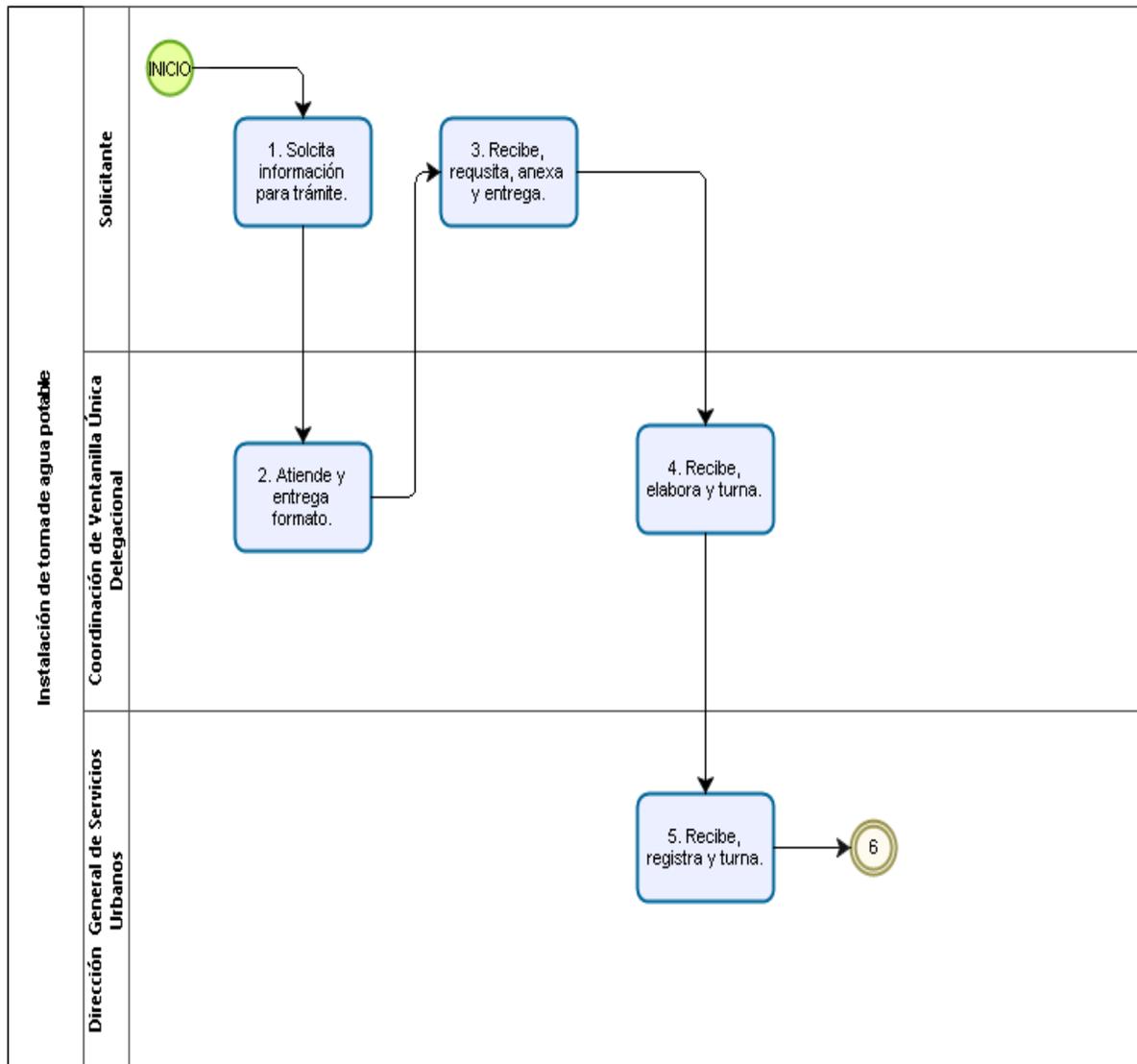


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Instalación de toma de agua potable.

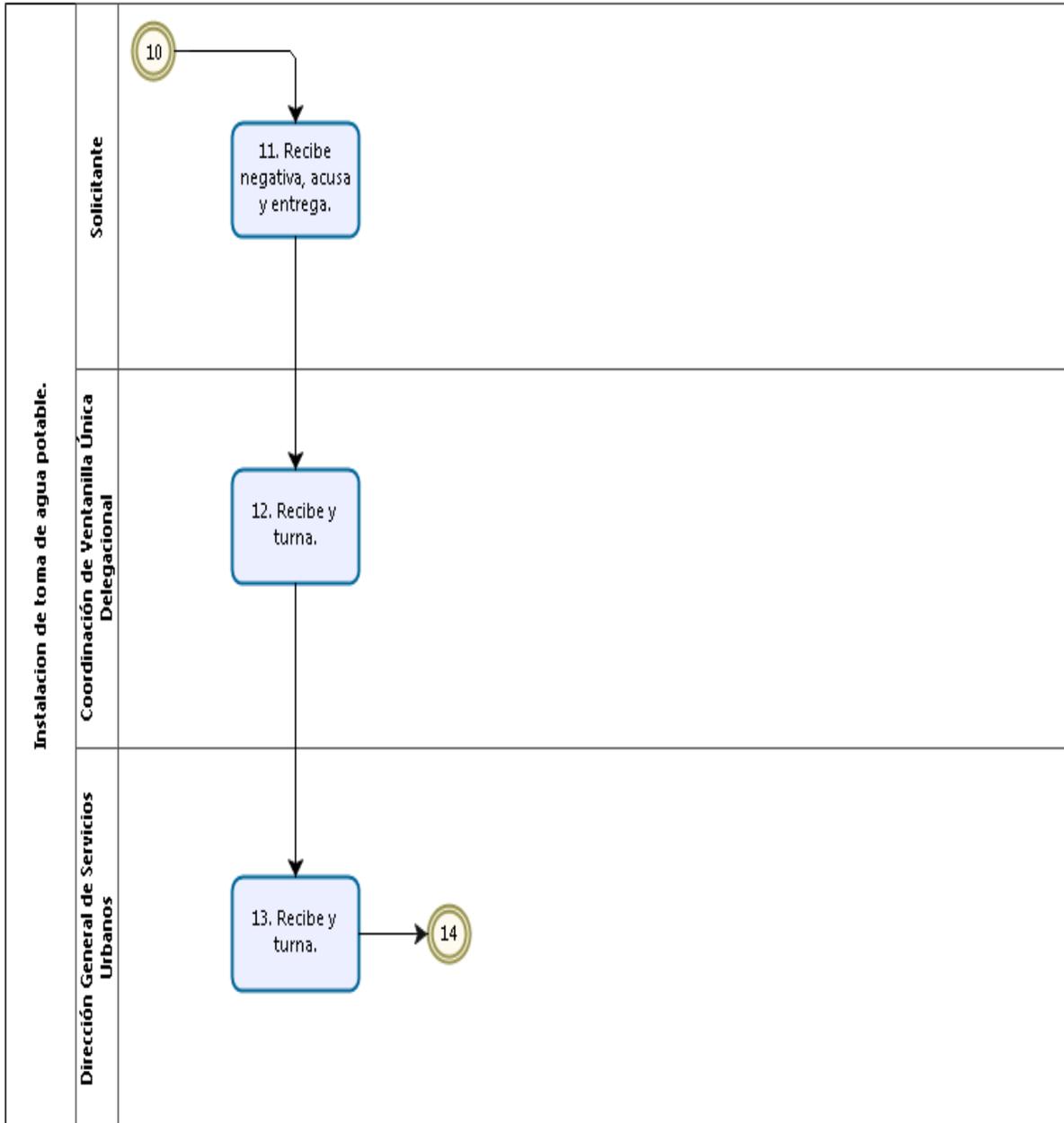
Objetivo General: Instalar la toma de agua en los domicilios que así lo soliciten, con el fin de que la ciudadanía de la Delegación Iztapalapa cuente con el servicio.

Diagrama de flujo:



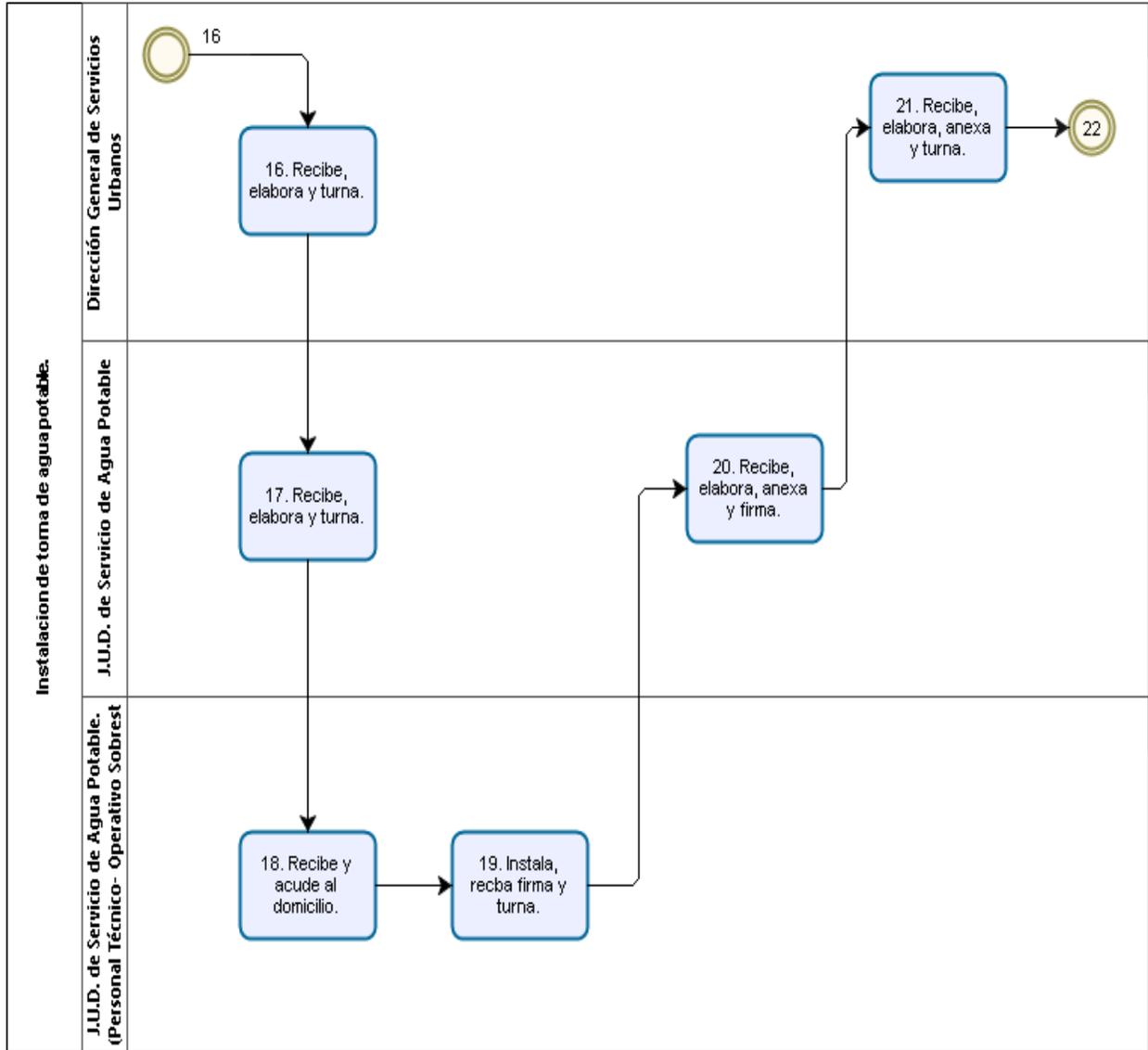


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Solicita información a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional para tramitar la instalación de una toma de agua.	20 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	2	Atiende, informa requisitos al solicitante y entrega el formato denominado "SA-01" para realizar el trámite.	40 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	3	Recibe, requisita el formato "SA-01", anexa documentación conforme a requisitos y entrega a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional para revisión.	4 hrs.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	4	Recibe formato "SA-01" con documentación, elabora oficio y envía a la Dirección General de Servicios Urbanos para su revisión.	1 hr.
Dirección General de Servicios Urbanos.	5	Recibe, registra y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para integrar expediente.	30 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	6	Recibe, integra expediente con el formato "SA-01" y la documentación, elabora orden de trabajo y envía al Personal Técnico-Operativo de Inspección para realizar inspección.	30 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo de Inspección).	7	Recibe orden de trabajo, realiza inspección domiciliaria, verifica si hay factibilidad de instalación solicitada, elabora informe en la misma orden de trabajo y entrega a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para revisión.	5 hrs.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	8	Recibe informe y revisa para determinar si hay factibilidad de instalación de toma de agua de acuerdo al informe elaborado por el Personal Técnico-Operativo de Inspección.	20 min.
		¿Hay factibilidad de instalación?	
		No	
	9	Elabora oficio de negativa, firma y turna a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional el servicio para su entrega al solicitante.	20 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	10	Recibe oficio de negativa y entrega al solicitante.	4 hrs.
Solicitante.	11	Recibe oficio de negativa, acusa de recibo en copia del oficio y entrega a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	20 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	12	Recibe acuse de recibo y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos, para su archivo.	15 min.
Dirección General de Servicios Urbanos.	13	Recibe y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable, una copia del acuse para archivar.	15 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	14	Recibe copia de acuse de recibo y archiva. (Conecta con el fin).	20 min.
		Sí	



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	15	Elabora oficio donde indica que hay factibilidad y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos para turnar a la Dirección General de Servicios Urbanos.	30 min.
Dirección General de Servicios Urbanos	16	Recibe oficio, elabora y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable, oficio de autorización indicando que sí procede la instalación de toma de agua.	30 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	17	Recibe oficio de autorización, elabora orden de trabajo para instalación de toma de agua y turna al Personal Técnico-Operativo Sobrestante.	30 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo Sobrestante).	18	Recibe orden de trabajo y acude al domicilio del solicitante para instalar la toma de agua.	1 hora
	19	Instala la toma de agua, recaba la firma de conformidad del solicitante en la orden de trabajo y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para elaborar oficio.	4 horas
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	20	Recibe orden de trabajo, elabora oficio, anexa fotocopia de la orden de trabajo firmada de conformidad y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos, con una copia de oficio a Ventanilla Única para control y seguimiento.	30 min.
Dirección General de Servicios Urbanos.	21	Recibe oficio con fotocopia de la orden de trabajo, elabora oficio, anexa copia de la orden de trabajo firmada de conformidad, copia del expediente y turna al Sistema de Aguas de la Ciudad de México para que realicen la conexión del medidor.	40 min.
Sistema de Aguas de la Ciudad de México.	22	Recibe oficio con orden de trabajo y expediente, firma de recibido y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos para archivar.	20 min.
Dirección General de Servicios Urbanos.	23	Recibe acuse de recibo y archiva.	20 min.
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 1 día, 3 horas y 10 min.			



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Aspectos a considerar:

1. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional deberá recibir la documentación al interesado, aún cuando no cumpla con los requisitos, de conformidad con el Artículo 49 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de Diciembre de 1995 y en el Diario Oficial de la Federación el 19 de Diciembre de 1995, que a la letra dice: “En ningún caso se podrán rechazar los escritos que se presenten en las unidades de recepción de las autoridades competentes. Cuando la autoridad competente considere que la solicitud o escrito inicial, no reúne todos los requisitos previstos por esta Ley, prevendrá al interesado para que subsane las omisiones en los términos del artículo 45 de esta Ley”.
2. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional estará obligada a dar a conocer a la ciudadanía, los requisitos necesarios para la instalación de toma de agua domiciliaria.
3. De acuerdo al “Artículo 93.- La caducidad del procedimiento administrativo operará de oficio en los siguientes casos:
 - a. Cuando se trate de procedimientos administrativos iniciados de oficio, a los tres meses, contados a partir de la última actuación administrativa; y
 - b. Cuando se trate de procedimientos administrativos iniciados a petición del interesado, procederá sólo si el impulso del particular es indispensable para la continuación del procedimiento; y operará a los tres meses contados a partir de la última gestión que se haya realizado.”
 - i. (...)
 - ii. .
4. El personal que ejecute administrativa u operacionalmente este servicio por ninguna razón deberá solicitar dadiva de cualquier índole, todo abuso será sancionado de conformidad con las normas legales aplicables.
5. La Jefatura de la Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable deberá informar al Sistema de Aguas de la Ciudad de México las tomas instaladas para empadronamiento y asignación de número de cuenta.

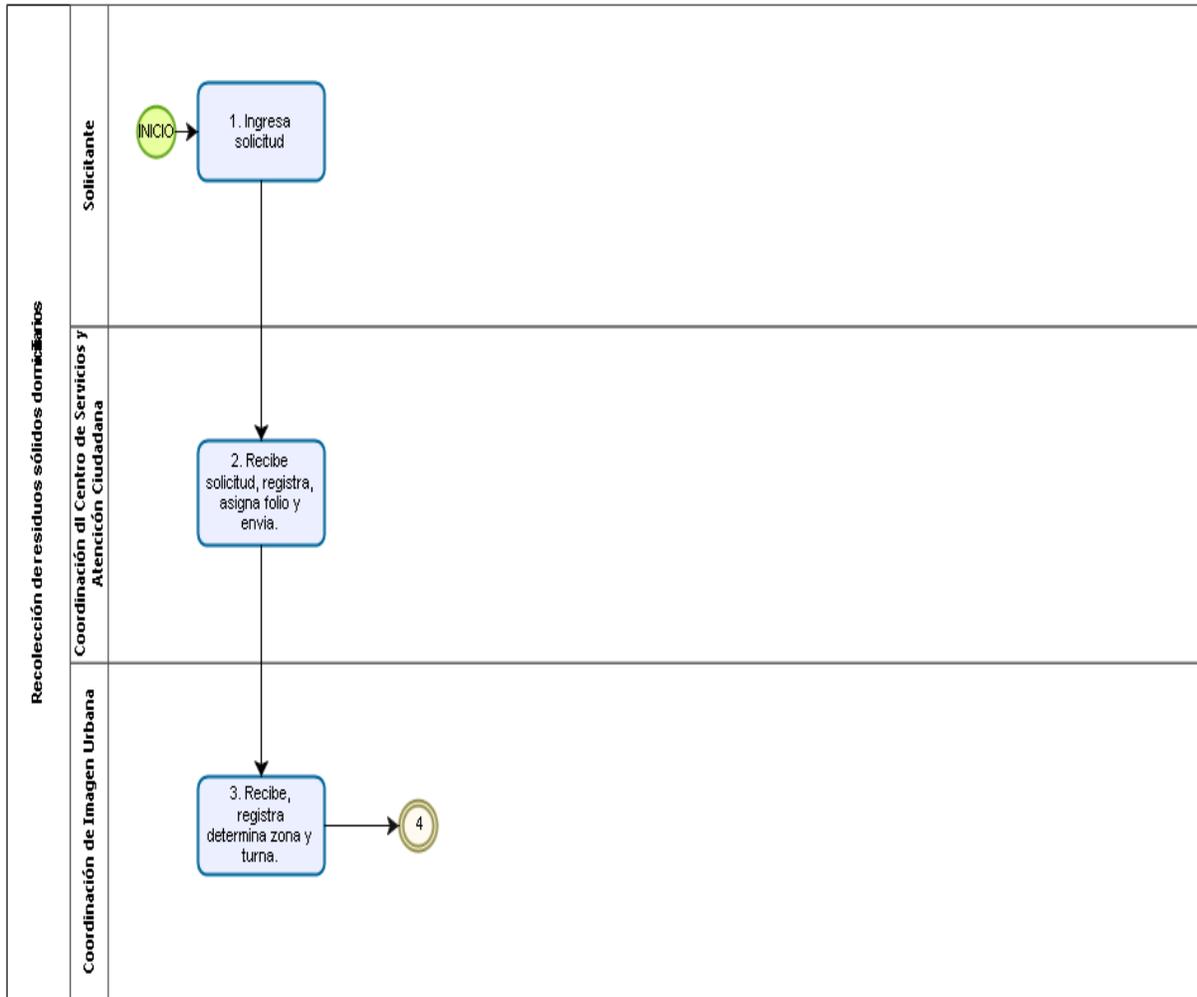


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Recolección de residuos sólidos domiciliarios.

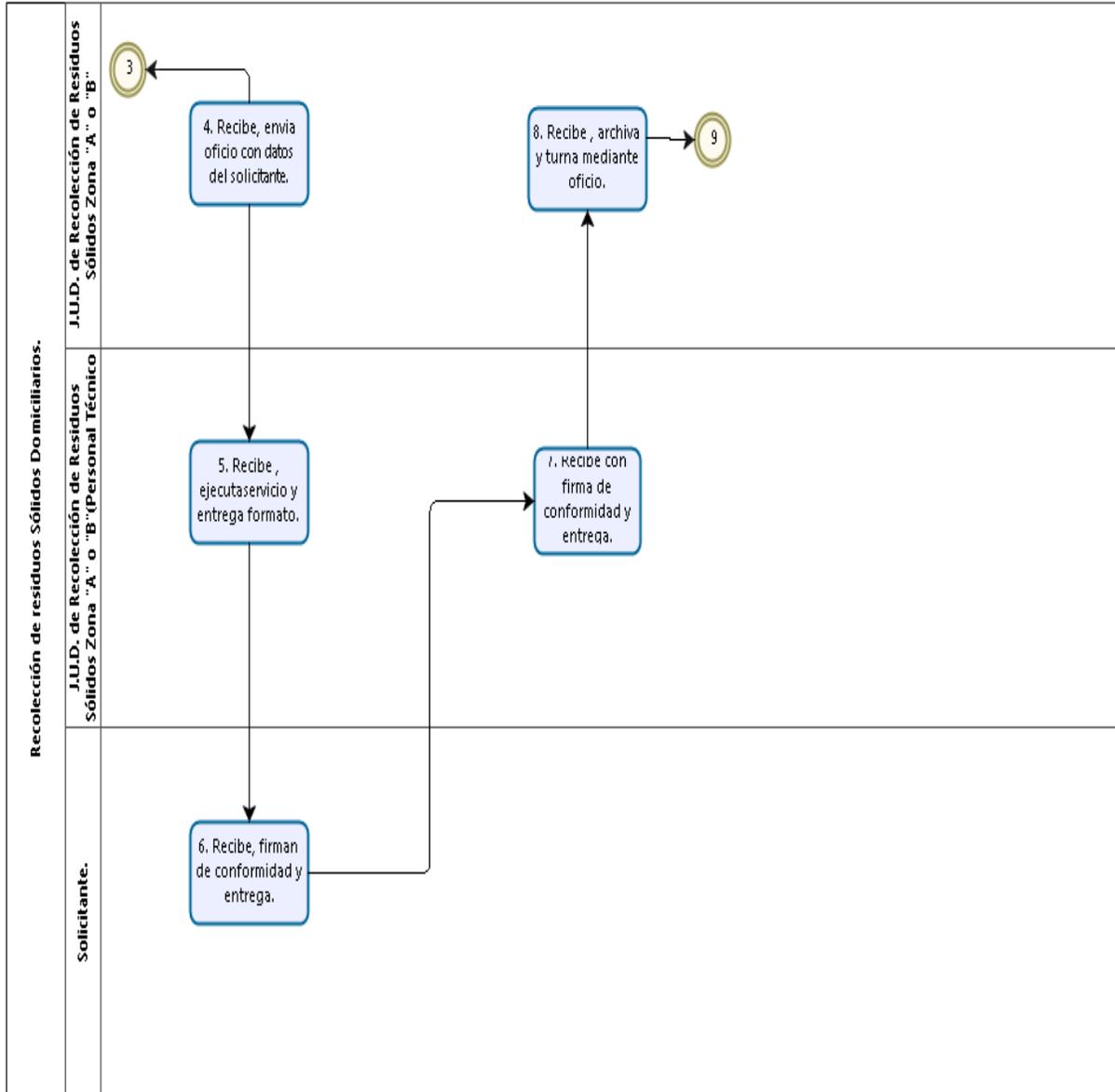
Objetivo General: Atender la demanda ciudadana de recolección de residuos domiciliarios, que no hayan recibido el servicio que se atiende de forma cotidiana, con la finalidad de evitar riesgos y mantener los espacios y la vía pública en condiciones óptimas.

Diagrama de flujo:



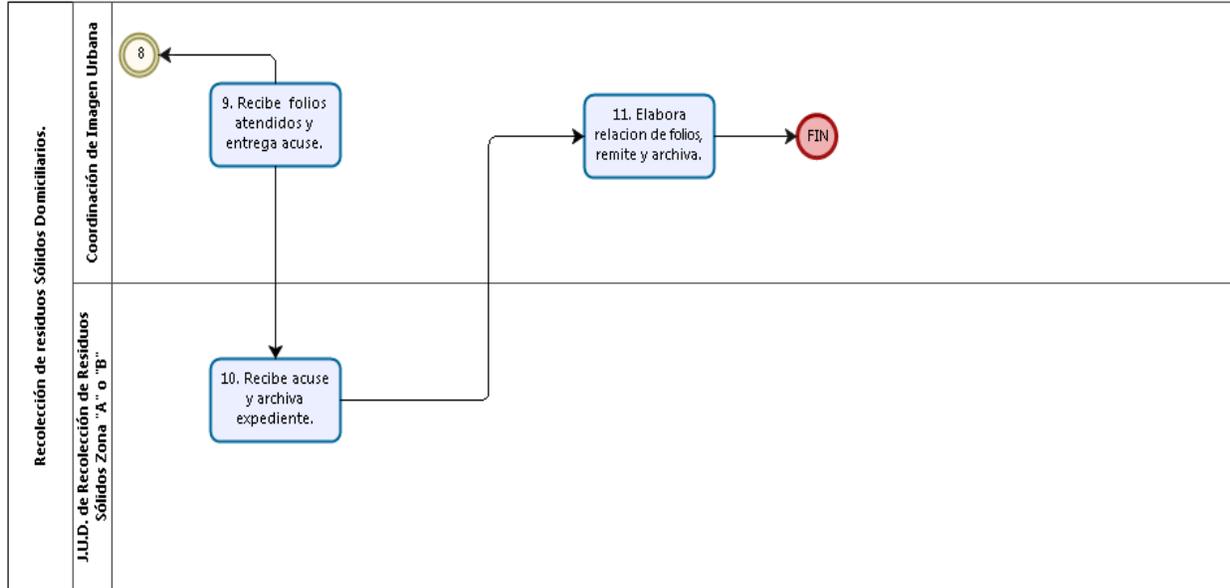


MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Ingresa solicitud para la recolección de residuos sólidos domiciliarios a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana para su atención.	1 día
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe solicitud, registra, ingresa en el sistema, asigna número de folio y envía a la Coordinación de Imagen Urbana para su desahogo.	1 día
Coordinación de Imagen Urbana.	3	Recibe solicitud, registra en base de datos, determina zona y turna a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B", según corresponda para su atención.	5 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	4	Recibe solicitud, envía mediante oficio información al personal técnico-operativo de la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos de la Zona "A" o "B", la cual consta de los datos del solicitante, ubicación y referencias del lugar público donde se realizará el servicio para ejecutar la recolección.	5 hrs.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B". (Personal Técnico-Operativo).	5	Recibe oficio, información y solicitud, ejecuta la recolección de residuos sólidos domiciliarios en el espacio público donde se notificó, entrega formato al solicitante para su firma de conformidad.	10 hrs.
Solicitante.	6	Recibe solicitud, firma de conformidad por el servicio y entrega al personal técnico- operativo de la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B" para su seguimiento.	4 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B". (Personal Técnico-Operativo).	7	Recibe solicitud con firma de conformidad y entrega a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B" para su seguimiento.	1 día
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	8	Recibe solicitud con firma de conformidad, archiva, elabora relación de folios atendidos y turna mediante oficio a la Coordinación de Imagen Urbana para su conocimiento.	1 día
Coordinación de Imagen Urbana.	9	Recibe oficio con relación de folios atendidos, acusa de recibo y entrega acuse a la J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B" para su archivo.	1 día
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	10	Recibe acuse y archiva en su expediente de relación de folios atendidos.	1 día
Coordinación de Imagen Urbana.	11	Elabora relación de folios atendidos y remite mediante oficio a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, recaba acuse de recibo y archiva en expediente de relación de folios atendidos.	1 día
		Fin de procedimiento	
			Tiempo total de ejecución: 8 días.

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 fracción I y V del capítulo II de los programas del reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, artículo 11 del capítulo I de la prevención y minimización de la generación de los residuos sólidos y artículo 36 fracción II de la misma Ley.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

2. La petición podrá ser ingresada en la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, vía telefónica o por medio de un escrito que contenga la firma del interesado.
3. El servicio se realizará como actividad en espacios y vía pública, debiendo colocar los residuos en los contenedores correspondientes.
4. Este servicio se realizará con el personal y equipo disponible por la delegación.
5. Se le indica al interesado los requisitos que no fueron cubiertos, para que dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la notificación de dicha prevención, el interesado subsane la falta.

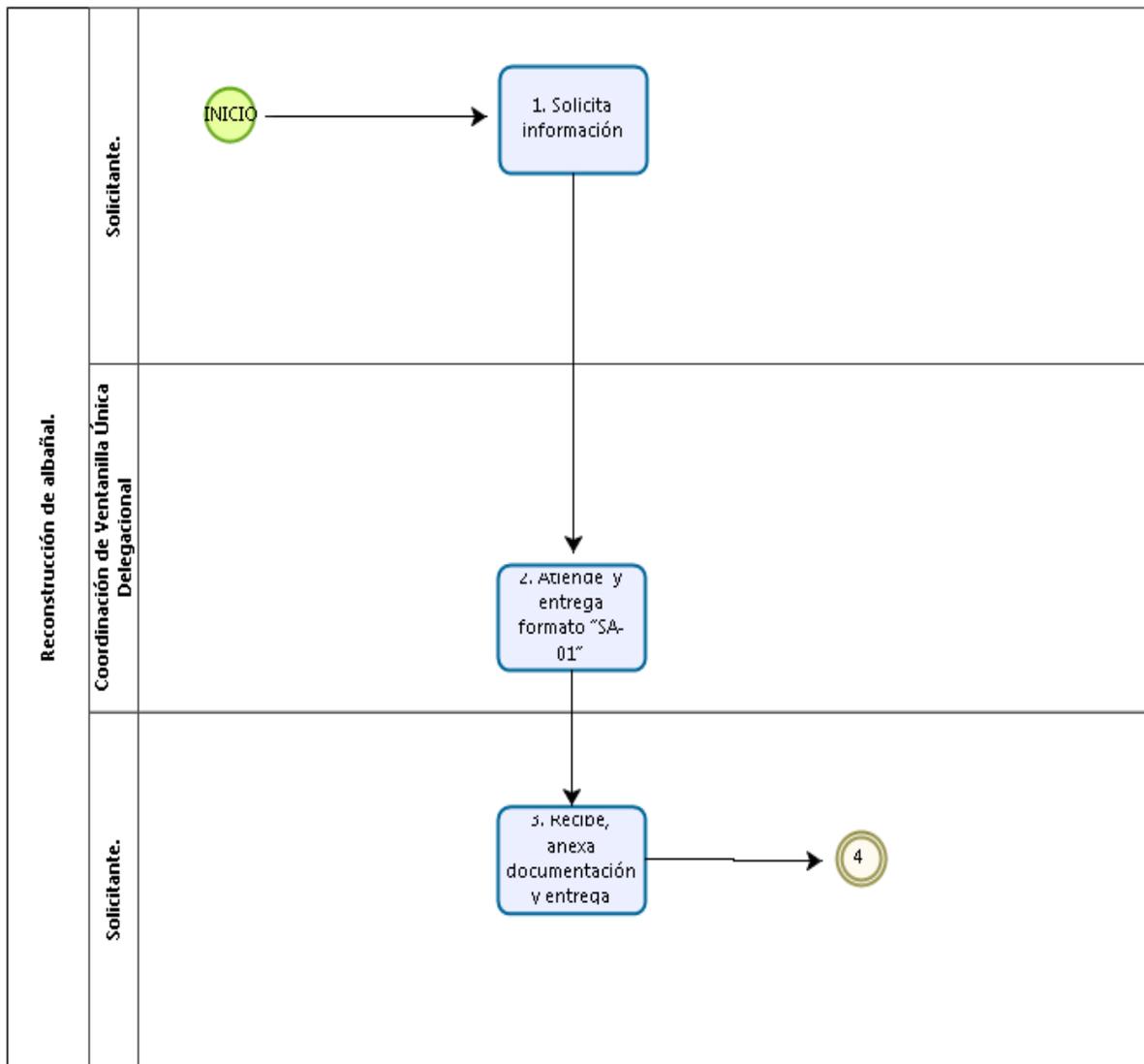


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Reconstrucción de albañal.

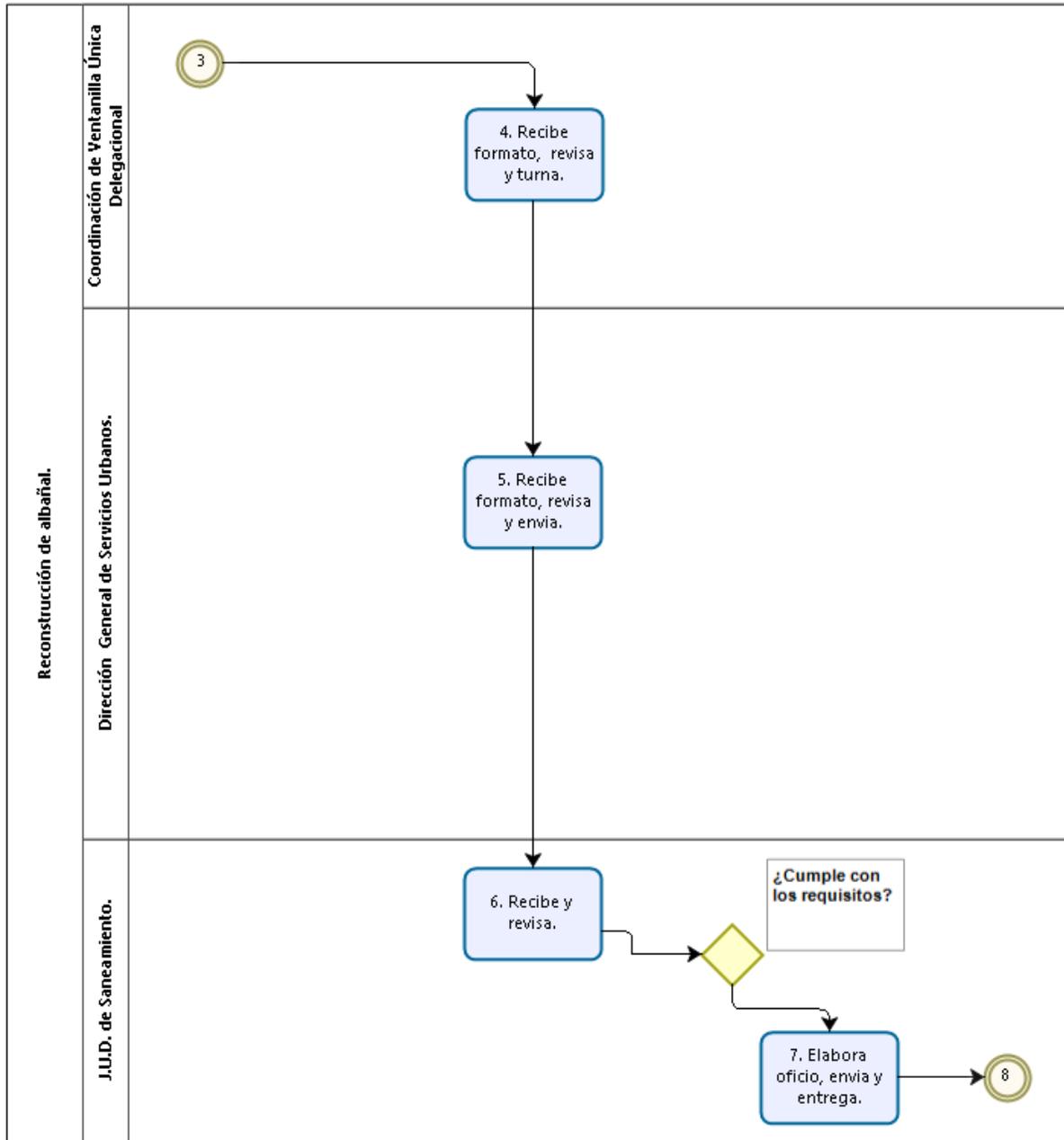
Objetivo General: Atender las solicitudes de saneamiento de reconstrucción del conducto que da salida a las aguas inmundas que presente la ciudadanía de la Delegación Iztapalapa, para su buen funcionamiento.

Diagrama de flujo:



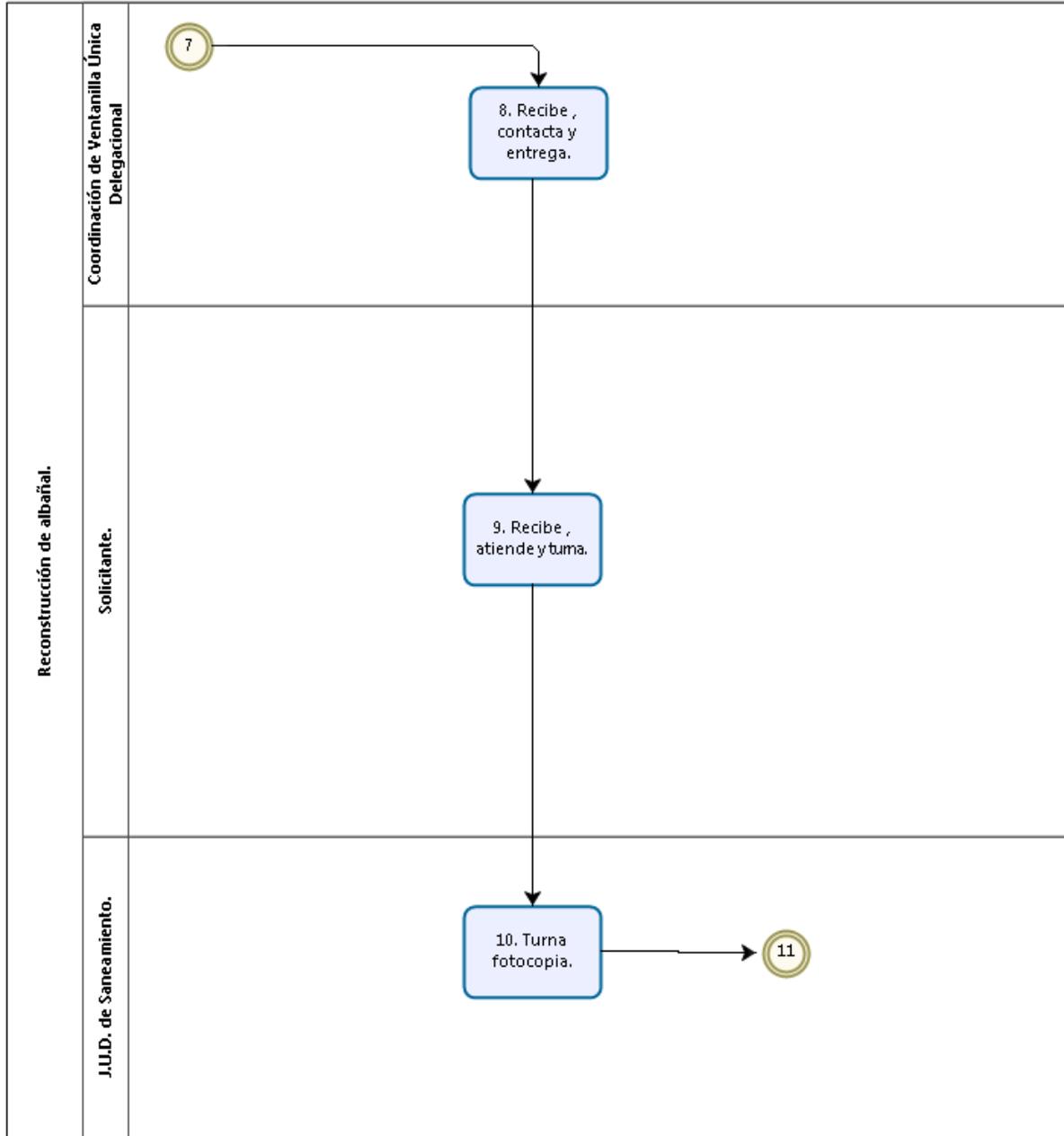


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



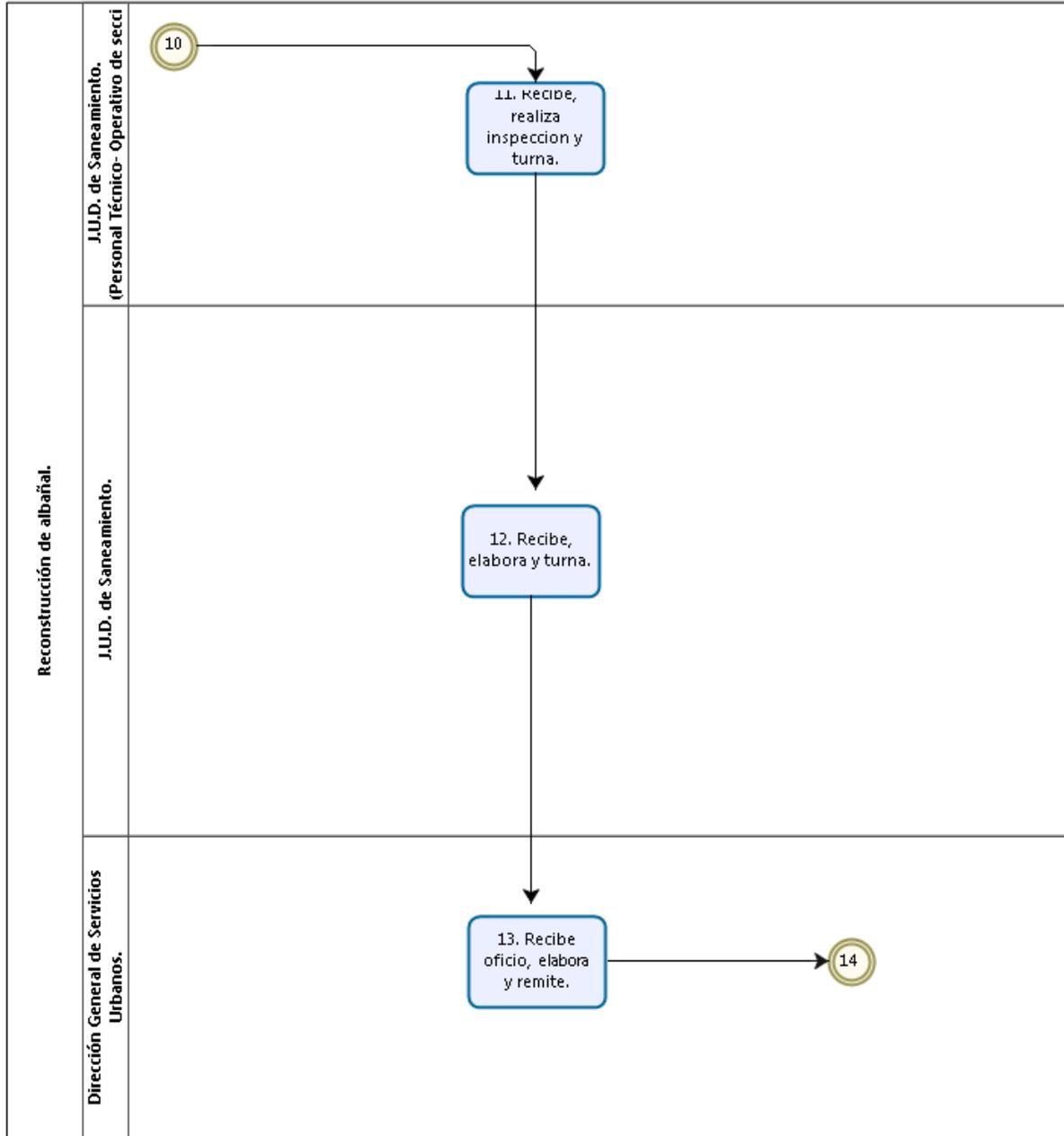


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



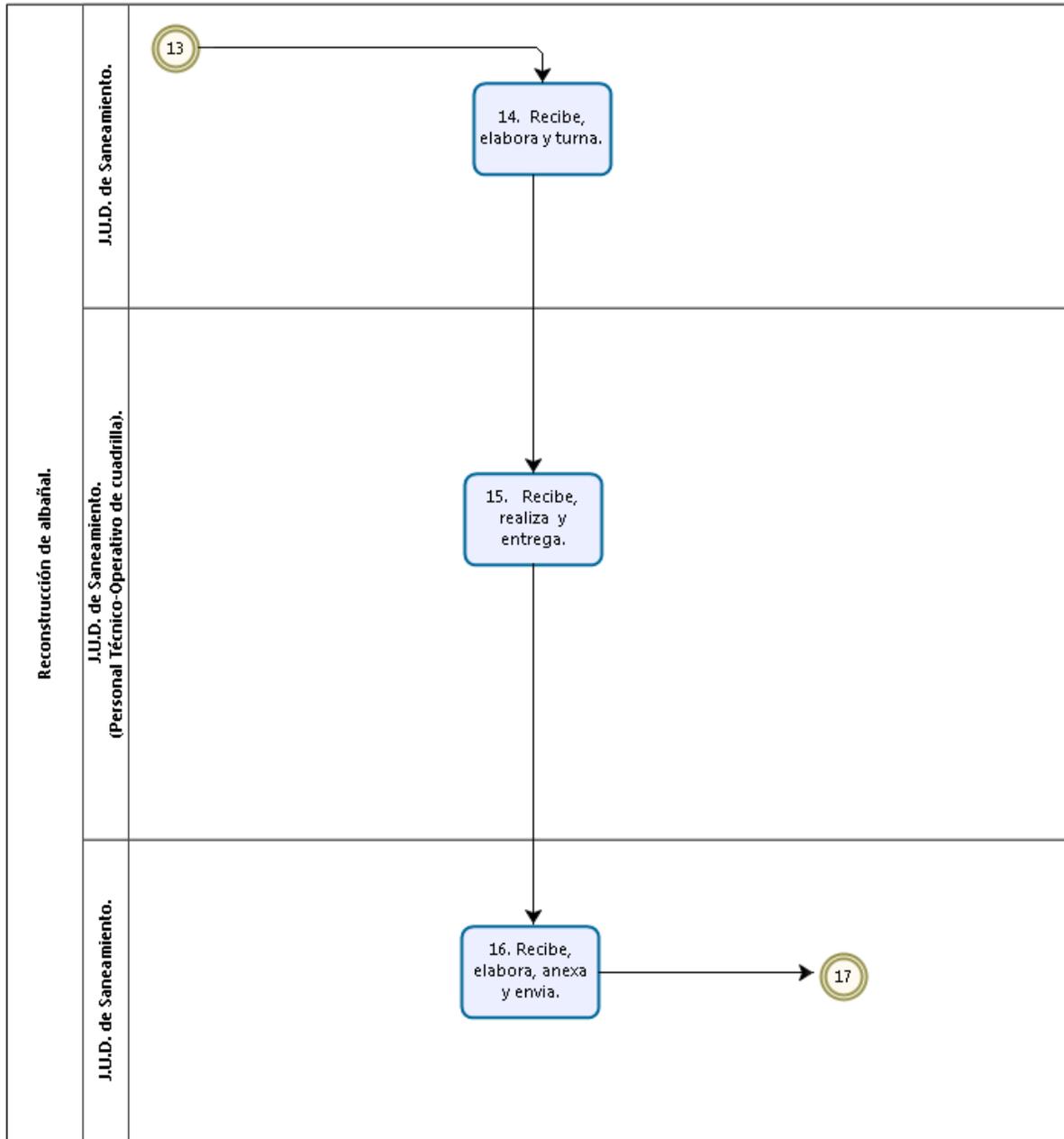


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



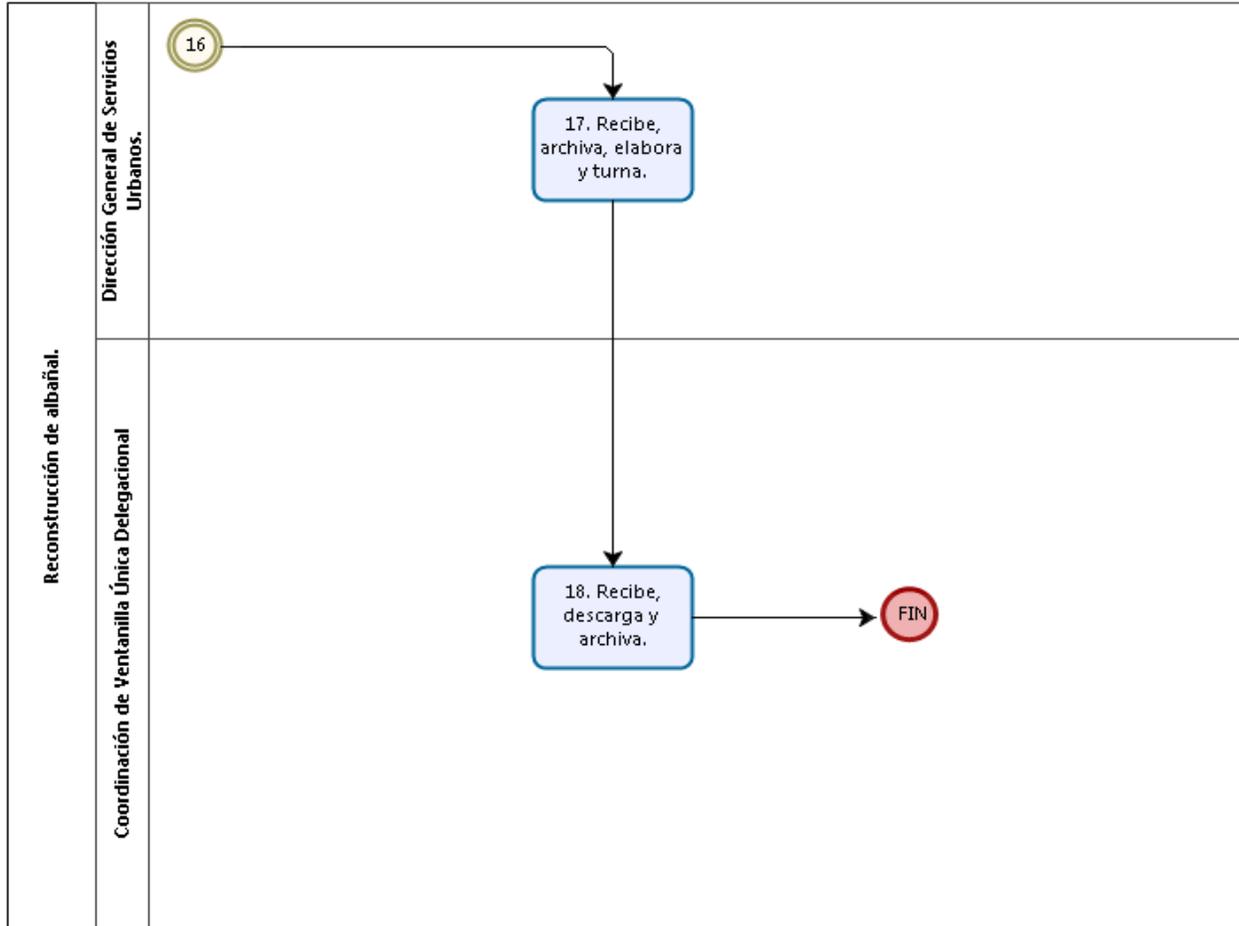


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Solicita información para realizar trámite de reconstrucción de albañal a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional.	20 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	2	Atiende solicitud, informa requisitos al solicitante y entrega el formato denominado "SA-01" para realizar el trámite.	40 min.
Solicitante.	3	Recibe, requisita el formato "SA-01", anexa documentación requerida y entrega a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional para su revisión.	4 hrs.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	4	Recibe formato "SA-01" con documentación, revisa, asigna folio en hoja de captura y turna por oficio a la Dirección General de Servicios Urbanos para su atención y desahogo.	2 hrs.
Dirección General de Servicios Urbanos.	5	Recibe formato "SA-01" con documentación, revisa, integra expediente con formato y documentación, envía fotocopia a la J.U.D. de Saneamiento para su atención.	2hrs.
J.U.D. de Saneamiento.	6	Recibe fotocopia de expediente y revisa.	1hr.
		¿Cumple con los requisitos?	
		No	
	7	Elabora oficio de prevención indicando los requisitos que no fueron cubiertos y lo envía a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional para que se entregue al solicitante y subsane los requisitos faltantes	1 hr.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	8	Recibe oficio de prevención, contacta al solicitante y entrega para turnar a la J.U.D. de Saneamiento para su revisión.	1 día
Solicitante.	9	Recibe oficio de prevención, atiende requerimientos y turna documentación a la J.U.D. de Saneamiento para su revisión. (Regresa a la actividad 6).	1 día
		Sí	
J.U.D. de Saneamiento.	10	Turna fotocopia del expediente al personal técnico-operativo de inspección para que realice la verificación correspondiente.	30 min.
J.U.D. de Saneamiento. (Personal Técnico-Operativo de sección de inspección).	11	Recibe fotocopia del expediente, realiza inspección, verifica si hay factibilidad de reconstrucción, elabora tarjeta informativa y turna a la J.U.D. de Saneamiento para elaborar oficio.	1 día.
J.U.D. de Saneamiento.	12	Recibe tarjeta informativa, elabora oficio donde indica que es procedente la reconstrucción de albañal y turna al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para autorización.	40 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Dirección General de Servicios Urbanos. (Líder Coordinador de Proyectos "A").	13	Recibe oficio, elabora tarjeta informativa donde indica que se proceda a la reconstrucción de albañal y remite a la J.U.D. de Saneamiento para su ejecución.	40 min.
J.U.D. de Saneamiento.	14	Recibe tarjeta informativa, elabora orden de trabajo y turna al personal técnico-operativo de cuadrilla para que se efectúe la reconstrucción de albañal.	40 min.
J.U.D. de Saneamiento. (Personal Técnico-Operativo de cuadrilla).	15	Recibe orden de trabajo, realiza reconstrucción de albañal, recaba la firma del interesado en la orden de trabajo y entrega al J.U.D. de Saneamiento para su seguimiento.	1 día
J.U.D. de Saneamiento.	16	Recibe orden de trabajo con firma de conformidad, elabora informe, anexa fotocopia de la orden de trabajo y envía por oficio al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para su seguimiento ante la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	1 hr.
Dirección General de Servicios Urbanos. (Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos)	17	Recibe informe, oficio con copia de la orden de trabajo, archiva, elabora oficio, anexa copia de orden de trabajo y turna a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional con copia al Sistema de Aguas de la Ciudad de México para archivar.	40 min.
Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	18	Recibe oficio con copia de orden de trabajo, descarga en sistema y archiva en expediente.	40 min.
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 4 días, 15 horas y 50 minutos.			

Aspectos a considerar:

1. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional deberá recibir la documentación al interesado, aún cuando no cumpla con los requisitos, de conformidad con el artículo 49 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, publicada Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de diciembre de 1995 y en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 1995, que a letra dice:

“En ningún caso se podrán rechazar los escritos que se presenten en las unidades de recepción de las autoridades competentes. Cuando la autoridad competente considere que la solicitud o escrito inicial, no reúne todos los requisitos previstos por esta Ley,



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

prevendrá al interesado para que subsane las omisiones en los términos del artículo 45 de esta Ley”.

2. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional estará obligada a dar a conocer a la ciudadanía los requisitos necesarios.
3. Coordinación de Ventanilla Única Delegacional deberá enviar a la Dirección General de Servicios Urbanos, el expediente con la solicitud de reconstrucción de albañal.
4. El personal que ejecute administrativa u operacionalmente este servicio por ninguna razón deberá solicitar dativa de cualquier índole, todo abuso será sancionado de conformidad con las normas legales aplicables.
5. En caso de desastres naturales, inundaciones, grietas, movimientos telúricos y en situaciones de afectación por construcciones de Teléfonos de México, etcétera, la Jefatura de Unidad Departamental de Saneamiento realizará la reconstrucción de albañal sin costo; la atención se hará directamente de acuerdo a los recursos materiales y humanos existentes, sin necesidad de acudir a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional por la emergencia presentada.
6. De acuerdo al artículo 93 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal “la caducidad del procedimiento administrativo operará de oficio en los siguientes casos:
7. Cuando se trate de procedimientos administrativos iniciados de oficio, a los tres meses, contados a partir de la última actuación administrativa; y
8. Cuando se trate de procedimientos administrativos iniciados a petición del interesado, procederá sólo si el impulso del particular es indispensable para la continuación del procedimiento; y operará a los tres meses contados a partir de la última gestión que se haya realizado (...)”

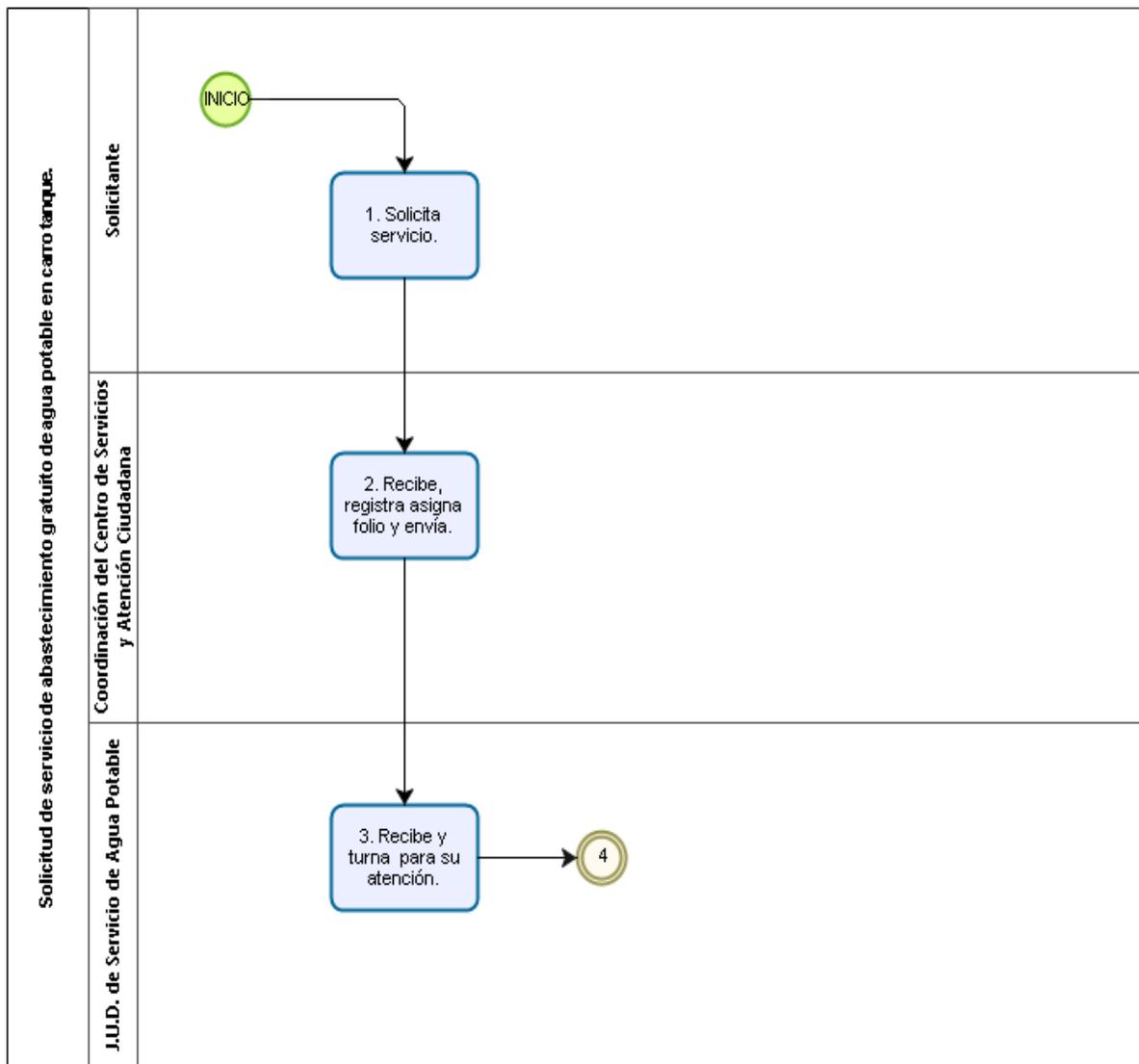


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Solicitud de servicio de abastecimiento gratuito de agua potable en carro tanque.

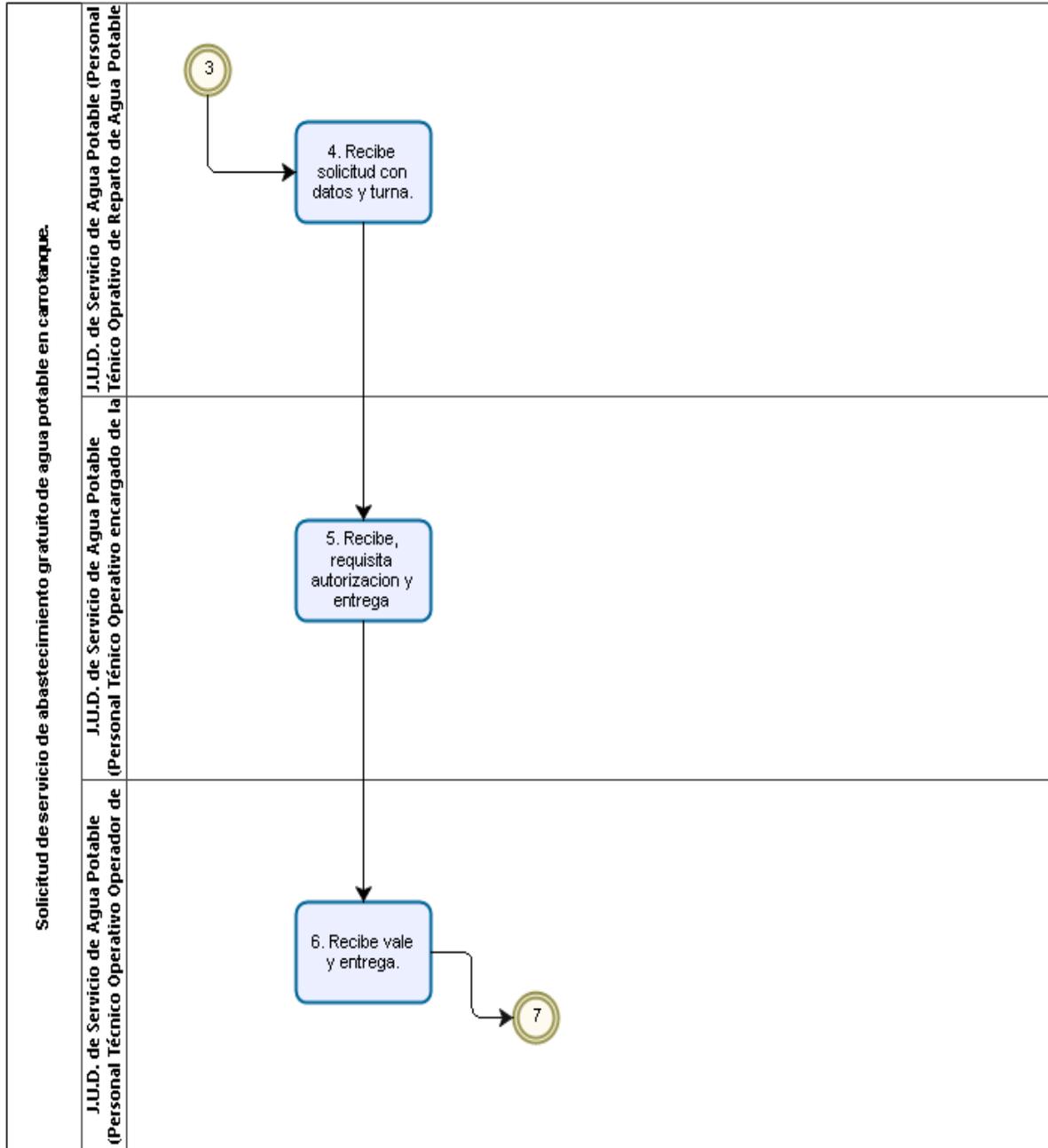
Objetivo General: Atender las solicitudes de servicio gratuito de agua potable, para proveer del vital líquido a los ciudadanos que tengan problemas de abastecimiento en la Delegación Iztapalapa.

Diagrama de flujo:



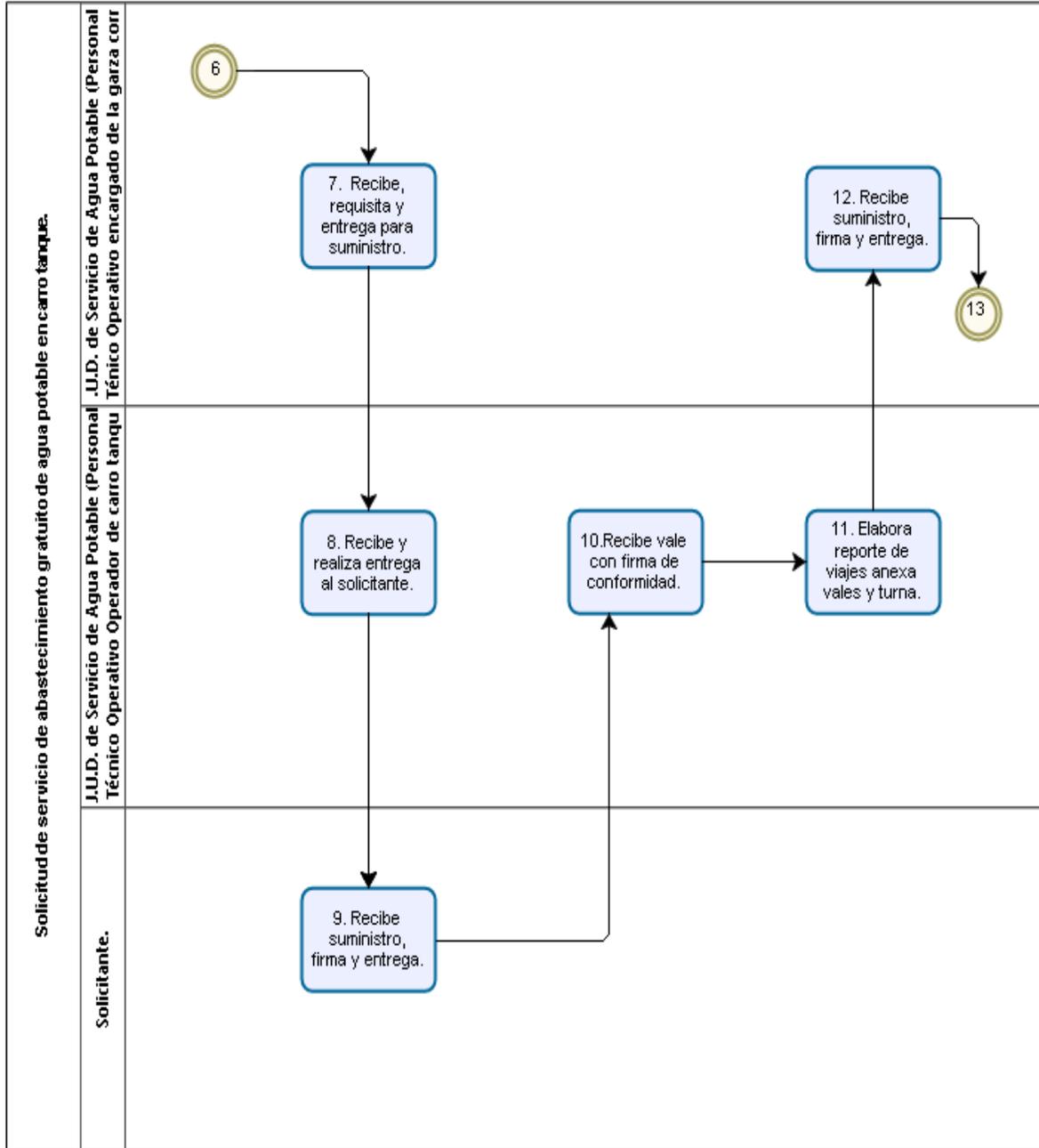


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



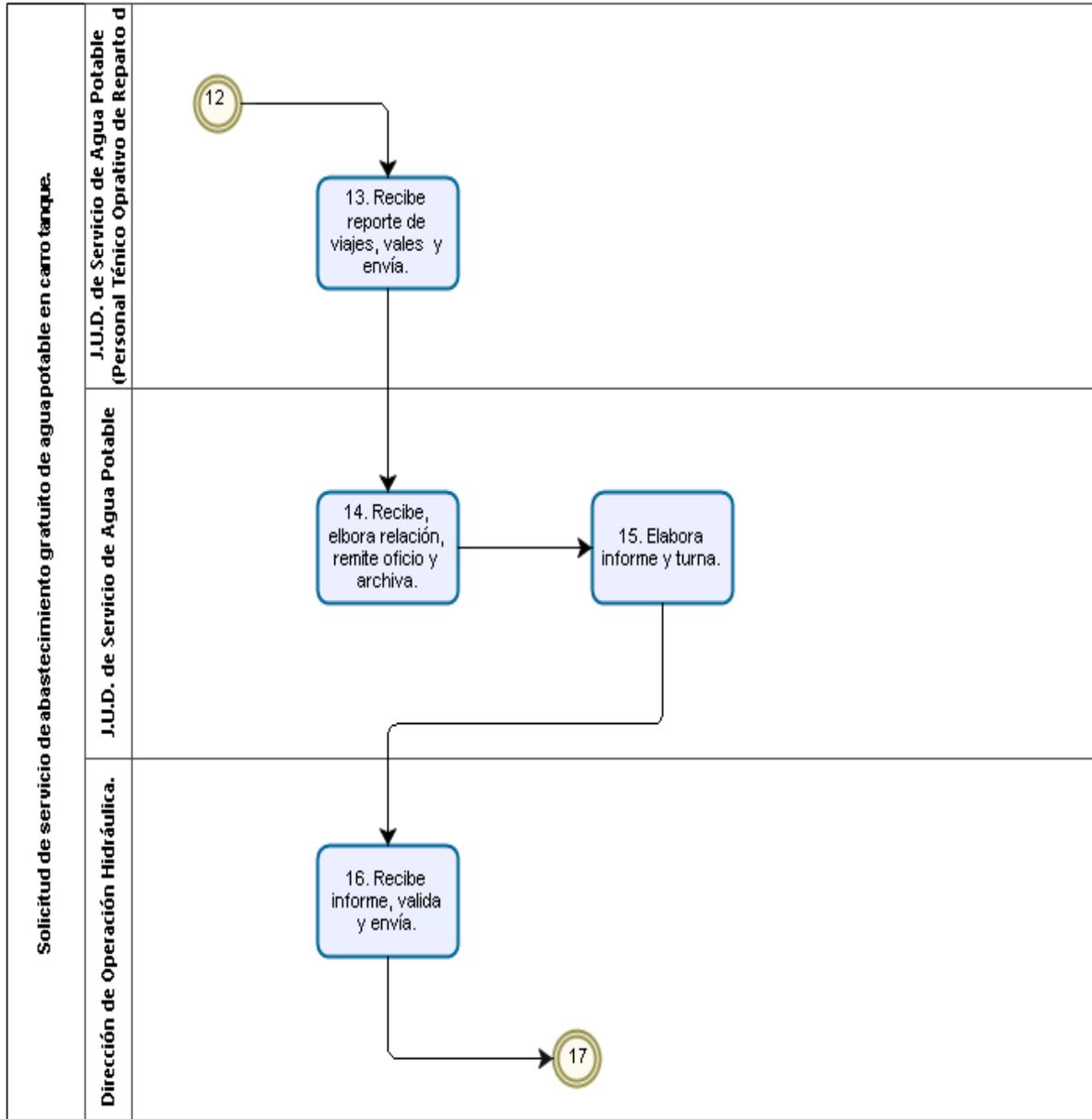


MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



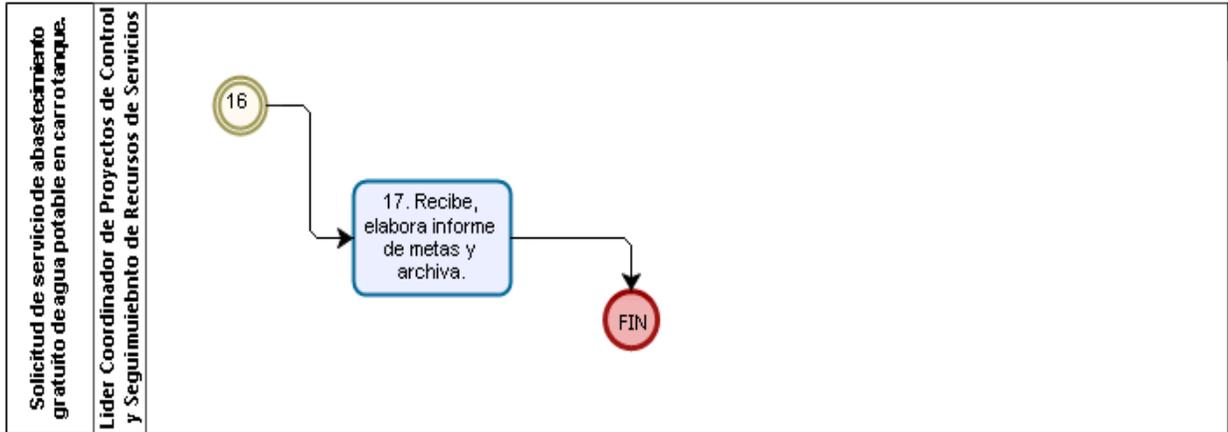


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Solicita servicio de abastecimiento gratuito de agua potable en carro tanque a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana.	20 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe solicitud, registra, asigna número de folio y envía solicitud de servicio a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para su atención.	1 hr.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	3	Recibe, turna solicitud de servicio con información del solicitante para su atención y desahogo al personal técnico-operativo de reparto de agua potable de la J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	10 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo de reparto de agua potable).	4	Recibe solicitud de servicio con información, la cual consta de los datos a donde se debe proporcionar el servicio, como son: la colonia, calle, manzana, lote, nombre del usuario y número telefónico y turna información al personal técnico operativo encargado de la garza correspondiente para entregar al personal técnico-operativo.	10 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo encargado de la garza correspondiente).	5	Recibe información, requisita vale de autorización de carga foliada con los datos de la colonia, calle, manzana y lote a donde se va a proporcionar el servicio y entrega al personal técnico-operativo operador del carro tanque para entregar al personal técnico-operativo.	40 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo operador de carro tanque).	6	Recibe vale de autorización de carga foliado y lo entrega al personal técnico-operativo encargado de la garza del Sistema de Aguas de la Ciudad de México para requisición de vale de carga y suministro.	20 min.
Sistema de Aguas de la Ciudad de México. (Personal Técnico-Operativo encargado de la garza).	7	Recibe, requisita vale de carga y suministro de agua con los datos donde se debe proporcionar el servicio y entrega al personal técnico-operativo operador del carro tanque para que realice el suministro.	40 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo Operador de carro tanque).	8	Recibe vale y realiza la entrega al solicitante en el domicilio que notificó.	2 días
Solicitante.	9	Recibe suministro de agua potable, firma de conformidad en vale de carga y suministro de agua y entrega al personal técnico-operativo operador del carro tanque para firma de conformidad.	20 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo operador de carro tanque).	10	Recibe vale de carga y suministro de agua con firma de conformidad.	10 min.
	11	Elabora reporte de diario de viajes, anexa vales de carga y suministro de agua firmados de conformidad y turna al personal técnico-operativo encargado de la garza correspondiente de la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para que se inicie la elaboración del reporte mensual de agua en carro tanque.	2 hrs.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo encargado de la garza correspondiente).	12	Recibe reporte de diario de viajes con vales de carga y suministro de agua firmados y turna al personal técnico-operativo de reparto de agua potable para enviar a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	20 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo de reparto de agua potable).	13	Recibe reporte de diario de viajes, vales de carga y suministro de agua firmados y envía a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para la elaboración del informe mensual.	20 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J.U.D. de Servicio de Agua Potable	14	Recibe reporte con vales, elabora relación de folios atendidos con la operación del servicio de abastecimiento gratuito de agua potable en carro tanque y remite mediante oficio a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, recaba acuse de recibo y archiva en expediente.	2 hrs.
	15	Elabora informe mensual de suministro de agua en carro tanque, separando los viajes por colonia y lo turna a la Dirección de Operación Hidráulica para su validación.	2 hrs.
Dirección de Operación Hidráulica.	16	Recibe informe mensual, valida y envía Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para la elaboración del informe mensual de avance de metas.	40 min.
Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos	17	Recibe, elabora informe mensual de avance de metas para control y evaluación y archiva en expediente.	1 día
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 5 días y 8 horas.			

Aspectos a considerar:

1. Las solicitudes de servicio de abastecimiento gratuito de agua potable en carro tanque, podrán ser ingresadas vía telefónica y por la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, además de la Dirección General de Servicios Urbanos, Sistema de Aguas de la Ciudad de México y Jefatura de Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable.
2. La J.U.D. de Servicio de Agua Potable atenderá las solicitudes gratuitamente.
3. El tiempo de respuesta para atender es de 24 horas, siempre que la carga de trabajo principalmente en temporada de estiaje así lo permita.
4. El vale oficial para la carga que se utiliza deberá estar foliado, sin éste requisito no se autorizará el suministro de agua en la garza del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
5. En los casos en que el operador del carro tanque abastezca al usuario y verifique que hay agua sobrante, ésta deberá ser proporcionada a otros beneficiarios que lo soliciten en la zona, razón por la cual para documentar esta acción del servicio, recabará en el vale de carga la firma de conformidad como el domicilio del usuario que fue atendido.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

6. La Dirección de Operación Hidráulica elaborará un informe mensual sobre las incidencias del servicio, el cual será turnado al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para la integración del informe mensual de avance de metas.
7. El Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos deberá elaborar un informe mensual de avance de metas, el cual será turnado a la Dirección de Operación Hidráulica para su evaluación y validación.
8. El Director General de Servicios Urbanos, será el responsable de definir las estrategias y líneas prioritarias de acción, para la operación del servicio conforme a las expectativas del usuario.
9. El personal que ejecute administrativa u operativamente este servicio por ninguna razón deberá solicitar dación de cuenta de cualquier índole, todo abuso será sancionado de conformidad con las normas legales aplicables.
10. Los carros tanque asignados para el servicio, deberán estar rotulados con la leyenda “el servicio es gratuito”, número económico de la unidad y el teléfono de quejas de la Contraloría Interna y de la Dirección General de Servicios Urbanos, además de contar con el logotipo de la Delegación Iztapalapa.

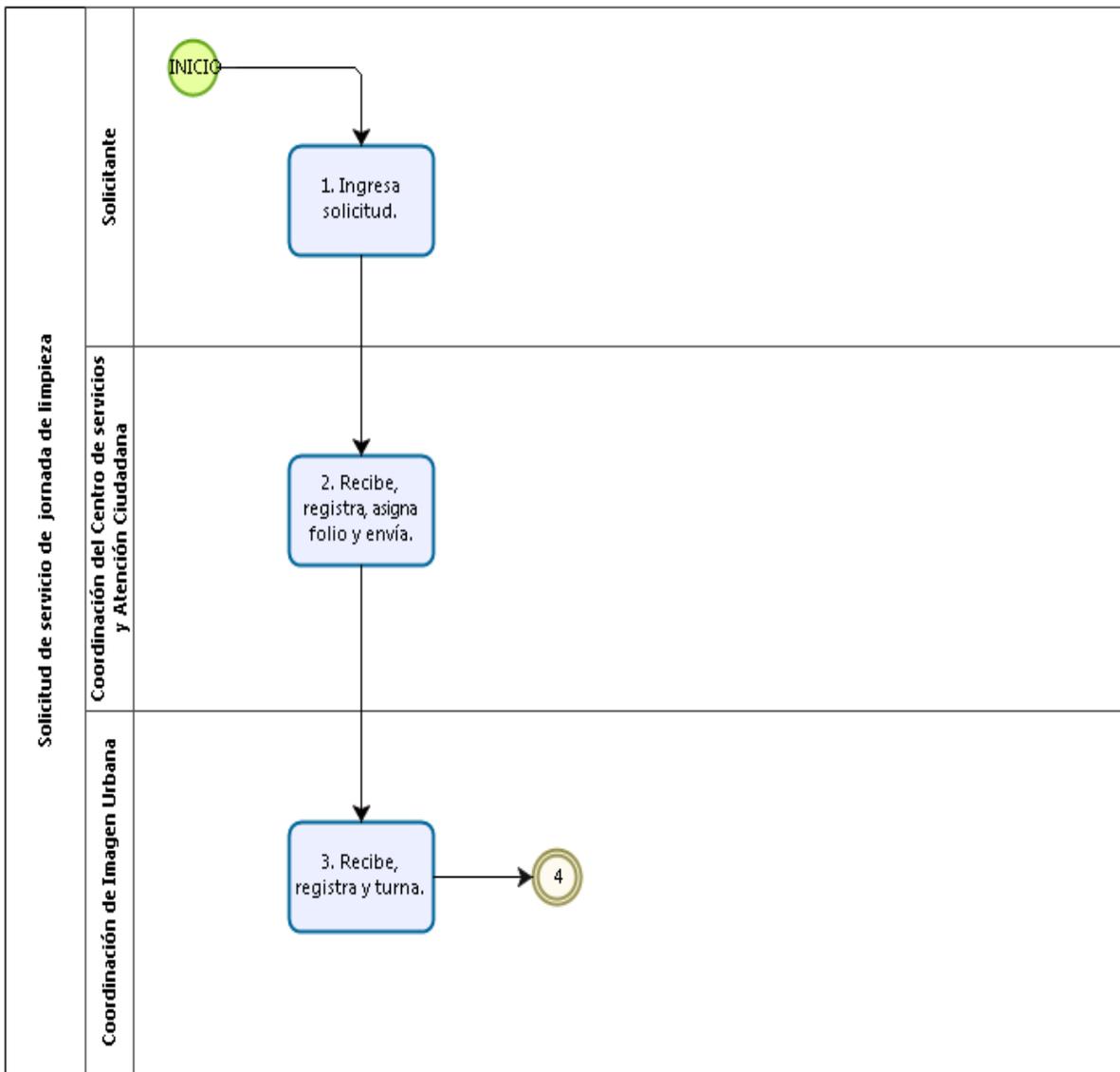


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Solicitud de servicio de jornada de limpieza.

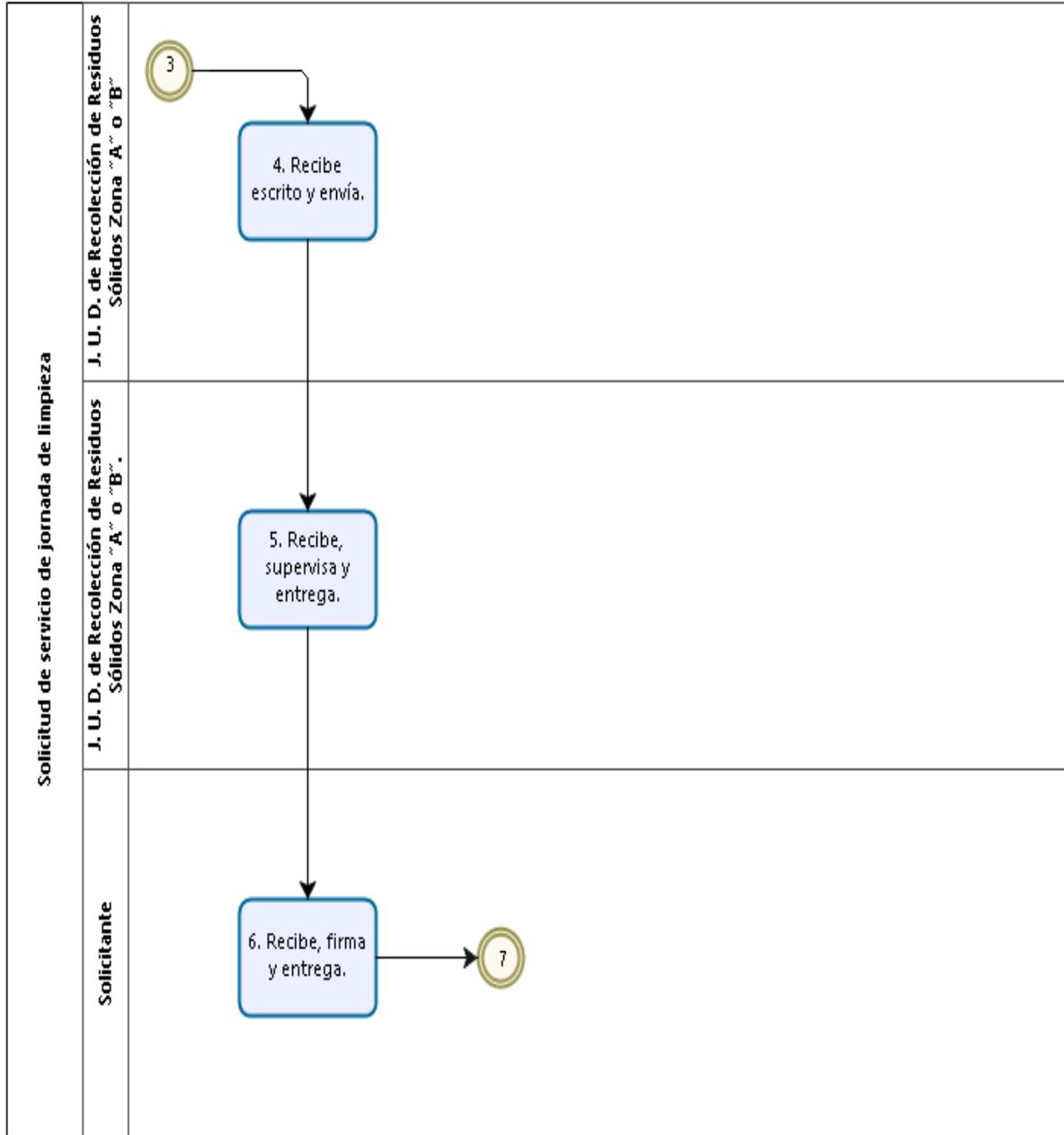
Objetivo General: Atender la demanda vecinal de jornadas de limpieza, con la finalidad de mantener los espacios y la vía pública en condiciones óptimas de imagen y libres de toda clase de residuos.

Diagrama de flujo:



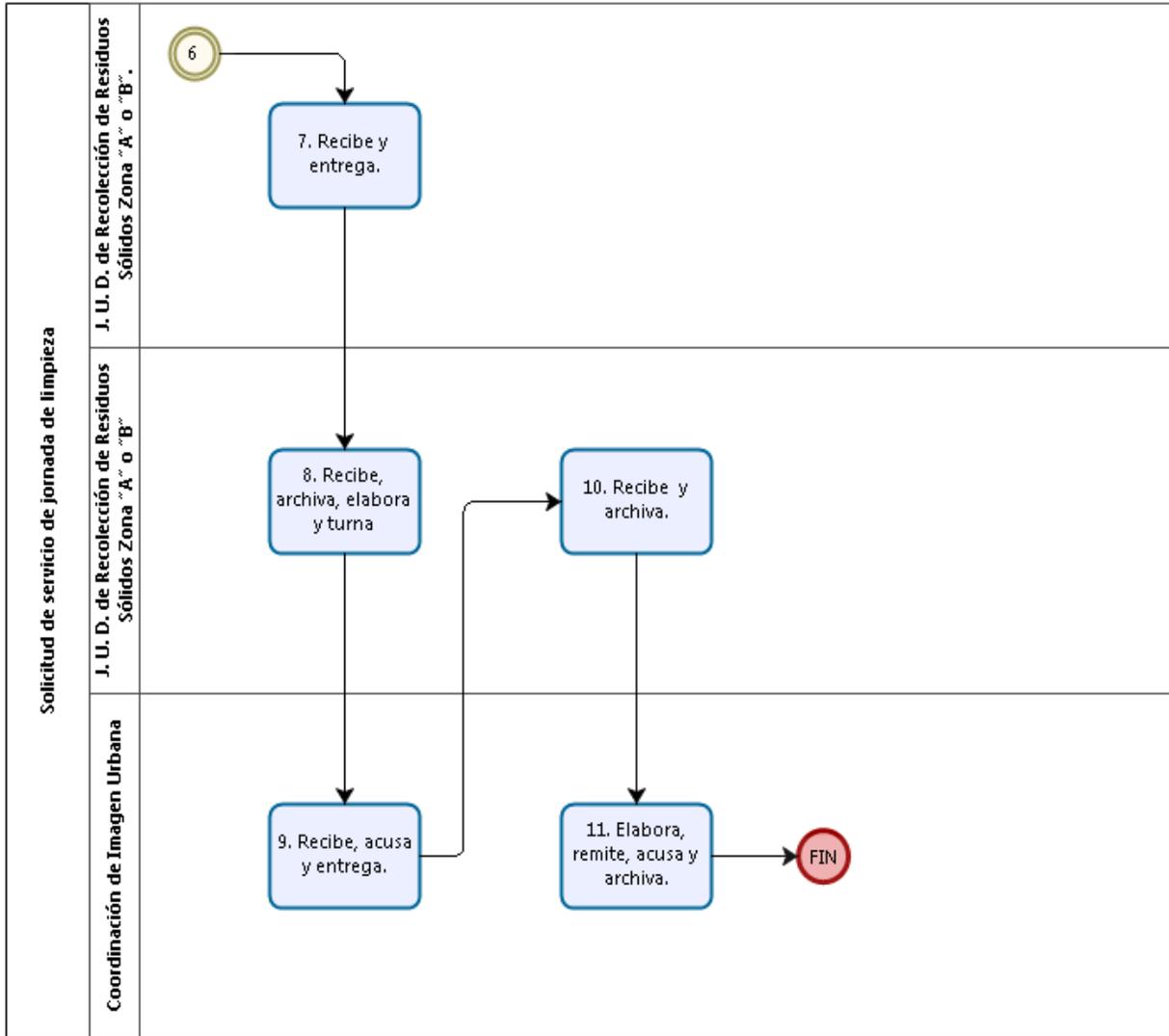


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Ingresa solicitud por escrito a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, para solicitar el servicio de jornada de limpieza.	30 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe escrito, registra e ingresa en el sistema, asigna número de folio y envía a la Coordinación de Imagen Urbana para su atención y desahogo.	40 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Coordinación de Imagen Urbana.	3	Recibe escrito, registra en base de datos, determina zona y turna a la J. U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B", según corresponda para su atención.	5 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	4	Recibe escrito, envía mediante oficio información al personal técnico-operativo de la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B", la cual consta de los datos del solicitante, ubicación y referencias del lugar público donde se realizará el servicio para realizar supervisión.	6 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B". (Personal Técnico-Operativo).	5	Recibe oficio, información, escrito de solicitud, realiza supervisión para cuantificar material, efectúa la jornada de limpieza y entrega formato al solicitante para que firme de conformidad.	9 hrs.
Solicitante.	6	Recibe formato, firma de conformidad que recibió el servicio y entrega al personal técnico-operativo de la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B" para entregar a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	24 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B". (Personal Técnico Operativo).	7	Recibe formato con firma de conformidad y entrega a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B" para su seguimiento.	24 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	8	Recibe formato con firma de conformidad, archiva y elabora relación de folios atendidos y turna mediante oficio a la Coordinación de Imagen Urbana para su conocimiento.	12 hrs.
Coordinación de Imagen Urbana.	9	Recibe oficio con relación de folios, acusa de recibo y entrega a la J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B" para su archivo.	12 hrs.
J. U. D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona "A" o "B".	10	Recibe acuse y archiva en su expediente.	24 hrs.
Coordinación de Imagen Urbana.	11	Elabora relación de folios atendidos y remite mediante oficio a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana, recaba acuse de recibo y archiva en expediente.	24 hrs.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 5 días, 21 horas y 10 minutos.			

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 fracción I del capítulo II de los programas del reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, artículo 11 del capítulo I de la prevención y minimización de la generación de los residuos sólidos y artículo 36 fracción II de la misma Ley.
2. La solicitud de servicio de jornadas de limpieza será recibida vía telefónica o por escrito que contenga la firma del solicitante, a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana o a través de las siguientes áreas; Dirección General de Servicios Urbanos, Dirección de Servicios e Imagen Urbana, Coordinación de Servicios e Imagen Urbana, J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos Zona “A y B”.
3. El servicio de jornadas de limpieza se realizará como actividad en espacios y vía pública solicitada por el o los interesados y con la participación vecinal, como una actividad adicional al Programa Público de Limpia.
4. Este servicio se realizarán con el personal y equipo disponible por la Delegación.
5. Las colonias que abarcan la zona “A” son las siguientes:

12 de Diciembre, Primera Ampliación Santiago Acahualtepec, Segunda Ampliación Santiago Acahualtepec I, Segunda Ampliación Santiago Acahualtepec II, Ampliación en Santuario, Ampliación la Polvorilla, Ampliación los Reyes, Ampliación Ricardo Flores Magon, Ampliación Santa María Tomatlan, Segunda Ampliación Santiago Acahualtepec I, Segunda Ampliación Santiago Acahualtepec II, Ampliación Sinatel, Ampliación Veracruzana, Año de Juárez, Arboledas, Barrancas de Guadalupe, Barrió Guadalupe, Barrió San Antonio, Barrió San Antonio Culhuacan, Barrió San Antonio Culhuacan, Barrió San Lorenzo Tezonco, Barrió San Simón Culhuacan, Barrió Tula, Benito Juárez, Buenavista I, Buenavista II, Campestre Potrero, Cananea, Carlos Hank González, Casa Blanca, Cerro de la Estrella I, Cerro de la Estrella II, Chinampas de Santa María Tomatlan, Citlalli, Consejo Agrarista Mexicano I, Consejo Agrarista Mexicano II, D. U. Quetzalcoatl I, D. U. Quetzalcoatl II, D. U. Quetzalcoatl III, De las Torres, Degollado, Degollado Chico, El Manto, El Manto Plan de Iguala, El Mirador, El Molino, El Molino Tezonco, El Rodeo, El Rosario, El Santuario, El Triángulo, El Vergel, Estado de Veracruz, Estrella Culhuacan, Estrella del Sur, Fraccionamiento Lomas Estrella Primera Sección, Francisco Villa, Fuego Nuevo, Granjas de Esmeralda, Granjas Estrella I, Granjas Estrella II, Granjas Estrella III, Huitzico la Poblana, Insurgentes, Ixtlahuacan, Jardines de San Lorenzo, José López Portillo I, José López



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Portillo II, La Era, La Esperanza, La Estación, La Magueyera, La Planta, La Polvorilla, Las Peñas I, Las Peñas II, Lomas de la Estancia I, Lomas de la Estancia II, Lomas de San Lorenzo I, Lomas de San Lorenzo II, Lomas de Santa Cruz Meyehualco, Lomas de Zaragoza, Lomas el Manto, Lomas Estrella Segunda Sección I, Lomas Estrella Segunda Sección II, Los Ángeles, Los Ángeles Apanoaya, Los Cipreses, Miguel de la Madrid Hurtado, Minerva, Miravalle, Mixcoatl, Palmitas, Paraje San Juan, Paraje San Juan Segunda Ampliación, Paraje San Juan Cerro, Paraje San Juan Joya, Parajes Buenavista (Tetecom), Pueblo Culhuacan, Pueblo de San Andrés Tomatlan,

Pueblo de San Cruz Meyehualco, Pueblo se Santa María Tomatlan, Pueblo los Reyes, Pueblo de San Lorenzo Tezonco, IPueblo Santiago Acahualtepec, Predio Degollado, Predio el Molino (U.H.F.P.F.V.), Presidentes de México, Progreso del Sur, Puente Blanco, Reforma Política I, Reforma Política II, Ricardo Flores Magón, Rinconadas el Molino, San Antonio Culhuacan, San Francisco Apolocalco, San José, Buenavista, San Juan Cerro, San Juan Joyam, San Juan Xalpa I, San Juan Xalpa II, San Miguel Teotongo Sección, Avisadero, San Miguel Teotongo Sección Capilla, San Miguel Teotongo Sección Corrales, San Miguel Teotongo Sección Cruz, San Miguel Teotongo Sección Guadalupe, San Miguel Teotongo Sección Jardines, San Miguel Teotongo Sección las Torres, San, Miguel Teotongo Sección Loma Alta, San Miguel Teotongo Sección Mercedes, San Miguel Teotongo Sección Palmas, San Miguel Teotongo Sección Ranchito, San Nicolás Tolentino, San Pablo 1, 2 y V Lomas del Paraíso, Santa Isabel Industrial, Santa María del Monte, Santa María Tomatlan, Sierra del Valle, Sinatel, Tenorios, U. H. Alcanfores, U. H. Allepletalli, U. H. Bellavista, U. H. Carmen Serdan, U. H. Cuitlahuac, U. H. El Vergel Triangulo de las Agujas I, U. H. El Vergel Triangulo de las Agujas II, U. H. Huasipungo, U. H. Lomas Estrella III, U. H. Minas Polvorilla, U. H. Mirasoles, U. H. Moyocoyani, U. H. Na Hal Ti, U. H. Nueva Generación, U. H. Plenitud, U. H. San Lorenzo Tezonco I, U. H. San Lorenzo Tezonco II, U. H. Santa Cruz VI, U. H. Santa Cruz VII, U. H. Santa María Aztahuacan, U. H. Tlaltenco, U. H. Tlanezicalli, U. H. Uscovi, U. H. Valle de Luces, U. H. Valle de Luces I, U. H. Valle de Luces II, U. H. zona Militar Fave Sedena, Valle de Luces I, Valle de Luces II, Valle del Sur, Valle San Lorenzo I, Valle San Lorenzo II, Xalpa I, Xalpa II, Xalpa III.

6. Las colonias que abarcan la zona “B” son las siguientes:

Álvaro Obregón, Ampliación Octava San Miguel, Ampliación el Triunfo, Ampliación Emiliano Zapata, Ampliación Paraíso, Ampliación Santa Martha Acatitla Norte I, Ampliación Santa Martha Acatitla II, Ampliación Santa Martha Acatitla Sur, Ampliación Tenorios, Apatlalco, Banjidal, Barrio la Asunción, Barrio San Ignacio, Barrio San José, Barrio San Lucas, Barrio San Miguel, Barrio San Pablo, Barrio San Pedro, Barrio Santa Barbara I, Barrio Santa Barbara II, Barrio Santa Rosa, Cacama, Chinampac de Juárez II, Chinampac de Juárez I, Conjunto Habitacional 9 ½ Francisco Villa (Ejército Constitucionalista), Constitución de 1917 I, Constitución de 1917 II, Doctor Alfonso Ortiz Tirado, Ejército Constitucionalista, Ejército de Agua Prieta, Ejercito de Oriente Zona ISSSTE, Ejercito de Oriente Zona Peñón, Ejidos Santa Marina Aztahuacan I,



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Ejidos Santa Marina Aztahuacan II, El Edén, El Paraíso, El Prado, El Retoño, El Sifón, El Triunfo, Escuadrón 201, Fraccionamiento Álvaro Obregón, Fraccionamiento Colonia Iztapalapa, Fraccionamiento Real del Moral, Granjas San Antonio, Guadalupe del Moral, Heroes de Churubusco, Jacarandas, Jardines de Churubusco, Juan Escutia I, Juan Escutia II, Juan Escutia III, Justo Sierra, La Joya, La Joyita, La regadera, Leyes de Reforma Primera Sección, Leyes de Reforma Segunda Sección, Leyes de Reforma Tercera Sección I, Leyes de Reforma Tercera Sección II, Monte Albán, Nueva Rosita, Paraíso, Paraje Zacatepec, Paseos Churubusco, Pueblo Aculco, Pueblo de San Juanico Nextipac, Pueblo Magdalena Atlazolpa, Pueblo Mexicaltzingo, Pueblo San Andres Tetepilco, Pueblo San Lorenzo Xicotencatl, Pueblo San Sebastián Tecoloxtitlan, Pueblo Santa María Aztahuacan, Pueblo Santa Marta Acatitla, Picos VI B, Progresista, Purísima Atlazolpa, Purísima I, Renovación, San José Aculco, Santa Marta Acatitla, Santa Marta Acatitla Norte, Sector Popular, Tepalcates I, Tepalcates II, Texcoco el Salado, U. H. Albarrada SMZ. 6, U. H. Antorcha Popular, U. H. Artículo Cuarto Constitucional, U. H. Cabeza de Juárez II, Cabeza de Juárez I, Cabeza de Juárez III, U. H. Concordia Zaragoza, U. H. cuchilla del Moral, U. H. Ejército Constitucionalista II, U. H. Ejército Constitucionalista II SMZ. I, U. H. Ejército Constitucionalista II SMZ. II, U. H. Ejército Constitucionalista II SMZ III, U. H. Ejército de Oriente I, U. H. Ejército de Oriente II, U. H. Ejército de Oriente III, U. H. Ejército de Oriente Zona ISSSTE, U. H. Ejército de Oriente Zona Peñón, U. H. Ermita Zaragoza I, U. H. Fuente de Zaragoza, U. H. Fuerte de Loreto la Antena, U. H. Gama Gavilán, U. H. Gavilán, U. H. Guelatao de Juárez I, U. H. Guelatao de Juárez II, U. H. Ignacio Zaragoza, U. H. Ignacio Zaragoza I, U. H. Ignacio Zaragoza II, U. H. José María Morelos y Pavón, U. H. La Colmena, U. H. Las Américas, U. H. Norma ISSSTE, U. H. Peñón Viejo, U. H. Privada Gavilán, U. H. Rotarios, U. H. Santa Cruz Meyehualco I, U. H. Santa Cruz Meyehualco II, U. H. Solidaridad el Salado, U. H. Vicente Guerrero SMZ. I, U. H. Vicente Guerrero SMZ. II, U. H. Vicente Guerrero SMZ. III, U. H. Vicente Guerrero SMZ. IV, U. H. Vicente Guerrero SMZ. V, U. H. Vicente Guerrero SMZ. VI, U. H. Vicente Guerrero SMZ. VII, U. H. Xopa, U. H. Ermita Zaragoza II, Unidad Modelo, Vicentina, Voceadores de México, Zacahuitzco.

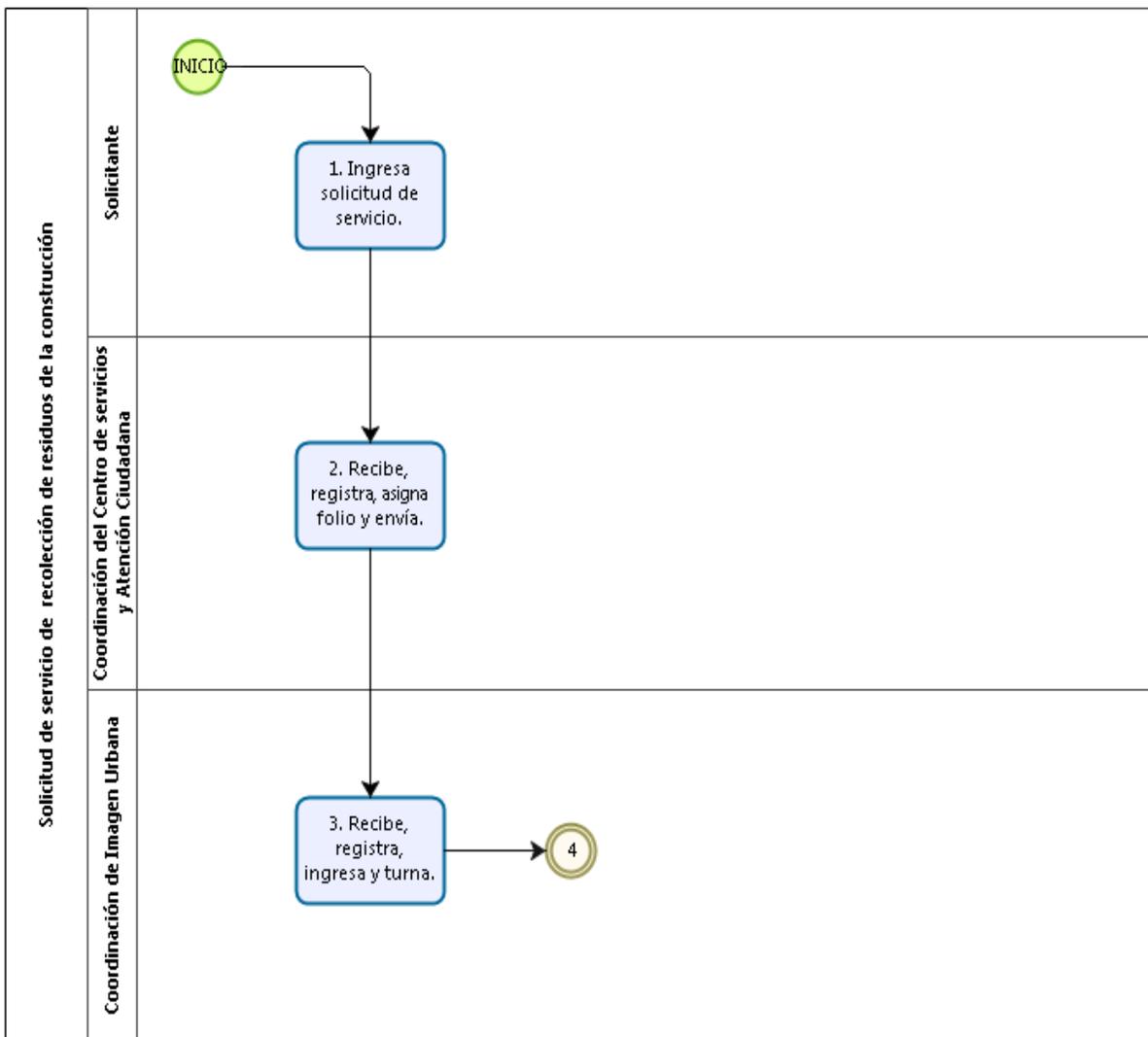


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Solicitud de servicio de recolección de residuos de la construcción.

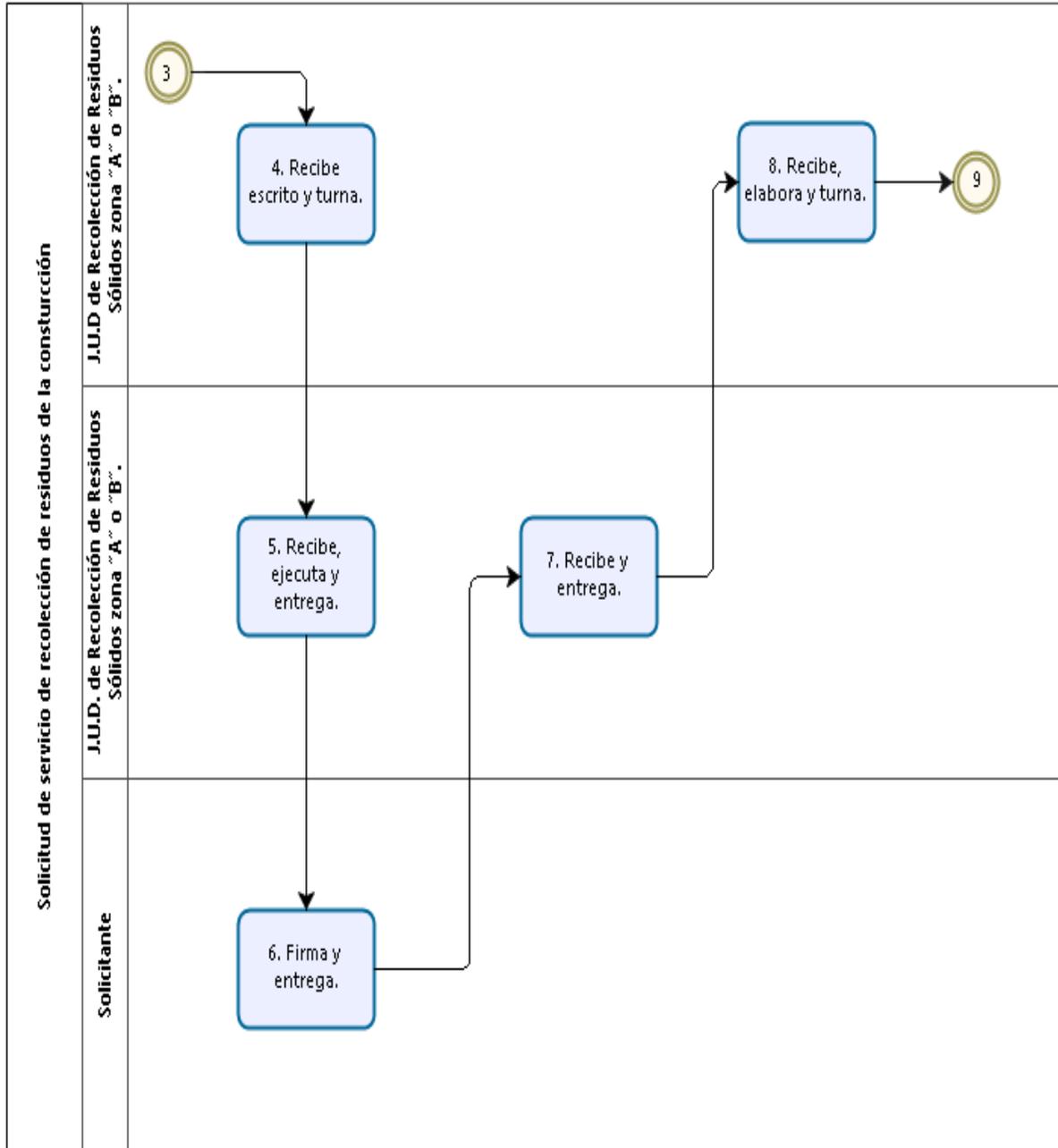
Objetivo General: Atender la demanda de recolección de residuos de la construcción adicional al programa público de limpia que se otorga a los vecinos, con ausencia de material de manejo especial y/o peligroso con la finalidad de mantener limpias las calles.

Diagrama de flujo:



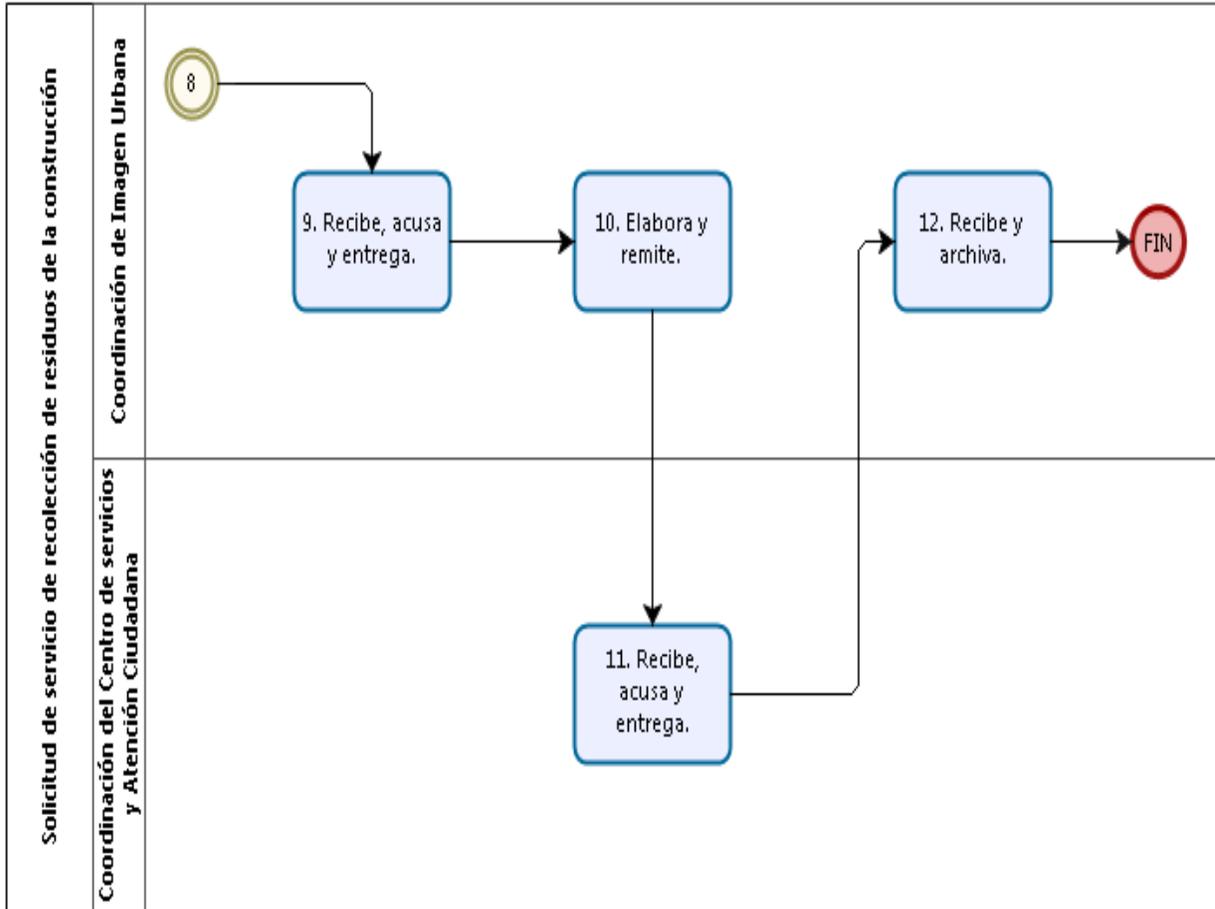


MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Ingresa a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana escrito para solicitar el servicio de recolección de residuos de la construcción.	30 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe, registra, ingresa datos en el sistema, asigna número de folio y envía solicitud de servicio a la Coordinación de Imagen Urbana, para determinar zona.	1 hr.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Coordinación de Imagen Urbana.	3	Recibe, registra, ingresa solicitud de servicio en base de datos, determina zona y turna al Jefe de Unidad Departamental de Recolección de Residuos Sólidos según zona de atención que corresponda para su atención.	5 hrs.
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B".	4	Recibe y turna al Personal Técnico-Operativo mediante oficio, información la cual consta de los datos del solicitante, ubicación y referencias del lugar público donde se realizará el servicio para ejecutar la recolección.	5 hrs.
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B". (Personal Técnico-Operativo).	5	Recibe y ejecuta la recolección de residuos de la construcción en el espacio público que notificó y entrega al solicitante formato de conformidad para su firma.	1 día.
Solicitante.	6	Firma formato de conformidad que recibió el servicio y entrega al personal técnico operativo adscrito a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos según zona de atención que corresponda para entregar a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos.	30 min.
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B". (Personal Técnico-Operativo).	7	Recibe formato de conformidad y entrega a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos según zona de atención que corresponda, para que realice la relación de folios.	20 min.
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B".	8	Recibe, elabora relación de folios atendidos y no procedentes y turna mediante oficio a la Coordinación de Imagen Urbana para realizar acuse.	2 hrs.
Coordinación de Imagen Urbana.	9	Recibe relación y oficio, acusa y entrega acuse.	10 min.
	10	Elabora relación de folios atendidos y no procedentes y remite mediante oficio a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2 hrs.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	11	Recibe relación y oficio, acusa y entrega acuse a la Coordinación de Imagen Urbana para archivar.	20 hrs.
Coordinación de Imagen Urbana.	12	Recibe acuse y archiva en expediente.	20 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 2 días, 12 horas y 30 minutos.			

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 fracción XXIV que habla de los residuos de la construcción, en el capítulo único del objetivo del título primero de las disposiciones generales del Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal.
2. La solicitud de servicio de recolección de residuos de la construcción será recibida por escrito que contenga la firma del interesado, mediante la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
3. El servicio de recolección de residuos de la construcción, se realizará como actividad adicional en espacios y vía pública solicitado por el interesado, debiendo encontrarse completamente sano, es decir no mezclado con ningún otro residuo.
4. Este servicio se realizarán con el personal y equipo disponible por la Delegación.

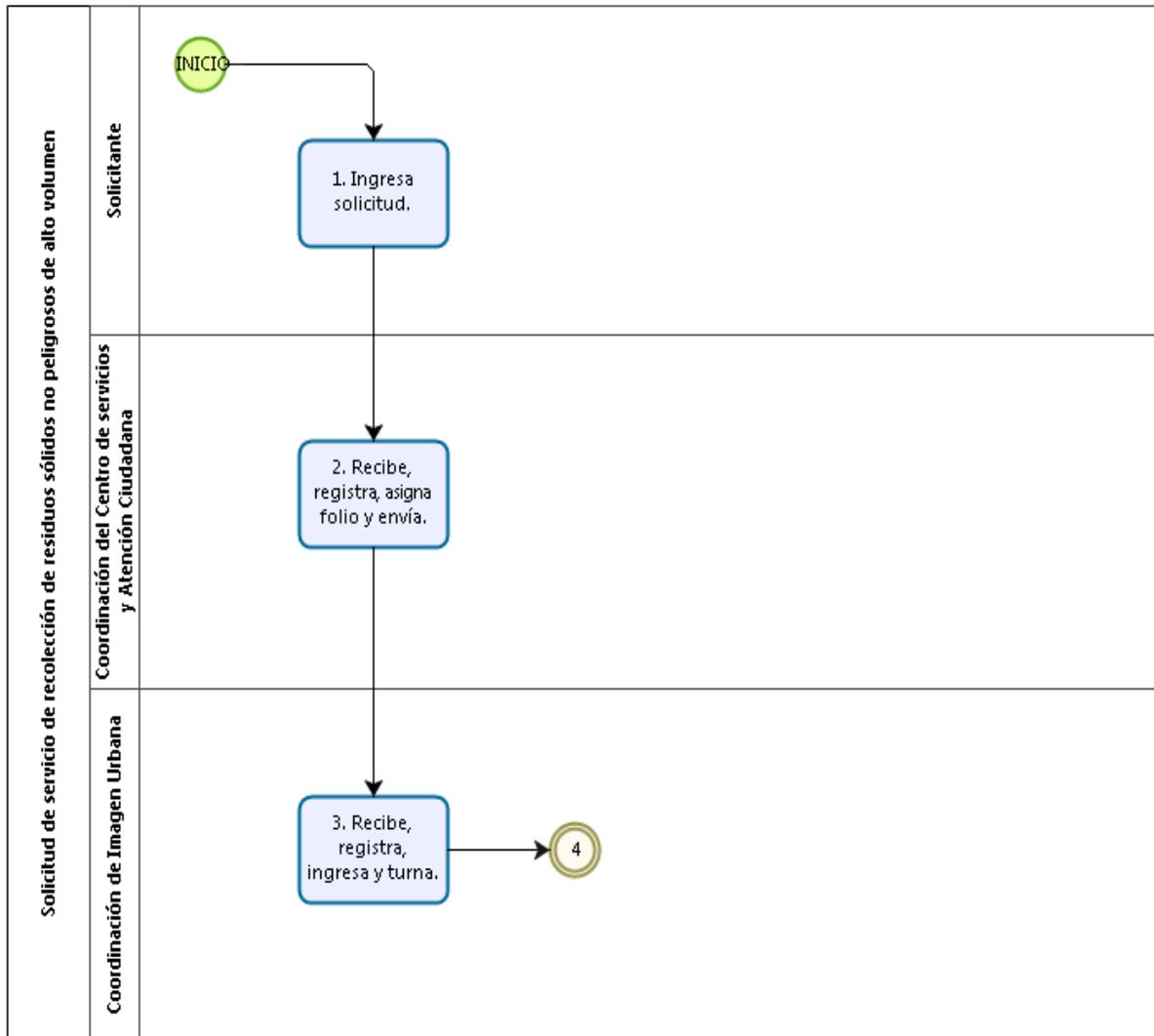


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos de alto volumen.

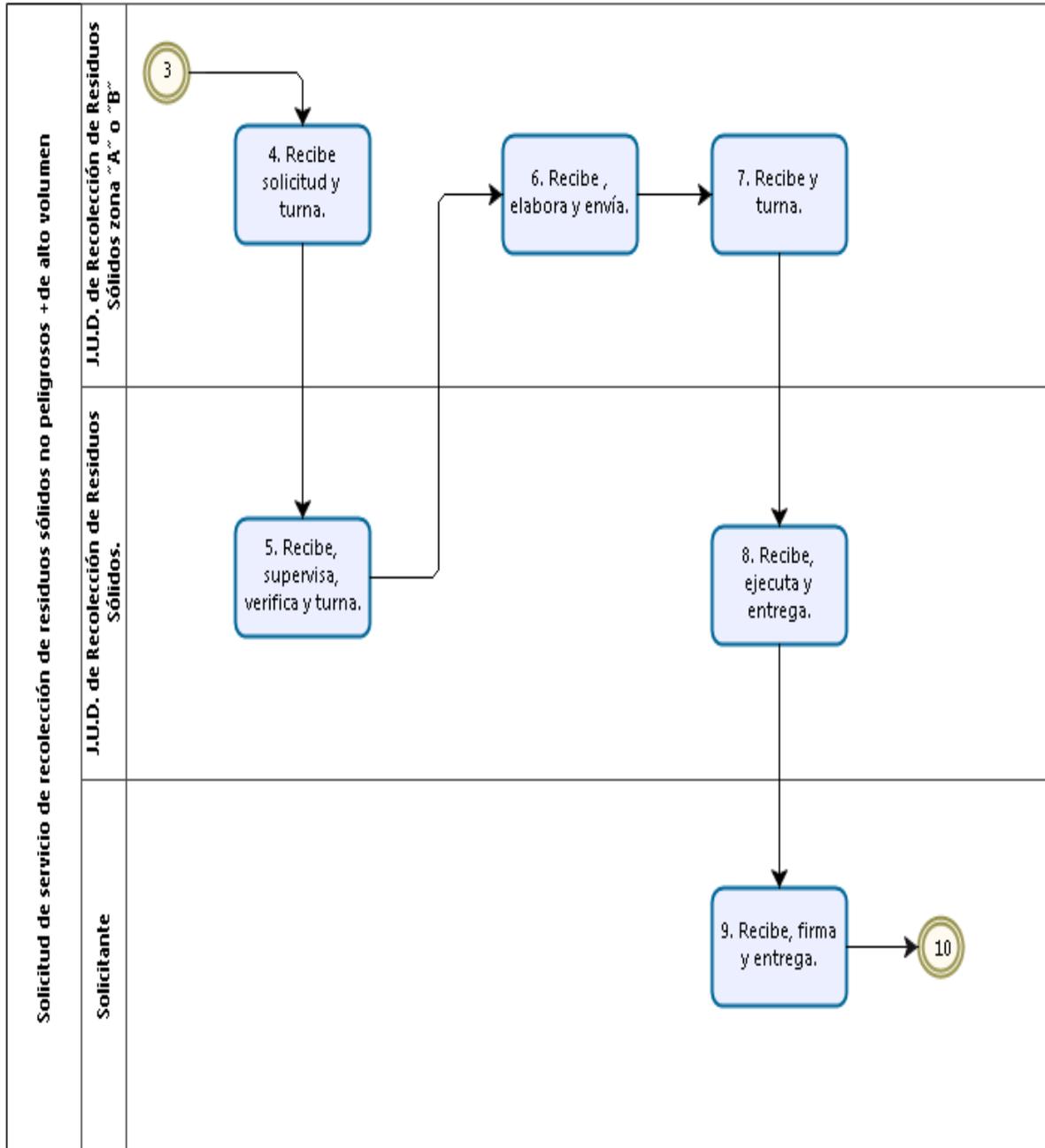
Objetivo General: Atender la demanda de recolección de residuos de la industria comercial, que por la actividad propia generan una cantidad igual o superior a los 50 kilos de residuos sólidos no peligrosos, con la finalidad de mantener la vía pública en condiciones óptimas de imagen.

Diagrama de flujo:



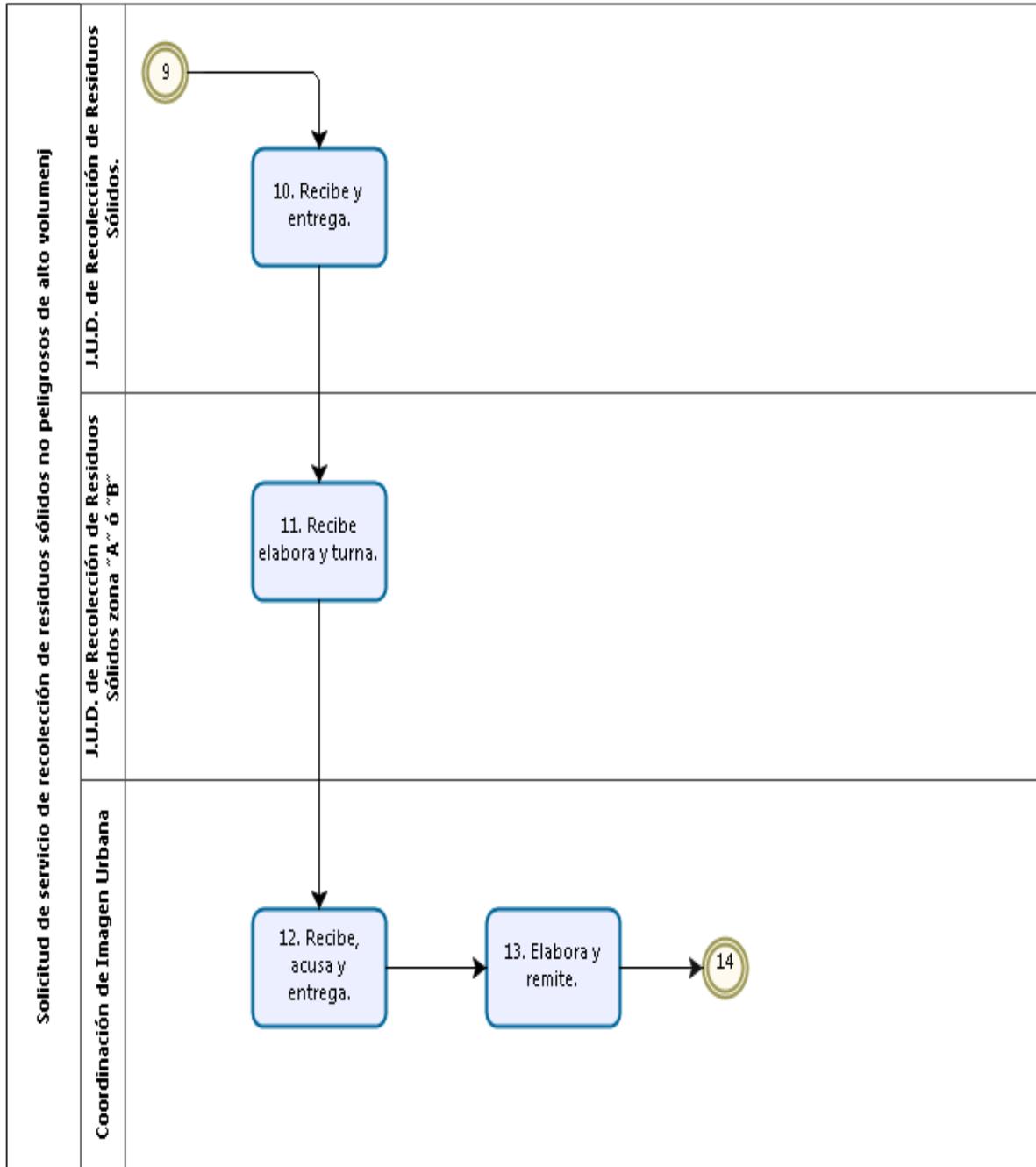


MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



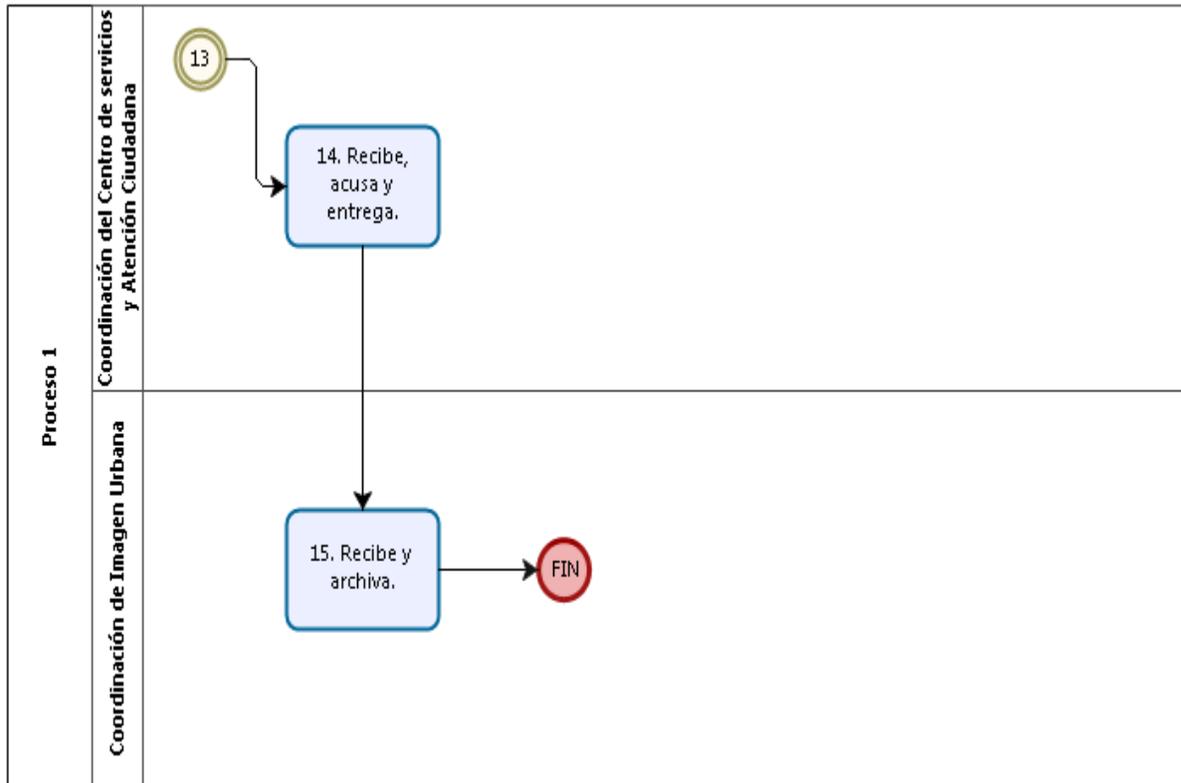


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Ingresa escrito a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana para la solicitud de recolección de residuos sólidos no peligrosos de alto volumen.	30 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe solicitud, registra e ingresa datos en el sistema, asigna número de folio y envía solicitud a la Coordinación de Imagen Urbana, para su atención procedente.	2 horas
Coordinación de Imagen Urbana.	3	Recibe, registra e ingresa solicitud en base de datos, determina zona y turna a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" ó "B" para turnar al Personal Técnico-Operativo.	2 horas
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" ó "B".	4	Recibe solicitud y turna mediante oficio la información al Personal Técnico-Operativo para su supervisión y verificación.	1 horas



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos. (Personal Técnico-Operativo).	5	Recibe, supervisa y verifica la información, si es procedente, cuantifica monto y turna mediante oficio a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B" para elabora y enviar oficio.	2 horas
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" ó "B".	6	Recibe procedencia, elabora y envía oficio al solicitante indicando el monto a cubrir.	1 día
	7	Recibe comprobante de pago y turna orden de atención al Personal Técnico-Operativo para que ejecute el trabajo.	2 horas
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos. (Personal Técnico-Operativo).	8	Recibe orden de atención, ejecuta el trabajo y entrega al solicitante formato de conformidad para su firma.	2 días
Solicitante.	9	Recibe y firma formato de conformidad que recibió el servicio y entrega al Personal Técnico-Operativo para entregar a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B".	30 min
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos. (Personal Técnico-Operativo).	10	Recibe formato y entrega a la J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" o "B" para su seguimiento.	20 min.
J.U.D. de Recolección de Residuos Sólidos zona "A" ó "B".	11	Recibe formato, elabora relación de folios atendidos y no procedentes y turna mediante oficio a la Coordinación de Imagen Urbana para entregar acuse.	20 min.
Coordinación de Imagen Urbana.	12	Recibe relación y oficio, acusa y entrega acuse a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	10 min.
	13	Elabora relación de folios atendidos y no procedentes y remite mediante oficio al la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana para entregar acuse.	2 horas
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	14	Recibe relación y oficio, acusa y entrega acuse a la Coordinación de Imagen Urbana para archivar.	20 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Coordinación de Imagen Urbana.	15	Recibe acuse y archiva.	20 min.
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 3 días, 13 horas y 30 minutos.			

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 fracción VI y artículo 5 fracción II capítulo I de las facultades título segundo de la competencia así como el artículo 243 fracción V del decreto por el que se crea la Ley de residuos Sólidos del Distrito Federal.
2. La solicitud de servicio de recolección de residuos no peligrosos de alto volumen será recibida por escrito que contenga la firma del interesado, mediante a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
3. El servicio se realizará en el espacio comercial solicitado por el interesado, obligándose a mantener los residuos temporalmente en contenedores adecuados para su fácil vaciado y no se encuentren mezclados con residuos peligrosos.
4. Se realizará con el personal y equipo disponible por la Delegación, cuando el interesado haya cubierto el pago que marca el Código Fiscal del Distrito Federal, Artículo 243, fracción V (Por el servicio de recepción de residuos no peligrosos de manejo especial en sitios de disposición final, se pagará por cada kilogramo).
5. La Secretaría de Finanzas celebrará convenios con los Órganos Político-Administrativos a efecto de que una vez determinado el monto mensual recaudado por concepto de los derechos que se detallan en este artículo, participe con el 50% del recurso recaudado a las Delegaciones, mismas que lo destinarán a la adquisición de insumos utilizados en la prestación del servicio de limpia.

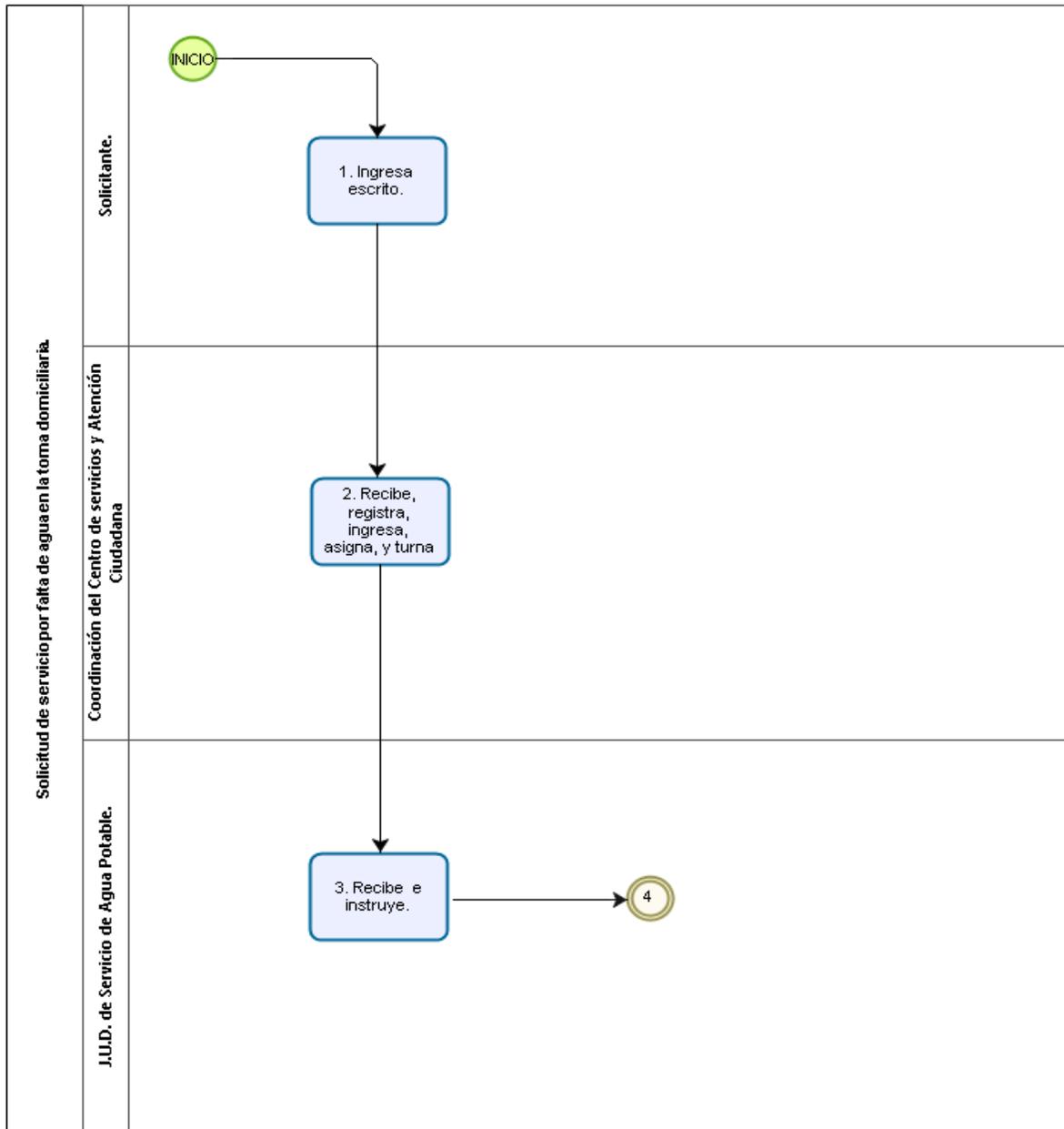


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Solicitud de servicio por falta de agua en la toma domiciliaria.

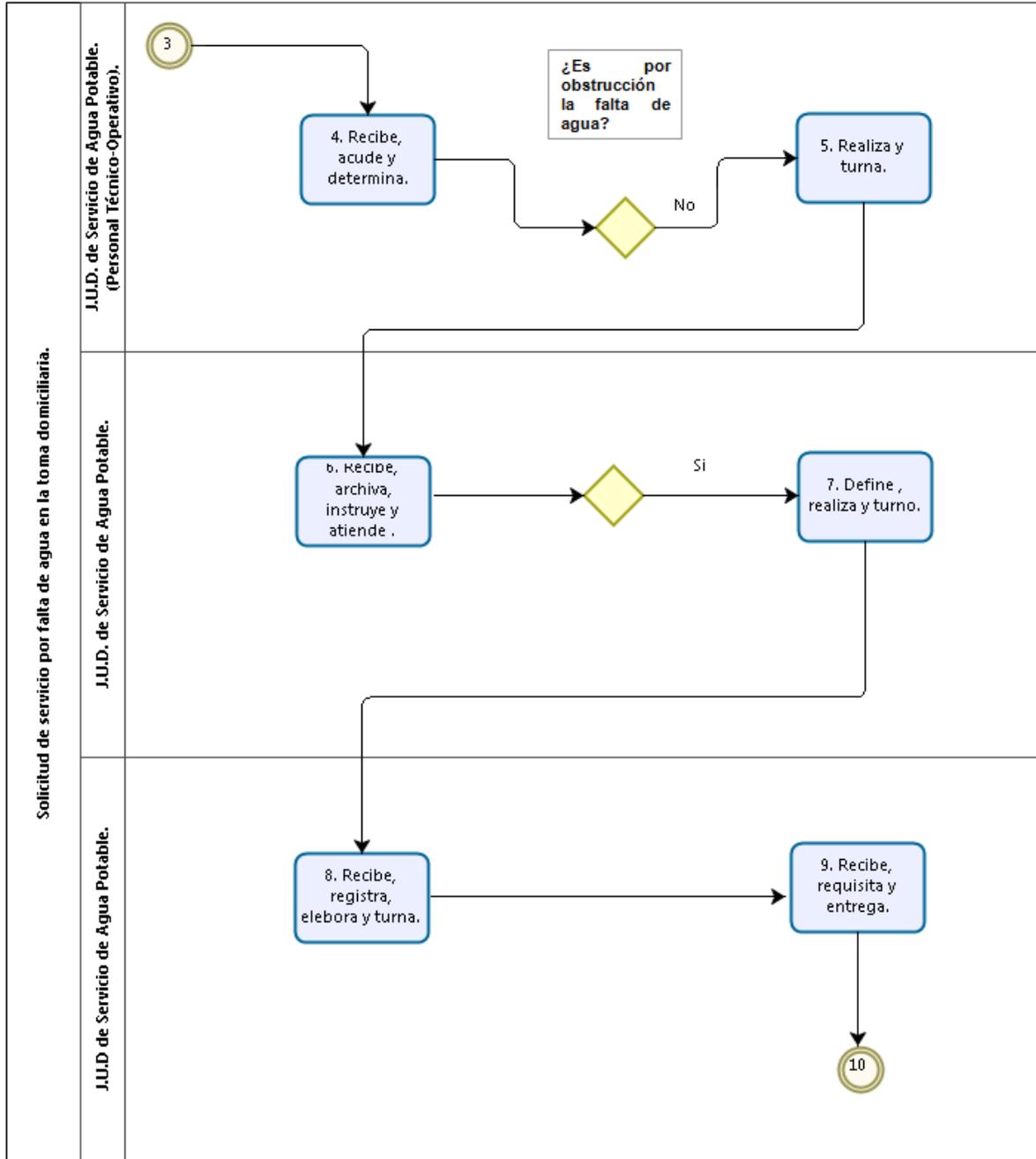
Objetivo General: Proporcionar el servicio domiciliario de dotación de agua al solicitante, cuando exista falta o baja presión en la red de distribución a fin de atender las necesidades del vital líquido.

Diagrama de flujo:



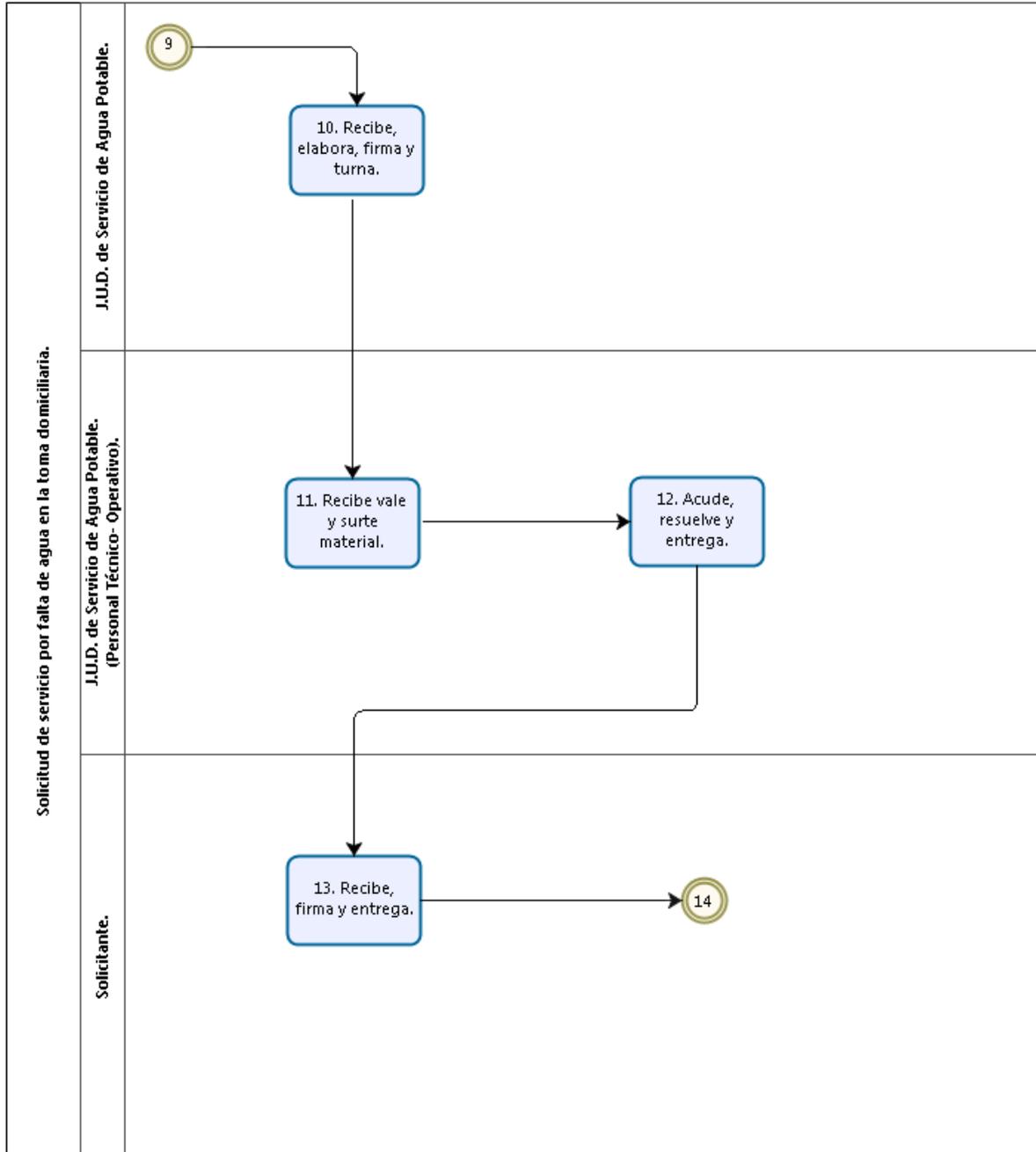


MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



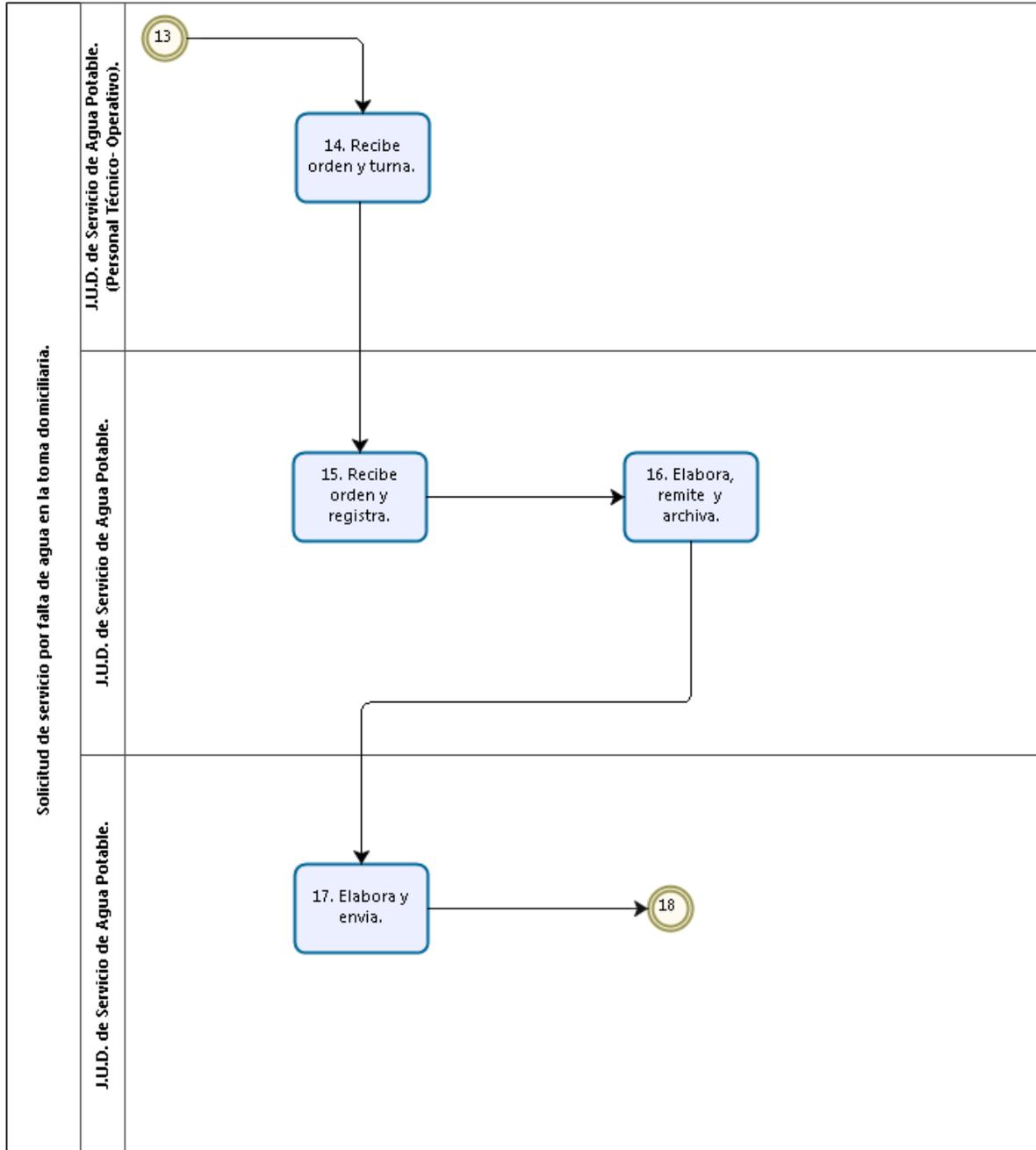


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



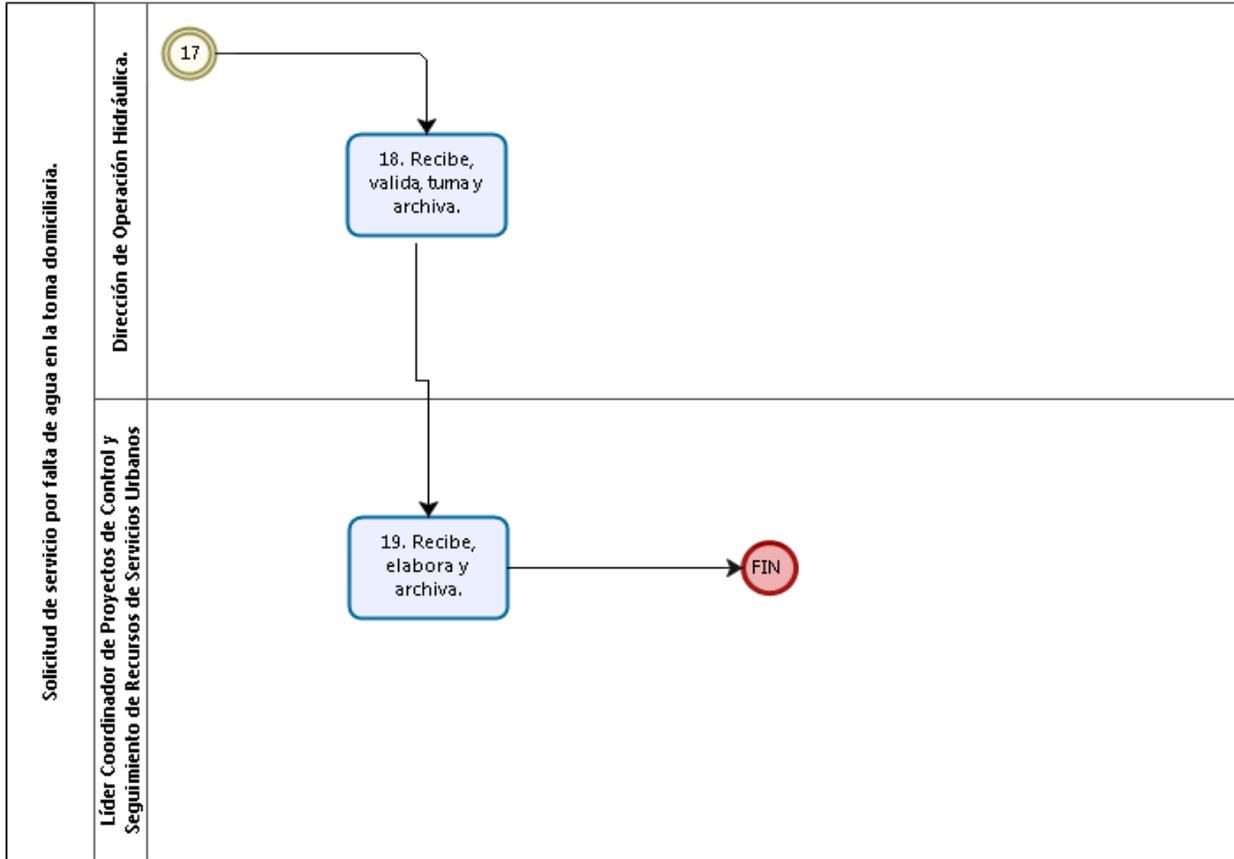


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Ingresa escrito a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana para solicitar servicio de suministro por falta de agua domiciliaria.	20 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe solicitud, registra, ingresa, asigna número de folio y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable, para su atención.	20 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	3	Recibe solicitud e instruye al Personal Técnico-Operativo, determinar la causa de la falta de agua.	20 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo).	4	Recibe instrucción, acude al domicilio y determina la causa de la falta de agua.	2 horas
		¿Es por obstrucción la falta de agua?	



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		No	
	5	Realiza reporte que la causa no es por obstrucción y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para archivar.	2 horas
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	6	Recibe reporte, archiva e instruye al Personal Técnico-Operativo, se atiende la falta de suministro de agua en la zona mediante el sistema de reparto en carro tanque. (Continúa en la actividad 16).	1 hora
		Sí	
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo).	7	Define el material que es requerido para resolver el problema de obstrucción en la toma domiciliaria, realiza diagnóstico y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable, para que elabore orden de trabajo.	2 horas
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	8	Recibe diagnóstico, registra reporte y elabora orden de trabajo y turna al Personal-Técnico Operativo para requisitar vale de material.	1 hora
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo).	9	Recibe orden de trabajo, requisita vale del material que se requiere para atender falta de suministro y lo entrega a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para que elabore vale foliado.	1 hora
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	10	Recibe vale de material, elabora vale foliado, firma y recaba las firmas del Director de Operación Hidráulica, y Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos y turna al Personal Técnico-Operativo para que surta el material.	1 hora
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo).	11	Recibe vale foliado con firma de autorización; surte en bodega el material requerido para atender falta de agua.	2 horas
	12	Acude al domicilio, resuelve el problema de falta de suministro de agua y entrega al solicitante orden de trabajo para recabar firma de conformidad.	5 horas
Solicitante.	13	Recibe orden de trabajo, firma de conformidad y la entrega al Personal Técnico- Operativo.	20 min.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J.U.D. de Servicio de Agua Potable. (Personal Técnico-Operativo).	14	Recibe orden de trabajo y turna a la J.U.D. de Servicio de Agua Potable para su registro.	20 min.
J.U.D. de Servicio de Agua Potable.	15	Recibe orden de trabajo y registra en libreta de control.	20 min.
	16	Elabora relación de folios atendidos con la operación del servicio y remite mediante oficio a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana y archiva expediente, recaba acuse y archiva.	1 día
	17	Elabora informe mensual de trabajos realizados para atender falta de suministro de agua y lo envía por oficio, para validación de la Dirección de Operación Hidráulica.	2 horas
Dirección de Operación Hidráulica.	18	Recibe oficio con informe, valida y turna por oficio al Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos para elaborar informe y archivar.	1 hora
Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos	19	Recibe oficio con informe, elabora informe mensual de avance de metas y archiva en expediente.	2 horas
		Fin de procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 1 día y 23 horas.			

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1 y 3 en el capítulo único, título primero de las disposiciones generales decreto de la Ley de Aguas del Distrito Federal, y artículo 18 correspondiente a las delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades en la fracción I, II, III, IV, V y VI de la misma Ley.
2. El servicio de suministro por falta o baja presión, se atiende por solicitud, vía telefónica o por atención personalizada.
3. En caso de que la falta de suministro sea por falta o baja presión, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable proporcionará el servicio con carros tanque en el área afectada.
4. La solicitud de servicio será recibida por escrito que contenga la firma del interesado, mediante la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana.



MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

5. El personal que ejecute administrativa u operativamente este servicio por ninguna razón deberá solicitar dadiva de cualquier índole, todo abuso será sancionado de conformidad con las normas legales aplicables.
6. La Dirección de Operación Hidráulica elaborará un informe mensual sobre las incidencias del servicio de suministro por falta el cual será turnado al Líder Coordinador de Proyectos para la integración del informe mensual de avance de metas.
7. El Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Servicios Urbanos deberá elaborar un informe mensual de avance de metas, con la operación del servicio de suministro por falta de agua, el cual será turnado a la Dirección de Operación Hidráulica para su evaluación y Vo. Bo.
8. El Director General de Servicios Urbanos, será el responsable de definir estrategias y líneas prioritarias de acción, para la operación del servicio conforme a las expectativas del usuario.
9. El Jefe del Almacén deberá entregar al sobrestante del sector correspondiente, copia foliada de salida de aquellos materiales que se van a utilizar para atender la solicitud de falta de suministro de agua, por obstrucción en la toma domiciliaria.
10. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicio de Agua Potable deberá entregar al interesado el documento donde avale la ruptura de sellos de medidor.

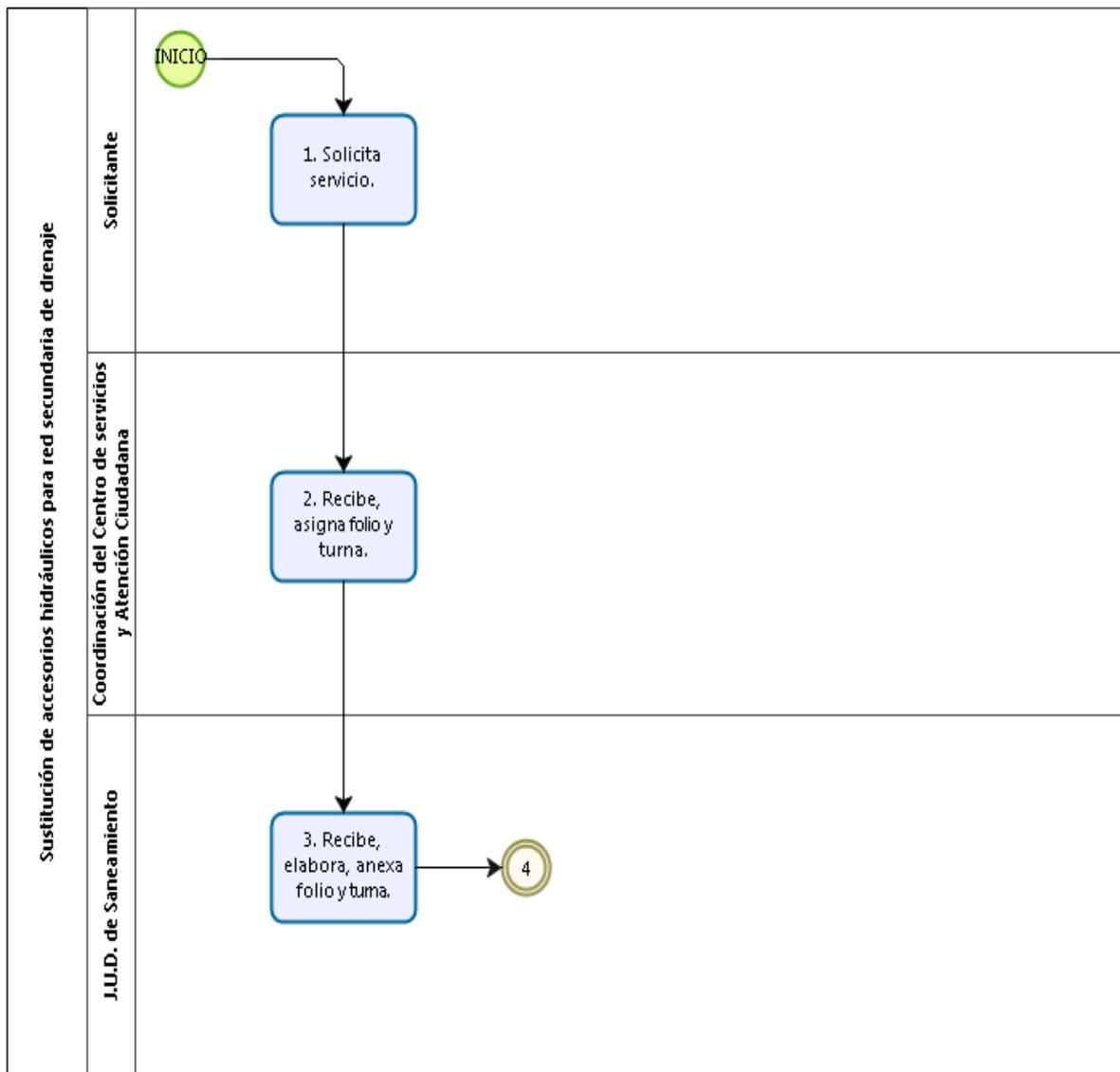


MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Nombre del Procedimiento: Sustitución de accesorios hidráulicos para red secundaria de drenaje.

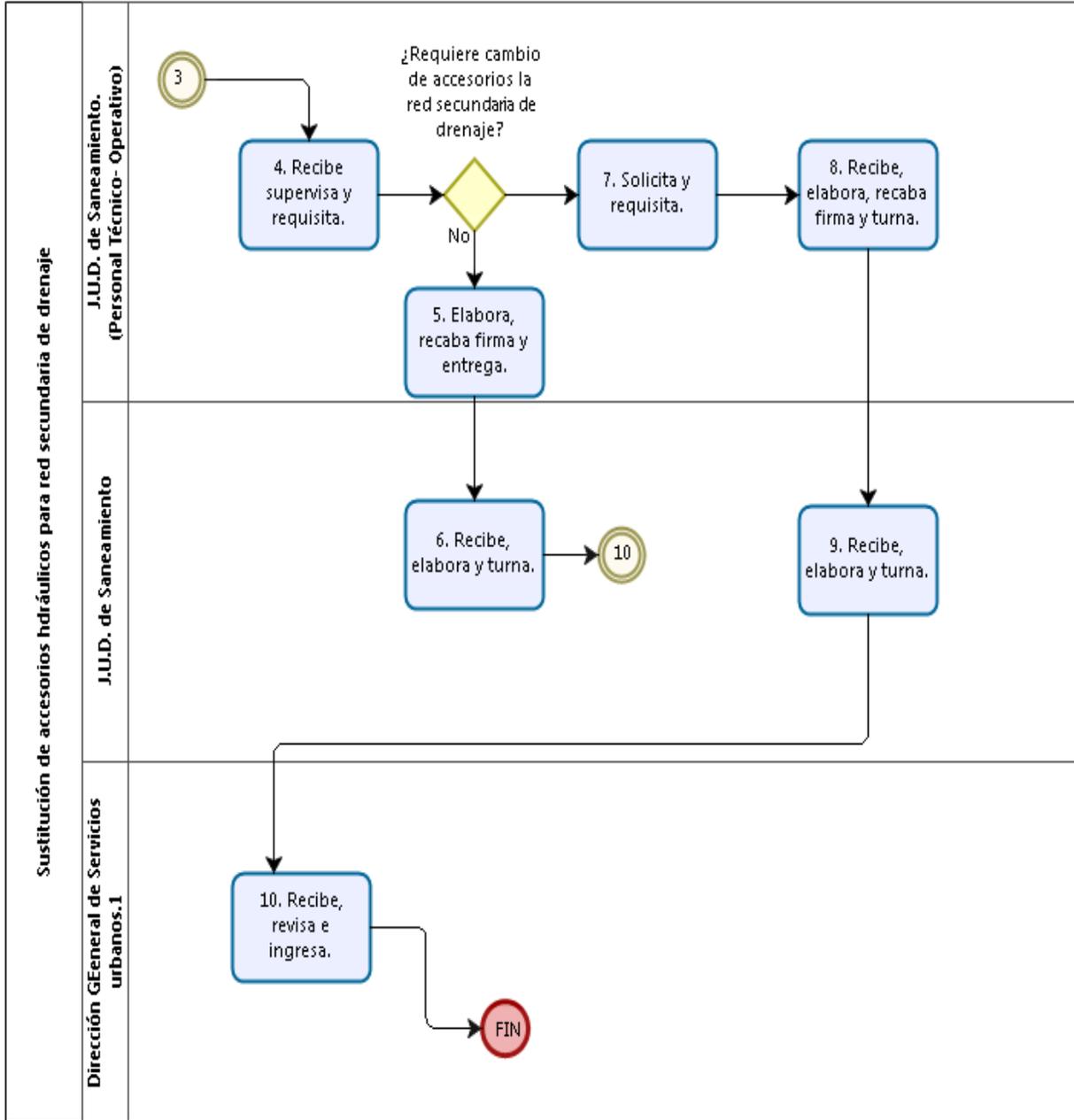
Objetivo General: Proporcionar el mantenimiento oportuno a la red secundaria de drenaje y sus accesorios para su adecuado funcionamiento y así dar una apropiada circulación a los desechos.

Diagrama de flujo:





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Solicita por escrito sustitución de accesorios para red secundaria de drenaje a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	30 min.
Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe solicitud e ingresa al sistema los datos de la solicitud, asigna folio de captura y turna mediante oficio a la J.U.D. de Saneamiento para su atención.	1 hora
J.U.D. de Saneamiento	3	Recibe solicitud, elabora orden de trabajo, anexa folio de la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana y turna al Personal Técnico-Operativo para que realice la supervisión correspondiente.	30 min.
J.U.D. de Saneamiento. (Personal Técnico-Operativo).	4	Recibe orden de trabajo, ubica domicilio donde se va a proporcionar el servicio, realiza supervisión del problema y requisita orden de trabajo.	4 horas
		¿Requiere cambio de accesorios la red secundaria de drenaje?	
		No	
	5	Elabora reporte donde indica se supervisó red principal y se determinó que no necesita cambio de accesorios; recaba firma de conformidad del solicitante en orden trabajo y la entrega junto con el reporte de trabajo a la J.U.D. de Saneamiento para que elabore reporte diario.	2 horas
J.U.D. de Saneamiento.	6	Recibe orden de trabajo con reporte, elabora reporte diario y lo turna a la Dirección General de Servicios Urbanos, para su envío a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana. (Continúa en la actividad 10).	30 min.
		Sí	
J.U.D. de Saneamiento. (Personal Técnico-Operativo).	7	Solicita los accesorios y requisita vale de salida de material.	6 horas
	8	Recibe accesorios, sustituye, elabora reporte, recaba firma de conformidad en orden de trabajo del solicitante y los turna a la J.U.D. de Saneamiento para que elabore respuesta.	12 horas



MANUAL ADMINISTRATIVO
ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Actor	No.	Actividad	Tiempo
J.U.D. de Saneamiento.	9	Recibe orden de trabajo con reporte, elabora respuesta y turna a la Dirección General de Servicios Urbanos para su envío a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	6 horas
Dirección General de Servicios Urbanos.	10	Recibe respuesta, revisa e ingresa a la Coordinación del Centro de servicios y Atención Ciudadana	30 min.
		Fin del procedimiento.	
Tiempo total de ejecución: 1 día y 9 horas.			

Aspectos a considerar:

1. Este procedimiento está fundamentado legalmente de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1 y 3 en el capítulo único, título primero de las disposiciones generales decreto de la Ley de Aguas del Distrito Federal, y artículo 18 correspondiente a las delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades en la fracción I, II, III, IV, V y VI de la misma Ley.
2. El servicio de sustitución de accesorios para red secundaria de drenaje y sus accesorios se proporcionará sin costo alguno para el interesado.
3. La solicitud de sustitución de accesorios para red secundaria de drenaje será recibida por escrito que contenga la firma del interesado, mediante la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
4. El servicio de sustitución de accesorios para red secundaria de drenaje se proporcionará en un plazo máximo de 8 días (siempre y cuando se cuente con existencia en el Almacén).
5. Para obtener los accesorios necesarios, se requiere de una orden de trabajo foliada y firmada por la Jefatura de Unidad Departamental de Saneamiento, la cual será presentada en la bodega para surtir el material y a cambio le será entregado un volante de salida de material, que tiene la firma de quien recibe, quien entrega y el responsable de la bodega en turno, este volante deberá ser presentado para poder sacar el material fuera de las instalaciones de la Delegación Iztapalapa.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



DELEGACIÓN
Iztapalapa
2015 - 2018
CON EL PODER DE LA GENTE

MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

VALIDÓ

C. Juan José Salas Ávila
Director General de Servicios Urbanos