

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 1 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Elisandro Morillon Alonso Director de Servicios Públicos	Mtro. Christopher Torres Ríos Director de Planeación	C.P. Lizette Tapia Castro Presidente Municipal

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 2 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS			
No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Limpieza de calles, avenidas y bulevares	DSP – 01	3
2	Recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio	DSP – 02	5
3	Concientización y fomento de la participación ciudadana	DSP - 03	7
4	Reportes ciudadanos realizados por redes sociales	DSP - 04	9
5	Atención a quejas de la ciudadanía	DSP - 05	11
6	Sacrificio de ganado bovino y porcino	DSP - 06	13
7	Remozamiento de pintura en las calles y avenidas	DSP - 07	15
8	Separación de materiales reciclables	DSP – 08	17
9	Supervisión ambiental en el municipio	DSP – 09	19
10	Mantenimiento de parques, jardines y espacios públicos	DSP – 010	21
11	Solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones	DSP – 011	23
12	Solicitudes de reparación de parque vehicular de la dirección	DSP - 012	25
13	Mantenimiento de infraestructura de mobiliario de espacios públicos	DSP-013	28

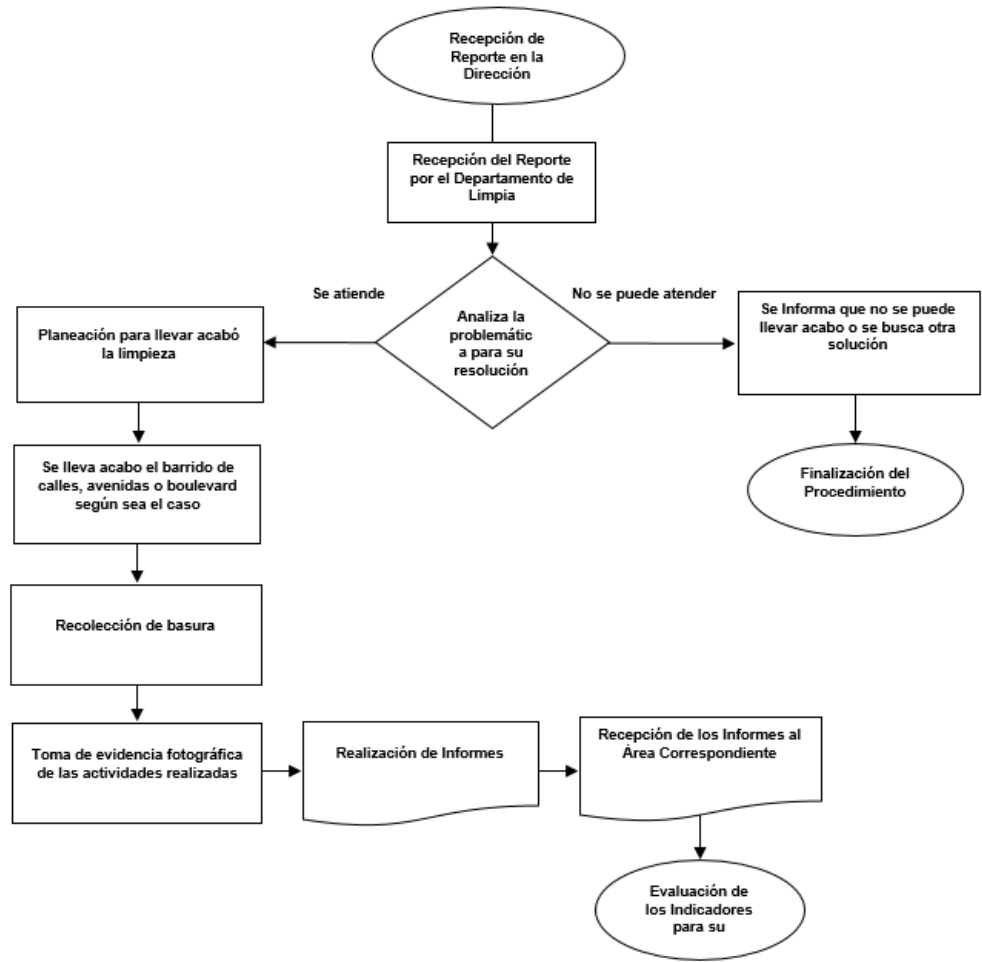
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 01
Limpieza de calles, avenidas y bulevares			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y bulevares, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de reporte en la dirección	Se recibe el reporte del servicio público solicitado.	Secretaria de Servicios Públicos
2	Recepción de reporte en el departamento	Recibe el reporte el jefe del departamento de limpia, y planea las acciones a realizar para atender la queja ciudadana.	Jefe del departamento de limpia
3	Planeación de limpieza	Reciben indicaciones del jefe y en conjunto realizan los trabajos planeados.	Coordinador, operadores, cabo
4	Barrido de calles, avenidas o bou levares	Son los encargados del barrido de las calles y avenidas y de recoger todo tipo de basura y desechos generados por los ciudadanos.	Barrenderos, macheteros, cabo
5	Recolección de basura	Recolectan la basura que se genera al realizar la atención del servicio público solicitado.	Choferes, operadores, macheteros, cabo
6	Realizar informe	Realiza el informe por escrito y anexa evidencias fotográficas de las actividades realizadas durante la atención de la queja ciudadana. Y lo entrega a la secretaria del departamento de limpia.	Coordinador, operadores
7	Recepción de informes	Recibe el informe de las actividades realizadas y concentra la evidencia fotográfica, las cuales se utilizarán para realizar los informes semanales y mensuales.	Secretaria del departamento de limpia

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 4 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

8	Evaluación de los indicadores	Recibe el informe de las actividades realizadas en atención de la queja ciudadana y elabora los reportes semanal y mensual de indicadores de desempeño, donde consolida la información, incluyendo número de reportes atendidos, total de toneladas de basura recolectadas entre otros datos. Y turna estos reportes al director de servicios públicos.	Jefe del departamento de limpia
---	-------------------------------	---	---------------------------------

Diagrama de flujo

Limpieza de calles, avenidas o bulevares



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 6 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 02
Recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la Recolección de Residuos sólidos urbanos, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

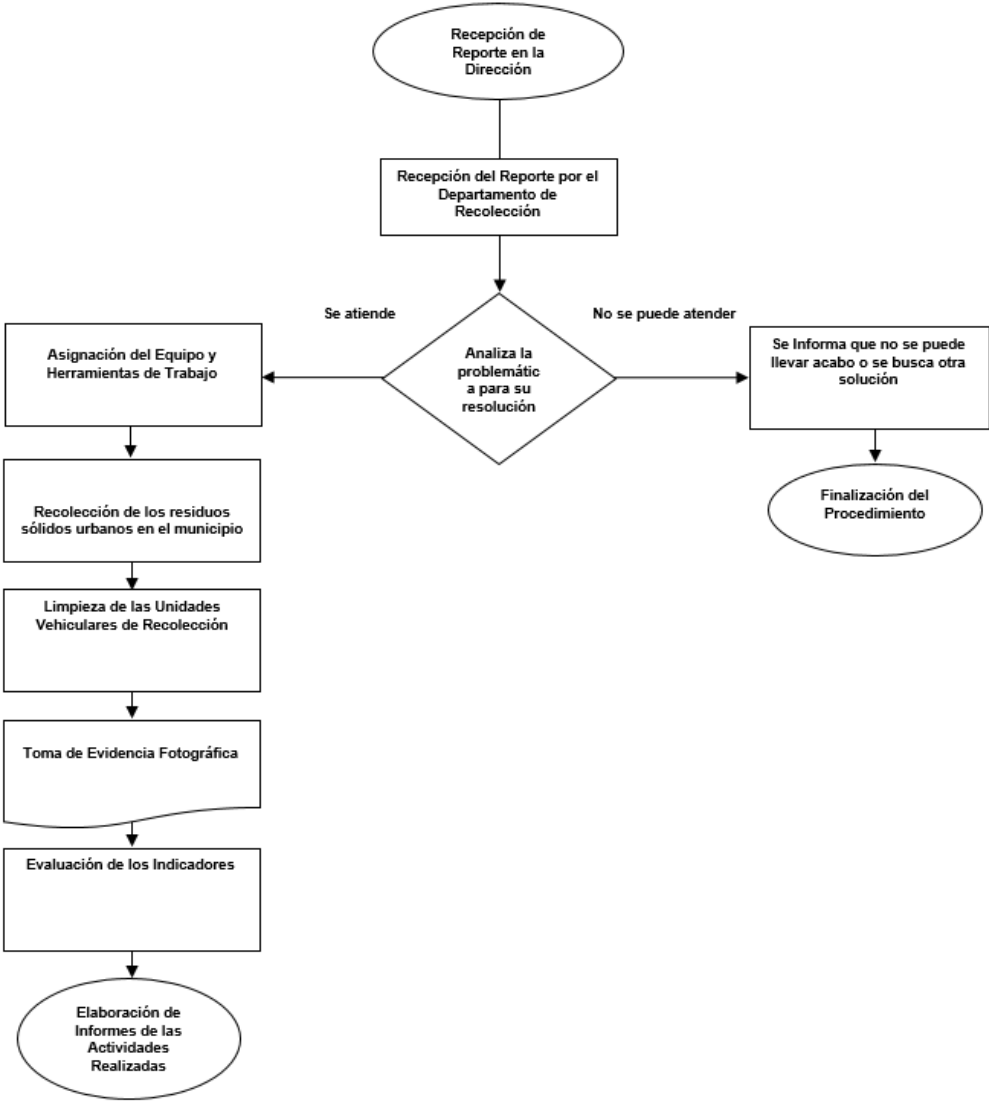
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de reportes telefónicos	Realiza el control de las actividades y turna las peticiones, quejas, reportes telefónicos y gestiones de la ciudadanía a los coordinadores.	Asistente del departamento de recolección
2	Asignación de cargas de trabajo	Realizan la asignación y áreas de trabajo, dando seguimiento al programa de actividades, a las quejas y reportes telefónicos.	Jefe, secretaria, Coordinadores
4	Recolección de R.S.U	Realizan la recolección de los residuos sólidos urbanos domiciliarios con las unidades vehiculares, de acuerdo a las rutas establecidas y/o programa de actividades para llevar un control de la recolección, atención de las quejas y reportes telefónicos.	Auxiliares operativos, chofer, macheteros
5	Elaboración de Reportes	En conjunto con los Auxiliares Operativos realiza los reportes de actividades semanales y se anexan las evidencias fotográficas.	Coordinadores, auxiliares operativos
6	Recolección de R.S.U	Realizan la entrega y/o descarga de los residuos sólidos urbanos domiciliarios con las unidades vehiculares, en el Sitio de Disposición Final dentro del Relleno Sanitario.	Choferes, macheteros
7	Reporte de actividades	Entregan su reporte y/o bitácora diaria de actividades y las llaves de la unidad vehicular a cargo, al auxiliar operativo.	Choferes, macheteros
8	Recepción de Herramientas	Hacen la entrega y recepción del parque vehicular, bitácoras y llaves. Recibe la herramienta y equipo de trabajo, y supervisa las condiciones y la limpieza de la unidad vehicular.	Secretaria, auxiliar operativo

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 7 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

9	Limpieza de las unidades	Recibe y realiza la limpieza de la unidad vehicular de Recolección.	Lavadores de Prensa
10	Elaboración de reporte	Elabora los reportes fotográficos y por escrito de las de las actividades realizadas. Y pasa esta información al Jefe de Recolección.	Secretaria del departamento de recolección
11	Evaluación de los indicadores	Elabora las tarjetas informativas, reportes mensuales de Indicadores de Desempeño, elaborando los expedientes por cada unidad, ruta y personal de trabajo. Y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe, asistente de Recolección

Diagrama de Flujo

Recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 9 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 03
Concientización y fomento de la Participación Ciudadana			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes para realizar campañas de limpieza en diferentes colonias del Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

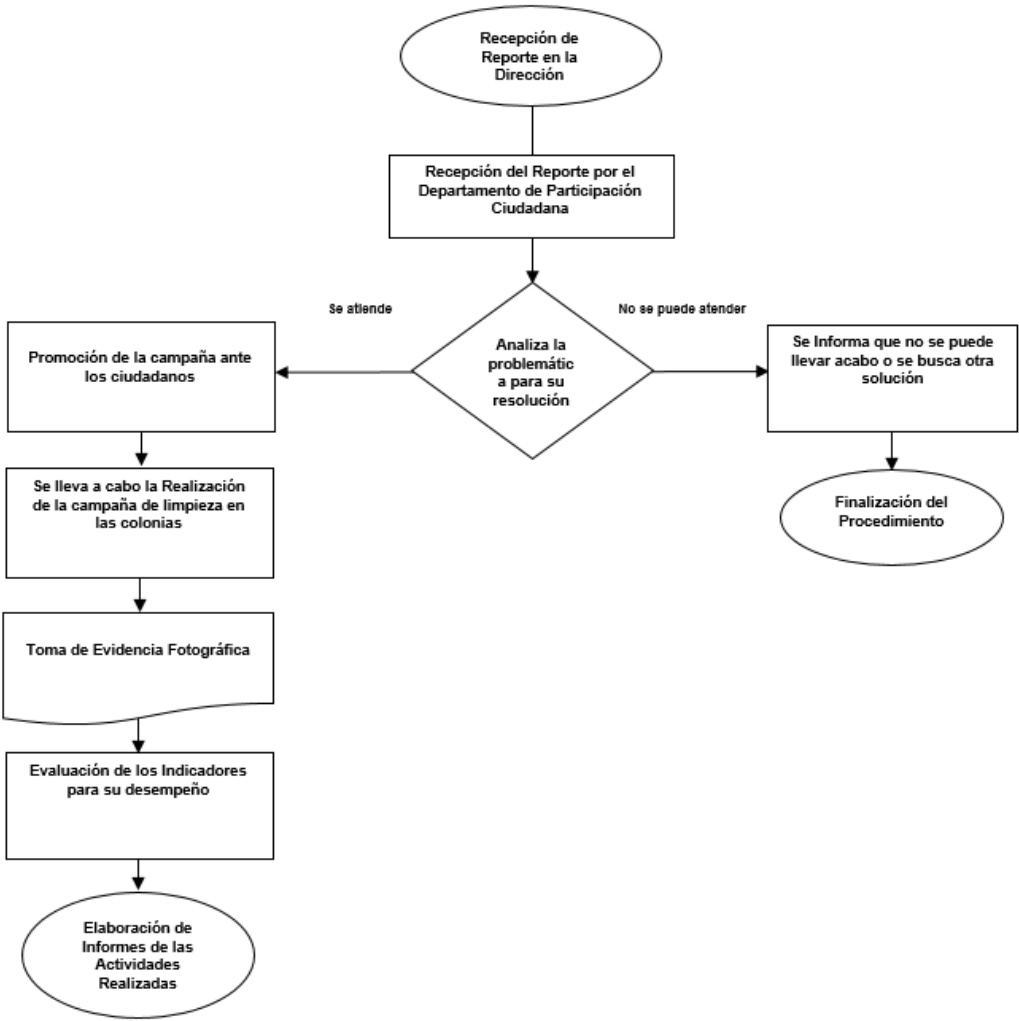
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitudes de campañas de concientización	Recibe del director de servicios públicos oficio firmado por el presidente de la colonia, o delegado de la comunidad, y planea en conjunto con el jefe del departamento, las campañas de concientización y fomento de participación ciudadana, informando fecha y horario de inicio y termino.	Jefe del departamento de participación ciudadana
2	Programación de la Actividad	Recibe las actividades de concientización a realizar en las colonias. Y Lleva camiones y cuadrillas el día de la campaña para recoger la basura.	Secretaria, coordinador del departamento de participación ciudadana
3	Promoción de la campaña	Apoyan al coordinador para llevar a cabo la concientización y fomento a la participación ciudadana, en las áreas o colonias asignadas por el Jefe del Departamento de Participación Ciudadana.	Operador, chofer, machetero del departamento de participación ciudadana
4	Toma de evidencia fotográfica	Toma de evidencia fotográfica y resumen de las notas periodísticas de las actividades realizadas. Y pasa esta información al Jefe de Participación Ciudadana.	Operador del departamento de participación ciudadana

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 10 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

5	Elaboración de informes	Recibe reporte de las campañas y elabora reporte semanal y mensual de indicadores de desempeño, donde consolida la información, incluyendo número de campañas, colonias, total de toneladas de basura recolectadas y fecha. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Jefe del departamento y Secretaria
---	-------------------------	---	------------------------------------

Diagrama de Flujo

Concientización y fomento de la participación ciudadana



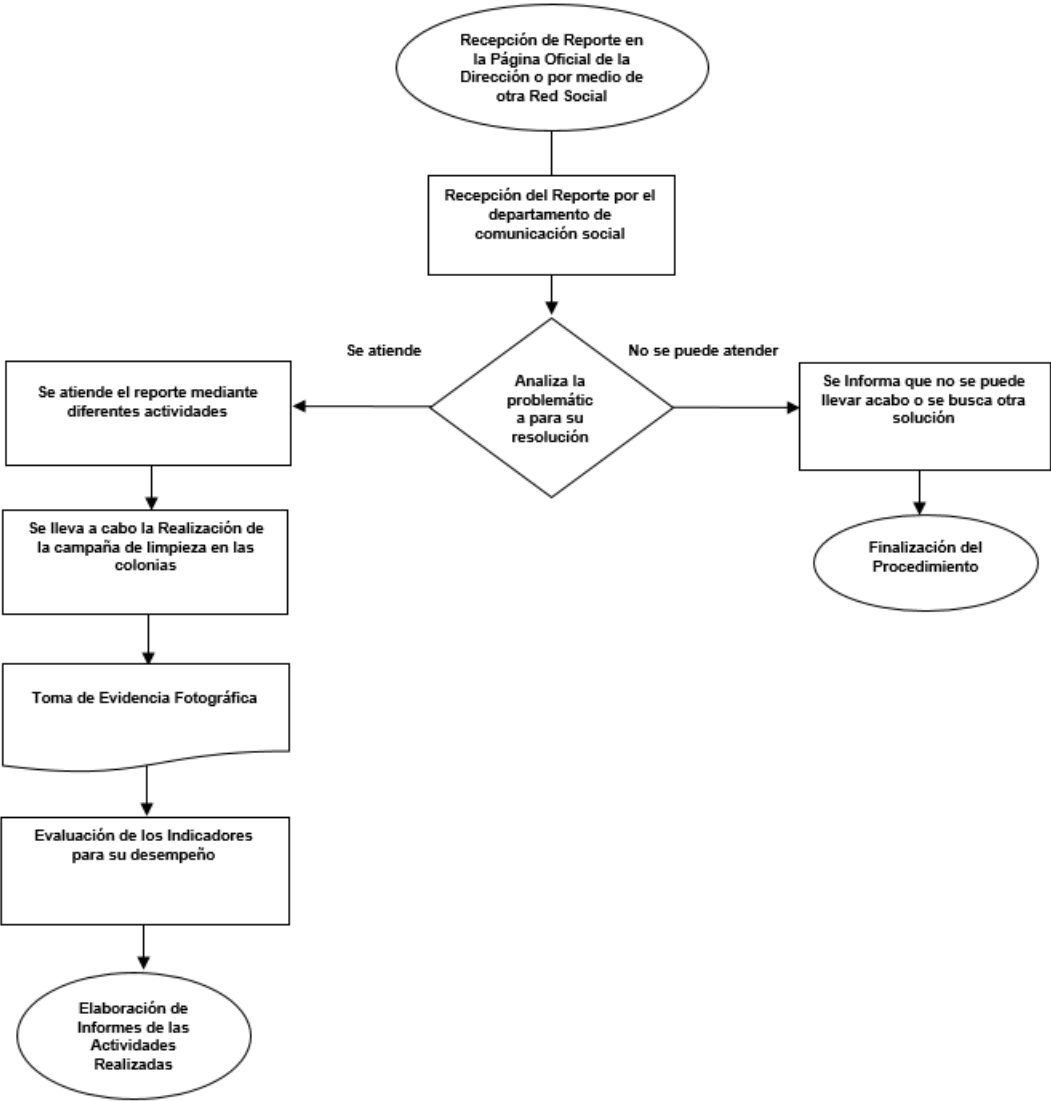
 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 12 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DSP

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 04
Reportes ciudadanos realizados por redes sociales			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y denuncias solicitadas por redes sociales, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• Registro de datos: lugar, teléfono (no es obligatorio)		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Reportes en Redes Sociales	Se identifican los reportes ciudadanos sobre recolección de basura, ramas, basureros clandestinos u otro servicio público en el Municipio. Una vez realizado la actividad se difunde en los medios electrónicos, las campañas que se realizaron.	Jefe, secretaria del departamento de comunicación social
2	Difusión de campañas y reportes	Una vez realizada la actividad, la secretaria ayuda al jefe del departamento a difundir en los medios electrónicos, las campañas que se llevaron a cabo y/o reportes atendidos.	Jefe, secretaria del departamento de comunicación social
3	Toma de evidencia fotográfica	Elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas, y fomentar la participación de los ciudadanos.	Fotógrafo, secretaria del departamento de comunicación social
4	Elaboración de informes	Recibe reporte de las campañas y elabora reporte semanal y mensual de indicadores de desempeño, donde consolida la información, incluyendo número reportes atendidos. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Jefe del departamento de comunicación social

Diagrama de Flujo

Reportes ciudadanos realizados por redes sociales



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 14 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DSP

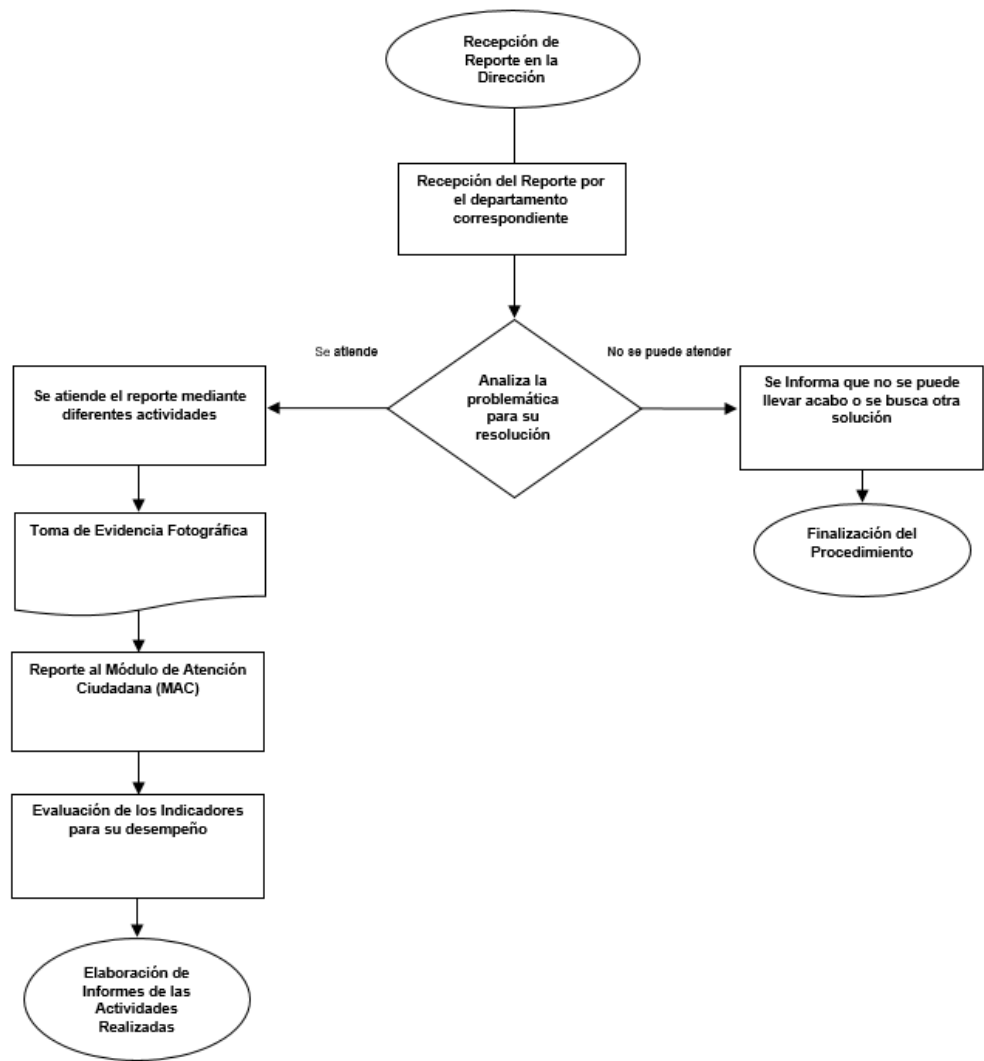
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 05
Atención a quejas de la ciudadanía			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, así como chapona, poda o solicitud de campañas de descacharrización, mantenimiento o recolección, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• Registro de datos: nombre del ciudadano, lugar, teléfono u oficio (no es obligatorio)		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
1	Recepción de Reportes	Recibe reporte o queja del ciudadano , vía telefónica o por oficio y toma los datos en el "reporte telefónico".	Secretaria de la dirección de servicios públicos
2	Registro y programación de las actividades	Registra en "control de reportes", las solicitudes telefónicas y por oficio recibidas.	Secretaria de la dirección de servicios públicos
3	Turnar a las diferentes áreas	Recibe una copia del reporte telefónico o del oficio y la turna a la secretaria/ asistente del área o responsable de la ejecución de la solicitud ciudadana.	Jefe del departamento de participación ciudadana, recolección, limpia, reciclaje, relleno sanitario
4	Recepción de Reportes	Recibe "reporte telefónico y/o el oficio" y la turna a su personal correspondiente para su atención, misma que será resuelta dentro de las siguientes 72 horas.	Jefe del departamento de participación ciudadana, recolección, limpia, reciclaje, relleno sanitario
5	Ejecución de la actividad programada.	Se atiende la queja ciudadana y resuelve el problema reportado, o reporta las causas por las que no se pudo llevar a cabo.	Supervisor, cabo, coordinador, macheteros, operadores, ayudantes
6	Elaboración del informe de las actividades realizadas	Recibe el formato "reporte ciudadano" con la respuesta de solución y busca al ciudadano que emitió el reporte o queja para avisarle la situación de su reporte. Además, en caso de ser por oficio, se tendrá que emitir tarjeta informativa.	Secretaria de la dirección de servicios públicos

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 15 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DSP

7	Registro de llamadas	Registra en "reportes de llamadas telefónicas" y/o en "reporte de oficios recibidos", los datos de la atención proporcionada.	Secretaria de la dirección de servicios públicos
8	Archivado de Reportes	Archiva "el reporte telefónico", y "el reporte de oficios recibidos", que se hayan atendido.	Secretaria de la dirección de servicios públicos
9	Realización de informe	Realiza informe mensual sobre los reportes atendidos y lo turna al jefe administrativo para su recopilación.	Jefe del departamento de participación ciudadana, recolección, limpia, reciclaje, relleno sanitario y/o secretaria
10	Entrega de reportes al área de planeación	Analiza y registra en el "informe mensual de indicadores de desempeño" para reflejar resultados de reportes y quejas atendidas y turna el reporte al director de servicios públicos, para su autorización y envío al jefe de planeación, y conservar copia para su archivo y resguardo.	Jefe del departamento de planeación

Diagrama de Flujo
Atención a quejas de la ciudadanía



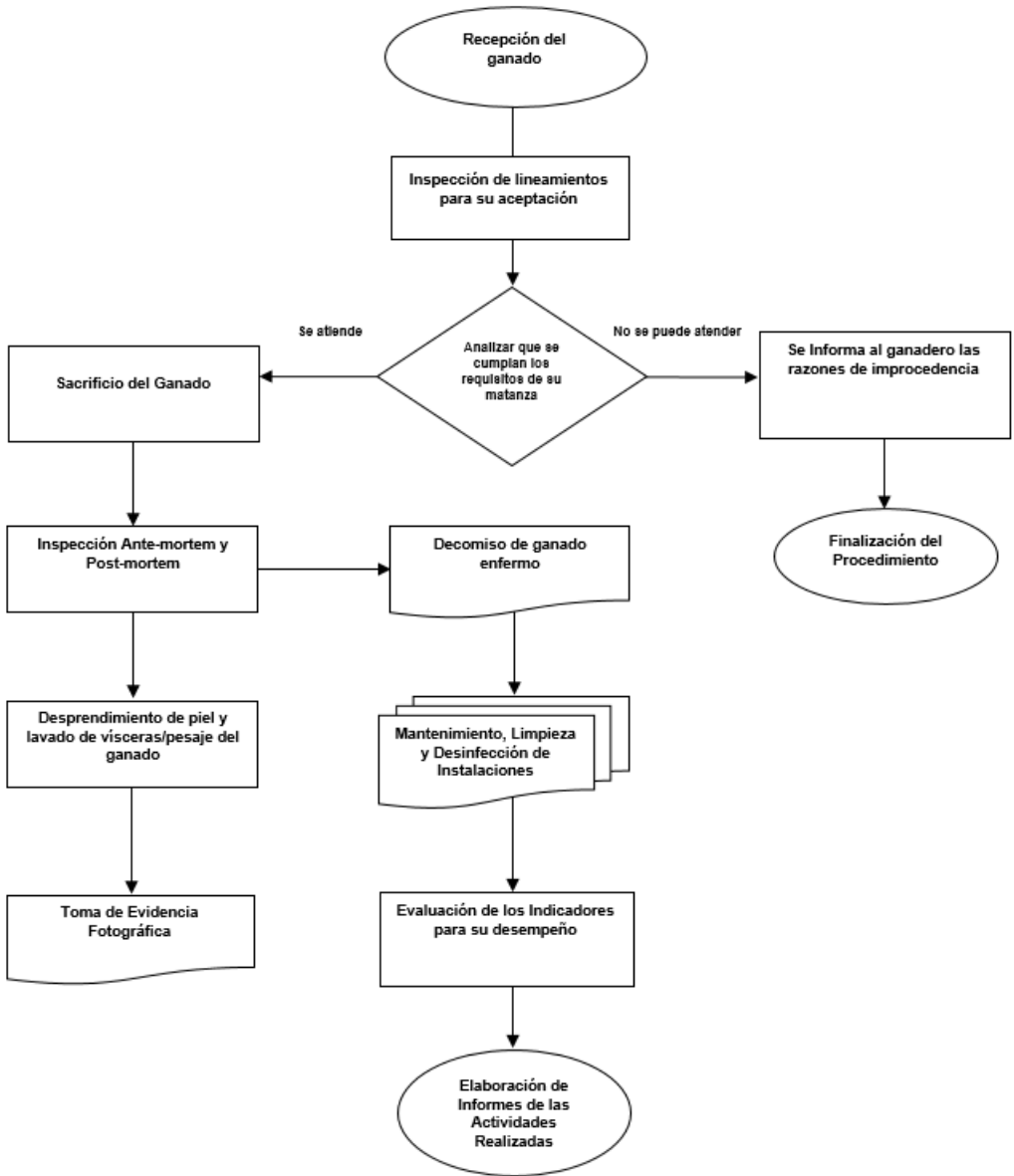
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 06
Sacrificio de Ganado bovino y porcino			
Objetivo: Dar pronta atención a las solicitudes de sacrificio del ganado, cuidando cumplir con la reglamentación vigente, y cuidando el medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• Constancia de compraventa de cada cabeza de ganado, con la impresión del fierro ganadero quemador y numero de arete SINIIGA		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Inspección del ganado	Inspecciona que los animales cumplan con los requisitos necesarios para su sacrificio.	Jefe del Rastro Municipal, secretaria
2	Recepción del ganado que cumple los requisitos	Recepción el ganado al momento del ingreso al rastro. Registra el nombre del introductor, cantidad de ganado y procedencias del mismo, así como la existencia en el animal del arete SINIIGA.	Velador, chofer
3	Verificación de Documentos	Verifica que los documentos de propiedad del ganado a sacrificar coincidan con los fierros visibles en piel de los animales y el número de arete SINIIGA.	Inspector de ganado
4	Inspecciones antemortem y postmortem	Realiza la inspección antemortem y postmortem del ganado para descartar riesgos sanitarios.	Médico veterinario, Chofer
5	Decomisos de mal productos	Realiza los decomisos de los productos no aptos para consumo humano.	
6	Sacrificio de ganado	Realizar el proceso del sacrificio del ganado, evitando el sufrimiento de los mismos.	Insensibilizador
7	Mantenimiento de instalaciones	Realiza el mantenimiento de las instalaciones y actividades en general del rastro.	Encargado de Mantenimiento, ayudante
8	Limpieza de instalaciones	Realiza la limpieza de las instalaciones y actividades en general del rastro.	Intendente, ayudante

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 18 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

9	Desprendimiento de piel y lavado de vísceras,	Ayuda a la realización de la función de sacrificio, desprendimiento de piel y eviscerado y lavado de vísceras del ganado que paso la inspección.	Ayudantes
10	Desprendimiento de piel y lavado de vísceras	Realizan la función de sacrificio, desprendimiento de piel, eviscerado y lavado de vísceras del ganado que paso la inspección.	Destajista
11	Pesaje de ganado	Pesa las canales del ganado sacrificado, el marcaje de las mismas, expidiendo el recibo de pesaje correspondiente.	Inspector de báscula
12	Elaboración de informes de las actividades realizadas	Elabora los reportes mensuales de indicadores de desempeño, y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe del rastro municipal, auxiliar administrativo

Diagrama de Flujo
Sacrificio de ganado Bovino y Porcino



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 20 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 07
Remozamiento de pintura en las calles y avenidas			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre remozamiento de pintura en las calles y avenidas ayudando así con el mejoramiento de la imagen urbana.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

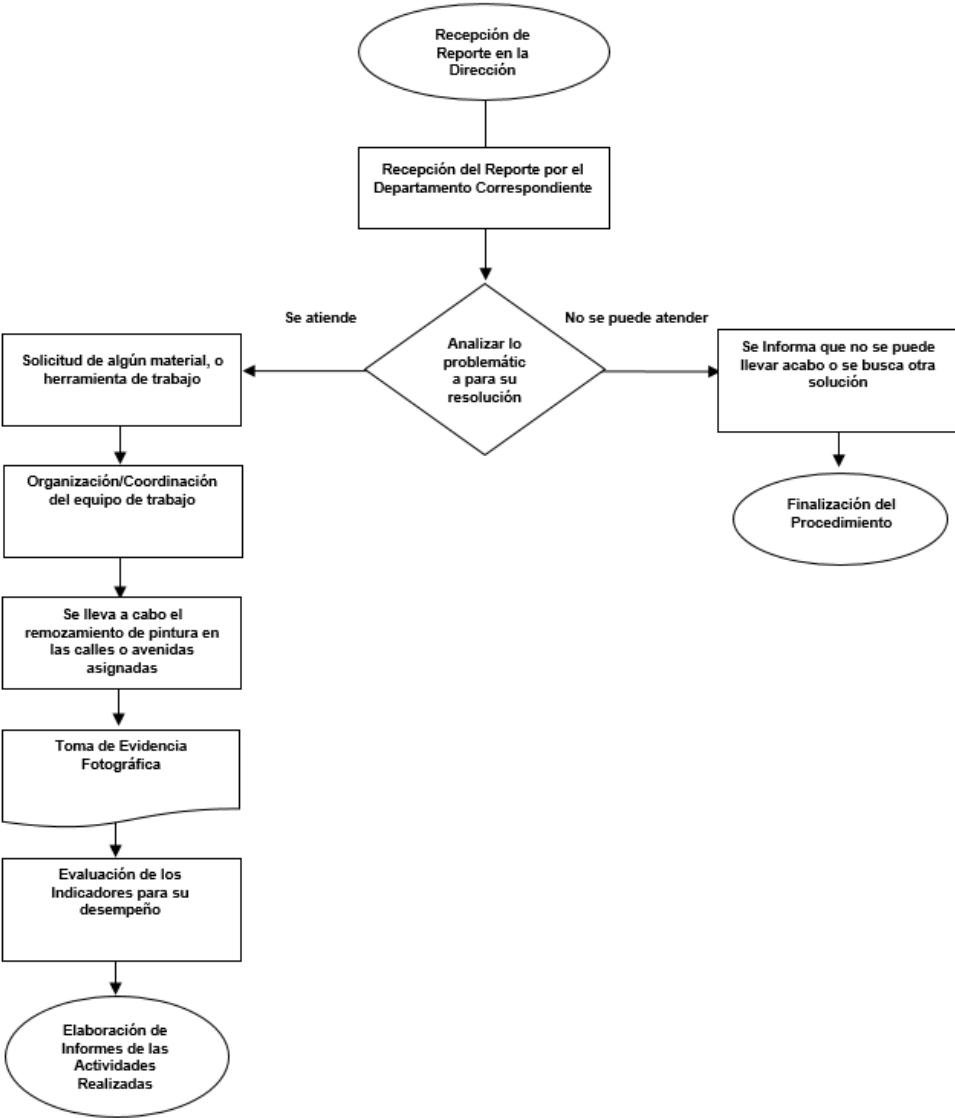
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reportes	Recibe reportes de la dirección de servicios públicos sobre las estructuras metálicas que se requieren en alguna calle, parque o avenida, y lo turna a su personal para su realización.	Secretaria, jefe del departamento de Área Técnica
2	Realización de la actividad	Encargado de atender las necesidades de pintura y solicita los materiales necesarios al área correspondiente.	Jefe del departamento de Área Técnica
3	Solicitud de materiales	Se solicita al jefe administrativo, la elaboración de los formatos de requerimiento de materiales, sobre las solicitudes de estructuras metálicas necesarias para alguna calle, parque o avenida.	Jefe administrativo, jefe de área técnica
4	Tramite de solicitudes	Una vez autorizado la solicitud de materiales por el director de servicios públicos, se entregan al departamento de compras, para su surtido.	Administrador
5	Reparación de desperfectos	Reciben la autorización por compras y se surte los materiales autorizados, y se proceden a reparar los desperfectos, siendo supervisados por el jefe de área técnica.	Jefe de Área Técnica, coordinador
6	Elaboración de Estructuras metálicas	Recibe los materiales necesarios para la elaboración de estructuras metálicas. y avisa al jefe de área técnica cuando las estructuras metálicas están listas.	Herrero, ayudante de herrero, electricistas, machetero, pintores

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 21 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

7	Elaboración de informes de las actividades realizadas	Elabora los reportes mensuales de indicadores de desempeño, que se enviaran al departamento de planeación, y los turna al director de servicios públicos, para su análisis.	Jefe, secretaria del departamento de área técnica.
---	---	---	--

Diagrama de Flujo

Remozamiento de pintura en las calles y avenidas



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 23 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

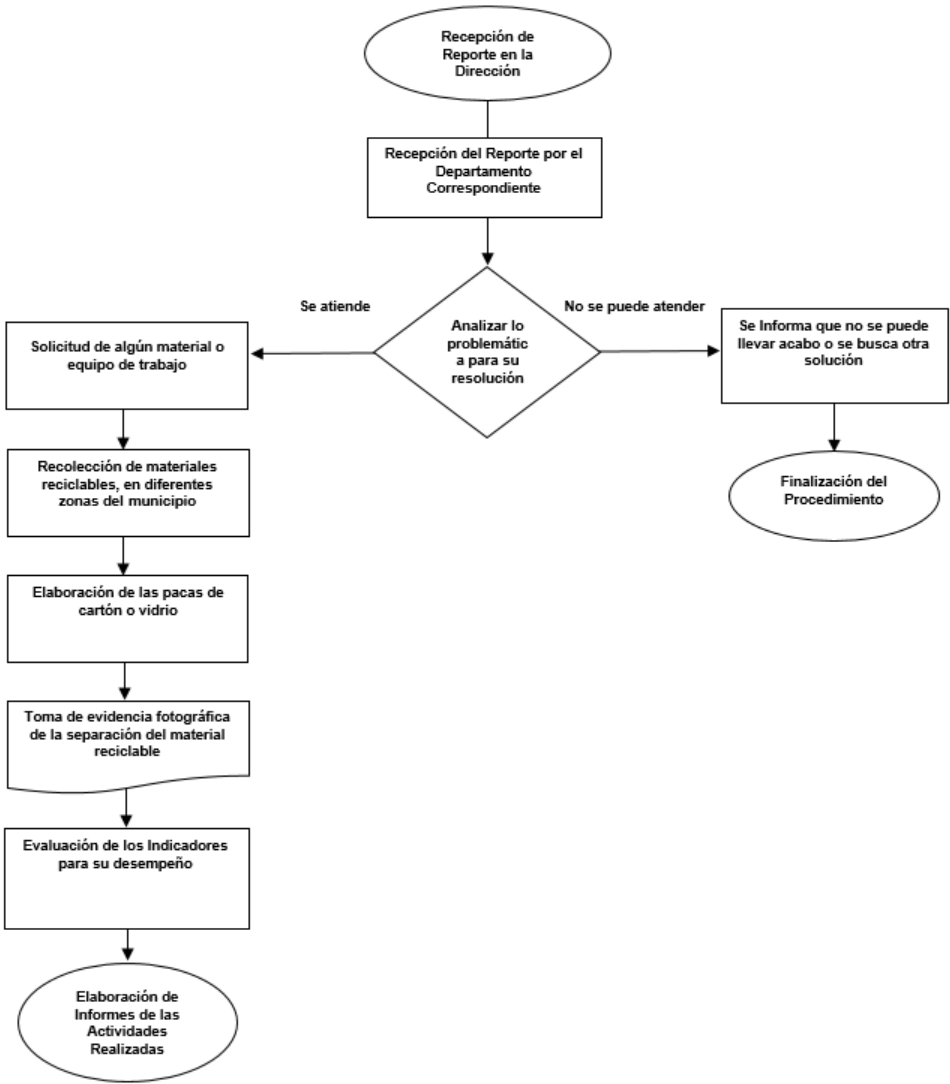
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 08
Recolección y separación de materiales reciclables			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes de recolección y separación de materiales reciclables, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de actividades	Realiza la planeación de todas las actividades que se realizaran en el área de reciclaje, considerando las rutas de Zihuatanejo, Ixtapa, Coacoyul y aeropuerto, además, instruye sobre la realización inmediata de los reportes telefónicos.	Jefe, secretaria del departamento de reciclaje
2	Realización y cobertura de Ruta	Recibe las instrucciones del jefe del área sobre las actividades diarias a realizar, informando al coordinador, sobre el personal que cubrirá las rutas de recolección de materiales reciclables y la atención de oficios.	Coordinador del departamento de reciclaje
3	Recepción de materiales reciclables	Recibe instrucciones sobre las rutas a seguir para la recolección de los materiales reciclables y los reportes telefónicos. El coordinador supervisa la recolección y separación del material reciclable para su debido proceso.	Chofer, macheteros, coordinador
4	Realización de pláticas de concientización	Lleva a cabo platicas de concientización de la importancia del reciclaje y la separación de los residuos en escuelas, colonias, comunidades, hotelería y empresas. además, identifica los lugares de mayor generación de cartón para proponer nuevas rutas.	Jefe, promotor del departamento de reciclaje
5	Recolección en vehículos de los materiales reciclables	Realiza la recolección de los materiales reciclables en las rutas establecidas y da atención a los reportes telefónicos. Además, el chofer entrega los reportes a la secretaria, sobre las actividades realizadas en la semana.	Macheteros, chofer, secretaria

6	Recolección en triciclo de los materiales reciclables	Encargado de llevar a cabo la recolección de los materiales reciclables en los lugares en los cuales la unidad vehicular no tiene acceso, rindiendo un informe semanal de lo recolectado al encargado del área.	Macheteros, chofer
7	Empacado de Cartón	Se encargan de recibir el material reciclable para su separación y empacado, rindiendo un informe semanal de la producción recibida al coordinador del área.	Choferes, macheteros, coordinador
8	Elaboración de informes	Elabora los reportes mensuales de indicadores de desempeño, que se enviaran al departamento de planeación, y los turna al director de servicios públicos, para su análisis.	Jefe, secretaria del departamento de reciclaje

Diagramas de Flujo

Recolección y separación de material reciclable



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 26 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

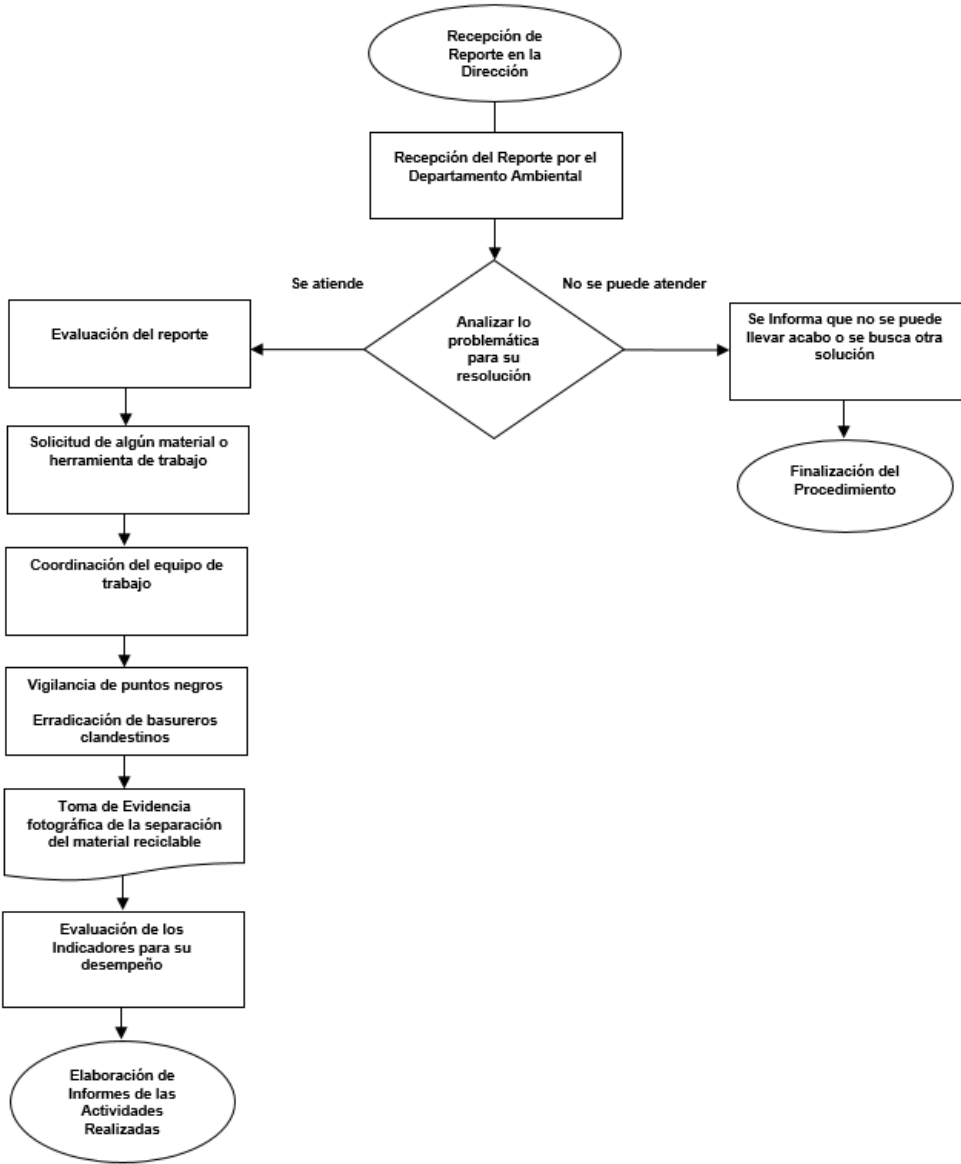
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 09
Supervisión Ambiental en el municipio			
Objetivo: Vigilancia de puntos negros para la erradicación de tiraderos a cielo abierto, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Recepción de Reportes	Canaliza la llamada del ciudadano y recibe queja o reporte de desperfectos o/y basureros clandestinos	Secretaria de la dirección
2	Tramite de Reporte	Recibe la copia del "reporte telefónico" y/o lo pasa al jefe del departamento	Secretaria del departamento de supervisión ambiental
3	Evaluación del Reporte	Evalúa la petición, revisando minuciosamente la necesidad y revisa la zona adecuada.	Jefe del departamento de supervisión ambiental
4	Coordinación del equipo de trabajo	Se coordina el equipo de trabajo y a los candidatos que acudirán al lugar, otorgándoles todas las herramientas de trabajo necesarias.	Coordinador y supervisor del departamento de supervisión ambiental
5	Requisición de materiales o equipos de trabajo	Se procede a hacer la requisición del material si es necesario.	Administrador
6	Resolución del problema y toma de evidencia	Se lleva a cabo la resolución del problema y/o queja y se procede a vigilar los puntos de recolección y zonas susceptibles del municipio.	Supervisor y guardia ambiental
7	Toma de evidencia fotográfica	Se procede a toma de evidencia fotográfica para la elaboración de reporte de actividades del departamento.	Supervisor y guardia ambiental
8	Elaboración de Informes	Elabora el informe de actividades para su desempeño, que se enviaran al departamento de planeación, y los turna al	Jefe de supervisión ambiental

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 27 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

		director de servicios públicos, para su análisis.	
--	--	---	--

Diagrama de Flujo
Supervisión ambiental en el Municipio



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 29 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024		Clave: MZA2427-MP-DSP

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 10
Mantenimiento de parques, jardines y espacios públicos			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes de mantenimiento de Parques y Jardines en el Municipio, ayudando así con la imagen urbana del municipio.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

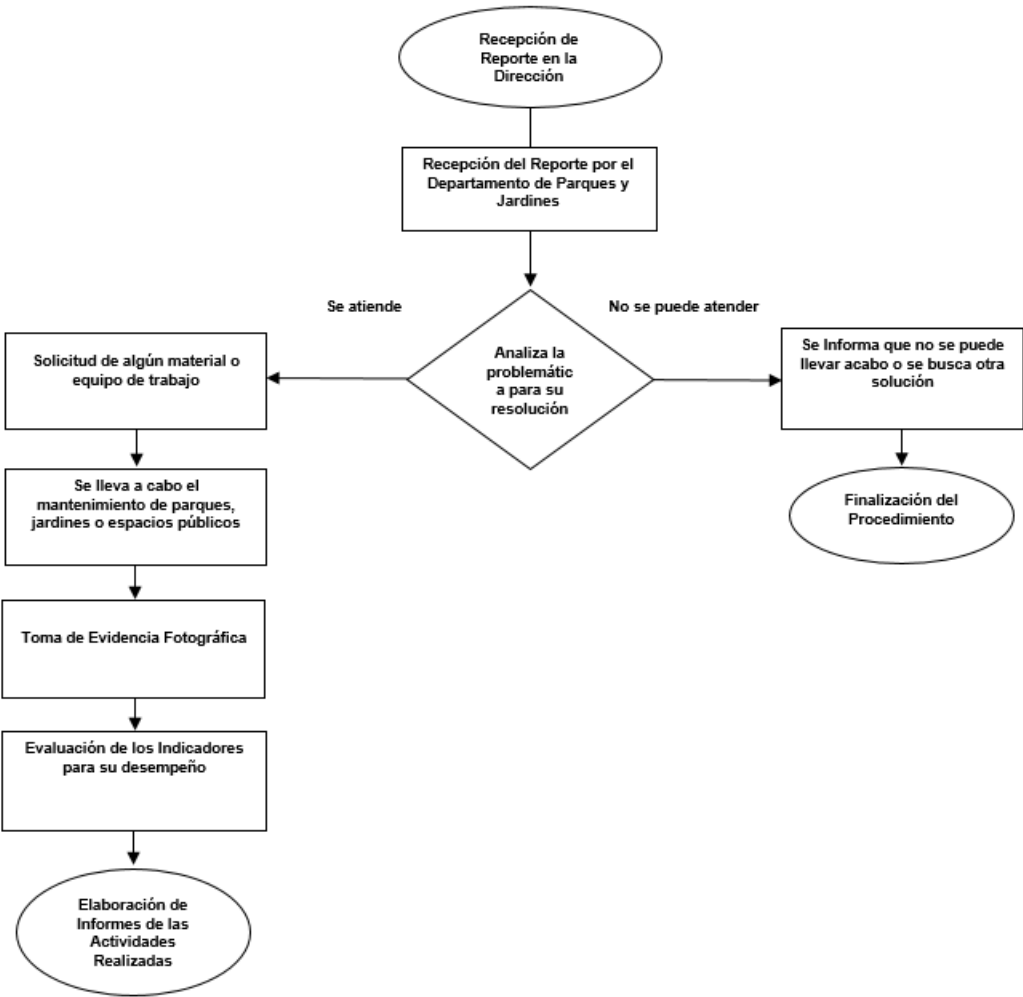
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de mantenimientos	Elabora de forma mensual la planeación para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de parques y jardines por zonas. Además, de atender las solicitudes ciudadanas.	Jefe, secretaria del departamento de parques y jardines
2	Entrega de plan de trabajo	Organiza conjuntamente las cuadrillas de trabajadores para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de parques y jardines, de acuerdo al plan de trabajo establecido.	Jefe, coordinador del departamento de parques y jardines
3	Asignación de carga de trabajo	Indica al personal de mantenimiento los trabajos que se deberán realizar en el día.	Coordinador
4	Traslado de personal	Transporta al personal de mantenimiento, a las áreas de trabajo que se deberán realizar en el día.	Supervisor, chofer
5	Solicitud de materiales	Solicita en la bodega la herramienta y equipo requerido para realizar la actividad asignada.	Coordinador
6	Entrega de herramientas	Entrega la herramienta y el equipo de trabajo requerido, anotando en bitácora el nombre de la persona a quien le fue entregado.	Administrador
7	Entrega de herramientas	Entrega la herramienta al personal de mantenimiento para que se lleven a cabo los trabajos de mantenimiento asignado, verificando que éstos se realicen de forma correcta.	Coordinador
8	Recolección de basura y ramas	Realiza los trabajos de mantenimiento y conservación asignados en el día, y coloca en bolsas negras las ramas y productos generados por los trabajos realizados de limpieza y poda.	Chofer, operador, cabo, machetero y jardinero
9	Toma de evidencia fotográfica	Toma de evidencia fotográfica o/y concentrado semanal de actividades.	Supervisor

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 30 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

10	Realización de reporte de actividades	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía a la secretaria de parques y jardines, y reporta en caso de detectar deterioro en fuentes, jardines o parques, al jefe de parques y jardines, para que éste tome las acciones pertinentes.	Coordinador, secretaria
11	Evaluación de indicadores de desempeño	Elabora los reportes mensuales de indicadores de desempeño, que se enviaran al departamento de planeación, y los turna al director de servicios públicos, para su análisis.	Jefe de Parques y jardines

Diagrama de Flujo

Mantenimiento de parques, jardines y espacios públicos



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 32 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 11
Solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones			
Objetivo: Dar pronta atención a las quejas, solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones.			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de reportes.	Elabora de forma mensual la planeación para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de panteones. Además, de atender las solicitudes ciudadanas.	Jefe del departamento de panteones
2	Planeación de la carga de trabajo	Organiza al personal de mantenimiento para llevar a cabo los trabajos de conservación de panteones, y la atención de solicitudes ciudadanas de panteones.	Jefe, Secretaria del departamento
3	Entrega de Herramientas	Entrega la herramienta al personal de mantenimiento, para que se lleven a cabo los trabajos de mantenimiento y atención de solicitudes ciudadanas, verificando que éstos se realicen de forma correcta.	Jefe, Secretaria del departamento
4	Realización del Mantenimiento	Realiza los trabajos de mantenimiento y conservación asignados en el día, y la atención de las solicitudes ciudadanas.	Macheteros, peones
5	Realización de reportes	Realiza reporte semanal de actividades y lo pasa al jefe de panteones.	Secretaria del departamento de panteones
6	Evaluación de indicadores del desempeño.	Elabora los reportes mensuales de indicadores de desempeño, que se enviaran al departamento de planeación, y los turna al director de servicios públicos, para su análisis.	Jefe del departamento de panteones

Diagrama de Flujo

Solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones



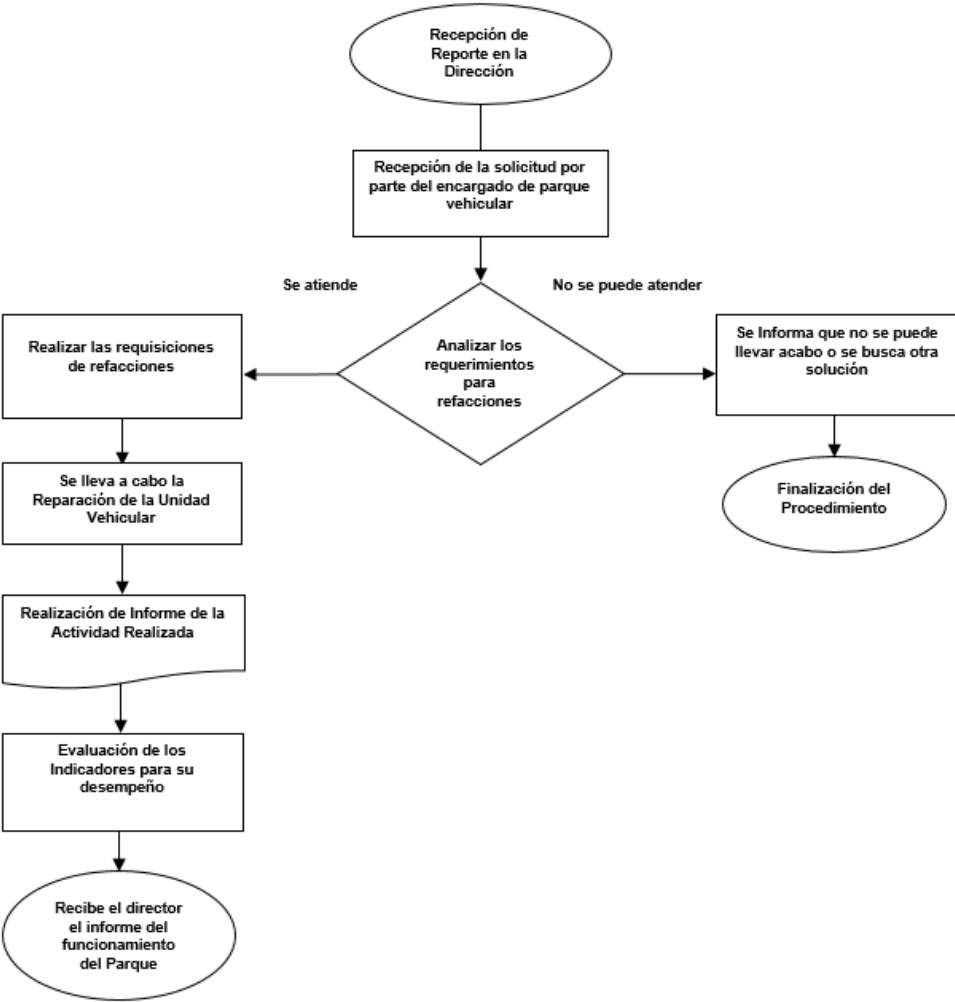
 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos		
Página 34 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 12
Solicitudes de Reparación de Parque Vehicular de la Dirección			
Objetivo: Dar pronta atención a las reparaciones de Parque Vehicular de la dirección, coadyuvando con el área de mecánicos para su reparación preventiva o correctiva			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• Solicitud de refacciones		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de reportes	Elabora de forma diaria, las fallas detectadas en las unidades vehiculares de la dirección.	Jefe, auxiliar operativo
2	Planeación de la carga de trabajo	Organiza al personal de mantenimiento para llevar a cabo los trabajos de conservación del parque vehicular para poder agilizar su reparación.	Jefe, asistente del departamento de parque vehicular
3	Solicitud de las refacciones	Se realizan las requisiciones de las refacciones que se requieren para la reparación del parque vehicular y se espera su llegada, para la reparación.	Jefe, asistente del departamento de parque vehicular
4	Realización del Mantenimiento	Realiza los trabajos de mantenimiento cuando han llegado las refacciones e intervenir para agilizar las reparaciones.	Auxiliar operativo, lavador del departamento de parque vehicular
5	Realización de reportes	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía al director, al administrador y al jefe de planeación para su registro.	Secretaria del departamento de parque vehicular
6	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los reportes mensuales de indicadores de desempeño, que se enviaran al departamento de planeación, y los turna al director de servicios públicos, para su análisis.	Jefe del departamento de parque vehicular

Diagrama de Flujo

Solicitudes de reparación de parque vehicular de la dirección



 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Servicios Públicos	
Página 36 de 37	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MP-DSP

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DSP - 13
Mantenimiento de infraestructura de mobiliario de espacios públicos			
Objetivo: Dar pronta atención a las reparaciones de infraestructura de mobiliario de espacios públicos y conservar una buena imagen del municipio			
Fundamento Legal:	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado de Guerrero. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero. • Bando de Policía y Gobierno. • Reglamento de Limpia, recolección y tratamiento de desechos sólidos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.		
Documentos Necesarios	• No se requiere documentación		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción del reporte	Se recibe el reporte, solicitud o petición por parte de algún ciudadano o de la presidente municipal.	Secretaria del departamento
2	Planeación de la solicitud acerca del mantenimiento	Organiza al personal para llevar a cabo los trabajos Jefe del departamento de área técnica de mantenimiento de infraestructura y proceder a agilizar su reparación.	Jefe, coordinador del departamento de área técnica
3	Realización del mantenimiento	Se lleva a cabo el trabajo de mantenimiento para mejorar la infraestructura de los espacios públicos solicitados.	Herreros, pintores, ayudantes, electricistas, macheteros
4	Toma de evidencia fotográfica	Con ayuda del coordinador, la secretaria procede a realizar el reporte con evidencia fotográfica de la actividad realizada.	Secretaria, coordinador del departamento de área técnica
5	Elaboración de indicadores para el desempeño	Con la realización de los reportes se elaboran los indicadores para llevar a cabo el seguimiento del desempeño.	Jefe del departamento de área técnica

Diagrama de Flujo

Mantenimiento de infraestructura de mobiliario de espacios públicos

