

MANUAL

DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES

DE LOS PROCEDIMIENTOS:

* DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD
* DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES
* DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO
* DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS
* JEFATURA DEL AREA DE PERSONAL

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**2018**

**INDICE**

1.- PRESENTACION ========================================== 3

2.- OBJETIVO GENERAL ====================================== 4

3.- MARCO JURIDICO ======================================== 4

4.- GLOSARIO DE TERMINOS ================================== 5

5.- POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS ========= 6

6.- RELACION DE PROCEDIMIENTOS POR DEPENDENCIA ========== 7

7.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS ======================== 8

* Nombre del Procedimiento
* Objetivo
* Alcance
* Dependencia Responsable
* Diagramación, Diagrama de Flujo

8.- VALIDACION ============================================ 128

9.- HOJA DE ACTUALIZACION (CAMBIOS) ======================= 129

**1.- PRESENTACION**

El desempeño eficaz de la administración pública tiene como base la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de trámites y servicios municipales.

En este sentido, la Dirección General de Servicios Públicos del H. Ayuntamiento Constitucional de Colima, presenta el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS como un documento que regula el desarrollo del trabajo administrativo de las diferentes dependencias que lo integran, como lo son: la Dirección de Limpia y Sanidad, la Dirección de Parques y Jardines, la Dirección de Alumbrado Público, la Jefatura del Área de Personal y el Departamento de Control de Mascotas.

Los manuales de procedimientos detallan las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función o norma, contribuyendo a la generación de bienes y servicios de valor para el ciudadano.

La utilidad que tienen los manuales de procedimientos en las dependencias de esta Dirección General de Servicios Públicos es de suma importancia, debido a que se constituyen en instrumentos que auxilian en la inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación al personal; sirven para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa; son la base de los sistemas de control y evaluación interna; y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios que presta esta Dirección General de Servicios Públicos.

**2.- OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Direccion General de Servicios Públicos, mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

**3.- MARCO JURIDICO**

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de este Manual Administrativo de Procedimientos, son los que a continuación se enuncian:

Ley del Municipio Libre del Estado de Colima:

* Artículo 2, segundo párrafo
* Capítulo IV, Articulo 45, fracción I, inciso a)
* Capítulo V, Articulo 47, fracción I, inciso p)
* Titulo Sexto, Articulo 116 y 117

Reglamento del Gobierno Municipal de Colima

* Artículo 4, 25, 26.
* Capítulo V, Sección I, Articulo 180, fracción I, inciso p)
* Articulo 181

Circular No. 02-P-02/2017 emitida el 23 de Agosto del año 2017, por el C. Presidente Municipal de Colima, Héctor Insua García en la que gira instrucciones a los Directores Generales y Directores de Área para que a la brevedad elaboren plan de trabajo y realicen las acciones necesarias para la atención de la recomendación de la observación F2-FS/16/02 señalada por el Órgano Superior de Auditoria y Fiscalización Gubernamental del Estado de Colima (OSAFIG), que textualmente dice lo siguiente: “Recomendación. Se recomienda al ente realice las acciones correspondientes a efecto de elaborar sus respectivos Manuales de Procedimientos con el propósito de contar con una guía clara y especifica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que se llevan a cabo en las áreas que lo conforman”.

**4.- GLOSARIO DE TERMINOS**

**PROCEDIMIENTO**: Es una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

**DIAGRAMAS:** Son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.

**PROCESO:** Es un conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución, con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado. El proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entradas en resultados de valor o útiles para el usuario interno o externo.

**FORMATO:** Es un documento de comunicación administrativa formal, físico o electrónico. En algunos casos contiene, además de información, instrucciones para llenarse o utilizarse.

**ACTIVIDAD:** Conjunto de tareas que forman parte de un proceso.

**TAREA:** Es el trabajo concreto, especifico que debe realizarse en un tiempo determinado.

**5.- POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

Los lineamientos contenidos en el presente manual son de observancia obligatoria para todas las dependencias de la Dirección General de Servicios Públicos.

El Director General de Servicios Públicos designara el equipo de trabajo que colaborara en la elaboración y aplicación del Manual de Procedimientos en su dependencia.

La Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Calidad del H. Ayuntamiento de Colima, es la única facultada para la aplicación de estos lineamientos, así como para la adecuación y emisión de modificación estructural de los Procedimientos a petición del área encargada del desarrollo de las actividades, que es la Dirección General de Servicios Públicos.

La actualización del manual de procedimientos se originara cuando se presenten los siguientes casos:

* Cuando las dependencias responsables hayan sufrido cambios en su estructura orgánica.
* Por asignación de nueva funciones y responsabilidades
* Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo
* Como resultado del proceso de simplificación administrativa y/o de mejora continua
* Como resultado de cambios en la normatividad aplicable

Es responsabilidad de las dependencias de la Dirección General de Servicios Públicos asegurarse de que la información o datos establecidos en el Manual, correspondan a la realidad operativa y estén de acuerdo con las normas jurídicas y administrativas establecidas al efecto.

Los procedimientos propuestos no deberán duplicarse o contraponerse con otros procedimientos ya existentes.

La Dirección General de Servicios Públicos, la Dirección de Limpia y Sanidad, la Dirección de Parques y Jardines, la Dirección de Alumbrado Público, la Jefatura del Área de Personal y el Departamento de Control de Mascotas deberán asegurarse de que todo su personal conozca, observe y tenga acceso al Manual de Procedimientos.

**6.- RELACION DE PROCEDIMIENTOS POR DEPENDENCIA**

DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD

1. Programa de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros
2. Programa de recolección de residuos en escuelas e instituciones publicas
3. Programa de limpieza del centro histórico de la ciudad y recolección y limpieza de cestos para basura
4. Programa de limpieza y control de lotes baldíos y fincas abandonadas
5. Inspección de vía publica
6. Elaboración de contratos para transporte de materiales y disposición final de residuos solidos

DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES

1. Limpieza de fuentes
2. Sistemas de riego
3. Programa de poda de pasto y poda o derribo de arboles
4. Recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología y producción de composta
5. Riego de camellones
6. Limpieza de jardines

DIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO

1. Mantenimiento correctivo, preventivo y apoyos de alumbrado publico
2. Ampliación de luminarias a la red de alumbrado público
3. Autorización de proyecto de urbanización
4. Control de almacén
5. Revisión de nuevas tecnologías para el ahorro de energía en alumbrado publico

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS

1. Programa de identificación y captura de perros agresores y callejeros
2. Programa de vacunación, desparasitación y esterilización de perros y gatos
3. Consulta médica para mascotas
4. Programa de adopción
5. Esterilización de mascotas
6. Prevención de rabia
7. Reporte de inspección

JEFATURA DEL AREA DE PERSONAL

1. Programa de vacaciones del personal de servicios públicos.

**7.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS**

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 1 DE 6 DE LA DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios, Ramas y Cacharros |
| **OBJETIVO:** Proporcionar a los habitantes del municipio de colima en forma eficaz y oportuna la recolección de los residuos sólidos urbanos (generados en casa habitación), cacharros y follaje urbano trasladándolos a los sitios de disposición final para su adecuado tratamiento. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Limpia y Sanidad, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Limpia y Sanidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de limpia y sanidad y Jefes de área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Elaboración del plano de ubicación y dimensión de las rutas de:   * Recolección de residuos sólidos domiciliarios. * Recolección de ramas * Descacharrización.   Elaboración del programa y calendario anual de recolección de:   * Residuos sólidos domiciliarios, cada tercer día, de lunes a sábado. * Ramas, que incluye 5 veces por año * Descacharrización, que incluye 4 campañas al año | Plano de ubicación y dimensiones de rutas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y descacharre.  Programas y calendario de Recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros. |
| 2 | Director General de Servicios Públicos | Envío del programa anual de campaña de descacharrización y recolección de ramas, a la Dirección de Comunicación Social y a la Dirección de Atención y Participación Ciudadana, para su divulgación a la ciudadanía. | Programa de campaña de descacharrización.  Programa anual de recolección de ramas. |
| 3 | Director de Limpia y Sanidad | Manda a imprimir volantes de las rutas de recolección de ramas y manda editar CD informativo, para perifoneo, previo a cada campaña de descacharrización. | Volantes impresos y CD informativo |
| 4 | Inspectores de Reglamentación | Reparto de volantes en cada una de las rutas de recolección de ramas, y Perifoneo en las rutas de recolección de cacharros un día antes de su realización. | Volantes impresos |
| 5 | Jefes de área del turno matutino, vespertino y nocturno. | Revisión y asignación de unidades a cada ruta de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros | Revisión de vehículos |
| 6 | Jefes de área del turno matutino, vespertino y nocturno. | Asignación de chofer y cuadrilla de recolección a cada unidad de las diferentes rutas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros. |  |
| 7 | Choferes y Cuadrilla de ruta. | Recolección de residuos sólidos domiciliarios cada tercer día de lunes a sábado en los tres turnos durante todo el año. Recolección de ramas cinco veces por año en cada ruta. Recolección de cacharros cuatro veces por año en cada ruta. | Según programa anual. |
| 8 | Choferes y Cuadrilla de ruta. | Traslado de los residuos sólidos domiciliarios, residuos vegetales (ramas) y cacharros recolectados al sitio de disposición final (el relleno sanitario). |  |
| 9 | Jefes de área del turno matutino, vespertino y nocturno. | Supervisión de las rutas de recolección de los residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros (rutas críticas o problemáticas). | Reporte de supervisión |
| 10 | Choferes de ruta. | Llenado de formato de control de rutas | Control de ruta |
| 11 | Jefes de área del turno matutino, vespertino y nocturno. | Elaboración del concentrado mensual y anual del control de rutas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y descacharre, así como sus respectivos informes anuales. | Concentrados e Informes |
| 12 | Jefes de área del turno matutino, vespertino y nocturno. | Realizar el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado. | Gráficos y Análisis |
| 13 | Jefes de área del turno matutino, vespertino y nocturno. | Elaboración de informe mensual y anual de actividades | Informe mensual y anual de actividades |
| 14 | Director de Limpia y Sanidad. | Realizar aplicación y análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. FIN DE PROCEDIMIENTO. | Encuesta, Gráficos y Análisis |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Director de Limpia y Sanidad y Jefes de Área** | **Director General de Servicios Públicos** | **Director de Limpia y Sanidad** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboración del plano de ubicación y dimensión de las rutas de recolección de: Residuos sólidos domiciliarios, Ramas y Descacharrización.  Elaboración del programa y calendario anual de recolección de: **Residuos sólidos domiciliarios**, cada tercer día, de lunes a sábado, **Ramas**, que incluye 5 veces por año, y **Descacharrización** que incluye 4 campañas al año.  1  Inicia | 2  Envío del programa anual de descacharrización y recolección de ramas a la Direccion de comunicación social y Direccion de atención y participación ciudadana para su divulgación a la ciudadanía. | A  3  Manda a imprimir volantes de las rutas de recolección de ramas y manda editar CD informativo, para perifoneo, previo a cada campaña de descacharrización |
| **Inspectores de Reglamentación**  Programa recolección de ramas y cacharros  Reparto de volantes en cada una de las rutas de recolección de ramas y Perifoneo en las rutas de recolección de cacharros un día antes de su realización  4  A | **Jefes de Área de Turno**  Revisión de vehículos  Revisión y asignación de unidades a cada ruta de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros  5  Asignación de Chofer y Cuadrilla de Recolección a cada unidad de las diferentes rutas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros  6 | **Choferes y Cuadrilla**  Recolección de Residuos sólidos domiciliarios cada tercer día de lunes a sábado, en los tres turnos, durante todo el año. Recolección de Ramas cinco veces por año en cada ruta. Recolección de Cacharros cuatro veces por año en cada ruta  7  A |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Choferes y Cuadrilla**  Traslado de residuos sólidos domiciliarios, residuos vegetales (ramas) y cacharros recolectados al sitio de disposición final (el relleno sanitario).  8  A | | | **Jefes de Área de Turno**  Reporte de supervisión  Supervisión de las rutas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y cacharros (rutas críticas o problemáticas)  9 | **Choferes de Ruta**  Llenado del Formato de control de rutas  10  A | |
|  | **Jefes de Area de Turno**  Gráficos, Análisis  Realizar el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado  12  Elaboración del concentrado mensual y anual del control de rutas de recolección de residuos sólidos domiciliarios, ramas y descacharrización, así como sus respectivos informes anuales  Elaboración de informe mensual y anual de actividades  13  A  11 | | | **Director de Limpia y Sanidad.**  Encuestas, Gráficos, Análisis  14  Realizar aplicación y análisis de datos sobre la satisfacción del usuario  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 2 DE 6 DE LA DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Recolección de Residuos en Escuelas e Instituciones Públicas. |
| **OBJETIVO:** Proporcionar a escuelas e instituciones públicas el servicio oportuno de recolección de residuos sólidos generados en los mismos. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Limpia y Sanidad, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Limpia y Sanidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Se elabora un programa de recolección de residuos sólidos en escuelas e instituciones públicas. | Programa de recolección de residuos solidos |
| 2 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Asignación y revisión de unidades a cada ruta de recolección. | Revisión de vehículos. |
| 3 | Choferes y cuadrilla de ruta | Recolección de residuos sólidos en escuelas e instituciones públicas de acuerdo al programa establecido. | Programa de recolección de residuos solidos |
| 4 | Choferes y cuadrilla de ruta | Traslado y depósito de los residuos sólidos recolectados al sitio de disposición final (relleno sanitario). | Control de Ruta |
| 5 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Supervisión de las rutas de recolección de residuos en escuelas e instituciones públicas (rutas críticas o problemáticas) | Reporte de supervisión |
| 6 | Choferes de ruta | Llenado del formato de control de rutas | Control de ruta |
| 7 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Elaboración del concentrado mensual y anual de control de rutas | Concentrado mensual y anual del control de rutas. |
| 8 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Realizar el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado. |  |
| 9 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Elaboración de informe mensual y anual de actividades | Informe mensual y anual de actividades |
| 10 | Director de Limpia y Sanidad. | Aplicar la encuesta para conocer la satisfacción de usuario. | Encuesta |
| 11 | Director de Limpia y Sanidad. | Realizar el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. FIN DE PROCEDIMIENTO. | Encuesta, Gráficos y Análisis. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de recolección de residuos en Escuelas e Instituciones Públicas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jefes de Área de turno** | **Choferes y Cuadrilla** | **Choferes de ruta** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Reporte de supervisión  Supervisión de las rutas de recolección en escuelas e instituciones públicas (rutas críticas o problemáticas)  5  Control de ruta  Traslado y depósito de los residuos sólidos recolectados al sitio de disposición final (relleno sanitario).  Recolección de los residuos sólidos en escuelas e instituciones públicas de acuerdo al programa establecido.  Revisión de vehículos.  Asignación y revisión de unidades a cada ruta de recolección  2  Elaboración del programa de recolección de residuos sólidos en escuelas e instituciones públicas.  1  Inicia | Programa anual.  4  3 | A  Llenado del formato de control de ruta  6 |
| Elaboración de informe mensual y anual de actividades  Realizar el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado  Elaboración del concentrado mensual y anual del control de rutas | **Jefes de Área de Turno**  9  8  7  A | **Director de Limpia y Sanidad.**  Aplicar la encuesta para conocer la satisfacción del usuario  Termina  Encuestas, Gráficos, Análisis  Realizar el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario  11  10 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 3 DE 6 DE LA DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Limpieza del Centro Histórico de la Ciudad y Recolección y Limpieza de Cestos para Basura |
| **OBJETIVO:** Mantener el aseo público del centro de la ciudad y brindar a los ciudadanos espacios para depositar sus residuos mientras transitan en la vía pública. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Limpia y Sanidad, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Limpia y Sanidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Determinar las áreas a atender, y elaborar el plano de ubicación de áreas de barrido manual.  Determinar las áreas de ubicación de los cestos para basura, en áreas necesarias para su colocación y elaborar el plano de ubicación de los cestos para basura.  Elaboración del programa de lavado de cestos para basura. | Plano de ubicación de áreas de**:** barrido manual y de cestos para basura. Programa de lavado de cestos para basura. |
| 2 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Ubicación de cestos para basura, según el plano de ubicación. | Plano de ubicación de cestos para basura |
| 3 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Asignación y revisión de vehículos para la ruta de barrido manual del centro histórico y ruta de recolección de cestos para basura. | Revisión de vehículos |
| 4 | Encargado del Almacén | Entrega de herramienta y equipo necesario para barrido manual y recolección de cestos para basura. | Control de almacén |
| 5 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Asignación de áreas de barrido manual | Control de ruta |
| 6 | Choferes de ruta y cuadrilla | Barrido del centro histórico en dos turnos de 06:00 a 13:30 hrs. y de 13:30 a 20:30 hrs. los 365 días del año | Control de ruta |
| 7 | Choferes de ruta y cuadrilla | Recolección de los residuos sólidos depositados en los cestos para basura. | Control de ruta |
| 8 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Supervisión de las rutas de barrido manual y recolección de cestos para basura | Reporte de supervisión |
| 9 | Choferes de ruta | Elaboración del registro de control de ruta | Control de ruta |
| 10 | Choferes de ruta y cuadrilla | Recolección, lavado y desinfección de cestos para basura | Programa de lavado de cestos para basura |
| 11 | Choferes de ruta | Entrega la herramienta y equipo al almacén | Control de almacén |
| 12 | Choferes de ruta | Informar las áreas atendidas y los volúmenes de los residuos sólidos recolectados, así como los reportes atendidos. | Control de ruta y orden de trabajo |
| 13 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Realizar el llenado de los registros de: Concentrado mensual y anual de control de ruta, e Informe mensual y anual de actividades. | Concentrado mensual y anual de control de ruta e informe de actividades. |
| 14 | Jefes de Área de turno matutino, vespertino y nocturno. | Vaciar la información de los cestos atendidos al registro de programación de lavado de cestos para basura. | Programación de lavado de cestos para basura. |
| 15 | Director de Limpia y Sanidad. | Aplicar la encuesta para conocer la satisfacción del usuario | Encuesta |
| 16 | Director de Limpia y Sanidad. | Realizar el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, para conocer la satisfacción del usuario. FIN DE PROCEDIMIENTO. | Encuesta, Gráficos y Análisis. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Limpieza del Centro Histórico de la Ciudad y Recolección y Limpieza de Cestos para Basura.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jefes de Área de Turno** | | | | |
| Inicia  1  Determinar las áreas a atender, y elaborar el plano de ubicación de áreas de barrido manual.  Determinar las áreas de ubicación de los cestos para basura, en áreas necesarias para su colocación y elaborar el plano de ubicación de los cestos para basura.  Elaboración del programa de lavado de cestos para basura.  2  Ubicación de cestos para basura, según el plano de ubicación  Plano de ubicación  3  Asignación y revisión de vehículos para la ruta de barrido manual del centro histórico y ruta de recolección de cestos para basura  Revisión de Vehículos  A | | | | |
| **Encargado de Almacén**  Supervisión de las rutas de barrido  Reporte de supervisión  Asignación de área de barrido manual  Control de almacén  Entrega de herramienta y equipo necesario para barrido manual y recolección de cestos para basura  4  A | | | **Jefes de Área de Turno**  A  8  Recolección de los residuos sólidos depositados en los cestos de basura  Control de ruta  Barrido del centro histórico en dos turnos de 06:00 a 13:30 hrs. y de 13:30 a 20:30 hrs. los 365 días del año.  Control de ruta  5 | | **Choferes y Cuadrilla**  Control de ruta  6  7 | | |
| **Choferes de Ruta**  Control de rutas  Informar las áreas atendidas y los volúmenes de los residuos sólidos recolectados, así como los reportes atendidos  12  Control de almacén  Entregar la herramienta y equipo al almacén  11  9  Elaboración del registro de control de rutas  A | | | **Choferes y Cuadrilla**  Programa de lavado de cestos para basura  Recolección, lavado y desinfección de los cestos para la basura  10 | | **Jefes de Área de Turno**  13  Realizar el llenado de los registros de: Concentrado mensual y anual de control de rutas e Informe mensual y anual de actividades  14  Vaciar la información de los cestos atendidos al registro de programación de lavado de cestos para basura.  A | |

|  |
| --- |
| **Director de Limpia y Sanidad.** |
| A  15  Aplicar la encuesta para conocer la satisfacción del usuario  16  Realizar el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas para conocer la satisfacción del usuario  Encuesta, Gráficos y Análisis  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4 DE 6 DE LA DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Limpieza y Control de Lotes Baldíos y Fincas Abandonadas. |
| **OBJETIVO:** Controlar y mantener la limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas en el municipio, para prevenir la generación de fauna nociva y evitar focos de infección. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Limpia y Sanidad, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Limpia y Sanidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Inspector de Reglamentación | Supervisar los lotes baldíos y fincas abandonadas para identificar el estado físico que guardan y generar un padrón de lotes baldíos y fincas abandonadas sucias. | Registro de inspección de lotes baldíos y fincas abandonadas. |
| 2 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Atención de reportes ciudadanos recibidos | Orden de trabajo (Mejoraclick) |
| 3 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaboración de orden de visita solicitando la limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas, otorgando un plazo máximo de 10 días hábiles a los propietarios de los mismos. | Orden de visita |
| 4 | Inspector de Reglamentación | Entrega de orden de visita solicitando la limpieza del lote baldío o finca abandonada, de no encontrarse al propietario se deja citatorio. | Orden de visita. Citatorio |
| 5 | Inspector de Reglamentación | Elaboración del reporte de orden de visitas entregadas. | Relación de orden de visitas entregadas |
| 6 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | En caso de NO localizar al propietario se publica un aviso en los principales periódicos de circulación del estado, donde se solicita a los propietarios o poseedores de lotes baldíos y fincas abandonadas la limpieza de los mismos en un plazo máximo de diez días hábiles | Aviso publicado en la prensa |
| 7 | Asistente Técnico “C” | Supervisión de lotes baldíos y fincas abandonadas requeridas, una vez transcurridos los 10 días hábiles, para constatar si se atendió la orden de visita de limpieza, y tomar fotografías a aquellos lotes que no fueron atendidos. | Acta de inspección.  Reporte de actividades diarias.  Fotografías |
| 8 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaboración de notificación de sanción equivalente al 3% del valor catastral del predio a los propietarios que no atendieron la orden de visita en el plazo otorgado y Elaboración de relación de multas de lotes baldíos y fincas abandonadas | Notificación de sanción por aviso y por orden de visita.  Relación de multas de lotes baldíos y fincas abandonadas. |
| 9 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Envío de notificaciones de sanciones a la Tesorería Municipal para su entrega y cobro | Notificación de sanción por aviso y por orden de visita.  Relación de multas de lotes baldíos y fincas abandonadas. |
| 10 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Programación de la limpieza de los predios que no fueron atendidos por sus propietarios, después de haber sido sancionados. | Reporte de limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas con acceso |
| 11 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaboración del requerimiento de pago de limpieza y de la relación de los gastos de limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas. | Requerimiento de pago de limpieza.  Relación de gastos de limpieza. |
| 12 | Director General de Servicios Públicos y Secretaria de lotes baldíos. | Elaboración y envío del memorándum dirigido a la tesorería municipal en el que se anexan los requerimientos de pago de limpieza y la relación de los mismos. | Requerimiento de pago de limpieza.  Relación de gastos de limpieza. |
| 13 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaboración del informe mensual y anual de actividades | Informe mensual y anual de actividades |
| 14 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaboración del resumen del programa cada cuatro meses | Resumen del programa |
| 15 | Director de Limpia y Sanidad. | Aplicación de la encuesta para conocer la satisfacción del usuario | Encuesta |
| 16 | Director de Limpia y Sanidad. | Realizar el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. FIN DE PROCEDIMIENTO. | Encuesta, Gráficos y Análisis. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de limpieza y control de lotes baldíos y fincas abandonadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Inspector de Reglamentación** | **Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección** | **Jefe Área Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| A  Elaboración del reporte de orden de visitas entregadas  5  Orden de visita. Citatorio  Entrega de orden de visita solicitando la limpieza del lote baldío o finca abandonada, de no encontrarse al propietario se deja citatorio.  4  Supervisar los lotes baldíos y fincas abandonadas para identificar el estado físico que guardan y generar un padrón de lotes baldíos y fincas abandonadas sucias.  1  Inicia | Orden de trabajo (mejoraclick)  Elaboración de orden de visita solicitando la limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas, otorgando un plazo máximo de 10 días hábiles a los propietarios de los mismos.  Atención de reportes ciudadanos recibidos  2 | 3 |
| **Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección**  A  9  Envío de notificaciones de sanciones a la Tesorería Municipal para su entrega y cobro  Aviso  En caso de NO localizar al propietario se publica un aviso en los principales periódicos de circulación del estado, donde se solicita a los propietarios o poseedores de lotes baldíos y fincas abandonadas la limpieza de los mismos en un plazo máximo de diez días hábiles  6  A | **Asistente Tecnico “C”**  Acta de inspección. Reporte de actividades diarias. Fotografías  Supervisión de lotes baldíos y fincas abandonadas requeridas, una vez transcurridos los 10 días hábiles, para constatar si se atendió la orden de visita de limpieza, y tomar fotografías a aquellos lotes que no fueron atendidos.  7 | **Jefe Área Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria**  Elaboración de notificación de sanción equivalente al 3% del valor catastral del predio a los propietarios que no atendieron la orden de visita en el plazo otorgado y Elaboración de relación de multas de lotes baldíos y fincas abandonadas  8 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección**  Elaboración del informe mensual y anual de actividades  Reporte de limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas con acceso  Programación de la limpieza de los predios que no fueron atendidos por sus propietarios, después de haber sido sancionados.  10  A | | | **Jefe Área Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria**  A  Elaboración del resumen del programa cada cuatro meses  14  13  Elaboración del requerimiento de pago de limpieza y de la relación de los gastos de limpieza de lotes baldíos y fincas abandonadas.  11 | **Director General de Servicios Públicos y Secretaria de Lotes Baldíos**  Elaboración y envío del memorándum dirigido a la tesorería municipal en el que se anexan los requerimientos de pago de limpieza y la relación de los mismos.  12 | |
|  | **Director de Limpia y Sanidad.**  A  15  Aplicación de la encuesta para conocer la satisfacción del usuario  16  Realizar el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario  Encuestas, Gráficos, Análisis  Termina | | |  |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5 DE 6 DE LA DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Inspección de Vía Pública. |
| **OBJETIVO:** Inspección y supervisión del Municipio de Colima para ejercer el Reglamento de Limpia y Sanidad. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Limpia y Sanidad, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Limpia y Sanidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de Limpia y Sanidad y Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Determinar zonas de inspección y asignar está a cada inspector | Zonificación del municipio. |
| 2 | Director de Limpia y Sanidad y Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Subdivisión de las zonas en sectores, según lo extenso de las mismas para su inspección | Zonificación del municipio. |
| 3 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Entregar orden de trabajo a inspectores | Orden de trabajo |
| 4 | Inspector de Reglamentación | Iniciar recorrido de ruta según sector que le corresponda, supervisando el cumplimiento del reglamento de limpia y sanidad | Reporte de actividades diarias |
| 5 | Inspector de Reglamentación | Reportar a la jefatura de área de lotes baldíos e inspección si se encontraron fallas administrativas o incumplimiento al reglamento | Orden de trabajo |
| 6 | Inspector de Reglamentación | Entregar aviso donde se estipula que se tienen de 24 a 48 hrs. para corregir la falta administrativa en caso de encontrar al responsable | Aviso de inspección |
| 7 | Secretaria | Se archiva aviso de inspección si el ciudadano lo acato | Aviso de inspección |
| 8 | Inspector de Reglamentación | Si el ciudadano no acato el aviso de inspección, se levanta nueva acta de inspección, con un término de 72 hrs. máximo para comparecencia | Acta de inspección |
| 9 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Si comparece el ciudadano se califica el acta de inspección | Acta de inspección |
| 10 | Secretaria | Si se corrige la falla administrativa se archiva el acta y queda como apercibimiento | Acta de inspección |
| 11 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Si no comparece el ciudadano y no corrige la falla administrativa, se elabora la notificación de sanción al ciudadano | Notificación de sanción |
| 12 | Inspector de Reglamentación | Entregar la notificación de sanción al ciudadano y en caso de no encontrarse se deja citatorio con termino de 24 hrs. | Notificación de sanción.  Citatorio |
| 13 | Inspector de Reglamentación | Visitar al infractor una vez que han transcurrido las 24 hrs., de no encontrarse se le deja un acta circunstanciada con quien atiende la diligencia | Acta circunstanciada |
| 14 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaborar y enviar a la Tesorería Municipal la relación de multas de inspección | Relación de multas de inspección |
| 15 | Inspector de Reglamentación | Elaborar reporte de actividades diarias | Reporte de actividades diarias |
| 16 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección | Supervisión de subsectores de inspección | Supervisión de actividades |
| 17 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaborar mensualmente el registro: Control de actas y sanciones (Actas levantadas, Calificación de actas, Sanciones aplicadas y Notificaciones | Control de Actas y Sanciones |
| 18 | Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria | Elaborar el informe mensual de actividades y al finalizar el año el informe anual FIN DE PROCEDIMIENTO. | Informe mensual y anual de actividades |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Inspección de vía pública.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dir. de Limpia y Sanidad y Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección** | **Jefe de Área de Lotes Baldíos e Inspección** | **Inspector de Reglamentación** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Entregar orden de trabajo a inspectores  Subdivisión de las zonas en sectores, según lo extenso de las mismas para su inspección  Zonificación del municipio  2  Zonificación del municipio  Determinar zonas de inspección y asignar está a cada inspector  1  Inicia | A  Aviso de inspección  Entregar aviso donde se estipula que se tienen de 24 a 48 hrs. para corregir la falta administrativa en caso de encontrar al responsable  3 | 6  Reportar al departamento de lotes baldíos e inspección  si  Se encontraron fallas administrativas o incumplimiento al reglamento  5  Iniciar recorrido de ruta según sector que le corresponda, supervisando el cumplimiento del reglamento de limpia y sanidad  4  No |
| **Secretaria**  Se archiva aviso de inspección si el ciudadano lo acato  Aviso de inspección  Se levanta nueva acta de inspección, con un término de 72 hrs. máximo para comparecencia  Acta de inspección.  Se archiva el acta y queda como apercibimiento  si  Se corrigió la falla administrativa  10  No  No  7  si  Ciudadano acato el aviso  A | **Inspector de Reglamentación**  8  Acta de inspección  12  Entregar la notificación de sanción al ciudadano y en caso de no encontrarse se deja citatorio con término de 24 hrs.  Notificación de sanción Citatoriorio  Compareció el ciudadano  Se califica el acta de inspección  A | **Jefe Área Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria**  9  No  Elaborar la notificación de sanción al ciudadano  Compareció el ciudadano  11  No  si  Acta de inspección. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Inspector de Reglamentación**  Elaborar reporte de actividades diarias  15  Acta circunstanciada  Visitar al infractor una vez que han transcurrido las 24 hrs., de no encontrarse se le deja un acta circunstanciada con quien atiende la diligencia  13  A | **Jefe Área Lotes Baldíos e Inspección y Secretaria**  14  Elaborar el informe mensual de actividades y al finalizar el año el informe anual.  Termina  18  Elaborar mensualmente el registro: Control de actas y sanciones (Actas levantadas, Calificación de actas, Sanciones aplicadas y Notificaciones)  17  Elaborar y enviar a la Tesorería Municipal la relación de multas de inspección | **Jefe Área Lotes Baldíos e Inspección**  Supervisión de actividades  Supervisión de subsectores de inspección  16 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 6 DE 6 DE LA DIRECCION DE LIMPIA Y SANIDAD.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Elaboración de Contratos para Transporte de Materiales y Disposición Final de Residuos Sólidos. |
| **OBJETIVO:** Proporcionar a la Tesorería Municipal en tiempo y forma, el total de los depósitos realizados en el Relleno Sanitario por los usuarios con los que se ha pautado convenio, para su cobro. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Limpia y Sanidad, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Limpia y Sanidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaborar “Programa de envío de relación de ingresos de particulares con contrato, que ingresan al sitio de disposición final” | Programa de envío de relación de ingresos de particulares con contrato, que ingresan al sitio de disposición final |
| 2 | Auxiliar Administrativo “C” | Recibir al ciudadano que requiere de un servicio contratado, proporcionándole la siguiente información: tipos de servicios que puede contratar (Solicitud de contrato por transporte de materiales, Solicitud de contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Solicitud de contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final), requisitos, costos y la documentación que requiere para la elaboración del contrato. |  |
| 3 | Auxiliar Administrativo “C” | Solicitar al ciudadano el llenado de la solicitud de contrato del servicio que haya elegido, así como la documentación necesaria de acuerdo al servicio contratado |  |
| 4 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaborar contrato (dos juegos en original) y recabar 3 firmas de 4 que requiere dicho registro (usuario y dos testigos de esa oficina, la del Director General queda pendiente) | Contrato por transporte de materiales, Contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final |
| 5 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaborar tarjetón y recabar las firmas que el registro requiere en los casos de: Contratos de depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final | Tarjetón “D”  Tarjetón “TR” |
| 6 | Auxiliar Administrativo “C” | Recabar la firma del Director General de Servicios Públicos, en los contratos | Contrato por transporte de materiales, Contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final |
| 7 | Auxiliar Administrativo “C” | Entregar contrato al usuario y recabar firma de recibido en el contrato original del archivo | Contrato por transporte de materiales, Contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final |
| 8 | Auxiliar Administrativo “C” | Archivar contrato original |  |
| 9 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaborar al terminar el mes las relaciones de los ingresos de particulares con contrato que ingresan al sitio de disposición final | Relación de ingresos de particulares con contrato para depósito de residuos solidos |
| 10 | Auxiliar Administrativo “C” | Enviar vía electrónica a la Tesorería y a la Dirección de Ingresos (en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente) la relación de ingresos de los particulares con contrato para depósito de residuos sólidos en el SDF | Relación de ingresos de particulares con contrato para depósito de residuos solidos |
| 11 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaboración de oficio confirmando que la recepción de la información haya sido efectiva | Oficio |
| 12 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaboración de oficio a fin de mes informando los contratos elaborados y cancelados en el mes | Oficio |
| 13 | Auxiliar Administrativo “C” | Elaboración de informe mensual de contratos a más tardar el día 10 de cada mes | Informe mensual de contratos |
| 14 | Auxiliar Administrativo “C” y Director de Limpia y Sanidad | Aplicación de Encuesta de satisfacción del usuario, del envío de la información de los depósitos en el Relleno Sanitario, de los usuarios que han realizado convenio FIN DE PROCEDIMIENTO. | Encuesta de satisfacción del usuario |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Elaboración de Contratos para Transporte de Materiales y Disposición Final de Residuos Sólidos.

|  |
| --- |
| **Auxiliar Administrativo “C”** |
| Inicia  1  Elaborar “Programa de envío de relación de ingresos de particulares con contrato, que ingresan al sitio de disposición final”  2  Recibir al ciudadano que requiere de un servicio contratado, proporcionándole la siguiente información: tipos de servicios que puede contratar (Solicitud de contrato por transporte de materiales, Solicitud de contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Solicitud de contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final), requisitos, costos y la documentación que requiere para la elaboración del contrato.  3  Solicitar al ciudadano el llenado de la solicitud de contrato del servicio que haya elegido, así como la documentación necesaria de acuerdo al servicio contratado  4  Elaborar contrato por: transporte de materiales, depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final (dos juegos en original) y recabar 3 firmas de 4 que requiere dicho registro (usuario y dos testigos de esa oficina, la del Director General queda pendiente  A |
| **Auxiliar Administrativo “C”** |
| A  5  Elaborar tarjetón y recabar las firmas que el registro requiere en los casos de: Contratos por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final (Tarjetón “D”), y Contratos por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final (Tarjetón “TR”).  6  Recabar la firma del Director General de Servicios Públicos  Contrato por transporte de materiales, Contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final  7  Contrato por transporte de materiales, Contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final  Entregar contrato al usuario y recabar firma de recibido en el contrato original del archivo  A |

|  |
| --- |
| **Auxiliar Administrativo “C”** |
| A  8  Archivar contrato original  Contrato por transporte de materiales, Contrato por depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final y Contrato por transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final  9  Elaborar al terminar el mes la relación de los ingresos de particulares con contrato (depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final “D”, y para transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final “TR”) que ingresan al relleno sanitario.  10  Enviar vía electrónica a la Tesorería y a la Dirección de Ingresos (en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente) la relación de ingresos de los particulares con contrato para depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final “D” y para transporte de materiales y depósito de residuos sólidos en el sitio de disposición final “TR”.  A |

|  |
| --- |
| **Auxiliar Administrativo “C”** |
| A  11  Elaboración de oficio confirmando que la recepción de la información haya sido efectiva.  12  Elaboración de oficio a fin de mes informando los contratos elaborados y cancelados en el mes  13  Elaboración de informe mensual de contratos a más tardar el día 10 de cada mes  14  Aplicación de Encuesta junto con la Direccion de limpia y sanidad, de la satisfacción del usuario, por el envío de la información de los depósitos en el Relleno Sanitario, de los usuarios que han realizado convenio.  Encuesta de satisfacción del usuario por el envío de la información de los depósitos en el relleno sanitario, de los usuarios que han realizado convenio  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 1 DE 6 DE LA DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Limpieza de Fuentes |
| **OBJETIVO:** Asegurar que las fuentes de los jardines municipales estén en las mejores condiciones mediante la limpieza de las mismas. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Parques y Jardines, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de parques y jardines y Jefe de área | Entregan Programación semanal de limpieza de fuentes al encargado de llevar a cabo esta actividad. | Programación semanal |
| 2 | Encargado de limpieza de fuentes | Recoge diariamente, en el almacén, el material necesario de acuerdo a la programación. | Vale de salida de herramientas |
| 3 | Encargado de limpieza de fuentes | Inicia la limpieza vaciando el nivel de agua de la fuente |  |
| 4 | Encargado de limpieza de fuentes | Checa que el encendido automático y la bomba de la fuente este en buenas condiciones |  |
| 5 | Encargado de limpieza de fuentes | En caso de que no estén en buenas condiciones lo reporta al fontanero para que los mande a reparar |  |
| 6 | Fontanero | Llama a los electricistas para reparar el encendido automático y/o lleva la bomba a reparar con el Rebobinador |  |
| 7 | Fontanero | Instala la bomba reparada |  |
| 8 | Encargado de limpieza de fuentes | (4) En caso de que el encendido automático y la bomba de la fuente estén en buenas condiciones, talla o limpia la fuente |  |
| 9 | Encargado de limpieza de fuentes | Agrega cloro para desinfectar |  |
| 10 | Encargado de limpieza de fuentes | Llena de agua la fuente |  |
| 11 | Encargado de limpieza de fuentes | Regresa al almacén el material de trabajo que solicito | Vale de entrada de herramientas |
| 12 | Encargado de limpieza de fuentes | Elabora informe semanal de fin de actividades. FIN DE PROCEDIMIENTO. | Informe semanal |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Limpieza de Fuentes

|  |  |
| --- | --- |
| **Director y Jefe de Área** | **Encargado de Limpieza** |
| Entregan Programación semanal de limpieza de fuentes al encargado de llevar a cabo esta actividad.  Programación Semanal  1  Inicia | A  En caso de que NO estén en buenas condiciones lo reporta al fontanero para que los mande a reparar  Checa que el encendido automático y la bomba de la fuente este en buenas condiciones  No  si  5  Está en buenas condiciones  4  Inicia la limpieza vaciando el nivel de agua de la fuente  3  Vale de Salida de herramienta  Recoge diariamente, en el almacén, el material necesario de acuerdo a la programación.  2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fontanero** | **Encargado de Limpieza** |
| Instala la bomba reparada  7  Llama a los electricistas para reparar el encendido automático y/o lleva la bomba a reparar con el Rebobinador  6  A | No  Está en buenas condiciones  8  si  10  Termina  Elabora informe semanal de fin de actividades  12  Vale de entrada de herramientas  Regresa al almacén el material de trabajo que solicito  11  Llena de agua la fuente  Agrega cloro para desinfectar  9  (4) En caso de que el encendido automático y la bomba de la fuente **SI** estén en buenas condiciones, talla o limpia la fuente |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 2 DE 6 DE LA DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Sistemas de Riego |
| **OBJETIVO:** Dar mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de riego. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Parques y Jardines, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de parques y jardines y Jefe de Departamento. | Al sistema de riego se le da mantenimiento programado (preventivo) y mantenimiento en base a reportes de la ciudadanía (correctivo).  En el primer caso, se entrega la Programación semanal al Jefe de cuadrilla encargado de llevar a cabo esa actividad. | Programación semanal de mantenimiento programado (preventivo). |
| 2 | Jefe de Cuadrilla | Recoge diariamente, en el almacén, el material necesario de acuerdo a la programación. | Vale de salida de herramientas |
| 3 | Cuadrilla del sistema de riego | Activa el Sistema de Riego en forma manual |  |
| 4 | Cuadrilla del sistema de riego | Revisan los aspersores |  |
| 5 | Cuadrilla del sistema de riego | Realizan la reparación en caso de requerir mantenimiento |  |
| 6 | Jefe de Cuadrilla | Regresa al almacén el material de trabajo que solicito | Vale de entrada de herramientas |
| 7 | Jefe de Cuadrilla | Elabora informe semanal de fin de actividades | Informe semanal |
| 8 | Director de parques y jardines y Jefe de Departamento. | (1) En el segundo caso, mantenimiento al Sistema de Riego en base a reportes de la ciudadanía (correctivo), se entrega el reporte al Jefe de cuadrilla encargado de llevar a cabo esa actividad. | Reporte ciudadano (correctivo) |
| 9 | Jefe de Cuadrilla | Registra el reporte ciudadano | Reporte |
| 10 | Jefe de Cuadrilla | Recoge en el almacén, el material necesario de acuerdo a la falla reportada. | Vale de salida de herramientas |
| 11 | Cuadrilla del sistema de riego | Acude al lugar y revisa el sistema de riego |  |
| 12 | Cuadrilla del sistema de riego | Repara la falla en el mismo día |  |
| 13 | Jefe de Cuadrilla | Regresa al almacén el material de trabajo que solicito | Vale de entrada de herramientas |
| 14 | Jefe de Cuadrilla | Elabora informe de fin de actividad. FIN DE PROCEDIMIENTO. | Informe |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Sistemas de Riego.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.** | **Jefe de Cuadrilla** | **Cuadrilla del Sistema de Riego** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No  Regresa al almacén el material de trabajo que solicito  Programación semanal de mantenimiento programado (preventivo).  Al sistema de riego se le da mantenimiento programado (preventivo) y mantenimiento en base a reportes de la ciudadanía (correctivo).  En el primer caso, se entrega la Programación semanal al Jefe de cuadrilla encargado de llevar a cabo esa actividad.  si  Es mantenimiento programado  1  Inicia | 6  Vale de entrada de herramientas  A  Elabora informe semanal de fin de actividades  7  Activa el Sistema de Riego en forma manual  Vale de salida de herramientas  Recoge diariamente, en el almacén, el material necesario de acuerdo a la programación.  2 | Realizan la reparación en caso de requerir mantenimiento  5  Revisan los aspersores  4  3 |
| **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.**  Elabora informe de fin de actividad  Reporte ciudadano (correctivo)  (1) Es mantenimiento al Sistema de Riego en base a reportes de la ciudadanía (correctivo), en el cual se entrega el reporte al Jefe de cuadrilla encargado de llevar a cabo esta actividad.  Registra el reporte ciudadano  No  si  Es mantenimiento programado  8  A | **Jefe de Cuadrilla**  14  Vale de entrada de herramientas  Regresa al almacén el material de trabajo que solicito  13  Termina  Vale de salida de herramientas  Recoge en el almacén, el material necesario de acuerdo a la falla reportada.  10  Reporte  9 | **Cuadrilla del Sistema de Riego**  Repara la falla en el mismo día  12  Acude al lugar y revisa el sistema de riego  11 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 3 DE 6 DE LA DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Poda de Pasto y Poda o Derribo de Árboles. |
| **OBJETIVO:** Mantener la imagen urbana de camellones, jardines y áreas verdes limpias y libres de maleza. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Parques y Jardines, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de Parques y Jardines y Jefe de Departamento. | Elaboran un calendario anual y semanal de poda de pasto en jardines y camellones por zona | Calendario anual y semanal de poda de pasto |
| 2 | Secretaria | Recibe permisos de poda o derribo de árboles por parte de la Dirección de Ecología, previo estudio socioeconómico. | Permiso de poda o derribo de árboles |
| 3 | Jefe de Área | Elabora Programa semanal de poda y/o derribo de árboles | Programa semanal de poda y/o derribo de árboles |
| 4 | Jefe de Área | Conforma cuadrillas para la poda de pasto, de árbol o derribo del mismo.  Enviar copia del programa semanal de poda de pasto, de árbol o derribo de los mismos a la Cuadrilla de recolección de poda de pasto y Cuadrilla de recolección de ramas por derribo de arboles | Calendario semanal de poda de pasto, de árbol o derribo de los mismos. |
| 5 | Cuadrilla | Realiza la poda de pasto y/o poda o derribo de arboles |  |
| 6 | Cuadrilla | Barre y recoge el pasto, además de recolectar las ramas |  |
| 7 | Encargado de Cuadrilla | Registra en Bitácoras los sitios atendidos de poda de pasto, las solicitudes atendidas sobre la poda o derribo de árbol | Bitácoras de poda de pasto y poda o derribo de árbol |
| 8 | Jefe de Área | Realiza un reporte mensual del trabajo realizado por las cuadrillas | Reporte mensual |
| 9 | Dirección de Parques y Jardines. | Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  FIN DE PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Poda de Pasto y Poda o Derribo de Árboles.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.** | **Secretaria** | **Jefe de Área** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboran un calendario anual y semanal de poda de pasto en jardines y camellones por zona  1  Inicia | Permiso de poda o derribo de árboles  Recibe permisos de poda o derribo de árboles por parte de la Dirección de Ecología, previo estudio socioeconómico.  2 | A mensual del trabajo realizado por las cuadrillas  Calendario semanal de poda de pasto, de árbol o derribo de los mismos.  Conforma cuadrillas para la poda de pasto, de árbol o derribo del mismo.  Enviar copia del programa semanal de poda de pasto, de árbol o derribo de los mismos a la Cuadrilla de recolección de poda de pasto y Cuadrilla de recolección de ramas por derribo de arboles  4  Elabora Programa semanal de poda y/o derribo de árboles  3 |
| **Cuadrilla**  Registra en Bitácoras los sitios atendidos de poda de pasto, y las solicitudes atendidas sobre la poda o derribo de árbol  Barre y recoge el pasto, además de recolectar las ramas  6  Realiza la poda de pasto y/o poda o derribo de arboles  5  A | **Encargado de Cuadrilla**  Realiza un reporte mensual del trabajo realizado por las cuadrillas  7 | **Jefe de Área**  A  8 |

|  |
| --- |
| **Director de Parques y Jardines** |
| A  9  Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  Gráficas, Análisis y Encuestas  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4 DE 6 DE LA DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Recolección por Poda y Derribo de Árboles autorizados por la Dirección de Ecología y Producción de Composta. |
| **OBJETIVO:** Retirar de la vía pública los residuos vegetales de las podas y/o derribos y transformarlos en abono orgánico. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Parques y Jardines, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de Parques y Jardines y Jefe de Departamento. | Elaborar programa semanal de recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología por presentar un riesgo para la población o estar enfermos y activar el sistema de recepción de reportes ciudadanos para estos servicios. | Programa semanal de recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología. Reportes ciudadanos. |
| 2 | Jefe de Área | Entrega el programa semanal de recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología y relación de reportes ciudadanos al encargado de cuadrilla para su ejecución. | Programa semanal de recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología. Reportes ciudadanos |
| 3 | Chofer | Revisa las unidades vehiculares para la recolección de ramas |  |
| 4 | Almacenista | Entrega las herramientas necesarias al encargado de cuadrilla | Vale de salida de herramientas |
| 5 | Cuadrilla | Realiza la recolección y molido de residuos vegetales |  |
| 6 | Cuadrilla | Traslada los residuos vegetales al sitio de disposición final |  |
| 7 | Chofer | Pesa el residuo vegetal en la bascula | Control de ruta |
| 8 | Chofer | Descarga el residuo vegetal en el área correspondiente | Registro de ingreso de materiales orgánicos |
| 9 | Encargado de Cuadrilla | Regresa las herramientas al almacén | Vale de entrada de herramientas |
| 10 | Encargado del Área de Ramas | Recibe las ramas molidas y depositadas en el área correspondiente | Reporte mensual |
| 11 | Encargado de Composta | Recibe la Ingesta depositada en el área de ramas.  Mezcla la rama molida y la ingesta, formando cerros.  Coloca tuberías de PVC para extracción de gases |  |
| 12 | Personal de Riego | Riega con agua constantemente |  |
| 13 | Encargado del Área de Ramas | Elabora informe mensual y anual de actividades | Informe mensual y anual |
| 14 | Dirección de Parques y Jardines. | Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  FIN DE PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Recolección por Poda o Derribo de Árboles Autorizados por la Dirección de Ecología y Producción de Composta

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.** | **Jefe de Área** | **Chofer** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Entrega el programa semanal de recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología y relación de reportes ciudadanos al encargado de cuadrilla para su ejecución.  Elaborar el programa semanal de recolección por poda o derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología por presentar un riesgo para la población o estar enfermos y activar el sistema de recepción de reportes ciudadanos para estos servicios  1  Inicia | Programa semanal de recolección por poda y derribo de árboles autorizados por la Dirección de Ecología. Reportes ciudadanos.  Revisa las unidades vehiculares para la recolección de ramas  2 | A  3 |
| **Almacenista**  Vale de salida de herramientas  Entrega las herramientas necesarias al encargado de cuadrilla  4  A | **Cuadrilla**  Traslada los residuos vegetales al sitio de disposición final  6  5  Realiza la recolección y molido de residuos vegetales | **Chofer**  A  Registro de ingreso de materiales orgánicos  Descarga el residuo vegetal en el área correspondiente  7  Pesa el residuo vegetal en la báscula  Control de ruta  8 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Encargado de Cuadrilla**  Vale de entrada de herramientas  Regresa las herramientas al almacén  9  A | | **Encargado Area de Ramas**  Reporte mensual  Recibe las ramas molidas y depositadas en el área correspondiente  10 | | **Encargado de Composta**  A  11  Recibe la Ingesta depositada en el área de ramas.  Mezcla la rama molida y la ingesta, formando cerros.  Coloca tuberías de PVC para extracción de gases | |
| **Personal de Riego**  Riega con agua constantemente  12  A | | **Jefe de Área**  13  Elabora informe mensual y anual de actividades | | **Director de Parques y Jardines.**  Termina  Encuestas, Gráficos, Análisis  Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  14 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5 DE 6 DE LA DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Riego de Camellones |
| **OBJETIVO:** Mantener verdes todos los camellones de las avenidas a través de un programa de riego constante. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Parques y Jardines, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de Parques y Jardines y Jefe de Departamento. | Elaborar el programa anual de riego de camellones y áreas verdes | Programa anual de riego de camellones y áreas verdes. |
| 2 | Supervisor | Entrega el programa anual de riego de camellones y áreas verdes a los encargados y/o choferes de las pipas | Programa anual de riego de camellones y áreas verdes. |
| 3 | Chofer | Revisa las unidades vehiculares (pipas), para el riego de camellones |  |
| 4 | Chofer | Revisa bomba para el llenado |  |
| 5 | Ayudante | Recoge gasolina para la bomba |  |
| 6 | Chofer y Ayudante | Llenar la pipa de agua |  |
| 7 | Chofer | Trasladarse al punto de inicio de ruta de acuerdo al programa |  |
| 8 | Chofer y Ayudante | Ejecutan su trabajo |  |
| 9 | Chofer | Elabora informe determino de ruta | Informe mensual y anual |
| 10 | Dirección de Parques y Jardines. | Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  FIN DE PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Riego de Camellones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.** | **Supervisor** | **Chofer** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Programa anual de riego de camellones y áreas verdes.  Entrega el programa anual de riego de camellones y áreas verdes a los encargados y/o choferes de las pipas  1  Elaborar el programa anual de riego de camellones y áreas verdes  Inicia | Revisa las unidades vehiculares (pipas), para el riego de camellones  2 | Revisa bomba para el llenado  4  3  A |
| **Ayudante**  Recoge gasolina para la bomba  5  A | **Chofer y Ayudante**  Llenar la pipa de agua  Ejecutan su trabajo  8  6 | **Chofer**  Elabora informe de término de ruta mensual y anual  A  9  Trasladarse al punto de inicio de ruta de acuerdo al programa  7 |

|  |
| --- |
| **Director de Parques y Jardines.** |
| A  10  Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  Gráficas, Análisis y Encuestas  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 6 DE 6 DE LA DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Limpieza de Jardines |
| **OBJETIVO:** Mantener Limpios todos los Jardines de la Ciudad y Zona Rural (140 Jardines) |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Parques y Jardines, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de Parques y Jardines y Jefe de Departamento. | Este procedimiento se realiza a través de la elaboración de un programa semanal de limpieza de jardines y a través del sistema de reportes ciudadanos.  En el **primer caso,** seelabora un programa semanal de limpieza de jardines en el que la Dirección **SI** controla la fecha y zona de atención: | Programa semanal de limpieza de jardines.  Relación de reportes ciudadanos |
| 2 | Jefe de Área | Entrega el programa semanal de limpieza de jardines a los encargados de cuadrilla de cada zona | Programa semanal de limpieza de jardines |
| 3 | Encargado de Cuadrilla | Recoge diariamente el material de trabajo en base a la programación | Vale de Salida de Herramientas |
| 4 | Jefe de Área | Integrar cuadrilla de limpieza y su encargado |  |
| 5 | Cuadrilla | Ejecutar ruta de limpieza de jardines en base a la programación |  |
| 6 | Encargado de Cuadrilla | Elabora informe semanal de limpieza de jardines | Informe de Actividades |
| 7 | Director de Parques y Jardines y Jefe de Departamento. | En el **segundo caso**,se activa el Sistema de Reportes Ciudadanos (mejoracklic o vía telefónica), del cualseelabora una relación de reportes de jardines que requieren limpieza, y en el cual la Direccion **NO** controla la programación (fecha y zona de atención), ya que se van atendiendo por orden de recepción. | Relación de reportes ciudadanos. |
| 8 | Encargado de Cuadrilla | Recibe y registra reportes | Relación de reportes ciudadanos. |
| 9 | Cuadrilla | Acude al jardín reportado para constatar la falta de limpieza |  |
| 10 | Cuadrilla | Efectúa la limpieza del jardín de conformidad a lo reportado |  |
| 11 | Encargado de Cuadrilla | Elabora informe (diario, mensual y anual) de atención del reporte | Informe diario, mensual y anual |
| 12 | Director de Parques y Jardines. | Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  FIN DE PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Limpieza de Jardines

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.** | **Jefe de Área** | **Encargado de Cuadrilla** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Integrar cuadrilla de limpieza y su encargado  Programa semanal de limpieza de jardines  Entrega el programa semanal de limpieza de jardines a los encargados de cuadrilla de cada zona  Este procedimiento se realiza a través de la elaboración de un programa semanal de limpieza de jardines y a través del sistema de reportes ciudadanos.  En el **primer caso,** seelabora un programa semanal de limpieza de jardines en el que la Dirección **SI** controla la fecha y zona de atención:  1  Inicia | Vale de Salida de Herramientas  Recoge diariamente el material de trabajo en base a la programación  A  4  2 | 3 |
| **Cuadrilla**  Acude al jardín reportado para constatar la falta de limpieza  9  Efectúa la limpieza del jardín de conformidad a lo reportado  10  Ejecutar ruta de limpieza de jardines en base a la programación  5  A | **Encargado de Cuadrilla**  8  Relación de reportes ciudadanos.  Recibe y registra reportes  Elabora informe (diario, mensual y anual) de atención del reporte  11  A  Elabora informe semanal de limpieza de jardines  6 | **Director de Parques y Jardines y Jefe de Depto.**  (1) En el **segundo caso**,se activa el Sistema de Reportes Ciudadanos (mejoracklic o vía telefónica), del cualseelabora una relación de reportes de jardines que requieren limpieza, y en el cual la Direccion **NO** controla la programación (fecha y zona de atención), ya que se van atendiendo por orden de recepción.  7 |

|  |
| --- |
| **Director de Parques y Jardines.** |
| A  12  Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  Gráficas, Análisis y Encuestas  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 1 DE 5 DE LA DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Apoyos de Alumbrado Público. |
| **OBJETIVO:** Dar respuesta a todas las solicitudes ciudadanas en cuanto a reparaciones de luminarias y apoyos se refiere, cumpliendo también con el programa de mantenimiento preventivo |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Alumbrado Público, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Alumbrado Público. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe reportes ciudadanos de fallas del alumbrado público vía telefónica, personalmente o a través de “Mejoraclik”, así como solicitudes de apoyo interno a dependencias del mismo Ayuntamiento y de apoyo externo a instituciones educativas, gubernamentales, religiosas, políticas, asociaciones civiles y similares, así como personas en general. | Reporte ciudadano.  Solicitud de apoyo interno.  Solicitud de apoyo externo |
| 2 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | Organizan el trabajo a realizar por tipo de actividad:  1.- Mantenimiento Correctivo  a) Reportes ciudadanos  b) Solicitud de apoyo interno  2.- Mantenimiento Preventivo, programado  3.- Apoyos externos | Reporte ciudadano.  Solicitud de apoyo interno.  Programa de mantenimiento preventivo.  Solicitud de apoyo externo. |
| 3 | Jefe de Departamento | Elabora órdenes de trabajo y solicita al almacén surtir el material necesario. | Orden de trabajo. |
| 4 | Secretaria (con apoyo del Director y Jefe de Departamento) | En caso de no existir el material en el almacén, elabora requisición de materiales | Requisición de materiales |
| 5 | Encargado de Cuadrilla y Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento | 1.- a) En el caso de que sea una actividad de mantenimiento correctivo, derivado de los reportes ciudadanos, recibe la orden de trabajo y el material necesario para llevar a cabo la reparación al sistema de alumbrado público de la ciudad. | Orden de trabajo.  Vale de salida de materiales del almacén |
| 6 | Encargado de Cuadrilla y Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento | 1.- b) En el caso de que sea una actividad de mantenimiento correctivo, derivado de las solicitudes de apoyo interno, recibe la orden de trabajo y el material necesario para llevar a cabo la reparación al sistema eléctrico de las dependencias del Ayuntamiento, solicitantes. | Orden de trabajo.  Vale de salida de materiales del almacén |
| 7 | Encargado de Cuadrilla y Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento | 2.- En el caso de que sea una actividad derivada del programa anual de mantenimiento preventivo al sistema de alumbrado público de la ciudad, recibe la orden de trabajo y el material necesario para llevar a cabo esa actividad. | Programa anual de mantenimiento preventivo. |
| 8 | Encargado de Cuadrilla y Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento | 3.- En el caso de que sea una actividad de apoyo externo derivado de las solicitudes de instituciones educativas, gubernamentales, religiosas, políticas, asociaciones civiles y similares, así como personas en general, recibe la orden de trabajo y el material necesario para el tipo de instalación que se requiere para el desarrollo del evento que se va apoyar, material que es aportado por el solicitante. | Orden de trabajo. |
| 9 | Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento | Ejecutan las actividades plasmadas en las ordenes de trabajo | Orden de trabajo. |
| 10 | Encargado Técnico | Realiza y Supervisa el trabajo | Orden de trabajo. |
| 11 | Encargado de Cuadrilla | Registra las actividades realizadas en el formato de informe de órdenes de trabajo y el material que se utilizó | Informe de órdenes de trabajo |
| 12 | Jefe de Departamento y Secretaria | Archiva las ordenes de trabajo |  |
| 13 | Jefe de Departamento y Secretaria | Realiza el informe mensual de actividades | Informe mensual |
| 14 | Director de Alumbrado Público. | Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  FIN DE PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Mantenimiento correctivo, preventivo y apoyos de alumbrado público.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria** | **Director de Alumbrado Público y Jefe de Depto.** | **Jefe de Departamento** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| En caso de no existir el material en el almacén, elabora requisición de materiales con apoyo del Director y Jefe de Depto.  4  Reporte ciudadano.  Solicitud de apoyo interno  Solicitud de apoyo externo  Recibe reportes ciudadanos de fallas del alumbrado público vía telefónica, personalmente o a través de “Mejoraclik”, así como solicitudes de apoyo interno a dependencias del mismo Ayuntamiento y de apoyo externo a instituciones educativas, gubernamentales, religiosas, políticas, asociaciones civiles y similares, así como personas en general.  Reporte ciudadano.  Solicitud de apoyo interno.  Programa de mantenimiento preventivo.  Solicitud de apoyo externo.  Organizan el trabajo a realizar por tipo de actividad:  1.- Mantenimiento Correctivo  a) Reportes ciudadanos  b) Solicitud de apoyo interno  2.- Mantenimiento Preventivo, programado  3.- Apoyos externos  1  Inicia | Elabora órdenes de trabajo y solicita al almacén surtir el material necesario.  A  2 | 3 |

|  |
| --- |
| **Encargado de Cuadrilla y Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento** |
| A  5  1.- a) En el caso de que sea una actividad de mantenimiento correctivo, derivado de los reportes ciudadanos, recibe la orden de trabajo y el material necesario para llevar a cabo la reparación al sistema de alumbrado público de la ciudad.  Orden de trabajo.  Vale de salida de materiales del almacén  6  1.- b) En el caso de que sea una actividad de mantenimiento correctivo, derivado de las solicitudes de apoyo interno, recibe la orden de trabajo y el material necesario para llevar a cabo la reparación al sistema eléctrico de las dependencias del Ayuntamiento, solicitantes.  Orden de trabajo.  Vale de salida de materiales del almacén  7  2.- En el caso de que sea una actividad derivada del programa anual de mantenimiento preventivo al sistema de alumbrado público de la ciudad, recibe la orden de trabajo y el material necesario para llevar a cabo esa actividad.  8  Programa anual de mantenimiento preventivo.  3.- En el caso de que sea una actividad de apoyo externo derivado de las solicitudes de instituciones educativas, gubernamentales, religiosas, políticas, asociaciones civiles y similares, así como personas en general, recibe la orden de trabajo y el material necesario para el tipo de instalación que se requiere para el desarrollo del evento que se va apoyar, material que es aportado por el solicitante.  Orden de trabajo.  A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento**  Orden de trabajo.  Ejecutan las actividades plasmadas en las órdenes de trabajo  9  A | **Encargado Tecnico**  Orden de Trabajo  Realiza y Supervisa el trabajo  10 | **Encargado de Cuadrilla**  A  Registra las actividades realizadas y el material que se utilizó en el formato de informe de órdenes de trabajo  11 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Jefe de Departamento y Secretaria.** | **Director de Alumbrado Público.** |
| 12  Archiva las órdenes de trabajo  13  Realiza el informe mensual de actividades  A | Termina  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  14 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 2 DE 5 DE LA DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Ampliación de Luminarias a la Red de Alumbrado Público. |
| **OBJETIVO:** Reforzar la seguridad de la población, ampliando la iluminación en el municipio del estado de Colima. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Alumbrado Público, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Alumbrado Público. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe la solicitud de Ampliación de Luminarias a la Red de Alumbrado Público de parte de la ciudadanía, por escrito | Reporte ciudadano.  Solicitud de servicio por escrito |
| 2 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | Junto con la Dir. de Planeación Analiza la factibilidad de la ampliación si cumple con las siguientes condiciones:   * La ubicación de la luminaria solicitada este bajo la jurisdicción del municipio de Colima. * El lugar donde se requiere la luminaria se encuentre oscuro. * Que existan líneas de la CFE a una distancia mínima de 100 metros para poder alimentar la ampliación solicitada. * La distancia entre una luminaria y otra sea de 32 a 40 metros. * Que la solicitud no rebase la instalación de 5 luminarias. |  |
| 3 | Jefe de Departamento | A).- En caso de que **NO** sea factible la solicitud, notifica al solicitante por escrito y por consiguiente termina el proceso. | Escrito de improcedencia. Notificación a la Dirección de Planeación para programar en el POA. |
| 4 | Jefe de Departamento | B).- En caso de que **SI** sea factible la solicitud, elabora orden de trabajo y solicita al almacén el material necesario. | Orden de trabajo. Notificación a la Dirección de Planeación para programar en el POA. |
| 5 | Secretaria | En caso de que **NO** exista material, elabora el formato de requisición de materiales | Requisición de material con recursos de Dir. de Planeación. |
| 6 | Encargado de Cuadrilla | En caso de que **SI** exista material, recibe orden de trabajo y material necesario para llevar a cabo esa actividad. | Orden de trabajo.  Vale de material Vale de herramienta. |
| 7 | Cuadrilla de Mantenimiento | Ejecuta las actividades plasmadas en la orden de trabajo | Orden de trabajo. |
| 8 | Encargado Técnico | Realiza y Supervisa el trabajo. | Orden de Trabajo. |
| 9 | Encargado de Cuadrilla | Registra las actividades realizadas en el formato de informe de órdenes de trabajo y el material que se utilizó | Informe de órdenes de trabajo |
| 10 | Jefe de Departamento | Con apoyo de la Secretaria archiva las ordenes de trabajo | Ordenes de trabajo |
| 11 | Jefe de Departamento | Realiza el informe mensual de actividades | Informe mensual |
| 12 | Jefe de Departamento | Actualiza censo de luminarias en coordinación con la CFE. | Censo de luminarias |
| 13 | Director de Alumbrado Público. | Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Ampliación de luminarias a la red de alumbrado público.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria** | **Director de Alumbrado Público y Jefe de Depto.** | **Jefe de Departamento** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| En caso de que **NO** exista material, elabora el formato de requisición de materiales con recursos de la Dir. de Planeación.  5  Reporte ciudadano.  Solicitud de servicio por escrito  A  Recibe la solicitud de Ampliación de Luminarias a la Red de Alumbrado Público de parte de la ciudadanía, por escrito.  1  Inicia | Junto con la Dir. de Planeación Analiza la factibilidad de la ampliación si cumple con las siguientes condiciones:   * La ubicación de la luminaria solicitada este bajo la jurisdicción del municipio de Colima. * El lugar donde se requiere la luminaria se encuentre oscuro. * Que existan líneas de la CFE a una distancia mínima de 100 metros para poder alimentar la ampliación solicitada. * La distancia entre una luminaria y otra sea de 32 a 40 metros.   Que la solicitud no rebase la instalación de 5 luminarias.  2 | 3  A).- En caso de que **NO** sea factible la solicitud, notifica al solicitante por escrito y por consiguiente termina el proceso.  Orden de Trabajo. Se notifica a la Dirección de Planeación para programar en el POA.  4  B).- En caso de que **SI** sea factible la solicitud, elabora orden de trabajo y solicita al almacén el material necesario, continua proceso  Escrito de improcedencia. Notificación a la Dir. de Planeación para programación futura en el POA. |
| **Encargado de Cuadrilla**  9  Registra las actividades realizadas en el formato de informe de órdenes de trabajo y el material que se utilizó  A  Orden de trabajo.  Vale de material Vale de herramienta.  En caso de que **SI** exista material, recibe orden de trabajo y material necesario para llevar a cabo esa actividad.  6  A | **Miembros de la Cuadrilla de Mantenimiento**  Realiza y Supervisa el trabajo.  Orden de trabajo.  Ejecuta las actividades plasmadas en la orden de trabajo  7 | **Encargado Tecnico**  Orden de Trabajo.  8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Jefe de Departamento** | **Director de Alumbrado Público.** |
| Realiza el análisis de datos sobre las mediciones del servicio realizado y la satisfacción del usuario.  Aplica Encuestas de satisfacción.  Actualiza censo de luminarias en coordinación con la CFE.  12  Realiza el informe mensual de actividades  11  Ordenes de trabajo  Con apoyo de la Secretaria archiva las órdenes de trabajo  10  A | 13  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 3 DE 5 DE LA DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Autorización de Proyecto de Urbanización. |
| **OBJETIVO:** Asegurar que los fraccionadores cumplan con las normas y reglamentos actualizados. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Alumbrado Público, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Alumbrado Público. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe de los fraccionadores solicitud por escrito de Proyecto de Urbanización | Solicitud de proyecto de urbanización |
| 2 | Director de Alumbrado Público | Revisa que el proyecto cumpla con los siguientes requisitos:   * Plano original y tres copias * Memoria de calculo | Solicitud de proyecto de urbanización |
| 3 | Director de Alumbrado Público | Analiza y revisa que el proyecto de urbanización cumpla con la normatividad vigente. | Normas y Reglamentos |
| 4 | Director de Alumbrado Público | A).- En caso de que el proyecto **NO** cumpla con la normatividad solicitada, se señalan los errores mediante un escrito para que el solicitante los corrija. | Informe de fallas en presentación de proyectos. |
| 5 | Director de Alumbrado Público | A).- En caso de que el proyecto **SI** cumpla con la normatividad solicitada, lo autoriza mediante un sello oficial y su firma. TERMINA PROCEDIMIENTO | Proyecto autorizado |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Autorización de Proyecto de Urbanización.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria** | **Director de Alumbrado Público** | |
| 1  Inicia  Recibe de los fraccionadores solicitud u oficio por escrito de Proyecto de Urbanización  Solicitud de proyecto de urbanización | Proyecto autorizado  A).- En caso de que el proyecto **SI** cumpla con la normatividad solicitada, lo autoriza mediante un sello oficial y su firma.  5  A).- En caso de que el proyecto **NO** cumpla con la normatividad solicitada, se señalan los errores mediante un escrito para que el solicitante los corrija.  4  Termina  2  Revisa que el proyecto cumpla con los siguientes requisitos:   * Plano original y tres copias * Memoria de calculo   Solicitud de proyecto de urbanización  3  Analiza y revisa que el proyecto de urbanización cumpla con la normatividad vigente.  Normas y Reglamentos | |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4 DE 5 DE LA DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO** | | |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Control de Almacén. | | |
| **OBJETIVO:** Asegurar que la Dirección de Alumbrado Público este siempre equipada con el material eléctrico y herramienta necesaria para llevar a cabo las acciones de alumbrado en beneficio de la ciudadanía. | | |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Alumbrado Público, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. | | |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Alumbrado Público. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Encargado de Almacén | Del Inventario, revisar materiales y herramientas semanalmente. | Inventario |
| 2 | Encargado de Almacén | (A) En caso de NO existir material, elaborar lista de material faltante. | Lista de material faltante |
| 3 | Director de Alumbrado Publico | Recibe lista de materiales faltantes y elabora formato de Requisición de Materiales. | Requisición de Materiales |
| 4 | Director de Alumbrado Público | Da seguimiento a la requisición de materiales enviada al departamento de compras | Requisición de Materiales |
| 5 | Encargado de Almacén | Recibe el material verificando las especificaciones y cantidades | Orden de Compra |
| 6 | Encargado de Almacén | Inventariar el material y almacenarlo. | Inventario |
| 7 | Encargado de Almacén | (B) En caso de SI existir material, entregarlo según reporte de actividades. | Reporte de actividades. Vale de salida de Almacén. |
| 8 | Encargado de Almacén | Recibir material de reusó de los jefes de cuadrilla. |  |
| 9 | Encargado de Almacén | Revisar material de reusó e inventariarlo. | Inventario |
| 10 | Encargado de Almacén | Elaborar Informe Mensual. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Informe mensual. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Control de Almacén.

|  |  |
| --- | --- |
| **Encargado de Almacén** | **Director de Alumbrado Público** |
| Inicia  No  (A) En caso de NO existir material, elaborar lista de material faltante.  si  Falta material  2  1  Del Inventario, revisar materiales y herramientas semanalmente. | A  Requisición de Materiales  Da seguimiento a la requisición de materiales enviada al departamento de compras  4  Recibe lista de materiales faltantes y elabora formato de Requisición de Materiales.  3 |

|  |
| --- |
| **Encargado de Almacén** |
| A  5  Recibe el material verificando las especificaciones y cantidades  6  Orden de Compra  Inventariar el material y almacenarlo.  7  (B) En caso de SI existir material, entregarlo según reporte de actividades.  Reporte de actividades. Vale de salida de Almacén.  8  Recibir material de reusó de los jefes de cuadrilla.  9  Revisar material de reusó e inventariarlo.  10  Elaborar Informe Mensual  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5 DE 5 DE LA DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Revisión de nuevas tecnologías para el ahorro de energía en alumbrado público. |
| **OBJETIVO:** Asegurar el cumplimiento de las normas mexicanas en materia de alumbrado público utilizando las nuevas tecnologías para ahorro de energéticos. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Alumbrado Público, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Dirección de Alumbrado Público. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | Recibir equipo de muestra del proveedor:   * Equipos ahorradores (luminarios) balastros. * Lámparas atenuadoras. * Sistemas de monitoreo | Entrada y Salida de Bienes |
| 2 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | Realizar prueba de consumo | Registro de consumo. |
| 3 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | Realizar pruebas de luminosidad | Registro de Luminosidad. |
| 4 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | En caso de que el equipo de muestra del proveedor **SI** cumpla con la normativa, integrarlo al catálogo de equipos aprobados técnicamente. | Catálogo de material y herramienta. |
| 5 | Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento. | En caso de que el equipo de muestra del proveedor **NO** cumpla con la normativa, no se integra al catálogo de equipos aprobados. TERMINA PROCEDIMIENTO. |  |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Revisión de nuevas tecnologías para el ahorro de energía en alumbrado público.

|  |  |
| --- | --- |
| **Director de Alumbrado Público y Jefe de Departamento.** | |
| Inicia  1  Recibir equipo de muestra del proveedor:   * Equipos ahorradores (luminarios) balastros. * Lámparas atenuadoras. * Sistemas de monitoreo   Entrada y Salida de Bienes  2  Realizar prueba de consumo  3  Registro de consumo.  Registro de Luminosidad.  Realizar pruebas de luminosidad  4  No  si  Cumple con la normativa  En caso de que el equipo de muestra del proveedor **SI** cumpla con la normativa, integrarlo al catálogo de equipos aprobados técnicamente.  Catálogo de material y herramienta.  5  En caso de que el equipo de muestra del proveedor **NO** cumpla con la normativa, no se integra al catálogo de equipos aprobados.  Termina | |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 1 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** | |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Identificación y Captura de Perros Agresores y Callejeros. | |
| **OBJETIVO:** Controlar la sobrepoblación de perros y gatos, previniendo ataques a los ciudadanos. | |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. | |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recepción de solicitudes de la población vía sistema red (SIREP) telefónica, personal o por escrito. | Solicitud o Reporte Ciudadano |
| 2 | Médicos Veterinarios | Analiza y entrega solicitudes al encargado de inspección | Solicitud o Reporte Ciudadano |
| 3 | Jefe de Departamento. | Programa las visitas de inspección y captura del lugar más lejano al más cercano de este Centro de control de mascotas. | Visitas de inspección |
| 4 | Inspectores y/o Médicos Veterinarios | Captura de animales callejeros y resguardo en jaula, el propietario tiene 3 días para reclamar a la mascota si no, esta es esterilizada y puesta en adopción. | Registro de captura de animales. |
| 5 | Secretaria | Registro de salida de mascotas por adopción y/o recuperación | Registro de mascotas en adopción. |
| 6 | Secretaria | Registro de salida de mascotas por eutanasia (Sacrificio al perro o gato agresor o enfermo sin propietario y al callejero) | Registro de mascotas sacrificadas. |
| 7 | Médicos Veterinarios y/o Intendentes | Envío de animales muertos al relleno sanitario en bolsa de plástico, recolectándolo el camión de la basura. | Registro de animales sacrificados |
| 8 | Secretaria | Análisis de seguimiento de satisfacción del usuario. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |
| 9 | Inspectores y/o Médicos Veterinarios | Elaboración de informe mensual de actividades. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Informe mensual de actividades |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de identificación y captura de perros agresores y callejeros.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria** | **Médicos Veterinarios** | **Jefe de Departamento** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Solicitud o reporte ciudadano  Solicitud o reporte ciudadano  Recepción de solicitudes de la población vía sistema red (SIREP) telefónica, personal o por escrito.  1  Inicia | 2  Analiza y entrega solicitudes al encargado de inspección | A  Visitas de inspección  Programa las visitas de inspección y captura del lugar más lejano al más cercano de este Centro de control canino.  3 |
| **Inspectores y/o Médicos Veterinarios**  Registro de captura de animales.  Captura de animales callejeros y resguardo en jaula, el propietario tiene 3 días para reclamar a la mascota si no, esta es esterilizada y puesta en adopción.  4  A  9  Informe mensual de actividades  Termina | **Secretaria**  Registro de salida de mascotas por eutanasia (Sacrificio al perro o gato agresor o enfermo, sin propietario y al callejero)  8  Análisis de seguimiento de satisfacción del usuario.  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Registro de salida de mascotas por adopción y/o recuperación  6  5 | **Medicos Veterinarios y/o Intendente.**  Registro de animales sacrificados  Envío de animales muertos al relleno sanitario en bolsa de plástico, recolectándolo el camión de la basura.  7 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 2 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de vacunación, desparasitación y esterilización de perros y gatos |
| **OBJETIVO:** Prevenir la presencia de rabia en el Municipio de Colima y abatir la incidencia de zoonosis parasitaria, así como el control efectivo de la población de perros y gatos. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recepción de solicitudes de la población vía sistema red (SIREP) telefónica, personal o por escrito. | Solicitud o Reporte Ciudadano |
| 2 | Médicos Veterinarios | Analiza y entrega solicitudes al encargado de inspección | Solicitud o Reporte Ciudadano |
| 3 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Clasifican el tipo de servicio:   * Vacunación * Desparasitación * Esterilización |  |
| 4 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Se realiza el servicio y se entrega el Certificado correspondiente. | Certificado |
| 5 | Jefe de Departamento | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 6 | Jefe de Departamento | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Vacunación, Desparasitación y Esterilización de Perros y Gatos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria** | **Médicos Veterinarios** | **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Solicitud o reporte ciudadano  Solicitud o reporte ciudadano  Recepción de solicitudes de la población vía sistema red (SIREP) telefónica, personal o por escrito.  1  Inicia | 2  Analiza y entrega solicitudes al encargado de inspección | A  Certificado  Se realiza el servicio y se entrega el Certificado correspondiente al ciudadano propietario de la mascota.  4  Clasifican el tipo de servicio:   * Vacunación * Desparasitación * Esterilización   3 |

|  |
| --- |
| **Jefe de Departamento.** |
| A  5  Elabora informe mensual de actividades  6  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 3 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Consulta Médica para Mascotas |
| **OBJETIVO:** Apoyar a las familias en condiciones vulnerables del municipio, con el servicio de consulta gratuita para el cuidado de la salud de sus mascotas. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe del ciudadano solicitud de consulta médica gratuita para su mascota. | Solicitud de consulta médica |
| 2 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Revisa al animal, valorándolo medicamente |  |
| 3 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de **SI** presentar signos de enfermedad emite un diagnóstico presuntivo, define un tratamiento y redacta la receta médica correspondiente. | Diagnóstico presuntivo de consulta médica |
| 4 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Da seguimiento al tratamiento recetado solicitando al dueño de la mascota que regrese de 3 a 8 días posteriores a la consulta. |  |
| 5 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de **NO** presentar signos de enfermedad emite un diagnóstico presuntivo y realiza las recomendaciones de manera verbal para el cuidado, manejo y alimentación de la mascota. |  |
| 6 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 7 | J Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Consulta Médica para Mascotas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Secretaria** | **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios** |
| Inicia  Solicitud de consulta médica  Recibe del ciudadano solicitud de consulta médica gratuita para su mascota.  1 | Diagnóstico presuntivo de consulta médicaconsulta médica  A  Da seguimiento al tratamiento recetado solicitando al dueño de la mascota que regrese de 3 a 8 días posteriores a la consulta.  4  En caso de **SI** presentar signos de enfermedad emite un diagnóstico presuntivo, define un tratamiento y redacta la receta médica correspondiente.  3  Revisa al animal, valorándolo medicamente  2 |

|  |
| --- |
| **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios** |
| A  5  En caso de **NO** presentar signos de enfermedad emite un diagnóstico presuntivo y realiza las recomendaciones de manera verbal para el cuidado, manejo y alimentación de la mascota.  6  Elabora informe mensual de actividades  7  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Adopción. |
| **OBJETIVO:** Terminar con el sacrificio de animales brindándoles la oportunidad de ser adoptados a través de un grupo de ayuda. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Jefe de Departamento | Promueve programa de adopción de mascotas a través de:   * Convenio con grupo de ayuda a las mascotas. * Asociación pro-derecho de los animales a la vida. * Población en general | Programa de adopción. |
| 2 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Desparasitar y limpiar a todas las mascotas que existen en el departamento | Comprobante de desparasitación |
| 3 | Secretaria | Recopilar todos los antecedentes de la mascota en su expediente | Expediente de la mascota |
| 4 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Entregar a los grupos de ayuda a las mascotas para su exhibición en el tiempo establecido | Convenio con grupos de ayuda |
| 5 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Recibir comprobante de adopción de las mascotas entregadas por los grupos de ayuda | Reporte de ingreso y salida de mascotas |
| 6 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Recibir comprobante de adopción de las mascotas entregadas directamente a los ciudadanos (población en general) que acudieron al Departamento de Control de Mascotas a solicitar adopción. | Reporte de ingreso y salida de mascotas |
| 7 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Recibir a la mascota 8 días después de la adopción para realizar una revisión general y desparasitar. En caso de que el ciudadano no la lleve se buscara en su domicilio para la revisión correspondiente | Comprobante de desparasitación |
| 8 | Secretaria | Actualiza y archiva los expedientes generados | Expediente de la mascota |
| 9 | Jefe de Departamento | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 10 | Jefe de Departamento | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Adopción.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jefe de Departamento**  Programa de adopción.  Promueve programa de adopción de mascotas a través de:   * Convenio con grupo de ayuda a las mascotas. * Asociación pro-derecho de los animales a la vida. * Población en general   Inicia  1 | **Jefe de Departamento y Médicos Veterinarios**  A  Convenio con grupos de ayuda  Entregar a los grupos de ayuda a las mascotas para su exhibición en el tiempo establecido  4  Recopilar todos los antecedentes de la mascota en su expediente  Comprobante de desparasitación  Desparasitar y limpiar a todas las mascotas que existen en el departamento  2 | **Secretaria**  Expediente de la mascota  3 |

|  |
| --- |
| **Jefe de Departamento y Médicos Veterinarios** |
| A  5  Recibir comprobante de adopción de las mascotas entregadas por los grupos de ayuda  Reporte de ingreso y salida de mascotas  6  Recibir comprobante de adopción de las mascotas entregadas directamente a los ciudadanos (población en general) que acudieron al Departamento de Control de Mascotas a solicitar adopción.  Reporte de ingreso y salida de mascotas  7  Recibir a la mascota 8 días después de la adopción para realizar una revisión general y desparasitar. En caso de que el ciudadano no la lleve se buscara en su domicilio para la revisión correspondiente  Comprobante de desparasitación  A |

|  |  |
| --- | --- |
| **Secretaria** | **Jefe de Departamento** |
| Expediente de la mascota  Actualiza y archiva los expedientes generados  A  8 | Gráficas, Análisis y Encuestas.  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario  Elabora informe mensual de actividades  9  10  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Esterilización de mascotas. |
| **OBJETIVO:** Abatir el incremento de la población canina y felina en el municipio de Colima. |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe del ciudadano la solicitud de Esterilización de su Mascota | Solicitud ciudadana |
| 2 | Secretaria | Verifica que la mascota cuente con certificado de vacuna antirrábico |  |
| 3 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de que la mascota NO cuente con certificado de vacuna antirrábica se entera al propietario que esta corre un riesgo mayor al no tener la vacuna y así decida si se esteriliza o no su mascota |  |
| 4 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de que la mascota SI cuente con certificado de vacuna antirrábica se revisa al animal y se realiza un examen físico general para saber si el animal se encuentra aparentemente sano | Reporte de ingreso y salida de mascotas |
| 5 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de que se encuentre alguna alteración al examen físico general, NO procede la esterilización, por lo que se programa una visita posterior para valorar nuevamente los signos vitales que permitan realizar la cirugía |  |
| 6 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso que la mascota SI cuente con signos vitales favorables SI procede la esterilización, por lo que se entrega al dueño de la mascota la responsiva de esterilización para que la firme y se dé por enterado de los riesgos de la cirugía y del uso de la anestesia | Responsiva de Esterilización |
| 7 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Se realiza la esterilización de la mascota y se entrega posteriormente a su propietario | Reporte de ingreso y salida de mascotas |
| 8 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Se entregaran por escrito las indicaciones, cuidados y tratamientos a seguir después de la cirugía. | Anexo de cuidados Post-operatorios en esterilizaciones de acuerdo al sexo y especie de la mascota |
| 9 | Jefe de Departamento | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 10 | Jefe de Departamento | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Esterilización de Mascotas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Secretaria** | **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios** |
| 1  Verifica que la mascota cuente con certificado de vacuna antirrábico  2  Solicitud ciudadana  Recibe del ciudadano la solicitud de Esterilización de su Mascota  Inicia | Reporte de ingreso y salida de mascotas  En caso de que la mascota SI cuente con certificado de vacuna antirrábica se revisa al animal y se realiza un examen físico general para saber si el animal se encuentra aparentemente sano.  5  3  En caso de que la mascota NO cuente con certificado de vacuna antirrábica se entera al propietario que esta corre un riesgo mayor al no tener la vacuna y así decida si se esteriliza o no su mascota  4  En caso de que se encuentre alguna alteración al examen físico general NO procede la esterilización, por lo que se programa una visita posterior para valorar nuevamente los signos vitales que permitan realizar la cirugía  A |

|  |  |
| --- | --- |
| **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios** | **Jefe de Departamento** |
| A  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Anexo de cuidados Post-operatorios en esterilizaciones de acuerdo al sexo y especie de la mascota  8  Elabora informe mensual de actividades  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario.  Se entregaran por escrito las indicaciones, cuidados y tratamientos a seguir después de la cirugía  Reporte de ingreso y salida de mascotas  Se realiza la esterilización de la mascota y se entrega posteriormente a su propietario  7  Responsiva de Esterilización  En caso que la mascota SI cuente con signos vitales favorables SI procede la esterilización, por lo que se entrega al dueño de la mascota la responsiva de esterilización para que la firme y se dé por enterado de los riesgos de la cirugía y del uso de la anestesia  6 | 9  10  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 6 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Prevención de Rabia |
| **OBJETIVO:** Mantener libre de rabia el municipio de Colima |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe del ciudadano la solicitud de aplicación de Vacuna Antirrábica para su Mascota | Solicitud ciudadana |
| 2 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Recibe la mascota en el Departamento de Control de Mascotas o en el puesto de vacunación en caso de ser periodo de Campañas de Vacunación, aplicándosele en ambos casos la vacuna antirrábica. | Mascota Vacunada |
| 3 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Se entrega al ciudadano un certificado de vacunación y una identificación para su mascota que indica que ya fue vacunada, recordándole al dueño que la vacuna debe aplicarse de menos una vez al año. | Certificado de Vacunación Antirrábica |
| 4 | Secretaria | Archivar copia de los certificados de vacunación antirrábica y otro tanto se le entrega a la Secretaria de Salud, ya que ellos son los que proveen la vacuna. | Copia de Certificado de Vacunación Antirrábica |
| 5 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Avisar a los comités de participación ciudadana y comisarios de las comunidades del municipio de la campaña de vacunación y realizar perifoneos en las colonias. | Difusión de la Campaña |
| 6 | Jefe de Departamento | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 7 | Jefe de Departamento | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Prevención de Rabia

|  |  |
| --- | --- |
| **Secretaria** | **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios** |
| Archivar copia de los certificados de vacunación antirrábica y otro tanto se entrega a la Secretaria de Salud ya que ellos son los que proveen la vacuna  Copia de Certificado de Vacunación Antirrábica  4  Solicitud ciudadana  Recibe del ciudadano la solicitud de aplicación de Vacuna Antirrábica para su Mascota  1  Inicia | 2  Recibe la mascota en el Departamento de Control de Mascotas o en el puesto de vacunación en caso de ser periodo de Campañas de Vacunación, aplicándosele en ambos casos la vacuna antirrábica.  Mascota Vacunada  3  Se entrega al ciudadano un certificado de vacunación y una identificación para su mascota que indica que ya fue vacunada, recordándole al dueño que la vacuna debe aplicarse de menos una vez al año.  Certificado de Vacunación Antirrábica  5  Avisar a los comités de participación ciudadana y comisarios de las comunidades del municipio de la campaña de vacunación y realizar perifoneos en las colonias.  Difusión de la Campaña  A |

|  |
| --- |
| **Jefe de Departamento y Médicos Veterinarios** |
| A  6  Elabora informe mensual de actividades  7  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario.  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Termina |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 7 DE 7 DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE MASCOTAS.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Reporte de Inspección (Animales agresores) |
| **OBJETIVO:** Atender con eficacia y calidad las necesidades de la ciudadanía sobre todo en caso de agresión |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Control de Mascotas, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Mascotas, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Secretaria | Recibe la queja del ciudadano vía telefónica o en forma directa en el Departamento | Solicitud ciudadana |
| 2 | Inspector | Visita el domicilio reportado (escuela, mercado, jardín, colonia, casa o zona rural).  Contrastar la información encontrada con la información reportada | Reporte de Inspección |
| 3 | Inspector | En caso de que SI sea un animal agresor y se encuentre en vía pública, se captura al animal y se traslada para su resguardo y observación al Departamento de control de Mascotas. | Reporte de ingreso y salida de mascotas |
| 4 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Valoran el tipo de agresión |  |
| 5 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Esperan 72 horas para cualquier reclamación por parte del dueño de la mascota |  |
| 6 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Mantienen en observación a la mascota durante 10 días |  |
| 7 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de que SI tenga dueño la mascota y se presente a reclamarlo, se le pide el Certificado de Vacunación Antirrábica y en caso que no la tenga se vacuna y se elabora un nuevo certificado | Certificado de vacunación antirrábica |
| 8 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Se amonesta al dueño señalándole que si tiene una reincidencia de agresión su mascota se le decomisara y se procederá a su sacrificio. | Amonestación para el dueño de la mascota |
| 9 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | En caso de que NO tenga dueño la mascota agresora se le vacuna, se le elabora un certificado de vacunación antirrábica y se le habré un expediente | Certificado de vacunación antirrábica. Expediente de la mascota |
| 10 | Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios | Se valora el comportamiento de la mascota sin dueño y si es no agresiva se esteriliza y se manda al programa de adopción | Reporte de ingreso y salida de mascotas |
| 11 | Secretaria | Archivar los reportes generados | Reporte de inspección. Reporte de ingreso y salida de mascotas. Certificados de vacunación. Expediente de la mascota. |
| 12 | Jefe de Departamento | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 13 | Jefe de Departamento | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Reporte de Inspección (Animales agresores).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria**  Solicitud ciudadana  Recibe la queja del ciudadano vía telefónica o en forma directa en el Departamento  Inicia  1 | **Inspector**  En caso de que SI sea un animal agresor y se encuentre en vía pública, se captura al animal y se traslada para su resguardo y observación al Departamento de control de Mascotas.  Reporte de ingreso y salida de mascotas  Esperan 72 horas para cualquier reclamación por parte del dueño de la mascota  3  Valoran el tipo de agresión  Reporte de Inspección  Visita el domicilio reportado (escuela, mercado, jardín, colonia, casa o zona rural).  Contrastar la información encontrada con la información reportada  2 | **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios**  A  5  4 |

|  |
| --- |
| **Jefe de Departamento y Médicos Veterinarios** |
| A    6  Mantienen en observación a la mascota durante 10 días  7  En caso de que SI tenga dueño la mascota y se presente a reclamarlo, se le pide el Certificado de Vacunación Antirrábica y en caso que no la tenga se vacuna y se elabora un nuevo certificado  Certificado de vacunación antirrábica  8  Se amonesta al dueño señalándole que si tiene una reincidencia de agresión su mascota se le decomisara y se procederá a su sacrificio.  Amonestación para el dueño de la mascota  9  En caso de que NO tenga dueño la mascota agresora se le vacuna, se le elabora un certificado de vacunación antirrábica y se le habré un expediente  Certificado de vacunación antirrábica. Expediente de la mascota  A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jefe de Departamento y/o Médicos Veterinarios**  A  10  Se valora el comportamiento de la mascota sin dueño y si es no agresiva se esteriliza y se manda al programa de adopción  Archivar los reportes generados  Reporte de ingreso y salida de mascotas | **Secretaria**  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario.  Elabora informe mensual de actividades  Reporte de inspección. Reporte de ingreso y salida de mascotas. Certificados de vacunación. Expediente de la mascota.  11 | **Jefe de Departamento**  Termina  13  12 |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 1 DE 1 DE LA JEFATURA DEL AREA DE PERSONAL.** |
| **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de Vacaciones del Personal de Servicios Públicos |
| **OBJETIVO:** Controlar las vacaciones del personal de Servicios Públicos |
| **ALCANCE:** Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Jefatura del Área de Personal, que por la naturaleza de los servicios que prestan participan en el desarrollo de este procedimiento. |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Jefatura del Área de Personal, de la Dirección General de Servicios Públicos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso No.** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **Documento de Trabajo** |
| 1 | Jefe del Área de Personal | Recibe Oficio de la Dirección de Recursos Humanos en la que solicita la elaboración del Programa Anual de Vacaciones del personal de Servicios Públicos, que corresponde a dos periodos semestrales de diez días hábiles cada uno | Oficio para la elaboración del Programa Anual de Vacaciones |
| 2 | Jefe del Área de Personal | Solicita a las Direcciones de: Limpia y Sanidad, Parques y Jardines y Alumbrado Público, así como al Despacho de la Dirección General, el programa anual de vacaciones del personal adscrito a esas áreas | Oficio de petición |
| 3 | Jefe del Área de Personal | Recibe, revisa y valida el programa anual de vacaciones elaborado por cada dirección |  |
| 4 | Jefe del Área de Personal | Envía a la Dirección de Recursos Humanos el Programa Anual de Vacaciones del personal de la Direccion General de Servicios Públicos y sus áreas operativas | Programa anual de vacaciones del personal de servicios públicos |
| 5 | Auxiliar Administrativo | Registra la programación anual en el formato de Control de Vacaciones | Control de vacaciones |
| 6 | Secretaria de cada Dirección | Elabora y entrega boleta de vacaciones al trabajador 5 días hábiles antes de la fecha que le correspondan, según la programación anual | Boleta de Vacaciones |
| 7 | Secretaria de cada Dirección | Envía a la Jefatura del Área de Personal copia de la Boleta de Vacaciones entregada al trabajador de su área. | Copia de Boleta de Vacaciones |
| 8 | Auxiliar Administrativo | Registra en el formato de Control de Vacaciones las Boletas entregadas a los trabajadores de las diferentes áreas operativas de Servicios Públicos | Control de Vacaciones |
| 9 | Secretaria | Archiva las Copias de las Boletas de Vacaciones en los expedientes de cada trabajador |  |
| 10 | Jefe de Área de Personal | Elabora informe mensual de actividades | Informe mensual de actividades |
| 11 | Jefe de Área de Personal | Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Gráficas, Análisis y Encuestas. |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**: Programa de vacaciones del personal de Servicios Públicos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Jefe del Área de Personal** | **Auxiliar Administrativo** |
| A  Recibe, revisa y valida el programa anual de vacaciones elaborado por cada dirección  Registra la programación anual en el formato de Control de Vacaciones  Control de vacaciones  Recibe Oficio de la Dirección de Recursos Humanos en la que solicita la elaboración del Programa Anual de Vacaciones del personal de Servicios Públicos, que corresponde a dos periodos semestrales de diez días hábiles cada uno  Oficio para la elaboración del Programa Anual de Vacaciones  1  Programa anual de vacaciones del personal de servicios públicos  4  Envía a la Dirección de Recursos Humanos el Programa Anual de Vacaciones del personal de la Direccion General de Servicios Públicos y sus áreas operativas  3  Oficio de petición  Solicita a las Direcciones de: Limpia y Sanidad, Parques y Jardines y Alumbrado Público, así como al Despacho de la Dirección General, el programa anual de vacaciones del personal adscrito a esas áreas  2 | 5  A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secretaria de cada Dirección**  A  6  Elabora y entrega boleta de vacaciones al trabajador 5 días hábiles antes de la fecha que le correspondan, según la programación anual  Boleta de Vacaciones  7  Envía a la Jefatura del Área de Personal copia de la Boleta de Vacaciones entregada al trabajador de su área.  Control de Vacaciones  Copia de Boleta de Vacaciones | **Auxiliar Administrativo**  Registra en el formato de Control de Vacaciones las Boletas entregadas a los trabajadores de las diferentes áreas operativas de Servicios Públicos  Archiva las Copias de las Boletas de Vacaciones en los expedientes de cada trabajador  8 | **Secretaria**  A  9 |

|  |
| --- |
| **Jefe de Área de Personal** |
| A  10  Elabora informe mensual de actividades  11  Realiza el análisis de datos sobre la satisfacción del usuario.  Gráficas, Análisis y Encuestas.  Termina |

**8.- VALIDACIÓN.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Autorizo | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Oficial Mayor  MTRA. ALEJANDRA SANCHEZ CARDENAS |  | Director General de Servicios Públicos  LIC. JOSE IGNACIO VAQUERO DIAZ |
|  | Reviso  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | Director de Recursos Humanos  C.P. HECTOR LUNA ORTIZ |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**9.- HOJA DE ACTUALIZACIÓN (CAMBIOS).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número** | **Modificación** | **Fecha** | **Motivo** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**© MP/18**

Manual de procedimientos para la Dirección General de Servicios Públicos

La revisión del documento estuvo a cargo:

Del titular y personal del Director General de Servicios Públicos; Así como del titular de la Dirección de Limpia y Sanidad, Dirección de Parques y Jardines y la Dirección de Alumbrado Público y Jefatura del Área de Personal y Jefatura del Departamento de Control de Mascotas.

De acuerdo con las funciones encomendadas a la Dirección General de Servicios Públicos, la elaboración y actualización de este manual es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos para su institucionalización.

Colima, México.

Septiembre 2018.