	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b>
		<b>HOJA: 1 DE 9</b>

## 1. PROPÓSITO.

Atender las peticiones relacionadas al mantenimiento de banquetas, andadores, guarniciones, arroyo vehicular de adoquín o piedra ahogada, mobiliario urbano (ejercitadores, juegos infantiles) y ciclovías, a fin de mejorar y mantener las condiciones de infraestructura y seguridad de la ciudadanía 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 (DMIU), a la Subdirección de Infraestructura Urbana (SIU), la Coordinación de Bacheo y Albañilería, así como, al personal a su cargo.


A nivel externo: La ciudadanía en general que solicita la reparación de banquetas, andadores, guarniciones, arroyo vehicular de adoquín y piedra ahogada, herrería en equipamiento recreativo (ejercitadores, juegos infantiles), ciclovías en las del Municipio de León.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

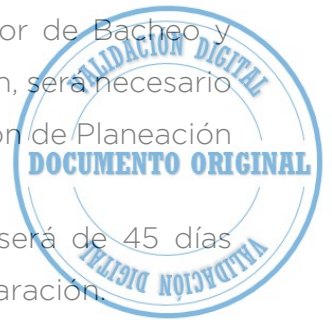
Las solicitudes trabajos de albañilería podrán ingresar a la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana (DMIU) y a la Subdirección de Infraestructura Urbana (SIU) de cuatro formas:


- 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/](https://atencionenlinea.leon.gob.mx/#/login/);
  - En la aplicación “León llega a ti vía directa”;
  - Página Web: [leon.gob.mx/leon/via-directa.php](https://leon.gob.mx/leon/via-directa.php)
  - En sus redes sociales, facebook @Via.Directa.Leon y twitter @viadirectaleon
- 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;



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b>
		<b>HOJA: 2 DE 9</b>

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.
  - Los reportes y quejas sólo procederán cuando sean en vía pública o espacios públicos, en el caso de obras que se encuentren en un periodo menor a 1 año de su terminación, deberá ser canalizado a la Supervisión encargada para aplicar la garantía correspondiente.
  - Los reportes y quejas de trabajos de albañilería NO serán atendidos cuando el servicio del reporte corresponda a una colonia privada o no municipalizada.
  - Conforme a la visita de inspección en el sitio, el Supervisor/Coordinador de Bacheo y Albañilería podrán determinar si proceden los trabajos de albañilería o bien, será necesario la elaboración de un proyecto de obra y esté estará a cargo de la Dirección de Planeación y Proyectos de la DGOP.
  - El tiempo de atención a una solicitud que cumple con los requisitos, será de 45 días naturales y estos podrían variar dependiendo de la complejidad de la reparación.
  - En caso de que la Coordinación de Bacheo y Albañilería detecte afectaciones en la vía pública por obras ajenas a la DGOP, se turnará a la Coordinación de Supervisión de Obra, Permisos y Control. Los tiempos serán determinados conforme al PR-DGOP/DMI-04 Autorización para Ejecutar Trabajos en Vía Pública.
  - Las peticiones de trabajos de albañilería al interior de las instalaciones de otras dependencias municipales deberán ser solicitadas a la Dirección General de Servicios Generales y Recursos Materiales.
  - Los trabajos de albañilería consisten en: Reparación de daños puntuales en banquetas de concreto y/o adoquín, Guarniciones, Muros de contención (Mamposteo, Concreto, Herrería), Pavimento de Adoquín, piedra ahogada y pórfido, ciclovías, reparación y






	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b> <b>HOJA: 3 DE 9</b>

sustitución de bolardos y bancas, reparación de mobiliario (juegos, pasamanos, puentes peatonales) en espacios públicos.

- Las solicitudes para adecuar, rehabilitar y/o instalar infraestructura urbana (andadores, canchas, mallas perimetrales, mobiliario, etc.) en áreas de donación, deberá ser canalizado a la Dirección General de Desarrollo Social y Humano para la gestión de recursos necesarios para la ejecución del proyecto ejecutivo y obra.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Captura del 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 a la Coordinación de Bacheo y Albañilería.	Auxiliares Administrativos / Responsables de Gestión Ciudadana
2. Clasificación y distribución de reportes	2.1 Recibe el reporte de solicitud de reparación de banquetas, camellones, etc. 2.2 Clasifica y ordena por viabilidad, en conjunto con el Supervisor, la atención a los reportes o quejas. 2.3 ¿Procede? SI: Procede a la actividad 2.4 NO: Procede a la actividad 8.1 2.4 Imprime y turna el "Reporte de SAC. Nombre del Trámite" al Supervisor.	Coordinador de Bacheo y Albañilería 
3. Supervisión de reportes o quejas en sitio	3.1 Supervisa los reportes en sitio, verifica la ubicación del reporte/queja, la dimensión de la afectación y se calcula el material que será necesario para realizar la reparación. 3.2 Determina conforme a la visita de inspección la ejecución de los trabajos de albañilería. 3.3 ¿Procede?	Coordinador de Bacheo y Albañilería / Supervisor 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b>
		<b>HOJA: 4 DE 9</b>

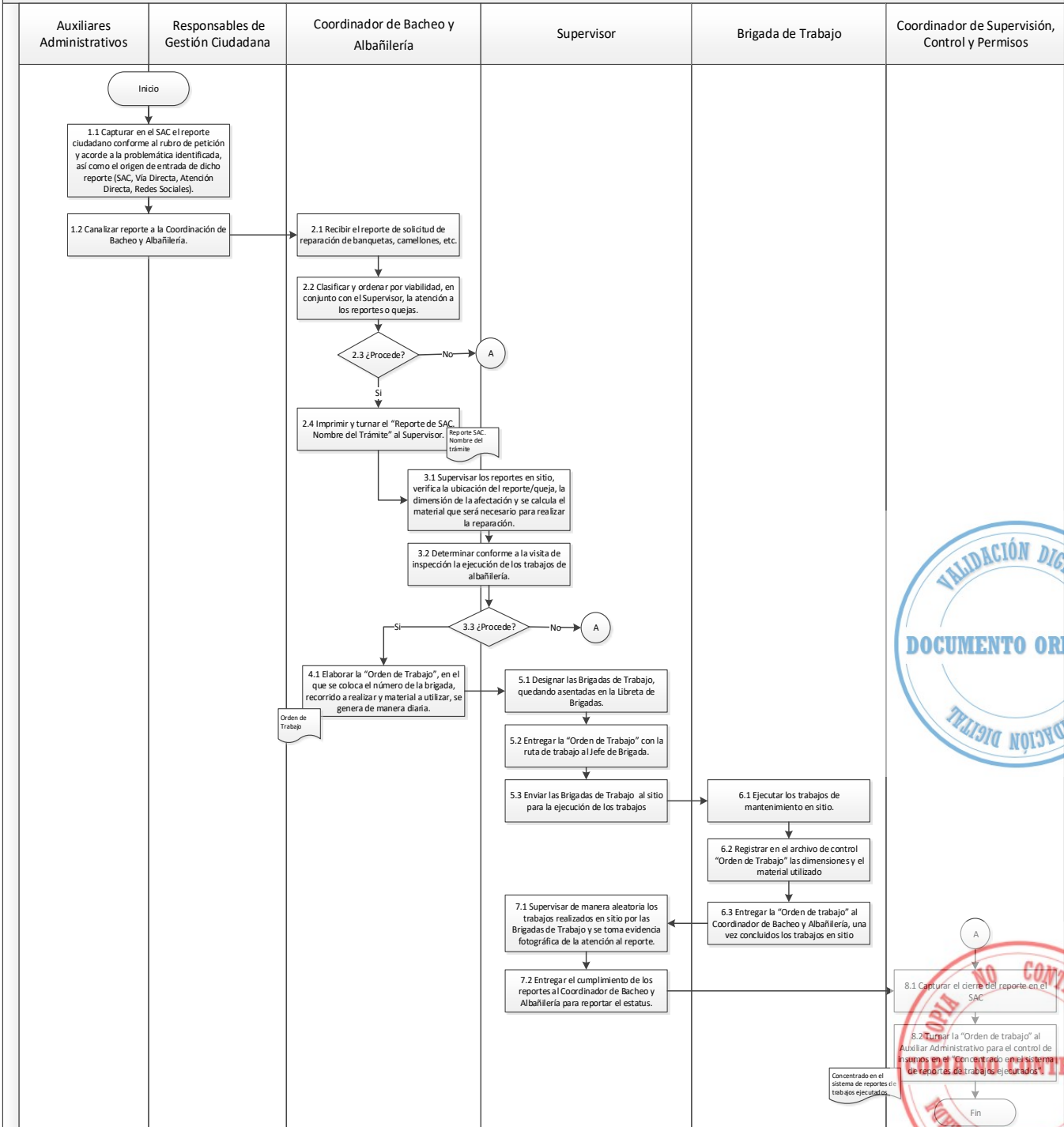
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	SI: Procede a actividad 4.1 NO: Procede a actividad 8.1	
4. Elaboración del plan de trabajo	4.1 Elabora la "Orden de Trabajo", en el que se coloca el número de la brigada, recorrido a realizar y material a utilizar, se genera de manera diaria.	Coordinador de Bacheo y Albañilería
5. Envío de las Brigadas de Trabajo al sitio	5.1 Designa las Brigadas de Trabajo, quedando asentadas en la Libreta de Brigadas. 5.2 Entrega la "Orden de Trabajo" con la ruta de trabajo al Jefe de Brigada. 5.3 Envía las Brigadas de Trabajo al sitio para la ejecución de los trabajos.	Supervisor
6. Ejecución de los trabajos en el sitio	6.1 Ejecuta los trabajos de mantenimiento en sitio. 6.2 Registra en el archivo de control "Orden de Trabajo" las dimensiones y el material utilizado. 6.3 Entregan la "Orden de trabajo" al Coordinador de Bacheo y Albañilería, una vez concluidos los trabajos en sitio.	Brigada de Trabajo
7. Supervisión de los trabajos en sitio	7.1 Supervisa de manera aleatoria los trabajos realizados en sitio por las Brigadas de Trabajo y se toma evidencia fotográfica de la atención al reporte. 7.2 Entrega el cumplimiento de los reportes al Coordinador de Bacheo y Albañilería para reportar el estatus.	Supervisor
8. Cierre del reporte en el SAC	8.1 Captura el cierre del reporte en el SAC. 8.2 Turna la "Orden de trabajo" al Auxiliar Administrativo para el control de insumos en el "Concentrado en el sistema de reportes de trabajos ejecutados".  Termina procedimiento	Coordinador de Supervisión, Control y Permisos






### 5. DIAGRAMA DE FLUJO.

PR-DGOP/DMI-08 PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b>
		<b>HOJA: 6 DE 9</b>

## 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
Programa de Conservación (Mantenimiento) Urbano para la Ciudad de León, Guanajuato.	N/A

## 7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte SAC. Nombre del trámite	Indefinido	Coordinador de Supervisión, Control y Permisos	N/A
Orden de Trabajo	1 mes	Coordinador de Bacheo y Albañilería	N/A
Concentrado en el sistema de reportes de trabajos ejecutados	Indefinido	Operativo Técnico	N/A

## 8. GLOSARIO.


DMIIU: Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana 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.

Reporte ciudadano: Refiere a la acción de un ciudadano para comunicar a las autoridades competentes la existencia de deficiencias en los servicios que ofrece el Gobierno Municipal.

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.

Vialidad: Sistema de vías primarias y secundarias que sirven de rodamiento para el tránsito vehicular y/o peatones.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b>
		<b>HOJA: 7 DE 9</b>

## 9. ANEXOS.

Reporte de SAC. Nombre del trámite (Importado en formato de Excel).

<b>BACHEO</b>	REPORTES PENDIENTES	0	EN PROCESO	0	TOTAL DE REPORTES	0	0	DATOS DE TRABAJOS										
	DEL	00-ene-00	AL	00-ene-00														
FOJO	NOMBRE	COL. CIUDADANO	CALLE. CIUDADANO	TEL	PETICION	DESCRIPCION	COL. PETICION	CALLE. PETICION	ENTRE	F CREACION	F LIMITE	ORIG EN	#	RESUESTA / OBSERVACIONES / FECHA	ESTATUS MTO	ENCARGADO	ESTATUS SIAC	

## Orden de Trabajo.

	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>
	<b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL A LA INFRAESTRUCTURA URBANA</b>
	<b>ORDEN DE TRABAJO</b>
	<b>ALBAÑILERÍA</b>

Pareja: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Nombre del chofer: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_  
 Maestro Albañil: \_\_\_\_\_ Control: \_\_\_\_\_  
 Albañil: \_\_\_\_\_ Combustible: \_\_\_\_\_


Folio Vale Bodega	Material de Bodega	Cantidad	Unidad
Bodega Mto. Vial			
Hora de Salida	Hora de Entrada		

ORDEN DE TRABAJO						
Actividad	Colonia	Ubicación	Descripción de los trabajos	Cantidad	Unidad	Material Utilizado
Observaciones						
				Supervisor		







	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>PR-DGOP/DMI-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA</b>	<b>REV. 0</b>
		<b>HOJA: 9 DE 9</b>

## 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

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

<b>Fecha de baja:</b>	
-----------------------	--

