

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

Rastro y Servicios Complementarios





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc486236589)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc486236590)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc486236591)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc486236592)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc486236593)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc486236594)

[6.1 Descripción Narrativa: Aseo y Desinfección 9](#_Toc486236595)

[6.1.1 Flujograma 11](#_Toc486236596)

[6.2 Descripción Narrativa: Control y Vigilancia de Productos Cárnicos 13](#_Toc486236597)

[6.2.1 Flujograma 15](#_Toc486236598)

[6.3 Descripción Narrativa: Expedición de orden de Sacrificio 17](#_Toc486236599)

[6.3.1 Flujograma 19](#_Toc486236600)

[6.4 Descripción Narrativa: Matanza de Porcino 21](#_Toc486236601)

[6.4.1 Flujograma 23](#_Toc486236602)

[6.5 Descripción Narrativa: Matanza de Reses 25](#_Toc486236603)

[6.5.1 Flujograma 27](#_Toc486236604)

[6.6 Descripción Narrativa: Matanza de Terneras, Ovinos y Caprinos 29](#_Toc486236605)

[6.6.1 Flujograma 31](#_Toc486236606)

[7. Directorio 33](#_Toc486236607)

[8. Glosario 34](#_Toc486236608)

[9. Anexos 35](#_Toc486236609)

[10. Autorizaciones 36](#_Toc486236610)

# 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, el Departamento de Rastro y Servicios Complementarios elaboró el Manual Rastro y Servicios Complementarios, 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 del Departamento de Rastro y Servicios Complementarios, cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio Rastro 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 Rastro 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** |
| Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | Aseo y desinfección | Servidores públicos y ciudadanos |
| Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | Control y vigilancia de productos cárnicos | Establecimiento de productos cárnicos y ciudadanos |
| Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | Expedición de orden de sacrificio | Ganaderos acreditados ante SEDER y COFEPRIS |
| Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | Matanza de porcinos | Ganaderos acreditados ante SEDER y COFEPRIS |
| Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | Matanza de reses | Ganaderos acreditados ante SEDER y COFEPRIS |
| Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | Matanza de terneras, ovinos y caprinos | Ganaderos acreditados ante SEDER y COFEPRIS |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Aseo y Desinfección

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Aseo y Desinfección | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Dar mantenimiento general a las instalaciones del rastro tanto preventivo como correctivo. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores públicos y ciudadanos. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Dirección de Proveeduría, Dirección de Aseo Público, Departamento de Intendencia y Vigilancia, Departamento de Mantenimiento a Edificios Públicos, Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Cumplir con la normatividad estatal y federal en materia de limpieza y desinfección de las instalaciones del Rastro Municipal. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DRSC 11/01 | Aseo y Desinfección | **1** | Lavar y desinfectar. | |
| **2** | Limpiar esquilmo. | |
| **3** | | Desazolvar fosas. |
| **4** | | Potabilizar agua. |
| **5** | | Cargar y trasladar carne no apta. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Aseo y Desinfección. | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | | CGSPM/DRSC 11/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Departamento del Rastro y Servicios Complementarios | | | | | | |
| **6. NO MBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Lavar y Desinfectar. | **1** | 1.1 Identifica área de matanza para su limpieza y desinfección. | | Ayudante General | Necesidad | | Área de Matanza a limpiar y desinfectar |
| 1.2 Lava y desinfecta pisos y muros. | | Ayudante General | Hidrolimpiadora, Productos para desinfectar | | Área Limpia y desinfectada |
| Limpiar esquilmo. | **2** | 2.1 Identifica residuos de esquilmos y decomisos | | Ayudante General | Necesidad | | Área de Matanza a limpiar |
| 2.2 Recoge y carga de esquilmo y decomisos, llena bitácora. | | Ayudante General | Herramienta de carga | | Limpieza de esquilmo y decomisos  Bitácora |
| Desazolvar fosas. | **3** | 3.1 Identifica área de fosas para su desazolve | | Ayudante General | Necesidad | | Área de desazolve a limpiar |
| 3.2 Realiza desazolve de fosas y limpieza de drenajes, retirando desechos y residuos sólidos de conformidad con las Normas reglamentarias de sanidad, llena bitácora | | Ayudante General | Herramienta de limpieza | | Drenaje Limpio Bitácora |
| Potabilizar agua. | **4** | 4.1 Identifica aljibe de agua | | Ayudante General | Necesidad | | Aljibe de agua potable a clorar |
| 4.2 Potabiliza aljibe de agua de conformidad con las normas reglamentarias de salubridad, llena bitácora | | Ayudante General | Químicos para potabilizar | | Tratamientos al agua  Bitácora |
| Cargar y trasladar carne no apta. | **5** | 5.1 Identifica y carga esquilmos y decomiso para su traslado. | | Ayudante General | Herramienta de carga | | Transporte cargado de esquilo y decomiso |
| 5.2 Traslada a la planta donde se incinera la carne no apta para consumo humano. | | Ayudante General | Transporte cargado de esquilo y decomiso | | Traslado |
| Registrar y archivar bitácoras | **6** | 6.1 Entrega bitácoras para archivo | | Ayudante General | Bitácoras | | Servicio de limpieza y desinfección realizado |
|  |  | 6.2 Recibe bitácoras, registra y archiva | | Secretaria(o) | Bitácoras | | Registro y archivo |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPARTAMENTO DE RASTRO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | |
| Ayudante General | Secretaria(o) |
| Entrega bitácoras  Potabiliza aljibe de agua y llena bitácora  Retira desechos y residuos sólidos  INICIO  Traslada esquilmos y decomisos a planta para su incineración  Identifica y carga esquilmos y decomisos  Identifica aljibe de agua  Desazolva fosas y limpia drenaje, llena bitácora  Identifica área de fosas para desazolve  Recoge y carga esquilmos y decomisos, llena bitácora  Identifica residuos de esquilmos y decomisos  Lava y desinfecta pisos y muros, llena bitácora  Identifica área de matanza para limpieza y desinfección | FIN  Recibe bitácoras, registra y archiva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. 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. 7. 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. 8. 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. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. 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. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 4. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 5. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 6. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 4 horas en promedio por cada evento. |
| **Horario:** | 08:00 a 14:00 horas y 14:00 a 20:00 horas, con descansos los días miércoles y domingo. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios y obtener las instalaciones inocuas | | |

## 6.2 Descripción Narrativa: Control y Vigilancia de Productos Cárnicos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Control y vigilancia de productos cárnicos. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se inspecciona la calidad de los productos cárnicos para su consumo. En caso de no ser apto para el consumo, se sanciona a quien incurra en prácticas indebidas. Se reciben denuncias ciudadanas por manejo inadecuado de producto cárnico. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma externa, la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, la Dirección de Proveeduría y de forma interna, el Área de Resguardo del Rastro. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para prestar el servicio de inspección y vigilancia de productos cárnicos se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   * Que la persona que realice la inspección y vigilancia sea médico veterinario * Tener conocimiento de las normas de inspección y vigilancia * Tener conocimiento del Municipio * Para el caso de las denuncias, se requiere que el/la ciudadano(a) proporcione domicilio y asunto. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DRSC 11/02 | Control y vigilancia de productos cárnicos. | **1** | Inspeccionar. | |
| **2** | Infraccionar y decomisar. | |
| **3** | | Reportar. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Control y vigilancia de productos cárnicos. | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DRSC 11/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Departamento del Rastro y Servicios Complementarios | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Inspeccionar. | **1** | 1.1 Identifica programa de trabajo y denuncias realizadas, y planea ruta | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | Ley de  Salubridad y  Ganadería | | Programa de trabajo y denuncias |
| Infraccionar y decomisar. | **2** | 2.1 Realiza visitas diarias y supervisa de forma constante la matanza clandestina, ya sea por reporte ciudadano y/o de acuerdo al programa de visitas a las colonias del municipio. | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | Ley de  Salubridad y  Ganadería | | Inspecciones |
| 2. 2 Si encuentra anomalías, levantan infracciones. | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | Anomalías | | Infracción |
| 2.3 Decomisan productos, mismos que son resguardados en cámaras de refrigeración del rastro para posteriormente enviarlos a incinerar. | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | Anomalías | | Producto decomisado |
| Reportar. | **3** | 3.1 Elaboran el reporte de trabajo de acuerdo a su rol diario y lo entregan a la jefatura. | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | Infracciones y productos decomisados | | Reporte de trabajo |
| 3.2 Recibe reporte de trabajo, revisa e instruye para su archivo | Jefe(a) de Área | Reporte de trabajo | | Instrucción |
| 3.3 Recibe instrucción y archiva reporte de trabajo | Secretaria(o) | Instrucción | | Reporte de trabajo archivado |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTO DE RASTRO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | | |
| Inspector(a) Sanitario(a) y Médico(a) Veterinario(a) | Jefe(a) de Área | Secretaria(o) |
| Elabora y entrega reporte de trabajo  FIN  Realiza visitas diarias y supervisa  Identifica programa de trabajo, denuncias recibidas y planea ruta  Decomisan producto para incinerar  Levanta infracciones  SI  NO  ¿Hay anomalías?  INICIO | Recibe reporte de trabajo, lo turna para registro y archivo | FIN  Recibe reporte de trabajo, registra y archiva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. 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. 7. 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. 8. 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. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Para la inspección y supervisión del manejo de productos cárnicos, un promedio de 72 horas |
| **Horario:** | Servicio de atención de 08:00 a 14:00 horas, con descanso de miércoles y domingos | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Cumplir con la normatividad en materia de salud e higiene. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: Expedición de orden de Sacrificio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Expedición de orden de sacrificio. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El introductor (ganadero) acredita la legal procedencia de los animales para la expedición de la orden de sacrificio. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Solamente se presta el servicio a Ganaderos acreditados por la asociación ganadera y SEDER. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De manera interna, Tesorería y de manera externa, SEDER y COFEPRIS. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Se requiere estar dado de alta en la asociación ganadera y tener la procedencia legal de sus animales que consiste en presentar:   * Factura (documento de transmisión de propiedad) * Guía de tránsito | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DRSC 11/03 | Expedición de orden de sacrificio. | 1 | Recibir ganado. | |
| 2 | Inspeccionar ganado. | |
| 3 | | Elaborar formato. |
| 4 | | Pagar derechos de matanza. |
| 5 | | Programar matanza |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Expedición de orden de sacrificio. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DRSC 11/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Introducir ganado | **1** | 1.1 Introduce ganado a las instalaciones del rastro | Introductor(es) | | Ganado | | Factura y guía de tránsito |
| Recibir ganado. | **2** | 2.1 Recibe el ganado a sacrificar y lo canaliza a inspector sanitario. | Ayudante General | | Ganado | | Ganado revisado |
| Inspeccionar ganado. | **3** | 3.1 Realiza la inspección ante mortem; en la que revisa el ganado entrante, verificando que se encuentre en condiciones de salud favorables para la matanza. | Inspector(a) Sanitario(a) | | Ley de  Salubridad | | Revisión |
| 3.2 Si se encuentra en malas condiciones de salud rechaza ganado. | Inspector(a) Sanitario(a) | | Revisión | | Ganado rechazado |
| Elaborar formato. | **4** | 4.1 Si se encuentra en buenas condiciones de salud, elabora el formato de autorización, lo firma y entrega al interesado. | Inspector(a) Sanitario(a) | | Orden de sacrificio  (Formato de Autorización) | | Orden de sacrificio autorizada |
| Pagar derechos de matanza. | **5** | 5.1 Recibe orden de sacrificio y realiza pago de derechos para que se realice la matanza, en la Caja de Recaudación de la Hacienda Municipal, ubicada en las instalaciones del Rastro, y entrega. | Introductor(es) | | Orden de sacrificio autorizada (Orden de Pago) | | Pago de derechos |
| * 1. Recibe orden de sacrificio para pago de derechos y expide recibo oficial, de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal. | Tesorería Municipal | | Pago de derechos | | Recibo oficial |
| Programar matanza | **6** | * 1. 6.1 Recibe comprobante de pago y lo presenta al arriero. | Introductor(es) | | Recibo oficial | | Recibo oficial presentado |
| 6.2 Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza. | Arriero(a) | | Recibo oficial | | Programa introducción |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE RASTRO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | | | **TESORERÍA MUNICIPAL** |
| Introductor(es) | Ayudante General | Inspector(a) Sanitario(a) | Arriero(a) |
| Recibe y presenta comprobante de pago  FIN  Recibe orden de sacrificio y realiza pago de derechos  Recibe ganado con mala salud  INICIO  Introduce ganado al rastro | Recibe ganado a sacrificar y canaliza | Elabora y entrega orden de sacrificio autorizada  NO  SI  Rechaza ganado  ¿Cuenta con buena salud?  Recibe y revisa ganado ante mortem | Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza  FIN | Recibe orden de sacrificio para pago de derechos, expide y entrega recibo oficial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. 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. 7. 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. 8. 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. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. 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. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Se realiza al momento en que se solicita, estando todo en orden. |
| **Horario:** | 07:00 a 13:00 horas, con descanso de miércoles y domingos. | |
| **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: Matanza de Porcino

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Matanza de porcino. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio se presta cuando se acredita la legal procedencia y legalidad de los animales para la elaboración de la orden de sacrificio y la autorización del inspector de ganadería para el posterior pago correspondiente del sacrificio del animal. Se introducen los animales a los chiqueros para su descanso, posteriormente se guían por un canal al área de sacrificio. Faenan, evisceran y lavan la carne para la posterior inspección y sello. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Se presta el servicio solamente para asociados ganaderos. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, el Área Operativa del Rastro y de forma externa, la Dirección de Tesorería, Ingresos y Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Estar dado de alta en la asociación ganadera. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | | | | | | |
| CGSPM/DRSC 11/04 | Matanza de porcino. | | | 1 | Introducir el ganado al área de matanza | | | | | | |
| 2 | Inspeccionar y lavar ganado. | | | | | | |
| 3 | Sacrificar al ganado. | | | | | | |
| 4 | | Faenar animal. | | | | | |
| 5 | | Eviscerar y lavar carne. | | | | | |
| 6 | | Desorillar y Despelar. | | | | | |
| 7 | | Lavar carne. | | | | | |
| 8 | | Inspeccionar y sellar carne | | | | | |
| 9 | | Pesar y transportar carne para entrega. | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | | Matanza de porcino. | | | | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DRSC 11/04 | | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | | | | | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** | |
| Introducir el ganado al área de matanza | | **1** | 1.1 Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza. | | | | Arriero(a) | | Recibo oficial | | Programa introducción | |
| Inspeccionar ganado. | | **2** | 2.1 Realiza la inspección ante mortem; en la que revisa el ganado entrante, verificando que se encuentre en condiciones de salud favorables para la matanza. | | | | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | | Ley de Salubridad | | Inspección | |
| 2.2 Si se encuentra en malas condiciones de salud rechaza ganado. | | | | Inspector(a) Sanitario(a) | | Revisión | | Ganado rechazado | |
| 2.3 Si está en buenas condiciones de salud canaliza a matancero | | | | Inspector(a) Sanitario(a) | | Revisión | | Ganado revisado | |
| Sacrificar al ganado. | | **3** | 3.1 Se procede con sensibilizadores de perno cautivo. | | | | Matancero(a) | | Pistolete | | Animal listo | |
| 3.2 Desangrado. Corte a la yugular y a las carótidas. | | | | Matancero(a) | | Herramienta de sacrificio | | Corte | |
| Cortar y Limpiar animal. | | **4** | 4.1 Se hace el faenado que consiste en corte de cabeza, corte de pecho y extremidades. | | | | Matancero(a) | | Herramienta de sacrificio | | Piezas separadas | |
| 4.2 Evisceración; corte para sacar estomago e intestinos. | | | | Matancero(a) | | Herramienta de sacrificio | | Retiro de viseras | |
| 4.3 Limpieza de cabeza; quitan partes de piel. | | | | Matancero(a) | | Herramienta de sacrificio | | Cabeza despielada | |
| Cortar y Lavar animal. | | **5** | 5.1 Corte de canal; Con una sierra se abre longitudinalmente al animal partiendo vertebras quedando al descubierto la medula. | | | | Matancero(a) | | Herramienta de sacrificio | | Corte | |
| 5.2 Lavado de canal; se lava con agua el resto de sangre para dar mejor aspecto a la carne. | | | | Matancero(a) | | Agua | | Animal listo | |
| 5.3 Se cuelgan las cabezas y se rocían con agua a presión en grupos para quitar residuos de sangre. | | | | Matancero(a) | | Agua | | Cabeza limpia | |
| Inspeccionar y Sellar Carne. | | **6** | 6.1 Inspección sanitaria en área de refrigeración. Si es apto el producto se expone a la venta. | | | | Médico(a) Veterinario(a), Inspector(a) Sanitario(a) | | Ley de  Salubridad | | Control sanitario aprobado | |
| 6.2 Si no es apto el producto se decomisa; se elabora un formato donde se especifica que la calidad del canal no es apta para el consumo humano. | | | | Médico(a) Veterinario(a), Inspector(a) Sanitario(a) | | Ley de  Salubridad | | Formato de decomiso | |
| Pesar y Transportar carne para entrega. | | **7** | 7.1 Báscula, pesado de carne. | | | | Ayudante General Matancero(a) | | Bascula | | Registro de peso | |
| 7.2 Carga en transporte y entrega de carne. | | | | Acarreador(a) y  Ayudante General | | Vehículo | | Transporte cargado | |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTO DE RASTRO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | | | | |
| Arriero(a) | Inspector(a) Sanitario(a)/Médico(a) Veterinario(a) | Matancero(a) | Ayudante General/  Matancero(a) | Acarreador(a)/  Ayudante General |
| NO  SI  FIN  Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza  INICIO  FIN | Canaliza a matancero  Rechaza ganado  SI  NO  ¿Cuenta con buena salud?  Recibe y revisa ganado ante mortem  Decomisa la carne y señala como no apta para consumo  ¿Es apta para consumo?  Revisa e inspecciona carne | Se canaliza a área de refrigeración  Cuelga cabezas y lava con agua para quitar sangre  Corta cabeza, pecho y extremidades (faenado)  (faenado)  Recibe y procede con sensibilizadores de perno  Saca estomago e intestinos (evisceración)  Lava carne de sangre (Lavado de canal)  Abre animal longitudinalmente partiendo vertebras y quedando al descubierto la medula (Corte de canal)    Quita piel (limpieza de cabeza)  Corta yugular y carótidas (desangrado) | Pesa carne en bascula | Carga en transporte y entrega carne  FIN |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 economía o bajo del costo del servicio. 5. La igualdad del servicio para todos o la mayoría, sin excluir a las personas que no pagan. 6. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 7. 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. 8. 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. 9. 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. 10. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 11. 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. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Dependiendo de la cantidad de animales que se ingresen- aproximadamente de 5 a 7 minutos por animal. |
| **Horario:** | 07:00 a 13:00 horas., con descanso de miércoles y domingos. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.5 Descripción Narrativa: Matanza de Reses

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Matanza de reses. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio se presta cuando se acredita la legal procedencia y legalidad de los animales para la elaboración de la orden de sacrificio y la autorización del inspector de ganadería para el posterior pago correspondiente del sacrificio del animal. Se introducen los animales a los corrales para su descanso, posteriormente se guían al área de sacrificio. Faenan, evisceran y lavan la carne para la posterior inspección y sello. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Solamente se presta el servicio para asociados ganaderos. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, el Área Operativa del Rastro y de forma externa, la Dirección de Tesorería, Ingresos y Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Estar dado de alta en la asociación ganadera. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DRSC 11/05 | Matanza de reses. | 1 | Introducir el ganado al área de matanza | |
| 2 | Inspeccionar ganado. | |
| 3 | Sacrificar al ganado. | |
| 4 | | Cortar y Limpiar animal. |
| 5 | | Cortar y Lavar animal. |
| 6 | | Inspeccionar y Sellar Carne. |
| 7 | | Pesar y Transportar carne para entrega. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Matanza de reses. | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DRSC 11/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Introducir el ganado al área de matanza | **1** | 1.1 Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza. | | Arriero(a) | Recibo oficial | Programa introducción |
| Inspeccionar ganado. | **2** | 2.1 Realiza la inspección ante mortem; en la que revisa el ganado entrante, verificando que se encuentre en condiciones de salud favorables para la matanza. | | Inspector(a) Sanitario(a), Médico(a) Veterinario(a) | Ley de  Salubridad | Inspección |
| Sacrificar al ganado. | **3** | 3.1 Se procede con sensibilizadores de perno cautivo. | | Matancero(a) | Pistolete | Animal listo |
| 3.2 Desangrado. Corte a la yugular a las carótidas. | | Matancero(a) | Herramienta de sacrificio | Corte |
| Cortar y Limpiar animal. | **4** | 4.1 Se hace el faenado que consiste en corte de cabeza, corte de pecho y extremidades. | | Matancero(a) | Herramienta de sacrificio | Piezas separadas |
| 4.2 Evisceración; corte para sacar estomago e intestinos. | | Matancero(a) | Herramienta de sacrificio | Retiro de viseras |
| 4.3 Limpieza de cabeza; quitan partes de piel en ocasiones los cuernos. | | Matancero(a) | Herramienta de sacrificio | Cabeza despielada |
| Cortar y lavar animal. | **5** | 5.1 Corte de canal; Con una sierra se abre longitudinalmente al animal partiendo vertebras quedando al descubierto la medula. | | Matancero(a) | Herramienta de sacrificio | Corte |
| 5.2 Lavado de canal; se lava con agua el resto de sangre para dar mejor aspecto a la carne. | | Matancero(a) | Agua | Animal listo |
| 5.3 Se cuelgan las cabezas y se rocían con agua a presión en grupos para quitar residuos de sangre. | | Matancero(a) | Agua | Cabeza limpia |
| Inspeccionar y Sellar Carne. | **6** | 6.1 Inspección sanitaria en área de refrigeración. Si es apto el producto se continúa con el proceso. | | Médico(a) Veterinario(a), Inspector(a) Sanitario(a) | Ley de  Salubridad | Control sanitario aprobado |
| 6.2 Si no es apto el producto se decomisa; se elabora un formato donde se especifica que la calidad del canal no es apta para el consumo humano. | | Médico(a) Veterinario(a), Inspector(a) Sanitario(a) | Ley de  Salubridad | Formato de decomiso |
| Pesar y Transportar carne para entrega. | **7** | 7.1 Báscula, pesado de carne. | | Ayudante General Matancero(a) | Bascula | Registro de peso |
| 7.2 Cargar de transporte y entrega de carne. | | Acarreador(a) y  Ayudante General | Vehículo | Transporte cargado |

## 6.5.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTO DE RASTRO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | | | | |
| Arriero(a) | Inspector(a) Sanitario(a)/Médico(a) Veterinario(a) | Matancero(a) | Ayudante General/  Matancero(a) | Acarreador(a) |
| FIN  SI  FIN  SI  Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza  INICIO | Se decomisa la carne y se señala como no apta para consumo  NO  ¿Es apta para consumo?  Revisa e inspecciona carne  Rechaza ganado  NO  ¿Cuenta con buena salud?  Recibe y revisa ganado ante mortem  Canaliza a matancero | Se canaliza a área de refrigeración  Cuelgan cabezas y lavan de sangre  Lava carne de sangre (Lavado de canal)  Abre animal longitudinalmente partiendo vertebras y quedando al descubierto la medula (Corte de canal)    Quita piel y en ocasiones cuernos (limpieza de cabeza)  Saca estomago e intestinos (evisceración)  Corta cabeza, pecho y extremidades (faenado)  (faenado)  Corta yugular y carótidas (desangrado)  Recibe y procede con sensibilizadores de perno | Pesa carne en bascula | FIN  Carga transporte y entrega carne |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 economía o bajo del costo del servicio. 5. La igualdad del servicio para todos o la mayoría, sin excluir a las personas que no pagan. 6. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 7. 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. 8. 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. 9. 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. 10. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 11. 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. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Dependiendo la cantidad de animales que se ingresen - 20 minutos por animal. |
| **Horario:** | 07:00 a 13:00 horas., con descanso de miércoles y domingos. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.6 Descripción Narrativa: Matanza de Terneras, Ovinos y Caprinos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Matanza de terneras, ovinos y caprinos. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio se presta cuando se acredita la legal procedencia y legalidad de los animales para la elaboración de la orden de sacrificio y la autorización del inspector de ganadería para el posterior pago correspondiente del sacrificio del animal. Se introducen los animales a los corrales para su descanso, posteriormente se guían al área de sacrificio. Faenan, evisceran y lavan la carne para la posterior inspección y sello. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Solamente se presta el servicio para asociados ganaderos. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, el Área Operativa de Rastro y de forma externa, la Dirección de Tesorería, Ingresos y Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Estar dado de alta en la asociación ganadera. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DRSC 11/06 | Matanza de terneras, ovinos y caprinos. | 1 | Introducir el ganado al área de matanza. | |
| 2 | Inspeccionar ganado. | |
| 3 | Sacrificar al ganado. | |
| 4 | | Cortar y limpiar animal. |
| 5 | | Lavar animal. |
| 6 | | Inspeccionar y sellar carne. |
| 7 | | Pesar y transportar carne para entrega. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Matanza de terneras, ovinos y caprinos. | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DRSC 11/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Introducir el ganado al área de matanza | **1** | 1.1 Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza. | Arriero(a) | Recibo oficial | | Programa introducción |
| Inspeccionar ganado. | **2** | 2.1 Realiza la inspección ante mortem; en la que revisa el ganado entrante, verificando que se encuentre en condiciones de salud favorables para la matanza. | Médico(a) Veterinario(a) | Ley de Salubridad | | Inspección |
| Sacrificar al ganado. | **3** | 3.1 Se procede con sensibilizadores de perno cautivo. | Matancero(a) | Pistolete | | Animal listo |
| 3.2 Desangrado. Corte a la yugular a las carótidas. | Matancero(a) | Herramienta de Sacrificio | | Corte |
| Cortar y Limpiar animal. | **4** | 4.1 Se hace el faenado que consiste en corte de cabeza, corte de pecho y extremidades. | Matancero(a) | Herramienta de Sacrificio | | Piezas separadas |
| 4.2 Evisceración; corte para sacar estomago e intestinos. | Matancero(a) | Herramienta de Sacrificio | | Retiro de viseras |
| Lavar animal. | **5** | 5.1 Lavado de canal y viseras; se lava con agua el resto de sangre para dar mejor aspecto a la carne. | Matancero(a) | Agua | | Animal listo |
| Inspeccionar y Sellar carne. | **6** | 6.1 Inspección sanitaria en área de refrigeración. Si es apto el producto continua proceso. | Médico(a) Veterinario(a), Inspector(a) Sanitario(a) | Ley de  Salubridad | | Control sanitario aprobado |
| 6.2 Si no es apto el producto se decomisa; se elabora un formato donde se especifica que la calidad del canal no es apta para el consumo humano. | Médico(a) Veterinario(a), Inspector(a) Sanitario(a) | Ley de  Salubridad | | Decomiso de carne |
| Pesar y transportar carne para entrega. | **7** | 7.1 Pesa la carne en bascula. | Ayudante Genera. | Bascula | | Registro de peso |
| 7.2 Carga de transporte y entrega de carne. | Acarreador(a) | Vehículo | | Transporte cargado |

## 6.6.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTO DE RASTROS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | | | | |
| Arriero(a) | Inspector(a) Sanitario(a)/Médico(a) Veterinario(a) | Matancero(a) | Ayudante General | Acarreador(a) |
| FIN  FIN  Recibe comprobante de pago y programa introducción al área de matanza  INICIO | SI  Se decomisa la carne y se señala como no apta para consumo  NO  Revisa e inspecciona carne  Rechaza ganado  NO  ¿Cuenta con buena salud?  Recibe y revisa ganado ante mortem  SI  ¿Es apta para consumo?  Canaliza a matancero | Se canaliza a área de refrigeración  Lava canal y vísceras  Corta cabeza, pecho y extremidades (faenado)  (faenado)  Corta yugular y carótidas (desangrado)  Recibe y procede con sensibilizadores de perno  Saca estomago e intestinos (evisceración) | Pesa carne en báscula | Carga transporte y entrega carne  FIN |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. 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. 7. 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. 8. 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. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. 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. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Dependiendo de la cantidad de animales que se ingresen, 10 minutos por animal |
| **Horario:** | 07:00 a 13:00 horas de lunes a viernes. | |
| **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** |
| Aseo y desinfección | Jefe(a) de Departamento de Rastro y Servicios Complementarios | 35627069 |
| Control y vigilancia de productos cárnicos | 36351241 |
| Expedición de orden de sacrificio | 35627069 |
| Matanza de porcinos |
| Matanza de reses |
| Matanza de terneras, ovinos y caprinos |

# Glosario

# 9. Anexos

* **Reglamento**
* **Reportes de quejas**
* **BITÁCORAS**
* **Programas de trabajo**
* **Etc.**

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Alejandro de Jesús García Varela  Auxiliar Técnico | Gabriela Vera Tabares  Jefa de Departamento de Rastro y Servicios Complementarios |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloísa 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)