

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 1 DE 10

1. PROPÓSITO.

Atender las peticiones relacionadas al mejoramiento de las vialidades no pavimentadas, a fin de mejorar y mantener las condiciones de infraestructura y seguridad vial en el Municipio de León, Guanajuato.

2. ALCANCE.

A nivel interno: El procedimiento aplica para la Subdirección General de Ejecución de Obra y Mantenimiento (SGEOM), la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana (DMIIU), la Subdirección de Infraestructura Urbana (SIU), la Coordinación de Maquinaria, así como, al personal a su cargo.

A nivel externo: La ciudadanía en general u otras dependencias que solicitan la conformación de las vialidades no pavimentadas en mal estado.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Las solicitudes de conformación de vialidades no pavimentadas podrán ingresar a la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana (DMIIU) y a la Subdirección de Infraestructura Urbana (SIU) de cuatro formas:

1. SAC, Sistema de Atención Ciudadana; A través de sus diferentes canales de comunicación como:
 - Centro telefónico de Atención Ciudadana a través de llamada telefónica al número 072;
 - Chat en línea atencionenlinea.leon.gob.mx/#/login/
 - En la aplicación “León llega a ti vía directa”;
 - Página Web: leon.gob.mx/leon/via-directa.php
 - bien en sus redes sociales, facebook @Via.Directa.Leon y twitter @viadirectaleon
2. Vía Directa- “En tu colonia”; cuando el alcalde y un grupo multidisciplinario, integrado por un representante de cada Dependencia que brinda servicios a la ciudadanía, acudan a una Colonia y los colonos tengan la necesidad de registrar solicitudes de mantenimiento de áreas verdes y poda de árboles en camellones y espacios públicos;



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 2 DE 10

3. Atención Directa; Cuando las solicitudes se reciban directamente en las oficinas de atención de la dependencia; a través de oficio, un reporte directo de otra dependencia o director.
4. Redes sociales: en la página de Facebook - “Dirección General de Obra Pública”, en Twitter - “DGOP_Leon”;

Las solicitudes ingresadas a través de Vía Directa, Atención Directa y Redes Sociales serán ingresadas al Sistema de Atención Ciudadana, SAC por la Subdirección de Infraestructura Urbana con el objetivo de que todas las solicitudes queden registradas en el sistema y sigan el mismo tratamiento.

Las solicitudes ingresadas serán atendidas siempre y cuando la calle se encuentre municipalizada o se encuentre en proceso de municipalización.

La Subdirección de Infraestructura Urbana brindará atención a la solicitud siempre y cuando cuente con el material y maquinaria para realizar los trabajos.

Conforme a las características de la vialidad, el Jefe de Maquinaria deberá determinar las acciones que se llevarán a cabo, las cuales pueden ser:

- Rastreo de Vialidades: si la vialidad presenta pequeños baches y surcos que puedan ser cubiertos con el mismo material de la vialidad.
- Relleno de vialidades: si la vialidad presenta grandes baches y surcos que no pueden ser cubiertos con el mismo material de la vialidad.
- Nivelación de vialidades: si la vialidad no tiene pendiente y el flujo pluvial provoca daños a las viviendas.

Dependiendo de los trabajos a realizar, se deberá enviar la maquinaria correspondiente:

- Rastreo de vialidad: se envía una motoconformadora a dar limpieza y nivelar la vialidad con sus intersecciones.
- Relleno con material y conformación de vialidad: se envía una retroexcavadora y canchales de carga a recoger material de relleno (escombros, cascajo o material que pueda servir como el asfalto de vialidades que estén rehabilitando). Se traslada el material al lugar donde se ejecutarán los trabajos para emparejar la vialidad; tiran el material sobre la vialidad y posteriormente la motoconformadora lo extiende hasta nivelarla con sus intersecciones.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 3 DE 10

- Nivelación de vialidad: se envía una moto conformadora para dar pendiente a la vialidad y hacer que el escurrimiento de flujo pluvial sea direccionado a un costado de la vialidad.

La atención de la solicitud no procederá cuando el ciudadano(a) solicite un material específico para la conformación de vialidades y la Subdirección no cuente con el material para realizar los trabajos.

El tiempo de atención a una solicitud que cumple con los requisitos será de 45 días naturales, comenzando a contar a partir de la fecha de ingreso de la solicitud. El plazo aplica independientemente de los trabajos que se deban realizar; Rastreo, Relleno con Material o Nivelación de vialidades.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Captura de reporte	1.1 Captura en el SAC el reporte ciudadano conforme al rubro de petición y acorde a la problemática identificada, así como el origen de entrada de dicho reporte (SAC, Vía Directa, Atención Directa, Redes Sociales). 1.2 Canalizan reporte al Jefe de Maquinaria.	Auxiliares administrativos y responsables de Gestión Ciudadana
2. Revisión y asignación de reportes	2.1 Revisa y clasifica los reportes recibidos. 2.2 Turna a los Supervisores que correspondan, conforme a las características de los reportes para que realicen una inspección en campo.	Jefe de Maquinaria
3. Inspección en campo	3.1 Realiza una visita al sitio para realizar una inspección en campo con la finalidad de corroborar la información de la solicitud e identificar la problemática. 3.2 Registra en el "Reporte de Seguimiento de Asuntos" el estado de la vialidad y los trabajos que deberán realizarse. 3.3 Entrega el "Reporte de Seguimiento de Asuntos" al Jefe de Maquinaria.	Supervisor



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA****PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS****CÓDIGO:****PR-DGOP/DMI-03****REV. 01****HOJA: 4 DE 10**

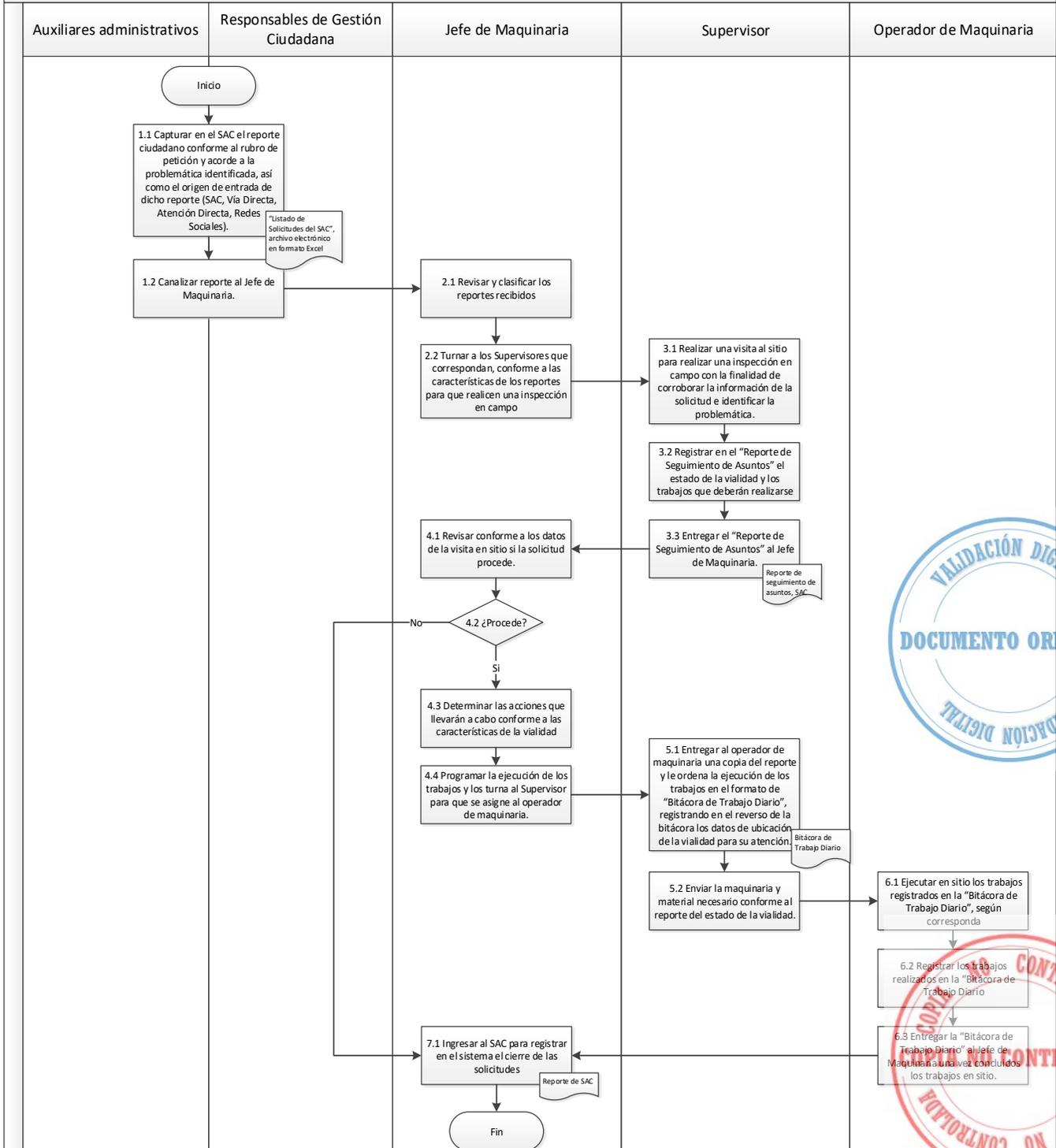
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4. Programación de los trabajos	4.1 Revisa conforme a los datos de la visita en sitio si la solicitud procede. 4.2 ¿Procede? Si, procede a actividad 4.3 No, procede a actividad 7.1 4.3 Determina las acciones que llevarán a cabo conforme a las características de la vialidad (<i>Ver apartado 3. Políticas de Operación de este procedimiento</i>). 4.4 Programa la ejecución de los trabajos y los turna al Supervisor para que se asigne al operador de maquinaria.	Jefe de Maquinaria
5. Orden de ejecución de los trabajos	5.1 Entrega al operador de maquinaria una copia del reporte y le ordena la ejecución de los trabajos en el formato de "Bitácora de Trabajo Diario", registrando en el reverso de la bitácora los datos de ubicación de la vialidad para su atención. 5.2 Envía la maquinaria y material necesario conforme al reporte del estado de la vialidad.	Supervisor
6. Ejecución de los trabajos	6.1 Ejecuta en sitio los trabajos registrados en la "Bitácora de Trabajo Diario", según corresponda (<i>Ver apartado 3. Políticas de Operación de este procedimiento</i>). 6.2 Registra los trabajos realizados en la "Bitácora de Trabajo Diario". 6.3 Entrega la "Bitácora de Trabajo Diario" al Jefe de Maquinaria una vez concluidos los trabajos en sitio.	Operador de Maquinaria
7. Cierre de Reportes en SAC	7.1 Ingresar al SAC para registrar en el sistema el cierre de las solicitudes. Termina procedimiento	Jefe de Maquinaria





5. DIAGRAMA DE FLUJO.

PR-DGOP/DMI-03 PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 6 DE 10

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Reglamento de Obra Pública y servicios relacionados con las mismas para el Municipio de León, Guanajuato.	N/A
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato	N/A
Código Reglamentario de Desarrollo Urbano para el Municipio de León, Guanajuato	N/A

7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
"Listado de Solicitudes del SAC", archivo electrónico en formato Excel	Indefinido	Jefe de Maquinaria	N/A
Reporte de seguimiento de asuntos, SAC	3 meses	Jefe de Maquinaria	N/A
Bitácora de Trabajo Diario	3 años	Auxiliar Administrativo	N/A
Reporte de SAC	Indefinido	Jefe de Maquinaria	N/A

8. GLOSARIO.

DMIIU: Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana.

Enrasar: Igualar dos cosas de manera que tengan la misma altura, o hacer que quede lisa una superficie, empleando algún utensilio.

Nivelación de vialidades: se refiere a los trabajos realizados en sitio para enrasar la vialidad y dar libre fluído a las aguas de lluvia.

Nivelar: Hacer que una superficie esté en posición completamente horizontal.

Pavimento: es una estructura compuesta por dos o más capas, capaz de resistir los agentes atmosféricos, los esfuerzos provocados por las cargas vehiculares, transmitir los esfuerzos a las capas inferiores y debe de ser cómoda, segura durable y resistente.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01 HOJA: 7 DE 10

Rastreo de vialidades: se refiere a los trabajos realizados en sitio para suavizar y nivelar la vialidad con las intersecciones de otras vialidades, se realiza este trabajo cuando la vialidad tiene pequeños surcos o baches que pueden ser cubiertos con el mismo material de la vialidad.

Relleno de vialidades con material: se refiere a los trabajos realizados en sitio, cuando la vialidad presenta baches y surcos de gran tamaño que no pueden ser cubiertos con el mismo material y tiene que ser rellenada con algún tipo de material; tepetate, rastrojo, escombro, gravilla, para mejorar el estado del terreno y la vialidad quede nivelada.

SAC: Sistema de Atención Ciudadana: Sistema Informático mediante el cual se lleva el control y seguimiento de quejas y reportes ciudadanos, recibidos a través del número telefónico 072, liderado por la Secretaría Particular, por la Dirección de Atención Ciudadana.

SGEOM: La Subdirección General de Ejecución de Obra y Mantenimiento adscrita a la Dirección General de Obra Pública, facultada para realizar las acciones de mantenimiento de vialidades y emisión de permisos para ejecutar obras en las vialidades de la Ciudad.

SIU: Subdirección de Infraestructura Urbana.

Vialidad: Todo espacio de uso común que por disposición de la normativa o autoridad administrativa se encuentra destinada al libre tránsito, tales como andadores, calles, avenidas, bulevares, caminos vecinales, carreteras, puentes, pasos a desnivel; así como todo inmueble que se destina para ese fin.

9. ANEXOS.

“Listado de Solicitudes del SAC”, archivo electrónico en formato Excel.



Leon



PRESIDENCIA MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO
SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR

LISTADO DE SOLICITUDES DEL SAC

ESTATUS	FOLD	# CU	NOMBRE	SEXO	EDAD	COLONIA	CALLE	TELÉFONO	PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	E. ATENCIÓN	COLONIA	CALLE	ENTRE CALLES	SECTOR	ALBERCATOR	RESPONSABLE	ATENCIÓN	E. CREACIÓN	E. LIMITE	ORIGEN	CAPTURA	ACTIVO	ACCIÓN



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 8 DE 10

Reporte de seguimiento de asuntos, SAC



PRESIDENCIA MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR

SEGUIMIENTO DE ASUNTOS

Reporte Generado el 21/04/2021 a las 10:00:15 a. m.

FOLIO:

Origen
Ciudadano
Teléfono
Dirección

Dependencia DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA /
Petición
Descripción

Colonia del Asunto
Calle del Asunto
Entre calles

Fecha de Captura 19/01/2021
Fecha de Respuesta 15/02/2021
Estatus Terminado

Hora y Fecha de Atención

[Empty dashed box for Hora y Fecha de Atención]

Seguimiento

27 ene. 2021: Se ha agregado su petición a los trabajos por ejecutar y/o revisar

15 feb. 2021: Se realizaron labores de

[Empty dashed box for Seguimiento]



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 9 DE 10

Bitácora de Trabajo Diario.

 DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL A LA INFRAESTRUCTURA URBANA - SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA URBANA "BITÁCORA DE TRABAJO DIARIO"							
NOMBRE DEL OPERADOR:						FECHA:	
						UNIDAD:	
						CONTROL:	
						COMBUSTIBLE:	
FUNCION	COLONIA	VIALIDAD	DE:	A:	CANTIDAD		
OBSERVACIONES:							

Reporte de SAC.

Reporte SAC
Conformación de Vialidades no pavimentadas

MAQUINARIA

PAIS	NUMERO	CIL. OPERARIO	CAL. OPERARIO	TEL.	PTORNO	RECEPTOR	CIL. PTORNO	CAL. PTORNO	MODEL.	FUNCIÓN	FUNTES	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	VALOR ESTIMADO	VALOR REAL

VALIDACIÓN DIGITAL DOCUMENTO ORIGINAL VALIDACIÓN DIGITAL

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	14 de septiembre de 2017	Elaboración del Procedimiento
01	14 de junio de 2021	Actualización del alcance, políticas, descripción del procedimiento, diagrama de flujo y anexos. Cambio del código del procedimiento, antes: PR-DGOP/DMU-002 Rev. 00; ahora: PR-DGOP/DMI-03 Rev. 01

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-03
	PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE VIALIDADES NO PAVIMENTADAS	REV. 01
		HOJA: 10 DE 10

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Ing. Gustavo Chagoya Echeveste		Ing. Óscar Valtierra Gómez
Cargo-puesto	Jefe de Maquinaria		Director de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana
Firma			
Nombre	L.E.I. Alfonso González Ruíz	I.C. Andhy Medina Muñoz	I.C. Israel Martínez Martínez
Cargo-puesto	Coordinador de Gestión Ciudadana	Subdirector de Infraestructura Urbana	Subdirector General de Ejecución de Obra y Mantenimiento
Firma			
Nombre		L.A.E. Evelia Martínez Pérez	I.C. Carlos Alberto Cortés Galván
Cargo-puesto		Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad	Director General de Obra Pública
Firma			
Fecha	02 de junio de 2021	07 de junio de 2021	14 de junio de 2021



Fecha de baja:	
-----------------------	--

