

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

Aseo Público





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc485821003)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc485821004)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc485821005)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc485821006)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc485821007)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc485821008)

[6.1 Descripción Narrativa: Barrido Manual 9](#_Toc485821009)

[6.1.1. Flujograma 11](#_Toc485821010)

[6.2. Descripción Narrativa: Aseo Contratado 13](#_Toc485821011)

[6.2.1 Flujograma 16](#_Toc485821012)

[6.3 Descripción Narrativa: recolección domiciliaria de residuos 19](#_Toc485821013)

[6.3.1 Flujograma 21](#_Toc485821014)

[6.4 Descripción Narrativa: operativos de limpieza 23](#_Toc485821015)

[6.4.1 Flujograma 25](#_Toc485821016)

[7. Directorio 28](#_Toc485821017)

[8. Glosario 29](#_Toc485821018)

[9. Anexos 31](#_Toc485821019)

[10. Autorizaciones 32](#_Toc485821020)

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.”[[1]](#footnote-1)

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica.
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad.- su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad.- la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad.-prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad.- dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad.- es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad.- puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia.- parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello la Dirección de Aseo Público elaboró el Manual de Servicios de Aseo Público, mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su régimen - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos de la Dirección de Aseo Público, cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio de aseo público con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un SERVICIO DE Aseo Público de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los CIUDADANOS haciendo más con menos, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando al medio ambiente.**

# 4. Políticas Generales

1.-El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2.-La prestación del servicio público deberá estar regulada a través de un reglamento.

3.-La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

4.-La prestación del servicio debe hacerse a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

5.-Si el servicio tiene un costo, éste debe estar soportado en la Ley de Ingresos Municipales del año fiscal correspondiente.

6.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

7.-Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

8.-La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

9.- Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Dirección de Aseo Público | Barrido manual | Habitantes del Municipio. |
| Aseo contratado | Negocios o empresas del Municipio. |
| Recolección domiciliaria de residuos | Habitantes del Municipio. |
| Operativos de limpieza |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Barrido Manual

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Barrido manual | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Aseo Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se realiza el barrido y lavado de áreas públicas de delegaciones, agencias y cabecera municipal. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Dirección de Aseo Público. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| No aplica por ser un servicio gratuito y permanente. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAPM  04/01 | Barrido Manual | **1** | Nombrar lista al personal. |
| **2** | Asignar y trasladar al área de trabajo. |
| **3** | Realizar barrido. |
| **4** | Vaciar desechos. |
| **5** | Supervisar área de trabajo. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Barrido manual | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPM  04/01 | |
| **5. AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Aseo Publico | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombrar lista. | 1 | 1.1 Nombra lista al personal asignado a las labores de barrido manual. | Supervisor(a) | Papelería oficial | Lista de asistencia |
| Asignar y trasladar al área de trabajo. | 2 | 2.1 Asigna área o zona de trabajo. | Supervisor(a) | Papelería oficial | Bitácora |
| 2.2 El personal se traslada a la zona de trabajo. | Peón | Bitácora. | Asignación de carga de trabajo |
| Realizar barrido. | 3 | 3.1 Realiza barrido y recolectabasura o desechos. | Peón | Ejecución de trabajo | Recolección de basura/desechos |
| Vaciar desechos. | 4 | 4.1 Traslada basura o desechos cuando se tienen llenos los botes y se deposita en los contenedores ubicados en los espacios destinados para ello. | Chofer | Contenedores y espacios | Desecho depositado |
| Supervisar área de trabajo. | 5 | 5.1 Supervisa y revisa limpieza de las diferentes aéreas asignadas al personal durante la jornada y registra en bitácora de control. | Supervisor(a) | Bitácora | Área  Supervisada |
| 5.2 Si hay espacios con falta de servicio, informa al peón para asear espacio. | Jefe(a) de área | Bitácora | Servicio completo |
| 5.3 Recibe reporte y realiza limpieza de espacio público. | Peón | Reporte | Servicio completo |
| 5.4 Si todos los espacios recibieron el servicio de barrido, prepara y presenta reporte de trabajo. | Supervisor(a) | Papelería oficial | Reporte de trabajo |

## 6.1.1. Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE ASEO PÚBLICO** | | | | |
| Auxiliar administrativo(a) | Supervisor(a) | Peón | Chofer | Jefe(a) de Área |
| INICIO  Nombra lista. | Asigna área de trabajo.  Supervisa área de trabajo.  FIN  Preparara y presenta reporte de trabajo.  ¿Servicio completo?  SÍ | NO  Realiza barrido y recolectabasura o desechos.  Realiza barrido y recolectabasura o desechos.  Se traslada a la zona de trabajo. | Traslada basura. | Informa al peón. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio Barrido Manual :** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **entrega del servicio:** | | Un aproximado de 1 a 3 horas |
| **Horario:** | 06:00 a 12:00 horas y/o 12:00 a 19:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Mantener aseados los espacios públicos del Municipio así como buscar la mejora y calidad en la prestación del servicio. | | |

## 6.2. Descripción Narrativa: Aseo Contratado

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Aseo contratado | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Aseo Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Es un servicio personalizado que se brinda a un sector privado donde se le realiza un contrato de recolección de residuos sólidos no contaminantes. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Este servicio se presta a los negocios o empresas del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| 1.- Dirección de Aseo Público  2.- Tesorería  3.- Sindicatura | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación del servicio se requiere cubrir los siguientes requisitos:  1.-El apoderado legal tiene que presentarse en las oficinas de Aseo Público con el acta constitutiva o en su defecto el poder otorgado del dueño.  2.-Presenta comprobante de domicilio original  3.-Presenta identificación oficial (INE del propietario y/o del apoderado) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAPM 04/02 | Contratados. | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Recibir solicitud y proporcionar requisitos |
| **3** | Recabar y presentar requisitos |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar documentos |
| **5** | Visitar empresa |
| **6** | Elaborar y entregar oficio |
| **7** | Elaborar, validar y firmar contrato e informar al ciudadano |
| **8** | Realizar pago por servicio contratado |
| **9** | Notificar al Chofer |
| **10** | Realizar el servicio de aseo contratado |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Aseo contratado | | | 4. CODIGO DEL SERVICIO: | | CGSPM/DAPM 04/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Aseo Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Solicitar servicio | **1** | 1.1 Acude a las oficinas para solicitar el servicio. | Ciudadano(a) | Papelería oficial | Solicitud |
| Recibir solicitud y proporcionar requisitos | **2** | 2.1 Recibe solicitud y proporciona requisitos:   * El apoderado legal tiene que presentarse en la Dirección de Aseo Público con el Acta Constitutiva o en su defecto el poder otorgado del dueño * Comprobante de domicilio Original * Identificación oficial (INE) | Secretaria(o) | Solicitud | Requisitos |
| Recabar y presentar requisitos | **3** | 3.1. Recaba y presenta información de requisitos en la Dirección de Aseo Público. | Ciudadano(a) | Requisitos | Documentación |
| Recibir, revisar y cotejar documentos | **4** | 4.1 Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano recabarlos | Secretaria(o) | Solicitud | Requisitos |
| 4.2 Si cubre requisitos, elabora oficio para visita de empresa | Secretaria(o ) | Requisitos | Oficio |
| Visitar empresa | **5** | 5.1 Realiza visita de campo para hacer el dictamen, mismo que determina el volumen de desechos a contratar. | Supervisor(a) | Oficio | Dictamen |
| 5.2 Elabora y presenta el dictamen | Supervisor(a) | Visita de campo | Dictamen |
| Elaborar y entregar  Oficio. | **6** | 6.1 Recibe Dictamen y elabora oficio de acuerdo a la información del mismo (Volumen de desechos y frecuencia de recolección), además de incluir datos generales del solicitante. | Secretaria(o) | Dictamen | Oficio |
| 6.2 Firma oficio. | Director(a) | Oficio | Firma |
| 6.3 Entregar oficio y dictamen a Sindicatura para iniciar trámites de contrato. | Mensajero(a) | Oficio y dictamen firmado | Oficio y dictamen entregado |
| Elaborar, validar y firmar contrato e informar al ciudadano. | **7** | 7.1 Dirección de Aseo Público elabora contrato y lo turna a Sindicatura. | Secretaria(o) | Contrato | Contrato entregado a Sindicatura |
| 7.2 Sindicatura revisa, valida, firma y entrega contrato a Aseo Público. | Sindicatura | Contrato | Contrato firmado |
| 7.3 Aseo Público se comunica vía telefónica con el ciudadano para que éste realice el pago correspondiente en Tesorería. | Secretaria(o) | Llamada telefónica | Respuesta al ciudadano |
| Realizar pago por servicio contratado. | **8** | 8.1 Ciudadano realiza el pago en Tesorería y obtiene el recibo oficial de pago. | Ciudadano(a) | Pago por servicio contratado | Recibo oficial de pago |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 8.2 Tesorería recibe pago por servicio contratado y expide recibo oficial | Tesorería | Pago por servicios contratado | Recibo oficial |
| 8.3 Tesorería (Dirección de Ingresos) envía oficio con relación de Contratos pagados a la Dirección de Aseo Público. | Tesorería | Relación de Contratos pagados | Oficio |
| 8.4 Aseo Público recibe oficio e instruye al chofer para prestar el servicio de aseo contratado | Jefe(a) de Área | Oficio | Instrucción |
| Notificar al chofer | **9** | 9.1 Recibe instrucciones y realiza la recolección de acuerdo a lo estipulado en el contrato. (agregar a su ruta de contratados) | Chófer | Notificación | Ruta de trabajo |
| Realizar el servicio de aseo contratado | **10** | 10.1 Recibe servicio de aseo público contratado | Ciudadano(a) | Servicio | Cumplimiento de contrato |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE ASEO PÚBLICO** | | | | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | | Supervisor(a) | | Director(a) | | Mensajero(a) | |
| NO    Acude a oficinas para solicitud de servicio.  INICIO  Recaba y presenta requisitos en las oficinas. | Elabora oficio para visita de empresa.  SÍ  Recibe solicitud e informa requisitos.  .  Recibe, revisa y coteja documentos.  Solicita recabarlos.  Recibe Dictamen y elabora oficio.  ¿Cubre requisitos? | | Realiza visita de campo.    Elabora y presenta Dictamen. | | Firma oficio. | | 1        Entrega oficio y dictamen a Sindicatura. | |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE ASEO PÚBLICO** | | | | | **SINDICATURA** | | **TESORERÍA** | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | | Chofer | | Secretaria(o) | | Secretaria(o) | |
| Recibe servicio de aseo público contratado.  FIN  A  Realiza el pago en Tesorería y obtiene el recibo oficial de pago. | 1      Elabora contrato y lo turna a Sindicatura.  Se comunica con el ciudadano para que realice pago.  Recibe oficio e instruye al chofer para prestar el servicio de aseo contratado | Recibe oficio y gira instrucción para prestar servicio. | | Recibe instrucciones y realiza la recolección. | | Revisa, valida, firma y entrega contrato. | | Envía oficio con relación de contratos pagados.    Recibe pago y expide recibo oficial.  A | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio Aseo Contratado** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **entrega del servicio:** | | De acuerdo a lo estipulado en el contrato. |
| **Horario:** | Aseo Público 08:00-14:00 horas  Sindicatura 09:00-15:00 horas  Tesorería 08:30-15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: recolección domiciliaria de residuos

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Recolección domiciliaria de residuos | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Aseo Público | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Las unidades de recolección de residuos sólidos domiciliarios pasan diario, terciando las zonas. No se recolecta materiales peligrosos, aceites, estopas ni material de instituciones de la salud. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| Área Operativa de Aseo Público. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| En caso de que la unidad de recolección de basura no prestara el servicio, comunicarse al teléfono 36-90-04-08. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| CGSPM/DAPM 04/03 | Recolección domiciliaria de residuos. | | | **1** | Asignar Unidad. |
| **2** | Recolectar residuos sólidos domiciliarios. |
| **3** | Dar servicio a reportes recibidos en la Dirección de Aseo Público y/o Atención Ciudadana |
| **4** | Trasladar a la planta. |
| **5** | Resguardar unidad y reportar viajes. |
| **6** | Supervisar la atención del servicio |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Recolección domiciliaria de residuos | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPM  04/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Aseo Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Asignar Unidad. | **1** | 1.1 De acuerdo al Programa Operativo existente, se asigna la unidad de recolección para su revisión de rutina por parte del o los encargados. | Jefe(a) de Área Operativa | | Programa operativo existente | | Unidad asignada |
| Recolectar desechos. | **2** | 2.1 Organiza las rutas de recolección, ajustándose a las necesidades del día y a las unidades existentes. | Jefe(a) de Área | | Unidades | | Rutas de recolección |
| 2.2 Siguiendo el programa de recolección se da salida a las unidades. | Jefe(a) de Área | | Programa | | Bitácora con registro de salida. |
| 2.3 Realizan su ruta recolectando los desechos en las diferentes colonias del Municipio. | Chofer y peón | | Unidades de recolección | | Recolección domiciliaria |
| Dar servicio a reportes recibidos en Aseo Público y/o Atención Ciudadana | **3** | 3.1 Realiza reporte vía telefónica de falta de servicio | Ciudadano (a) | | Necesidad | | Reporte |
| 3.2 Recibe reporte vía telefónica e informa al chofer para que acuda a realizar el servicio. | Atención Ciudadana y Aseo Público | | Reporte telefónico | | Atención a servicio |
| 3.3 Recibe reporte, acude a lugar y recolecta basura | Chofer y peón | | Atención a servicio | | Servicio atendido |
| Trasladar a la planta. | **4** | 4.1. Posterior a la recolección domiciliaria, trasladan los residuos a la Planta de Transferencia a ser depositados | Chofer y peón | | Residuos sólidos recolectados | | Registro de deposito |
| Resguardar unidad. | **5** | 5.1 Al término de la jornada y después de cubrir la ruta del día, regresan a las instalaciones del departamento para resguardar la unidad, donde además se reportan los viajes realizados y observaciones si las hubiera. | Chofer y peón | | Unidades de recolección descargadas | | Reportes de viajes realizados |
| 5.2 Captura reportes en digital y físico para archivo. | Supervisor(a) | | Reportes de viajes realizados | | Bitácora con registro |
| Supervisar la atención del servicio | **6** | 6.1 Programa salidas para supervisión de servicio | Supervisor(a) | | Bitácora con registro | | Programa salidas |
| 6.2 Realiza supervisión de conformidad con los reportes de viales realizados | Supervisor(a) | | Programa salidas | | Supervisión realizada |
| 6.3 Si hay lugares sin el servicio recolectado, reporta a Jefe de Área para atender servicio | Supervisor(a) | | Lugares sin servicio | | Reporte |
| 6.4 Recibe reporte y atiende servicio informando a chofer y peón | Jefe(a) de Área | | Reporte | | Turna reporte |
| 6.5 Recibe reporte, acude a lugar y recolecta basura | Chofer y peón | | Reporte | | Servicio atendido |
| 6.6 Si no hay lugares con falta del servicio, archiva bitácoras de registro | Supervisor(a) | | Bitácora con registro | | Bitácora con registro archivada |
| **Nota:** Cabe mencionar que se realiza la supervisión de rutina a todas las zonas, verificando que el servicio se otorgue como está planeado, misma que hace el supervisor. | | | | | | | | |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE ASEO PÚBLICO** | | | | | | | **Dependencia** |
| Jefe(a) de Área | | | Chofer y peón | | Ciudadano(a) | Supervisor(a) | Atención Ciudadana |
| Recibe reporte de falta de servicio e instruye para atender servicio  Siguiendo el programa de recolección da salida a las unidades.  Organiza las rutas de recolección, ajustándose a las necesidades del día y a las unidades existentes.  Asigna unidad de recolección para su revisión de rutina.  INICIO | | | Regresa a instalaciones, resguarda unidad y reporta viajes realizados.  Traslada residuos a Planta de Transferencia.  Realizan su ruta recolectando los desechos en las diferentes colonias del Municipio. | | ¿Cubre servicio?  Realiza reporte de servicio no atendido. | FIN  Registra y archiva bitácoras con registro  SÍ  Informa a Jefatura de Área falta de servicio  NO  Supervisa servicio.  Recibe reporte de viajes y captura en físico, digital | Recibe reporte de/la ciudadano(a) por servicio no realizado y notifica al chofer para que realice el servicio. |
| **Características del servicio Recolección Domiciliaria de Residuos:** | | | | | | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | | | | | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | | | | | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | | | | | | |
| **entrega del servicio:** | | | Dependiente de la ruta programada. | | | | |
| **Horario:** | 07:00 a 20:00 horas | | | | | | |
| **Resultado esperado:** | | | | | | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | | | | | | |

## 6.4 Descripción Narrativa: operativos de limpieza

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Operativos de limpieza | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Aseo Público | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Este servicio se brinda realizando la limpieza de predios en abandono que no cuenten con barda perimetral ni propietario así como en banquetas y espacios públicos propiedad del Municipio de Tlaquepaque. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| Área Operativa de Aseo Público. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Que al predio al que se vaya a realizar la limpieza, sea propiedad del Ayuntamiento, que carezca de propietario o en su defecto, tenga propietario que no mantenga limpio el predio | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| **CGSPM/DAPM**  **04/04** | **Operativos de**  **limpieza** | | | **1** | Recibir reporte |
| **2** | Supervisar área |
| **3** | Asignar unidad |
| **4** | Realizar limpieza y recolectar desechos |
| **5** | Trasladar al corralón o a la planta de transferencia |
| **6** | Resguardar unidad |
|  |  | | | **7** | Capturar y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | OPERATIVOS DE LIMPIEZA | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPM  04/04 | |
| **5. AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | DIRECCION DE ASEO PÚBLICO | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Recibir reporte | **1** | * 1. Ciudadano(a) reporta falta de limpieza en predio o espacio público. | Ciudadano(a) | | Existencia de predio o espacio sin limpieza | | Reporte |
| 1.2 Recibe reporte por parte del ciudadano, ya sea vía telefónica o por cualquier otro medio y notifica a supervisor. | Secretaria(o) | | Reporte | | Notificación |
| Supervisar área | **2** | 2.1 Recibe reporte y realiza visita de campo con cuadrilla. | Supervisor(a) | | Bitácora de revisión | | Visita de campo |
| 2.2 Realiza visita de campo, llena y presenta bitácora de revisión | Supervisor(a) | | Visita de campo | | Bitácora de revisión |
| 2.3 Si el predio tiene dueño, se turna a Ecología e Inspección ambiental. | Jefe(a) de Área | | Bitácora de revisión | | notificación |
| Asignar Unidad. | **3** | 3.1 Recibe bitácora de revisión y de acuerdo al Programa Operativo de limpieza existente, se asigna una cuadrilla para realizar dicho operativo. | Jefe(a) de Área | | Programa operativo | | Unidad asignada |
| 3.2 Envía cuadrilla a limpiar lugar reportado. | Jefe(a) de Área | | Cuadrilla | | Limpieza |
| Realizar limpieza y recolectar desechos | **4** | 4.1 Se realiza la limpieza de dicho predio. | Peón | | Equipo de trabajo | | Bitácora |
| 4.2 Se recolectan los desechos del resultado del operativo. | Peón | | Unidades de recolección | | Recolección de desechos |
| 4.3 Supervisa cumplimiento de operativo de limpieza | Supervisor(a) | | Supervisión | | Bitácora |
| 4.4. Si no cubrió el servicio de operativo de limpieza, notifica al peón. | Supervisor(a) | | Bitácora | | Operativo de limpieza realizado |
| Trasladar al corralón o a la planta de transferencia. | **5** | 5.1 Si se cubrió operativo de limpieza, se trasladan los desechos al corralón para ser depositados en alguna unidad. | Chofer | | Unidades de recolección con desechos | | Registro de deposito |
| Resguardar unidad. | **6** | 6.1 Al término de la jornada y posteriormente de cubrir el operativo, regresan a las instalaciones del departamento para resguardar el equipo de trabajo (desbrozadoras, machetes, casangas, etc.) donde además se reporta las bolsas de desechos recolectadas y observaciones si las hubiera. | Peón | | Unidades de recolección descargadas | | Registro en base de Datos |
| Capturar y archivar | **7** | 7.1 Captura y archiva reportes | Secretaria(o) | | reportes | | Archivo |
| **Nota:** Cabe mencionar que se realiza la supervisión de rutina a todas las zonas, verificando que el servicio se otorgue como está planeado, misma que hace el supervisor. | | | | | | | | |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE ASEO PÚBLICO** | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Supervisor(a) | Jefe(a) de Área | Peón/Chofer |
| Reporta falta de limpieza en predio o espacio público  INICIO | Recibe reporte y notifica | Realiza visita de campo, llena y presenta bitácora  Recibe reporte y realiza visita de campo | NO  Recibe bitácora, revisa y turna  SÍ  Envía cuadrilla al lugar reportado  Asigna cuadrilla para realizar operativo  Turna a Ecología e Inspección Ambiental  ¿Tiene dueño? | A  Recolecta los desechos del operativo  Realiza limpieza de predio  1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE ASEO** **PUBLICO** | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Supervisor(a) | Peón | Chofer |
|  | Captura y archiva  FIN | A  SÍ  Notifica a peón realizar limpieza  NO  ¿Se realizó el servicio?  1  Supervisa cumplimiento de limpieza | Regresa a las instalaciones del departamento, resguarda el equipo de trabajo y reporta bolsas de desechos recolectadas | Traslada desechos al corralón |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio Operativos de Limpieza:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **entrega del servicio:** | | Dependiente de la agenda de trabajo. |
| **Horario:** | 07:00 a 13:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **Responsable** | **teléfono** |
| Barrido manual | Director de Aseo Publico | 36-90-04-08 |
| Aseo contratado |
| Recolección domiciliaria de residuos |
| Operativos de limpieza |

# 8. Glosario

**ACTA CONSTITUTIVA:**

Documento o constancia notarial en la que se registran los datos referentes a la información de una sociedad o agrupación.

**APODERADO LEGAL**:

Es aquella persona física a la que se le ha dado un poder con base en el Código Civil o en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito o en cualquier otra ley que sea aplicable para dicho otorgamiento de facultades.

**BITÁCORA:**

Documento que lleva un registro, con una estructura cronológica que se actualiza regularmente y que se suele dedicar a tratar un tema concreto.

**CONCESIÓN:**

Acción de otorgar una administración a particulares o empresas el derecho para explotar alguno de sus bienes o servicios durante un tiempo determinado.

**CUADRILLA:**

Conjunto organizado de peones que realizan un trabajo o llevan a cabo una actividad determinada.

**DESBROZADORAS:**

Es una máquina utilizada en jardinería para cortar las malas hierbas a ras de suelo y para repasar los lugares a los que una cortadora de césped no puede llegar, como las esquinas y los bordes, etc. **Desbrozadoras**. ... El corte lo realiza con un hilo de nylon o cuchillas presentadas en discos.

**DESECHOS:**

La basura es todo el material y producto no deseado considerado como desecho y que se necesita eliminar porque carece de valor económico

**PREDIOS:**

Es una de las tantas denominaciones que presenta aquella posesión inmueble, tierra, hacienda, de la que es dueño un individuo. Cabe destacar, que también es recurrente que el **predio** aparezca designado a partir de los siguientes términos: finca, heredad, feudo, tierra, campo, dominio, propiedad.

**OPERATIVOS:**

Se trata de un dispositivo o un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo.

**PEON:**

Es un trabajador que cobra por jornada y que desarrolla tareas simples, que no exigen grandes conocimientos; lo habitual es que los peones realicen trabajos como la agricultura, la limpieza etc.

**CENTRO DE TRANSFERENCIA:**

Es una instalación ubicada en un punto próximo en las ciudades en la que los vehículos que efectúan la recolección de residuos (recolectores de basura) hacen el trasvase de su carga a otros vehículos especialmente diseñados para optimizar la operación de transporte de residuos

**CONTENEDOR:**

Es un recipiente, por lo general de gran tamaño, donde las personas arrojan la basura que producen. Estos contenedores suelen estar hechos a partir de metal o de plástico.

**RESIDUOS SOLIDOS:**

Se define como cualquier objeto o material de desecho que se produce tras la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo y que se abandona después de ser utilizado.

# 9. Anexos

* **REGLAMENTO DE ASEO PUBLICO**
* **SOLICITUD DE CONTRATO**
* **REPORTE TELEFÓNICO**
* **BITÁCORAS**

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Verónica Martínez Sánchez  Secretaria | Jesús Gabriel Padilla Reta  Director de Aseo Público |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |

1. Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004. [↑](#footnote-ref-1)