



**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

# MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCION DE ASEO PÚBLICO

**2024 - 2027**

**H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO**





**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

## CUADRO DE CONTROL

Alberto Reyes Perez		Direccion de Aseo Publico	
Fecha de elaboración:	20 de marzo del 2025		
Actualización:	Versión 02		
Código:	DAP-MS-03		

## BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	12 de agosto de 2021	Todo el documento	Creación del Manual de Servicios
2	20 de marzo del 2025	Todo el documento	Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización del contenido Agregación de organigrama, línea de sucesión y manual de inducción.
3			
4			
5			



**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

## ÍNDICE

### Contenido

CUADRO DE CONTROL.....	2
BITÁCORA DE REVISIONES:.....	2
ÍNDICE.....	3
MISIÓN.....	4
VISIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA.....	4
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	4
INVENTARIO DE SERVICIOS:.....	5
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:.....	7
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	11
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:.....	22



## MISIÓN

Servir a la ciudadanía, de manera eficiente, respetuosa y responsable mediante acciones que permitan mantener un medio ambiente saludable, lograr beneficios ambientales; a través de una filosofía de servicio.

## VISIÓN

Ser el área de mayor impacto social que contribuya a la mejora de nuestro entorno y del cuidado del medio ambiente, a través de una filosofía de servicio.

## OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

Garantizar la limpieza y aseo público del municipio con un proceso de mejora continua en la prestación de los servicios para el bienestar y salud de sus habitantes y visitantes proporcionando una imagen agradable y promoviendo el cuidado del medio ambiente.

## OBJETIVOS DEL MANUAL

Proporcionar un instrumento de consulta y guía, con cuya aplicación se pueden establecer lineamientos estratégicos orientados a mejorar los procesos de atención y servicio para dar una buena atención hacia la ciudadanía en general mediante el funcionamiento y la eficiente calidad de la prestación del servicio de aseo público.

### INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
Dirección de Aseo Publico	Corte de maleza	Corte de maleza de un área determinada, la cual este generando obstrucciones a la vía pública o genere un posible riesgo para la ciudadanía.	A la ciudadanía en general mientras no sean predios particulares.
	Recolección de basura	Recolección de toda aquella basura en vía pública que cause una afectación para la ciudadanía.	Toda la ciudadanía en general con excepción de empresas.
	Descacharrizacion	Recolección de basura especial que no sea recolectada por unidades de ruta (tazas de baño, lavadoras, refrigerador, llantas etc.)	A la ciudadanía en general.
	Instalación de Letreros	Instalación de letreros informativos en puntos que se usen para concentrar basura	A la ciudadanía en general.

**Domicilio: Abraham Vega Aranda, Centro, 47400 Lagos de Moreno, Jal.**

**Teléfono: 4742874287**

**Correo electrónico: aseopublico@ldm.gob.mx**

**Días y horario de atención: 08:00 a 15:00**

#### PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS

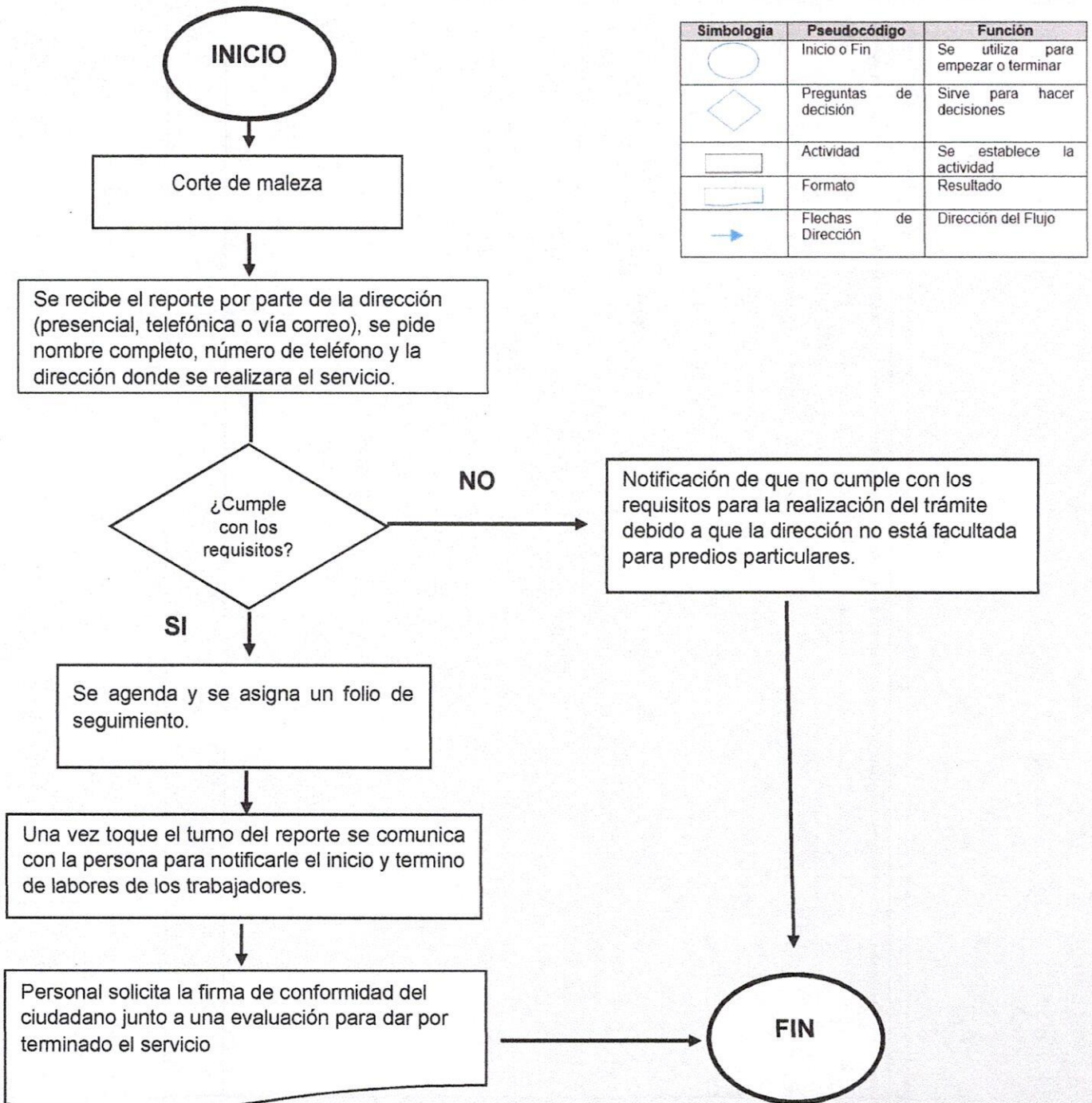
<b>Corte de Maleza</b>	<p>1- recepción de reporte ya sea de manera presencial, telefónica o vía correo, para esto se le pide su nombre, número de teléfono y ubicación del lugar ( en dado caso de que sea particular o privado se notifica que la dirección no está facultada ).</p> <p>2- se le asigna un folio de espera para la realización del servicio.</p> <p>3-Una vez toque el turno se le notificara al ciudadano se le notificara tanto el inicio como el final de las labores de trabajo.</p> <p>4-Finalizado el trabajo se le solicitara una firma de conformidad en base a los trabajos realizados esto junto a una pequeña encuesta que ayuda a mejorar la calidad del servicio.</p>
------------------------	--



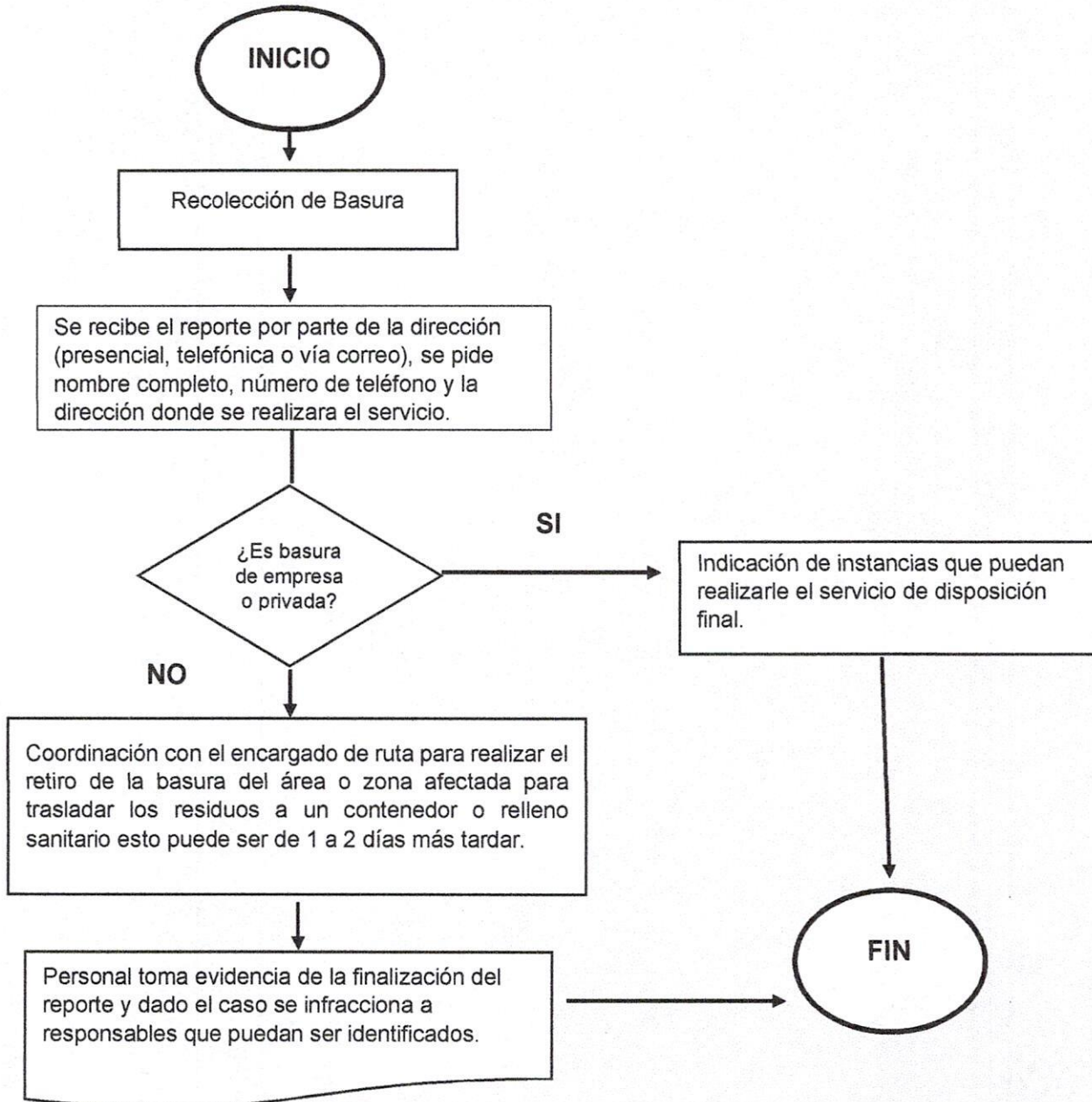
<b>Recolección de Basura</b>	<p>1- recepción de reporte ya sea de manera presencial, telefónica o vía correo, para esto se le pide su nombre, número de teléfono y ubicación del lugar (en dado caso de que sea particular o privado se notifica que la dirección no está facultada).</p> <p>2- Se coordinación con el encargado de ruta para realizar el retiro de la basura del área o zona afectada para trasladar los residuos a un contenedor o relleno sanitario esto puede ser de 1 a 2 días más tardar.</p> <p>3- Personal toma evidencia de la finalización del reporte y dado el caso se infracciona a responsables que puedan ser identificados.</p>
<b>Descacharrización</b>	<p>1- recepción de reporte ya sea de manera presencial, telefónica o vía correo, para esto se le pide su nombre, número de teléfono y ubicación del lugar (en dado caso de que sea particular o privado se notifica que la dirección no está facultada).</p> <p>2- se le asigna un folio de espera para la realización del servicio.</p> <p>3- Una vez toque el turno del reporte se comunica con la persona para notificarle el inicio y termino de labores de los trabajadores.</p> <p>4-Finalizado el trabajo se le solicitara una firma de conformidad en base a los trabajos realizados esto junto a una pequeña encuesta que ayuda a mejorar la calidad del servicio.</p>
<b>Instalación de Letreros</b>	<p>1- recepción de reporte ya sea de manera presencial, telefónica o vía correo, para esto se le pide su nombre, número de teléfono y ubicación del lugar ( en dado caso de que sea particular o privado se notifica que la dirección no está facultada ).</p> <p>2- se le asigna un folio de espera para la realización del servicio.</p> <p>3-Una vez toque el turno se le notificara al ciudadano se le notificara tanto el inicio como el final de las labores de trabajo.</p> <p>4- Personal solicita la firma de conformidad del ciudadano junto a una evaluación para dar por terminado el servicio.</p>



**DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:**

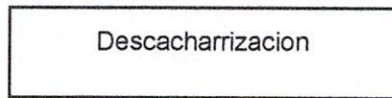


Simbología	Pseudocódigo	Función
	Inicio o Fin	Se utiliza para empezar o terminar
	Preguntas de decisión	Sirve para hacer decisiones
	Actividad	Se establece la actividad
	Formato	Resultado
	Flechas de Dirección	Dirección del Flujo



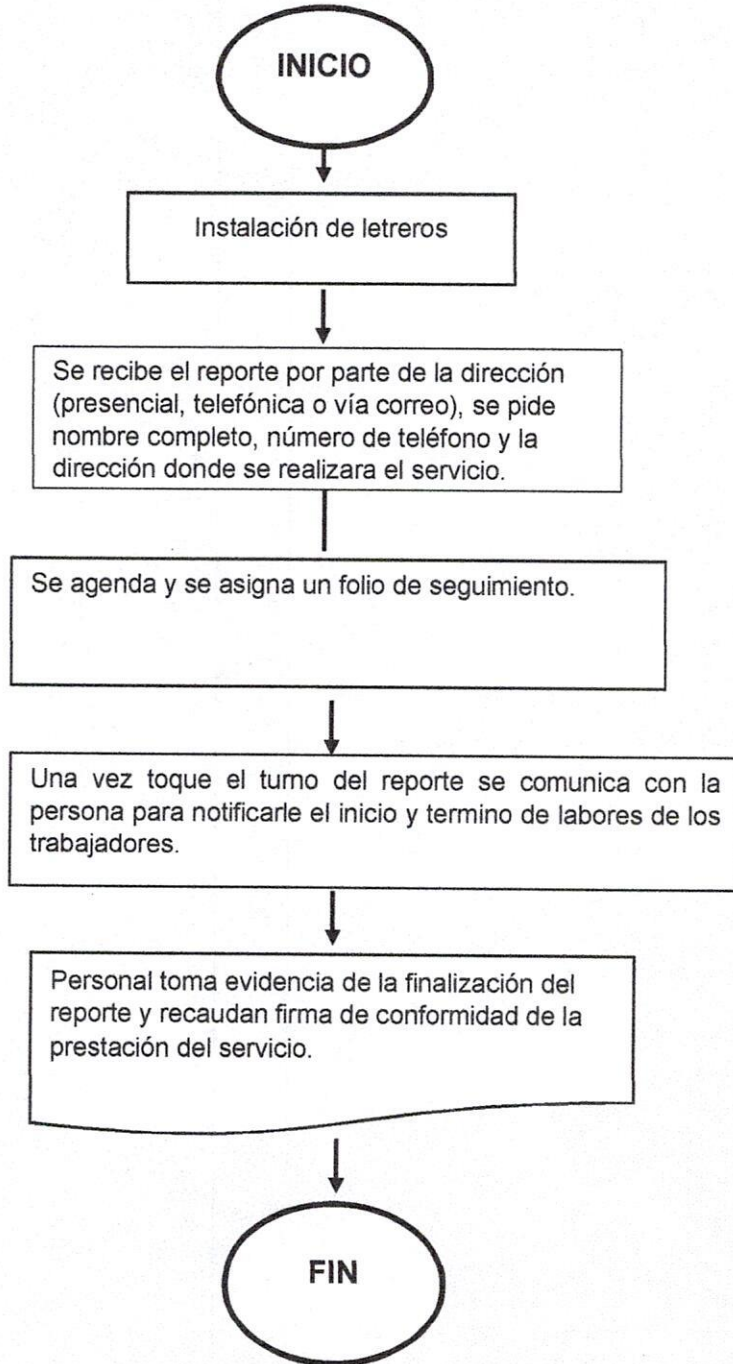


**LAGOS**  
**DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027



```
graph TD; INICIO([INICIO]) --> Descacharrizacion[Descacharrizacion]; Descacharrizacion --> Reporte[Se recibe el reporte por parte de la dirección (presencial, telefónica o vía correo), se pide];
```

Se recibe el reporte por parte de la dirección (presencial, telefónica o vía correo), se pide





## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

### ACCIONES DE ATENCIÓN PROACTIVA Y ACERTIVA

#### Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

#### Quando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede



**LAGOS  
DE MORENO**  
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

acceder a la solicitud.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

### **Atención a personas alteradas**

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



## Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

## ATENCIÓN PRESENCIAL

### Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está



- diciendo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
  - **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

#### Acciones de anticipación

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

#### En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

### En el desarrollo del servicio

Durante el desarrollo del servicio los puntos fundamentales para la realización de actividades son:

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

### Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

### **Solicitud de servicio demorada**

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

### **En la finalización del servicio**

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Si hubo alguna

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil.

### Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz

### Algunos consejos adicionales.

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- El tono de voz: el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer.

### En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el Nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con Frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

### En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.

### En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

## ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de Tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales

### Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

### Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

### En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

### Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Para:

Asunto:

Respetado señor Jaramillo:




En respuesta a su comunicación del 23 de octubre del presente año en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta).  
Gracias por comunicarse con (Entidad).

Cordialmente,

FERNANDO RAMÍREZ SUÁREZ  
Coordinador de Servicio al Ciudadano



**AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:**

ELABORÓ	AUTORIZARON	
 <b>C. Alberto Reyes Pérez</b> Director de Aseo Publico	 <b>Mtro. Edgar Alfredo González Chávez,</b> Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.	 <b>Mtro. Heliodoro Gómez Vázquez,</b> Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

