

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL



¡Una administración diferente!

**MUNICIPALIDAD
DE
RETALHULEU**

MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL

APROBADO POR EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL, EN PUNTO DÉCIMO QUINTO, DEL ACTA 82-2022, DEL LIBRO DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL, DE SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA EL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2022

INDICE

Certificación del Punto de Acta de Aprobación del Manual de Procedimientos de Tren de Aseo	01
Presentación	03
Introducción	04
Objetivos	05
Procedimientos del Jefe del Tren de Aseo	06
Procedimientos de la Secretaria	13
Procedimientos del Supervisor	20
Procedimientos del Supervisor de Ruta	25
Procedimientos del Auxiliar Tren de Aseo	30
Procedimientos del Piloto Tren de Aseo	35
Procedimientos del Peón Del Tren de Aseo	43
Anexos	46



¡Una administración diferente!

EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU, DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU, EN EL USO DE LAS ATRIBUCIONES QUE CONFIERE EL ARTÍCULO OCHENTA Y CUATRO LITERAL “B” DEL DECRETO NÚMERO DOCE-DOS MIL DOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA: -----

CERTIFICA

QUE PARA EL EFECTO TUVO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL, EL CUAL SE LLEVA EN ESTA SECRETARÍA DONDE SE ENCUENTRA DOCUMENTADA EL ACTA NÚMERO OCHENTA Y DOS – DOS MIL VEINTIDÓS DE FECHA TRECE DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS, Y QUE COPIADO SU PUNTO CONDUCENTE DICE LO SIGUIENTE: -----

DÉCIMO QUINTO: El Licenciado Pablo José Villatoro Flores, Alcalde Municipal, presenta al Pleno del Honorable Concejo el proyecto MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL, DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU, para su análisis, modificación y aprobación, haciendo de conocimiento que es importante contar con un marco técnico y administrativo, para guiar y orientar las acciones del personal del Tren de Aseo Municipal, en la ejecución de las funciones públicas asignadas y estas se realicen con eficiencia, calidad, ética, integridad y transparencia; con la finalidad de tener establecidas las funciones del personal dentro de la misma, describiendo claras y precisas las actividades que deben de realizarse por parte del empleado municipal. **CONSIDERANDO:** Que la Constitución Política de la República reconoce y establece el nivel del Gobierno Municipal, con autoridades electas directa y popularmente, lo que implica el régimen autónomo de su administración, como expresión fundamental del poder local, y que la administración pública será descentralizada, lo que hace necesario dar una mejor definición y organización al régimen municipal respaldando la autonomía que la Carta Magna consagra, para que en el marco de ésta se promueva su desarrollo integral y el cumplimiento de sus fines. **CONSIDERANDO:** En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. **CONSIDERANDO:** Que el Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los **reglamentos** y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal, reglamento de viáticos y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal. **CONSIDERANDO:** Que corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, velar por la integridad del patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos, de igual manera asegurar que el vecino contribuya con sus deberes y obligaciones, para que la municipalidad a través del cobro del relacionado impuesto, pueda fomentar su economía para la prestación de los servicios públicos municipales. **CONSIDERANDO:** Que el pleno del Honorable Concejo Municipal de la Municipalidad de Retalhuleu, con la finalidad de dar cumplimiento al inciso a) del numeral 4.1.4 (Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza) del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG–, y después de haber leído, analizado y discutido el proyecto **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL, DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU**, considera procedente aprobar el mismo.

POR TANTO: El Concejo Municipal luego de las deliberaciones correspondientes, en base a lo ya considerado y el uso de las facultades que le otorgan los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala y 1, 3, 9, 33, 34, 35, 38, 42, 67, 101 y 105 del Código Municipal por unanimidad de votos **ACUERDA:** I) Aprobar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL, DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU**, con la finalidad de guiar y orientar las acciones del personal del Tren de Aseo Municipal, en la ejecución de las funciones públicas asignadas y estas se realicen con eficiencia, calidad, ética, integridad y transparencia; teniendo establecidas las funciones del personal dentro de la misma, describiendo claras y precisas las actividades que deben de realizarse por parte del empleado municipal. II) Se ordena al Gerente Administrativo y a la Jefa de Recursos Humanos notificar el presente acuerdo al Jefe del Tren de Aseo Municipal de esta Municipalidad y velar por el cumplimiento del mismo. III) Certifíquese y notifíquese. -----



¡Una administración diferente!

PRESENTACIÓN

Para toda empresa es importante definir los procedimientos a llevar a cabo para la ejecución de tareas de una forma adecuada, bajo la observancia legal y en busca de procesos óptimos para evitar inconvenientes laborales y buscando la eficiencia y eficacia de sus procedimientos, salvaguardando la integridad de sus empleados y en busca de incrementar el rendimiento de la misma.

Por lo dicho anteriormente y en cumplimiento de los reglamentos, manuales, políticas, instructivos y códigos, es necesario la creación, actualización e implementación de un Manual de Procedimientos para el Tren de Aseo de la Municipalidad de Retalhuleu, con el fin de prestar un servicio al vecino Retalteco, que sea eficiente y bajo la normativa municipal.

De esa manera y en cumplimiento con lo establecido en el CÓDIGO MUNICIPAL, TÍTULO III, GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DEL MUNICIPIO, CAPÍTULO I, GOBIERNO DEL MUNICIPIO, Artículo 34; y LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS, ACUERDO A-028-2021, SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, NUMERAL 4.3 NORMAS RELATIVAS DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL; NUMERAL 4.3.1, SELECCIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos.

Se presenta este Manual de Procedimientos del Tren de Aseo Municipal de la Municipalidad de Retalhuleu, el cual contribuirá de gran manera al desarrollo eficiente de las funciones públicas asignadas a cada colaborador, y por ende, será factor determinante para el logro de los objetivos establecidos.

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Tren de Aseo Municipal, de la Municipalidad de Retalhuleu, describe de forma clara y precisa las actividades que deben realizarse para cumplir de forma adecuada las funciones que han sido asignadas a cada puesto de trabajo en la Unidad del Tren de Aseo Municipal.

El objetivo de describir cada procedimiento, es que el empleado municipal ejecute sus tareas con transparencia, eficiencia y comprometidos con la ética que debe caracterizar a todo servidor público, al momento de prestar un servicio al vecino retalteco.

Todo el proceso para el cumplimiento de las funciones asignadas se ha desarrollado de una forma ordenada, comprensible, simplificada y por medio de un diagrama de flujo para su mejor comprensión.

Los procedimientos que se presentan corresponden a los puestos de la Unidad del Tren de Aseo Municipal, siendo éstos: Jefe de Tren de Aseo, Secretaria, Auxiliar, Piloto, Peón, Supervisor y Supervisor de Ruta.

OBJETIVOS

- ✚ Cumplir con las leyes y acuerdos municipales y gubernamentales.
- ✚ Establecer los procedimientos adecuados para el desarrollo de las funciones del personal del Tren de Aseo Municipal.
- ✚ Fortalecer la probidad en el uso de bienes, recursos y patrimonio del municipio.

¡Una administración diferente!

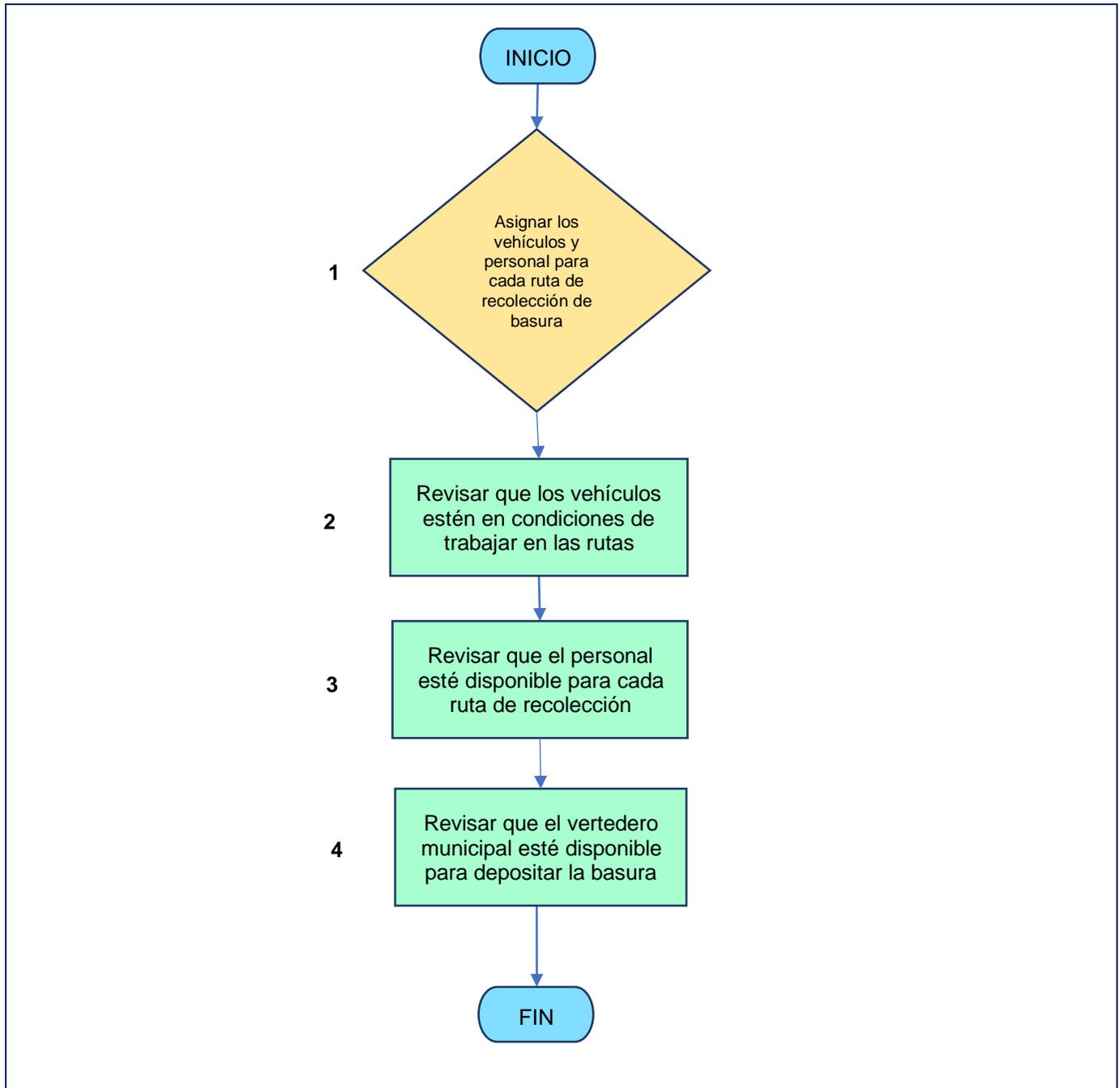
PROCEDIMIENTOS DEL JEFE DEL TREN DE ASEO



¡Una administración diferente!

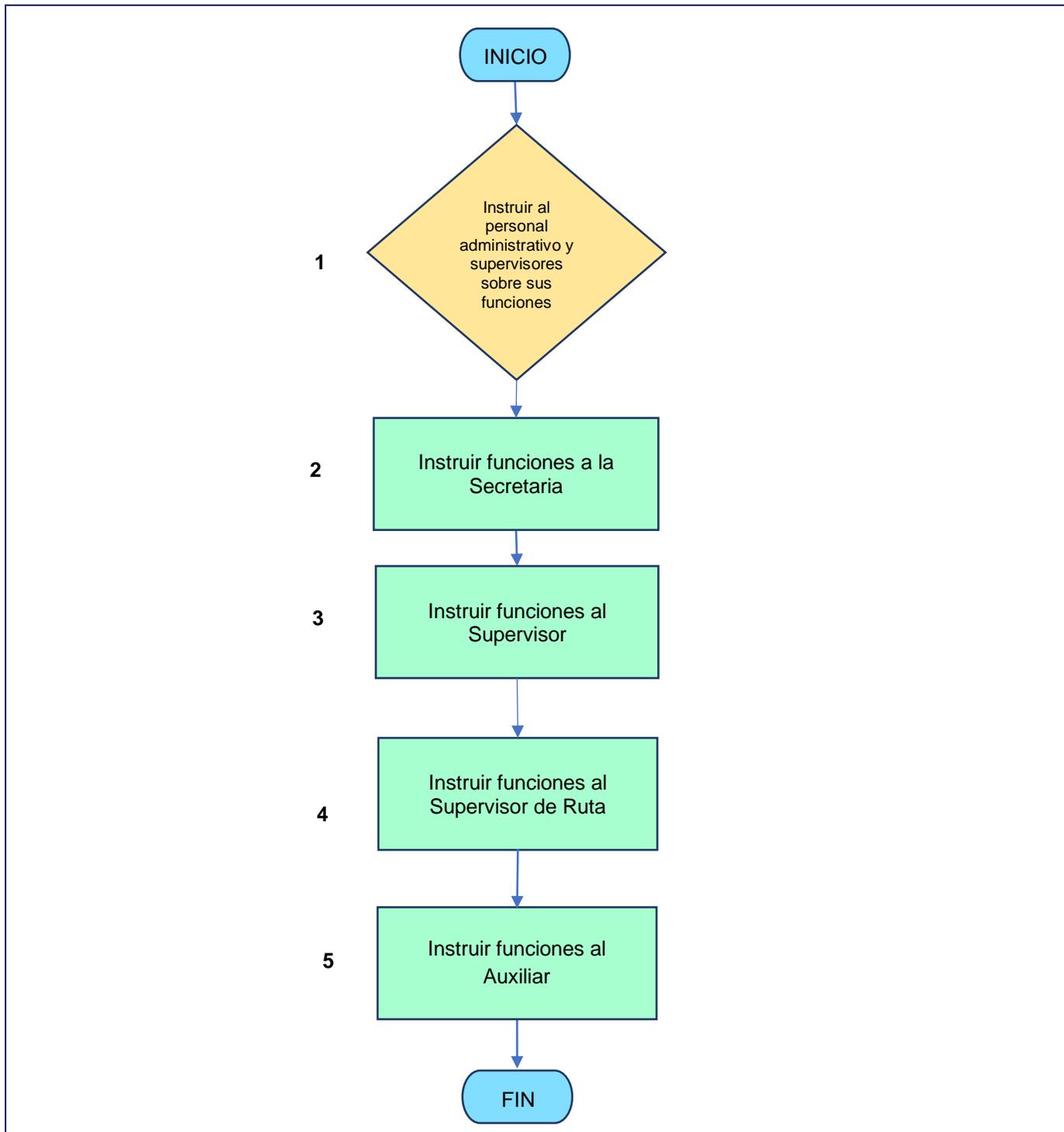
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		RECOLECCIÓN Y TRASLADO DE DESECHOS SÓLIDOS	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Elaborar la planificación de las actividades de recolección y traslado de los desechos sólidos hacia el vertedero municipal.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO JEFE-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Asignar los vehículos y personal para cada ruta	Se determina el personal y vehículos que se encuentran disponibles para cubrir las rutas de recolección de basura del Tren de Aseo Municipal.	Jefe Tren de Aseo
02	Revisar los vehículos disponibles	Revisar que los vehículos a utilizar tengan niveles óptimos de aceite y combustible, así como verificar el buen estado de las llantas, frenos, clutch, carrocería y luces de los vehículos.	Piloto Municipal
03	Revisar el personal disponible	Verificar que cada vehículo tenga asignado un piloto y los peones para cada ruta de recolección de basura del Tren de Aseo, así como el equipo y las herramientas de trabajo necesarias para llevar a cabo la recolección y descarga de basura.	Jefe Tren de Aseo
04	Revisar la disponibilidad del vertedero	Coordinar con el Jefe de Limpieza y Ornato acerca del buen estado del camino que conduce al vertedero municipal, así como la disponibilidad del vertedero municipal para depositar ahí los desechos sólidos recolectados en el municipio.	Jefe Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RECOLECCIÓN Y TRASLADO DE DESECHOS SÓLIDOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	JEFE-001



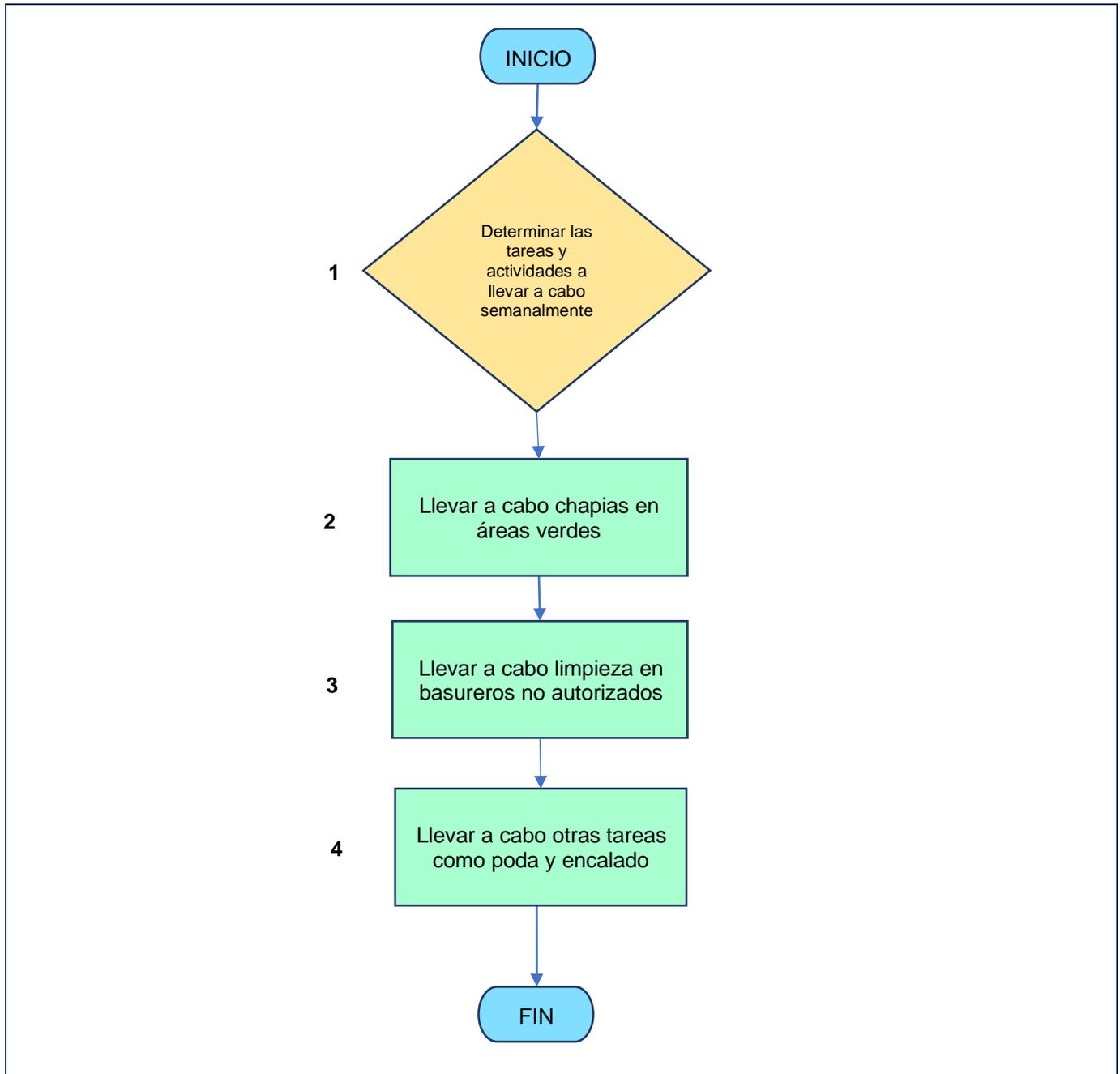
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		COORDINACIÓN DE TRABAJO ADMINISTRATIVO Y DE SUPERVISORES	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Instruir a la Secretaria, Auxiliar, Supervisor y Supervisor de Ruta, sobre las funciones que tienen asignadas.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO
			JEFE-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Instruir al personal administrativo y supervisores sobre sus funciones	Instruir a la Secretaria, al auxiliar, al Supervisor y al Supervisor de Ruta, sobre sus funciones e informes que deben entregar periódicamente.	Jefe Tren de Aseo
02	Instruir funciones a la Secretaria	Instruir a la secretaria sobre las funciones de atención al público, control de usuarios, archivo de documentos, informes, correspondencia, procedimientos, etc., en lo relacionado al servicio del Tren de Aseo Municipal que se brinda de forma particular a los vecinos.	Jefe Tren de Aseo
03	Instruir funciones al Supervisor	Solicitar informes al supervisor en relación al desempeño del personal de la dependencia.	Jefe Tren de Aseo
04	Instruir funciones al Supervisor de Ruta	Instruir al Supervisor de Ruta sobre la entrega de avisos a morosos del servicio del Tren de Aseo y el control que debe llevar de usuarios nuevos, quejas, exoneraciones, supervisiones y cancelaciones del servicio de recolección de basura.	Jefe Tren de Aseo
05	Instruir al Auxiliar	Instruir al auxiliar sobre la asistencia que debe brindar al Jefe del Tren de Aseo Municipal, en la realización y cumplimiento de las funciones y tareas asignadas a su puesto, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la dependencia, mediante actividades de acompañamiento, logística y otras relacionadas..	Jefe Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	COORDINACIÓN DE TRABAJO ADMINISTRATIVO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	JEFE-002



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REALIZAR TAREAS VARIAS	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Realizar otras tareas y actividades que le sean requeridas por el Jefe Inmediato o en su lugar la autoridad administrativa superior, de acuerdo a su competencia y a las necesidades que se presenten para el buen funcionamiento de la administración municipal.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO
			JEFE-003
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Determinar las tareas y actividades a llevar a cabo durante la semana	Se determina el personal y vehículos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas y actividades de la semana, así como el día y hora en que se realizará cada actividad.	Jefe Tren de Aseo
02	Llevar a cabo chapia en áreas verdes	Chapia y limpieza en el Estadio Municipal, parques y áreas verdes asignadas del municipio.	Jefe Tren de Aseo
03	Llevar a cabo limpieza en basureros no autorizados	Limpieza de basureros no autorizados, según programación, necesidad y viabilidad, ubicados en el municipio, buscando medidas de mitigación de los mismos.	Jefe Tren de Aseo
04	Llevar a cabo otras actividades tales como encalado de árboles, banquetas, podas de árboles y plantas, etc.	Llevar a cabo según programación, necesidad y viabilidad, encalado de árboles, banquetas y bordillos en parques, arriates, calles y avenidas, así como poda de plantas y árboles en instituciones públicas, parques, áreas verdes y otros lugares donde se requiera.	Jefe Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REALIZAR TAREAS VARIAS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	JEFE-003



PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARIA

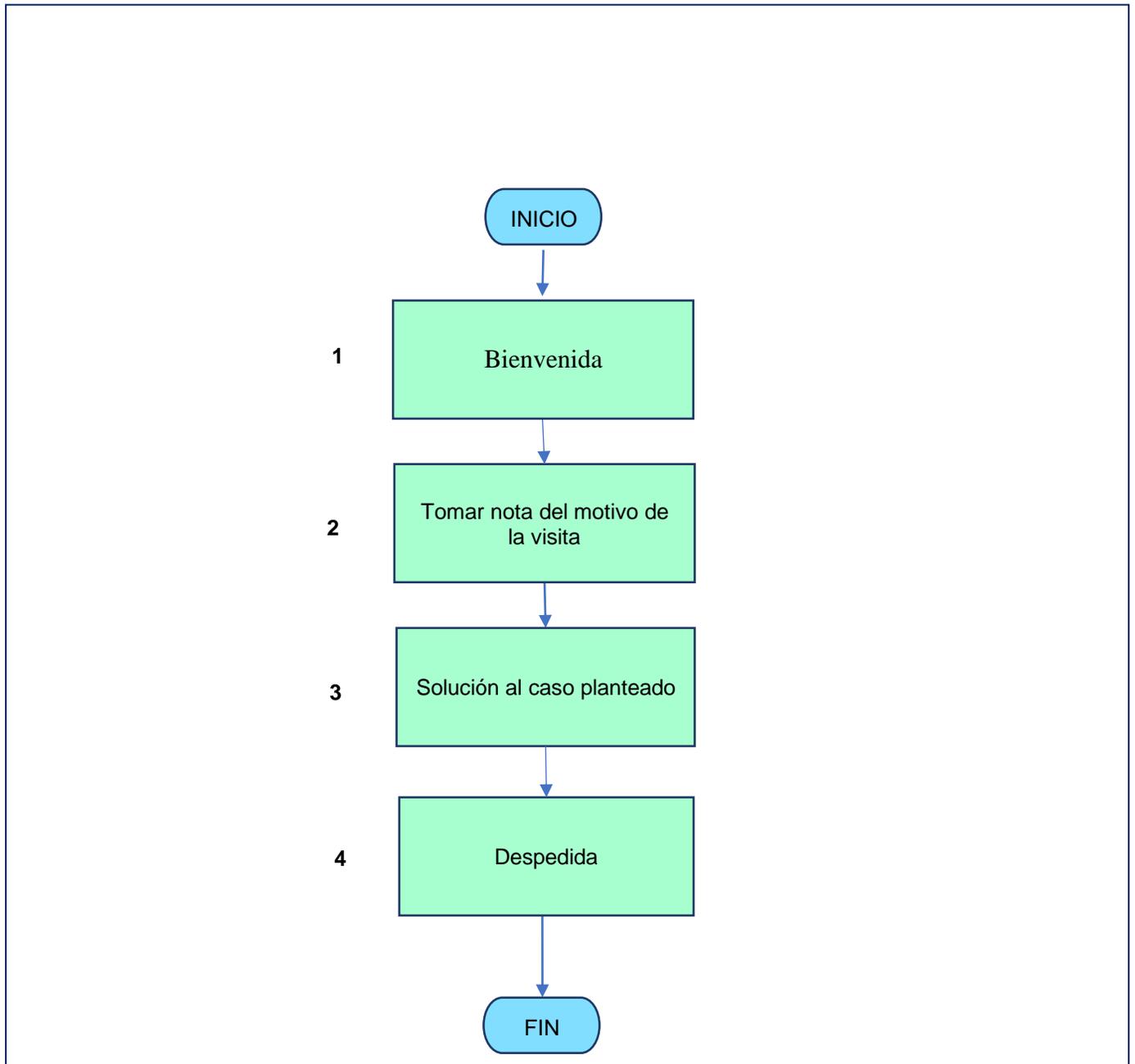


¡Una administración diferente!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN A USUARIOS DEL TREN DE ASEO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Establecer la forma adecuada de atender a los Usuarios en la Oficina del Tren de Aseo Municipal.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SEC-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Bienvenida	Saludar con cortesía a los usuarios que se presentan a la Oficina del Tren de Aseo e identificarse como Secretaria y ponerse a la orden.		Secretaria del Tren de Aseo
02	Tomar nota del motivo de la visita	Escuchar atentamente al usuario expresar el motivo de su visita, anotando la información necesaria para la posterior solución al caso.		Secretaria del Tren de Aseo
03	Solución al caso planteado	Brindar orientación e información al usuario de la forma en que será resuelto su caso y el tiempo necesario para darle solución.		Secretaria del Tren de Aseo
04	Despedida	Despedirse de forma amable y respetuosa, brindando algún número telefónico a donde puede avocarse por cualquier consulta o problema que pueda presentársele más adelante.		Secretaria del Tren de Aseo

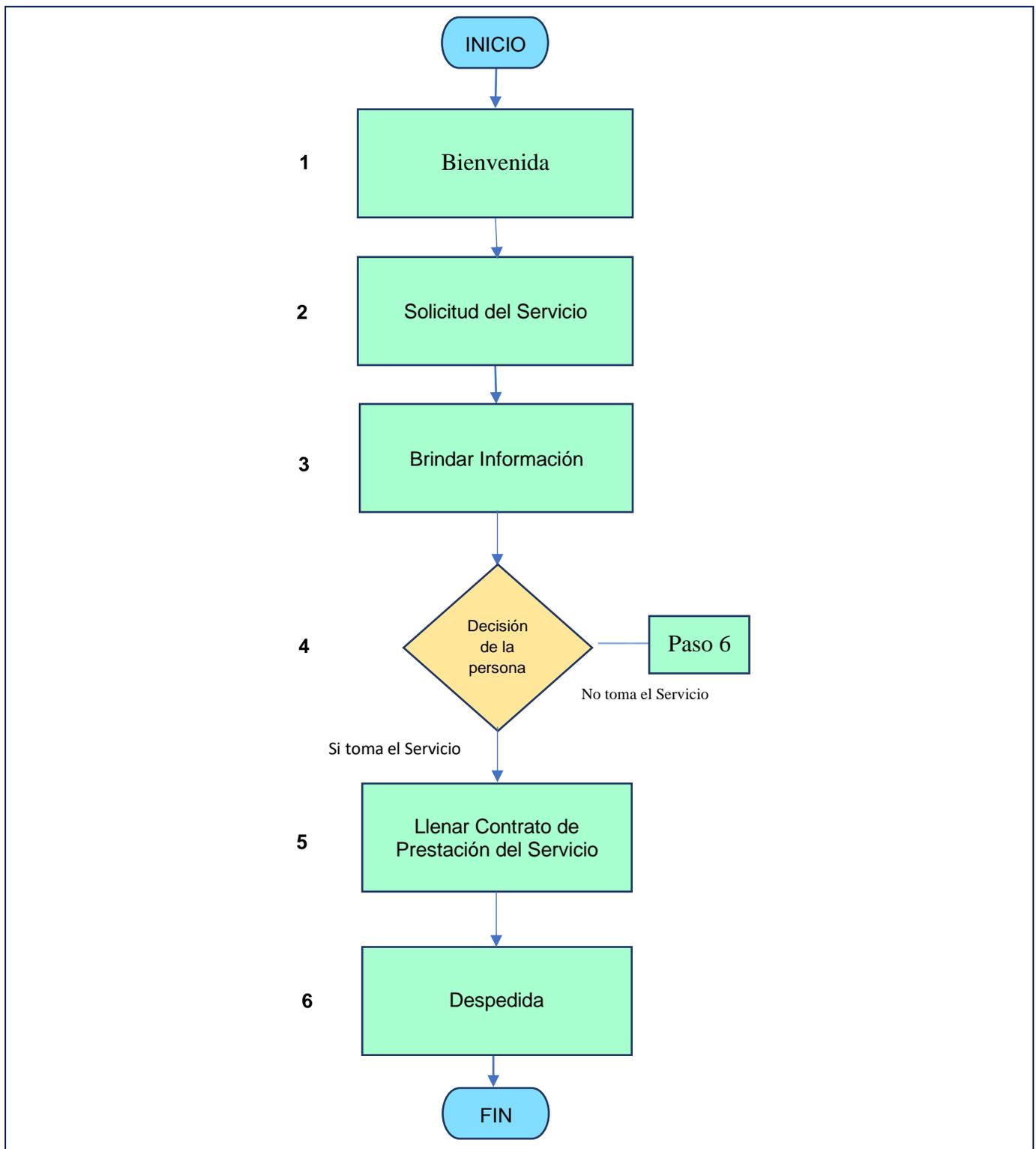
¡Una administración diferente!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN A USUARIOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SEC-001



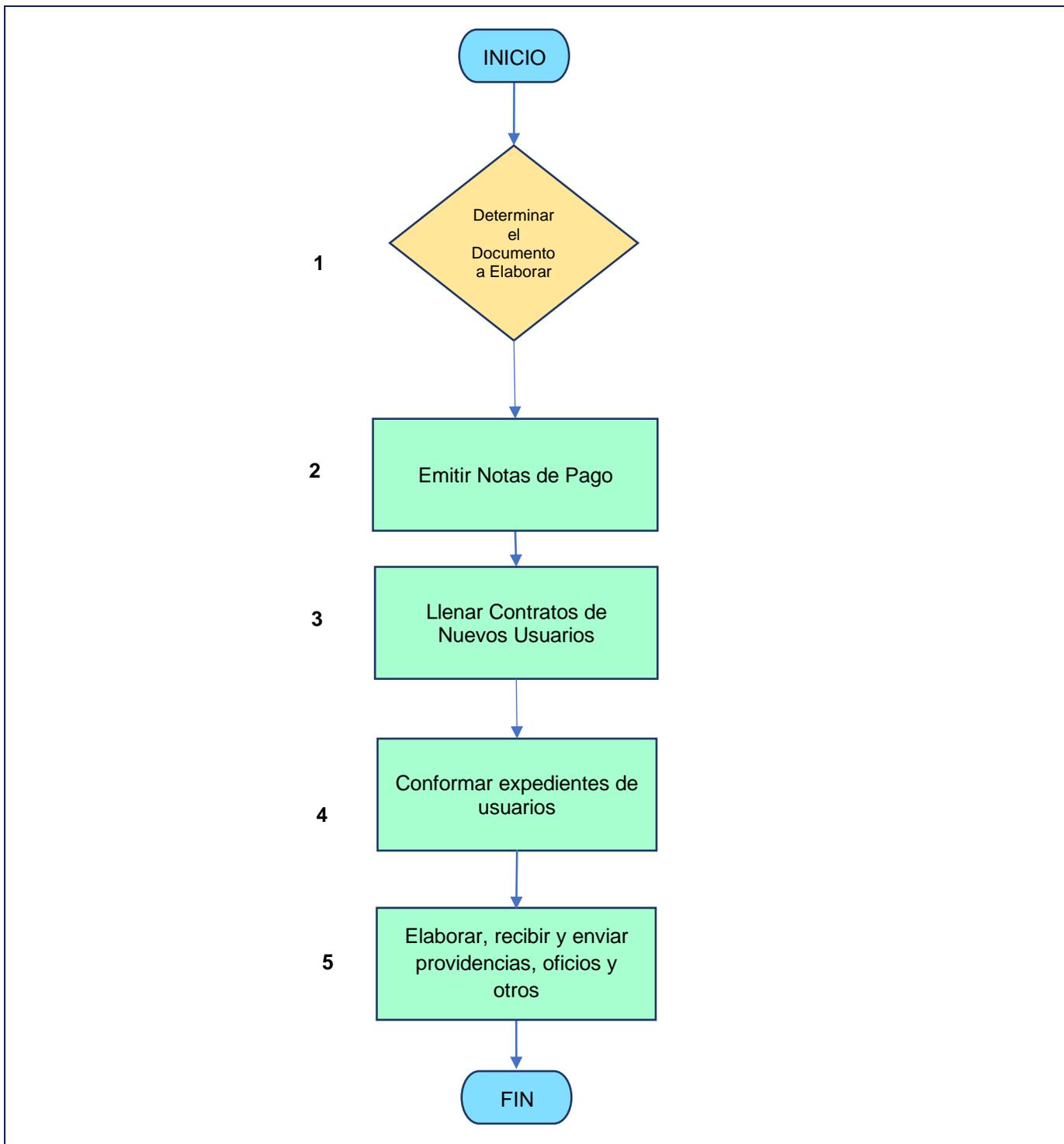
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN A PERSONAS QUE NO SON USUARIOS DEL TREN DE ASEO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Establecer la forma adecuada de atender a las personas que no son usuarios en la Oficina del Tren de Aseo Municipal.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO SEC-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Bienvenida	Saludar con cortesía a las personas que aún no son usuarios que se presentan a la Oficina del Tren de Aseo e identificarse como Secretaria y ponerse a la orden.	Secretaria del Tren de Aseo
02	Solicitud del Servicio	Escuchar atentamente a la persona expresar su deseo de adquirir el servicio municipal de recolección de basura.	Secretaria del Tren de Aseo
03	Brindar información	Proporcionar de una forma amable la información sobre el servicio que se presta, los requisitos, el costo, la fecha de pago, lugar de pago, días y horarios de recolección de la basura por semana.	Secretaria del Tren de Aseo
04	Decisión de la persona	La persona con base en la información proporcionada decide si toma o no el servicio municipal de recolección de basura.	Secretaria del Tren de Aseo
05	Llenar contrato de Prestación del Servicio	Tomar toda la información necesaria del nuevo usuario del Tren de Aseo, según lo estipulado en el Contrato de Prestación del Servicio y dar a conocer todas las obligaciones y derechos del nuevo usuario.	Secretaria del Tren de Aseo
06	Despedida	Despedirse de forma amable y respetuosa, brindando algún número telefónico a donde puede avocarse por cualquier consulta o inquietud que pueda presentársele más adelante.	Secretaria del Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN A PERSONAS QUE NO SON USUARIOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SEC-002



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		MANEJO DE DOCUMENTOS DEL TREN DE ASEO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Manejar de una forma ordenada y clara toda la documentación que se recibe o envía del Tren de Aseo Municipal.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SEC-003
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Determinar el documento a elaborar	Determinar el documento que se debe elaborar con base en la solicitud recibida.		Secretaria del Tren de Aseo
02	Emitir notas de pago	Emitir notas de pago a los usuarios del servicio del Tren de Aseo, de acuerdo al estado de cuenta que se tenga registrado en el sistema, la cual deberán hacer efectiva en las cajas receptoras de Tesorería Municipal		Secretaria del Tren de Aseo
03	Llenar Contratos de Nuevos Usuarios	Llenar los formatos de Contratos de Prestación del Servicio de Tren de Aseo Municipal.		Secretaria del Tren de Aseo
04	Conformar expedientes de usuarios	Conformar expedientes por cada usuario del servicio, el cual contenga información relativa a datos personales del responsable, dirección del inmueble en donde se presta el servicio, copia del contrato de usuario y copia del último recibo de pago efectuado.		Secretaria del Tren de Aseo
05	Elaborar, recibir y enviar providencias, oficios y otros	Elaborar, recibir y enviar providencias, oficios, notificaciones, informes, reportes, conocimientos y circulares relacionados al Tren de Aseo.		Secretaria del Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MANEJO DE DOCUMENTOS DEL TREN DE ASEO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SEC-003



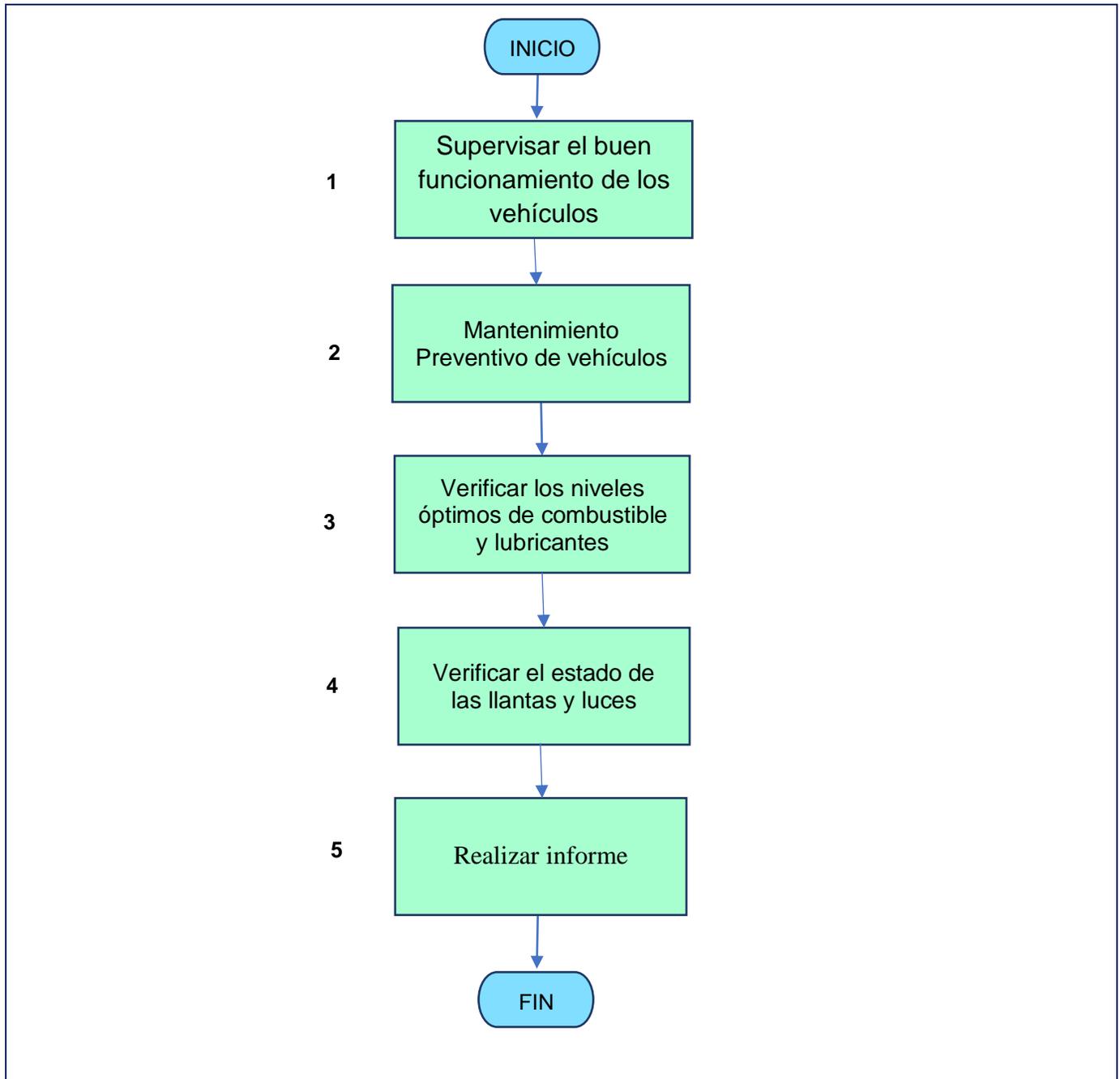


PROCEDIMIENTOS DEL SUPERVISOR

¡Una administración diferente!

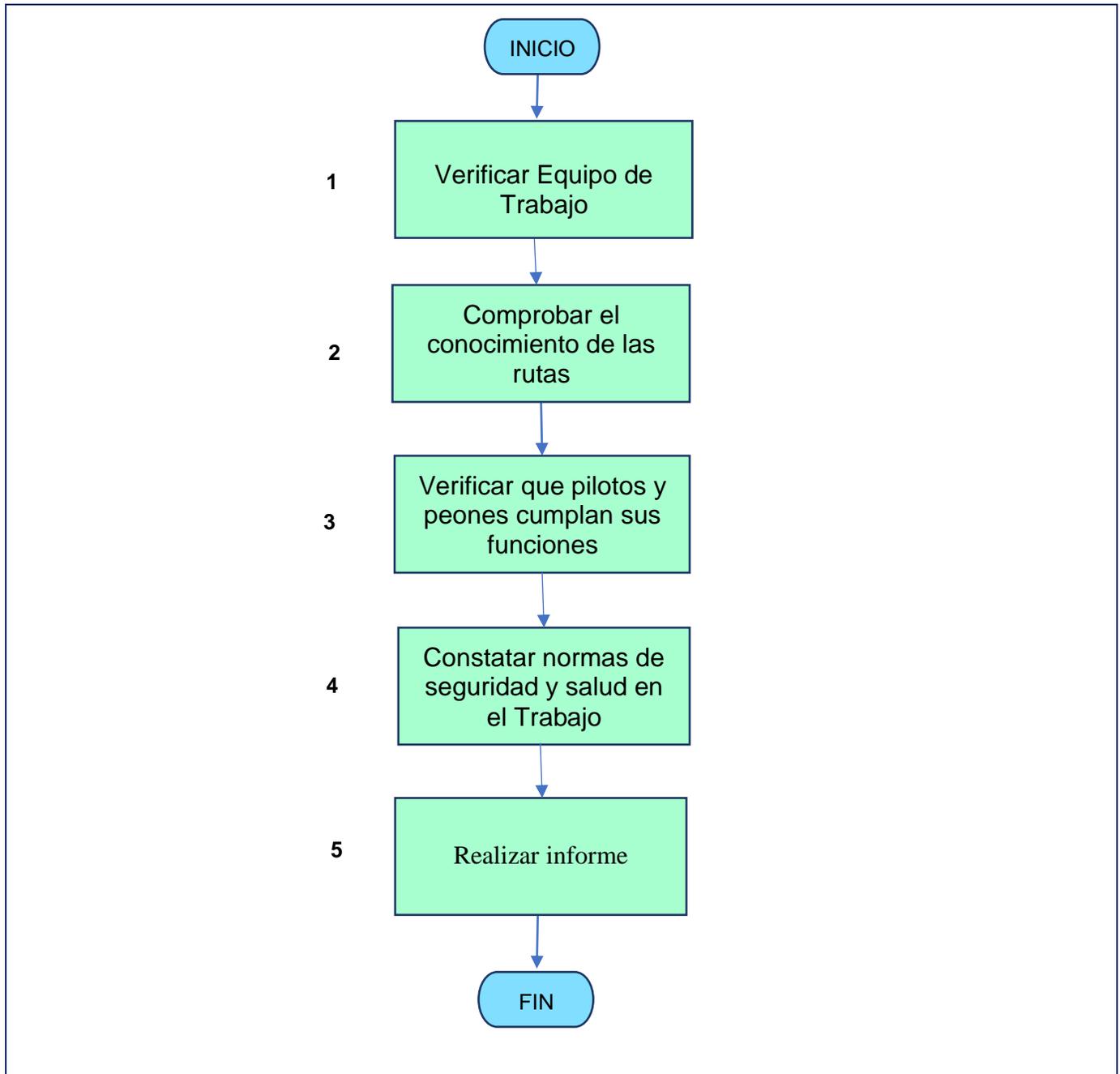
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SUPERVISIÓN DE VEHÍCULOS MUNICIPALES		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Verificar que los vehículos municipales se encuentren en buen estado, con niveles óptimos de combustible y lubricantes para la eficiente prestación del servicio.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SUP-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Supervisar el buen funcionamiento de los vehículos	Supervisar que los vehículos municipales se encuentren en buen estado de funcionamiento, requiriendo información de los pilotos al respecto.		Supervisor de Tren de Aseo
02	Mantenimiento Preventivo de vehículos	Verificar que se realicen los servicios de mantenimiento preventivo a los vehículos recolectores, para asegurar su normal funcionamiento.		Supervisor de Tren de Aseo
03	Verificar los niveles óptimos de combustible y lubricantes	Verificar que los vehículos municipales cuenten con los niveles óptimos de combustible y lubricantes para el buen funcionamiento de dichos vehículos.		Supervisor de Tren de Aseo
04	Verificar el estado de las llantas y luces	Verificar el buen estado de las llantas así como la presión de aire adecuada de las mismas y el buen funcionamiento de las luces (pidevías, stops, silvines).		Supervisor de Tren de Aseo
05	Realizar informe	Realizar un informe acerca de la supervisión a los vehículos municipales y entregárselo al Jefe del Tren de Aseo para que determine las acciones pertinentes a realizar para garantizar la recolección de basura de las diferentes rutas del Tren de Aseo Municipal		Supervisor de Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SUPERVISIÓN DE VEHÍCULOS MUNICIPALES		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SUP-001



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SUPERVISIÓN DE PERSONAL DEL TREN DE ASEO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Verificar que el personal cuente con el equipo de trabajo adecuado y completo, que realice su trabajo de una forma eficiente y que cada vehículo municipal cuente con el personal necesario.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SUP-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Verificar Equipo de Trabajo	Verificar que el personal cuente con el Equipo de Trabajo adecuado y necesario para llevar a cabo sus funciones y que lo utilicen adecuadamente.		Supervisor de Tren de Aseo
02	Comprobar el conocimiento de las rutas	Comprobar que los pilotos y peones conocen las rutas de recolección de basura del Tren de Aseo, caso contrario orientarlos acerca de las rutas.		Supervisor de Tren de Aseo
03	Verificar que pilotos y peones cumplan sus funciones	Verificar que los pilotos y peones conocen y comprenden sus funciones y la forma en que deben desarrollarlas, caso contrario orientarlos acerca de las mismas.		Supervisor de Tren de Aseo
04	Constatar normas de seguridad y salud en el Trabajo	Constatar que el personal de campo del Tren de Aseo cumpla con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la ejecución de sus funciones		Supervisor de Tren de Aseo
05	Realizar informe	Realizar un informe acerca de la supervisión al personal del Tren de Aseo y entregárselo al Jefe del Tren de Aseo para que determine las acciones pertinentes a realizar para garantizar la recolección de basura de las diferentes rutas del Tren de Aseo Municipal.		Supervisor de Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SUPERVISIÓN DE PERSONAL DEL TREN DE ASEO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SUP-002



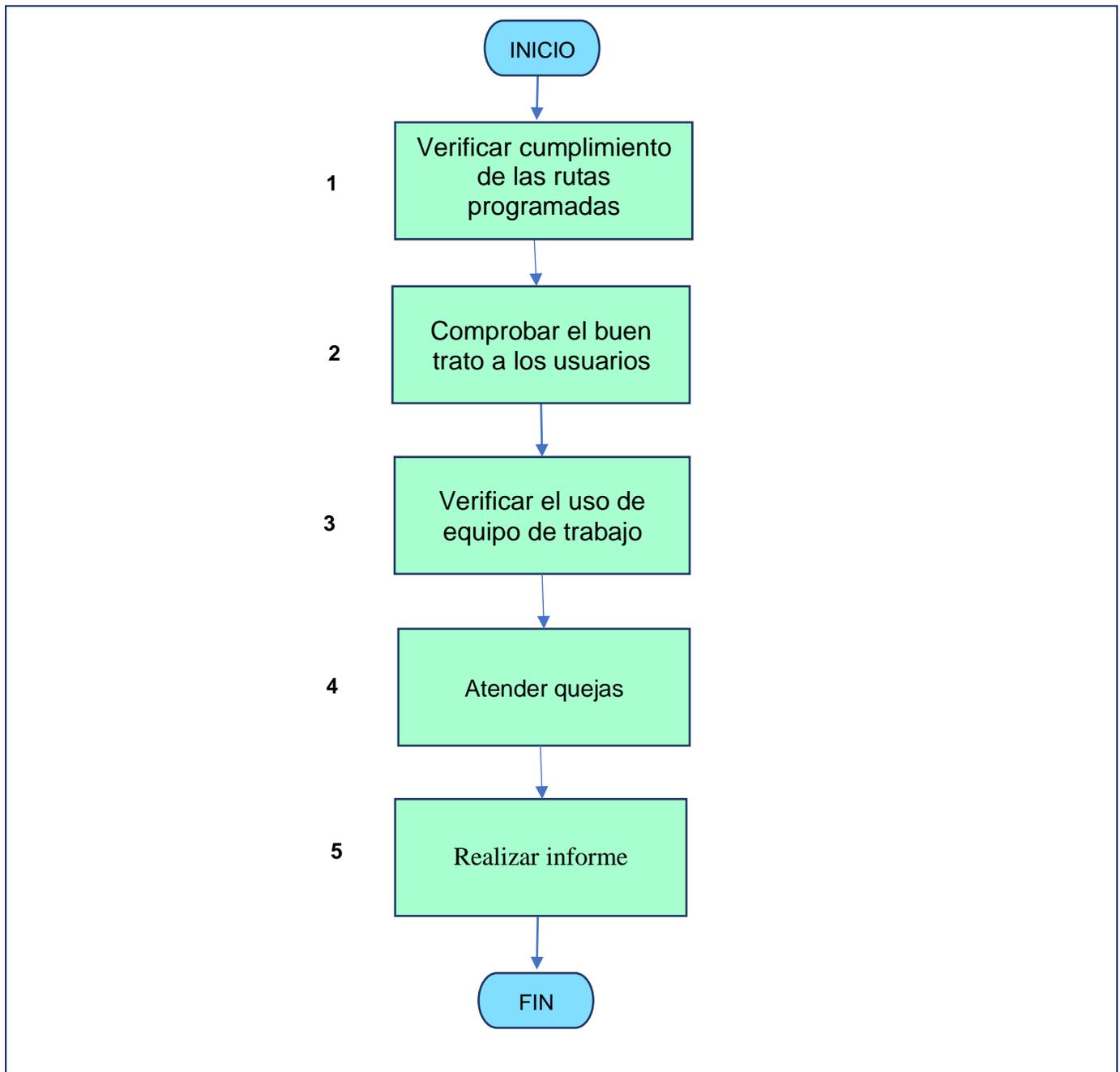


PROCEDIMIENTOS DEL SUPERVISOR DE RUTA

¡Una administración diferente!

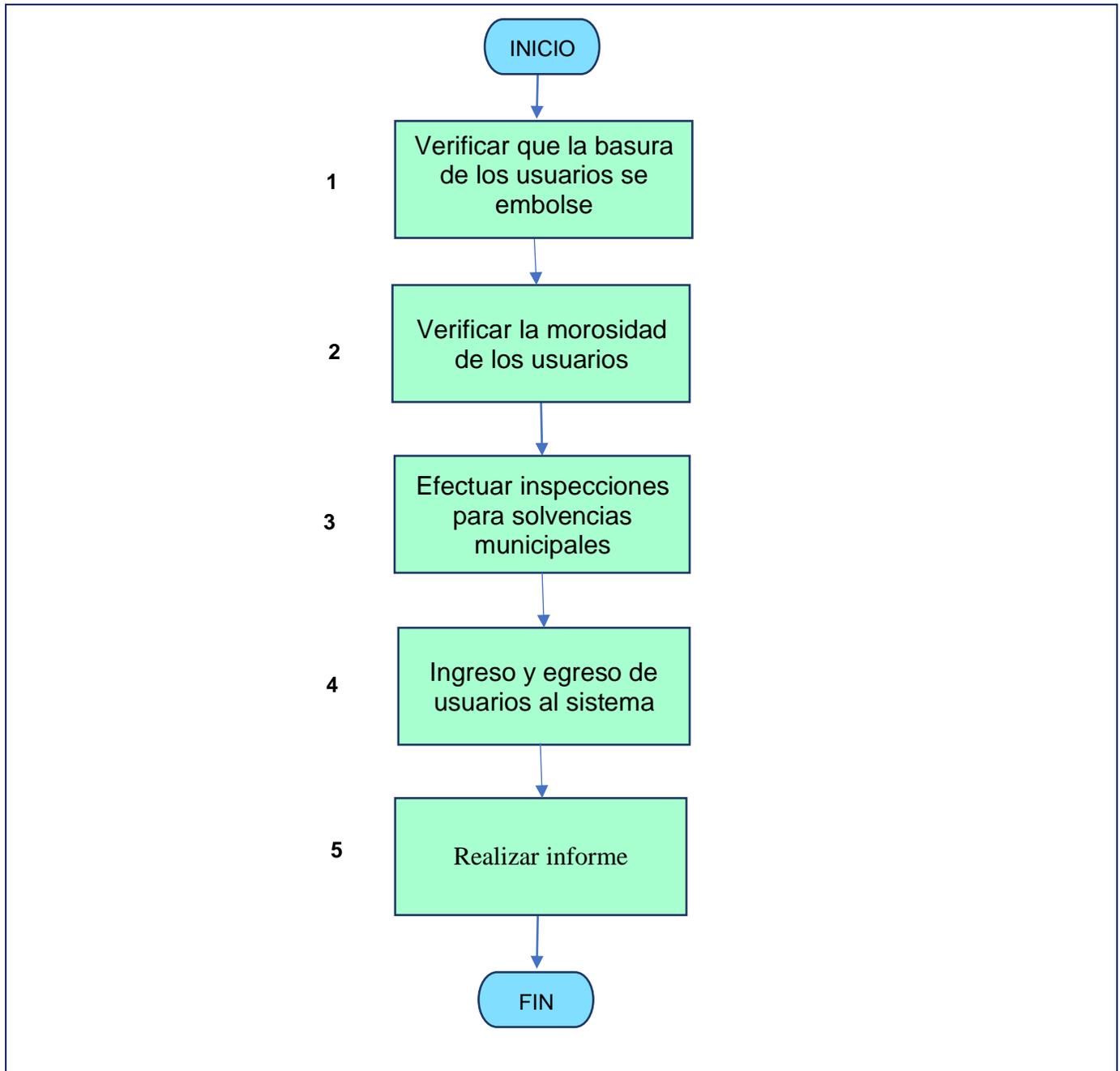
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SUPERVISIÓN DE LAS RUTAS DEL TREN DE ASEO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Verificar que se cumpla de una forma eficiente con la recolección de basura de los usuarios del Tren de Aseo.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO SUPR-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Verificar cumplimiento de las rutas programadas	Entrevistar a los usuarios del servicio de Tren de Aseo, para determinar si las unidades recolectoras, se presentan los días indicados y si retiran completamente todos los desechos sólidos de sus viviendas.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
02	Comprobar el buen trato a los usuarios	Investigar con los usuarios del servicio si los pilotos y peones se dirigen a ellos de una forma amable y cordial, caso contrario tomar nota de la queja.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
03	Verificar el uso de equipo de trabajo	Solicitar información a los vecinos si los recolectores utilizan el equipo y herramientas adecuadas para la recolección de los desechos sólidos, caso contrario tomar nota de la queja.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
04	Atender quejas	Atender las quejas que los usuarios presenten en la Oficina del Tren de Aseo, solicitando para el efecto que se encuentre al día en sus pagos, para proceder con el trámite y solución respectiva.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
05	Realizar informe	Realizar un informe acerca de la supervisión a las rutas del servicio de recolección de basura y su fiel cumplimiento según lo programado y entregársela al Jefe del Tren de Aseo, para que determine las acciones pertinentes a realizar para garantizar la recolección de basura de las diferentes rutas del Tren de Aseo Municipal.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SUPERVISIÓN DE LAS RUTAS DEL TREN DE ASEO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SUPR-001



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		SUPERVISIÓN DE USUARIOS DEL TREN DE ASEO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Verificar que los usuarios del Tren de Aseo, estén al día en sus pagos, su basura la embolsen y la saquen en los días y horarios programados.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO SUPR-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Verificar que la basura de los usuarios se embolse	Verificar que los usuarios dispongan su basura en bolsas adecuadas, para su fácil recolección.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
02	Verificar la morosidad de los usuarios	Verificar si los usuarios entrevistados se encuentran al día en sus pagos por concepto del servicio del Tren de Aseo Municipal.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
03	Efectuar inspecciones para solvencias municipales	Efectuar inspección cuando se requiera solvencia municipal y se reporte el terreno como baldío y carente de construcción que requiera el servicio del Tren de Aseo.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
04	Ingreso y egreso de usuarios al sistema	Realizar el ingreso al sistema, los nuevos usuarios del servicio del Tren de Aseo Municipal, así como darle de baja en el sistema a los usuarios que ya no deseen contar con el servicio.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo
05	Realizar informe	Realizar un informe acerca de la supervisión de usuarios del servicio y entregárselo al Jefe del Tren de Aseo, para que determine las acciones pertinentes a realizar para corregir los problemas encontrados y disminuir la morosidad del servicio del Tren de Aseo Municipal.	Supervisor de Ruta Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SUPERVISIÓN DE USUARIOS DEL TREN DE ASEO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SUPR-002



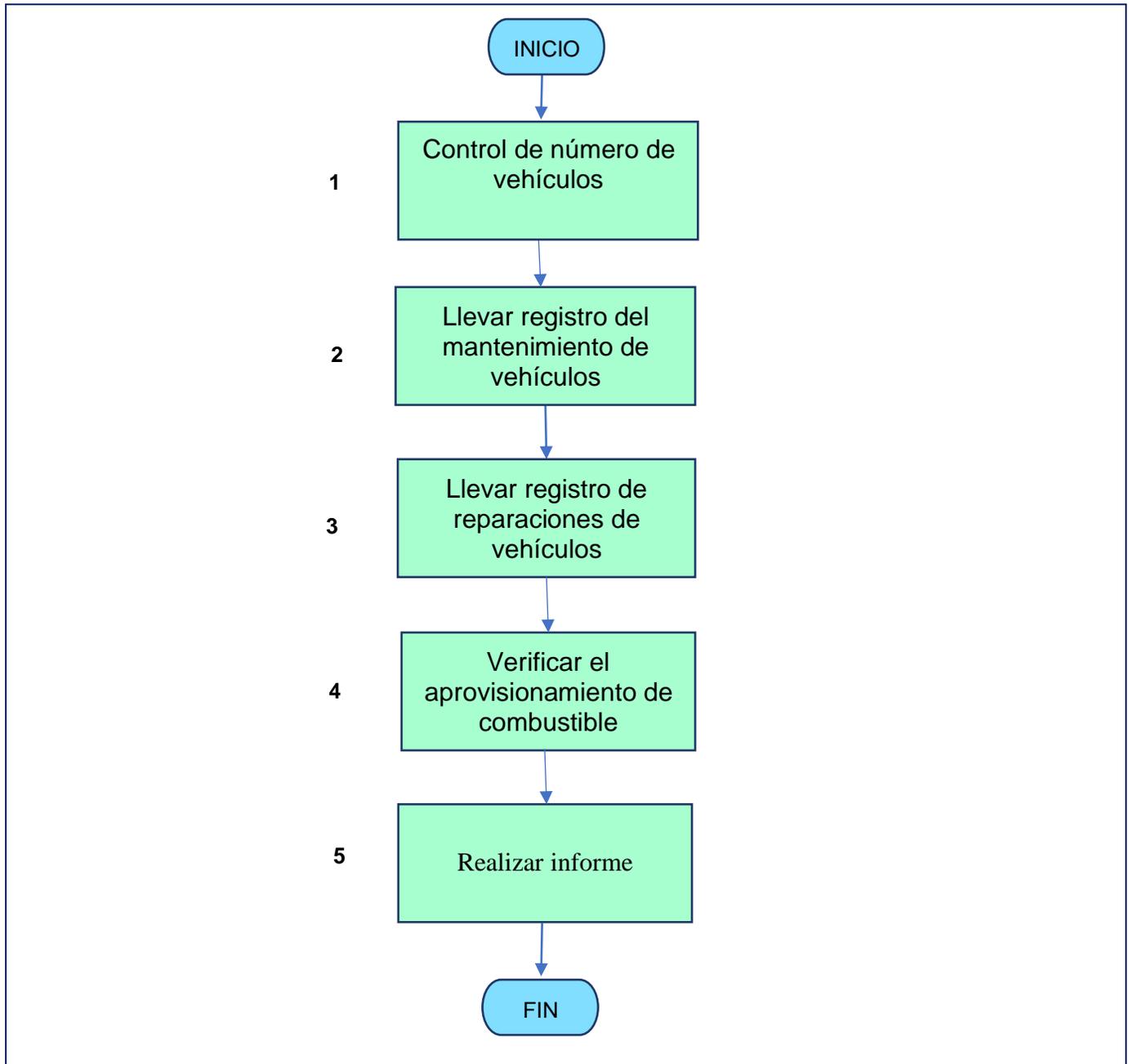
PROCEDIMIENTOS DEL AUXILIAR TREN DE ASEO



¡Una administración diferente!

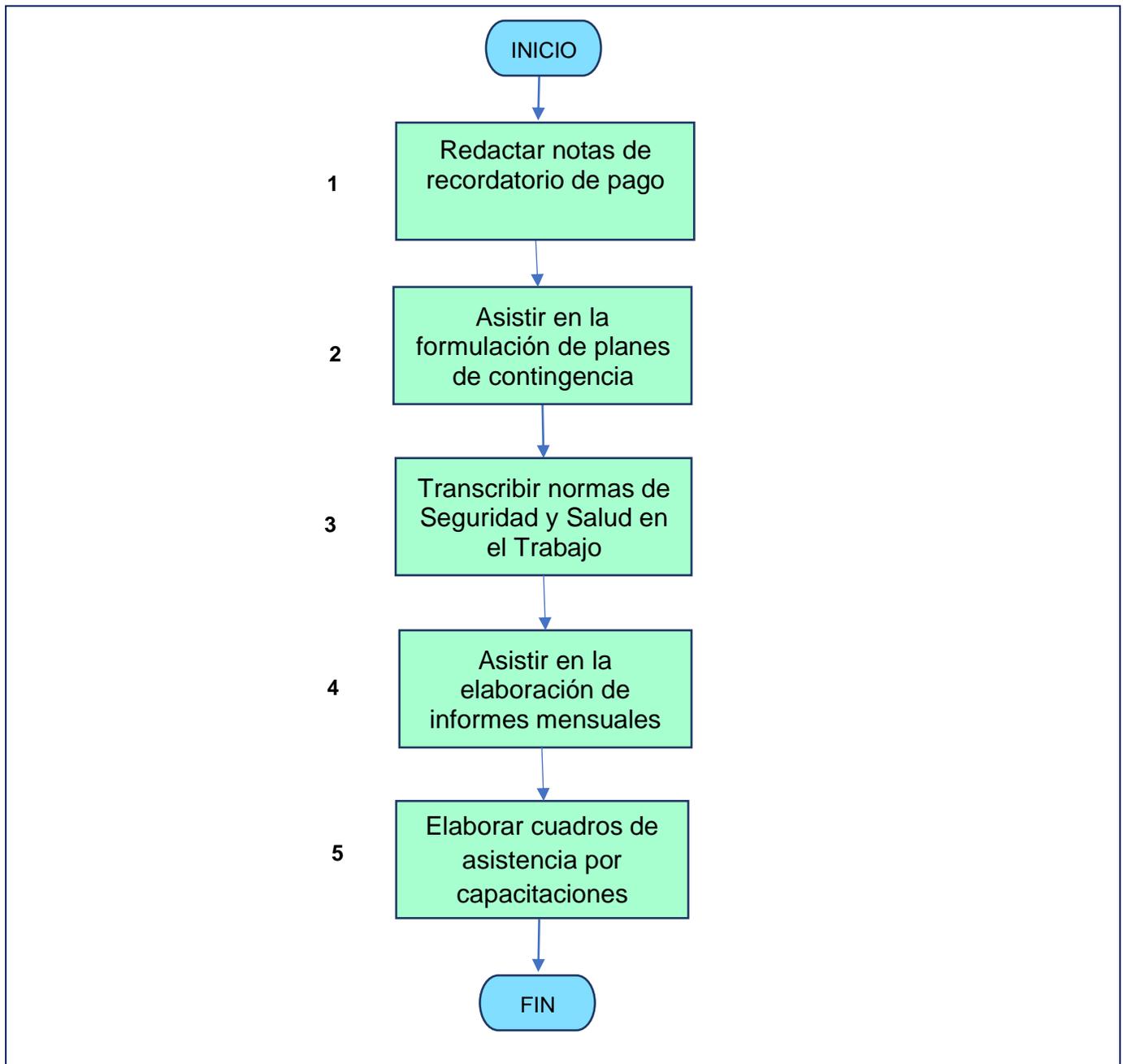
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CONTROL DE VEHÍCULOS DEL TREN DE ASEO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Llevar el control de los vehículos con que cuenta el Tren de Aseo, las fechas de las reparaciones y cambios de aceite.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO AUX-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Control de número de vehículos	Llevar registro de las unidades recolectoras, con que cuenta el Tren de Aseo Municipal, con toda la información pertinente de las mismas.	Auxiliar de Tren de Aseo
02	Llevar registro del mantenimiento de vehículos	Llevar un registro de las fechas en que se realizaron servicios de mantenimiento preventivo a las unidades recolectoras.	Auxiliar de Tren de Aseo
03	Llevar registro de reparaciones de vehículos	Llevar registro de las fechas en que se efectuaron reparaciones mayores a los camiones, el mecánico que atendió, la falla que tuvo, el costo, etc.	Auxiliar de Tren de Aseo
04	Verificar el aprovisionamiento de combustible	Apoyar en la planificación para el aprovisionamiento del combustible para los vehículos del Tren de Aseo, para evitar retrasos en el horario de recolección y traslado de desechos sólidos.	Auxiliar de Tren de Aseo
05	Realizar informe	Realizar un informe acerca del control de los vehículos del Tren de Aseo y entregárselo al Jefe del Tren de Aseo, para que determine las acciones pertinentes a realizar para corregir los problemas encontrados.	Auxiliar de Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONTROL DE VEHÍCULOS DEL TREN DE ASEO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	AUX-001



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL TREN DE ASEO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Elaborar diferentes documentos del Tren de Aseo Municipal.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	AUX-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Redactar notas de recordatorio de pago	Redactar notas de recordatorio de pago, a los vecinos que presenten estado de morosidad según reporte del supervisor de ruta, sean entregadas al supervisor de ruta, para que las entregue a los usuarios del servicio.		Auxiliar de Tren de Aseo
02	Asistir en la formulación de planes de contingencia	Asistir en la formulación de los planes de contingencia, para atender situaciones especiales en las que se registre mayor generación de desechos sólidos para ser recolectados y trasladados al relleno sanitario, en virtud de celebración de fechas especiales, realización de trabajos extraordinarios o limpieza de basureros clandestinos.		Auxiliar de Tren de Aseo
03	Transcribir normas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Transcribir, imprimir y entregar al Jefe Inmediato, las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, para que las entregue al personal del Tren de Aseo Municipal.		Auxiliar de Tren de Aseo
04	Asistir en la elaboración de informes mensuales	Asistir en la elaboración de informes mensuales sobre el trabajo que se ha realizado y los resultados obtenidos, para su conocimiento, evaluación y divulgación.		Auxiliar de Tren de Aseo
05	Elaborar cuadros de asistencia por capacitaciones	Elaborar cuadros de asistencia para el control del personal del Tren de Aseo, que asiste a las capacitaciones que el Jefe de Recursos Humanos programe, como parte del plan de formación y desarrollo personal.		Auxiliar de Tren de Aseo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL TREN DE ASEO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	AUX-002



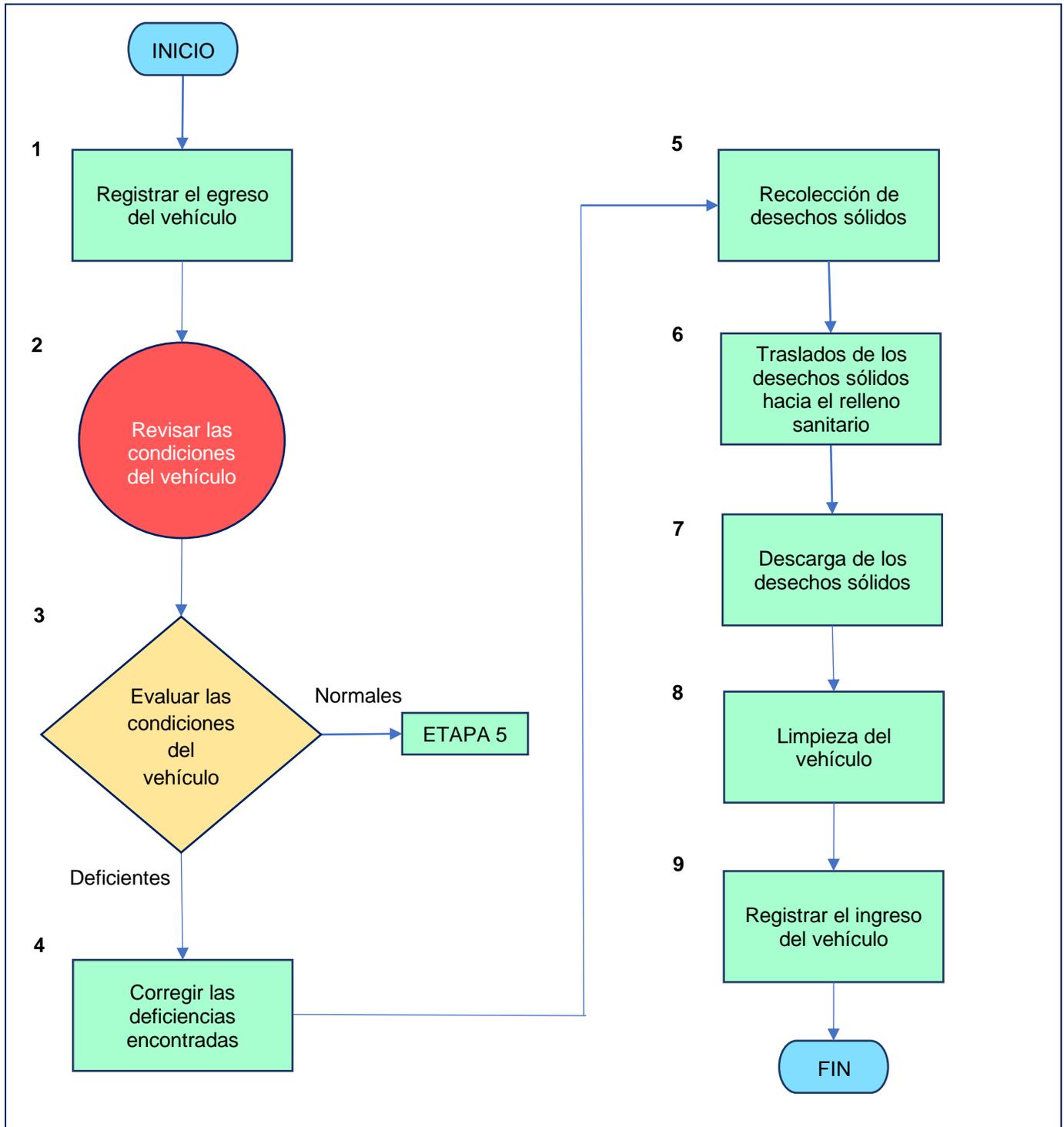


PROCEDIMIENTOS DEL PILOTO TREN DE ASEO

¡Una administración diferente!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CONDUCIR VEHICULOS RECOLECTORES DE DESECHOS SÓLIDOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Cumplir de manera ética, íntegra, transparente, oportuna y eficiente, con las labores de recolección y transporte de desechos sólidos, a cargo de la Dependencia del Tren de Aseo Municipal. Velando por el cuidado de las unidades recolectoras; por el ornato de municipio y el cumplimiento de las leyes sanitarias.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO	PILOTO TREN-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Registrar el egreso del vehículo	Al inicio de la jornada laboral, se debe registrar en el libro respectivo, el nombre del piloto que hará uso del vehículo, la fecha, la hora en que se dará egreso a la unidad y la firma del responsable.	Piloto
02	Revisar las condiciones del vehículo	Antes de retirar el vehículo del estacionamiento, se deben revisar las condiciones mecánicas y eléctricas en las que se recibe. Entre estos la presión del aire de los neumáticos, el nivel del aceite del motor, nivel de líquido de frenos, nivel de combustible, el nivel de agua del radiador. Haciendo uso de un check list.	Piloto
03	Evaluar las condiciones del vehículo	Si se determina que las condiciones del vehículo se encuentran en los rangos normales, se prosigue en la etapa 05. Si algún aspecto revisado no llena las condiciones adecuadas se prosigue en la etapa 04.	Piloto
04	Corregir las deficiencias encontradas	Se procede a corregir el aspecto que presenta deficiencia, antes de poner en marcha el vehículo.	Piloto
05	Recolección de desechos sólidos	Se debe conducir el vehículo, con prudencia, respetando las leyes de tránsito y de acuerdo con las rutas e itinerario de recolección de desechos sólidos, establecido por el jefe inmediato.	Piloto
06	Traslado de los desechos hacia el relleno sanitario	Completada la ruta y el itinerario programado de recolección de desechos sólidos, se debe realizar el traslado de los mismos, al relleno sanitario. Manteniendo una velocidad moderada, en el camino de terracería que conduce al relleno sanitario.	Piloto
07	Descarga de los desechos sólidos	Bajo las indicaciones del encargado del relleno sanitario, se debe depositar la carga en el lugar indicado.	Piloto
08	Limpieza del vehículo	Al finalizar la jornada, se debe realizar la limpieza de la cabina y de la palangana del vehículo utilizado, como medida de higiene y para evitar el deterioro prematuro o acelerado de su estructura.	Piloto
09	Registrar el ingreso del vehículo	Finalmente, se procede a entregar el vehículo utilizado y las llaves, dejándolo parqueado en el estacionamiento respectivo. Y registrando el movimiento en el libro correspondiente.	Piloto

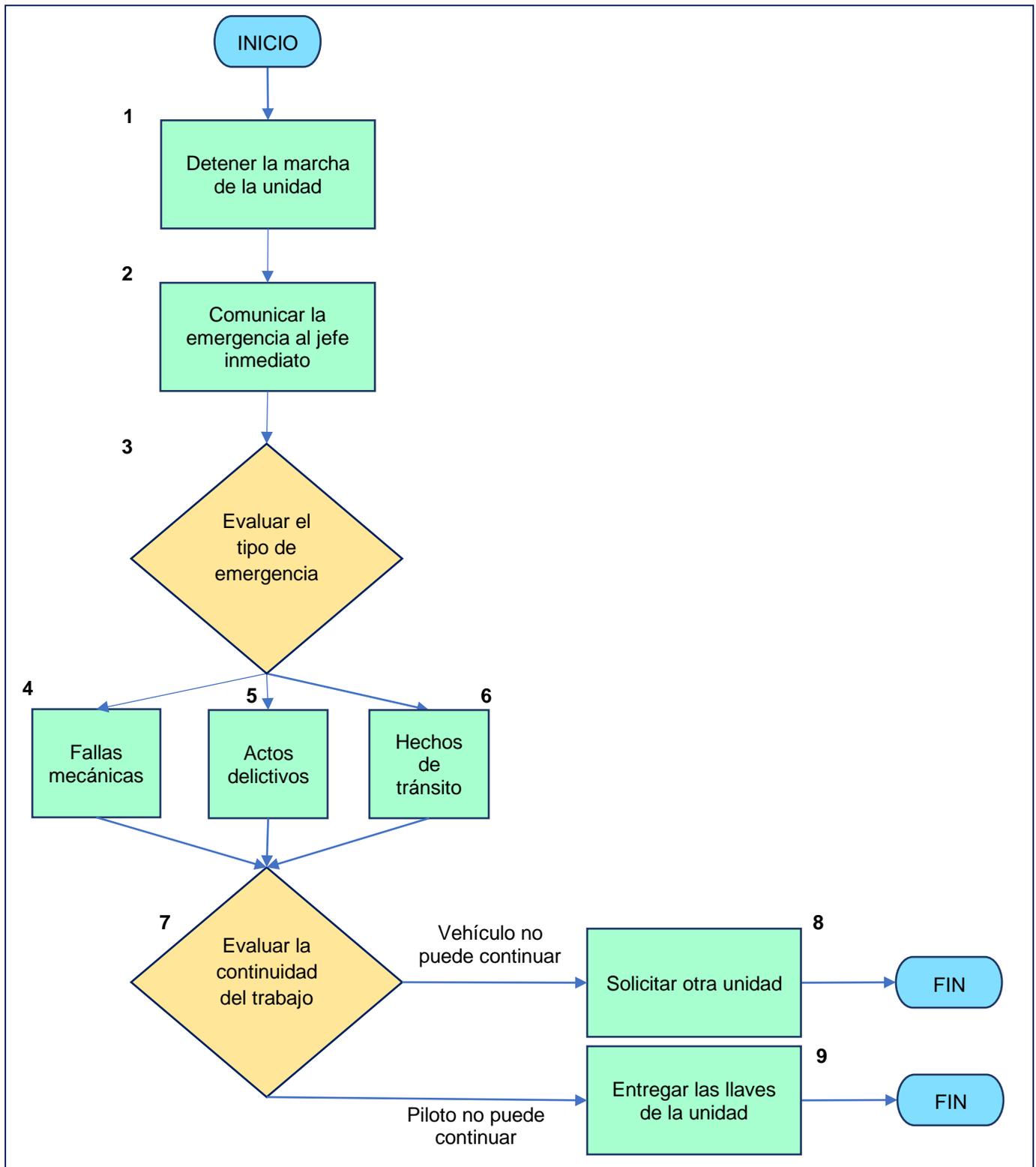
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONDUCIR VEHICULOS RECOLECTORES DE DESECHOS SÓLIDOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	PILOTO TREN-001



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PROTOCOLO EN CASOS DE EMERGENCIA O ACCIDENTES DE TRÁNSITO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Establecer la forma adecuada, ética y oportuna, en que el piloto debe actuar ante una situación de emergencia en que se vea involucrado en el ejercicio de sus funciones.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO PILOTO TREN-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Detener la marcha de la unidad	Al momento de verse involucrado en cualquier situación de emergencia, lo primero es mantener la calma y detener la marcha del vehículo, asegurándose de encender las luces de emergencia y colocar dispositivos detrás de las llantas para evitar que el vehículo pueda moverse por la carga que pueda llevar.	Piloto
02	Comunicar la emergencia al jefe inmediato	Seguidamente se debe llamar vía telefónica a su jefe inmediato, para informar sobre los pormenores de la situación.	Piloto
03	Evaluar el tipo de emergencia	Si se tratara de fallas mecánicas, seguir en la etapa 4, si son actos delictivos seguir en la etapa 5, y si es un hecho de tránsito, continuar en la etapa 6.	Piloto
04	Fallas mecánicas	Si se tratara de fallas mecánicas, se deben colocar las señales necesarias en la calle o carretera (triángulos reflectivos y/o ramas de arbustos), para advertir a los demás conductores. Esperar al jefe inmediato para la toma de decisiones y determinar si son fallas menores para llamar al mecánico o trasladar el vehículo hacia el taller.	Piloto
05	Actos delictivos	Si se tratara de un asalto a la unidad, colocar las señales indicadas en la etapa anterior; llamar a la policía y/o pedir auxilio a los vecinos del lugar. Esperar al jefe inmediato para la toma de decisiones. Y procurar en la medida de lo posible, recordar cada detalle de lo acaecido (características de los asaltantes, vehículo en que se conducían, entre otros), para poder dar declaraciones ante las autoridades competentes.	Piloto
06	Hechos de tránsito	En primer término, hacerse una autoevaluación física para determinar su estado actual. Seguidamente ayudar a las demás personas que hayan resultado afectadas, ponerlas a salvo en lo que llegan las unidades de paramédicos. Preparar toda documentación personal y la del vehículo. Seguir lo indicado en la póliza del seguro. Hasta que se presente el jefe inmediato y tome las decisiones necesarias con las autoridades competentes y afectados para resolver la situación.	Piloto

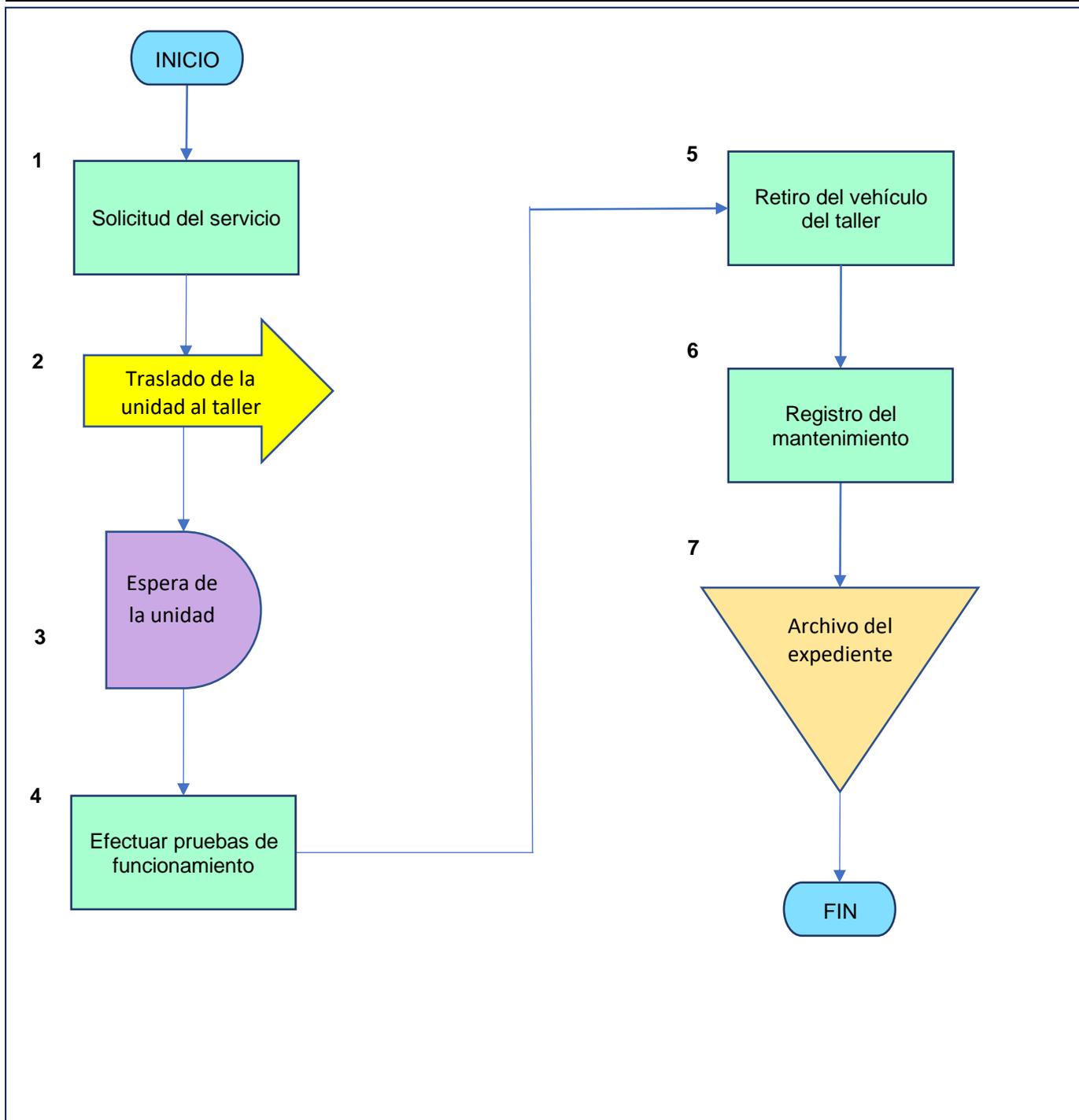
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PROTOCOLO EN CASOS DE EMERGENCIA O ACCIDENTES DE TRÁNSITO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Establecer la forma adecuada, ética y oportuna, en que el piloto debe actuar ante una situación de emergencia o hecho de tránsito en que se vea involucrado en el ejercicio de sus funciones.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	PILOTO TREN-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
07	Evaluar la continuidad del trabajo	Si el vehículo no puede ser movilizadado, continuar en la etapa 8. Si el piloto no puede continuar con su trabajo, seguir en la etapa 9.		Piloto
08	Solicitar otra unidad	Si la unidad no pudiera movilizarse o deba ser trasladada hacia otro lugar, se deberá solicitar al jefe inmediato, otro vehículo para trasladar la carga y poder completar la ruta o llevarla directamente al relleno sanitario.		Piloto
09	Entregar las llaves de la unidad	Si la unidad pudiera movilizarse, pero el piloto deba quedarse para rendir declaraciones o ser trasladado hacia un centro asistencial. Deberá entregar las llaves al jefe inmediato para que éste, asigne a otro piloto y pueda finalizarse con las labores rutinarias.		Piloto

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROTOCOLO EN CASOS DE EMERGENCIA O ACCIDENTES DE TRÁNSITO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	PILOTO TREN-002



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		GESTIONAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Asegurar de manera ética, transparente, oportuna y eficiente, el cuidado, funcionamiento óptimo y la vida útil de los vehículos asignados al Tren de Aseo Municipal		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	PILOTO TREN-003
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Solicitud del servicio	Se presenta solicitud escrita al jefe inmediato, para que se brinde servicio de mantenimiento al vehículo. En función del kilometraje recorrido por el vehículo, o por fallas ocasionales o por desgaste de piezas por tiempo de uso.		Piloto
02	Traslado de la unidad al Taller	Autorizada la solicitud del servicio de mantenimiento del vehículo, se procede a trasladar el mismo completamente limpio, a las instalaciones del taller municipal o taller externo, según sea el caso.		Piloto
03	Espera de la unidad	De acuerdo al tipo de servicio de mantenimiento que se le realizará al vehículo, habrá que considerar un tiempo de espera, mientras el mecánico realiza el trabajo.		Piloto
04	Efectuar pruebas de funcionamiento	Finalizados los trabajos de reparación, se deberán hacer las pruebas en carretera, para comprobar que los trabajos han sido bien ejecutados y que las fallas han sido corregidas.		Piloto
05	Retiro del vehículo del taller	Comprobados los resultados positivos del servicio de mantenimiento, se procede a retirar la unidad del taller mecánico, debiendo firmar o llevar las formas correspondientes al jefe inmediato para que las firme para dejar constancia de haber recibido el vehículo con total satisfacción.		Piloto
06	Registro del mantenimiento	Se deberá anotar en las tarjetas de control y en la bitácora, la fecha, el tipo de mantenimiento, el taller que atendió, las piezas que fueron sustituidas, entre otros datos relevantes.		Piloto
07	Archivo del expediente	Toda la documentación generada por los servicios de mantenimiento efectuados al vehículo, deberán conformarse en un expediente y archivarse para su resguardo, consultas posteriores y documentación de respaldo.		Piloto

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	PILOTO TREN-003



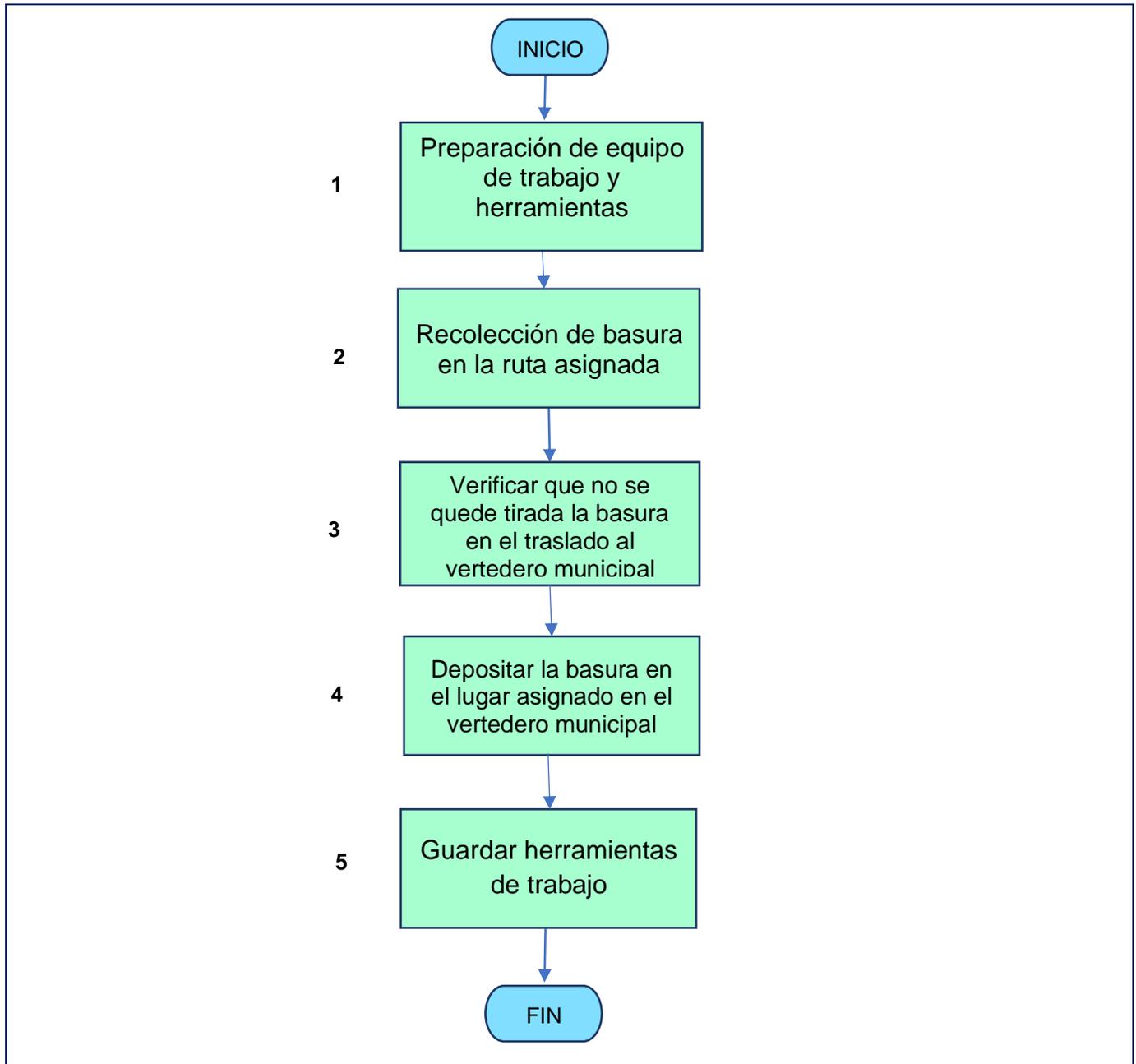


PROCEDIMIENTOS DEL PEÓN DEL TREN DE ASEO

¡Una administración diferente!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		RECOLECCIÓN DE BASURA DE USUARIOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Recolección de basura de la ruta asignada de una forma eficiente.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO PEÓN-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Preparación de equipo de trabajo y herramientas	Ponerse uniforme, guantes, botas de hule y preparar la herramienta necesaria para poder cumplir con sus funciones, tales como palas y bieldos.	Peón del Tren de Aseo
02	Recolección de basura en la ruta asignada	Recolectar la basura de casa en casa de todos los usuarios del Tren de Aseo de la ruta asignada, de una forma amable si fuera el caso de interactuar con algún usuario.	Peón del Tren de Aseo
03	Verificar que no se quede tirada la basura en el traslado al vertedero municipal	Acomodar la basura en el camión de tal manera que no quede tirada en su traslado al vertedero municipal.	Peón del Tren de Aseo
04	Depositar la basura en el lugar asignado en el vertedero municipal	Descargar la basura recolectada en el camión, en el lugar asignado por el encargado del vertedero municipal.	Peón del Tren de Aseo
05	Guardar herramientas de trabajo	Guardar las herramientas de trabajo y verificar que estén en buen estado, caso contrario se debe dar aviso al supervisor del Tren de Aseo.	Peón del Tren de Aseo

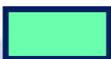
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RECOLECCIÓN DE BASURA DE USUARIOS DEL TREN DE ASEO MUNICIPAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	TREN DE ASEO MUNICIPAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	PEÓN-001





ANEXOS

SIMBOLOGÍA DEL FLUJOGRAMA

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN
TERMINAL		Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.
ACTIVIDAD		Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
DECISIÓN		Señala un punto en el flujo del proceso, en donde se toma una decisión.
DEMORA		Hace referencia a que, en un punto del proceso, se produce un atraso o espera, que se debe dar antes de proseguir con las demás etapas.
TRASLADO		Indica que el expediente, materiales o parte de ellos, son trasladados a otra área de la misma dependencia, o a otra dependencia relacionada con el proceso.
INSPECCIÓN/FIRMA		Aplicado a aquellas acciones que requieren revisión y firma de documentos.
ARCHIVO		Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente, pudiendo ser física o digitalmente.
LÍNEA DE FLUJO		Indica el sentido del flujo del proceso.
CONECTOR DE PÁGINA		Representa una conexión con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo, cuando éste no puede realizarse en una sola hoja.