

# MANUAL DE SERVICIOS JEFATURA DE ASEO PUBLICO



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS .....	4
INVENTARIO DE SERVICIOS .....	5
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS .....	6
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	6
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS .....	6
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	6
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	6
Acudir a Órgano Interno de Control, de Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco. ....	6
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	7
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	8
SERVICIO DE RUTAS DE CONTENEDORES.....	8
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	8
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	8
Acudir a Órgano Interno de Control, de Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco. ....	8
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	9
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	9
SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REPORTES CIUDADANOS. ....	9
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	10
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	10
Acudir a Órgano Interno de Control, de Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco. ....	10
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	11
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	12
SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS APOYOS PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y RELIGIOSAS Y DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO. ....	12
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	12
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	12
Acudir a las oficinas de Aseo Público.....	12
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	13

# MANUAL DE SERVICIOS

---

FUNDAMENTO LEGAL.....	14
TRANSITORIOS .....	15
AUTORIZACIONES.....	15



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Jefatura de Aseo Público del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para la Jefatura de Aseo Público es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a los servicios que ofrece.

## OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- El Manual de Servicios de la Jefatura de Aseo Público del Municipio de Ocotlán, Jalisco tiene como objetivo establecer de manera clara y detallada los procedimientos, lineamientos y estándares para la prestación eficiente y oportuna de los servicios de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos urbanos, así como las acciones de limpieza y apoyo en el mantenimiento de espacios públicos, a través del traslado de residuos.

En ese sentido, este manual se busca garantizar la transparencia, eficiencia y calidad en la atención a la ciudadanía, fomentando una cultura de corresponsabilidad en el manejo adecuado de los residuos y la conservación del entorno urbano.

Este documento servirá como herramienta de consulta para los servidores públicos de la Jefatura de Aseo Público, asegurando que las actividades operativas, administrativas y de atención a la comunidad se realicen conforme a la normativa vigente, además de permitir la mejora continua en la prestación de los servicios mediante la evaluación de resultados y la implementación de estrategias innovadoras y sustentables.

# MANUAL DE SERVICIOS

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Jefatura de Aseo Publico	Rutas de recolección de residuos en colonias, agencias y delegaciones.	Recolección de residuos sólidos urbanos.	Habitantes del municipio de Ocotlán.
Jefatura de Aseo Publico	Rutas de atención y recolección de residuos de contenedores, ubicados en puntos estratégicos.	Recolección de residuos y limpieza de los contenedores.	Ciudadanos que viven en zonas aledañas a los contenedores.
Jefatura de Aseo Publico	Recepción de quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía, vía telefónica.	Atención a las quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía.	Ciudadanía que requiere el servicio.
Jefatura de Aseo Publico	Atención de apoyos a dependencia de gobierno y a instituciones educativas, religiosas, etc.	Apoyos solicitados mediante oficio para la recolección de residuos a eventos programados, como pueden ser: Eventos especiales, fiestas patronales, entre otros.	Quien solicita el apoyo.

Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

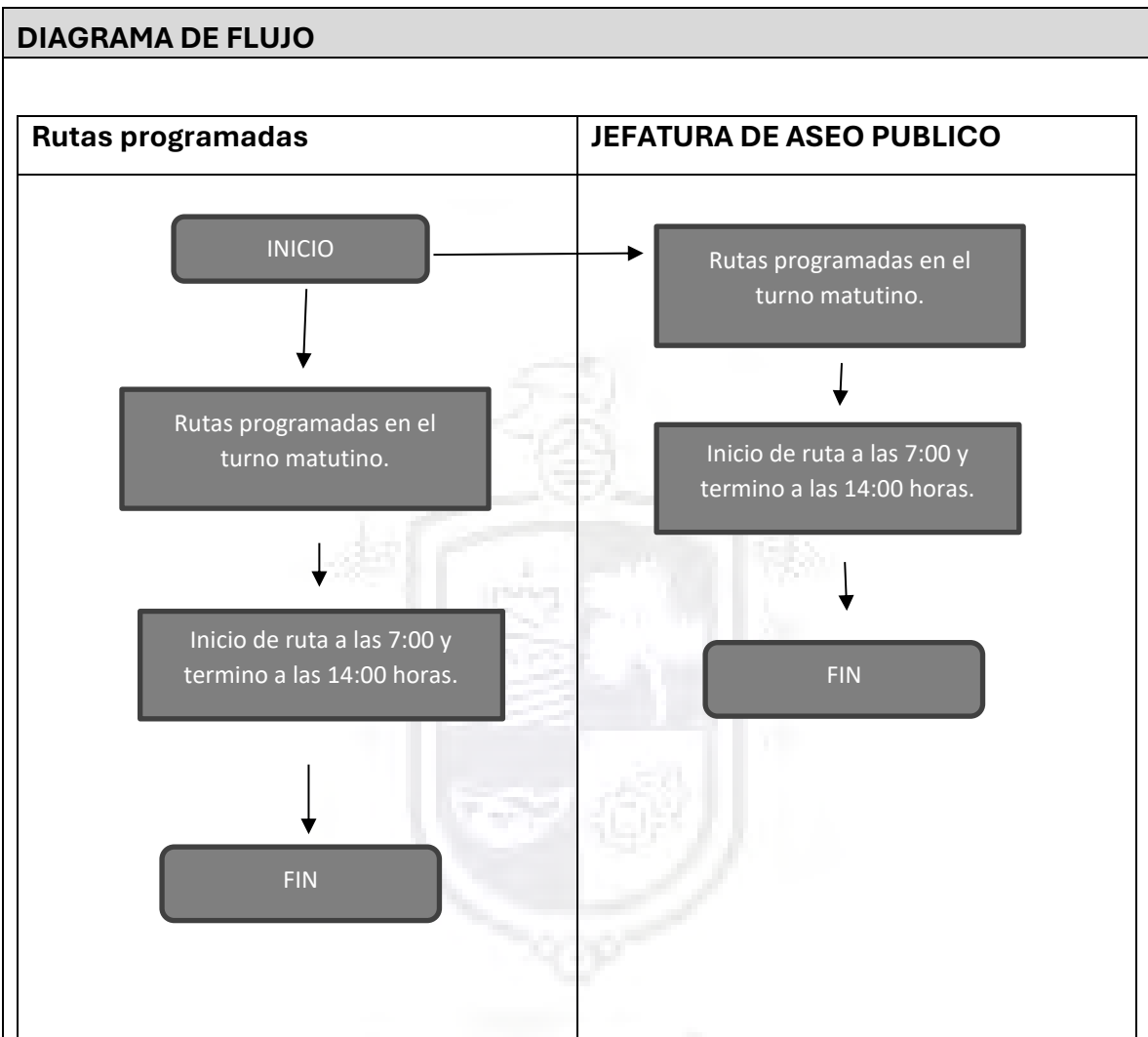
## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Dar el mejor servicio de recolección con las rutas establecidas, para mantener limpia la ciudad.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: No se necesita ningún requisito.
VIGENCIA: De forma permanente 5 días a la semana.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Ruta turno matutino: 7:00 a las 14:00 horas Ruta vespertina: 14:00: a las 21:00 horas Domicilio de oficinas: Francisco Zarco 25-A. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Rutas establecidas las cuales atienden de 1 a 5 colonias de la ciudad, para garantizar el servicio de recolección de residuos a todos los ciudadanos.	Se hace la cobertura de las rutas 5 días por semana en el turno correspondiente.	Servicio gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO
Acudir a Órgano Interno de Control, de Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco.

# MANUAL DE SERVICIOS



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

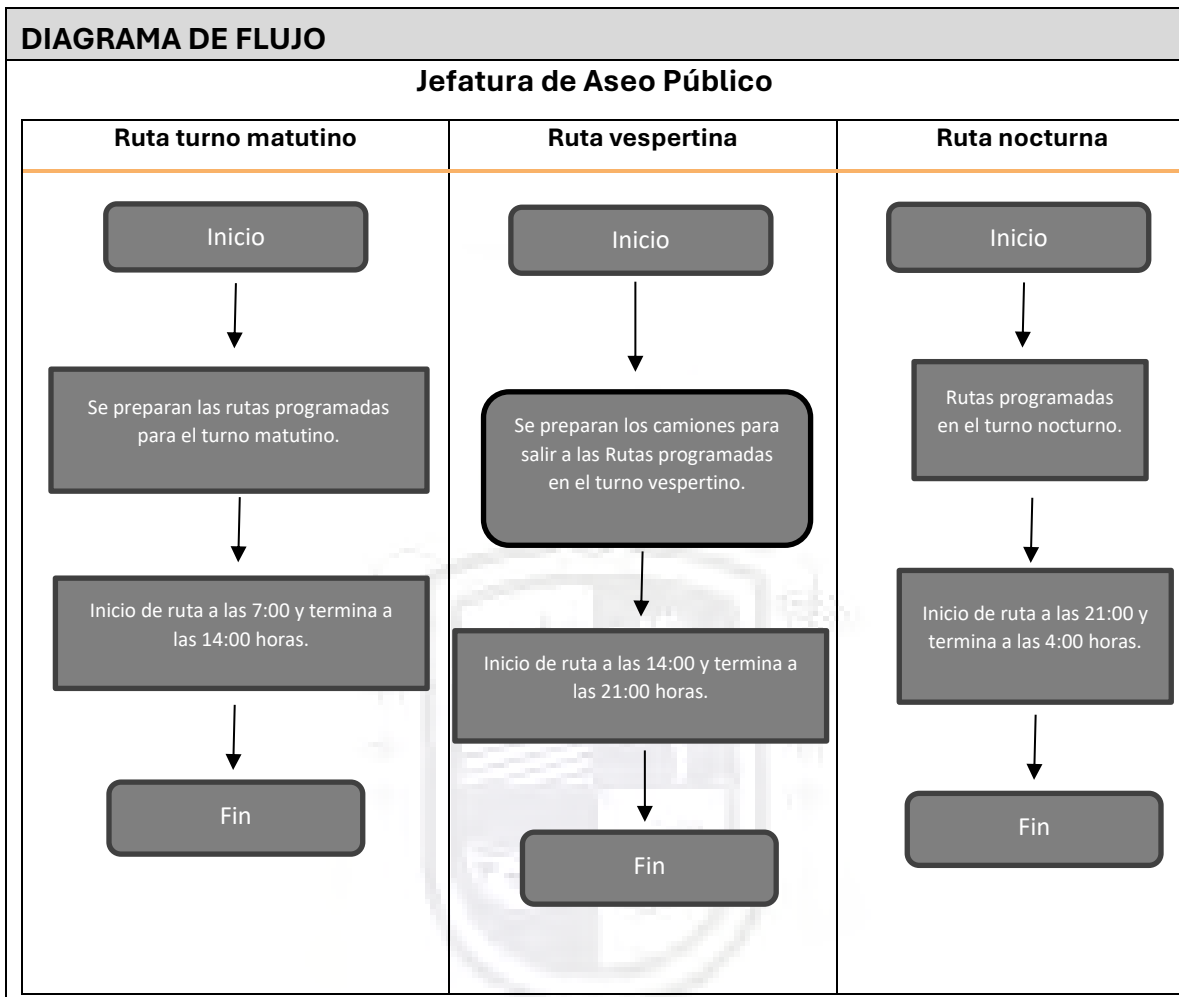
---

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> SERVICIO DE RUTAS DE CONTENEDORES
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> 3 veces por semana un camión recolector hace el recorrido por los puntos donde se encuentran instalados los contenedores de basura, a fin de recolectar los residuos que contiene, posterior a eso procede a dar limpieza al contenedor para ser usado de nuevo. La finalidad es dar el mejor servicio de recolección de residuos en contenedores, en beneficio de los usuarios.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> No se necesita ningún requisito.
<b>VIGENCIA:</b> De forma permanente 7 días a la semana.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Ruta turno matutino: 7:00 a las 14:00 horas Ruta vespertina: 14:00: a las 21:00 horas Ruta nocturna: 21:00 a las 4:00 horas Domicilio de oficinas: Francisco Zarco 25-A. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Contenedores instalados en puntos estratégicos de la ciudad, con rutas establecidas.	7 días por semana en el turno correspondiente.	Servicio gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b>  Acudir a Órgano Interno de Control, de Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco.
---

# MANUAL DE SERVICIOS



<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>
SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REPORTE CIUDADANOS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>
Dar pronta respuesta a los reportes y quejas de la ciudadanía con la finalidad de dar el mejor servicio de recolección.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>
No se necesita ningún requisito.
<b>VIGENCIA:</b>
De forma permanente 7 días a la semana.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>
Atención de reportes ciudadanos de las 8:00 a las 14:00 horas
Domicilio de oficinas: Francisco Zarco 25-A.
Colonia: Centro.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

# MANUAL DE SERVICIOS

---

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a la jefatura de la falta del servicio de recolección en su colonia o en los contenedores establecidos.	Atención inmediata para dar el mejor servicio.	Servicio gratuito.

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO**

Acudir a Órgano Interno de Control, de Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

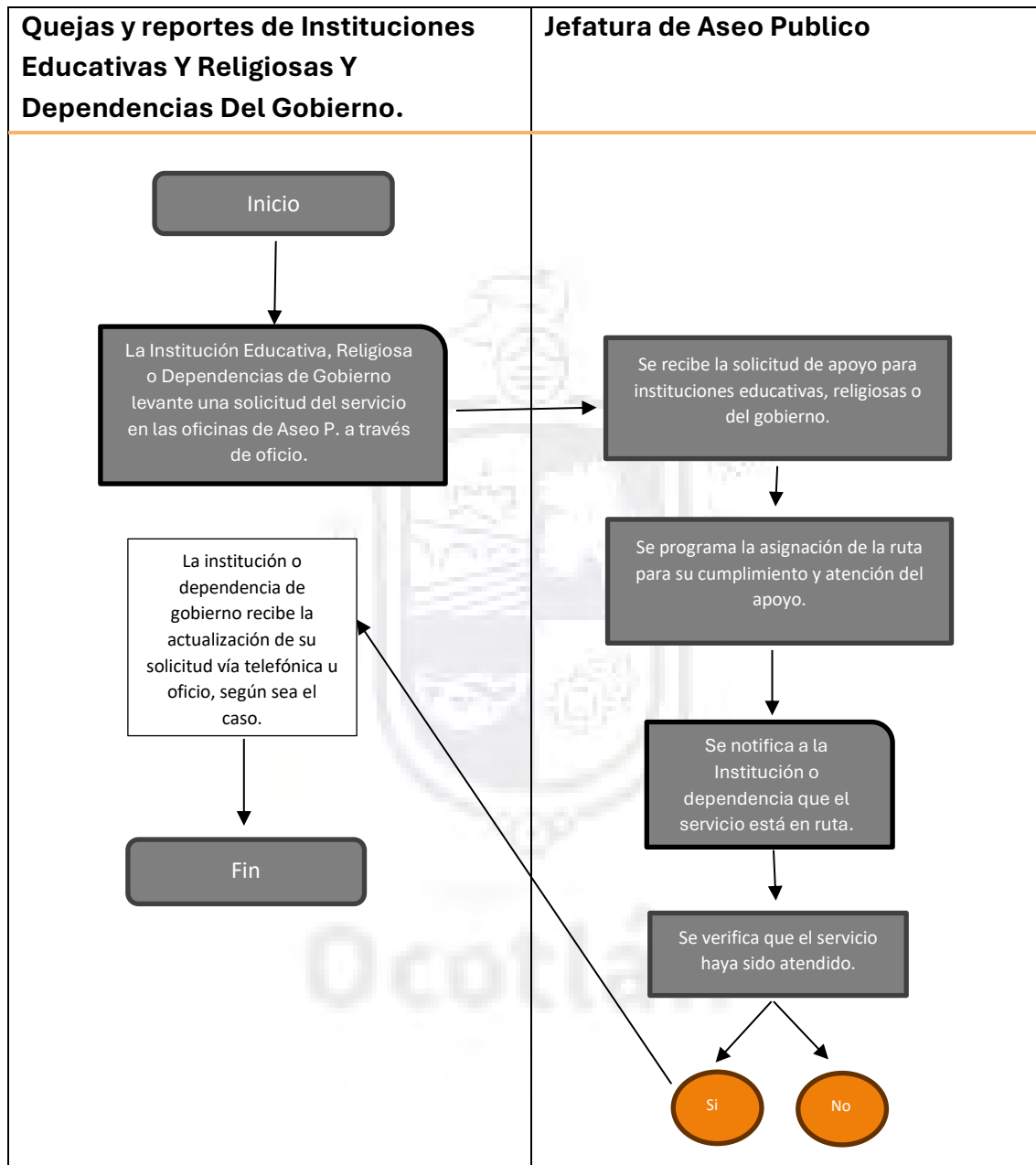
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS APOYOS PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y RELIGIOSAS Y DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Dar pronta respuesta a las solicitudes de apoyo de las instituciones educativas, religiosas y demás dependencias del gobierno.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> Presentar un oficio de solicitud del apoyo requerido, así como establecer el periodo que se necesitara.
<b>VIGENCIA:</b> De forma permanente 7 días a la semana.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Atención solicitudes de apoyo de las 8:00 a las 14:00 horas Domicilio: Francisco Zarco 25-A. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede solicitar un apoyo en servicios de recolección mediante oficio para programar las fechas y horarios del apoyo.	Cuando se requiera y las condiciones estén dadas.	Servicio gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b>
Acudir a las oficinas de Aseo Público.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

**Segundo.** La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

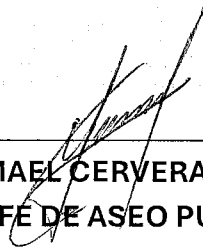
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ANGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. ISMAEL CERVERA ZUÑIGA  
JEFE DE ASEO PUBLICO