

LA GACETA

M U N I C I P A L

ÓRGANO DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO

23 DE OCTUBRE 2024 // GACETA@HERMOSILLO.GOB.MX

SE INFORMA QUE EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO, SONORA, EN SESIÓN ORDINARIA, CELEBRADA EL 18 DE OCTUBRE DE 2024, CORRESPONDIENTE AL ACTA NÚMERO TRES (3), TUVO A BIEN APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES, PARA QUEDAR EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos
Municipales

SEPTIEMBRE 2024



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Elaborado por:

Ing. Sergio Arturo Pavlovich Escalante
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Validado por:

Mtra. Irma Laura Murillo Lozoya
Órgano de Control y Evaluación Gubernamental



CONTENIDO

Introducción.
Catálogo de facultades y procesos.

	Nombre	Código
Lista Maestra.	Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	
Carta Proceso.	Seguimiento a la información documentada.	11-DSP-CP01
Procedimiento.	Control de documentos	11-DDG-P101
Procedimiento.	Control de registros	11-DDG-P102
Procedimiento.	Atención a solicitudes de acceso a la información	11-DDG-P502
Lista Maestra.	Dirección de Recolección de Basura	
Procedimiento.	Recolección de Basura	11-DRB-P201
Lista Maestra.	Dirección de Sanidad y Limpia	
Carta Proceso.	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	11-DSP-CP02
Procedimiento.	Barrido Manual	11-DSL-P202
Procedimiento.	Barrido Mecanizado	11-DSL-P203
Procedimiento.	Limpieza con Maquinaria Pesada	11-DSL-P204
Procedimiento.	Apoyos Especiales	11-DSL-P205
Lista Maestra.	Dirección de Operaciones	
Carta Proceso.	Servicios de Panteones Municipales	11-DSP-CP03
Procedimiento.	Reciclacento	11-DOP-P206
Procedimiento.	Recicla desde la Escuela	11-DOP-P207
Procedimiento.	Separación de Residuos Domésticos	11-DOP-P208
Procedimiento.	Atención de solicitudes de falta al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del municipio de Hermosillo.	11-DOP-P209
Procedimiento.	Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Proximidad.	11-DOP-P210
Procedimiento.	Inhumación	11-DOP-P301
Procedimiento.	Exhumación	11-DOP-P302
Procedimiento.	Cremación	11-DOP-P303
Procedimiento.	Venta de Nichos	11-DOP-P304



CONTENIDO

Lista Maestra.	Dirección de Parques y Jardines	
Procedimiento.	Mantenimiento de áreas verdes	11-DPJ-P211
Procedimiento	Donación de árboles	11-DPJ-P212
Lista Maestra.	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	
Carta Proceso.	Prevención y Promoción de la Salud Animal	11-DSP-CP04
Procedimiento.	Atención canina y felina	11- IMA- P401
Procedimiento	Atención a reportes ciudadanos	11- IMA- P402
Lista Maestra.	Dirección Administrativa	
Carta Proceso.	Soporte Administrativo	11-DSP-CP05
Procedimiento.	Atención de solicitud de recursos materiales	11-DAD-P501
Procedimiento	Atención a solicitudes de accesos a la información	11-DAD-P502
Procedimiento	Solicitudes de servicio	11-DAD-P503
Procedimiento	Solicitudes de mantenimiento Preventivo	11-DAD-P504
Procedimiento	Solicitudes de mantenimiento Correctivo	11-DAD-P505



INTRODUCCIÓN

El objetivo de este manual de procedimientos es presentar en forma gráfica todas las funciones encomendadas a cada unidad administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales que se constituye por el conjunto de oficinas administrativas y personal responsable de los servicios públicos en materia de panteones, parques, jardines, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos en el municipio, así como tener a su cargo la Coordinación Sectorial de rastros.

Cabe resaltar que el contenido de este manual servirá para que la persona que sea asignada a algún puesto, conozca cómo se lleva a cabo cada una de las actividades y así, poder desarrollarlas correctamente.

Este manual se mantendrá permanentemente actualizado, ajustándose toda vez que se presente alguna modificación en la normatividad que nos rige, por cambios en la estructura orgánica de la instancia, o de algún otro elemento que influye en la operatividad de la misma, pero principalmente con motivo de la mejora de los procesos contenidos en el presente documento.



CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Fecha: 03/09/2024

No.	Facultad / Atribución	Documento Normativo	Artículo, fracción
1	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Artículo 115, Fracción III.
		Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.	Artículo 96.
		Ley del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Sonora.	Artículo 154
		Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos	Título Segundo: Distribución de Competencias y Coordinación, Capítulo Único, Atribuciones de los Tres Órdenes de Gobierno y Coordinación entre Dependencias.
		Ley de Gobierno y Administración Municipal.	Artículos 386, 392, 393, 397, 399, 401, 425, 426 y 427 Fracciones I, II y III
		Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Municipio de Hermosillo para el Ejercicio Fiscal.	Artículo 87.
		Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora.	Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora.
		Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.	Artículo 35.
		Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.	Artículo 6.
2	Servicio de Panteones Municipales	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Artículo 115, Fracción III.
		Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Municipio de Hermosillo para el Ejercicio Fiscal.	Artículo 88.
		Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo	Artículo 35, Fracciones I y VIII.
		Reglamento del Servicio Público de Panteones y Servicios Funerarios para el Municipio de Hermosillo.	Artículos 2, 4 y 54
		Código Nacional de Procedimientos Penales	Artículos 252 Fracción I; y 271



CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Fecha: 03/09/2024

No.	Facultad / Atribución	Documento Normativo	Artículo, fracción
3	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Acuerdo de creación del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal, como órgano administrativo desconcentrado de la administración pública municipal directa, adscrito a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	Todo el documento
		Reglamento de Protección y Bienestar Canino y Felino del Municipio de Hermosillo, Sonora	Todo el documento
		Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.	Art 35 fracc XI
		Ley de Salud para el Estado de Sonora	Artículos 97fracc V;181 fracc IV; 273 fracc V; y 278
		Ley de Gobierno y Administración Municipal	Art 6 fracc II y V
		Ley de Protección de Animales del Estado de Sonora	Artículos 8; 9 fracc VI; 10; 12; 13; 47; 54; y 60
		Norma Oficial Mexicana NOM-042-SSA2-2006, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.	Todo el documento

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Puesto del responsable
1	Programación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Alta dirección	Director General de Servicios Públicos Municipales
2	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	Operativo	Director de Sanidad y Limpia
3	Servicio de Panteones Municipales	Operativo	Subdirector de Panteones
4	Dirección de Parques y Jardines	Operativo	Director de Parques y Jardines
5	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Operativo	Director de Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal
6	Soporte Administrativo	Soporte	Director Administrativo

Elaboró:

Aprobó:

Nohomi Vazquez Meyer
Enlace Administrativo

Director General de Servicios Públicos Municipales



LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

Fecha: 03/09/2024
Hojas: 1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
11-DSP-CP01	Seguimiento a la información documentada.	00	03/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
11-DDG-P101	Control de documentos	00	03/09/2024
11-DDG-P102	Control de registros	00	03/09/2024
11-DDG-P502	Atención a solicitudes de acceso a la información	00	03/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DDG-P101-F01	Solicitud de cambios a documentos	00	03/09/2024
11-DDG-P101-F02	Control de cambios	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-DDG-P101-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DDG-P102-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DDG-P502-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código: 11-DSP-CP01/Rev.00 Fecha de Emisión: 03/09/2024

DATOS DEL PROCESO		
Nombre del Proceso	Seguimiento a la información documentada.	
Objetivo de Calidad	Asegurar la operación de los procesos y procedimientos de la Instancia, a través de la administración de documentos y los registros que se generen.	
Alineación al PMD	2.11.1 Implementar un programa de manejo, tratamiento y disposición de residuos en la ciudad de Hermosillo. 2.11.2 Contar con espacios dignos y limpios en los panteones municipales. 2.6.2 Realizar acciones de mantenimiento permanente en todas las áreas verdes en el entorno urbano y rural, buscando que todos los espacios públicos estén en condiciones de uso para las familias y la población en general. 4.2.2 Promover el cuidado y corresponsabilidad en la atención ciudadana en la atención y prevención de enfermedades de las especies caninas y felinas, a través de un programa integral que promueva acciones concretas con este objetivo.	
Facultades y Atribuciones	Facultades 1, 2 y 3 del Catálogo de Facultades y Procesos.	
Alcance	Aplica a todos los procedimientos de la Instancia.	
Responsable del Proceso	Director General	
Producto	Procesos y procedimientos de la Instancia operando conforme a lo documentado.	
Cliente	Titular de la Instancia y todo el personal.	
Interacción con otros procesos	11-CP02 Limpieza e imagen del Municipio de Hermosillo. 11-CP03 Servicio de Panteones Municipales 11-CP04 Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal 11-CP05 Soporte Administrativo	
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
11-DDG-P101	Control de documentos.	
11-DDG-P102	Control de registros.	
MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Avance de los procesos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	$\left(\frac{\text{Proceso02} + \text{Proceso03} + \text{Proceso04}}{\sum \text{Procesos}} \right) \times 100$	% de avance

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP01/Rev.00	Fecha de Emisión:	03/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

Revisó:

Aprobó:

Enlace Administrativo

Director General de Servicios
Públicos Municipales

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener la información documentada actualizada y vigente de los procesos y procedimientos de la Instancia.

II. ALCANCE

Aplica para toda la información documentada que soportan los procedimientos de la Instancia.

III. DEFINICIONES

- TUA: Titular de la Unidad Administrativa.
- Enlace Administrativo: Persona designada para administrar el control de documentos de la Instancia.
- Subenlace: Persona que dará seguimiento a los temas relacionados con el manual de procedimientos al interior de la unidad administrativa a la que pertenece.
- Operador del procedimiento: Responsable de la ejecución de un procedimiento o de una parte del mismo.
- Información documentada: Es la documentación determinada como necesaria para la operación eficaz (Cartas de proceso, procedimientos, etc.)
- Lista Maestra: Documento que establece el estado actual de los documentos, mediante su código, nombre, número de revisión y fecha de emisión del mismo.
- Registro Histórico de Cambios: Documento que muestra el historial de las revisiones que ha sufrido un documento en el transcurso del tiempo.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICA

1. La solicitud para modificar (alta, baja o cambio) la carta de procesos, deberá hacerla el TUA a la cual pertenece el documento, o en su defecto, el Enlace Administrativo.
2. Los cambios a los procedimientos, podrá solicitarlos el Operador del procedimiento, con la aprobación del TUA.
3. Todas las Unidades Administrativas de la Instancia deberán estar pendientes de cualquier cambio a la normatividad, ya sea Municipal, Estatal o Federal, que requieran para llevar a cabo su trabajo.
4. El Subenlace es el responsable de mantener en su Unidad Administrativa la carpeta de los documentos generados, actualizada, vigente y disponible para su uso.
5. En Instancias pequeñas y a criterio del Enlace Administrativo, únicamente se utilizará una carpeta de resguardo de todos los documentos, sin que esto afecte la disponibilidad de uso para todo el personal de la Instancia.
6. Tratándose de documentos externos requeridos para la operación de los procedimientos de la Instancia, quien los requiera deberá asegurarse de contar con la versión vigente y deberá resguardarlos.
7. Nota de la actividad 3.4: En caso de un procedimiento, el cambio de revisión aplica para todos los documentos que se deriven de éste (formatos, anexos, verificación de la ejecución e inventario de registros).



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho de la Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Documentos actualizados y vigentes	Cumplimiento con lo descrito en la Lista Maestra	
VII. CLIENTES		
Titular de la Instancia		
Unidades Administrativas de la Instancia		
VIII. INDICADORES		
1. Total de documentos aprobados: Σ de documentos aprobados.		
2. Total de documentos modificados: Σ de documentos modificados.		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DDG-P101-F01 Solicitud de cambios a documentos.		
11-DDG-P101-F02 Control de cambios.		
11-DDG -P101-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUD DE CAMBIOS.	
Subenlace / Operador del procedimiento	1.1 Identifica los cambios necesarios a la documentación de los procedimientos, solicita los cambios en el formato F01 y entrega al TUA para su conocimiento y aprobación.	
TUA	1.2 Aprueba la Solicitud de cambios y envía al Enlace Administrativo para su gestión.	Solicitud de cambios con firma.
	2. CAMBIOS AL DOCUMENTO.	
Enlace Administrativo	2.1 Recibe la Solicitud de cambios y registra en el formato de Control de cambios.	Control de cambios.
	“En caso de alta o modificación al documento”	
Subenlace	2.2 Realiza las modificaciones señaladas en la Solicitud de cambios, y envía al Enlace Administrativo para su revisión y aprobación. Este documento tendrá el estado de “Borrador” hasta que se apruebe. Continúa en 3.1.	Correo electrónico de envío con el documento borrador.
	“En caso de baja del documento”	
Enlace Administrativo	2.3 Elimina el documento de la carpeta de documentos vigentes, actualiza la Lista Maestra, el Registro histórico de cambios y el Control de cambios.	Lista Maestra. Registro histórico de cambios. Control de cambios.
	2.4 Solicita al Subenlace que destruya el documento de cualquier lugar o área donde estuviera disponible, junto con sus anexos. Continúa en 4.1.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

3. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.		
Enlace Administrativo	3.1 Verifica que los cambios en el documento correspondan a lo descrito en la Solicitud de cambios (F01).	
	3.2 Si los cambios se realizaron adecuadamente, aprueba el documento. De no ser así, envía al Subenlace para su corrección (continua en 2.2).	
	3.3 Notifica al Subenlace para que imprima el documento y solicite las firmas correspondientes, y actualiza el formato Control de cambios.	Control de cambios.
Subenlace	3.4 Imprime el documento y recaba las firmas correspondientes. Entrega el documento aprobado al Enlace Administrativo para su resguardo.	Documento aprobado.
Enlace Administrativo	3.5 Recibe el documento aprobado, actualiza el Registro histórico de cambios y la Lista Maestra y entrega una copia del documento y de la lista maestra al Subenlace para su carpeta.	Registro histórico de cambios. Lista Maestra.
	3.6 Resguarda los documentos originales vigentes, con las firmas correspondientes en la carpeta de documentos vigentes.	
4. DOCUMENTOS OBSOLETOS.		
Enlace Administrativo	4.1 En caso de resguardar los documentos obsoletos para conservar el historial de las revisiones, sella los documentos de la revisión anterior a la vigente con la leyenda de "Documento Obsoleto" y archiva.	Documentos obsoletos con sello.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Nohemi Vazquez Meyer
Enlace Administrativo

[Firma]
Enlace Administrativo

[Firma]
Director General de Servicios Públicos Municipales



Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Solicitud de Cambios a Documentos

Unidad Administrativa	(1)	Fecha	(2)
Nombre del documento	(3)		
Código del documento	(4)	Número de revisión a la que cambia	(5)

Identificación del cambio	
	(6)

(7)

Titular de la Unidad Administrativa

Instructivo de llenado del formato

- (1) Unidad administrativa que solicita la modificación del documento.
- (2) Fecha de elaboración de la solicitud.
- (3) Nombre completo del documento a modificar.
- (4) Código del documento, incluyendo la revisión actual (Rev.00).
- (5) Número de revisión a la que cambia el documento una vez aprobado (Rev.01).
- (6) Identificación clara de los cambios que sufrirá el documento.
- (7) Nombre y firma del Titular de la Unidad Administrativa responsable del documento.

11-DDG-P101-F01/Rev.00



Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Control de Cambios (Altas/Cambios/Bajas)

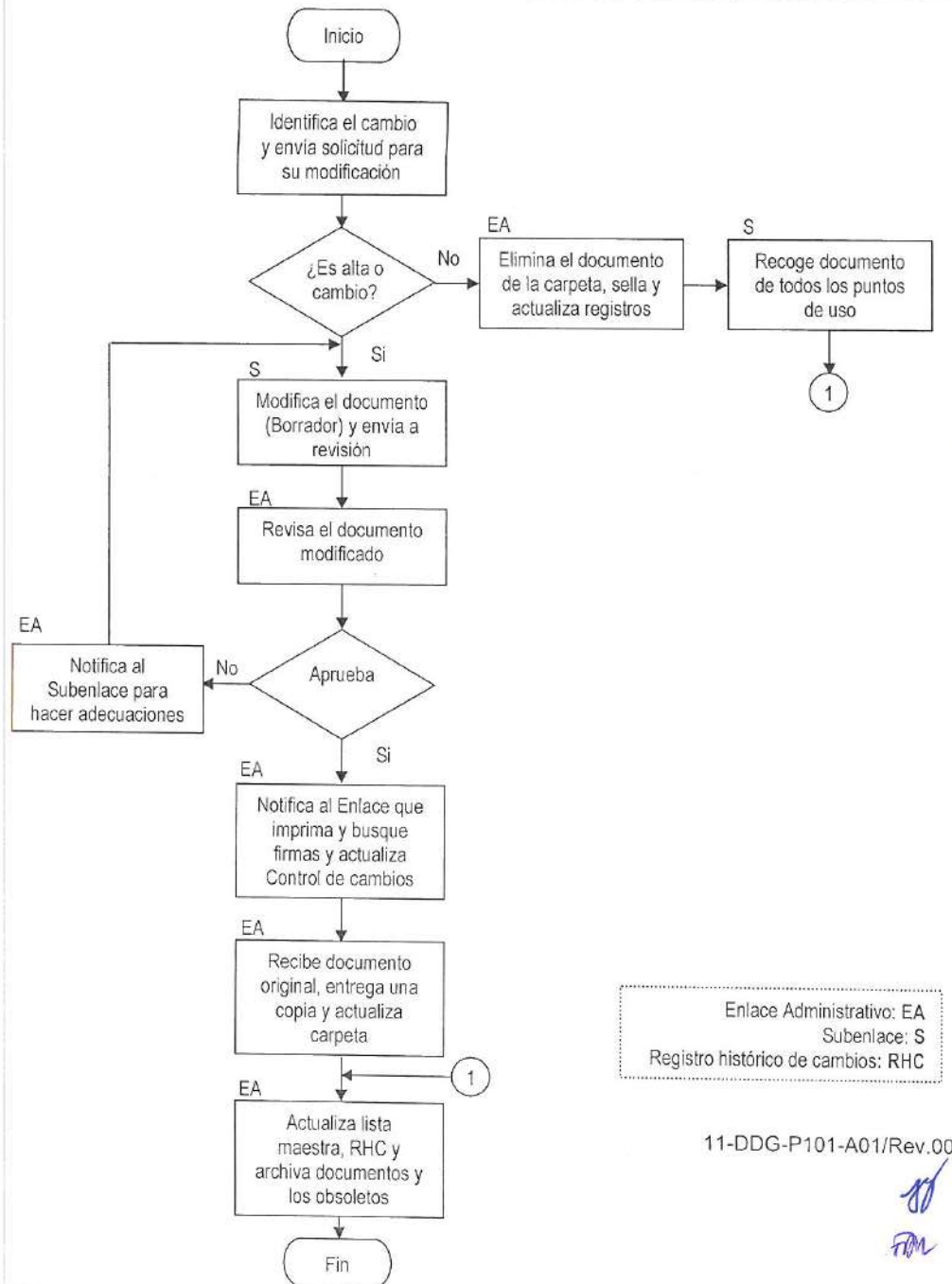
[illegible]

Instructivo de llenado del formato

- (1) Unidad Administrativa responsable del documento.
- (2) Código del documento.
- (3) Número de revisión del documento una vez aprobado.
- (4) Fecha de elaboración de la solicitud (misma del Formato F01).
- (5) Fecha en que se aprobó el documento.
- (6) Fecha en que el Subenlace entrega el documento firmado al Enlace Administrativo.
- (7) Señalar (color, o ✓) la captura en el Registro de Cambios y Lista maestra.
- (8) Señalar las observaciones necesarias para identificar el motivo del cambio del documento.

11-DDG-P101-F02/Rev.00

Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho del Titular	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de cambios con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
2	Control de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
3	Correo electrónico de envío de documento borrador	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
4	Lista maestra	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
5	Registro histórico de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
6	Documento aprobado	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Despacho del Titular	Archivo General
7	Documentos obsoletos con sello	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Despacho del Titular	Archivo General

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección general de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Control de documentos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	11-DDG-P101/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró y firmó Solicitud de cambios?			
2	¿Se hicieron los cambios en el documento?			
3	¿Se envió el documento al Enlace Administrativo para su revisión?			
4	¿En caso de baja, se retiró el documento de todos los puntos de uso y se actualizó la Lista maestra?			
5	¿Se aprobó el documento y se firmó por los responsables?			
6	¿Se actualizó la aprobación en el formato de Control de cambios?			
7	¿Se modificó el Registro histórico de cambios?			
8	¿Se imprimó la Lista maestra?			
9	¿El Enlace Administrativo resguarda los documentos originales vigentes?			
10	¿Los documentos obsoletos se sellan y se archivan?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
12	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Contar con la evidencia necesaria que sustente la operación de los procedimientos de la Instancia, a través del control de los registros que se generen.	
II. ALCANCE	
Aplica para todos los registros que den evidencia de la realización de una actividad y de los resultados obtenidos por la operación de los procedimientos.	
III. DEFINICIONES	
- Registro: Elementos probatorios o evidencia de la realización de una actividad. - Operador del Procedimiento: Responsable de la ejecución del procedimiento o de una parte del mismo. - Responsable del registro: Aquella persona encargada de la compilación y resguardo del registro según el Inventario de Registros del Procedimiento, el cual puede ser o no el operador del procedimiento. - Inventario de registros del procedimiento: Documento que enlista todos los registros generados por el procedimiento y la información de éstos, como el nombre, el puesto del responsable del mismo, el tiempo de resguardo y su disposición final.	
IV. REFERENCIAS	
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.	
V. POLÍTICAS	
1. El tiempo de resguardo de los registros será el establecido en el Inventario de Registros del Procedimiento, según los criterios, necesidades, disposiciones jurídico-administrativas, aplicables a cada procedimiento en particular. 2. El Subenlace no podrá revisar ningún procedimiento que él mismo desarrolle o del cual forme parte. 3. Semestralmente se realizarán las verificaciones, para determinar el cumplimiento de los procedimientos documentados y propiciar la mejora continua de los mismos.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Registros actualizados y vigentes	Cumplimiento con los descrito en el Inventario de registros
VII. CLIENTES	
Titular de la Instancia Unidades Administrativas de la Instancia	
VIII. INDICADORES	
Porcentaje de hallazgos generados relacionados con control de registros. Total de hallazgos generados de control de registros / Total de registros.	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
11-DDG-P102-A01 Diagrama de flujo.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. GENERACIÓN DE REGISTROS.		
Operador del procedimiento	1.1 Asegura que los registros generados en el procedimiento coincidan con los establecidos en el inventario de registros del mismo.	
2. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS.		
Operador del procedimiento	2.1 Establece los suficientes elementos de identificación para los registros que permitan al personal hacer uso de ellos.	
3. COMPILACIÓN DE LOS REGISTROS.		
Responsable del registro	3.1 Integra los registros (mediante la aplicación o no de formatos) en expedientes fácilmente identificables con la información clara del mismo.	Inventario de registros del procedimiento.
4. RESGUARDO DE LOS REGISTROS.		
Responsable del registro	4.1 Archiva los registros de tal manera que puedan ser fácilmente localizables y recuperables, ordenados alfabéticamente, por número consecutivo, por fecha de generación, entre otras formas, de tal manera que es fácil de encontrarlo y archivarlo nuevamente.	
5. DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS.		
Responsable del registro	5.1 Asegura que los registros no se utilicen de manera inconveniente al finalizar el tiempo de resguardo y que la información dispuesta en el inventario de registro se aplique.	
6. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DEL ROL DE VERIFICACIONES		
Enlace Administrativa	6.1 Comunica vía memorándum o correo electrónico, el Rol de verificaciones a los Subenlaces con copia para los Titulares de las Unidades Administrativas.	Correo de Rol de verificaciones con acuse
Subenlace / Titular de la Unidad Administrativa	6.2 Revisa el rol de verificaciones y comunica al personal involucrado de su área la asignación de los procedimientos o documentos a verificar.	
Enlace Administrativo	6.3 Reúne a los Subenlaces definir criterios para la realización de la verificación, y entrega copia del procedimiento a verificar.	Lista de asistencia
Subenlace (s)	7.1 Realiza la revisión del procedimiento según lo documentado en la Verificación de la ejecución del procedimiento, y registra los datos obtenidos y solicita firma del verificado.	Verificación de la ejecución con firma



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
7.2 Se reúne con el Enlace Administrativo para analizar los resultados obtenidos.		
8. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
Enlace Administrativo	8.1 Elabora el Informe de la verificación y lo turna al Titular de la Instancia y Titulares de las Unidades Administrativas para su conocimiento.	Informe final de la verificación con acuse
	8.2 Resguarda la información generada en el expediente de la verificación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

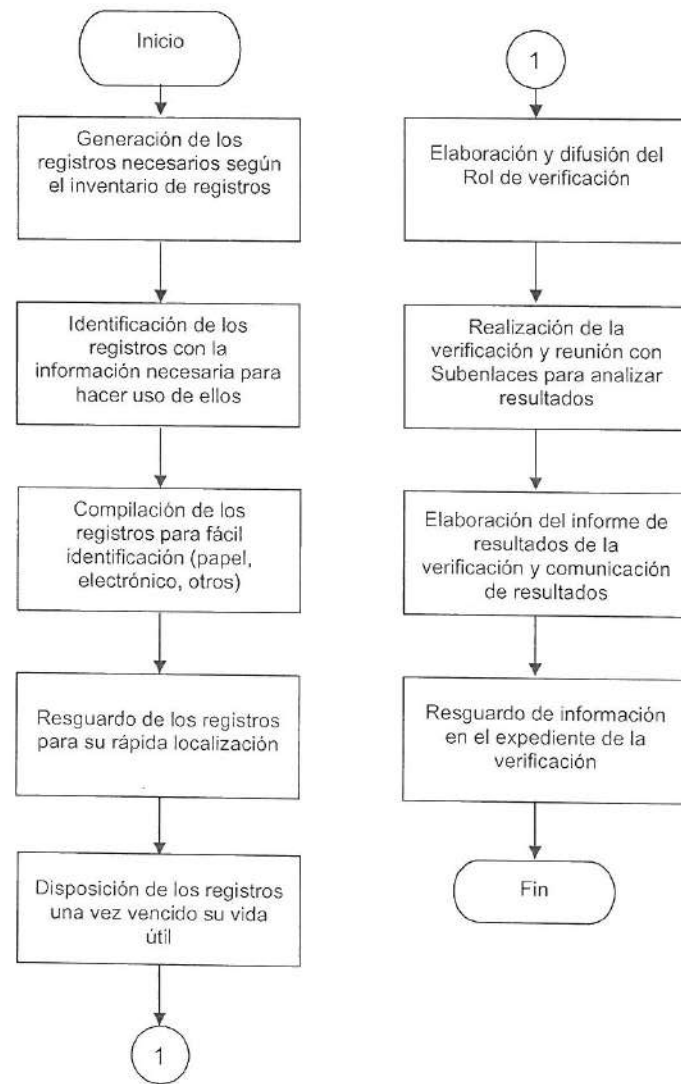
Subdirector
Administrativo

Director Administrativo

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho del Titular	FECHA DE ELABORACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00



11-DDG-P102-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Inventario de registros de cada procedimiento	Responsable del registro	Electrónico y/o Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
2	Correo de Rol de verificaciones con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
3	Lista de asistencia	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
4	Verificación de la ejecución con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General
5	Informe final de la verificación con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Despacho del Titular	Archivo General

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generaron los registros según lo mencionado en el procedimiento y en el Inventario de registros?			
2	¿Se integran los registros en expedientes fácilmente identificables?			
3	¿Archiva los registros para que sean localizados de manera rápida y fácil y puedan ser guardados en su lugar una vez utilizados?			
4	¿Se aplica la información dispuesta en el Inventario de registros?			
5	¿El Enlace Administrativo comunicó a los Subenlaces y a los Titulares de las Unidades Administrativas el rol de verificaciones?			
6	¿El Subenlace llenó el formato de la Verificación de la Ejecución del Procedimiento y la firmó?			
7	Al finalizar la verificación ¿el Enlace Administrativo reunió a los Verificadores Internos para analizar los resultados?			
8	¿Se elaboró y revisó el informe final de la verificación?			
9	¿Se envió el informe final de Verificación al Titular de la Instancia y a los Titulares de las Unidades Administrativas?			
10	¿El Enlace Administrativo resguardó el expediente de la verificación?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
12	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas		
No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P502/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Responder en tiempo y forma a las Solicitudes de Acceso a la Información, que hace el ciudadano a la Unidad de Transparencia Municipal vía INFOMEX.	
II. ALCANCE	
Todas las solicitudes competentes a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	
III. DEFINICIONES	
- DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales. - Solicitudes de Acceso a la Información: Solicitud electrónica de información pública. INFOMEX: Es el medio electrónico a través del cual se formulan las solicitudes de información pública y se interponen los recursos de revisión. - UTM. Unidad de Transparencia Municipal.	
IV. REFERENCIAS	
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	
V. POLÍTICAS	
1. Se cuenta con dos días para declinar la solicitud. 2. Se cuenta con cinco días para aceptar o rechazar la solicitud. 3. A partir de que se recibe la solicitud se cuenta con quince días hábiles para responder. 4. Se considera una solicitud aceptada parcial, cuando la solicitud en parte le compete a la Dependencia.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Respuesta de información pública solicitada	- Solicitud de información (fecha, No. de folio). - Respuesta a la solicitud (archivo adjunto, texto y/o cualquier formato)
VII. CLIENTES	
Unidad de Transparencia Municipal	
VIII. INDICADORES	
Porcentaje de atención a solicitudes de acceso a la información. (Solicitudes de información requeridas / Solicitudes de información atendidas) x 100	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
11-DDG-P502-A01 Diagrama de flujo.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P502/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Auxiliar Administrativo	1.1 Recibir solicitud por parte de la UTM.	Solicitud de Acceso a la Información.
	1.2 Verifica la solicitud.	
	"Si compete la solicitud"	
	1.3 Canaliza la solicitud de información al área correspondiente, para la integración de la documentación, pasa al punto 2.2	
	"Si no compete la solicitud"	
	2. RESPUESTA A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Auxiliar Administrativo	2.1 Formula respuesta aclaratoria a solicitud de información.	Respuesta aclaratoria
	2.2 Elabora y se envía respuesta a la solicitud de información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente.	Respuesta a la solicitud de información
	3. RESGUARDO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y SOPORTE DOCUMENTAL	
Auxiliar Administrativo	3.1. Guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

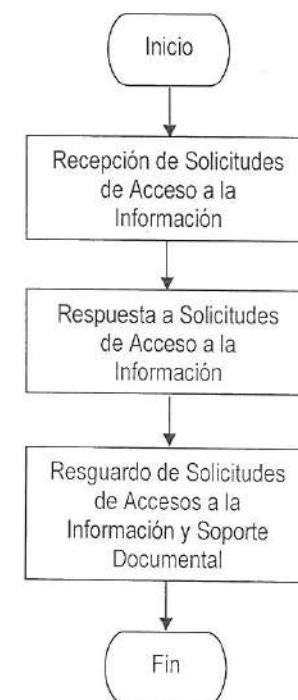
Subdirector Administrativo

Director Administrativo

Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P502/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P502/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de acceso a la Información	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración
2	Respuesta aclaratoria	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración
3	Respuesta a la solicitud de información	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración

- * El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

8

FRM



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P502/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió Solicitud de Acceso a la Información por parte de la Unidad de Transparencia Municipal?			
2	En caso de que no competa la solicitud, ¿se formuló y envió respuesta aclaratoria a solicitud de información?			
3	En caso de que competa la solicitud, ¿se elaboró y se envió respuesta a la solicitud de información, adjuntando documentación correspondiente?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

8

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

FRM

FRM



LISTA MAESTRA
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

Fecha:	03/09/2024
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCEDIMIENTOS			
11-DRB-P201	Recolección de basura.	00	03/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DRB-P201-F01	Entrada y salida de unidades	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-DRB-P201-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024



ELABORACION DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de basura
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P201/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Realizar de manera permanente el servicio de recolección y disposición final de los residuos sólidos urbanos, en los domicilios del área urbana y rural con el propósito de mantener limpia la ciudad y conservar el medio ambiente.
II. ALCANCE
Aplica a las viviendas habitadas en el Municipio de Hermosillo.
III. DEFINICIONES
RSU: Residuos Sólidos Urbanos.
IV. REFERENCIAS
N/A
V. POLÍTICAS
1. Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos compete al municipio de Hermosillo.
2. La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Recolección al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor.
3. Los Auxiliares de Carga no deberán cargar escombros, desechos tóxicos, bioinfecciosos y chatarra.
4. La hora de llegada de las unidades a patios no deberá ser mayor de 30 minutos después de haber salido del centro de transferencia. Y dos horas como máximo del relleno sanitario
5. Los Supervisores de Recolección de Basura deberán anotar cualquier asunto que no haya permitido completar su ruta asignada, en el Entrada y salida de unidades 11-DRB-P201-F01
6. Los residuos sólidos sean domésticos o comerciales, deberán depositarse por separado de acuerdo a la clase a que pertenezcan según su clasificación que incluye escombros producto de construcciones y demoliciones, así como todos los residuos provenientes de la poda de árboles y plantas, sus hojas y las hierbas.
7. Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos compete al municipio de Hermosillo.
8. La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Recolección al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor.
9. Los Auxiliares de Carga no deberán cargar escombros, desechos tóxicos, bioinfecciosos y chatarra.
10. Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos compete al municipio de Hermosillo.



ELABORACION DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección De Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de basura		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

11. La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Recolección al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor.		
12. Los Auxiliares de Carga no deberán cargar escombros, desechos tóxicos, bioinfecciosos y chatarra.		
13. La hora de llegada de las unidades a patios no deberá ser mayor de 30 minutos después de haber salido del centro de transferencia. Y dos horas como máximo del relleno sanitario		
14. Los Supervisores de Recolección de Basura deberán anotar cualquier asunto que no haya permitido completar su ruta asignada, en el Entrada y salida de unidades 11-DRB-P201-F01		
15. Los residuos sólidos sean domésticos o comerciales, deberán depositarse por separado de acuerdo a la clase a que pertenezcan según su clasificación que incluye escombros producto de construcciones y demoliciones, así como todos los residuos provenientes de la poda de árboles y plantas, sus hojas y las hierbas.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre		Requisito de conformidad
Los RSU recolectados y dispuestos adecuadamente.		- Boleta de Pesaje
VII. CLIENTES		
Los habitantes del Municipio de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) recolectados y dispuestos adecuadamente: (Volumen (Toneladas) de R.S.U. recolectados y dispuestos adecuadamente / Volumen total (Ton) de R.S.U. programados a recolectar y disponer adecuadamente) * 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DRB-P201-F01 Control de Entrada y Salida de Unidades		
11-DRB-P201-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECOLECCIÓN DE BASURA	
Checkador	1.1 Verifica unidades disponibles para asignar y elabora formato de entrada y salida de unidades.	Formato de Control de Entrada y salida de unidades
Operador de Maquinaria pesada	1.2 Revisa de manera general la unidad	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.3 Se dirigen a la ruta asignada.	



ELABORACION DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección De Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de basura		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

Auxiliares de Carga	1.4 Realizan las actividades de recolección de basura.	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.5 Se dirigen al centro de transferencia a descargar la unidad	
Personal de centro de Transferencia	1.6 Pesa la unidad a la entrada y salida del recinto	Boleta de pesaje
Operador de Maquinaria pesada	1.7 Recibe la boleta de pesaje por parte del personal del centro de transferencia	
	¿Se cubrió en su totalidad la ruta?	
Operador de Maquinaria pesada	No. Informa la razón al supervisor de Recolección de Basura.	
	Se repite la actividad 1.4	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	Sí. Se trasladan a patios de Servicios Públicos Municipales	
Operador de Maquinaria pesada	1.8 Estaciona la unidad y hace entrega de boleta de pesaje y comprobante de combustible.	-boleta de pesaje -comprobante de combustible.
2. CAPTURA DE DATOS		
Supervisor de Recolección	2.1 Recibe de parte del Operador de Maquinaria Pesada la Boleta de Pesaje para su captura y control, y a su vez captura el formato de entrada y salida de unidades	Formato de Control de Entrada y salida de unidades Boleta de pesaje
Auxiliar Administrativo de Recolección	2.2 Solicita al personal del centro de transferencia el total del tonelaje mensual.	Formato digital
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector de Recolección de Basura

Revisó:

Director de Recolección de Basura

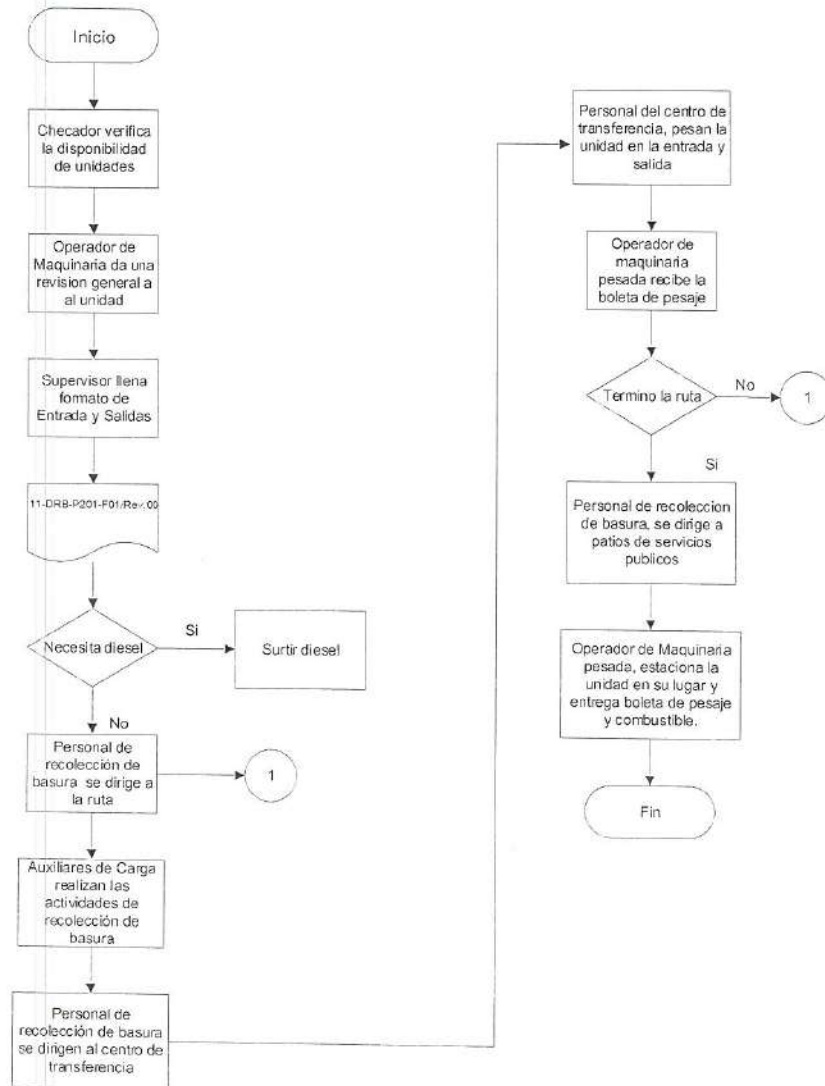
Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

PRIMER TURNO					SEGUNDO TURNO				
SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR	SALIDA	ENTRADA	SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR
1	3576					15	4048		
2	3313					33	4039		
3	4030					45	4030		
5	3578					62	4043		
6	3305					63	3312		
7	3317					65	3570		
9	4040					67	3310		
10	4031					68	4044		
11	3308					69	3317		
12	3309					70	3305		
13	4032					71	3321		
14	3315					72	3318		
16	3310					73	4070		
18	3311					74	3311		
19	3328					75	3316		
21	3320					77	4050		
22	4033					78	3314		
23 A	3321					79	4045		
23 B	3321					80	3308		
24	4069					81	3573		
25	3318					82	3572		
27	4048					83	3309		
29	3314					84	3574		
32	3574					85	3322		
34	3307					86	3323		
35	4045					87	3324		
36	3322					88	3325		
37	3324					89	3326		
38	3575					90	3576		
39	3574					91	3313		
40	3323					92	3327		
41	4044					93	3307		
43	4067					94	3575		
46	3326					95	3328		
47	4047					96	3329		
48	4050					97	3330		
49	3327					98	4040		
50	3573					100	3578		
51	4035					101	3334		
52	4048					102	4032		
53	3329					103	4067		
54	3572					104	4035		
55	3330					105	3319		
56	2337					106	4041		
58	4070					108			
59	4049					110			
60	3362					4000	3320		
61	3334					4001	4047		
							4069		
TERCER TURNO					UNIDADES DE STOCK				
SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR	SALIDA	ENTRADA	SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR
4	4042					5001-5002			
8	3306					5003-5004			
17	4039					5005-5006			
20	3312					5007-5008			
26	4042					M. Mpal FIM			
28	3319								
30	3316								
31	3332								
42	4046								
44	3325								
57	3332								
64	4049								
66	3315								

11-DRB-P201-F01/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO	
ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recolección de Basura	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024



11-DRB-P201-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de Basura	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P201/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta de pesaje	Asistente de Dirección	Papel	3 años	Dirección de Recolección de Basura	Archivo General
2	Formato de Control de Entrada y salida de unidades	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Recolección de Basura	Archivo General
3	Comprobante de combustible.	Asistente de Dirección	Papel	3 años	Dirección de Recolección de Basura	Archivo General

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

[Signature]

Manual de Procedimientos

Página – 36-

[Signature]



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de basura	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P201/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Cuentan con el total de boletas de pesajes diarias?			
2	¿Las unidades recolectoras están en óptimas condiciones?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Signature]

Manual de Procedimientos

[Signature]

Página – 37-



LISTA MAESTRA
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

Fecha: 03/09/2024
Hojas: 1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
11-DSP-CP02	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	00	03/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
11-DSL-P202	Barrido manual	00	03/09/2024
11-DSL-P203	Barrido mecanizado	00	03/09/2024
11-DSL-P204	Limpieza con maquinaria pesada	00	03/09/2024
11-DSL-P205	Apoyos especiales	00	03/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DSL-P202-F01	Reporte diario de barrido manual	00	03/09/2024
11-DSL-P202-F02	Reporte diario de motocarros	00	03/09/2024
11-DSL-P203-F01	Reporte de servicios de barrido mecánico.	00	03/09/2024
11-DSL-P204-F01	Reporte diario de actividades maquinaria y cuadrilla	00	03/09/2024
11-DSL-P204-F02	Reporte diario de unidades en taller	00	03/09/2024
11-DSL-P204-F03	Control equipo rentado de maquinaria pesada	00	03/09/2024
11-DSL-P205-F01	Concentrado de reparto diario de agua potable	00	03/09/2024
11-DSL-P205-F02	Control diario reparto de agua potable	00	03/09/2024
11-DSL-P205-F03	Control de reparto de agua potable a invasiones	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-DSL-P202-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DSL-P203-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DSL-P204-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DSL-P205-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código: 11-DSP-CP02/Rev. 00 Fecha de Emisión: 03/09/2024

DATOS DEL PROCESO		
Nombre del Proceso	Limpieza e imagen del Municipio de Hermosillo.	
Objetivo de Calidad	Mejorar la cobertura y calidad de los servicios públicos de recolección de basura, limpieza, parques y jardines en el Municipio de Hermosillo a través del cumplimiento de los programas establecidos.	
Alineación al PMD	2.11.1. Implementar un programa de manejo, tratamiento y disposición de residuos en la ciudad de Hermosillo. 2.6.2. Realizar acciones de mantenimiento permanente en todas las áreas verdes en el entorno urbano y rural, buscando que todos los espacios públicos estén en condiciones de uso para las familias y la población en general.	
Facultades y Atribuciones	Facultad 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos	
Alcance	Aplica a las solicitudes procedentes y programas de la Dependencia hasta la atención de los mismos.	
Responsable del Proceso	Director de Sanidad y Limpia	
Producto	Área limpia y mejorada.	
Cliente	Habitantes del Municipio de Hermosillo.	
Interacción con otros procesos	N/A	
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
11-DRB-P201	Recolección de basura.	
11-DSL-P202	Barrido manual.	
11-DSL-P203	Barrido mecanizado.	
11-DSL-P204	Limpieza con maquinaria pesada.	
11-DSL-P205	Apoyos especiales.	
11-DOP-P206	Reciclacetro	
11-DOP-P207	Reciclase	
11-DOP-P208	Separación de Residuos Sólidos urbanos	
11-DOP-P209	Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.	
11-DPJ-P210	Mantenimiento de Áreas Verdes	
11-DPJ-P211	Donación de Árboles	
MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Cobertura de los servicios públicos de recolección de basura, limpieza, y panteones.	$[(\text{Porcentaje de cobertura de recolección de basura y limpieza}) / (\text{Porcentaje de cobertura de panteones})] * 100$	Porcentaje

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección

Código:	11-DSP-CP02/Rev. 00	Fecha de Emisión:	03/09/2024
---------	---------------------	-------------------	------------

Revisó:

Directora de Sanidad y Limpia

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DSL-P202/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN:03/09/2024
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Mantener limpias de basura y libre de maleza las banquetas y paradas de autobuses en vialidades principales de la ciudad, y el área del centro comercial con el fin de conservar una buena imagen en la ciudad.	
II. ALCANCE	
Centro comercial, centro cívico y paradas de autobuses de las principales vialidades de la Ciudad de Hermosillo.	
III. DEFINICIONES	
Centro de transferencia: punto intermedio entre el casco urbano y el relleno sanitario, donde los camiones recolectores traspasan los residuos sólidos urbanos a un tracto camión con mayor capacidad para ser trasladados y dispuestos en el relleno sanitario.	
IV. REFERENCIAS	
1. Boleta de pesaje. 2. Control de Entradas y Salidas	
V. POLÍTICAS	
Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, compete al Municipio de Hermosillo: 1. El barrido manual, que comprende el centro cívico y comercial de la ciudad de Hermosillo. 2. Limpieza de las papeleras, que incluye reemplazo de bolsas, así como la basura tirada en las calles, banquetas y en vialidades principales de la ciudad y paradas de autobuses. 3. En caso de que los empleados de la Dirección de sanidad y limpia laboren en tiempo extraordinario el Supervisor de Barrido Manual llenara el formato de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Registro de Conformidad
Banquetas del centro comercial y centro cívico, paradas de autobuses y principales vialidades libres de basura y maleza.	-Reporte de Actividades diarias
VII. CLIENTES	
Los habitantes de la Ciudad de Hermosillo.	
VIII. INDICADORES	
Índice de cumplimiento del programa de barrido manual (Km lineales barridos / Km lineales programados) * 100	



IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P202-F01 Reporte diario de barrido manual

11-DSL-P202-F02 Reporte diario de motocarros

11-DSL-P202-A01 Diagrama de flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Ernesto Mayton
Supervisor de Barrido
Manual

Director de Sanidad y Limpia

Director General de
Servicios Públicos
Municipales



FECHA:

TURN0:

TOTAL

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL SUPERVISOR

11-DSL-P202-F01/Rev.00

Ernesto Maybon



TURNO: _____

OBSERVACIONES: _____

11-DSL-P202-F02/Rev.00

Gusto Marton

```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> S1[Supervisor de Barrido Manual  
Asigna los sectores a limpiar]
    S1 --> S2[Chofer de barrido manual y Barredores  
Se trasladan al sector correspondiente y realizan trabajos de limpieza y descarga de contenedores]
    S2 --> S3[Chofer de barrido manual y Barredores  
Trasvasan la basura en unidades con caja aliada]
    S3 --> S4[Chofer de barrido manual  
Se traslada al Centro de Transferencia para descarga y peso de los residuos sólidos]
    S4 --> S5[Chofer de barrido manual y Barredores  
se trasladan al patio del complejo Morelia, para resguardo de equipo y unidades.]
    S5 --> S6[Supervisor de Barrido Manual  
Llena los formatos]
    S6 --> Fin([Fin])
  
```

Ernesto Mayhew

11-DSL-P202-A01/Rev.



INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P202/Rev.00	Fecha de la elaboración:03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta de pesaje	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
2	11-DSL-P202-F01 Reporte diario de barrido manual.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
3	11-DSL-P202-F02 Reporte diario de motocarros.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación

Ernesto Maytorena



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P202/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Cuentan con el registro diario de barrido manual?			
2	¿Cuentan con el registro actualizado del reporte diario de motocarros?			
3	¿Cuentan con los registros actualizados?			
4	¿Hay evidencia del cumplimiento del trabajo programado?			
5	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
7	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

Ernesto Maytorena



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Mecanizado	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P203/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Mantener limpias las principales vialidades de la zona urbana con el propósito de conservarlas limpias, y contribuir a la salud pública y mejorar la imagen de la ciudad de Hermosillo	
II. ALCANCE	
Principales Vialidades de la Ciudad de Hermosillo	
III. DEFINICIONES	
N/A	
IV. REFERENCIAS	
1. Formato de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos. 2. Reporte diario de barredoras 3. Reporte diario de fallas mecánicas	
V. POLÍTICAS	
1. La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Sanidad y Limpia al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor. 2. Al llegar a patios se deberá estacionar la unidad en su lugar correspondiente. 3. Deberá revisar el trabajo de las rutas cubiertas por las barredoras, anotando cualquier anomalía en el formato Reporte diario de barredoras. 4. Supervisor de Barrido Mecánico deberá llenar el formato reporte diario de fallas mecánicas e informar al director del área. 5. Director de Sanidad y Limpia está facultado para realizar modificaciones al plan de trabajo cuando reciba solicitudes especiales de otras áreas, Dirección de Atención Ciudadana y eventos especiales. 6. En caso de que los empleados de la Dirección de sanidad y limpia laboren en tiempo extraordinario el Supervisor de Barrido Mecanizado llenara el formato de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Registro de conformidad
Vialidades limpias y libres de maleza	-Reporte de Actividades diarias firmadas
VII. CLIENTES	
Los habitantes de la Ciudad de Hermosillo.	
VIII. INDICADORES	
Índice de cumplimiento del programa de barrido mecanizado = (Km lineales barridos / Km lineales programados) * 100	



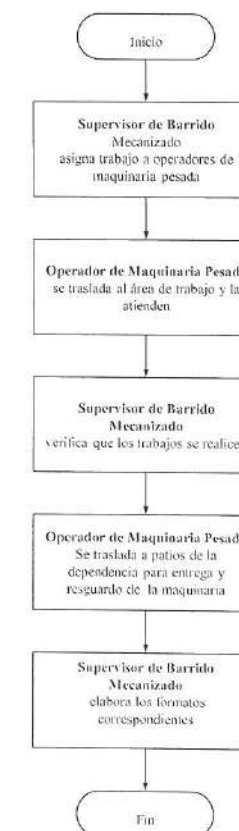
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido mecanizado		Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P203/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DSL-P203-F01 Reporte de servicios de barrido mecánico 11-DSL-P203-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. ASIGANCION DE TRABAJO		
Supervisor de Barrido Mecánico	1.1 Asigna programa de trabajo a operadores de maquinaria pesada.	
2. BARRIDO MECANIZADO		
Operador de maquinaria pesada	2.1 Se traslada el lugar asignado y realiza actividades de barrido mecanizado	
Supervisor de Barrido Mecánico	2.2 Supervisa el trabajo realizado y llena el formato	Reporte diario de barredoras.
Operador de maquinaria pesada	2.3 Se traslada a patios de la dependencia y entrega maquinaria para su resguardo.	
Supervisor de Barrido Mecánico	2.4 Llena el formato Reporte de servicios de barrido mecánico, para captura de metas del mes.	11-DSL-P203-F01 Reporte de servicios de barrido mecánico.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Supervisor de Barrido Mecanizado	Director de Sanidad y Limpia	Director General de Servicios Públicos Municipales

[illegible]

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido mecanizado	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P203/Rev.00





INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Mecanizado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P203/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reporte diario de barredoras.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
2	11-DSL-P203-F01 Reporte de Servicios de Barrido Mecánico.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

[Firma]



VERIFICACION DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Mecanizado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P203/Rev.00	Fecha de la verificación:

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Supervisor revisó el trabajo realizado y lleno el reporte diario de barredoras?			
2	¿Cuentan con registro del reporte de servicios de barrido mecanizado?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
4	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

[Firma]

[Firma]

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSLP204/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN:
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Mantener limpia la ciudad, con el fin de preservar la salud pública, conservar el medio ambiente y la imagen urbana.	
II. ALCANCE	
Los habitantes del Municipio de Hermosillo.	
III. DEFINICIONES	
DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales. Descacharre: Jornadas para que los habitantes de Hermosillo depositen sus objetos en desuso en puntos establecidos por la DGSPM.	
IV. REFERENCIAS	
- Reporte diario de actividades maquinaria y cuadrilla - Reglamento para el Servicios Público de Limpia del Municipio de Hermosillo. - Boleta de pesaje	
V. POLÍTICAS	
- El centro de la ciudad se debe barrer diariamente y los bulevares principales una vez por semana. - Es obligación de la dependencia barrer antes y después de que se lleve a cabo un desfile conmemorativo en días festivos. - Operador de Maquinaria Pesada de Barrido Mecánico realizara una revisión general de la unidad. - Auxiliar de Mantenimiento de Barrido Mecánico deberá abastecer de diésel a las barredoras. - Supervisor de limpieza con maquinaria pesada al final de la jornada de trabajo llena los formatos 11-DSL-P204-F01 de Reporte diario de actividades de maquinaria y cuadrilla a su vez deberá revisar el trabajo de las rutas cubiertas por la maquinaria pesada, 11-DSL-P204-F03 y revisar el Control del equipo rentado de maquinaria pesada, anotando cualquier anomalía en el formato 11-DSL-P204-F02 Reporte diario de unidades en taller. - Director de Sanidad y Limpia está facultado para realizar modificaciones al plan de trabajo cuando reciba solicitudes especiales de otras áreas, Dirección de Atención Ciudadana y eventos especiales.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Municipio de Hermosillo, libre de focos de Infección	Reporte de Actividades diarias



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSLP204/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN:
VII. CLIENTES		
Los habitantes del municipio de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
Cumplimiento del programa de barrido Km lineales barridos / Km lineales programados		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DSL-P204-F01 Reporte diario de actividades de maquinaria y cuadrilla. 11-DSL-P204-F02 Reporte diario de unidades en taller. 11-DSL-P204-F03 Control de equipo rentado de maquinaria pesada. 11-DSL-P204-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. ASIGNACION DE TRABAJO		
Supervisor de Limpieza con Maquinaria Pesada	1.1 Asigna el trabajo al operador de Maquinaria Pesada y al jefe de Cuadrilla.	
2. LIMPIEZA CON MAQUINARIA PESADA		
Operador de Maquinaria Pesada y Jefe de Cuadrilla	2.1 Se trasladan junto con el personal a su cargo al lugar asignado por el Supervisor.	
Los Operadores de Maquinaria Pesada y la cuadrilla	2.2 Realizan los trabajos de limpieza asignados.	
Operador de Maquinaria Pesada	2.3 Se dirige al lugar destinado para la disposición de los residuos sólidos recolectados.	Boleta de pesaje
Operador de Maquinaria Pesada y Jefe de Cuadrilla	2.4 Trasladan la maquinaria y a Cuadrilleros a patios de Servicios Públicos Municipales.	
Supervisor de Maquinaria Pesada	2.5 Se llenan formatos correspondientes, para capturar las metas del mes.	11-DSL-P204-F01 Reporte diario de actividades de maquinaria y cuadrilla
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSLP204/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN:

Aprobó:

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

Página – 56-



CLAVE:
AC = ATENCIÓN CIUDADANA
AE = APOYOS ESPECIALES

Fecha:

[illegible]

OBSERVACIONES:

TOTAL

DIRECTOR DE SANIDAD Y LIMPIA

SUPERVISOR EN TURNO

11-DSL-P204-E01/Rev. 06

Marlene M

Página – 57-

11-DSL-P204-F02/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página – 58-

(19)
DIRECTOR DE SANIDAD Y LIMPIA

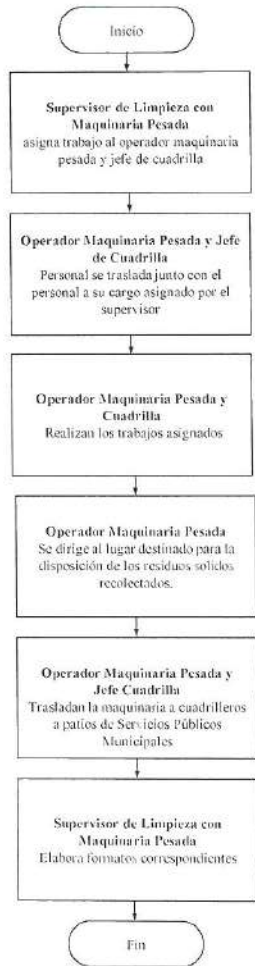
-26
SUPERVISOR

11-DSL-P204-F03/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página – 59-

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con maquinaria pesada.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P204/Rev.00



11-DSL-P204-A01/Rev.00



INVENTARIOS DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P204/Rev.00
Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta de pesaje	Asistente de Dirección	Electrónico y/o papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia.
2	Reporte diario de actividades maquinaria y cuadrilla.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia.
3	Control equipo rentado de maquinaria pesada	Asistente de Dirección	Electrónico y/o papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia.
4	Reporte diario de unidades en taller	Asistente de Dirección	Electrónico y/o papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia.

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACION DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P204/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe registro de las actividades diarias que realiza la cuadrilla?			
2	¿Existe registro de las toneladas de basura diaria retirada?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
4	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

Manual de Procedimientos



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el reparto de agua potable en los asentamientos autorizados por Sindicatura Municipal que no cuenten con el vital líquido, con el fin de otorgar el servicio en los diferentes sectores de la ciudad.

II. ALCANCE

Los habitantes del Municipio de Hermosillo que no cuentan con el suministro del vital líquido

III. DEFINICIONES

Garza: punto de abastecimiento de agua potable a pipas

IV. REFERENCIAS

- Ley de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Sonora.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
- Formatos de relación de actividades diarias de horas extras laboradas

V. POLÍTICAS

- La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Sanidad y Limpia al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor.
- Al llegar a patios se deberá estacionar la unidad en su lugar correspondiente
- El servicio de reparto de agua potable es gratuito y es exclusivamente para consumo humano.
- Solicitar al ciudadano que el área de descarga de agua sea a nivel de cerco.
- No debe existir obstrucción que impida el acceso de la pipa al momento de la descarga de agua.
- Que los recipientes se encuentren destapados y a una altura adecuada aproximadamente a 1.50 mts. como máximo, (el resto del tiempo deberá permanecer debidamente tapados).

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Agua potable entregada en asentamientos irregulares que no cuentan con el vital líquido.	-Reporte de Actividades diarias

VII. CLIENTES

Los habitantes del municipio de Hermosillo que viven en asentamientos irregulares.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de cobertura con la entrega de agua potable en asentamientos irregulares =
Familias beneficiadas / Total de familias en asentamientos irregulares.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P205-F01	Concentrado de reparto diario de agua potable
11-DSL-P205-F02	Control diario de reparto de agua potable
11-DSL-P205-F03	Control de reparto de agua potable a invasiones
11-DSL-P205-A01	Diagrama de flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. ASIGNACIÓN DE TRABAJO	
Supervisor de Apoyos Especiales	1.1 Asigna el sector abastecer al chofer de la pipa.	Asignación diaria
	2. APOYOS ESPECIALES	
Chofer y Auxiliar Operativo	2.1 Se dirigen a cargar la unidad a la garza	
Auxiliar Operativo	2.2 Llena formato	11-DSL-P205-F02 Control diario de reparto de agua potable
Chofer y Auxiliar Operativo	2.3 Se dirigen al sector asignado por el supervisor, y abastecen de agua potable.	
	2.4 Se trasladan a los patios de servicios públicos para resguardo de la unidad.	
Supervisor de Apoyos Especiales	2.5 Llena formatos, para hacer estadísticas y capturar metas del mes.	11-DSL-P205-F01 Concentrado de reparto diario de agua potable 11-DSL-P205-F03 Control de reparto de agua potable a invasiones
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Supervisor de Apoyos
Especiales

Director de Sanidad y Limpia

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

Manual de Procedimientos

Página – 64-



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE SANIDAD Y LIMPIA
CONCENTRADO DE REPARTO DIARIO DE AGUA POTABLE

FECHA: _____ (1)

[illegible]

LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO		DOMINGO		
VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	
-10		-17	-18	-10	-20	-21	-22	-23	-24	-25	-26	-27	-28	-29

M ³ SEMANA ANTERIOR
-30

M ³ ACUMULADO
SEMANA ACTUAL
-31

(32)

FIRMA DEL SUPERVISOR

11-DSL-P205-F01/Rev.00

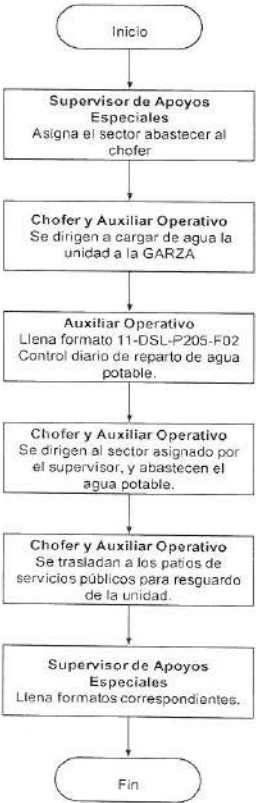
Manual de Procedimientos

Página – 65-

Página – 66-Página – 67-

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00



11-DSL-P205-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos especiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo*	Ubicación	
1	Control diario de reparto de agua potable	Asistente de la Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
2	Concentrado de reparto diario de agua potable	Asistente de la Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
3	Control reparto de agua potable a invasiones	Asistente de la Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró el llenado de los formatos correspondientes?			
2	¿Existe registro de las invasiones a las cuales se les brinda dicho apoyo?			
3	¿Existe evidencia del control de reparto de agua potable?			
4	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



LISTA MAESTRA
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

Fecha:	03/09/2024
Hojas:	1 de 2

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
11-DSP-CP03	Servicios de Panteones Municipales	00	03/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
11-DOP-P206	Reciclacentro	00	03/09/2024
11-DOP-P207	Reciclase	00	03/09/2024
11-DOP-P208	Separación de Residuos	00	03/09/2024
11-DOP-P209	Atención de solicitudes de Faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo	00	03/09/2024
11-DOP-P210	Recepción y atención de llamadas de la línea de Proximidad	00	03/09/2024
11-DOP-P301	Inhumación	00	03/09/2024
11-DOP-P302	Exhumación	00	03/09/2024
11-DOP-P303	Cremación	00	03/09/2024
11-DOP-P304	Venta de nichos	00	03/09/2024
11-DOP-P305	Inhumación en fosa común o Individualizada	00	03/09/2024
11-DOP-P306	Exhumación en fosa común o Individualizada	00	03/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DOP-P207-F01	Hermosillo Recicla desde la Escuela	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F01	Reporte diario de trabajo	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F02	Orden de trabajo	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F03	Acta circunstanciada	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F04	Acta de notificación	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F05	Acta circunstanciada de comercios	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F06	Acta de hechos	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F07	Levantamientos	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F08	Cedula de notificación	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F09	Citatorio	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F10	Cartografía	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F11	Acta circunstanciada de vehículos	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F12	Resolución Administrativa de Vehículos	00	03/09/2024
11-DOP-P209-F13	Resolución Administrativa Solo Multa.	00	03/09/2024



LISTA MAESTRA
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

Fecha: 03/09/2024
Hojas: 2 de 2

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
11-DOP-P209-F14	Acuerdo Sanción	00	03/09/2024
11-DOP-P302-F01	Formato de Ubicación	00	03/09/2024
11-DOP-P302-F02	Formato de entrega de recepción de restos humanos áridos	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-DOP-P206-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P207-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P208-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P209-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P210-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P301-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P302-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P303-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P304-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P305-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DOP-P306-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024



CARTA DE PROCESOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Código: 11-DOP-CP03/Rev. 00 Fecha de Emisión:

DATOS DEL PROCESO		
Nombre del Proceso	Servicios de Panteones Municipales.	
Objetivo de Calidad	Prestar el servicio público de panteones municipales de manera eficiente y de calidad a través del cumplimiento de los programas establecidos.	
Alineación al PMD	4.7.2. Proporcionar de manera oportuna los servicios públicos.	
Facultades y Atribuciones	Facultad 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.	
Alcance	Aplica a los programas de calidad que se ofrecen a los habitantes del Municipio de Hermosillo	
Responsable del Proceso	Director de Operaciones	
Producto	Inhumaciones, exhumaciones, cremaciones de restos humanos, venta de lotes y localización de lotes en los panteones municipales.	
Cliente	Habitantes del Municipio de Hermosillo.	
Interacción con otros procesos	N/A	
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
11-DOP-P301	Inhumación.	
11-DOP-P302	Exhumación.	
11-DOP-P303	Cremación.	
11-DOP-P304	Venta de Nichos	
11-DOP-P305	Inhumación en Fosa Común o Individualizada	
11-DOP-P306	Exhumación en Fosa Común o Individualizada	
MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Índice de calidad del servicio de panteones municipal.	(Números de opiniones favorables / Total de opiniones) * 100	Encuestas % de opiniones favorables

Revisó:

Director de Operaciones

Aprobó:

Director General
de Servicios Municipales



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclacetro	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P206/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Proveer a la ciudadanía lugares estratégicamente establecidos donde llevar sus residuos sólidos urbanos debidamente separados y clasificados.

II. ALCANCE
Desde la recepción de residuos sólidos urbanos por parte de la ciudadanía, hasta la disposición de los residuos a gestores para el manejo integral de los residuos.

III. DEFINICIONES
Disposición Final: Acción de depositar o confinar permanentemente residuos en sitios e instalaciones cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos.
Gestor: Persona física o moral autorizada en los términos de este ordenamiento, para realizar la prestación de los servicios de una o más de las actividades de manejo integral de residuos.
Reciclado: Transformación de los residuos a través de distintos procesos que permiten restituir su valor económico, evitando así su disposición final, siempre y cuando esta restitución favorezca un ahorro de energía y materias primas sin perjuicio para la salud, los ecosistemas o sus elementos.
Residuo: materiales o productos cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentran en estado sólido o semisólido, líquido o gaseoso y que se contienen en recipientes o depósitos
Residuos Sólidos Urbanos: Constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico.
Reutilización: El empleo de un material o residuo previamente usado, sin que medie un proceso de transformación.

IV. REFERENCIAS
N/A

V. POLÍTICAS
1. Solamente se recibirán residuos autorizados por la Dirección de Servicios Públicos Municipales
2. Los horarios de recepción de residuos los establece la Dirección de Servicios Públicos Municipales

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Recepción de residuos sólidos urbanos reciclables	N/A

VII. CLIENTES
Habitantes del Municipio de Hermosillo

VIII. INDICADORES
Cantidad de familias participando en la separación de residuos

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
11-DOP-P206-A01 Diagrama de flujo



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclacetro		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P206/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. DIFUSIÓN DE RECICLA CENTROS	
Comunicación Social	1.1 Invita a la ciudadanía a los reciclacentros mediante la difusión del programa, así como las ubicaciones y horarios de los mismos.	
	2. MONTAJE E INSTALACIÓN DE RECICLA CENTRO	
Personal de Subdirección Ambiental	2.1 Se instala el equipo para llevar a cabo los recicla centros en los puntos establecidos.	
	3. OPERACIÓN DE LOS RECICLA CENTROS	
Personal de Subdirección Ambiental	3.1 Ayudan al ciudadano a separar debidamente los residuos sólidos y depositarlos en los contenedores.	
	3.2 Se informa al ciudadano sobre el programa, materiales que se reciben, y la disposición final de cada material, así como el beneficio al medio ambiente.	
	4. DISPOSICIÓN DE LOS RESIDUOS	
Gestor de Residuos	4.1 Recolecta todo el material recibido y lo traslada a su destino final.	
	5. DESMONTAJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA	
Personal de Subdirección Ambiental	5.1 Retiran carpas, lonas, mesas y sillas, asegurándose que el área quede limpia y sin ningún tipo de residuo.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:

Subdirector de Subdirección Ambiental

Revisó:

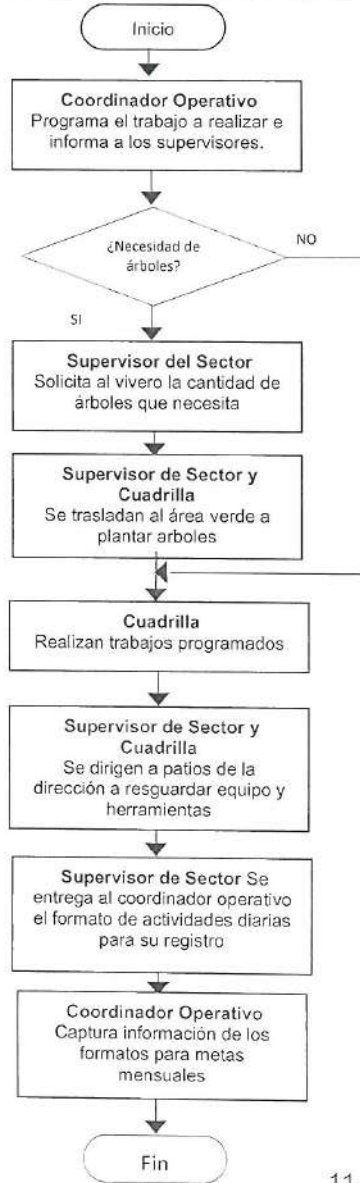
Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclase	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P206/Rev.00



11-DOP-P206-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclacentro	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P206/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclacentro	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P206/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se dio una buena difusión a la ciudadanía exponiendo los puntos del Reciclacentro?			
2	¿Se informó al ciudadano los beneficios al medio ambiente que genera el reciclaje?			
3	¿Existe algún registro del material reciclado?			
4	¿Se informó debidamente al ciudadano la manera correcta de separar los residuos sólidos?			
5	El gestor de residuos ¿traslado y dispuso de manera correcta los residuos sólidos?			
6	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
7	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclase
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P207/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Llevar la cultura del reciclaje a todos los planteles educativos del Municipio de Hermosillo, invitándolos a que dichos planteles se conviertan en centros de acopio de material reciclable, para que los alumnos practiquen el reciclaje.

II. ALCANCE

Se calendariza directamente con las Instituciones de Educación Básica, privadas o públicas.

III. DEFINICIONES

Dirección: Se hace referencia a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Disposición Final: Acción de depositar o confinar permanentemente residuos en sitios e instalaciones cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos.

Gestor: Persona física o moral autorizada en los términos de este ordenamiento, para realizar la prestación de los servicios de una o más de las actividades de manejo integral de residuos.

Reciclado: Transformación de los residuos a través de distintos procesos que permiten restituir su valor económico, evitando así su disposición final, siempre y cuando esta restitución favorezca un ahorro de energía y materias primas sin perjuicio para la salud, los ecosistemas o sus elementos.

Residuo: Material o producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que puede ser susceptible de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final conforme a lo dispuesto en la ley general para la prevención y gestión integral de los residuos.

Residuos Sólidos Urbanos: Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Reutilización: El empleo de un material o residuo previamente usado, sin que medie un proceso de transformación.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. La Subdirección Ambiental ofrecerá los programas en las Instituciones de Educación.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Presentación del programa Hermosillo Recicla	N/A

VII. CLIENTES

Escuelas del Municipio de Hermosillo

VIII. INDICADORES

Número de Escuelas visitadas.

Número de alumnos y personal docente que recibieron la información



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Operativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclaje	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P207/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DOP-P207-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. CONTACTO CON INSTITUCIÓN EDUCATIVA		
Auxiliar Administrativo	1.1 Contacta al enlace de la institución educativa para explicarle en que consiste el programa.	Oficio
Institución Educativa y Auxiliar Administrativo	1.2 Agendan la visita al plantel para dar la capacitación a los asistentes invitados.	
2. CAPACITACIÓN		
Personal de la Subdirección	2.1 Acuden al plantel en la fecha y hora programada para dar la capacitación.	
	2.2 Invitan a los asistentes a practicar la separación de residuos en sus hogares, escuelas o en sus actividades diarias. Informando sobre la importancia de preservar el medio ambiente.	
	2.3 Informan a los asistentes sobre los programas de reciclaje que se llevan a cabo en el área de Servicios Públicos Municipales.	
3. REGISTRO		
Auxiliar Administrativo	4.1 Llenan ficha informativa de la capacitación, archivándola en la carpeta correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector Ambiental

Revisó:

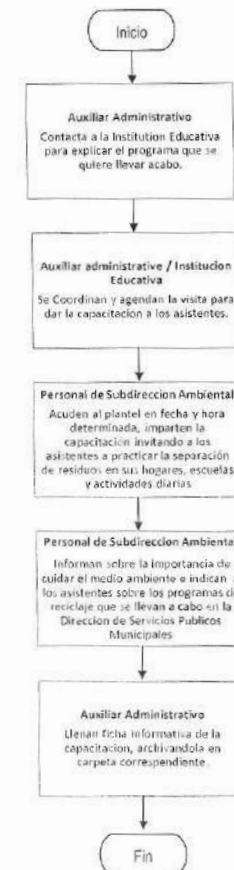
Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Operativa	FECHA DE ELABORACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclaje	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P207/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclase	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP207/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio	Subdirector	Papel	3 años	Subdirección Ambiental	Subdirección Ambiental

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

[Firma manuscrita]



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclase	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P207/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se informó debidamente al responsable de la institución sobre el programa?			
2	¿Existe algún registro de la visita a la institución educativa?			
3	¿Se informó debidamente al ciudadano la manera correcta de separar los residuos sólidos?			
4	¿La ciudadanía fue participativa o mostro interés en el tema?			
5	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
6	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas		
No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma manuscrita]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P208/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Implementación de un proceso de separación de residuos en los hogares de Hermosillo, modificando también la recolección de los mismos.	
II. ALCANCE	
De la definición de colonias hasta el seguimiento y supervisión	
III. DEFINICIONES	
Dirección: Se hace referencia a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales	
Disposición Final: Acción de depositar o confinar permanentemente residuos en sitios e instalaciones cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos.	
Gestor: Persona física o moral autorizada en los términos de este ordenamiento, para realizar la prestación de los servicios de una o más de las actividades de manejo integral de residuos.	
Reciclado: Transformación de los residuos a través de distintos procesos que permiten restituir su valor económico, evitando así su disposición final, siempre y cuando esta restitución favorezca un ahorro de energía y materias primas sin perjuicio para la salud, los ecosistemas o sus elementos.	
Residuo: Material o producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que puede ser susceptible de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final conforme a lo dispuesto en la ley general para la prevención y gestión integral de los residuos.	
Residuos Sólidos Urbanos: Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.	
Reutilización: El empleo de un material o residuo previamente usado, sin que medie un proceso de transformación.	
Residuos Orgánicos: Aquellos residuos naturales que se generan en los hogares de origen animal y vegetal.	
Residuos Inorgánicos: Aquellos materiales que se generan en el hogar que son de un proceso productivo. Como el papel, cartón, latas, botellas plásticas, bolsas de plástico, carteras de huevo, tetrapak	
IV. REFERENCIAS	
11-DRB-P201-F01 Control de Entrada y Salida de unidades	
V. POLÍTICAS	
1. No se debe recolectar ningún tipo de residuo que no corresponda con la programación de recolección de residuos	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Separación de residuos orgánicos e inorgánicos	N/A



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P208/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024
VII. CLIENTES		
Hogares del Municipio de Hermosillo		
VIII. INDICADORES		
Número de colonias que se van agregando.		
Número de hogares que se van agregando al programa		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DOP-P208-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. RECOLECCIÓN DE BASURA		
Checador	1.1 Verifica unidades disponibles para asignar y elabora formato de entrada y salida de unidades.	11-DRB-P201-F01 Control de Entrada y salida de unidades
Operador de Maquinaria pesada	1.2 revisa de manera general la unidad	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.3 Se dirigen a la ruta asignada.	
Auxiliares de Carga	1.4 Realizan las actividades de recolección de basura.	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.5 Se dirigen al centro de transferencia a descargar la unidad	
Personal de centro de Transferencia	1.6 pesa la unidad a la entrada y salida del recinto	Boleta de pesaje
Operador de Maquinaria pesada	1.7 recibe la boleta de pesaje por parte del personal del centro de transferencia	
¿Se cubrió en su totalidad la ruta?		
Operador de Maquinaria pesada	No. Informa la razón al supervisor de Recolección de Basura.	
Se repite la actividad 1.4		
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	Sí. Se trasladan a patios de Servicios Públicos Municipales	
Operador de Maquinaria pesada	1.8 Estaciona la unidad y hace entrega de boleta de pesaje	-boleta de pesaje
2. CAPTURA DE DATOS		
Supervisor de Recolección	2.1 Recibe de parte del Operador de Maquinaria Pesada la Boleta de Pesaje para su captura y control, y a su vez captura el formato de entrada y salida de unidades	Control de Entrada y salida de unidades Boleta de pesaje
Auxiliar Administrativo de Recolección	2.2 solicita al personal del centro de transferencia el total del tonelaje mensual.	Formato digital
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P208/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

Elaboró:

Subdirector Ambiental

Revisó:

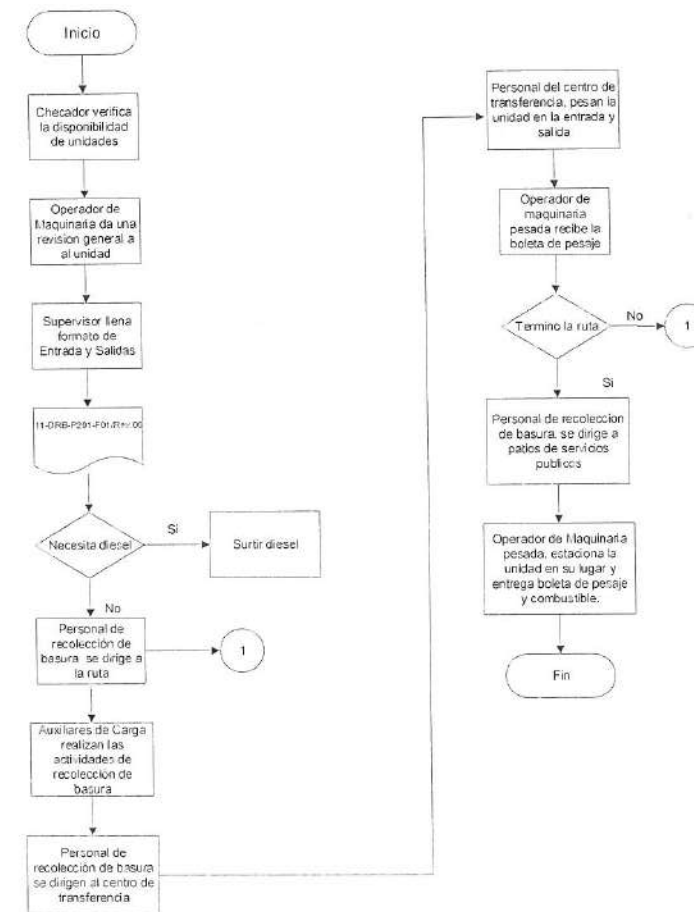
Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P208/Rev.00



11-

DOP-P208-
A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-208/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Control de Entrada y salida de unidades	Asistente de Recolección	Papel	3 años	Dirección de Recolección	Dirección de Recolección

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación

[Handwritten signature]



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Operativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P208/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe alguna inconformidad por parte de ciudadano con el programa?			
2	¿Se informó debidamente a los vecinos de los beneficios sobre este programa?			
3	¿Existe algún registro de lo reciclado?			
4	¿Se informó debidamente al ciudadano la manera correcta de separar los residuos sólidos?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
7	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Handwritten signature]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las solicitudes sobre las faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, con el propósito de mantener limpio el Municipio.

II. ALCANCE

Los habitantes del Municipio de Hermosillo

III. DEFINICIONES

VUMAV= valor de la unidad de medida y actualización vigente.

Instancias competentes: Dirección General de Servicios Públicos Municipales, Jefatura de Policía Preventiva y Tránsito Municipal.

IV. REFERENCIAS

- Reporte diario de trabajo
- Orden de trabajo
- Acta circunstanciada
- Acta de notificación
- Acta de hechos
- Cedula de notificación
- Citatorio
- Cartografía
- Acta circunstanciada de vehículos
- Resolución Administrativa de Vehículos
- Resolución Administrativa Solo Multa.
- Resolución Administrativa Multa y Limpieza.
- Acuerdo de Sanción.

V. POLÍTICAS

1. El Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo es de orden público y de interés general, sus disposiciones son de carácter obligatorio y tiene por objeto regular las acciones del Ayuntamiento de Hermosillo, tendientes a mantener la limpieza en su jurisdicción municipal, así como establecer las obligaciones y derechos que en esta materia corresponde a sus habitantes.
2. Para el procedimiento de visitas de verificación, notificación y aplicación de sanciones en su caso, serán aplicables las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora.
3. La Dirección General de Servicios Públicos Municipales en el ámbito de su respectiva competencia realizará visitas de verificación ordinarias y extraordinarias, las primeras en días y horas hábiles y las segundas en cualquier tiempo; con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en este Reglamento y demás normatividad aplicable.
4. El Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo es de orden público y de interés general, sus disposiciones son de carácter obligatorio y tiene por objeto regular las acciones del Ayuntamiento de Hermosillo, tendientes a mantener la limpieza en su jurisdicción municipal, así como establecer las obligaciones y derechos que en esta materia corresponde a sus habitantes



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

5. El Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo es de orden público y de interés general, sus disposiciones son de carácter obligatorio y tiene por objeto regular las acciones del Ayuntamiento de Hermosillo, tendientes a mantener la limpieza en su jurisdicción municipal, así como establecer las obligaciones y derechos que en esta materia corresponde a sus habitantes.
6. Para el procedimiento de visitas de verificación, notificación y aplicación de sanciones en su caso, serán aplicables las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora.
7. La Dirección General de Servicios Públicos Municipales en el ámbito de su respectiva competencia realizará visitas de verificación ordinarias y extraordinarias, las primeras en días y horas hábiles y las segundas en cualquier tiempo; con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en este Reglamento y demás normatividad aplicable.
8. Cuando exista riesgo inminente a la seguridad de las personas y de daños o deterioro a sus bienes, que puedan causarse con motivo de las infracciones del presente Reglamento, la Dirección General de Servicios Públicos Municipales en el ámbito de su respectiva competencia fundada y motivadamente podrá ordenar, alguna o algunas de las siguientes medidas de seguridad: La clausura temporal, parcial o total de las instalaciones; El retiro o desmantelamiento de instalaciones:
9. La neutralización o cualquier acción análoga que impida que materiales, equipos, utensilios, instrumentos e instalaciones, generen los efectos previstos en el primer párrafo de este artículo.
10. Asimismo, la Dirección General de Servicios Públicos Municipales en el ámbito de su respectiva competencia podrá promover ante la autoridad competente, la ejecución de alguna o algunas de las medidas de seguridad que se establezcan en otros ordenamientos.
11. Las violaciones a las disposiciones de este Reglamento serán sancionadas administrativamente por la Dirección General de Servicios Públicos Municipales en el ámbito de su respectiva competencia, con una o más de las siguientes sanciones:
 - Amonestación.
 - Multa equivalente de 1 a 150 VUMAV
 - Clausura definitiva, total o parcial;
 - El decomiso de materiales, equipos, utensilios e instrumentos directamente relacionados con la infracción;
 - Retiro de instalaciones; y
 - Arresto hasta por 36 horas.
12. Los afectados por los actos y resoluciones que emitan las autoridades competentes, en la aplicación del presente Reglamento, podrán interponer el Recurso de Inconformidad previsto en el Título Tercero, Capítulo XII de la Ley de Procedimiento
13. Administrativo del Estado de Sonora, conforme a las reglas previstas en el referido capítulo.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN:03/09/2024

- 14. Los propietarios o poseedores de inmuebles deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, referente a mantener su predio limpio, y de no hacerlo la Dirección General de Servicios Públicos llevará las labores de limpieza, carga y acarreo de los residuos sólidos generados, cuyos costos correrán a cargo de los propietarios.
- 15. En caso de casas abandonadas y lotes o predios sucios se elaboraran los siguientes formatos (Acta Circunstanciada, 11-DIN-P208-F01 Levantamientos, Cartografía, Acta de Hechos, Citatorio, Acta de Notificación, Cedula de Notificación, Resolución Administrativa Solo Multa, Resolución Administrativa Multa y Limpieza).
- 16. Los predios propiedad del Ayuntamiento serán limpiados por parte de la Dirección General de Servicios Públicos.
- 17. En caso de ser un vehículo en desuso en la vía pública se elaboran los siguientes formatos (Acta Circunstanciada de Vehículos, Citatorio, Acta de Hechos, Resolución Administrativa de Vehículos).
- 18. La Dirección de Inspección da un plazo de 6 días hábiles a partir del día siguiente al que surta efecto la notificación a los propietarios o poseedores de los inmuebles, para que realice la limpieza del inmueble en cuestión, apercibiéndole que para el caso de no hacerlo en dicho término, se iniciará el procedimiento administrativo de acuerdo en lo dispuesto en el Artículo 39 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo y de no hacerlo la Dirección General de Servicios Públicos llevará las labores de limpieza, carga y acarreo de los residuos sólidos generados, cuyos costos correrán a cargo de los propietarios.
- 19. Y en el caso de que los comercios establecidos falten al Reglamento se llenaran los siguientes formatos (Acta Circunstanciada, Citatorio, Acta de Notificación, Acuerdo Sanción).

VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisitos de Conformidad
Cierre de la solicitud	Cierre de la solicitud
VII. CLIENTES	
Los habitantes del municipio de Hermosillo.	
VIII. INDICADORES	
Índice de Solicitudes atendidas = ((Solicitudes atendidas/ Solicitudes Recibidas) x100	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
11-DOP-P209-F01 Reporte diario de trabajo	
11-DOP-P209-F02 Orden de trabajo	
11-DOP-P209-F03 Acta circunstanciada	
11-DOP-P209-F04 Acta de notificación	
11-DOP-P209-F05 Acta circunstanciada de comercios	
11-DOP-P209-F06 Acta de hechos	
11-DOP-P209-F07 Levantamientos	
11-DOP-P209-F08 Cedula de notificación	
11-DOP-P209-F09 Citatorio	
11-DOP-P209-F10 Cartografía	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN:03/09/2024

11-DOP-P209-F11 Acta circunstanciada de vehículos 11-DOP-P209-F12 Resolución Administrativa de Vehículos 11-DOP-P209-F13 Resolución Administrativa Solo Multa. 11-DOP-P209-F14 Acuerdo Sanción 11-DOP-P209-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. RECEPCION DE SOLICITUD		
Enlace de Atención Ciudadana	1.1 Recibe la solicitud de atención ciudadana y la entrega al jefe de Administrativos.	Nº folio de la solicitud
Jefe de Administrativos	1.2 Asigna trabajo a inspectores.	
2. ATENCIÓN DE LA SOLICITUD		
Inspector	2.1 Verifica la Solicitud y toma fotografías como parte de la evidencia	
¿Falta al Reglamento?		
"No" Fin del Procedimiento.		
"Si" Continúa Procedimiento		
Auxiliar Administrativo	2.2 Integra expediente	Se elabora el Acta según sea el procedimiento.
3. SEGUIMIENTO A SOLICITUD		
Inspector	3.1 Busca al infractor para dar seguimiento para dar continuidad al procedimiento.	
¿Se encontró al infractor?		
	"No" se elabora citatorio y se deja en el lugar.	Citatorio
	"Si" elabora Notificación según sea el procedimiento. Y se notifica al ciudadano infractor	Notificación
¿Subsana la Falta?		
"Si" Fin de Procedimiento		
"No"		
Auxiliar Administrativo	Elabora la sanción según sea el procedimiento.	Sanción
Director General	3.3 Impone sanción al infractor	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00 **FECHA DE EMISIÓN:** 03/09/2024

Auxiliar Administrativo	3.4 Turna expediente a la instancia competente para que remedie el problema y continúa en 3.5.	Acta circunstanciada Acta de notificación Levantamientos Requerimiento de limpieza, Resolución Administrativa, Multa y limpieza
	3.5 "Si" Envía sanción a Tesorería Municipal.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector de Inspección

Revisó:

Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN COMERCIAL
ACTA CIRCUNSTANCIADA

No. _____

En Hermosillo, Sonora, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del 20____, se levanta la presente Acta Circunstanciada en el domicilio ubicado en el número _____ de la calle _____, entre _____ y _____ de la colonia _____, al susunto C. _____, en mi carácter de Inspector de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento de Hermosillo, Sonora, con credencial de acreditación número _____ expedida el día _____, por el C. _____, Director General de Servicios Públicos Municipales; con fundamento en lo dispuesto en los artículos 34 y 35 fracción VII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo, y el Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, específicamente los artículos 1, _____, 76 y 77 del mismo ordenamiento, en recorrido de vigilancia me constituí en el domicilio anteriormente señalado, en el que se observaron los siguientes:

HECHOS

Se cierra la presente Acta el día _____ del mes _____ del 20____, siendo las _____ horas, firmando los que en ella intervinieron.

Firma del Inspector:

Testigo

C. _____
Nombre y Firma
Domicilio
Identificación

Testigo

C. _____
Nombre y Firma
Domicilio
Identificación

Cualquier duda sobre el particular, comunicarse al teléfono 962598000, exten 1 o al 9617 si se visita las oficinas en dirección Av. Pan de Azúcar s/n entre Blvd. Independencia y Marginal Maz de Juárez, CDM. Guadalupe Zona (Interior de Comandancia Norte), en horario de atención de 8:00 am a 16:00 pm de Lunes a Viernes y/o mediante mensaje de @gualupagm al número 6611237573.

11-DOP-P209-F01/Rev.00

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN COMERCIAL
CITATORIO

Hermosillo, Sonora, a _____ de _____ de 20____.

C. _____
Domicilio: _____

PRESENTE.-

Para la práctica de una diligencia de orden administrativo con fundamento en lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora, agradeceré su presencia en nuestras oficinas ubicadas en Panfónico Norte esquina Bulevar Solidaridad (comandancia norte, segundo piso), Col. Cuartel Zona de esta ciudad, a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año en curso, con el fin de solicitarle, se lleve a cabo _____ de su propiedad, ubicado en _____ y registrado con el expediente número _____, apercibiéndole que de no presentarse, continuaremos con la gestión correspondiente hasta su resolución definitiva.

Nombre y firma del inspector que realizó la diligencia: _____

ATENTAMENTE

ING. ALAN DAVID RAZO HERNANDEZ
SUBDIRECTOR DE INSPECCIÓN COMERCIAL

Testigo:	Testigo:
Nombre y Firma _____	Nombre y Firma _____
Domicilio: _____	Domicilio: _____
Identificación: _____	Identificación: _____

Cualquier duda sobre el particular, comunicarse al teléfono 882127670, opción 1 en la ext. 8417 o acudir a las oficinas en dirección Av. De Las Flores s/n entre Margarita Vaz de Juárez y 44a, Solidaridad Col. Cuartel Zona, en horario de Atención de 8:00 am a 15:00 pm de Lunes a Viernes y/o Mediante mensaje de Whatsapp al número 882127673.

11-DOP-P209-F02 /Rev.00

Manual de Procedimientos

Página – 96-

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN COMERCIAL
ACTA DE NOTIFICACIÓN

EN HERMOSILLO, SONORA, SIENDO LAS _____ HORAS, DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL 20____, EL SUSCRITO C. _____ INSPECTOR NÚMERO _____ QUIEN SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL CON FOTOGRAFÍA QUE MUESTRA EN EL ACTO, EXPEDIDA EN EL DÍA _____ CON VIGENCIA HASTA EL DÍA _____ AUTORIZADA POR C. _____ EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL H. AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 34 Y 35 FRACCIÓN VII DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DIRECTA, QUE DE ACUERDO A LOS ARTÍCULOS _____ DEL REGLAMENTO PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE LIMPIA DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, ME CONSTITUI EN EL DOMICILIO SITO EN EL NÚMERO _____ DE LA CALLE _____ ENTRE _____ Y _____ PARA NOTIFICARLE EL PROCESO ADMINISTRATIVO No. _____ Y CERCORADO DE SER EL DOMICILIO AL VERIFICAR EL NOMBRE DE LA CALLE, NÚMERO Y COLONIA DE UBICACIÓN Y SU CONFIRMACIÓN DE SER EL CORRECTO POR EL DICHY Y PRESENCIA DE QUIEN DIO LLAMARSE C. _____ QUIEN SE IDENTIFICÓ CON _____ DOCUMENTO QUE EN ESTE MISMO ACTO SE LE DEVUELVE, ANTE QUIEN REQUERI LA PRESENCIA DEL C. _____ MANIFESTANDO SER _____ EN CONSECUENCIA PROCEDO A NOTIFICAR AL CAUSANTE LA RESOLUCIÓN CONTENIDA EN VERIFICACIÓN DEL ESTADO DEL INMUEBLE UBICADO EN _____ QUE CONSTITUYE UN FOCO DE INSEGURIDAD, MALA IMAGEN PARA LA CIUDAD, ASÍ COMO LA PROLIFERACIÓN DE FAUNA NOCIVA PARA LA SALUD PÚBLICA EN LOS TÉRMINOS DEL DOCUMENTO QUE SE NOTIFICA. ASÍ MISMO, SE LE NOTIFICA QUE CUENTA CON UN PLAZO DE _____ DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL QUE SURTA EFECTOS LA PRESENTE NOTIFICACIÓN.

APERCIBIÉNDOLE QUE PARA EL CASO DE NO HACERLO EN DICHO TÉRMINO, SE INICIARÁ EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACUERDO EN LO DISPUESTO EN EL REGLAMENTO PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE LIMPIA DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, ANTES DE CONCLUIR SE HACE CONSTAR QUE A LA PERSONA QUE ME ATIENDE SE ENTREGA ORIGINAL DEL DOCUMENTO QUE EN ESTE ACTO SE NOTIFICA EL CUAL CONTIENE FIRMA AUTOGRÁFA Y COPIA DE LA PRESENTE ACTA, HACIENDO CONSTAR QUE LA PERSONA QUE ME ATIENDE FIRMA DE RECIBIDO POR QUE LO CONSIDERA NECESARIO, NO HABIENDO MÁS HECHOS QUE HACER CONSTAR, SIENDO LAS _____ DEL MISMO DÍA DE SU INICIO SE DA POR TERMINADA LA PRESENTE DILIGENCIA, FIRMANDOLA EL (LA) SUSCRITO (A).

C. _____ FIRMA DE INSPECTOR Testigo	C. _____ NOMBRE Y FIRMA DEL NOTIFICADO Testigo
Nombre y Firma _____	Nombre y Firma _____
Domicilio: _____	Domicilio: _____
Identificación: _____	Identificación: _____

Compleción: Delgada, Atlético, Regular Cara: Delgada, Cuadrada, Ovalada Edad Aprox: _____
Color de Piel: Blanca, Morena, Moreno Claro Cejas: Gruesas, Delgadas, Cortas, Largas
Cabello: Abundante, Calvicie Estatura Aprox: _____ Sexo: _____
Color de Ojos: _____ Color de Cabello: _____ Región: _____

Cualquier duda sobre el particular, comunicarse al teléfono 882127670, opción 1 en la ext. 8417 o acudir a las oficinas en dirección Av. De Las Flores s/n entre Margarita Vaz de Juárez y 44a, Solidaridad Col. Cuartel Zona, en horario de Atención de 8:00 am a 15:00 pm de Lunes a Viernes y/o Mediante mensaje de Whatsapp al número 882127673.

11-DOP-P209-F03/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página – 97-



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
ACTA DE HECHOS



Inspector: _____ Gafete: _____ No. Acta: _____
Ubicación del Predio: _____ Fecha: _____
Colonia: _____ Expediente: _____
Propietario: _____ Folio: _____

FECHA

HECHOS:

(Hora inicio, dirección, nombres de personas entrevistadas, teléfono, hora de término)

Inspector

Firma

Testigos:

Nombre y Firma

Domicilio: _____

Identificación: _____

Nombre y Firma

Domicilio: _____

Identificación: _____

11-DOP-P209-F04/Rev.00

11-



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN COMERCIAL
ACTA CIRCUNSTANCIADA DE VEHÍCULOS



No. _____

En la ciudad de Hermosillo, Sonora, el día _____ del mes de _____ del 20____, siendo las _____ horas se levanta la presente Acta Circunstanciada en la vía pública, frente al domicilio ubicado en el número _____ de la calle _____ entre _____ y _____ de la colonia _____ al suceso C. _____, Inspector de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento de Hermosillo, Sonora, con credencial de acreditación número _____, emitida el día _____, por el C. _____, en su carácter de Director General de Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento de Hermosillo, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 34 y 35 fracción VII del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal Directa; y artículos 1, 2 inciso A y B, 76 y 77, del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, Sonora; en recorrido de vigilancia me constituí frente al domicilio señalado con anterioridad, donde se observaron los siguientes:

HECHOS

Acto continuo y por encontrarse el vehículo en la vía pública, el suscrito inspector procede a colocar la medallón número _____, engomado de apercibimiento y notificación de medida de seguridad dirigido a su propietario o poseedor, para que en el término de _____ días hábiles proceda a retirar de la vía pública el vehículo de la marca _____, color _____, con placas número _____, número de serie _____, apercibido que de no hacerlo, la Dirección General de Servicios Públicos Municipales con el auxilio de la Dirección de Seguridad Pública Municipal procederá a retirar a costa de su propietario o poseedor, el vehículo y sus partes de la vía pública con el objeto de que no permanezca en ella por más tiempo del necesario para su compostura, y que éste será depositado en el depósito de vehículos municipales, de conformidad con lo previsto en los artículos 102 Y 103 de la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo, Sonora, para el ejercicio fiscal vigente; se cierra la presente acta el mismo día de su inicio, siendo las _____ horas, firmando los que en ella intervinieron.

Inspector

C. _____
Firma

Testigo:

Nombre y Firma

Domicilio: _____

Identificación: _____

Propietario o Poseedor del Vehículo

C. _____
Nombre y Firma

Domicilio: _____

Identificación: _____

Testigo:

Nombre y Firma

Domicilio: _____

Identificación: _____

Cualquier duda sobre el presente comunicarse al teléfono 82290000, opción 1, entre las 8 y 17 h acudir a las oficinas, en División de Permisos Norte, con entre Silvia, Alejandra y Margarita Maza de Juárez, Col. Cuarteles Zona Interior de Comandancia Norte, en horario de Atención de 8:00 am a 18:00 pm de lunes a viernes y/o mediante mensaje de texto al número 822128787.

DOP-P209-F05/Rev.00



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
CEDULA DE NOTIFICACIÓN



En Hermosillo, Sonora, siendo las _____ horas, del día _____ del mes de _____ del 20____, el C. _____, quien se identifico con nombramiento mediante credencial número _____ de fecha _____ con vigencia _____ del _____, expedida por el C. _____, Director General de Servicios Públicos Municipales, quien lo acredita como Inspector y Notificador Habilitado para realizar entrega de Acuerdos de Emplazamientos, Resoluciones Administrativas y/o diversos actos administrativos, emitidos por esta Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, me constituí _____ y cerciorándome que el domicilio en que se actúa es el correcto mediante la presencia del C. _____ y habiendo requerido nuevamente la presencia del C. _____ y/o representante legal de la empresa _____, según citatorio de fecha _____ que deje en poder de (la) C. _____ la persona con la que se entiende la diligencia manifiesta que el C. _____ se encuentra pero se dio por enterado del citatorio, por lo que al no haberse encontrado presente el C. _____ o representante legal de la empresa _____ procedo a la notificación de _____, mismos que constan de _____ paginas útiles, así como copia al carbón de la presente Cedula de Notificación, al C. _____ en su carácter de _____ y se identifico con _____ expedida por _____ en original, con firma autógrafa del funcionario que la emitió. El texto íntegro del documento notificado, así como su fundamento legal, se tiene por reproducido en la presente Notificación como se insertaran a la letra indicándole que el acto que se notifica es de carácter administrativo. Acto seguido, practicada la diligencia se entrega un ejemplar de esta cedula de notificación a la persona con la que se entendió la diligencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42, 43, 44 y 45 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora. Previa lectura del presente documento y enterado de su contenido, asiento de puño y letra mi nombre y firma, y que no habiendo mas hechos que hacer constar se da por terminada la presente diligencia siendo las _____ horas, del día _____ del mes de _____ de 20____.

El Notificador Habilitado

Firma _____

Nombre _____

Testigo _____

Firma _____

Nombre _____

Quien Recibe la Cedula de Notificación

Firma _____

Nombre _____

Testigo _____

Firma _____

Nombre _____

11-DOP-P209-F06/Rev.00



H. AYUNTAMIENTO DE
HERMOSILLO
Servicios Públicos
Municipales

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
REPORTE DIARIO DE TRABAJO

FECHA _____ HORA INICIO: _____ HORA TERMINO: _____ UNIDAD: _____

NO	FOLIO / EXP. / MONITOREO	PROG.	COLONIA	TRABAJO		RECEPCIÓN
				PROGRAMADO	REALIZADO	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
TOTALES						

PROGRAMA: LB = LOTE BAÑADO; CA = CASA ABANDONADA; AS = ACUERDO DE SANCIÓN; IC = INSPECCIÓN COMERCIAL; VD = VEHÍCULOS EN DESUSO; OTROS:
TRABAJO PROGRAMADO O REALIZADO: ACT = ACTA DE ENTREGA; INV = INVESTIGACIÓN, CITATORIO, VERIFICACIÓN; NOT = NOTIFICACIÓN; SUP = SUPERVISIÓN; SPID = FOLIO SIN PROCESO, SUCIO, UNPRO, Duplicado.

OBSERVACIONES:

INSPECTOR

NUMERO Y FIRMA

SUPERVISOR DE INSPECTORES

NUMERO Y FIRMA

11-DOP-P209-F07/Rev.00



Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Requerimiento de Limpieza



Hermosillo, Sonora a _____
Exp. Administrativo No. DGSPM/_____
Oficio No. 00 _____

Presente.-

Por este medio se hace de su conocimiento que en labores de inspección realizadas con fecha _____, personal adscrito a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales se constituyeron en el inmueble de su propiedad, ubicado en _____, Col. _____, de esta Ciudad, con clave catastral _____ a efecto de llevar a cabo la verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 1o., 6 fracción XII, 38, 39, 40, 41 y 50 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo y 425, 426 y 427 de la Ley de Gobierno y Administración Municipal; levantándose acta circunstanciada de esa misma fecha, en la que se asentó lo siguiente:

De la calificación de acta en mención se desprende, que los hechos u omisiones asentados contravienen lo dispuesto en los artículos 38 y 40 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, por considerarse que el estado del inmueble descrito constituye un foco de inseguridad, mala imagen para la Ciudad, así como la proliferación de fauna nociva para la salud pública.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 383, 385, 386, 393, 394, 397, 400, 425 y 427 de la Ley de Gobierno y Administración Municipal; se le notifica que se ha iniciado procedimiento administrativo de aplicación de sanciones instaurado en su contra, con motivo de las irregularidades derivadas de la visita de verificación realizada el pasado _____ al predio de su propiedad y para que en el término de SEIS días naturales a partir de que surta efectos la presente realice labores de limpieza, cercado en el predio señalado y comparezca ante la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, ubicada en *Avenida de Las Flores sin número entre Boulevard Solidaridad y Margarita Maca de Juárez de la Colonia Cuartel Zona* de esta Ciudad, para que exprese lo que a su derecho convenga, apercibido que de no hacerlo en el término señalado se tendrá por recluso su derecho en el presente asunto.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 39 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, y en caso de que el propietario no lleve a cabo la limpieza del predio material del presente procedimiento administrativo, SE LE APERCIBE que esta Dirección General llevará a cabo las labores de limpieza, carga y acarreo de los residuos sólidos generados, cuyos costos correrán a cargo del C. _____, en los términos de lo establecido en el artículo 57 fracción V de la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Municipio de Hermosillo para el Ejercicio Fiscal Vigente.

Se le apercibe, para que señale domicilio para oír y recibir notificaciones ubicado en esta Ciudad, o de lo contrario las posteriores y subsiguientes se harán mediante su colocación en la tabla de avisos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

NOTIFIQUESE con fundamento en lo dispuesto en el artículo 170 último párrafo del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora, por el término de tres días hábiles en las puertas de esta Dirección General; así lo acordó el _____, Director General de Servicios Públicos Municipales, en la ciudad de Hermosillo, Sonora

11-DOP-P209-F08/Rev.00



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA MULTA Y LIMPIEZA



Hermosillo, Sonora, a _____

Vistas las constancias que obran en el expediente número DGSPM/_____, relativas al procedimiento administrativo instaurado en contra del C. _____; se dicta la siguiente resolución administrativa que a la letra dice:

RESULTANDO

1.- Que con fecha _____, personal adscrito a esta Dirección General de Servicios Públicos Municipales en labores de inspección, se constituyó en el domicilio ubicado en _____, Colonia _____, de la Ciudad de Hermosillo, Sonora; a efecto de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 1o., 6, 38, 39, 40, 41 y 50 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo y 425, 426 y 427 de la Ley de Gobierno y Administración Municipal, levantándose acta circunstanciada de esa misma fecha, en la que se asentaron los siguientes hechos u omisiones:

2.- De la calificación del acta circunstanciada de fecha _____, se advirtió la comisión de infracciones, por lo que la Dirección General de Servicios Públicos Municipales mediante oficio número _____ de fecha _____, emitió el acuerdo de notificación de infracciones, otorgándole al C. _____ un plazo de seis días para comparecer al procedimiento administrativo a expresar defensa; mismo que al desconocer el domicilio del infractor, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 170 último párrafo del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora se procedió a notificar por cédula fijada en las tablas de aviso al público de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

3.- Que en autos del presente procedimiento administrativo, no obra constancia de que el C. _____ haya comparecido a expresar defensa y ofrecer medio de prueba que logran desvirtuar las infracciones notificadas mediante oficio número _____ de fecha _____.

4.- Que mediante oficio número 15172 de fecha 23 de junio de 2021, esta Dirección General ordeno se llevara a cabo actividades relativas a la limpieza del predio propiedad del infractor, ubicado en avenida Rayon entre Everardo Monroy y Gastón Madrid de la Ciudad de Hermosillo, Sonora.

5.- Con fecha _____, esta Dirección General ordeno que se llevara a cabo obras de limpieza en el predio ubicado en _____, Colonia _____, de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, resultando de estas, la limpieza de _____ m² así como carga y acarreo de _____ m³ de materiales producto de la limpieza del mencionado predio, según consta en reporte de actividades de limpieza con fecha _____; y que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 91 fracción V de la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Municipio de Hermosillo para el Ejercicio Fiscal vigente, año en que se realizaron los trabajos de limpieza, arroja un costo total a cargo del propietario de \$ _____ (Son: _____), conforme a lo siguiente:

Concepto	Unidad	Costo unitario	Metros reportados	Importe
Limpieza de lotes baldíos o casa abandonada	m ²	\$ _____	_____	_____
Carga y acarreo en camion de materiales producto de la limpieza de lotes baldíos y/o casas abandonadas	m ³	\$ _____	_____	_____
Total				\$ _____

CONSIDERANDO

I.- Que la Dirección General de Servicios Públicos Municipales es competente para resolver el presente asunto, con fundamento en los artículos 1o., 8o., 17 fracción IX y 55 fracción IX del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo; 1o. y 5o. del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo; y 386, 392, 393, 397, 399 y 401 de la Ley de Gobierno y Administración Municipal.

II.- Que se constató que el _____, al no realizar las tareas de limpieza del predio en mención provocó el acumulamiento de basura y residuos sólidos diversos en su interior, ocasionando un foco de inseguridad, mala imagen para la Ciudad, así como la proliferación de fauna nociva que pone en riesgo a la salud pública, contraviniendo con ello lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo; de tal manera que se tiene por acreditada la responsabilidad del infractor, al actualizarse la infracción establecida en la disposición mencionada.

11-DOP-P209-F09/Rev.00



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA MULTA Y LIMPIEZA



III.- Que el infractor no presente elementos de prueba que logran desvirtuar las infracciones calificadas; por lo que es procedente determinar la imposición de las sanciones como a continuación se describe:

- Por no realizar las tareas de limpieza del predio ubicado en la Ciudad de Hermosillo, Sonora, con clave catastral _____ y el acumulación de basura y residuos sólidos diversos en su interior, se le impone al C. _____ multa por la cantidad de \$ _____ (Son: _____), equivalente a _____ veces el valor de la unidad de medida y actualización vigente (VUMA por M2) de \$ _____, por _____ metros cuadrados de superficie del terreno, conforme al Artículo 79 Fracción VI del Reglamento para el Servicio Público de Limpieza en la Ciudad de Hermosillo, Sonora.
- Por no realizar las tareas de limpieza del predio ubicado en _____ Colonia _____ de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, con clave catastral _____ y el acumulación de basura y residuos sólidos diversos en su interior, se sanciona al C. _____ con amonestación prevista en la fracción I de la Ley de Gobierno y Administración Municipal, aplicándosele que en caso de infringir de nueva cuenta las disposiciones contenidas en el Reglamento para el Servicio de Limpieza del Municipio de Hermosillo, Sonora, se le considerará como reincidente.

IV.- En virtud de que el _____ no lleva a cabo limpieza del predio materia del procedimiento administrativo, la Dirección General de Servicios Públicos Municipales ordena la limpieza del mismo, habiéndose llevado a cabo las acciones descritas en el Resultando tercero, por lo que se ordena dar vista a la Tesorería del Ayuntamiento con las constancias certificadas correspondientes, para que proceda en los términos de lo establecido en los artículos 76, 18 fracción III y 19 de la Ley de Hacienda Municipal.

Por lo anteriormente expuesto esta Dirección General de Servicios Públicos Municipales resuelve bajo los siguientes:

PUNTOS RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Se le impone al C. _____ una multa por la cantidad de \$ _____ (Son: _____), mismos que quedaron especificados en los considerandos II y III.

SEGUNDO.- En virtud de que esta Dirección General ordena la realización y ejecución las labores de limpieza, carga y acarreo de residuos sólidos que se refiere en el Resultando 5 y en los términos del Considerando IV, el C. _____ deberá cubrir ante la Tesorería Municipal la cantidad de \$ _____ (Son: _____).

TERCERO.- Se amonesta al _____ a efecto de que apercibido de que cometer de nueva cuenta infracción a lo previsto en el Reglamento para el Servicio de Limpieza del Municipio de Hermosillo, se le considerará como reincidente.

CUARTO.- El pago de la multa impuesta al _____, deberá realizarse ante la Tesorería del Ayuntamiento, una vez cubierta esta el infractor deberá presentar copia ante la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

QUINTO.- Cúmplase en sus términos y notifíquese personalmente la presente resolución al _____, en el domicilio ubicado en _____ Colonia _____ de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, para que en el término de 15 días acuda a cualquier módulo de la Tesorería Municipal a liquidar su adeudo.

SEXTO.- Remítase copia certificada de la presente resolución administrativa a la Tesorería del Ayuntamiento, para que en caso de que el infractor no realice los pagos correspondientes, proceda al cobro coactivo, mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal correspondiente.

Así lo resolvió y firma el Ciudadano _____, Director General de Servicios Públicos Municipales.

11-DOP-P209-F10/Rev.00



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SOLO MULTA



Hermosillo, Sonora; a _____.

Vistas las constancias que obran en el expediente número DGSPM/_____/_____, relativas al procedimiento administrativo instaurado en contra del C. _____, se dicta la siguiente resolución administrativa que a la letra dice:

RESULTANDO

1.- Que con fecha _____, personal adscrito a esta Dirección General de Servicios Públicos Municipales en labores de inspección, se constituyó en el domicilio ubicado en _____ Colonia _____ de la Ciudad de Hermosillo, Sonora; a efecto de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 10., 6, 38, 39, 40, 41 y 50 del Reglamento para el Servicio Público de Limpieza del Municipio de Hermosillo; y 425, 426 y 427 de la Ley de Gobierno y Administración Municipal, levantándose acta circunstanciada de esa misma fecha, en la que se asentaron los siguientes hechos u omisiones:

2.- De la calificación del acta circunstanciada de fecha _____, se advirtió la comisión de infracciones, por lo que la Dirección General de Servicios Públicos Municipales mediante oficio número _____ de fecha _____, emitió el acuerdo de notificación de infracciones, otorgándose al C. _____, un plazo de tres días para comparecer al procedimiento administrativo a expresar defensa; mismo que al desconocerse el domicilio del infractor, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 170 último párrafo del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora se procedió a notificar por cédula fijada en las tablas de aviso al público de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

3.- Que en autos del presente procedimiento administrativo, no obra constancia de que al C. _____, haya comparecido a expresar defensa y ofrecer medio de prueba que logran desvirtuar las infracciones notificadas mediante oficio número _____ de fecha _____.

CONSIDERANDO

I.- Que la Dirección General de Servicios Públicos Municipales es competente para resolver el presente asunto, con fundamento en los artículos 10., 60., 17 fracción IX y 38 fracción VII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo; 10. y 50. del Reglamento para el Servicio Público de Limpieza del Municipio de Hermosillo; y 386, 392, 393, 397, 399 y 401 de la Ley de Gobierno y Administración Municipal.

II.- Que se constata que el C. _____, al no realizar las tareas de limpieza, derumbe y/o cercado del predio en mención provocó el acumulación de basura y residuos sólidos diversos en su interior, ocasionando un foco de inseguridad, mala imagen para la Ciudad, así como la proliferación de fauna nociva que pone en riesgo a la salud pública, contraviniendo con ello lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento para el Servicio Público de Limpieza del Municipio de Hermosillo; de tal manera que se tiene por acreditada la responsabilidad del infractor, al actualizarse la infracción establecida en la disposición mencionada.

11-DOP-P209-F11/Rev.00



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SOLO MULTA



III.- Que el infractor no presente elementos de prueba que logran desvirtuar las infracciones calificadas; por lo que es procedente determinar la imposición de las sanciones como a continuación se describe:

- Por no acatar mediante notificación las tareas de limpieza, derribo y/o cercado del predio ubicado en _____, Colonia _____ de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, con clave catastral _____, donde se observa el acumulamiento de basura y residuos sólidos diversos en su interior, se le impone al C. _____ multa por la cantidad \$ _____ (Son: _____), equivalente a _____ veces el valor de la unidad de medida y actualización vigente (VUMA por M2) de \$ _____, por _____ metros cuadrados de superficie del terreno, con forme al Artículo 79 Fracción VI del Reglamento para el Servicio Público de Limpia, en la Ciudad de Hermosillo, Sonora.
- Por no acatar las tareas de limpieza, derribo y/o cercado del predio ubicado en _____, Colonia _____ de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, con clave catastral _____, donde se observa el acumulamiento de basura y residuos sólidos diversos en su interior, se sanciona al C. _____, con amonestación prevista en el artículo 379 fracción I de la Ley de Gobierno y Administración Municipal, especificándose que en caso de infringir de nueva cuenta las disposiciones contenidas en el Reglamento para el Servicio de Limpia del Municipio de Hermosillo, Sonora, se le considerará como reincidente.

Por lo anteriormente expuesto ésta Dirección General de Servicios Públicos Municipales resuelve bajo los siguientes:

PUNTOS RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Se le impone al C. _____, una multa por la cantidad de \$ _____ (Son: _____), con apoyo en los considerandos II y III.

SEGUNDO.- Se amonesta al C. _____, a efecto de que especificado de que cometer de nueva cuenta infracción a lo previsto en el Reglamento para el Servicio de Limpia del Municipio de Hermosillo, Sonora, se le considerará como reincidente.

TERCERO.- El pago de la multa impuesta al C. _____, deberá realizarse ante la Tesorería del Ayuntamiento, una vez cubierta ésta el infractor deberá presentar copia ante la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

CUARTO.- Cúmplase en sus términos y notifíquese personalmente la presente resolución al C. _____ en el domicilio ubicado en _____, Colonia _____ de la Ciudad de Hermosillo, Sonora.

QUINTO.- Remítase copia certificada de la presente resolución administrativa a la Tesorería del Ayuntamiento, para la ejecución procedimiento económico coactivo a que se refiere la Ley de Hacienda Municipal.

Así lo resolvió y firma el Ciudadano _____, Director General de Servicios Públicos Municipales.

11-DOP-P209-F12/Rev.00



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS MUNICIPALES
ACUERDO DE SANCION



No. Acuerdo: _____

CUENTA.- En Hermosillo, Sonora a _____ de _____ del 202 _____.
Doy cuenta al titular de esta Dirección General con el estado que guarda los autos del Acta Circunstanciada con número _____ con fecha del _____ de _____ del 202 _____.
DOY CUENTA.

AUTO Y ACUERDO: Doy cuenta al titular de esta Dirección General con el estado que guardan los autos dentro del Acta Circunstanciada mencionada al rubro, con la misma se acuerda que una vez que se le dio estudio a todas y cada una de las diligencias practicadas por personal actuante de esta Dirección de Inspección de Servicios Públicos, donde se visualiza el predio ubicado en _____ colonia _____

se observó lo siguiente:

razón por la cual se acuerda sancionar al propietario de

con _____ veces el valor de la Unidad de Medida y Actualización Vigente (VUMAV), dándole vista al titular de Tesorería para su conocimiento y ejecución del cobro correspondiente, así mismo se le da conocimiento al ofendido de lo procedente, lo anterior con fundamento en el artículo 1, 6, _____ y 73 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo; artículos 1, 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora; artículos 17 fracción IX, 35 fracción V, VI, VII y XI del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del Municipio de Hermosillo, así mismo hágasele saber al notificado que el presente acuerdo puede ser recurrible mediante el recurso de inconformidad debiéndolo hacer efectivo dentro de los quince días siguientes a aquel en que surta efectos la notificación, lo anterior con fundamento al artículo 107 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora.

Así lo resolvió y firma, el Director General de Servicios Públicos Municipales del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
CONSTE.-

ING. SERGIO ARTURO PAVLOVICH ESCALANTE
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS MUNICIPALES

Entrego:

Nombre y Firma del Inspector

Recibí:

Nombre y Firma

Compleción: Delgada, Atlético, Regular. Edad Aprox: _____

Caras: Delgada, Cuadrada, Ovalada. Estatura Aprox: _____

Color de Piel: Blanca, Moreno, Moreno Claro

Cejas: Gruesas, Delgadas, Cortas, Largas. Sexo: _____

Cabello: Abundante, Calvicio. Color de Ojos: _____

Color de Cabello: _____ Región: _____

Fecha: _____

11-DOP-P209-F13/Rev.00



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
RESOLUCION ADMINISTRATIVA DE VEHICULOS



Hermosillo, Sonora, a _____.

Vistas las constancias que obran en el expediente número _____, relativas al procedimiento administrativo instaurado en contra de C. _____, propietario o poseedor del vehículo de la marca _____, color _____, placas _____, con número de serie _____, que se encuentra en la vía pública frente al domicilio ubicado en _____, de la colonia o fraccionamiento _____, de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, se dicta la siguiente resolución administrativa que a la letra dice:

RESULTANDOS

1.- Que con fecha _____, inspectores adscritos a esta Dirección General de Servicios Públicos Municipales en recorrido de vigilancia, se constituyeron en la vía pública ubicada frente al domicilio _____ donde se encontraba el vehículo desotto al rubro, procediendo a notificar formalmente al propietario o poseedor la necesidad de retirar el vehículo de referencia de la vía pública, por contravenir el artículo 53 del Reglamento para el servicio público de limpia del Municipio de Hermosillo.

2.- Que mediante número de inventario _____, la Jefatura de Policía Preventiva y Tránsito Municipal con fecha _____, retiró vehículo o sus partes de la vía pública y fue trasladado al Depósito de Vehículos Municipal.

CONSIDERANDOS

I.- Que la Dirección General de Servicios Públicos Municipales es competente para resolver el presente asunto de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1o., 8o., 17 fracción IX y artículos 34 y 35 fracciones VII y XI del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo, 1o., y 5o., del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, Sonora.

II.- Que por su parte el artículo 53 del reglamento para el servicio público del municipio de Hermosillo, dispone que solo se permitirá que se efectúen en la vía pública las reparaciones de emergencia que requieren vehículos de servicio público o privado, estando obligados sus propietarios y demás personas que intervengan en su reparación a eliminar los residuos que se generen al efectuar la reparación, facultando a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, para proceder a retirar de la vía pública, con apoyo de la Jefatura de Policía Preventiva y Tránsito Municipal y a costa de sus propietarios, los vehículos o partes de estos que permanezcan en ella por más de quince días naturales para su compostura.

Por lo anteriormente expuesto esta Dirección General de Servicios Públicos Municipales resuelve bajo los siguientes:

11-DOP-P209-F14/Rev.00



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
RESOLUCION ADMINISTRATIVA DE VEHICULOS



PUNTOS RESOLUTIVOS

PRIMERO.- a).- Se le impone al C. _____, multa por la cantidad equivalente a _____ veces el valor de la unidad de medida y actualización vigente (VUMAV). Con fundamento en el artículo 79 Fracción III del Reglamento para el Servicio Público de limpia para el Municipio de Hermosillo.

SEGUNDO.- Por continuar el vehículo en la vía pública en contravención a lo dispuesto por el artículo 53 del Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, se ordena girar oficio a la Jefatura de Policía y Tránsito Municipal a efecto de llevar a cabo el retiro de vehículo, a costa del infractor, para que sea trasladado al Depósito de Vehículos Municipal.

TERCERO.- Remítase copia certificada de la presente resolución administrativa a la Tesorería Municipal, para la ejecución de la sanción o multa impuesta por esta Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

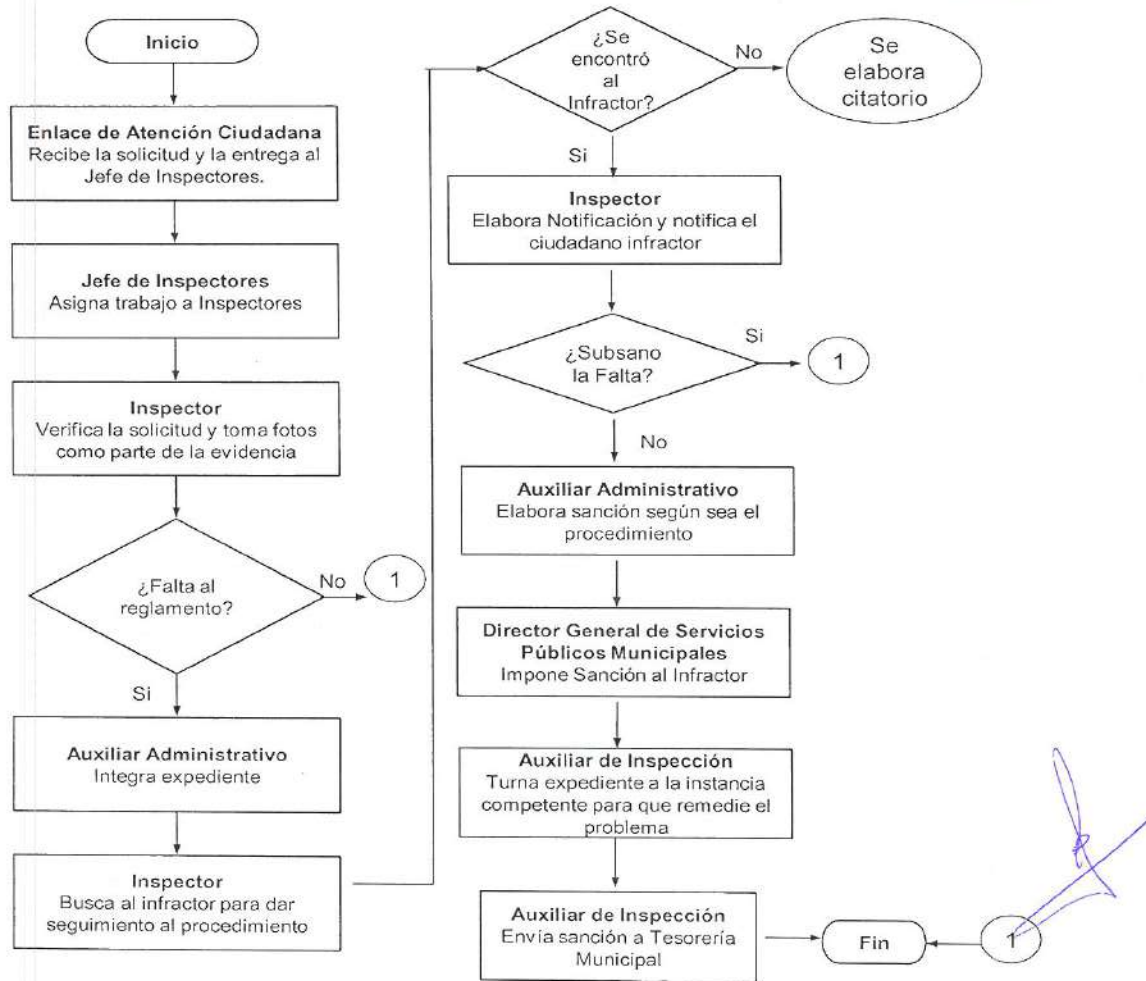
Conforme al artículo 81 del Reglamento del Servicio Público de Limpia y 106 de la Ley de Procedimiento administrativo para el Estado de Sonora, que a la letra dispone "contra los actos y resoluciones definitivas que expidan las autoridades administrativas, el interesado podrá a su elección interponer el recurso de inconformidad previsto en esta Ley o intentar el juicio correspondiente ante el tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Sonora."

Así lo resolvió y firma el Ciudadano _____, Director General de Servicios Públicos Municipales _____.

11-DOP-P209-F14/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00



11-DOP-P209-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo	Ubicación	
1	Reporte diario de trabajo	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
2	Orden de trabajo	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
3	Acta circunstanciada	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
4	Acta de notificación	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
5	Acta de hechos	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
6	Levantamientos	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
7	Cedula de notificación	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
8	Citatorio	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
9	Cartografía	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
10	Acta circunstanciada de vehículos	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
11	Resolución Administrativa de Vehículos	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo	Hoja 2 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

12	Resolución Administrativa Solo Multa.	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección
13	Acuerdo Sanción	Subdirector de Inspección	Electrónico y/o Papel	3 años	Subdirección de Inspección	Archivo de la Subdirección de Inspección

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Operativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	En caso de que existan faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, ¿Se integró el expediente con los documentos de la solicitud de atención ciudadana?			
2	En caso de que existan faltas al Reglamento para el Servicio Público de Limpia del Municipio de Hermosillo, ¿se verificó el reporte y se tomaron fotografías para anexar a expediente?			
3	En caso de que no se subsane la falta, ¿se turnó expediente a la instancia competente para que remedie el problema?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y atención de llamadas de la línea de Proximidad
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Recibir las peticiones del ciudadano a través de la línea de proximidad para su atención.		
II. ALCANCE		
Ciudadanía del Municipio de Hermosillo.		
III. DEFINICIONES		
• SAC: Sistema de Atención Ciudadana. • OLP: Operador de Línea de Proximidad. • SLP: Supervisor de Línea de Proximidad		
IV. REFERENCIAS		
• Ley de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Sonora • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. • F-SP-LP-01 Registro Manual de Solicitudes		
V. POLÍTICAS		
1. Que la petición corresponda a los servicios proporcionados por la Dirección General de Servicios Públicos Municipales. 2. El ciudadano deberá proporcionar los datos que solicita el sistema SAC para la captura del reporte. 3. En caso de no tener sistema se deberá de llenar un formato manual.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre		Requisito de Conformidad
Folio proporcionado al ciudadano.		Registro del folio en el SAC
VII. CLIENTES		
Ciudadano reportante		
VIII. INDICADORES		
Índice de Peticiones Atendidas = (Número de peticiones Atendidas / Número de peticiones Recibidas) x100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DOP-P210-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. ASIGANCION DE TRABAJO	
Supervisor de la línea de proximidad	1.1 Asigna el trabajo al Operador de Línea de Proximidad.	
	2. RECEPCIÓN DE PETICIÓN	
Operador de Línea de Proximidad	2.1 Recibe solicitudes, quejas y peticiones.	
	2.2 Verifica si corresponde a la Dirección General de Servicios públicos Municipales.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y atención de llamadas de la línea de Proximidad
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
¿Concierne a la Dependencia?		
Operador de Línea de Proximidad	"NO" Proporcionar la información necesaria para que el ciudadano levante su reporte al área correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
"SI" CONTINÚA PROCEDIMIENTO.		
3. CAPTURA DE LA INFORMACIÓN		
Operador de Línea de Proximidad	3.1 Registra en el SAC, la información proporcionada por el ciudadano.	
	3.2. Verifica en el SAC, existencias de incidencias del reporte.	Folio generado por el SAC
¿Existe Folio de SAC generado?		
	"SI" Proporcionar el número de folio existente ciudadano reportante.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		
Operador de Línea de Proximidad	"NO" CONTINÚA PROCEDIMIENTO.	
Operador de Línea de Proximidad	3.3 Proporciona al ciudadano folio generador por el SAC.	
Supervisor de la Línea de Proximidad	3.4 Actualiza base de datos en tablero de la Dirección General de Servicios Públicos	Base de datos Google data studio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector de Inspección

Revisó:

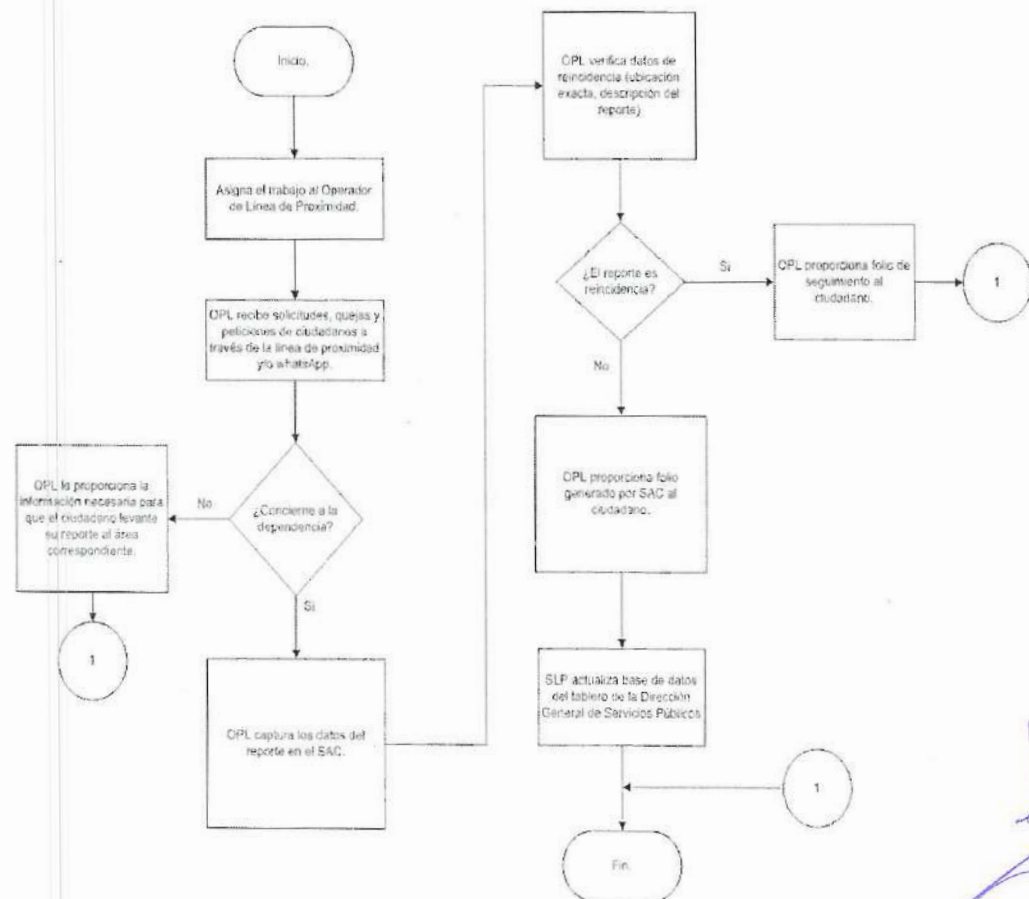
Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Proximidad	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00



11-DOP-P210-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Proximidad	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Registro manual de solicitudes.	Subdirector de Inspección	Papel	1 mes	Subdirección de Inspección	Subdirección de Inspección
2	Registro en SAC	Dirección de Informática de Oficialía Mayor	Electrónico	3 años	Servidores de Informática (Palacio Municipal)	Servidores de Informática (Palacio Municipal)
3	Base de datos	Subdirector de Inspección	Electrónico	3 años	Google data	Servidores de Informática (Palacio Municipal)

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Proximidad		Hoja 1 de 1		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00		Fecha de la verificación:		
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con un registro de folios en el Sistema de Atención Ciudadana?			
2	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
3	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
4	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
5	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
8	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P301/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atender al ciudadano y realizar el servicio de inhumación solicitado		
II. ALCANCE		
Habitantes del Municipio de Hermosillo		
III. DEFINICIONES		
Inhumación: enterrar un cadáver.		
IV. REFERENCIAS		
N/A		
V. POLÍTICAS		
1. El servicio de Inhumación se solicita en la dirección de panteones.		
2. Para solicitar el servicio el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el registro municipal de trámites y servicios.		
3. El asistente de atención al público del Panteón Municipal elaborara la boleta de donación o venta de servicios funerarios en cualquier trámite solicitado.		
VI. PRODUCTOS		
	Nombre	Requisito de Conformidad
	Inhumación de restos humanos.	Boleta Servicios Funerarios.
VII. CLIENTES		
Habitantes del Municipio		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de Servicios Atendidos (Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DOP-P301-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe solicitud de inhumación del ciudadano y/o funeraria.	
	1.2 Elabora boleta de servicios funerarios con los requisitos solicitados en el registro municipal de trámites y servicios.	Boleta de servicios funerarios.
Ciudadano	1.3 Realiza el pago en tesorería Municipal	Comprobante de pago



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P301/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

Asistente de Atención al Público	1.4 Agenda el servicio funerario	
	1.5 Informa al Supervisor de la solicitud del servicio funerario, y arma expediente de la solicitud.	
	2. PREPARACIÓN DE FOSA	
Supervisor de Panteones	2.1 Indica a Sepultureros que preparen la fosa o gaveta,	
Sepultureros	2.2 Proceden a brindar servicio de inhumación	
Supervisor de Panteones	2.3 Recibe el comprobante de parte de la Funeraria quien a su vez hace entrega al Administrativo de panteones	
Asistente de Atención al Público	2.4 Archiva documentación solicitada en el registro municipal de trámites y servicios.	Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector de Panteones

Revisó:

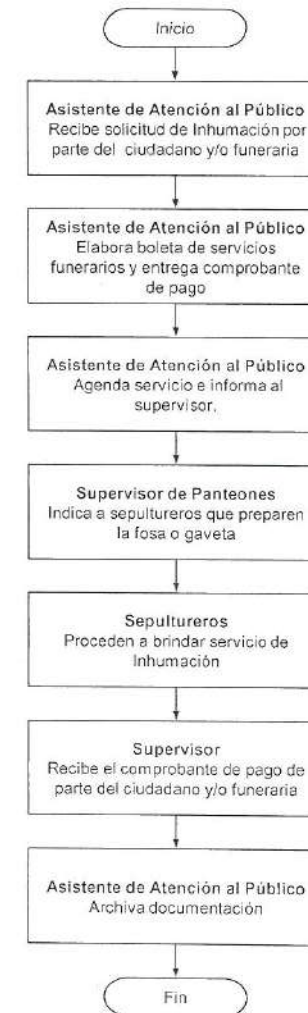
Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P301/Rev.00



11-DOP-P301-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P301/Rev.00	Fecha de la elaboración:

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta Servicios Funerarios.	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
2	Comprobante de pago	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
3	Expediente.	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

[Firma manuscrita]



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P301/Rev.00 Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe archivo de los expedientes recibidos?			
2	¿Hay registro de las boletas de pago emitidas?			
3	¿Hay evidencia del cumplimiento del trabajo programado?			
4	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma manuscrita]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P302/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atender al ciudadano y realizar el servicio de exhumación solicitado		
II. ALCANCE		
Habitantes del Municipio de Hermosillo		
III. DEFINICIONES		
Exhumación: desenterrar un cadáver o restos humanos		
IV. REFERENCIAS		
N/A		
V. POLÍTICAS		
1. El servicio de exhumación se solicita en la Subdirección de Panteones.		
2. Para solicitar el servicio, el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el Registro Municipal de trámites y servicios.		
3. El asistente de atención al público del Panteón Municipal elaborara la boleta de donacion o venta de servicios funerarios en cualquier trámite solicitado.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Cuerpo exhumado.	Boleta Servicios Funerarios.	
VII. CLIENTES		
Habitantes del Municipio.		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de Servicios Atendidos = Servicios Atendidos / Servicios Solicitados *100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DOP-P302-F01 Formato de Ubicación		
11-DOP-P302-F02 Formato de entrega de recepción de restos humanos áridos		
11-DOP-P302-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe la solicitud de forma verbal exhumación por parte del ciudadano, y le solicita los requisitos que se encuentran en el registro municipal de trámites y servicios.	Boleta Servicios Funerarios.
	1.2 Informa al supervisor para la exhumación	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P302/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

	1.3 Elabora formato de entrega de recepción de restos humanos áridos en los panteones Municipales	Formato de entrega de recepción de restos humanos áridos
	2. VERIFICACIÓN DE LOTE	
Supervisor	2.1 Junto con el ciudadano verifican ubicación físicamente y se elabora el formato de ubicación.	Formato de Ubicación
	3. AUTORIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE EXHUMACIÓN.	
Supervisor	3.1 Autoriza exhumación y da aviso a Asistente de Atención al Público	
Asistente de Atención al Público	3.2 Elabora boleta de servicios funerarios y entrega comprobante de pago. Quedando agendado el servicio	Comprobante de pago
Sepultureros	3.3 Inician los trabajos de exhumación y entregan los restos a Funeraria.	
	3.4 Recibe de la funeraria el comprobante de pago y lo entrega al Asistente de Atención al Público de panteones para su archivo.	
Asistente de Atención al Público	3.5 Archiva expediente con información solicitada en Registro Municipal de Trámites y Servicios.	Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

Elaboró:

Subdirector de Panteones

Revisó:

Director de Operaciones

Aprobó:

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Página – 126-Página – 127-

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P302/Rev.00



11-DOP-P302-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P302/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta Servicios Funerarios.	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
2	Formato de ubicación	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
3	Formato de entrega de recepción de restos humanos áridos	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
4	Comprobante de pago	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
5	Expediente.	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P302/Rev.00
Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe archivo de los expedientes recibidos?			
2	¿Se elaboró formato de entrega de recepción de restos humanos áridos en los panteones Municipales?			
3	¿Hay registro de las boletas de pago emitidas?			
4	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P303/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atender y realizar el servicio de Cremación solicitado por la ciudadanía		
II. ALCANCE		
Habitantes del Municipio de Hermosillo		
III. DEFINICIONES		
Cremación: reducir algo, especialmente un cadáver a cenizas.		
IV. REFERENCIAS		
N/A		
V. POLÍTICAS		
1. El servicio se solicita en la dirección de panteones		
2. Para solicitar el servicio, el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el Registro Municipal de trámites y servicios.		
VI. PRODUCTOS		
	Nombre	Requisito de Conformidad
	Cremación	Boleta Servicios Funerarios.
VII. CLIENTES		
Habitantes del Municipio		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de Servicios Atendidos = (Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-SDP-P303-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe solicitud de cremación del ciudadano, y le solicita los requisitos que se encuentran en el registro municipal de trámites y servicios.	
	1.2 Elabora boleta de servicios funerarios	
	1.3 Entrega comprobante al ciudadano para que efectúe el pago correspondiente en Tesorería Municipal	Boleta de servicios funerarios.
	1.4 Agenda servicio e informa a Supervisor que procede solicitud	
	2. SERVICIO DE CREMACIÓN	
Supervisor	2.1 Otorga servicio de cremación.	
	3. ENTREGA DE RESTOS	
	3.1 Entrega restos incinerados a funeraria, recibe de parte de Funeraria el comprobante de pago.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P303/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

Supervisor	3.2 Entrega comprobante a Asistente de Atención al Público.	Comprobante de pago
Atención al Público	3.3 Archiva expediente con información solicitada en Registro Municipal de Trámites y Servicios.	Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector de Panteones

Revisó:

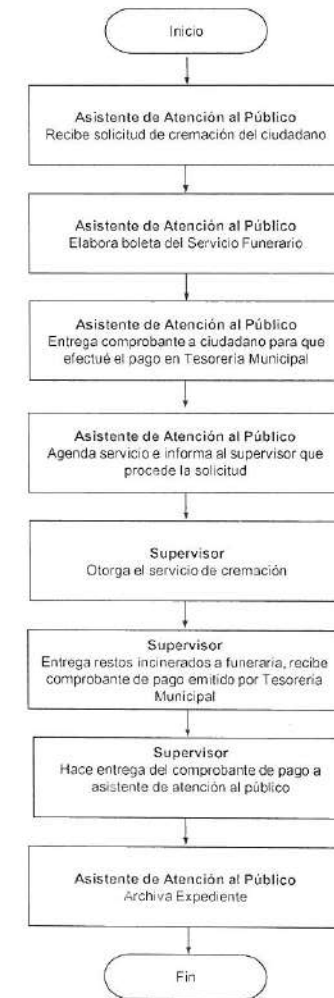
Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P303/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P303/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta Servicios Funerarios.	Asistente de atención al público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
2	Comprobante de pago	Asistente de atención al público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
3	Expediente.	Asistente de atención al público	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

[Firma manuscrita]



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Subdirección de Panteones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P303/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe archivo de los expedientes recibidos?			
2	¿Hay registro de las boletas de pago emitidas?			
3	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
5	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma manuscrita]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de Nichos		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P304/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atender al ciudadano y realizar el servicio solicitado		
II. ALCANCE		
Habitantes del Municipio de Hermosillo		
III. DEFINICIONES		
Nichos: Hueco hecho en un muro para alojar algo dentro, especialmente el que sirve para depositar cadáveres o cenizas en un cementerio.		
IV. REFERENCIAS		
N/A		
V. POLÍTICAS		
1. El servicio se solicita en la dirección de panteones.		
2. Para solicitar el servicio el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el registro municipal de tramites y servicios.		
3. El asistente de atención al público del Panteón Municipal elaborará la boleta de donación o venta de servicios funerarios en cualquier trámite solicitado.		
VI. PRODUCTOS		
	Nombre	Requisito de Conformidad
	Venta de Nichos	Boleta Servicios Funerarios.
VII. CLIENTES		
Habitantes del Municipio		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de Servicios Atendidos (Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DOP-P304-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe solicitud de forma verbal para adquirir un nicho.	
	1.2 Elabora boleta de servicios funerarios con los requisitos solicitados en el registro municipal de trámites y servicios.	Boleta de servicios funerarios.
Ciudadano	1.3 Realiza el pago en tesorería	Comprobante de pago
Asistente de Atención al Público	1.4 Entrega al Ciudadano el comprobante de pago de tesorería, archiva documentación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de Nichos		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P304/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

Elaboró:

Subdirector de Panteones

Revisó:

Director de Operaciones

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de Nichos	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P304/Rev.00



11-DOP-P304-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de nichos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P304/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta Servicios Funerarios.	Asistente de atención al publico	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
2	Comprobante de pago	Asistente de atención al publico	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones
3	Expediente.	Asistente de atención al publico	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Subdirección de Panteones	Subdirección de Panteones

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de nichos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P304/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe archivo de los expedientes recibidos?			
2	¿Hay registro de las boletas de pago emitidas?			
3	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
5	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-SDP-P305/Rev.00 FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Atender a la autoridad pertinente y realizar servicio de exhumación en fosa común y/o individualizada	
II. ALCANCE	
Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora Juez de Control	
III. DEFINICIONES	
Exhumación de fosa común y/o individualizada: desenterrar cadáveres o restos humanos de una fosa común y/o individualizada.	
IV. REFERENCIAS	
N/A	
V. POLÍTICAS	
El servicio de exhumación se solicita en la subdirección de panteones Para solicitar el servicio, la autoridad deberá presentar los requisitos: -Oficio de solicitud de exhumación firmado por el director de la autoridad pertinente. (FGJES) - Oficio autorizando la exhumación firmada por el director de la autoridad pertinente. -Permiso de exhumación (COEPRISSON) / En su defecto Orden del juez de control - Certificado de defunción del cuerpo a exhumar. -Croquis del acomodo de los cuerpos (rosa de viento) -Copia de la boleta con la cual se inhuma la fosa común y/o individualizada. -Tener personal particular el cual realice la exhumación.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Exhumación de fosa común y/o individualizada	Boleta de servicio funerario
VII. CLIENTES	
Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora Juez de Control	
VIII. INDICADORES	
(Exhumación en fosa común o individualizada realizada / Exhumación en fosa común o individualizada solicitada)*100	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
11-DOP-P305-A01 Diagrama de flujo	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-SDP-P305/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe la solicitud de exhumación de fosa común y/o individualizada por parte de la autoridad pertinente	Oficio de solicitud de exhumación
	1.2 Informa al supervisor el servicio solicitado para exhumación	
	2. VERIFICACION DE LOTE	
Supervisor	2.1 Búsqueda y verificación de la ubicación físicamente	
	3. AUTORIZACION Y PROCEDIMIENTO DE EXHUMACION	
Supervisor	3.1 Autoriza exhumación y da aviso a Asistente de Atención al Público	
Asistente de Atención al Público	3.2 Elabora boleta de servicio y solicita los requisitos correspondientes a la autoridad pertinente	Boleta de Servicio
Asistente de Atención al Público	3.3 Agenda servicio de exhumación de fosa común y/o individualizada	
Supervisor	3.4 Supervisa el servicio de exhumación de fosa común y/o individualizada, realizada por personal particular.	
	3.5 Recibe el comprobante de exhumación y lo entrega a la Asistente de Atención al Público	Boleta de Servicio
Asistente de Atención al Público	3.6 Archiva expediente con información solicitada en registro municipal de trámites y servicios	
	FIN DE PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:


Subdirector de Panteones

Director de Operaciones

Dirección General de
Servicios Públicos
Municipales

Manual de Procedimientos

Página – 142-

[illegible]

Manual de Procedimientos

Página – 143-



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE OPERACIONES
SUBDIRECCION DE PANTEONES

FORMATO DE ENTREGA RECEPCION DE RESTOS HUMANOS ARIDOS

I.- Hermosillo, Sonora., a _____ de _____ del 20 _____
II.- Yo: _____
III.- Siendo las _____ hago entrega de restos humanos aridos de quien en vida llevaba
IV.- el nombre de: _____
V.- al trabajador: _____ de la Funeraria: _____
VI.- _____.- Servicio solicitado según boleta con
VII. folio: _____
VII. La rehumacion es a las _____ de las _____ de _____ de 20 _____
VIII Servicio coordinado por: _____
IX.- Recibio: _____
Nombre y Firma
X.- Entrego: _____
Nombre y Firma

11-DOP-P302-F02

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P305/Rev.00



11-DOP-P305-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	11-DOP-P305/Rev.00
Fecha de la elaboración:	03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta de servicios funerarios	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o papel	Vida útil	Subdirección de panteones	Archivo de la subdirección de panteones
2	Croquis acomodo de los cuerpos	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de panteones	Archivo de la subdirección de panteones
3	Expediente	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de panteones	Archivo de la subdirección de panteones

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

[Firma]



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Exhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	11-DOP-P305/Rev.00
Fecha de la verificación:	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe archivo de los expedientes recibidos?			
2	¿Se elaboró formato de entrega de recepción de restos humanos áridos en los Panteones Municipales?			
3	¿Hay registro de las boletas de pago emitidas?			
4	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
5	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
6	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
7	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
8	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P306/Rev.00 | FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Atender a la autoridad pertinente y realizar servicio de exhumación en fosa común y/o individualizada	
II. ALCANCE	
Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora Hospital General del Estado Juez de Control	
III. DEFINICIONES	
Inhumación en fosa común y/o individualizada: Sepultar cadáveres o restos humanos de una fosa común y/o individualizada.	
IV. REFERENCIAS	
N/A	
V. POLÍTICAS	
- Oficio de Inhumación de la autoridad competente - El servicio de exhumación se solicita en la subdirección de panteones - Para solicitar el servicio, la autoridad deberá presentar los requisitos:	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Inhumación en fosa común y/o individualizada	Boleta de servicio funerario
VII. CLIENTES	
Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora Hospital General del Estado Juez de Control	
VIII. INDICADORES	
Inhumación en fosa común o individualizada realizada/ Inhumación en fosa común o individualizada solicitada)*100	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
11-DOP-P306-A01 Diagrama de flujo	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P306/Rev.00 | FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD		
Asistente de Atención al Público	1.1 Recepción de solicitud de inhumación en fosa común y/o individualizada por parte de la autoridad pertinente	Oficio de solicitud de inhumación
	1.2 Informa al supervisor del servicio la inhumación	
2. VERIFICACIÓN DE LOTE		
Supervisor	2.1 Otorga lote para inhumación en fosa común y/o individualizada	
3. AUTORIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE EXHUMACIÓN		
Asistente de Atención al Público	3.1 Elabora boleta de servicio funerario y solicita los requisitos correspondientes a la autoridad pertinente.	Oficio de autorización de inhumación
Asistente de Atención al Público	3.2 Agenda programación inhumación en fosa común y/o individualizada	
Supervisor	3.3 Informa a sepultureros sobre la inhumación en fosa común y/o individualizada	
Sepulturero	3.4 Realizan servicio de sepultura en fosa común y/o individualizada	
Supervisor	3.5 Recibe el comprobante de inhumación y lo entrega a la Asistente de Atención al Público	Boleta de Servicio
Asistente de Atención al Público	3.6 Archiva expediente con información solicitada en registro municipal de trámites y servicios	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Subdirector de Panteones

Revisó:

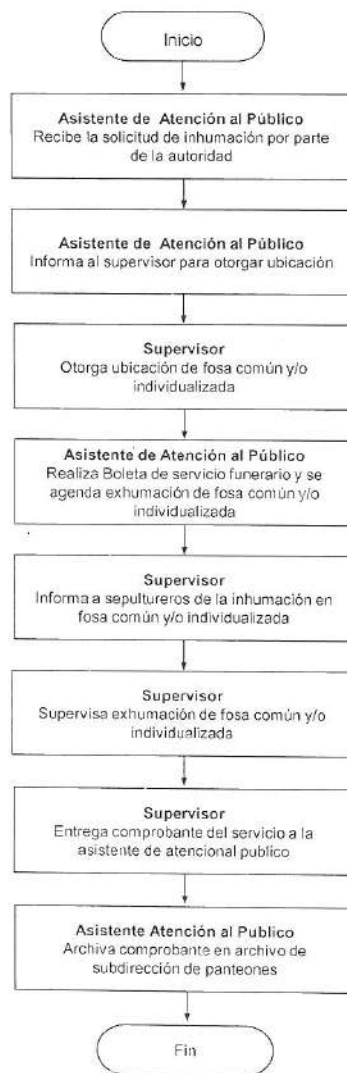
Director de Operaciones

Aprobó:

Dirección General de
Servicios Públicos
Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P306/Rev.00



11-DOP-P306-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P306/Rev.00 Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta de servicios funerarios	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o papel	Vida útil	Subdirección de panteones	Archivo de la subdirección de panteones
2	Expediente	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Subdirección de panteones	Archivo de la subdirección de panteones

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P306/Rev.00 Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe archivo de los expedientes recibidos?			
2	¿Se elaboró formato de entrega de recepción de restos humanos áridos en los Panteones Municipales?			
3	¿Hay registro de las boletas de pago emitidas?			
4	¿Existe alguna inconformidad por la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
5	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
6	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
7	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
8	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma manuscrita]



LISTA MAESTRA
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

Fecha: 03/09/2024
Hojas: 1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCEDIMIENTOS			
11-DPJ-211	Mantenimiento de áreas verdes	00	03/09/2024
11-DPJ-212	Donación de árboles	00	03/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DPJ-P211-F01	Reporte de actividad diaria por sector	00	03/09/2024
11-DPJ-P211-F02	Reporte de actividades en taller de juegos infantiles	00	03/09/2024
11-DPJ-P211-F03	Actividades diarias de colectores y chofer	00	03/09/2024
11-DPJ-P211-F04	Reporte de podas y talas realizadas	00	03/09/2024
11-DPJ-P211-F05	Reporte de plomería	00	03/09/2024
11-DPJ-P211-F06	Reporte diario de trabajo de corte de césped	00	03/09/2024
11-DPJ-P212-F01	Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad	00	03/09/2024
11-DPJ-P212-F02	Vale de entrega de árboles.	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-DPJ-P211-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DPJ-P212-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de áreas verdes.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Brindar el servicio de conservación y mantenimiento general en todas las áreas verdes públicas (Plazas, Parques y Bulevares) responsabilidad del Municipio en zona urbana y rural.	
II. ALCANCE	
Habitantes del Municipio de Hermosillo.	
III. DEFINICIONES	
Forestación: Poblar un terreno con plantas de acuerdo a la Paleta Forestal.	
Deforestación: Extinción de las plantas forestales de un terreno.	
IV. REFERENCIAS	
N/A	
V. POLÍTICAS	
1. Programación mensual de mantenimiento para todas las áreas verdes, incluye: mantenimiento de juegos infantiles, corte de césped, barrido de prados, banquetas y pisos, recolección de basura, pintura de muros, rehabilitación de tejados a palapas, entre otros.	
2. Solicitudes de servicios a través de las Líneas de Atención Ciudadana con número de folio, telefónicas, por oficio, personales y directos, dirigidas a la Dirección de Parques y Jardines para su valoración y ejecución.	
3. Mantenimiento única y exclusivamente para áreas verdes que son legalmente propiedad del Municipio.	
4. El supervisor de sector hará una revisión general de la unidad.	
5. El supervisor verificara en las áreas verdes las necesidades de Forestación y Deforestación. De existir la necesidad de forestar un área verde el supervisor del sector solicitara al vivero municipal el arbolado que se requiera llenando el formato Acta de entrega y recepción de árboles para mi Ciudad.	
6. Supervisor de cada sector al final de la jornada de trabajo llena los formatos (de Reporte diario de actividad diaria por sector y de ser necesario el supervisor del sector llenara el formato relación de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Áreas verdes limpias	-Reporte de Actividades diarias
VII. CLIENTES	
Habitantes del Municipio de Hermosillo	
VIII. INDICADORES	
Porcentaje de cumplimiento del programa de forestación y reforestación de áreas verdes = (árboles plantados en áreas verdes / total de árboles a plantar en área verde) * 100	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de áreas verdes.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DPJ-P211-F01 Reporte de actividad diaria por sector.		
11-DPJ-P211-F02 Reporte de actividades en taller de juegos infantiles.		
11-DPJ-P211-F03 Actividades diarias de colectores y chofer.		
11-DPJ-P211-F04 Reporte de podas y talas realizados.		
11-DPJ-P211-F05 Reporte de plomería.		
11-DPJ-P211-F06 Reporte diario de trabajo de corte de césped.		
11-DPJ-P211-A01 Diagrama de Flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA		
Coordinador Operativo	1.1 Programa el trabajo a realizar e informa a los supervisores.	
	¿Necesidad de árboles?	
	"No" Continúa en 2.1	
	"Si" Solicitan Arboles al vivero	
Supervisor de Sector	1.2 Instruye a la cuadrilla el trabajo a realizar,	
Supervisor de Sector y Cuadrilla.	1.3 Se traslada al área a atender	
2. MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES		
Cuadrilleros	2.1 Se realizan los trabajos programados en el área	
Supervisor de Sector	2.2 Verifica que los trabajos se hayan realizado satisfactoriamente.	
Supervisor de Sector y Cuadrilla	2.3 Se dirigen a los patios de la dirección a resguardar el equipo.	
Supervisor de Sector	2.4 Entrega al Coordinador operativo el formato de actividades diarias para su registro.	Reporte de actividad diaria por sector. Reporte de actividades en taller de juegos infantiles Actividades diarias de colectores y chofer Reporte de podas y talas realizadas Reporte de plomería Reporte diario de trabajo de corte de césped.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de áreas verdes.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

Coordinador Operativo	2.5 Captura información de los formatos para metas mensuales.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Coordinador Operativo

Director de Parques y
Jardines

Director General de
Servicios Públicos
Municipales



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES
REPORTE DE ACTIVIDAD DIARIA SECTOR _____

SECTOR _____ FECHA: _____

[illegible]

OBSERVACIONES :

SUPERVISOR DE SECTOR

11-DPJ-P211-F01/Rev.00

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES
REPORTE DE ACTIVIDADES EN TALLER DE JUEGOS INFANTILES



Fecha: _____

PERSONAL	

EMPLEADO		TIEMPO EXTRA	

REPARACION DE MAQUINAS PODADORAS Y CORTE DE CESPED	

PRODUCCION	
COLUMPIO	
PALANCA	
PALAPA	
PASAMANO	
RESBADERO	
BANCAS	
OTROS	

Nota: F (falta), V (vacaciones), P (permiso)

DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES

TRABAJO REALIZADO EN TALLER	

REPARACION Y PINTURA DE JUEGOS INFANTILES EN PLAZAS	

11-DPJ-P211-F02/Rev.00

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES
ACTIVIDADES DIARIAS DE COLECTORES Y CHOFERES



REPORTE DE _____

UNIDAD _____ FECHA _____

HORARIO: SALIDA _____ LLEGADA _____

CHOFER _____ TURNO _____

AYUDANTES _____

BANDERERO _____

LUGAR DE CARGA: _____

NO. DE VIAJES _____

LUGAR DE DESCARGA: _____

OBSERVACIONES DEL ESTADO MECÁNICO DE LA UNIDAD:

FIRMA DEL CHOFER _____

VERIFICO _____

11-DPJ-P211-F03/Rev.00

11-DPJ-P211-F04/Rev.00

TOTAL:	PODADOS			TALADOS		
	FRUTAL	ORNATO	ESPECIE	FRUTAL	ORNATO	ESPECIE

11-DPJ-P211-F05/Rev.00

SUPERVISOR

B. Vesper





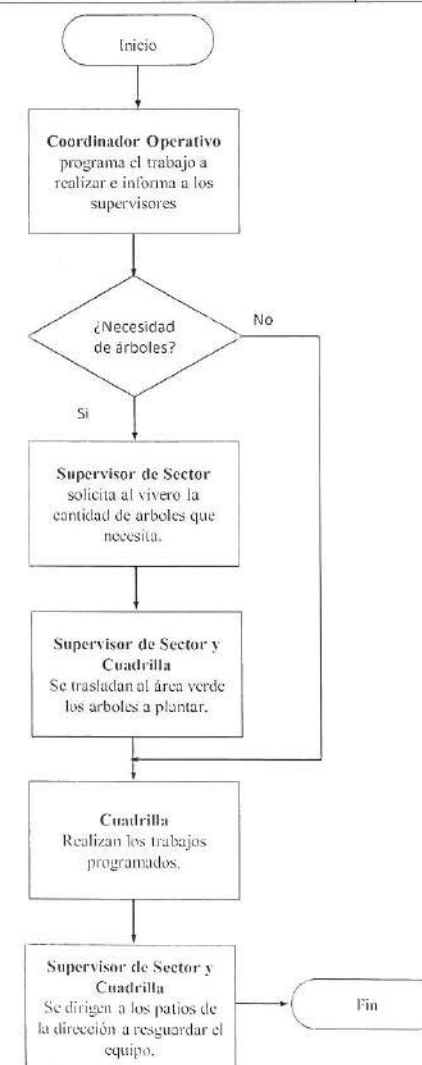
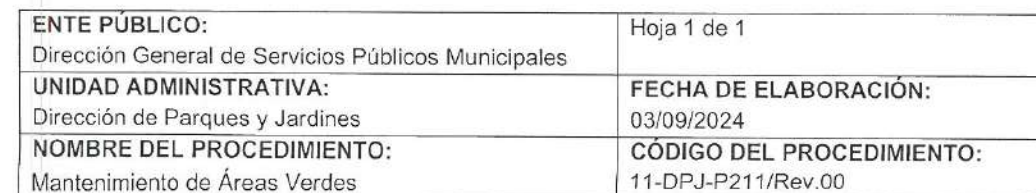
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES
REPORTE DIARIO DE TRABAJO DE CORTE DE CESPED

[illegible]

SUPERVISOR:

11-DPJ-P211-F06/Rev.00

Mauro Jelden



11-DPJ-P211-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento a Áreas Verdes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	11-DPJ-P211-F01 Reporte de actividad diaria por sector.	Coordinador Operativo de Parques y Jardines	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Parques y Jardines	Archivo de la Dirección de Parques y Jardines
2	11-DPJ-P211-F02 Reporte de actividades en taller de juegos infantiles	Coordinador Operativo de Parques y Jardines	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Parques y Jardines	Archivo de la Dirección de Parques y Jardines
3	11-DPJ-P211-F03 Actividades diarias de colectores y chofer	Coordinador Operativo de Parques y Jardines	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Parques y Jardines	Archivo de la Dirección de Parques y Jardines
4	11-DPJ-P211-F04 Reporte de podas y talas realizadas	Coordinador Operativo de Parques y Jardines	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Parques y Jardines	Archivo de la Dirección de Parques y Jardines
5	11-DPJ-P211-F05 Reporte de plomería	Coordinador Operativo de Parques y Jardines	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Parques y Jardines	Archivo de la Dirección de Parques y Jardines
6	11-DPJ-P211-F06 Reporte diario de trabajo de corte de césped	Coordinador Operativo de Parques y Jardines	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Parques y Jardines	Archivo de la Dirección de Parques y Jardines

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Áreas Verdes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con la evidencia del trabajo realizado?			
2	¿Existe registro de los trabajos realizados en el área de taller de juegos infantiles?			
3	¿Existe la programación de podas de altura realizados mensualmente?			
4	¿Hay inconformidades por parte de la ciudadanía en el sistema de atención ciudadana?			
5	¿Se cumplió con el plan de trabajo diario?			
6	¿Existe registro de la forestación realizada a las áreas verdes del Municipio?			
7	¿Existe registro de los trabajos de plomería realizados?			
8	¿Se atendieron solicitudes de podas de altura?			
9	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
10	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
11	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
12	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
13	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
14	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
15	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Árboles		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Promover y fomentar los programas de donación a particulares, con el fin de crear conciencia sobre el cuidado, manejo y necesidad de arbolado en nuestro entorno citadino y rural.		
II. ALCANCE		
Habitantes del Municipio de Hermosillo		
III. DEFINICIONES		
N/A		
IV. REFERENCIAS		
Vale de entrega de árboles		
V. POLÍTICAS		
- La donación puede ser de 1 hasta 5 árboles por familia, de acuerdo a la existencia y disponibilidad de especies. - Llenar la solicitud de acta entrega-recepción donde se comprometen a vigilar y limpiar el sitio utilizado para la plantación del árbol. - Presentar identificación oficial vigente - El departamento de control arbolario llenara el formato Vale de entrega de árboles a los ciudadanos interesados.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre		Registro de Conformidad
Áreas verdes reforestadas		-Reporte de Actividades diarias - Formato de donación
VII. CLIENTES		
Habitantes del Municipio.		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de cumplimiento del programa de donación de árboles = (árboles donados / total de árboles a donar) * 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DPJ-P212-F01 Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad		
11-DPJ-P212-A01 Diagrama de Flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. DONACION DE ARBOLES	
Encargado del Departamento de Control Arbolario	1.1 Recibe a Ciudadano e informa sobre cantidad, variedades y existencia de especies a donar	
	1.2 Recaba información general del ciudadano que solicita la donación para el llenado del formato	Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Árboles		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Encargado del Vivero	1.3 Hace entrega del vale de entrega de árboles especificando cantidad y especie solicitada para su canje en vivero	Vale de entrega de árboles
	1.4 Ciudadano asiste al vivero presentando al Encargado el vale de entrega de árboles que ampara la donación y se hace efectiva la entrega de cantidad y especie indicada	
Encargado del Vivero	1.5 Regresa al Departamento de Control Arbolario el vale de entrega de árboles, correspondiente de la donación realizada	
Encargado del Departamento de Control Arbolario	1.6 Procesa información para rendir el informe mensual a la Dirección	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Esteban Fimbres
Jefe de Control Arbolario

Revisó:

Director de Parques y Jardines

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales



ACTA ENTREGA-RECEPCION DE ÁRBOLES PARA MI CIUDAD

Comprometiéndome a regar, vigilar y limpiar el sitio de plantación en:

Colonia () Escuela () Plaza () Boulevard () Edif. Público () Comunidad ()

Nombre del lugar o beneficiario _____

Dirección _____

Colonia _____ Teléfono _____

Especie	Cantidad

Nombre y firma de quien recibió

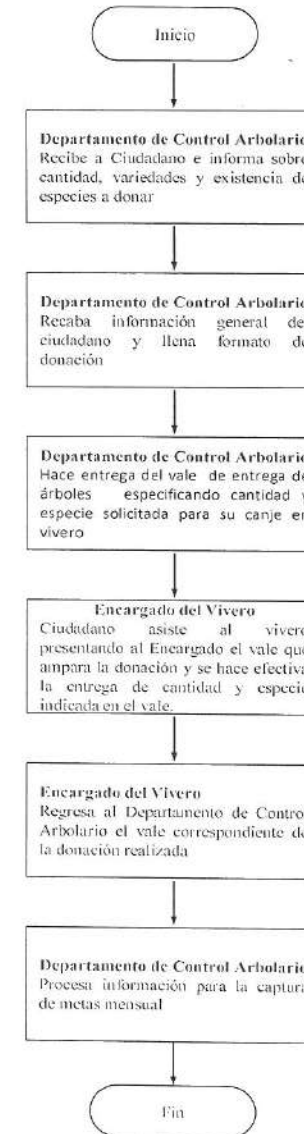
Nombre y firma de quien entrego

Hermosillo, Sonora, a ____ de ____ del 20__.

11-DPJ-P212-F01/Rev.00

Esteban Fimbres

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Parques y Jardines	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Árboles	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00



Esteban Fimbres



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Árboles	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad	Departamento de control arbolario	Electrónico y/o Papel	3 años	Parques y Jardines	Archivo de concentración
2	Vale de entrega de árboles	Departamento de control arbolario	Electrónico y/o Papel	3 años	Parques y Jardines	Archivo de concentración

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

Esteban Fimbres



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Árboles	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P207/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con evidencia de la donación?			
2	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
3	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
4	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
5	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
6	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
7	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
8	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

Esteban Fimbres



LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

Fecha:	03/09/2024
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
11-IMA-CP04	Prevención y promoción de la salud animal	00	03/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
11-IMA-P401	Atención canina y felina	00	03/09/2024
11-IMA-P402	Registro de perros y gatos	00	03/09/2024
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-IMA-P401-F01	Lista de perros y gatos para campaña en colonias rurales y urbanos	00	03/09/2024
11-IMA-P401-F02	Registro de animal sacrificados	00	03/09/2024
11-IMA-P401-F03	Registro general de perros y gatos con dueño en Hermosillo	00	03/09/2024
11-IMA-P401-F04	Registro de perros potencialmente peligrosos	00	03/09/2024
11-IMA-P402-F01	Registro de perros potencialmente peligrosos RAPA	00	03/09/2024
11-IMA-P402-F02	Formato de registro de captura	00	03/09/2024
11-IMA-P402-F03	Citatorios	00	03/09/2024
11-IMA-P402-F04	Boleta de infracción	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-IMA-P401-A01	Diagrama de Flujo	00	03/09/2024
11-IMA-P402-A01	Diagrama de Flujo	00	03/09/2024



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP04/Rev.0.0	Fecha de Emisión:	
---------	---------------------	-------------------	--

DATOS DEL PROCESO		
Nombre del Proceso	Prevención y Promoción de la Salud Animal	
Objetivo de Calidad	Controlar la sobrepoblación canina y felina por medio de acciones integrales de salud animal además de la prevención de zoonosis en la población de Hermosillo Sonora.	
Alineación al PMD	Reto 4.2. Impulsar acciones de inclusión, prevención y promoción de la salud a la población del municipio con el fin de brindarle opciones que ayuden a cuidar su salud e integración social. Estrategia 4.2.2. Promover el cuidado y corresponsabilidad ciudadana en la atención y prevención de enfermedades de las especies caninas y felinas, a través de un programa integral que promueva acciones concretas con este objetivo.	
Facultades y Atribuciones	Facultad 11 del Catálogo de Facultades y Procesos.	
Alcance	Los ciudadanos dueños de perros y gatos del municipio de Hermosillo.	
Responsable del Proceso	Director del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	
Producto	Servicios	
Cliente	Ciudadanos del Municipio de Hermosillo	
Interacción con otros procesos	N/A.	
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
11-IMA-P401	Atención canina y felina	
11-IMA-P402	Registro de perros y gatos	
MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Cumplimiento de solicitudes atendidas:	Solicitudes atendidas / Solicitudes generadas	Solicitudes atendidas

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director del IMPBA

Aprobó:

Director General. De
Servicios Públicos
Municipales



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención canina y felina	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Controlar la sobrepoblación canina y felina por medio de acciones integrales de salud animal además de la prevención de zoonosis en la población de Hermosillo, Sonora.	
II. ALCANCE	
Los ciudadanos dueños de perros y gatos del municipio de Hermosillo.	
III. DEFINICIONES	
Zoonosis: enfermedades que se transmiten de los animales a las personas. Modalidades de servicios: Vacuna antirrábica, desparasitación externa, cirugía de esterilización, baños garrapaticidas, captura de perros en vía pública y recolección de cadáveres de perros y gatos en la vía pública.	
IV. REFERENCIAS	
N/A	
V. POLÍTICAS	
- Las esterilizaciones se deberán agendar vía telefónica con al menos 24 hrs de anticipación; los animales deben presentarse sanos, en ayuno de 12 horas en adultos (>1año) y 8hrs en cachorros (<1año), tener más de 4 meses y menos de 8 años, sin parásitos externos y de preferencia con su cartilla de vacunación al día; las hembras no deben estar gestantes, amamantando o en celo. - La vacunación antirrábica se aplicará a animales mayores de mes y medio que se encuentren sanos de forma gratuita. - La desparasitación se aplicará a animales que pesen más de 1kg, mayores de 3 meses. - El horario de adopciones es de 10:00 am a 2:00pm ya que de 8:00 a 10:00 se realiza la limpieza de jaulas y el manejo de los animales. Es necesario entregar 2kg de croqueta (de preferencia de cachorro) por cada animal que se adopte y debe acudir con un mayor de edad con su identificación oficial. - Los baños garrapaticidas se realizarán a los animales mayores de 6 meses que se encuentren sanos y presenten parasitosis externa de garrapatas y/o pulgas. - La solicitud del ciudadano se considera atendida si el personal se presenta en la ubicación ofrecida por el ciudadano, es posible que sea necesario realizar el seguimiento vía telefónica con el mismo número de folio, ya que, en ocasiones, los animales se mueven de lugar y es posible que las solicitudes no se resuelvan en la primera visita. - El sacrificio humanitario se realizará solamente cuando sea justificado según el médico veterinario encargado del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de conformidad
Solicitudes atendidas en sistema de atención ciudadana	Folios cerrados
VII. CLIENTES	
Ciudadanos del Municipio de Hermosillo	
VIII. INDICADORES	
Cumplimiento de solicitudes atendidas: Solicitudes atendidas / solicitudes generadas.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención canina y felina		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-IMA-P401-F01 Registro de perros/gatos y carta responsiva esterilización. 11-IMA-P401-F02 Registro de perros/gatos vacunados y/o desparasitados. 11-IMA-P401-F03 Carta responsiva de Eutanasia 11-IMA-P401-F04 Formato de Adopción 11-IMA-P401-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD		
Asistente de Atención Ciudadana	1.1 Recibe la solicitud ciudadana por medio de atención directa o vía telefónica.	Folio de atención ciudadana
	1.2 Revisa la solicitud, y canaliza al área correspondiente	
2. CANALIZA AL ÁREA OPERATIVA		
Personal operativo	2.2 Recibe el folio de atención ciudadana y da continuidad a la petición	
	¿La petición es de Adopción?	
	No. Continuar con el punto 2.3	
	Si. Se recibe solicitud y se da atención inmediata. Fin de Procedimiento	Formato de Adopción
	2.3 Recibe la petición de la Asistente de Atención Ciudadana. Y agenda el servicio.	
3. ATENCIÓN A LA SOLICITUD		
Personal Medico	3.1 Recibe al ciudadano con su mascota y se otorga el servicio, según sea la petición realizada.	Registro de perros/gatos y carta responsiva esterilización. Registro de perros/gatos vacunados y/o desparasitados. Carta responsiva de
	3.2 Entrega al Asistente de Atención Ciudadana los folios terminados y al Asistente Administrativo los formatos realizados en el día	
Asistente de Atención Ciudadana	3.4 recibe los folios de atención ciudadana elaborados en el día y los captura en el sistema	Folio de Atención Ciudadana
Asistente Administrativo	3.5 Recibe los formatos de los servicios otorgados diariamente captura y archiva.	Registro de perros/gatos y carta responsiva esterilización. Registro de perros/gatos vacunados y/o desparasitados. Carta responsiva de
FIN DE PROCEDIMIENTO		



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención canina y felina	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

Elaboró: 
Médico Veterinario

Revisó: 
Director del IMPBA

Aprobó: 
Director Servicios Públicos Municipales

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL
REGISTRO DE PERROS / GATOS Y CARTA RESPONSIVA DE ESTERILIZACION

FECHA: _____ COLONIA: _____

DATOS DEL RESPONSABLE			DATOS DE LA MASCOTA				
NUM	NOMBRE	TELEFONO	NOMBRE	ESPECIE	EDAD	SEXO	FIRMA DEL DUEÑO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Como se especifica en el capítulo 5 "actividades sanitarias" de la norma oficial mexicana PROY-NOM-042-SSA-2-2017, Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de prevención y control de zoonosis relativas a perros y gatos, numeral 5.1.3.5: "la esterilización quirúrgica como medida preventiva de reproducción de perros y gatos, previa autorización por escrito de los propietarios". Como propietario o representante del animal, ostento la autoridad de otorgar consentimiento para realizar esterilización/castración canina y/o felina.

El Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal y los médicos veterinarios con los que colabora, se deslindan de toda responsabilidad por la condición médica de la mascota previo al momento de la cirugía; así como de síntomas recientes de lesión, enfermedad, desorden de desnutrición, obesidad, deshidratación o enfermedades y trastornos resultantes del contacto con otros animales.

Declaro que soy el dueño o responsable del animal a esterilizar; por consiguiente, doy mi consentimiento voluntario y libre de presión de terceros, para que los médicos veterinarios del INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL realicen la cirugía de esterilización de la mascota y otros procedimientos que puedan considerarse necesario durante el transcurso de la cirugía.

Estoy consciente de los riesgos e implicaciones de este procedimiento, incluso riesgos imposibles de prever y de los cuales puede surgir complicaciones como infecciones o reacciones adversas, inmediatas o tardías, producidas por efecto de tratamiento medicamento o procedimiento quirúrgico, complicaciones postoperatorias, e incluso el fallecimiento de la mascota.

Asumo la responsabilidad de los gastos adicionales relacionados que pudieran surgir a consecuencia de cualquier complicación, y libero de toda responsabilidad al INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL Y A SU PERSONAL.

Habiendo leído el formulario que realice previo a este documentó y comprendido anterior y me comprometo a seguir los cuidados postoperatorios que se me han proporcionado.

11-IMA-P401-F01/Rev.00




DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

REGISTRO DE PERROS / GATOS DE VACUNACION O DESPARASITACION

FECHA: _____ COLONIA: _____

NUM.	DATOS DEL RESPONSABLE		DATOS DE LA MASCOTA						FIRMA DEL DUEÑO
	NOMBRE CIUDADANO	TELEFONO	NOMBRE MASCOTA	ESPECIE	EDAD	SEXO	VACUNACION	DESPARASITACION	
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									
28									
29									
30									

11-IMA-P401-F02/Rev.00



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

CARTA RESPONSIVA DE EUTANASIA

Fecha y hora de ingreso: _____

Datos del propietario:

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Datos de la mascota:

Nombre de la mascota: _____ Edad: _____ Sexo: (M) (H)

Especie: _____

Procedimiento a realizar: **Eutanasia**

Su mascota está bajo algún tratamiento (SI) (NO) Cual: _____

Diagnóstico presuntivo: _____

En pleno uso de mis facultades autorizo al equipo médico veterinario del "Instituto Municipal de protección y bienestar animal" a realizar el procedimiento de eutanasia a la mascota, por presentar un cuadro patológico de pronóstico desfavorable u otra circunstancia ética que amerite este procedimiento. Dicho procedimiento se encuentra regulado por el artículo 51 de la Ley de Protección a los Animales para el Estado de Sonora, que a la letra dice:

"Artículo 51.- La eutanasia de un animal no destinado al consumo humano sólo podrá realizarse en razón del sufrimiento que le cause un accidente, enfermedad, incapacidad física o vejez extrema. Salvo por motivos de fuerza mayor o peligro inminente, no se le podrá dar muerte en la vía pública. La eutanasia deberá ser indolora y sólo practicada por un médico veterinario calificado."

La eutanasia en animales, se sugiere solo cuando hay enfermedades terminales, que no tienen solución o sin posibilidad de tratamiento, cuando hay una mala calidad de vida, no se puede alimentar de manera adecuada, tiene dolor y no son compatibles con la vida, en esos casos indicamos la eutanasia.

Exonera de toda responsabilidad civil y criminal a la clínica veterinaria, así como al personal médico por la realización del procedimiento medico arriba mencionado.

Motivo de eutanasia:

NOMBRE Y FIRMA
PROPIETARIO

11-IMA-P401-F03/Rev.00



DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

MASCOTA EN ADOPCIÓN

Hermosillo, Sonora a ____ de ____ del 202__.

Se entrega en adopción una mascota con las siguientes características:

Especie: _____ Edad aprox: _____
Sexo: _____ Color: _____
Raza: _____ Estado de Salud: _____

Historia clínica:

Vacuna antirrábica ()
Desparasitante externo ()
Esterilización ()

Me comprometo a esterilizar, cuidar y atender debidamente a esta(s) mascota(s), manifestando que soy una persona responsable, capaz de brindar los cuidados necesarios y que cuento con los recursos económicos suficientes para otorgarle un trato digno y el cariño necesario; acatando estrictamente el Reglamento que regula el Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

Al realizar la adopción se le entregará a la mascota esterilizada o, en su defecto, de ser cachorro, se agendará una cita para su próxima cirugía.

De no respetar los compromisos antes contraídos, estoy consciente que me haré acreedor a las sanciones establecidas en el Reglamento de Protección y Bienestar Canino y Felino del Municipio de Hermosillo, Sonora.

NOMBRE: _____
DIRECCIÓN: _____ COLONIA: _____
INE _____ TELÉFONO: _____

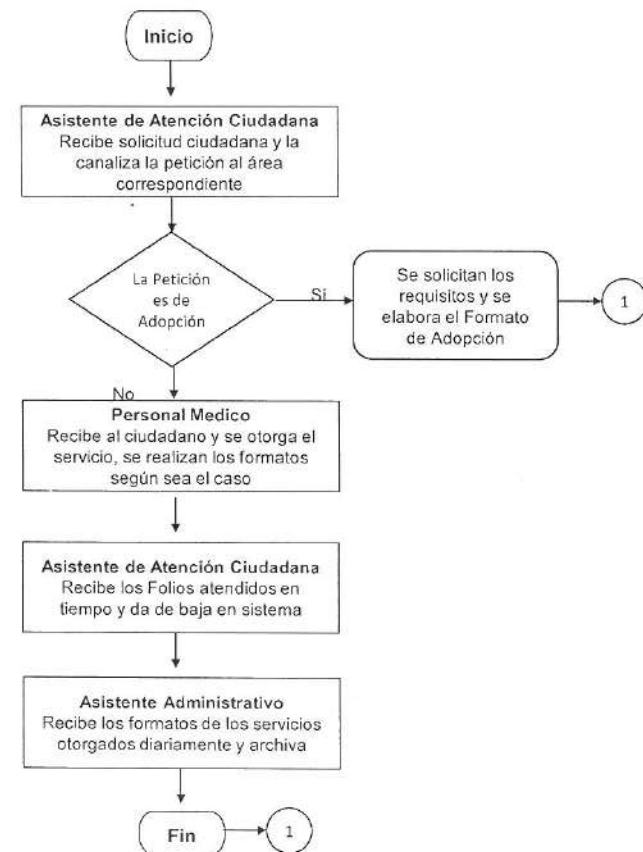
FIRMA DEL ADOPTANTE

FIRMA AUTORIZACIÓN

Avenida de las Flores #82 entre Blvd. Solidaridad y Margarita Maza de Juárez
Colonia Libertad en Hermosillo, Sonora.
Contacto (662) 289 3055

11-IMA-P401-F04/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Fecha de elaboración: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención canina y felina	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00



11-IMA-P401-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Canina y Felina	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable *	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Folio del sistema atención ciudadana	Asistente de atención ciudadana	Electrónico	3 años	Archivo digital del sistema atención ciudadana	Archivo digital del sistema atención ciudadana
2	Hoja de productividad diaria	Asistente de atención ciudadana	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo de histórico
3	Registro perros/gatos y carta responsiva para esterilización	Coordinador Médico Veterinario	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo de histórico
4	Registro perros/gatos para vacunación / desparasitación	Coordinador Médico Veterinario	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo de histórico
5	Carta responsiva para eutanasia	Coordinador Médico Veterinario	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo de histórico
6	Formato de Adopción	Coordinador Jurídico	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo de histórico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

**En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACION DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Canina y Felina	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generó el folio en el sistema de atención ciudadana?			
2	¿Se canalizó al área operativa correspondiente?			
3	¿Se atendió la solicitud ciudadana?			
4	¿Se recibió la productividad diaria?			
5	¿Se actualizó el folio del sistema de atención ciudadana?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas:

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a reportes ciudadanos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Realizar un censo de la población canina y felina que viven en el municipio de Hermosillo, así como identificar los perros potencialmente peligrosos con el objetivo de dirigir las acciones y servicios del centro de atención canina y felina.

II. ALCANCE
Población canina y felina del municipio de Hermosillo

III. DEFINICIONES
Censo: sistema a través del cual se lleva a cabo un recuento de individuos que forman parte de una población.
IMPBA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

IV. REFERENCIAS

V. POLÍTICAS
1. Para atención a solicitudes ciudadanas es necesario que se ingrese al sistema de Atención ciudadana. Una vez capturado se genera el folio, el cual se imprime y con ese folio se le da seguimiento a cualquier tipo de solicitud.
2. Las razas potencialmente agresoras según el Reglamento de protección y bienestar canina y felina del Municipio de Hermosillo son: Rothweiler, pitbull, staford shire, american pitbull, doberman, akita, chow-chow, mastín napolitano, pastor alemán, pastor belga malinois y, en su caso, las cruas de las anteriores, así como las que determine el Instituto.
3. En caso de ser multa que rebase los 50 UMA's, la sanción se envía copia a la Tesorería Municipal para su cobro.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Registro de animal potencialmente peligroso (RAPA)	La firma del director del IMPBA.

VII. CLIENTES
Ciudadanos del Municipio de Hermosillo

VIII. INDICADORES
Reportes ciudadanos (Reportes realizados / Reportes recibidos)x100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
11-IMA-P402-F01 Registro de perros potencialmente peligrosos RAPA
11-IMA-P402-F02 Formato de registro de captura
11-IMA-P402-F03 Citatorios
11-IMA-P402-F04 Boleta de infracción
11-IMA-P402-A01 Diagrama de flujo



ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Reportes Ciudadanos		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD		
Asistente de atención ciudadana	1.1 Recibe la solicitud ciudadana por medio de atención directa o vía telefónica.	Folio del sistema de atención ciudadana
	1.2 Se registra información en el sistema	
	1.3 Identifica el tipo de solicitud	
	1.4 Canaliza al operador del área operativa de inspección	
2. ATENCIÓN DE LA SOLICITUD		
Personal operativo	2.1 Se realiza verificación del domicilio siguiendo el folio de atención ciudadana.	
	2.2 Si el folio corresponde a un reporte de sensibilización solo se explica al dueño de mascota las responsabilidades de tener mascota, así como se le hace saber del Reglamento	
	2.3 En caso de que sea reportea por agresión, se hace un citatorio, después se retira el canino para observación y se aplica una sanción.	Formato RAPA Formato de registro de captura Boleta de infracción
3. CITATORIO		
Personal operativo	3.1 Solicita documentos (identificación oficial) y firma de responsables del perro y/o gato y cartilla de vacunación vigente de la mascota.	Formato de Citatorio
	3.2 En caso de que la solicitud ciudadana haya sido impuesta por agresión, el canino se tiene en observación médica por 10 días en las instalaciones del IMPBA.	
	3.3 Transcurrido el tiempo se le habla al dueño y se hace entrega del canino con el comprobante de pago de la sanción.	
Asistente del área jurídica.	3.4 Actualiza el folio en el sistema de atención ciudadana.	Actualiza el folio en el sistema de atención ciudadana

Elaboró:

CVR

Jurídico de IMBA

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Revisó:

[Firma]

Director del IMPBA

Aprobó:

[Firma]

Director General de
Dirección de Servicios
Públicos Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE
HERMOSILLO
Instituto Municipal de
Protección y Bienestar Animal



REGISTRO DE ANIMAL POTENCIALMENTE PELIGROSO (RAPA) No. 000/2023

Folio: _____
Fecha de la visita: _____
Propietario: _____
Dirección: _____
Colonia: _____ Teléfono: _____

REQUISITOS DE RAPA

Collar rojo o naranja	Contar con cerco o protección para que el perro no pueda tener acceso a las personas que transitan por la vía pública
Placa de identificación (nombre de la mascota, nombre del dueño, teléfono)	No haber sido reincidente en la comisión de faltas relacionadas con la tenencia de perros potencialmente peligrosos
Correa	Pechera
Certificado de vacunación antirrábica al día	Bozal de canasta o de rejilla que permitan jadear y beber agua
Letrero de "cuidado con el perro"	Acreditar mayoría de edad (dueño)
Cartilla de medicina preventiva actualizada	Contar con espacios adecuados, determinados por el instituto, de acuerdo a las necesidades físicas del perro
Pechera	Contar con malla protectora en el cerco

En base al reglamento de **Protección y Bienestar Canino y Felino del Municipio de Hermosillo, Sonora**, que regula el funcionamiento del Instituto Municipal De Protección y Bienestar Animal, Artículo 3. Para efectos del presente reglamento, se entenderá por: XXVII Perros potencialmente peligrosos: son aquellas razas de perros que por su naturaleza física, peso, tamaño, complexión, fuerza o mandíbula, puedan ser propensos a causar daños a las personas o al entorno o los que por su temperamento agresivo den muestras o indicios de violencia. Entre estas razas se encuentran: Rottweiler, Pitbull, Stafford Shire, American Pitbull, Doberman, Akita, Chow Chow, Mastín Napolitano, Pastor Alemán, Pastor Belga Malinois, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Tosa Inu, y sus cruza; Artículo 10. Las y los responsables de perros y gatos tendrán las obligaciones siguientes: XI. Los propietarios de perros de 25 kilogramos de peso o más, o de las razas catalogadas como potencialmente peligrosas, deberán proveerles adiestramiento de obediencia básica y socialización temprana. XV. Inscribir en el registro de perros potencialmente peligrosos del Instituto a las siguientes razas: Rothweiler, pitbull, staford shire, american pitbull, doberman, akita, chow-chow, mastín napolitano y, en su caso, las cruza de las anteriores, así como las que determine el Instituto; Artículo 11.- Las y los propietarios y/o poseedores de perros potencialmente peligrosos, deberán tramitar la constancia de Registro de Perros Potencialmente Peligrosos ante el Instituto, dentro de los quince días hábiles siguientes a que adquieran tal carácter, debiendo cumplir con los requisitos arriba mencionados.

1/2



H. AYUNTAMIENTO DE
HERMOSILLO
Instituto Municipal de
Protección y Bienestar Animal



1/2

Artículo 35°. El Instituto está facultado para llevar a cabo visitas de Inspección, con el objeto de comprobar el cumplimiento a las disposiciones del presente Reglamento. Cuando el habitante se niegue a permitir el acto de Inspección y Vigilancia, el Instituto procederá a imponer las sanciones que hubiere a lugar y de considerarse necesario podrá hacerse uso de la fuerza pública.

Raza: _____ Especie: _____
Color: _____ Talla: _____
Nombre: _____ Sexo: _____

ATENTAMENTE

INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA.

FIRMA DEL PROPIETARIO

INSPECTOR

11-IMA-P402-F01/Rev.00



H. AYUNTAMIENTO DE
HERMOSILLO
Instituto Municipal de
Protección y Bienestar Animal



REGISTRO DE CAPTURA DE ANIMAL PELIGROSO

Fecha de la agresión: _____ Fecha de ingreso: _____ Folio: _____
Propietario: _____
Dirección: _____
Colonia: _____ Teléfono: _____
Agredido: _____
Dirección: _____
Colonia: _____ Teléfono: _____
Edad: _____ Jaula: _____

En base al ACUERDO DE CREACIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL, COMO ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DIRECTA, ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS.

que regula el funcionamiento del Instituto Municipal De Protección y Bienestar Animal, en el **Artículo 4º fracción VII** capturar animales caninos y felinos peligrosos a fin de que sean observados para diagnóstico de rabia y, en su caso, devolverlos a sus dueños al finalizar el periodo de observación, sin perjuicio de las sanciones procedentes a las que se haga acreedores; **XLV**. Responder a situaciones de peligro por agresión animal, a solicitud de la ciudadanía.

reglamento de **Protección y Bienestar Canino y Felino del Municipio de Hermosillo, Sonora.**

Artículo 35º. El Instituto está facultado para llevar a cabo visitas de Inspección, con el objeto de comprobar el cumplimiento a las disposiciones del presente Reglamento. Cuando el habitante se niegue a permitir el acto de Inspección y Vigilancia, el Instituto procederá a imponer las sanciones que hubiere a lugar y de considerarse necesario podrá hacerse uso de la fuerza pública. **Artículo 56º** En el caso de que un perro o gato haya agredido físicamente a una o más personas, en la vía pública o en domicilio particular, será obligatoria la observación clínica del animal por parte del Instituto, por un periodo de 10 días a partir de la fecha de agresión como medida de seguridad. Los gastos que esto genere correrán a cargo del la o el propietario o poseedor del perro o gato agresor.

Especie: _____ Raza: _____
Talla: _____ Color: _____
Sexo: _____ Nombre: _____

ATENTAMENTE

INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA.

FIRMA DEL PROPIETARIO

11-IMA-P402-F02/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página – 188-



H. AYUNTAMIENTO DE
HERMOSILLO
Instituto Municipal de
Protección y Bienestar Animal



SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL
DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA

FOLIO _____ / _____

CITATORIO

C. _____
DOMICILIO _____

Para la práctica de una diligencia de orden administrativo, ordenada por el Director del **INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA**, dentro del folio que al rubro superior se indica, sírvase presentar en el domicilio Av. De las flores #82 entre margarita maza de Juárez y Blvd. Solidaridad, col. Libertar, diríjase con Lic. Casimiro Villanueva Antonio a las horas _____ minutos _____ del día _____ del mes de _____ del año _____, apercibido (a) que de no hacerlo así, la diligencia se llevará a cabo con la persona que se encuentre en el domicilio, con fundamento en el art. 37 del Reglamento de Protección y Bienestar Canino y Felino del Municipio de Hermosillo, Sonora.

Art. 37 La visita de inspección y vigilancia se entenderá con el propietario o poseedor del animal, en caso de no encontrarse se le dejará citatorio para que comparezca ante el Instituto en la fecha y hora señaladas, para tal efecto, apercibiéndole (a) que de no atender el citatorio, la diligencia se llevará a cabo con la persona que se encuentre en el domicilio.

Hermosillo, Sonora, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Apercibido de hacer caso omiso al presente citatorio será acreedor a una sanción administrativa con fundamento en el artículo 60 fracción III, del reglamento de Protección y Bienestar Canino y Felino del Municipio de Hermosillo Sonora. Asimismo, se podrá dar vista a Fiscalía Especializada en Maltrato Animal. Sírvase notificado.

LIC. CASIMIRO VILLANUEVA ANTONIO
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL
DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA.

11-IMA-P402-F03/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página – 189-



H. AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

C. _____, EN MI CARÁCTER DE FUNCIONARIO(A) PÚBLICO(A) CON NÚMERO DE EMPLEADO (A) _____, COMISIONADO MEDIANTE CARTA CREDENCIAL DE NÚMERO _____, COMO INSPECTOR (A) ADSCRITO AL INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 16 Y 21 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; ARTÍCULO 136 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE SONORA; ARTÍCULOS 10, FRACCIÓN VIII, 13 Y 15 DE LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS ANIMALES PARA EL ESTADO DE SONORA, 7 FRACCIONES I Y II, 58, 58 BIS, 58 BIS 1, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 Y 69 DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR CANINO Y FELINO DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA, 1, 2, 4 FRACCIÓN IX, DEL ACUERDO DE CREACIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL, COMO ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DIRECTA, ADS- CRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS, Y ADEMÁS RELATIVOS Y APLICABLES DE CADA UNO DE ESTOS, SE EMITE LA SIGUIENTE:

BOLETA DE INFRACCIÓN

POR INCUMPLIMIENTO EN FLAGRANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ARTÍCULO 59, FRACCIÓN _____ DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR CANINO Y FELINO DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA, POR LO QUE EN ESTE ACTO PROCEDO A SU NOTIFICACIÓN PERSONAL Y FORMALMENTE A LA O EL INFRACTOR POR LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN IMPUESTA, IMPONIÉNDOLE UNA MULTA POR LA CANTIDAD QUE RESULTE EQUIVALENTE A _____ UMÁS (UNIDAD DE MEDIDA DE ACTUALIZACIÓN), LA CUAL DEBERÁ PAGARSE EN CUALQUIERA DE LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA TESORERÍA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO.

HORA		DÍA		MES		AÑO	
------	--	-----	--	-----	--	-----	--

LUGAR DE INFRACCIÓN: _____

MOTIVO DE LA INFRACCIÓN:

DATOS DEL ANIMAL

ESPECIE:	RAZA:	COLOR:	TALLA:

DATOS DEL INFRACTOR

NOMBRE DE LA O EL INFRACTOR:	
DOMICILIO SEÑALADO:	
IDENTIFICACIÓN:	

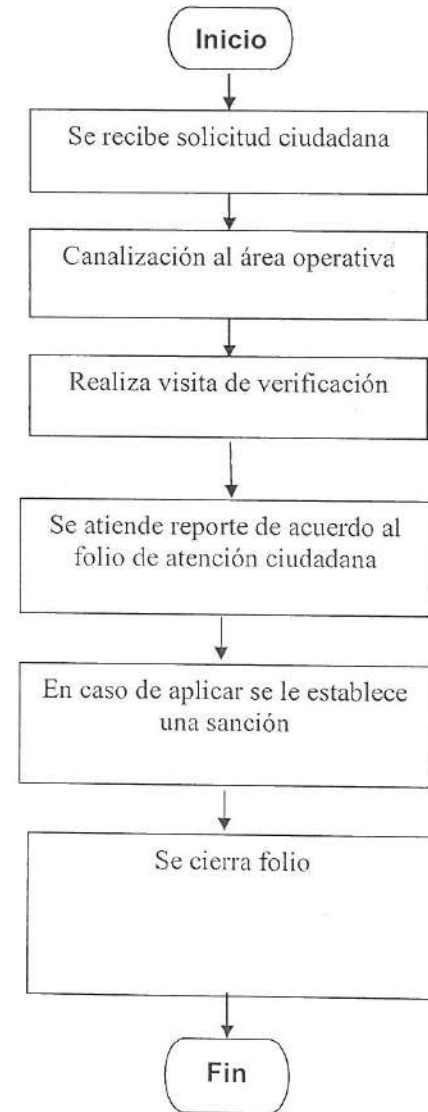
DISPOSICIÓN LEGAL APLICABLE: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR CANINO Y FELINO DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO

NOMBRE DEL INSPECTOR (A):		FIRMA:	
NOMBRE DEL INFRACTOR (A):		FIRMA:	

DESCRIPCIÓN DE MEDIA FILIACIÓN EN CASO DE NEGARSE A FIRMAR: _____

11-IMA-P402-F04/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Fecha de elaboración: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a reportes ciudadanos	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00



11-IMA-P402-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a reportes ciudadanos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	Fecha de elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo **	Ubicación	
1	Folio del sistema atención ciudadana	Asistente de atención ciudadana	Electrónico	3 años	Archivo digital del sistema atención ciudadana	Archivo digital del sistema atención ciudadana
2	Formato de Citatorios	Personal operativo	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo histórico
3	Registro de perros potencialmente peligrosos RAPA	Personal operativo	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo histórico
4	Formato de registro de captura	Personal operativo	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo histórico
5	Boleta de infracción	Personal operativo	Papel	3 años	Archivo del IMPBA	Archivo histórico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.

C 17

[Firma]



VERIFICACION DE LA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a reportes ciudadanos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generó el folio en el sistema de atención ciudadana?			
2	¿Se canalizó al área operativa correspondiente?			
3	¿Se atendió la solicitud ciudadana? (se registró o no al animal)			
4	¿La solicitud fue generada a partir de una agresión?			
5	Si la solicitud fue generada a partir de una agresión, ¿se realizó el acta circunstanciada?			
6	¿Se recibió el registro de la mascota en el área de atención ciudadana?			
7	¿Se actualizó el folio del sistema de atención ciudadana?			
8	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
9	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador)			
10	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
11	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
12	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
13	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
14	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

C 17

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

Fecha:	03/09/2024
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
11-DSP-CP504	Soporte administrativo	00	03/09/2024
PROCEDIMIENTOS			
11-DAD-P501	Atención de solicitud de recursos materiales	00	03/09/2024
11-DAD-P503	Atención a solicitudes de servicio	00	03/09/2024
11-DAD-P504	Atención a solicitudes de servicio preventivo	00	03/09/2024
11-DAD-P505	Atención a solicitudes de servicio correctivo	00	03/09/2024
ANEXOS			
11-DAD-P501-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DAD-P503-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DAD-P504-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024
11-DAD-P505-A01	Diagrama de flujo	00	03/09/2024



CARTA DE PROCESOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP05/Rev.00	Fecha de Emisión:	03/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Soporte Administrativo.
Objetivo de Calidad	Proporcionar servicios de apoyo administrativo a las distintas áreas de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, para el óptimo cumplimiento de sus funciones.
Alineación al PMD	2.11.1 Implementar un programa de manejo, tratamiento y disposición de residuos en la ciudad de Hermosillo. 2.11.2 Contar con espacios dignos y limpios en los panteones municipales. 2.6.2 Realizar acciones de mantenimiento permanente en todas las áreas verdes en el entorno urbano y rural, buscando que todos los espacios públicos estén en condiciones de uso para las familias y la población en general. 4.2.2 Promover el cuidado y corresponsabilidad en la atención ciudadana en la atención y prevención de enfermedades de las especies caninas y felinas, a través de un programa integral que promueva acciones concretas con este objetivo.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos
Alcance	Le aplica a todas las solicitudes de recursos realizadas por la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
Responsable del Proceso	Director Administrativo.
Producto	Solicitudes (de recursos y servicios) atendidas.
Cliente	Titular de la Dependencia y todo el personal.
Interacción con otros procesos	11-DSP-CP01 Programación y seguimiento a la información documentada 11-DSP-CP02 Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo 11-DSP-CP03 Servicio de Panteones Municipales 11-DSP-CP04 Prevención y Promoción de la salud
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	NOMBRE
11-DAD-P501	Atención a solicitudes de recursos materiales.
11-DDG-P502	Atención a solicitudes de acceso a la información.
11-DAD-P503	Atención a solicitudes de servicio.
11-DAD-P504	Atención a Solicitudes de servicio Preventivo a Unidades
11-DAD-P505	Atención a Solicitudes de servicio Correctivo a Unidades



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-CSP-CP05/Rev.00	Fecha de Emisión:	03/09/2024
---------	--------------------	-------------------	------------

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Porcentaje de atención de solicitudes	$(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Solicitudes recibidas}) \times 100$	Solicitudes atendidas

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director Administrativo

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Atención de solicitudes de recursos materiales
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	11-DAD-P501/Rev.00
FECHA DE EMISIÓN:	03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atención en tiempo y forma a las solicitudes de recursos materiales requeridos por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.		
II. ALCANCE		
Todas las requisiciones de recursos materiales presentadas por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.		
III. DEFINICIONES		
DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales. Solicitudes: Requisición de recursos materiales.		
IV. REFERENCIAS		
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo Requisición de Materiales (Formato de Oficialía Mayor).		
V. POLÍTICAS		
Mensualmente se tramita ante Oficialía Mayor el pedido de materiales.		
VI. PRODUCTOS		
	Nombre	Requisito de Conformidad
	Entrega del material solicitado	Verificar que el material entregado cumpla con lo solicitado.
VII. CLIENTES		
Titular y todo el personal de la dependencia.		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de atención a solicitudes de recursos materiales. (Solicitudes autorizadas / Solicitudes recibidas) x100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DAD-P501-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. SOLICITUD DE MATERIAL		
Auxiliar Administrativo	1.1 Recibe solicitud por parte del personal de la DGSPM.	
	1.2 Integra información en el formato de requisición de materiales.	Requisición de Materiales
Director General de Servicios Públicos Municipales	1.3 Autoriza requisición de materiales.	
Auxiliar Administrativo	1.4 Entrega requisición de materiales a Oficialía Mayor para trámite correspondiente.	
2. RECEPCION DE MATERIAL		
Auxiliar Administrativo	2.1 Recibe material solicitado.	
	2.2 Verifica que la cantidad de material recibido,	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024	

	Cumpla con lo solicitado.	
	"Si cumple con lo solicitado"	
	2.3 Firma de conformidad (Orden de Compra y/o Factura) y se recibe el material solicitado, pasa al punto 3.1	Copia de Orden de Compra/ Factura
	"Si no cumple con lo solicitado"	
	2.4 Estipula en el documento (Orden de Compra y/o Factura) el tiempo en el que el proveedor habrá de entregar el material pendiente, pasa al punto 2.1	
	3. ENTREGA DE MATERIAL	
Auxiliar Administrativo	3.1 Hace entrega de material solicitado a personal de Servicios Públicos	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Revisó:

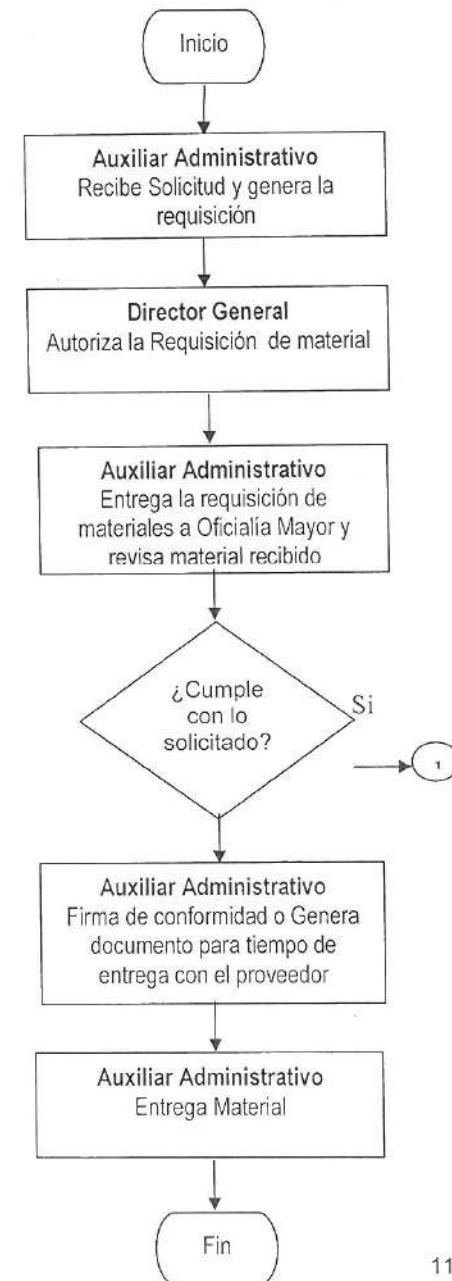
Aprobó:

Subdirector Administrativo

Director Administrativo

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitud de recursos materiales	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00



38



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00	Fecha de la elaboración:03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Requisición de Materiales	Auxiliar Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración
2	Copia Orden de Compra	Auxiliar Administrativo	Papel	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración
3	Factura	Auxiliar Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración

- * El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

28



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se integró la información de Requisición de Materiales?			
2	¿Se cumplió con la entrega de materiales solicitados y se firmó de conformidad la Orden de Compra/ Factura?			
3	¿Se estipuló cantidad faltante de material en Orden de Compra/ Factura?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

28

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00		
FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024		
I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Atender en tiempo y forma las Solicitudes de Servicio requeridas por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.		
II. ALCANCE		
Todas las solicitudes de servicio requeridas por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.		
III. DEFINICIONES		
-DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.		
-Solicitudes de Servicio: Gestión ante Oficialía Mayor, la cual se solicita de manera electrónica los servicios de índole general, tales como reparaciones y mantenimiento. (Inmueble, mobiliario y equipo, etc.).		
E-SERVICIOS: Sistema informático para solicitud de servicios (intranet).		
IV. REFERENCIAS		
N/A		
V. POLÍTICAS		
1. Cumplir con las disposiciones de Oficialía Mayor, para el trámite de los servicios generales y de talleres, el cual debe realizarse a través del sistema INTRANET E-SERVICIOS.		
VI. PRODUCTOS		
Nombre	Requisito de Conformidad	
Ejecución del servicio solicitado	- Que el servicio solicitado se atienda. - Que la necesidad requerida quede resulta.	
VII. CLIENTES		
Unidades del parque vehicular de Servicios Públicos		
VIII. INDICADORES		
Porcentaje de atención a solicitudes de servicios. (Solicitudes de servicio atendidas / Solicitudes de servicio requeridas) x 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DAD-P503-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. SOLICITUDES DE SERVICIO		
Auxiliar Administrativo	1.1 Recibe solicitud de servicio por parte del personal de la DGSPM	
	1.2 Captura solicitud de servicio en el sistema e-servicio (intranet), para generar un folio.	Solicitud de servicio electrónica.
Director General de Servicios Públicos Municipales	1.3 Valida y autoriza la solicitud de servicio electrónica en el sistema e-servicio (intranet).	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio.		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00		
FECHA DE EMISIÓN:		
	2. GESTION DE LA SOLICITUD	
Director Administrativo	2.1 Envía correo electrónico a Dirección de Bienes y Servicios con el folio que arroja el sistema e-servicio (intranet).	
	3. EJECUCION DE LA SOLICITUD	
Auxiliar Administrativo	3.1 Recibe a personal de Talleres de Oficialía Mayor y da las indicaciones para que procedan a la valoración técnica del requerimiento. (En caso necesario se genera listado de materiales, ir a procedimiento 11-DAD-P401 Atención a solicitud de recursos materiales).	
	3.2 Autoriza la ejecución del servicio.	
	3.3 Firma de conformidad la orden de servicio una vez concluida.	Copia de orden de servicio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Subdirector Administrativo

Director Administrativo

Director General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de servicios	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00



11-DAD-P503-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicios	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de servicios	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Bases de datos del sistema e-servicios (Servidor - Dirección de Informática)	Alojamiento en base de datos.
2	Copia de orden de servicio	Auxiliar Administrativo	Papel	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

FFM



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de servicios.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se capturó solicitud de servicio en el sistema e-servicio y se generó folio?			
2	¿Se firmó de conformidad la orden de servicio y se recabó copia de la misma?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

Fam



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de servicio Preventivo a Unidades
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev00 FECHA DE EMISIÓN: 03/09/2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Realizar el mantenimiento preventivo a las unidades mediante la aplicación del programa establecido con el propósito de conservar en óptimo estado el parque vehicular de la dependencia.	
II. ALCANCE	
Las solicitudes procedentes de las áreas de la DGSPM, hasta la atención de la misma	
III. DEFINICIONES	
-DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales. -Mantenimiento Preventivo: es aquel que se enfoca en garantizar el buen estado de la unidad a partir de un plan de trabajo que evite que se produzcan daños.	
IV. REFERENCIAS	
N/A	
V. POLÍTICAS	
1. Las órdenes de servicio para las unidades asignadas a la dependencia se deberán realizar según el programa de trabajo autorizado por el director general de Servicios Públicos Municipales.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad
Ejecución del servicio solicitado	- Que las unidades que forman parte del Parque vehicular estén en óptimas condiciones
VII. CLIENTES	
Parque vehicular de la dependencia.	
VIII. INDICADORES	
N/A	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
Disponibilidad formato digital	

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. SOLICITUDES DE SERVICIO		
Auxiliar Administrativo	1.1 Elabora la Solicitud de Servicio a Talleres de Oficialía Mayor	Solicitud de servicio electrónica.
	1.2 Envía la unidad al Taller de Oficialía Mayor en base al programa preventivo de mantenimiento	
2. GESTION DE LA SOLICITUD		
Talleres de Oficialía Mayor	2.1 Autoriza la ejecución de la Solicitud	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de servicio Preventivo a Unidades		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev00	FECHA DE EMISIÓN:	

	2.1 Recibe la Solicitud y la unidad por parte del Área Operativa Mantenimiento de Servicios Públicos	Formato Electrónico
3. EJECUCION DE LA SOLICITUD		
Talleres de Oficialía Mayor	3.1 Realiza el Servicio preventivo a la unidad	
	3.2 Hace entrega a Auxiliar Administrativo del Área Operativa de Mantenimiento la unidad.	
Auxiliar Administrativo	3.3 Traslada la unidad a patios de Servicios Públicos Municipales y/o da aviso para que vengan a recogerla.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

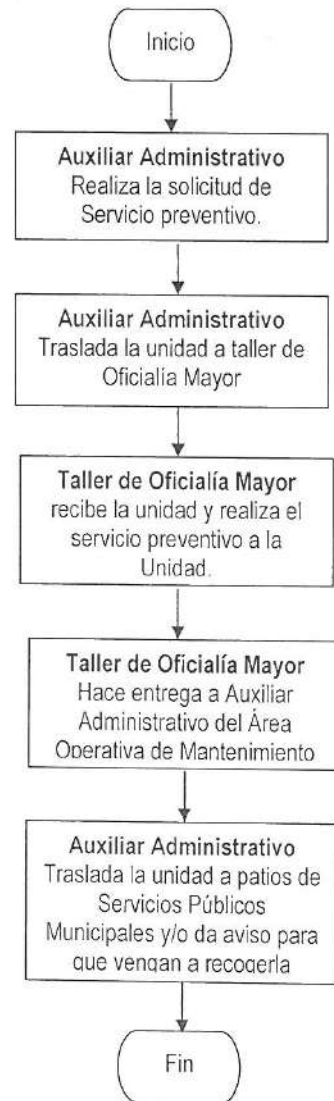
Aprobó:

Jefe de Mantenimiento

Director Administrativo

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de servicio Preventivo a Unidades	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev.00



11-DAD-P504-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes a unidades de servicio preventivo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de servicios	Auxiliar Administrativo de Oficialía Mayor	Electrónico	3 años	Bases de datos del sistema e-servicios (Servidor - Dirección de Informática)	Alojamiento en base de datos.

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

JS



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes a unidades de servicio preventivo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se capturó solicitud de servicio en el sistema de servicio?			
2	¿Se firmó de conformidad la orden de servicio?			
3	¿Hay evidencia de los servicios correctivos otorgados a las unidades?			
4	¿Se cumplió con el programa anual de Servicios Preventivos?			
5	¿Cómo se programan los Servicios Preventivos?			
6	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
7	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

JS

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Unidades		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	11-DAD-P50/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN:

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Llevar a cabo la reparación de fallas a las unidades, a través del mantenimiento correctivo, con el fin de conservar las unidades en optimo estado		
II. ALCANCE		
Parque Vehicular		
III. DEFINICIONES		
-DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.		
-Servicio Correctivo: Es la tarea está destinada a resolver un fallo o avería que ya se ha producido en la unidad.		
IV. REFERENCIAS		
N/A		
V. POLÍTICAS		
1. Dirección de talleres de Oficialía Mayor designa el lugar donde se repararan las unidades asignadas a la DGSPM		
2. Responsable del Área Operativa de Mantenimiento dará seguimiento al servicio de unidades en Talleres de Oficialía Mayor o talleres externo.		
3. Las fallas menores, deberán ser resueltas dentro de los siguientes 3 días hábiles a la fecha de reporte.		
4. El tiempo de reparación de una falla mayor será sujeto a la disponibilidad de refacciones		
VI. PRODUCTOS		
Nombre		Requisito de Conformidad
Ejecución del servicio solicitado		- Que las unidades que forman parte del Parque vehicular estén en oprimas condiciones
VII. CLIENTES		
Parque vehicular de la dependencia.		
VIII. INDICADORES		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
Disponibilidad formato digital		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUDES DE SERVICIO	
Operador de maquinaria Pesada	1.1 Informa sobre la falla de la unidad al Encargado del Área de Mantenimiento	
Encargado del Área de Mantenimiento	1.2 Revisa físicamente la unidad para detectar el origen de las fallas.	
	1.3 Reporta el diagnostico a Talleres de Oficialía Mayor	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Unidades		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	11-DAD-P505/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN:

Auxiliar Administrativo	1.4 Realiza la Solicitud de Servicio a Talleres	Solicitud electrónica
2. GESTION DE LA SOLICITUD		
Talleres de Oficialía Mayor	2.1 Autoriza la ejecución de la Solicitud	
	2.1 Recibe la Solicitud y la unidad por parte de Mantenimiento de Servicios Públicos.	Solicitud electrónica
3. EJECUCION DE LA SOLICITUD		
Talleres de Oficialía Mayor	3.1 Realiza el Servicio correctivo a la unidad	
Encargado del Área de Mantenimiento	3.2 Verifica el funcionamiento	
La reparación ¿Fue Correcta?		
No		
Se repite actividad 3.1		
Si		
La Unidad vuelve a su ruta		
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

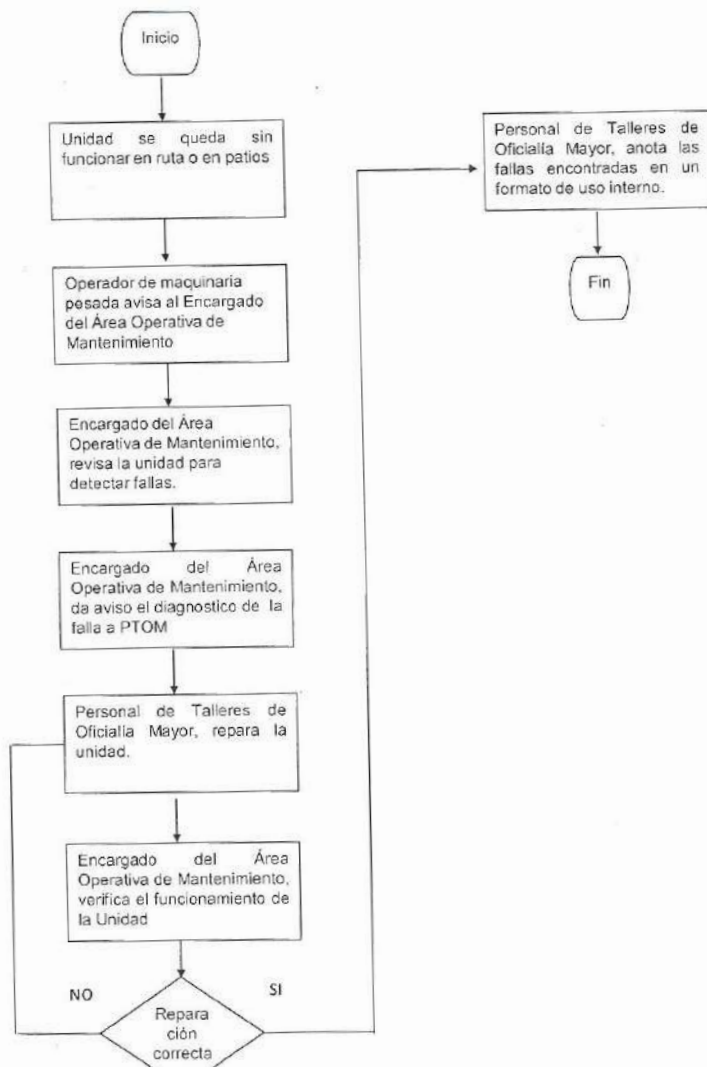
Aprobó:

Jefe de Mantenimiento

Director Administrativo

Director General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	FECHA DE ELABORACIÓN: 03/09/2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes a unidades de servicio preventivo	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P505/Rev.00



11-DAD-P505-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes a unidades de servicio correctivo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P505/Rev.00	Fecha de la elaboración: 03/09/2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de servicios	Auxiliar Administrativo de Oficialía Mayor	Electrónico	3 años	Bases de datos del sistema e-servicios (Servidor - Dirección de Informática)	Alojamiento en base de datos.

- * El responsable del registro es responsable de su protección
- ** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación

La Gaceta Municipal de Hermosillo es un medio oficial de difusión y divulgación del Ayuntamiento de Hermosillo, Sonora establecido por acuerdo en sesión ordinaria celebrada el 28 de enero de 2022, cuya función consiste en dar publicidad a los acuerdos del Ayuntamiento y de los órganos de gobierno de las entidades paramunicipales, así como información que pudiera ser útil para trámites o servicios. La Gaceta Municipal se publica de manera electrónica en www.hermosillo.gob.mx.