



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## ÍNDICE

	<u>Página</u>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO</b>	4
<b>III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>	
1. Procedimiento para Llevar a Cabo el Barrido Manual en las Principales Avenidas del Municipio	6
Diagrama de Flujo	8
2. Procedimiento para Llevar a Cabo el Barrido Mecánico en las Principales Avenidas del Municipio	10
Diagrama de Flujo	12
3. Procedimiento para la Atención a los Reportes de la Ciudadanía	14
Diagrama de Flujo	16
4. Procedimiento para Brindar el Servicio de Recolección de Basura en Escuelas y Negocios	18
Diagrama de Flujo	21
5. Procedimiento para la Recolección de Basura Doméstica	23
Diagrama de Flujo	26
<b>IV. ANEXOS</b>	
1. Reporte de Limpia Domiciliaria	28
Instructivo de Llenado	29

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 1



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de  
Limpia**

	<u><b>Página</b></u>
2. Reporte de Quejas	30
Instructivo de Llenado	31
3. Convenio	32
Instructivo de Llenado	33
4. Comprobante de Servicio de Recolección de Basura	34
Instructivo de Llenado	35

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

---

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 2



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo en uso de las facultades que le confiere el Artículo 20, fracción XV del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Limpia.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Limpia, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación mediante el cual se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Así mismo, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las operaciones que conforman los Procedimientos Administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios y controles establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo para su autorización, y bajo ningún concepto, salvo la autorización expresa del Secretario de Servicios Públicos y/o del Director de Limpia, este Manual podrá ser facilitado a personas ajenas a ésta Dirección.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 3



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

### OBJETIVO

El presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Limpia y las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Así mismo, tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer un mecanismo de control que permita dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo en la Dirección de Limpia cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información que sirve de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.

### ALCANCE

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Limpia, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia.

### MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 4



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



## Manual de Políticas y Procedimientos

## Dirección de Limpia

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe, Nuevo León
- Reglamento para la Entrega – Recepción de la Administración Pública Municipal de Guadalupe Nuevo León.
- Manual de Organización
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

---

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 5

### III.- DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### 1. PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO EL BARRIDO MANUAL EN LAS PRINCIPALES AVENIDAS DEL MUNICIPIO

DIRECTOR DE LIMPIA

1. Revisa los trabajos a realizar en el Programa Operativo Anual y realiza la programación que se requiere para su ejecución.

COORDINADOR DE BARRIDO MANUAL Y MÉCANICO

2. Instruye al Supervisor de Barrido Manual para que ejecute el trabajo, especificándole la ubicación exacta.

SUPERVISOR DE BARRIDO MANUAL

3. Verifica la ubicación y la zona donde se va a realizar el trabajo e instruye al Jefe de Cuadrilla para que se realice.

JEFE DE CUADRILLA

4. Prepara el material de limpieza y el equipo que se requiere en conjunto con la Cuadrilla y acude al lugar indicado para llevar a cabo la limpieza programada.

CUADRILLA

5. Verifica la zona para determinar el tipo de limpieza que se va a realizar.
6. Recolecta mediante el despapeleo la basura y realiza el barrido manual que se requiere, acumulando la basura en bolsas plásticas.
7. Coloca las bolsas plásticas de la basura acumulada en el vehículo correspondiente para su traslado a la Dirección de Limpia.
8. Informa al Jefe de Cuadrilla del trabajo realizado para su supervisión.



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



## Manual de Políticas y Procedimientos

## Dirección de Limpia

### JEFE DE CUADRILLA

- Supervisa el trabajo de limpieza realizado, le informa al Supervisor de Barrido Manual y acude a la Dirección de Limpia para depositar la basura recolectada.

**“El Jefe de Cuadrilla deberá verificar que la Cuadrilla haya colocado la basura en las bolsas plásticas y en el vehículo asignado para tal efecto, o en su caso deberá solicitar a la Cuadrilla que realice correctamente la recolección de la basura acumulada”.**

### SUPERVISOR DE BARRIDO MANUAL

- Elabora un Reporte especificando el trabajo realizado y se lo turna al Coordinador de Barrido Manual y Mecánico para su conocimiento.

### COORDINADOR DE BARRIDO MANUAL Y MECÁNICO

- Recibe y revisa el Reporte, le informa al Director de Limpia y posteriormente se lo entrega a la Secretaria para su archivo.

### SECRETARIA

- Recibe el Reporte y lo archiva en orden cronológico para futuras consultas y/o aclaraciones.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

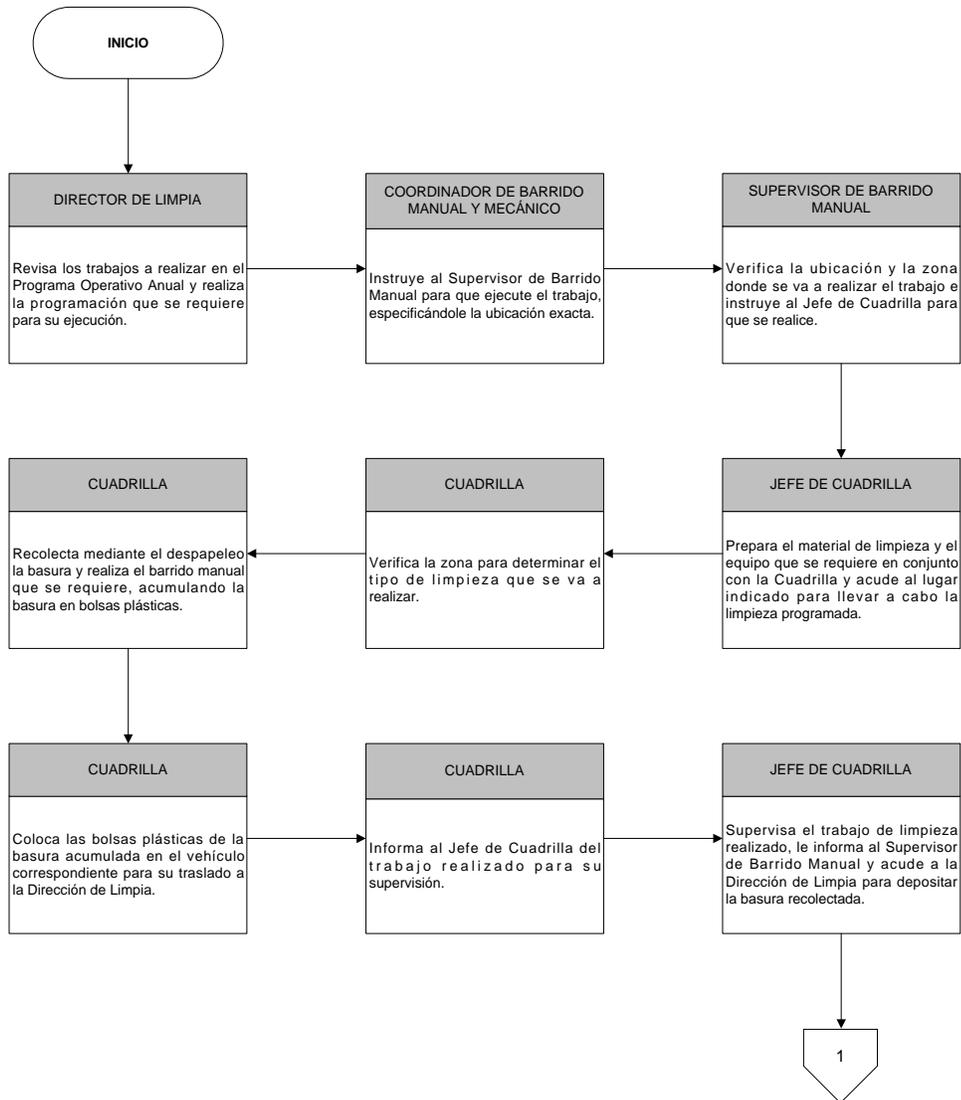
Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

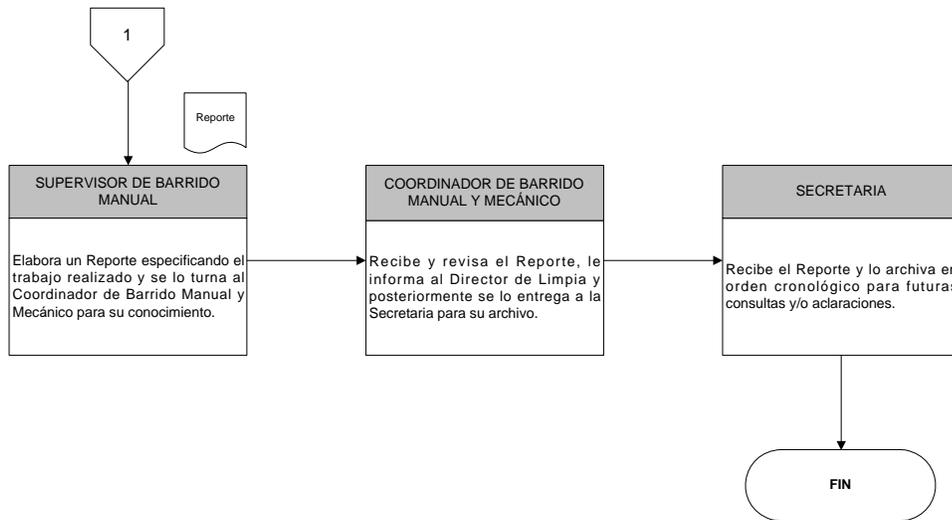
Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 7

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LLEVAR A CABO EL BARRIDO MANUAL EN LAS PRINCIPALES AVENIDAS DEL MUNICIPIO



**CONTINÚA DIAGRAMA DE FLUJO PARA LLEVAR A CABO EL BARRIDO MANUAL EN LAS PRINCIPALES AVENIDAS DEL MUNICIPIO**



### III.- DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### 2. PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO EL BARRIDO MECÁNICO EN LAS PRINCIPALES AVENIDAS DEL MUNICIPIO

DIRECTOR DE LIMPIA

1. Revisa los trabajos a realizar en el Programa Operativo Anual y realiza la programación que se requiere para su ejecución.

COORDINADOR DE BARRIDO MANUAL Y MÉCANICO

2. Instruye al Supervisor de Barredoras para que ejecute el trabajo, especificándole la ubicación exacta, así como el horario establecido para realizar dicha actividad.

SUPERVISOR DE BARREDORAS

3. Verifica la ubicación y la zona donde se va a realizar el trabajo e instruye al personal a su cargo para que lo realice, informándoles que el horario establecido para realizarlo debe ser durante la noche.
4. Prepara el material, la herramienta y el personal que se requiere para el barrido mecánico y acude a la zona de trabajo.
5. Solicita al Operador de Máquina que realice la limpieza de la zona con la barredora.

OPERADOR DE MÁQUINA

6. Inicia la limpieza de la avenida con la barredora mecánica y le solicita al Ayudante recolectar la basura y la tierra acumulada.

AYUDANTE

7. Recoge la basura y/o tierra que acumula la máquina barredora y la deposita en bolsas plásticas para su traslado.
8. Deposita las bolsas plásticas de basura en el vehículo asignado para tal efecto.

*UNA VEZ TERMINADO EL TRABAJO*

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



## Manual de Políticas y Procedimientos

## Dirección de Limpia

### OPERADOR DE MÁQUINA

9. Informa al Supervisor de Barredoras del trabajo de limpieza que se realizó para su supervisión.

### SUPERVISOR DE BARREDORAS

10. Supervisa el trabajo de limpieza y verifica que se haya realizado correctamente la recolección de basura.

**“En caso de que no se haya realizado una recolección correcta de basura, deberá solicitar al Ayudante que recolecte completa y correctamente la basura”.**

11. Elabora un Reporte especificando el trabajo realizado, se lo turna al Coordinador de Barrido Manual y Mecánico para su conocimiento y acude a la Dirección de Limpia a depositar la basura recolectada.

### COORDINADOR DE BARRIDO MANUAL Y MECÁNICO

12. Recibe y revisa el Reporte, le informa al Director de Limpia y posteriormente se lo entrega a la Secretaria para su archivo.

### SECRETARIA

13. Recibe el Reporte y lo archiva en orden cronológico para futuras consultas y/o aclaraciones.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

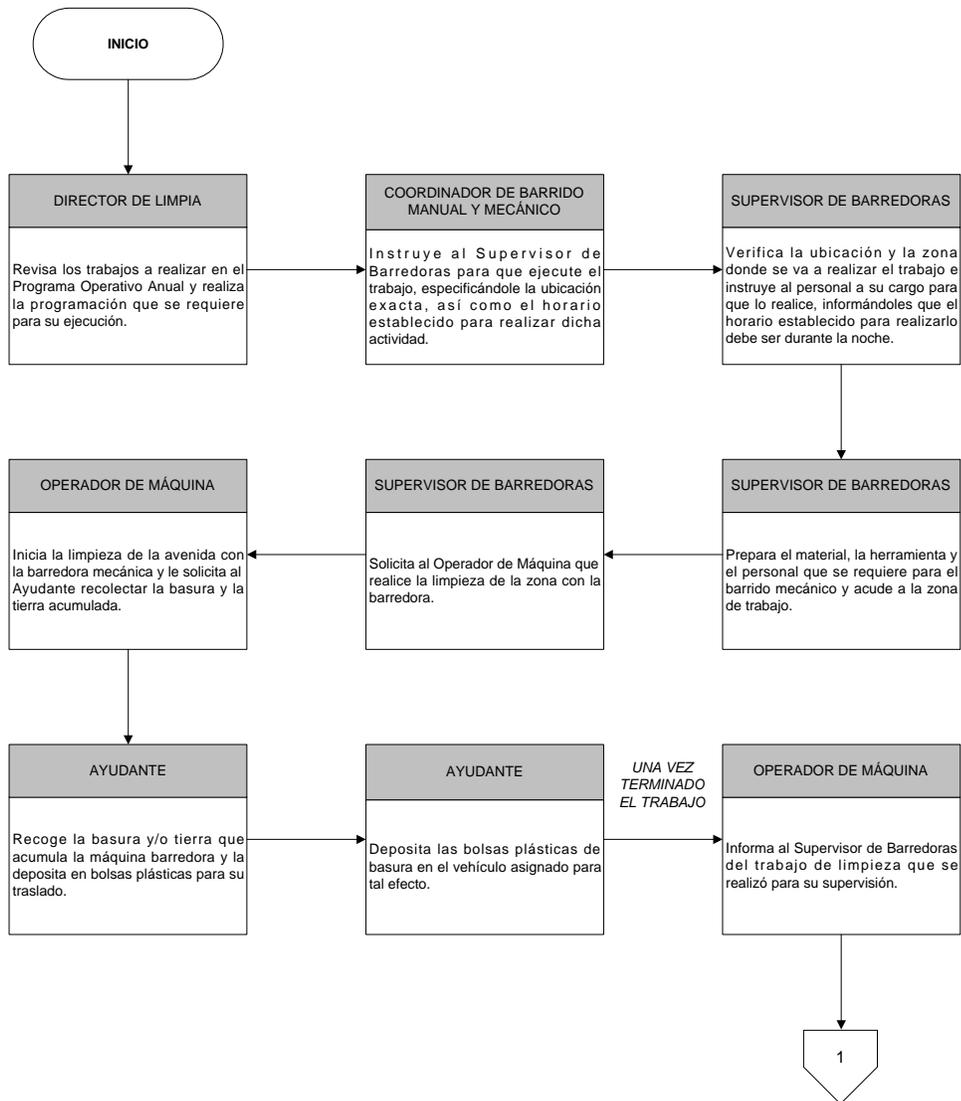
Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 11

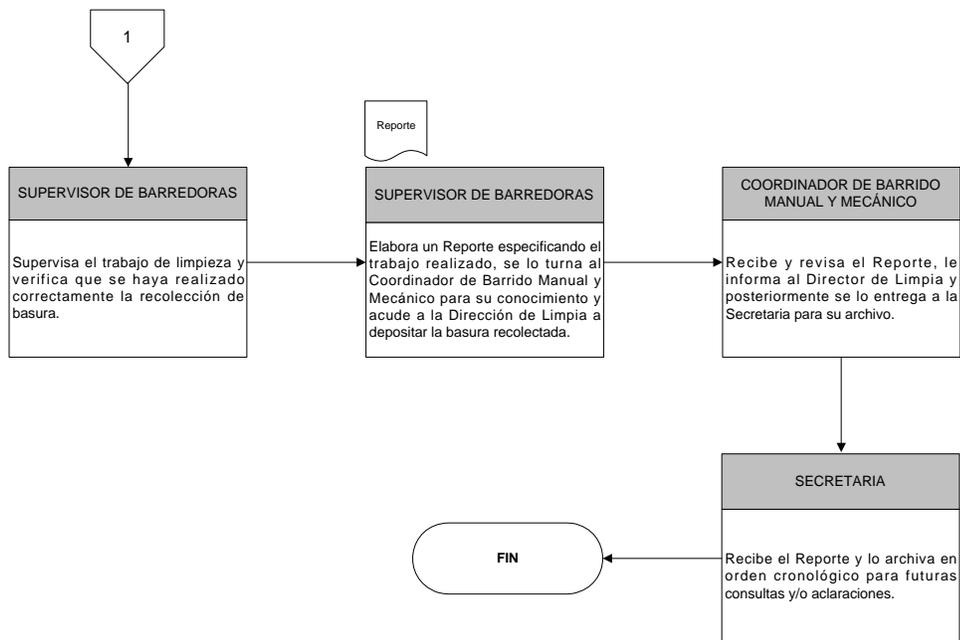
Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LLEVAR A CABO EL BARRIDO MECÁNICO EN LAS PRINCIPALES AVENIDAS DEL MUNICIPIO



**CONTINÚA DIAGRAMA DE FLUJO PARA LLEVAR A CABO EL BARRIDO MECÁNICO EN LAS  
PRINCIPALES AVENIDAS DEL MUNICIPIO**



### III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### 3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LOS REPORTES DE LA CIUDADANÍA

##### SECRETARIA DEL DIRECTOR DE LIMPIA

1. Atiende las quejas que se presentan en la Dirección de Limpia mediante oficio, memorando, prensa o vía telefónica.
2. Realiza el llenado del Reporte de Limpia Domiciliaria (Anexo 1) y/o el Reporte de Quejas (Anexo 2), especificando el nombre, el domicilio completo y el tipo de queja que presentan.
3. Entrega el Reporte de Limpia Domiciliaria y/o el Reporte de Quejas al Director de Limpia, para su seguimiento.

##### DIRECTOR DE LIMPIA

4. Recibe el Reporte de Limpia Domiciliaria y/o el Reporte de Quejas, verifica el tipo queja y lo envía a la Empresa SETASA y/o al Personal que tenga asignado para dichas labores, según sea el caso.

**“En caso de que la queja sea en relación al servicio de recolección de basura domiciliaria, el Director de Limpia, deberá realizar el llenado del formato de Atención a Quejas y Sugerencias de la Empresa SETASA para su atención”.**

##### SUPERVISOR

5. Recibe el Reporte de Quejas y le solicita al Chofer de la Unidad que acuda al domicilio a realizar la limpieza que se requiere con base en lo siguiente:
  - Recolección de Basura en Vía Pública
  - Animales Muertos
  - Cacharros en Vía Pública

##### CHOFER

6. Acude a la ubicación registrada en el Reporte de Quejas y realiza la limpieza del área según el tipo de queja y recaba la firma de conformidad de la persona que realizó el Reporte.

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de  
Limpia**

CHOFER

7. Informa al Supervisor del trabajo realizado y le entrega el Reporte de Quejas con la firma de conformidad.

SUPERVISOR

8. Recibe el Reporte de Quejas y se lo entrega al Coordinador de Barrido Manual y Mecánico para su captura.

COORDINADOR DE BARRIDO MANUAL Y MÉCANICO

9. Recibe el Reporte y se lo entrega al Capturista para que lo registre en el sistema y en su caso dar contestación vía oficio a la persona que presentó la queja.

CAPTURISTA

10. Captura los datos del Reporte, así como su resolución y elabora el oficio de contestación en caso de que se requiera.

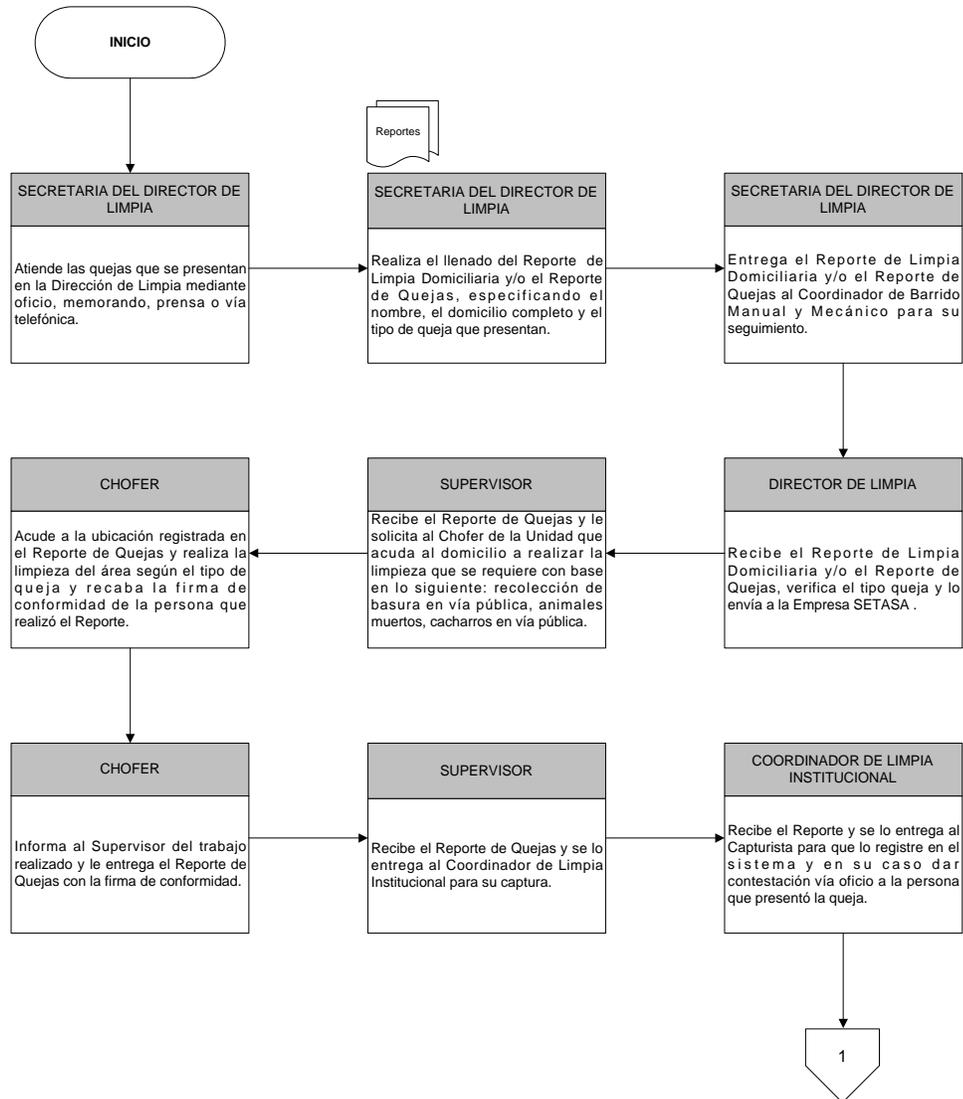
**“En caso de que se requiera el oficio, deberá recabar la firma del Director de Limpia para su envío a la parte interesada”.**

11. Entrega el Reporte de Quejas al Auxiliar Administrativo para su archivo.

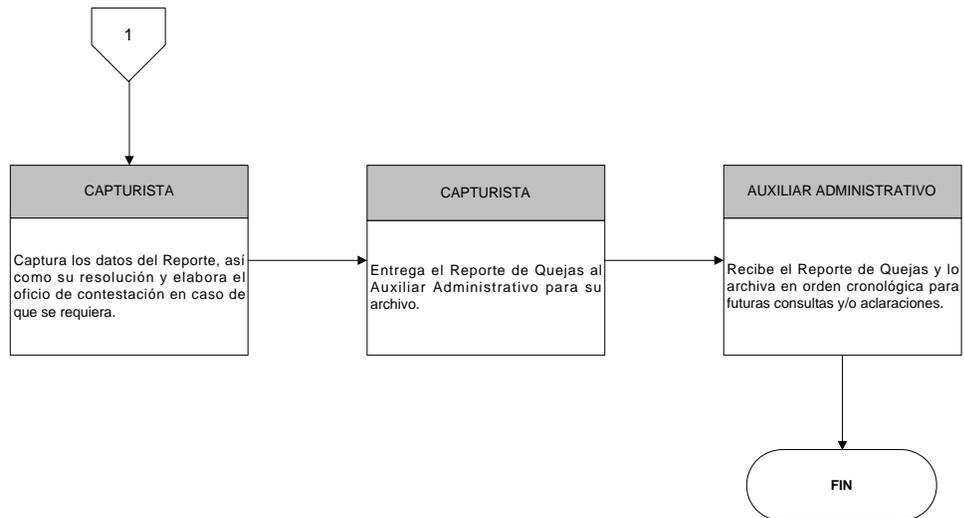
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

12. Recibe el Reporte de Quejas y lo archiva en orden cronológica para futuras consultas y/o aclaraciones.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN A LOS REPORTES DE LA CIUDADANÍA



### CONTINÚA DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN A LOS REPORTE DE LA CIUDADANÍA



### III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### 4. PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA EN ESCUELAS Y NEGOCIOS

SECRETARIA DEL DIRECTOR DE LIMPIA

1. Atiende las solicitudes de recolección de basura en escuelas y negocios.
2. Realiza el llenado del Reporte de Quejas (Anexo 2), especificando el nombre completo y el domicilio, así como el tipo de convenio que solicitan.
3. Entrega el Reporte de Quejas al Director de Limpia para su seguimiento.

DIRECTOR DE LIMPIA

4. Recibe el Reporte de Quejas, verifica el tipo de convenio que solicitan y se la entrega al Supervisor para su atención.

SUPERVISOR

5. Revisa el Reporte y acude al domicilio para verificar la cantidad de basura que se genera.
6. Establece la cuota a cubrir con base en la cantidad de basura que se genera, anota los datos en el reporte y lo entrega en la Dirección de Limpia para la elaboración del convenio.

SECRETARIA DEL DIRECTOR DE LIMPIA

7. Recibe los datos, verifica la cuota a cubrir y realiza el llenado del Convenio (Anexo 3) y del Comprobante de Servicio de Recolección de Basura (Anexo 4).
8. Recaba las firmas de autorización y le entrega los documentos al Supervisor para que recabe la firma del Cliente.

SUPERVISOR

9. Recaba la firma del Cliente en el Convenio, entregándole el original e informándole que deberá acudir a la Dirección de Ingresos y Recaudación Inmobiliaria a realizar el pago mensual correspondiente.



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



## Manual de Políticas y Procedimientos

## Dirección de Limpia

### SUPERVISOR

**“Deberá informarle al Cliente que en caso de no cubrir la cuota mensual estipulada en el Convenio, no se le brindará el servicio de recolección, debiendo comprobar su pago con el recibo oficial que expide la Dirección de Ingresos y Recaudación Inmobiliaria”.**

10. Envía una copia del convenio a la Dirección de Ingresos y Recaudación Inmobiliaria para su control, archivo y pago correspondiente por parte del Cliente.
11. Entrega el Comprobante de Servicio de Recolección de Basura al Chofer para que registre los días en que realiza la recolección de basura.

### *EL DÍA ESTABLECIDO PARA LA RECOLECCIÓN DE BASURA DE LA ESCUELA O NEGOCIO*

### CHOFER

12. Acude a la escuela o negocio, realiza la recolección de basura y recaba la firma de conformidad del Cliente en el Comprobante de Servicio de Recolección de Basura.

**“El Chofer deberá solicitar al Cliente el Recibo Oficial de pago que expide la Dirección de Ingresos, para verificar que ya se efectuó el pago correspondiente a la cuota mensual establecida en el Convenio o de lo contrario no se le podrá brindar el servicio”.**

13. Informa al Supervisor del servicio que se brindó, así como el nombre de la escuela o negocio donde se realiza la recolección.

### SUPERVISOR

14. Verifica la firma de conformidad en el Comprobante de Servicio de Recolección de Basura y se la devuelve al Chofer para que continúe brindando el servicio de recolección de basura en los días estipulados.
15. Informa al Coordinador de Limpia Institucional de la queja que se atendió y le entrega el Reporte de Quejas.

### COORDINADOR DE BARRIDO MANUAL Y MECÁNICO

16. Revisa el Reporte de Quejas, verifica que cuente con la firma de conformidad del Ciudadano y se la entrega al Auxiliar Administrativo para su archivo.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 19



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

17. Recibe el Reporte de Quejas y lo archiva en orden cronológico para futuras consultas y/o aclaraciones.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

---

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

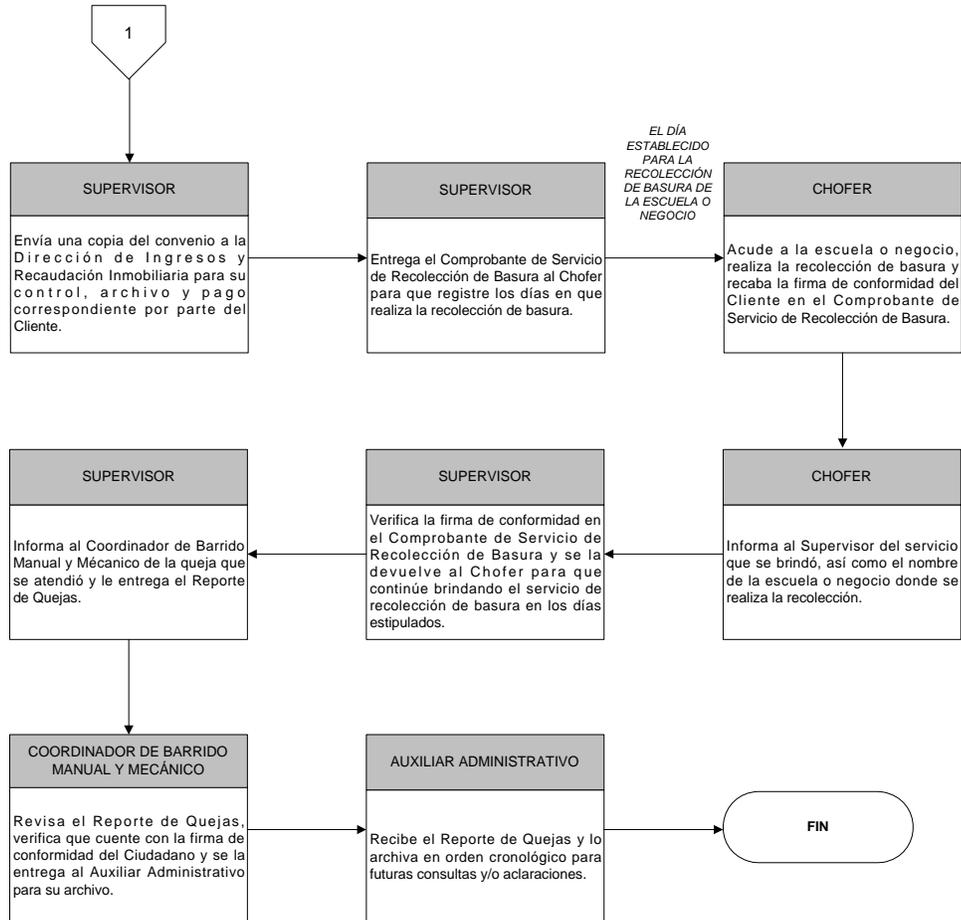
Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 20



CONTINÚA DIAGRAMA DE FLUJO PARA BRINDAR EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE  
BASURA EN ESCUELAS Y NEGOCIOS



### III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### 5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE BASURA DOMÉSTICA

##### DIRECCIÓN DE LIMPIA

1. Recibe la Unidad de Recolección de Basura y la envía a la báscula con el Personal de la Dirección de Ingresos y Recaudación Inmobiliaria para el destare de la misma.

##### PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN INMOBILIARIA

2. Recibe la Unidad, la coloca en la báscula y captura en el sistema el peso total de la misma.
3. Le informa al Chofer de la Unidad de recolección de basura cuanto pesa la misma, para que realice su recorrido de rutina.

##### CHOFER DE SETASA

4. Inicia su recorrido de rutina en la(s) colonia(s) asignada(s) para la recolección de basura.

##### *UNA VEZ QUE HAYA TERMINADO EL RECORRIDO DE RUTINA*

##### CHOFER DE SETASA

5. Acude a la Planta de Transferencia para depositar la basura recolectada.

##### PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN INMOBILIARIA

6. Recibe y pesa la Unidad en la báscula, calcula el peso de la basura recolectada y la registra en el sistema.
7. Expide una boleta foliada para llevar el control de la cantidad de basura que ingresa a la Planta de Transferencia y envía la Unidad a la nave para que deposite la basura.

##### CHOFER DE SETASA

8. Pasa al área de la nave y deposita la basura permitiendo que el Inspector verifique el tipo de desecho que se descarga.



**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de  
Limpia**

INSPECTOR

9. Verifica que la basura que se deposita en la nave sea la permitida y en su caso le informa al Chofer para que retire los desechos que no puede depositar en la Planta de Transferencia.

CHOFER

10. Retira la Unidad del área de la nave, estacionándola en el lugar asignado para tal efecto.

*AL FINALIZAR EL TURNO*

PERSONAL DE SETASA

11. Acude a la Planta de Transferencia con la Unidad TRANSFER (trailer) para la transportación de desechos no peligrosos.

PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN INMOBILIARIA

12. Recibe la Unidad TRANSFER, la coloca en la báscula para el destare y captura en el sistema el peso total de la misma.

13. Envía la Unidad TRANSFER al área de la nave para la carga de desechos.

PERSONAL DE SETASA

14. Coloca la Unidad TRANSFER en la nave para la carga de desechos y posteriormente regresa a la báscula para registrar el peso total de la basura a transportar.

PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN INMOBILIARIA

15. Pesa la Unidad TRANSFER junto con la carga, calcula el peso total de la misma y la registra en el sistema para la expedición de la boleta foliada.

16. Envía la Unidad TRANSFER al área de enlonamiento para cubrir la carga.

*UNA VEZ QUE ESTÉ CUBIERTA LA UNIDAD TRANSFER*

DIRECCIÓN DE LIMPIA

17. Verifica que la carga de la Unidad TRANSFER esté totalmente cubierta y posteriormente la envía al relleno sanitario.



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## PERSONAL DE SETASA

18. Traslada la carga al relleno sanitario ubicado en Salinas Victoria, Nuevo León.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

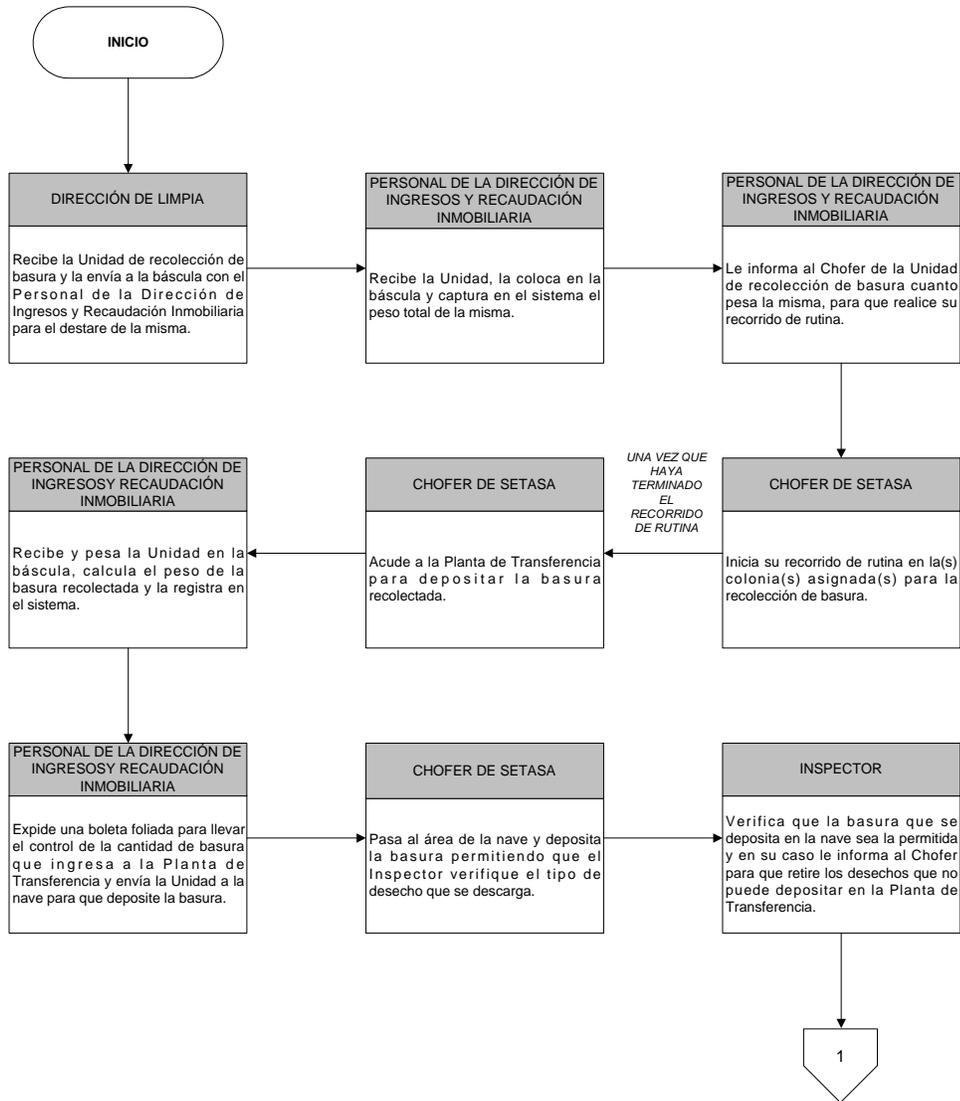
Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 25

Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RECOLECCIÓN DE BASURA DOMÉSTICA



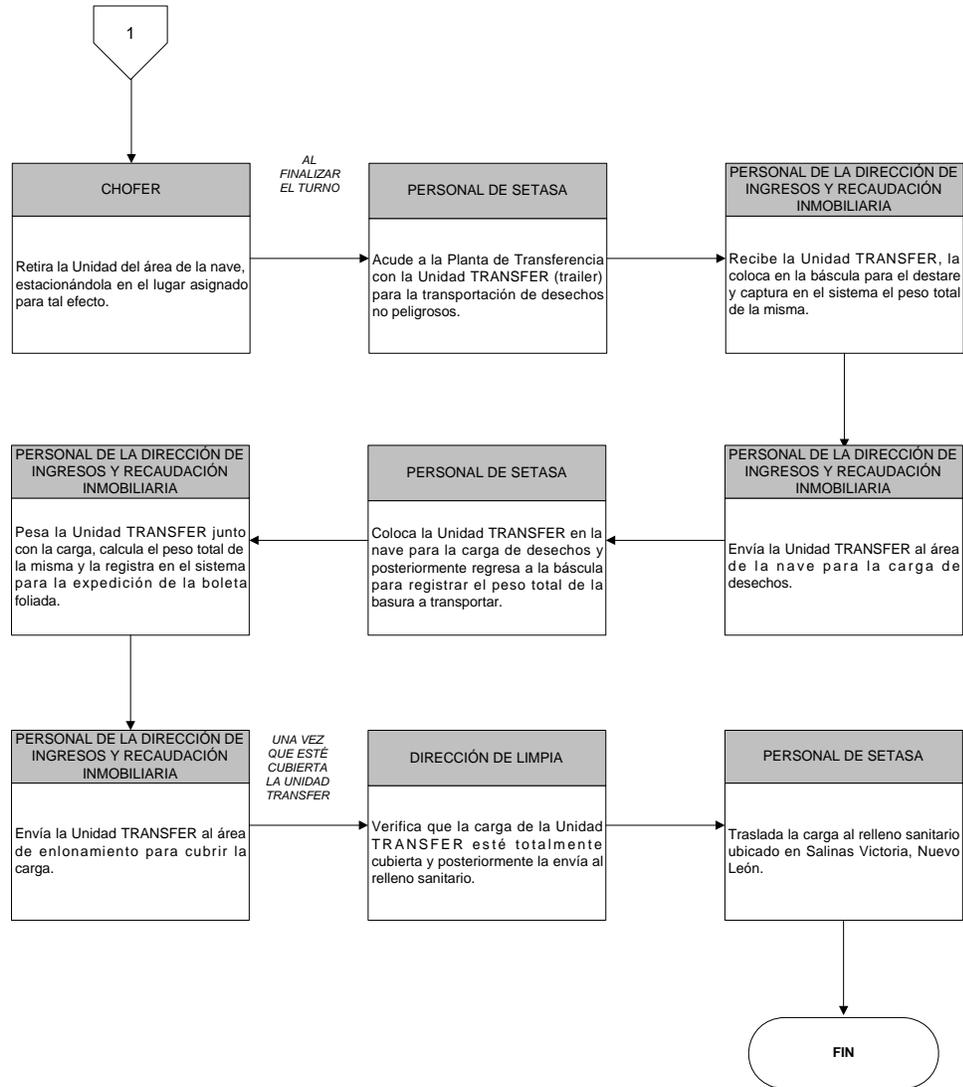
DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CONTINÚA DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RECOLECCIÓN DE BASURA DOMÉSTICA



DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO



## IV. ANEXOS

### ANEXO 1 REPORTE DE LIMPIA DOMICILIARIA

	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, N.L.</b> <b>SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>DIRECCIÓN DE LIMPIA</b> <b>REPORTE DE LIMPIA DOMICILIARIA</b>			
<b>1</b>				
FUENTE:	PROGRAMA 072 <input type="checkbox"/>	SECRETARÍA PARTICULAR <input type="checkbox"/>	AUDIENCIA PÚBLICA <input type="checkbox"/>	
	REGIDORES <input type="checkbox"/>	MEDIOS DE COMUNICACIÓN <input type="checkbox"/>	FECHA: <b>2</b> _____	
			HORA: _____	
			FOLIO: <b>3</b> _____	
PERSONA QUE REPORTA: _____ <b>4</b>		TELÉFONO: _____		
CALLE: _____		COLONIA: _____		
ENTRE QUE CALLES: _____ Y _____				
QUEJA O SUGERENCIA: _____				
		<b>5</b>		
		RESPONSABLE		

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- **Fuente** Deberá marcar con una X por cual medio se recibe el reporte.
- 2.- **Fecha, Hora** Deberá anotar el día, mes y año en que se realiza el llenado del reporte así como la hora en que se recibe.
- 3.- **Folio** En esté espacio deberá anotar el número de folio consecutivo.
- 4.- **Datos Generales** Se deberá anotar el nombre completo de la persona que reporta, el teléfono, el domicilio particular, las entre calles y la queja o sugerencia que presenta.
- 5.- **Responsable** El Servidor Público que realiza el llenado del formato deberá anotar su nombre completo y plasmar su firma.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 29



## IV. ANEXOS

### ANEXO 2 REPORTE DE QUEJAS

		<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, N.L.</b> <b>SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>DIRECCIÓN DE LIMPIA</b> <b>REPORTE DE QUEJAS</b>			
FUENTE:		①			
PROGRAMA 072	<input type="checkbox"/>	SECRETARÍA PARTICULAR	<input type="checkbox"/>	AUDIENCIA PÚBLICA	<input type="checkbox"/>
REGIDORES	<input type="checkbox"/>	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<input type="checkbox"/>		
RECIBIO: _____	FECHA: _____	②		HORA: _____	FOLIO _____
EL C. _____	③		Nº _____		
CALLE: _____			TELÉFONO: _____		
ENTRE: _____			CD. GUADALUPE, NUEVO LEÓN		
COLONIA: _____					
QUEJA O SUGERENCIA:	④				
<input type="checkbox"/> CANINO MUERTO	<input type="checkbox"/> BASURA ACUMULADA	<input type="checkbox"/> CONVENIO PARA BASURA	<input type="checkbox"/> SOLICITA TAMBOS PARA LA BASURA		
<input type="checkbox"/> FELINO MUERTO	<input type="checkbox"/> BASURA EN ÁREA VERDE	<input type="checkbox"/> NO HA PASADO LA BASURA	<input type="checkbox"/> CANTIDAD DE TAMBOS		
COMENTARIO: _____			⑤		_____
			FIRMA DEL CDD.		



## INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- **Fuente** Deberá marcar con una X por cual medio se recibe el reporte.
- 2.- **Recibió** El Servidor Público que recibe el reporte deberá anotar su nombre completo, el día, mes y año en que se realiza el llenado del reporte, la hora en que se recibe y el número de folio consecutivo.
- 3.- **Datos Generales** Se deberá anotar el nombre completo de la persona que reporta, la calle y entre calles, el número telefónico y la colonia.
- 4.- **Queja o Sugerencia** En este apartado deberá marcar con una X el tipo de queja o sugerencia que presenta el Ciudadano, así como alguna observación importante con relación al reporte.
- 5.- **Firma del CDD.** El Servidor Público que atiende el reporte, deberá recabar el nombre completo y la firma de conformidad del Ciudadano que presenta la queja.

## IV. ANEXOS

### ANEXO 3 CONVENIO

	<p>GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, N.L. SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DIRECCIÓN DE LIMPIA <b>CONVENIO</b></p>	
<b>RECOLECCIÓN DE DESECHOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES</b>		
NOMBRE Y/O RAZÓN SOCIAL: _____		FOLIO: _____ (1)
CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL: _____ (2)		TELÉFONO: _____
CALLE: _____ DIRECCIÓN _____ Nº: _____		
ENTRE CALLES: _____ Y _____ (3)		
COLONIA: _____ GIRO: _____		
TIPO DE DESECHOS: _____		
KGS. GENERADOS POR DÍA: _____ CUOTA MENSUAL: _____		
FRECUENCIA DE LA RECOLECCIÓN: _____		
VIGENCIA: INICIO: _____ TÉRMINO: _____		
FECHA DE RESCISIÓN DE CONTRATO: _____		
ACEPTO	DEPENDENCIA	
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE	(4) _____ C. OVIDIO CAMPOS TAMÉZ	
TESTIGO	TESTIGO	
_____ NOMBRE Y FIRMA	(5) _____ NOMBRE DEL C. DIRECTOR DE LIMPIA	
CD. GUADALUPE, NUEVO LEÓN A _____ DEL MES DE (6) _____ DE 20____		
CLIENTE		

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- **Folio** Deberá anotar el número consecutivo del folio.
- 2.- **Nombre y/o Razón Social** En esta sección se deberá registrar el nombre o la razón social de la institución educativa o del negocio, según sea el caso, así como el número de registro de identificación fiscal y el número telefónico.
- 3.- **Dirección** En este apartado deberá anotar la calle y número, las entre calles, la colonia, el giro de la institución así como el tipo de desechos, la cantidad de basura que genera por día y el importe total a cubrir mensualmente. Así mismo se deberá especificar los días estipulados para la recolección de la basura, la vigencia y fecha de rescisión del contrato.
- 4.- **Firmas** El Cliente y el Titular de la Dependencia deberán anotar su nombre completo y plasmar su firma de aceptación del convenio.
- 5.- **Testigo** El Servidor Público que realiza el Convenio y el Titular de la Unidad Administrativa, deberán anotar su nombre completo y plasmar su firma como testigos de la realización del contrato.
- 6.- **Fecha** Deberá anotar el día, mes y año en que se realiza el llenado del formato.



SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## IV. ANEXOS

### ANEXO 4 COMPROBANTE DE SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, N.L.</b> <b>SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>DIRECCIÓN DE LIMPIA</b> <b>COMPROBANTE DE SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA</b> 			
NOMBRE: _____		Nº DE CLIENTE: _____	
DOMICILIO: _____		DÍAS DE SERVICIO: _____	
FECHA DE CORTE: _____		SECTOR: _____	
DÍA	HORA	NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE	OBSERVACIONES
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
29			
29			
30			

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 34



GOBIERNO 2009-2012

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA Y DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD  
Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Manual de Políticas y  
Procedimientos

Dirección de  
Limpia

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

### 1.- Datos Generales

En esta área se deberá anotar el Nombre completo y el número de cliente asignado, el domicilio particular del mismo, así como la fecha de corte y los días en que se va brindar el servicio.

### 2.- Nombre y/o Firma Cliente

En esta sección se deberá especificar el día y la hora en que se realiza la recolección de basura, así mismo el Servidor Público deberá anotar el nombre completo y recabar la firma conformidad del cliente.

DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE  
LIMPIA

SECRETARIO DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Entra en Vigor:  
29- Mayo -2006

Modificación:  
07 -Noviembre- 2011

Clave de Consulta:  
MP100102

Pág. 35