LA GACETA
MUNICIPAL
ÓRGANO DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO

14 OCTUBRE DE 2026// GACETA@HERMOSILLO.GOB.MX

Se informa que el Pleno del Ayuntamiento de Hermosillo, Sonora, en Sesión Ordinaria, celebrada el 05 de octubre de 2026, correspondiente al acta número 34 (Treinta y cuatro), tuvo a bien aprobar el Manual de Procedimientos de Dirección General de Servicios Públicos Municipales.



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS MUNICIPALES

Septiembre 2026

MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Elaborado por:

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

Validado por:

Lic. Zaira Fernández Morales
Órgano de Control y Evaluación Gubernamental

CONTENIDO

Introducción.
Catálogo de facultades y procesos.

	Nombre	Código
Lista Maestra.	**Dirección General de Servicios Públicos Municipales.**	
Carta Proceso.	Seguimiento a la información documentada.	11-DSP-CP01
Procedimiento.	Control de documentos	11-DDG-P101
Procedimiento.	Control de registros	11-DDG-P102
Procedimiento.	Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Atención Ciudadana.	11-DDG-P103
Procedimiento.	Atencion a solicitudes de acceso a la información.	11-DDG-P505
Lista Maestra.	**Dirección de Recolección de Basura**	
Procedimiento.	Recolección de Basura	11-DRB-P201
Procedimiento.	Recicla Centro	11-DRB-P202
Procedimiento	Recicla desde la Escuela	11-DRB-P203
Procedimiento	Separación de Residuos Domésticos	11-DRB-P204
Lista Maestra.	**Dirección de Sanidad y Limpia**	
Carta Proceso.	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	11-DSP-CP02
Carta Proceso.	Servicios de Panteones Municipales	11-DSP-CP03
Procedimiento.	Barrido Manual	11-DSL-P205
Procedimiento	Barrido Mecanizado	11-DSL-P206
Procedimiento	Limpieza con Maquinaria Pesada	11-DSL-P207
Procedimiento	Apoyos Especiales	11-DSL-P208
Procedimiento	Inhumacion	11-DSL-P301
Procedimiento	Exhumación	11-DSL-P302
Procedimiento	Cremación	11-DSL-P303
Procedimiento	Venta de Nichos	11-DSL-P304
Procedimiento	Exhumacion en fosa comun o individualizada	11-DSL-P305
Procedimiento	Inhumacion en fosa comun o individualizada	11-DSL-P306
Lista Maestra.	**Dirección de Operaciones**	
Procedimiento	Recoleccion Comercial	11-DOP-P209
Procedimiento	Servicio Comunitario	11-DOP-P210

Lista Maestra.	**Dirección de Parques y Jardines**	
Procedimiento.	Mantenimiento de áreas verdes	11-DPJ-P211
Procedimiento	Donación de árboles	11-DPJ-P212
Lista Maestra.	**Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal**	
Carta Proceso.	Prevención y Promoción de la Salud Animal	11-DSP-CP04
Procedimiento.	Atencion de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria	11- IMA-P401
Procedimiento	Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	11- IMA-P402
Procedimiento	Captura de animales callejeros	11- IMA-P403
Procedimiento	Manejo de animales fallecidos	11- IMA-P404
Procedimiento	Apoyo en campañas institucionales	11- IMA-P405
Lista Maestra.	**Dirección de Sistemas Municipal de Parques de Hermosillo**	
Procedimiento	Atencion a usurios / visitantes	11-DPH-P213
Lista Maestra.	**Dirección Administrativa**	
Carta Proceso.	Soporte Administrativo	11-DSP-CP05
Procedimiento.	Atención de solicitud de recursos materiales	11-DAD-P501
Procedimiento	Atencion a solicitudes de servicio	11-DAD-P502
Procedimiento	Atencion a solicitudes de servicio preventivo a unidades	11-DAD-P503
Procedimiento	Atencion a solicitudes de servicio correctivo a unidades	11-DAD-P504

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente Manual de Procedimientos es presentar, de manera clara y estructurada, las funciones encomendadas a cada una de las unidades administrativas que integran la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, la cual se conforma por el conjunto de oficinas administrativas y personal responsable de la prestación de los servicios públicos en materia de panteones, parques y jardines, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos en el municipio, así como de la Coordinación Sectorial de rastros y del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

Cabe resaltar que el contenido de este manual servirá como herramienta de apoyo para que toda persona que sea asignada a algún puesto dentro de la Dirección, conozca de manera precisa cómo se llevan a cabo las actividades y procesos, facilitando así su correcta ejecución.

Este manual se mantendrá permanentemente actualizado, ajustándose cada vez que se presenten modificaciones en la normatividad aplicable, cambios en la estructura orgánica de la instancia o cualquier otro elemento que influya en su operatividad, privilegiando en todo momento la mejora continua de los procesos contenidos en el presente documento.

CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Fecha: 21/09/2026

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

CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Fecha: 21/09/2026

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

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Puesto del responsable
1	Seguimiento a la información documentada	Alta dirección	Director General de Servicios Públicos Municipales
2	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	Operativo	Director de Sanidad y Limpia
3	Servicio de Panteones Municipales	Operativo	Director de Sanidad y Limpia
4	Prevencion y Promoción de la Salud Animal	Operativo	Director de Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal
5	Soporte Administrativo	Soporte	Director Administrativo

Elaboró: **Aprobó:**

Enlace Administrativo

Director General de Servicios Públicos Municipales

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
	PROCESOS		
11-DSP-CP01	Seguimiento a la información documentada.	00	21/09/2026
	PROCEDIMIENTOS		
11-DDG-P101	Control de documentos	00	21/09/2026
11-DDG-P102	Control de registros	00	21/09/2026
11-DDG-P103	Recepcion y Atencion de llamdas de la linea de Atención Ciudadana	00	21/09/2026
11-DDG-P505	Atencion a solicitudes de acceso a la información.	00	21/09/2026
	FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
11-DDG-P101-F01	Solicitud de cambios a documentos	00	21/09/2026
11-DDG-P101-F02	Control de cambios	00	21/09/2026
	ANEXOS		
11-DDG-P101-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DDG-P102-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DDG-P103-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DDG-P505-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026

CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP01/Rev.00	Fecha de Emisión:	21/09/2026

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Seguimiento a la información documentada.
Objetivo de Calidad	Asegurar la operación de los procesos y procedimientos de la Instancia, a través de la administración de documentos y los registros que se generen.
Alineación al PMD	2.10.1. Implementar un programa de manejo, trata miento y disposición de residuos en el municipio de Hermosillo. 2.10.2. Realizar un plan de mejoramiento y manteni miento de los panteones municipales para hacerlos más seguros y funcionales. 2.10.3. Reforzar el compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de residuos, incentivando la participación ciudadana en la recolección y separación de materiales reciclables. 2.11.1. Impulsar el bienestar y protección animal en nuestra ciudad.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1, 2 y 3 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a todos los procedimientos de la Instancia.
Responsable del Proceso	Director General.
Producto	Procesos y procedimientos de la Instancia operando conforme a lo documentado.
Cliente	Titular de la Instancia y todo el personal.
Interacción con otros procesos	11-CP02 Limpieza e imagen del Municipio de Hermosillo. 11-CP03 Servicio de Panteones Municipales. 11-CP04 Prevencion y promoción de la Salud Animal. 11-CP05 Soporte Administrativo.

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	**NOMBRE**
11-DDG-P101	Control de documentos.
11-DDG-P102	Control de registros.
11-DDG-P103	Recepción y Atención de llamdas de la línea de Atención Ciudadana.

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	**Fórmula de cálculo**	**Unidad de Medida**
Avance de los procesos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	$\frac{(\text{Proceso02}+\text{Proceso03}+\text{Proceso04}+\text{Proceso 05})}{\sum \text{Procesos}} \times 100$	% de avance

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

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

II. ALCANCE

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

III. DEFINICIONES

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

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICA

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DDG-P101/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

VI. PRODUCTOS	
Nombre	**Requisito de Conformidad**
Documentos actualizados y vigentes	Cumplimiento con lo descrito en la Lista Maestra
VII. CLIENTES	
Titular de la Instancia Unidades Administrativas de la Instancia	
VIII. INDICADORES	
1. Total de documentos aprobados: ∑ de documentos aprobados. 2. Total de documentos modificados: ∑ de documentos modificados.	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
11-DDG-P101-F01 Solicitud de cambios a documentos. 11-DDG-P101-F02 Control de cambios. 11-DDG -P101-A01 Diagrama de flujo.	

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUD DE CAMBIOS.	
Subenlace / Operador del procedimiento	1.1 Identifica los cambios necesarios a la documentación de los procedimientos, solicita los cambios en el formato F01 y entrega al TUA para su conocimiento y aprobación.	
TUA	1.2 Aprueba la Solicitud de cambios y envía al Enlace Administrativo para su gestión.	Solicitud de cambios con firma.
	2. CAMBIOS AL DOCUMENTO.	
Enlace Administrativo	2.1 Recibe la Solicitud de cambios y registra en el formato de Control de cambios.	Control de cambios.
	"En caso de alta o modificación al documento"	
Subenlace	2.2 Realiza las modificaciones señaladas en la Solicitud de cambios, y envía al Enlace Administrativo para su revisión y aprobación. Este documento tendrá el estado de "Borrador" hasta que se apruebe. Continúa en 3.1.	Correo electrónico de envío con el documento borrador.
	"En caso de baja del documento"	
Enlace Administrativo	2.3 Elimina el documento de la carpeta de documentos vigentes, actualiza la Lista Maestra, el Registro histórico de cambios y el Control de cambios.	Lista Maestra. Registro histórico de cambios. Control de cambios.
	2.4 Solicita al Subenlace que destruya el documento de cualquier lugar o área donde estuviera disponible, junto con sus anexos. Continúa en 4.1.	

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director General de Servicios Públicos Municipales

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Solicitud de Cambios a Documentos

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

Identificación del cambio
(6)

(7)

Titular de la Unidad Administrativa

Instructivo de llenado del formato

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

11-DDG-P101-F01/Rev.00

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

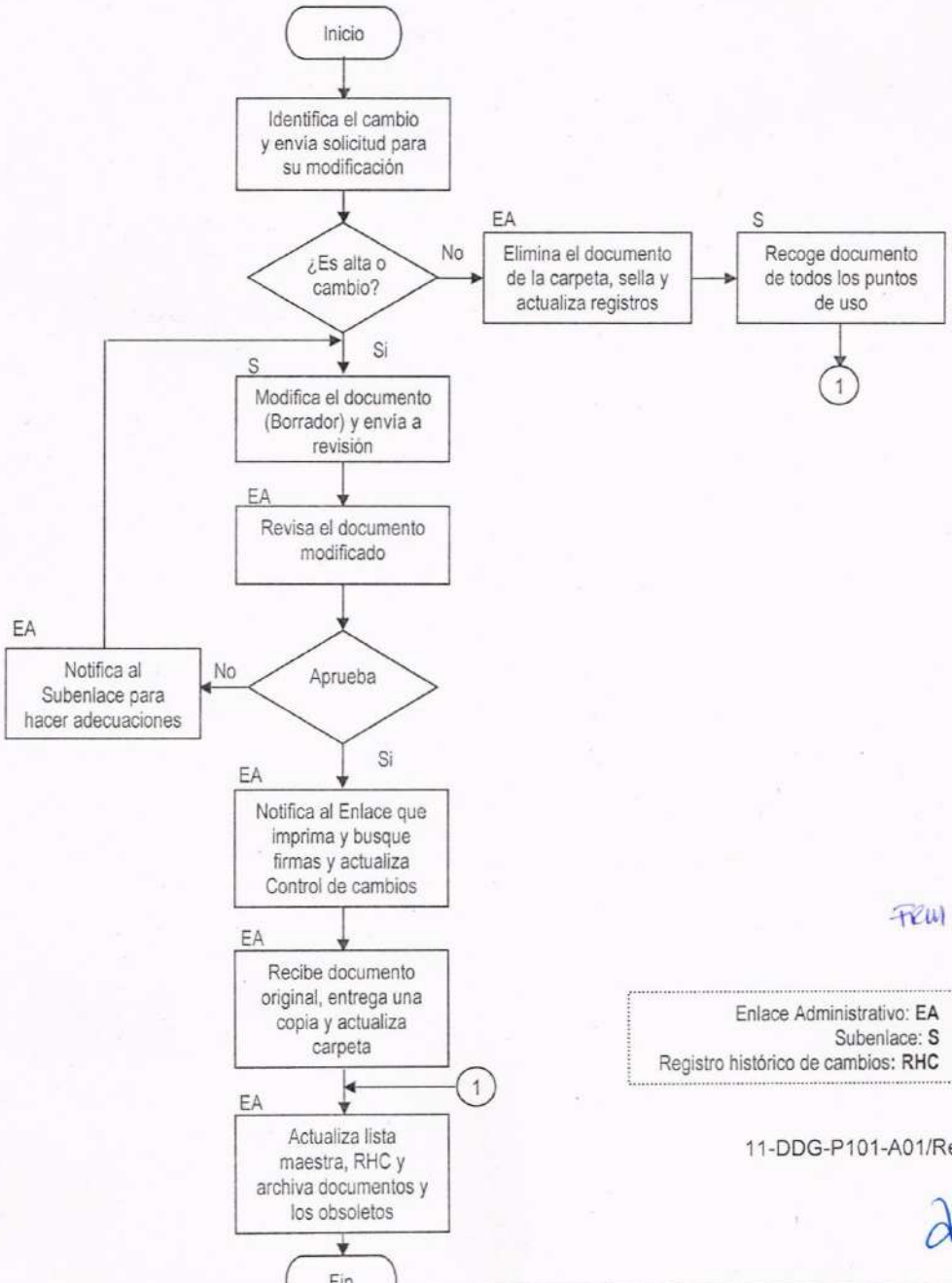
U.A	CÓDIGO	REV.	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE RECIBIDO	CAPTURADO	OBSERVACIONES
1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)

Instructivo de llenado del formato

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

11-DDG-P101-F02/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho del Titular	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DDG-P101/Rev.00



Enlace Administrativo: **EA**
Subenlace: **S**
Registro histórico de cambios: **RHC**

11-DDG-P101-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P101/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

FRM

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección general de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Contar con la evidencia necesaria que sustente la operación de los procedimientos de la Instancia, a través del control de los registros que se generen.

II. ALCANCE
Aplica para todos los registros que den evidencia de la realización de una actividad y de los resultados obtenidos por la operación de los procedimientos.

III. DEFINICIONES
- Registro: Elementos probatorios o evidencia de la realización de una actividad.
- Operador del Procedimiento: Responsable de la ejecución del procedimiento o de una parte del mismo.
- Responsable del registro: Aquella persona encargada de la compilación y resguardo del registro según el Inventario de Registros del Procedimiento, el cual puede ser o no el operador del procedimiento.
- Inventario de registros del procedimiento: Documento que enlista todos los registros generados por el procedimiento y la información de éstos, como el nombre, el puesto del responsable del mismo, el tiempo de resguardo y su disposición final.

IV. REFERENCIAS
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICAS
1. El tiempo de resguardo de los registros será el establecido en el Inventario de Registros del Procedimiento, según los criterios, necesidades, disposiciones jurídico-administrativas, aplicables a cada procedimiento en particular.
2. El Subenlace no podrá revisar ningún procedimiento que él mismo desarrolle o del cual forme parte.
3. Semestralmente se realizarán las verificaciones, para determinar el cumplimiento de los procedimientos documentados y propiciar la mejora continua de los mismos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Registros actualizados y vigentes	Cumplimiento con los descrito en el Inventario de registros

VII. CLIENTES
Titular de la Instancia
Unidades Administrativas de la Instancia

VIII. INDICADORES
Porcentaje de hallazgos generados relacionados con control de registros.
Total de hallazgos generados de control de registros / Total de registros.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
11-DDG-P102-A01 Diagrama de flujo.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

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

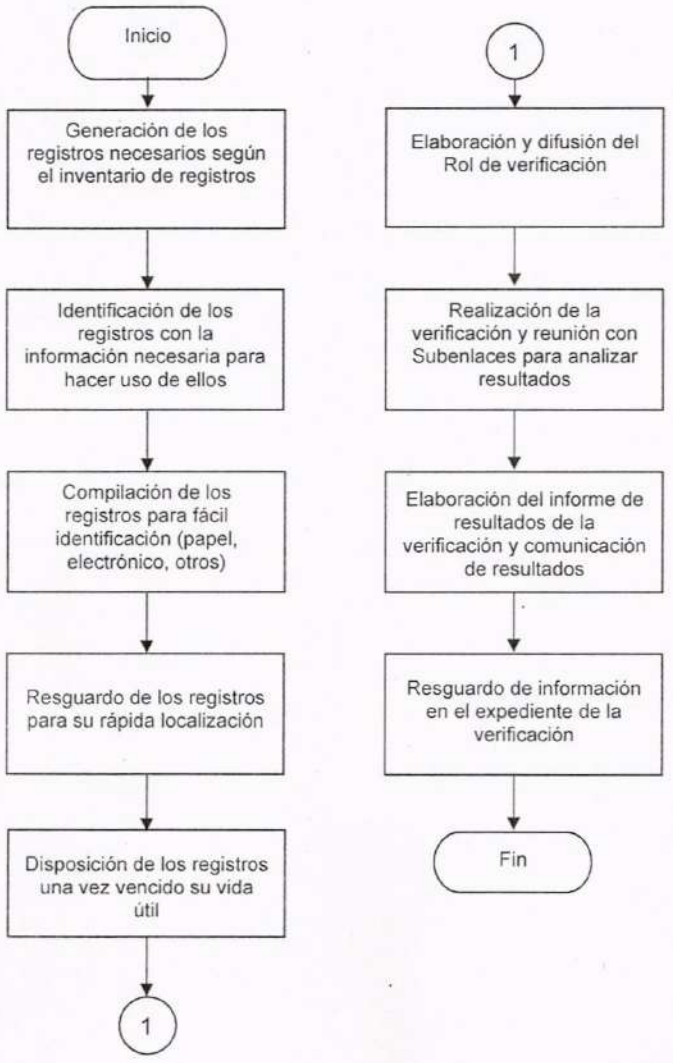
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	7.2 Se reúne con el Enlace Administrativo para analizar los resultados obtenidos.	
	8. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Enlace Administrativo	8.1 Elabora el Informe de la verificación y lo turna al Titular de la Instancia y Titulares de las Unidades Administrativas para su conocimiento.	Informe final de la verificación con acuse
	8.2 Resguarda la información generada en el expediente de la verificación.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho del Titular	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DDG-P102/Rev.00



11-DDG-P102-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P102/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

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

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

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

_____

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y atención de llamadas de la línea de Atención Ciudadana.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P103/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir las peticiones del ciudadano a través de la línea de proximidad para su atención.

II. ALCANCE

Ciudadanía del Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

- SAC: Sistema de Atención Ciudadana.
- OLP: Operador de Línea de Proximidad.
- SLP: Supervisor de Línea de Proximidad

IV. REFERENCIAS

- Ley de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Sonora
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
- F-SP-LP-01 Registro Manual de Solicitudes

V. POLÍTICAS

1. Que la petición corresponda a los servicios proporcionados por la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
2. El ciudadano deberá proporcionar los datos que solicita el sistema SAC para la captura del reporte.
3. En caso de no tener sistema se deberá de llenar un formato manual.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Folio proporcionado al ciudadano.	Registro del folio en el SAC

VII. CLIENTES

Ciudadano reportante

VIII. INDICADORES

Índice de Peticiones Atendidas = (Número de peticiones Atendidas / Número de peticiones Recibidas) x100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DDG-P103-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. ASIGANCIÓN DE TRABAJO	
Supervisor de la línea de proximidad	1.1 Asigna el trabajo al Operador de Línea de Proximidad.	
	2. RECEPCIÓN DE PETICIÓN	
Operador de Línea de Proximidad	2.1 Recibe solicitudes, quejas y peticiones.	
	2.2 Verifica si corresponde a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	

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

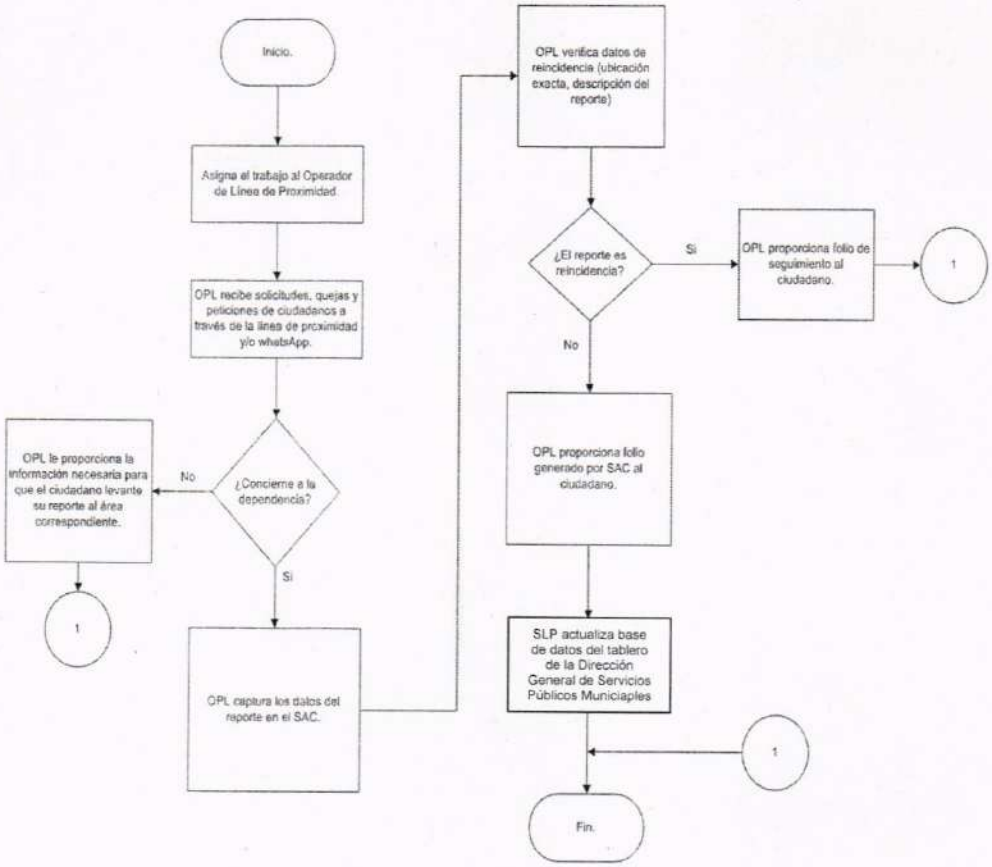
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y atención de llamadas de la línea de Atención Ciudadana.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P103/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	¿Concierne a la Dependencia?	
Operador de Línea de Proximidad	2.3 "NO" Proporcionar la información necesaria para que el ciudadano levante su reporte al área correspondiente.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
	"SI" CONTINÚA PROCEDIMIENTO.	
	3. CAPTURA DE LA INFORMACIÓN	
Operador de Línea de Proximidad	3.1 Registra en el SAC, la información proporcionada por el ciudadano.	
	3.2. Verifica en el SAC, existencias de incidencias del reporte.	Folio generado por el SAC
	¿Existe Folio de SAC generado?	
	3.3 "SI" Proporcionar el número de folio existente ciudadano reportante.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
Operador de Línea de Proximidad	3.4 "NO" CONTINÚA PROCEDIMIENTO.	
Operador de Línea de Proximidad	3.5 Proporciona al ciudadano folio generador por el SAC.	
Supervisor de la Línea de Proximidad	3.6 Actualiza base de datos en tablero de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.	Base de datos Google data studio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho del Titular	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Atención Ciudadana.	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DDG-P103/Rev.00



11-DDG-P103-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Atencion Ciudadana.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P103/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y Atención de Llamadas de la Línea de Atención Ciudadana.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P103/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P505/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las solicitudes de acceso a la información que se reciban en la instancia, cumpliendo con las disposiciones que norma la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora y demás leyes aplicables en la materia, con la finalidad de proteger y garantizar el derecho y libre acceso a la información de la ciudadanía.

II. ALCANCE

Todas las solicitudes competentes a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

III. DEFINICIONES

UTM: Unidad de Transparencia Municipal
PNT: Plataforma Nacional de Transparencia.
Sujeto obligado: Ente público obligado a entregar al ciudadano la información que solicita.
Enlace de transparencia: Servidor Público designado por el Director General de la Instancia para que colabore con la Unidad de Transparencia en el trámite y gestión de la información pública.

IV. REFERENCIAS

1. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
3. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4. Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
5. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. El ciudadano puede realizar su solicitud de acceso a la información mediante la Plataforma Nacional de Transparencia y/o escrito, vía telefónica y presencial ante la Unidad de Transparencia Municipal.
2. Existe información que por su clasificación se debe de reservar, misma que, aunque sea solicitada no se podrá proporcionar al ciudadano.
3. El enlace deberá analizar exhaustivamente las solicitudes de acceso a la información que se le haya turnado para que, a más tardar al día siguiente de la notificación de la misma, manifieste:
   I. Si son o no competentes para proporcionar la información;
   II. Si les compete de manera parcial, en colaboración con alguna otra Dependencia o Entidad, o bien, otro sujeto obligado.
   III. Si se deben precisar otros requerimientos de información, conforme al artículo 58 del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Hermosillo.
   IV. El costo de la reproducción de información, en su caso.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Respuesta de información pública solicitada	- Solicitud de información (fecha, No. de folio). - Respuesta a la solicitud (archivo adjunto, texto y/o cualquier formato)

VII. CLIENTES

Unidad de Transparencia Municipal y solicitante.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de atención a solicitudes de acceso a la información.
(Solicitudes de información requeridas / Solicitudes de información atendidas) x 100

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P505/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DDG-P505-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Auxiliar Administrativo	1.1 Recibir solicitud por parte de la UTM.	Solicitud de Acceso a la Información.
	1.2 Verifica la solicitud.	
	"Si compete la solicitud"	
Enlace de transparencia	1.3. Canaliza la solicitud de acceso a la información al área correspondiente, para la integración de la documentación.	
Responsable de generar la información	1.4. Elabora respuesta, adjuntando la documentación correspondiente y turna a Enlace de transparencia. Continúa en 2.2.	
	"Si no compete la solicitud"	
	2. RESPUESTA A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Enlace de transparencia	2.1. Formula respuesta aclaratoria a solicitud de información.	
	2.2. Turna respuesta con solicitud de acceso a la información al Director General para su autorización.	
Director General	2.3. Revisa respuesta.	
	"Si solicita modificaciones" Ir a actividad 1.3	
	"Si no solicita modificaciones"	
	2.4. Autoriza respuesta de solicitud y turna a Enlace de transparencia.	
Enlace de transparencia	2.5. Envía respuesta de la solicitud de acceso a la información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente.	Acuse de envío de respuesta
	2.6. Pública respuesta a la Plataforma Nacional de Transparencia y Portal de Transparencia del Ayuntamiento.	

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

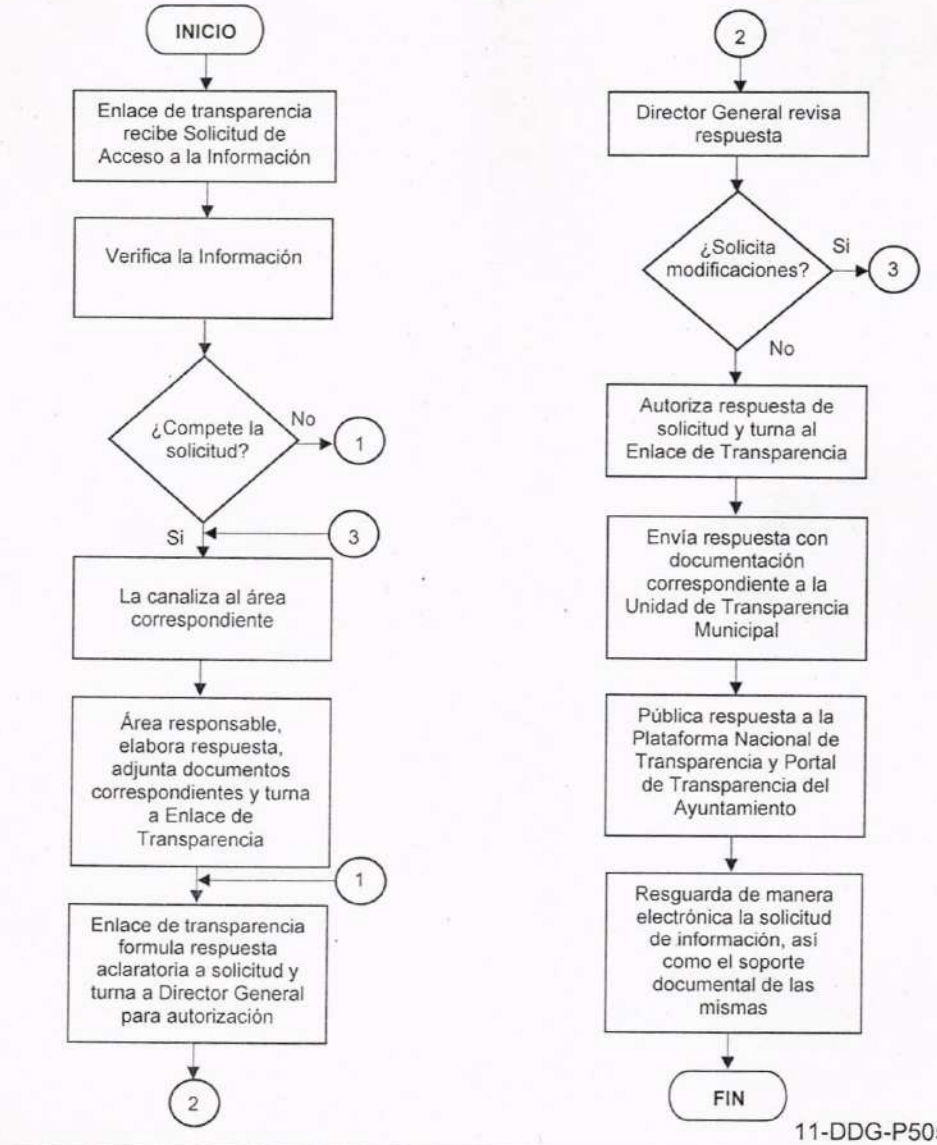
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P505/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

	3. RESGUARDO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y SOPORTE DOCUMENTAL	
Enlace de transparencia	3.1. Guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas.	Solicitud con respuesta y soporte documental
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho del Titular	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DDG-P505/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Despacho del Titular

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P505/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de acceso a la Información	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración
2	Acuse de envío de respuesta	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración
3	Solicitud con respuesta y soporte documental	Auxiliar Administrativo	Electrónico	3 años	Dirección Administrativa	Archivo de concentración

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DDG-P505/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió Solicitud de Acceso a la Información por parte de la Unidad de Transparencia Municipal?			
2	¿Se envió respuesta de la solicitud de acceso a la información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente?			
3	¿Se guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas?			
4	¿Se resguardó solicitud con respuesta y soporte documental?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCEDIMIENTOS			
11-DRB-P201	Recolección de basura.	00	21/09/2026
11-DRB-P202	Recicla centro	00	21/09/2026
11-DRB-P203	Recicla desde la escuela	00	21/09/2026
11-DRB-P204	Separación de Residuos Domésticos	00	21/09/2026
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DRB-P201-F01	Entrada y salida de unidades	00	21/09/2026
ANEXOS			
11-DRB-P201-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DRB-P202-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DRB-P203-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DRB-P204-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de basura	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DRB-P201/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar de manera permanente el servicio de recolección y disposición final de los residuos sólidos urbanos, en los domicilios del área urbana y rural con el propósito de mantener limpia la ciudad y conservar el medio ambiente.

II. ALCANCE

Aplica a las viviendas habitadas en el Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

RSU: Residuos Sólidos Urbanos.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos compete al municipio de Hermosillo.
2. La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Recolección al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor.
3. Los Auxiliares de Carga no deberán cargar escombro, desechos tóxicos, bioinfecciosos y chatarra.
4. La hora de llegada de las unidades a patios no deberá ser mayor de 30 minutos después de haber salido del centro de transferencia. Y dos horas como máximo del relleno sanitario.
5. Los Supervisores de Recolección de Basura deberán anotar cualquier asunto que no haya permitido completar su ruta asignada, en el entrada y salida de unidades 11-DRB-P201-F01.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Los RSU recolectados y dispuestos adecuadamente.	- Boleta de Pesaje

VII. CLIENTES

Los habitantes del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) recolectados y dispuestos adecuadamente:
(Volumen (Toneladas) de R.S.U. recolectados y dispuestos adecuadamente / Volumen total (Ton) de R.S.U. programados a recolectar y disponer adecuadamente) * 100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DRB-P201-F01 Control de Entrada y Salida de Unidades
11-DRB-P201-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECOLECCIÓN DE BASURA	

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección De Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de basura	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DRB-P201/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Checador	1.1 Verifica unidades disponibles para asignar y elabora formato de entrada y salida de unidades.	Formato de Control de Entrada y salida de unidades
Operador de Maquinaria pesada	1.2 Revisa de manera general la unidad	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.3 Se dirigen a la ruta asignada.	
Auxiliares de Carga	1.4 Realizan las actividades de recolección de basura.	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.5 Se dirigen al centro de transferencia a descargar la unidad	
Personal de centro de Transferencia	1.6 Pesa la unidad a la entrada y salida del recinto	Boleta de pesaje
Operador de Maquinaria pesada	1.7 Recibe la boleta de pesaje por parte del personal del centro de transferencia	
	¿Se cubrió en su totalidad la ruta?	
Operador de Maquinaria pesada	**No**. Informa la razón al supervisor de Recolección de Basura.	
	Se repite la actividad 1.4	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	**Sí.** Se trasladan a patios de Servicios Públicos Municipales	
Operador de Maquinaria pesada	1.8 Estaciona la unidad y hace entrega de boleta de pesaje y comprobante de combustible.	-boleta de pesaje -comprobante de combustible.
	1. CAPTURA DE DATOS	
Supervisor de Recolección	2.1 Recibe de parte del Operador de Maquinaria Pesada la Boleta de Pesaje para su captura y control, y a su vez captura el formato de entrada y salida de unidades.	Formato de Control de Entrada y salida de unidades Boleta de pesaje
Auxiliar Administrativo de Recolección	2.2 Solicita al personal del centro de transferencia el total del tonelaje mensual.	Formato digital
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector de Recolección de Basura	Director de Recolección de Basura	Director General de Servicios Públicos Municipales

CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE UNIDADES

FECHA:____

PRIMER TURNO					
SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR	SALIDA	ENTRADA
	1	3576			
	2	3313			
	3	4030			
	5	3578			
	6	3305			
	7	3317			
	9	4040			
	10	4031			
	11	3308			
	12	3309			
	13	4032			
	14	3315			
	16	3310			
	18	3311			
	19	3328			
	21	3320			
	22	4033			
	23 A	3321			
	23 B	3331			
	24	4069			
	25	3318			
	27	4043			
	29	3314			
	32	3574			
	34	3307			
	35	4045			
	36	3322			
	37	3324			
	38	3575			
	39	3574			
	40	3323			
	41	4044			
	43	4067			
	46	3326			
	47	4047			
	48	4050			
	49	3327			
	50	3573			
	51	4035			
	52	4048			
	53	3329			
	54	3572			
	55	3330			
	56	2337			
	58	4070			
	59	4049			
	60	3362			
	61	3334			

TERCER TURNO					
SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR	SALIDA	ENTRADA
	4	4042			
	8	3306			
	17	4039			
	20	3312			
	26	4042			
	28	3319			
	30	3316			
	31	3332			
	42	4046			
	44	3325			
	57	3332			
	64	4049			
	66	3315			

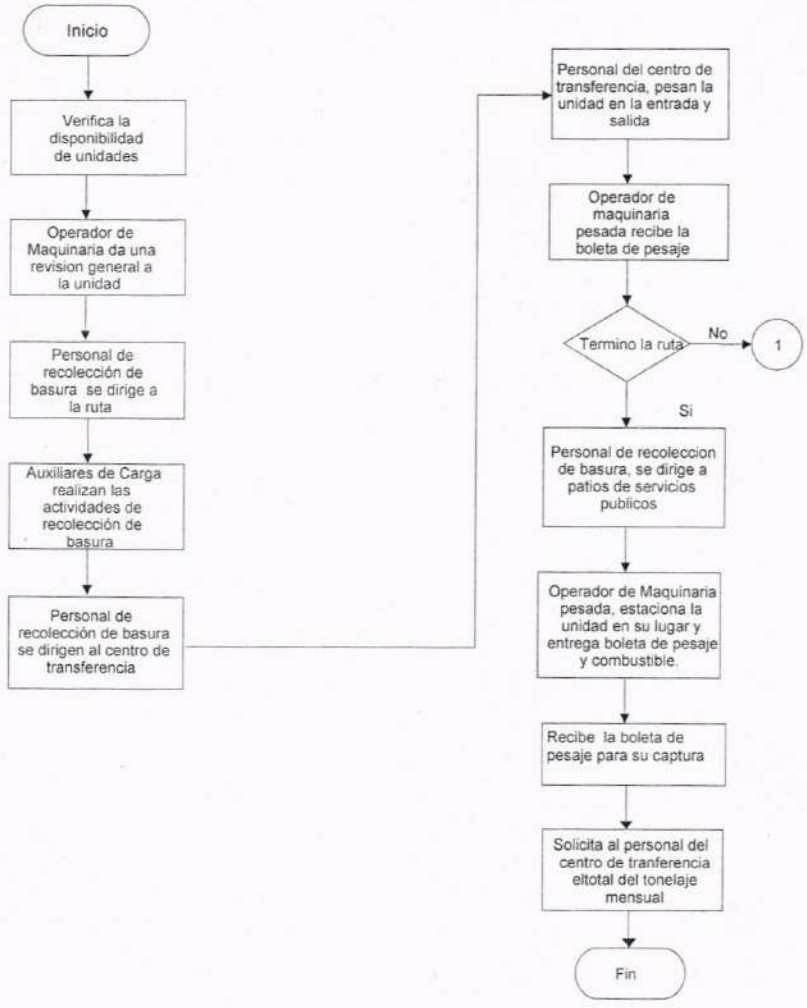
SEGUNDO TURNO				
SALE POR	RUTA	UNIDAD	OPERADOR	SALIDA
	15	4048		
	33	4039		
	45	4030		
	62	4043		
	63	3312		
	65	3570		
	67	3310		
	68	4044		
	69	3317		
	70	3305		
	71	3321		
	72	3318		
	73	4070		
	74	3311		
	75	3316		
	77	4050		
	78	3314		
	79	4045		
	80	3308		
	81	3573		
	82	3572		
	83	3309		
	84	3574		
	85	3322		
	86	3323		
	87	3324		
	88	3325		
	89	3326		
	90	3576		
	91	3313		
	92	3327		
	93	3307		
	94	3575		
	95	3328		
	96	3329		
	97	3330		
	98	4040		
	100	3578		
	101	3334		
	102	4032		
	103	4067		
	104	4035		
	105	3319		
	106	4041		
	108			
	110			
	4000	3320		
	4001	4047		
		4069		
	5001-5002			
	5003-5004			
	5005-5006			
	5007-5008			
	M. Mpal FIM			

UNIDADES DE STOCK				

11-DRB-P201-F01/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recolección de Basura	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de Basura	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DRB-P201/Rev.00



11-DRB-P201-A01/Rev.00

624

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección de Basura	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P201/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla Centro	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DRB-P202/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

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

II. ALCANCE

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

III. DEFINICIONES

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

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

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

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Recepción de residuos sólidos urbanos reciclables	Recepción de resuidos autorizados.

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Cantidad de residuos reciclados.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DRB-P202-A01 Diagrama de flujo.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reciclacentro	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P202/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador Ambiental	Director de Recolección de Basura	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recoleccion de Basura	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla centro	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DRB-P202/Rev.00



11-DBR-P202-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla centro	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P202/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla centro	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P202/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se dio una buena difusión a la ciudadanía exponiendo los puntos del Reciclacentro?			
2	¿Se informó al ciudadano los beneficios al medio ambiente que genera el reciclaje?			
3	¿Existe algún registro del material reciclado?			
4	¿Se informó debidamente al ciudadano la manera correcta de separar los residuos sólidos?			
5	El gestor de residuos ¿traslado y dispuso de manera correcta los residuos sólidos?			
6	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
7	¿Se han propuesto acciones de mejora?			
8	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
9	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
10	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
11	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
12	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
13	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Paulo César Chaves Garcera
Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla desde la Escuela	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P203/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

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

II. ALCANCE

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

III. DEFINICIONES

Dirección: Se hace referencia a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
Disposición Final: Acción de depositar o confinar permanentemente residuos en sitios e instalaciones cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos.
Gestor: Persona física o moral autorizada en los términos de este ordenamiento, para realizar la prestación de los servicios de una o más de las actividades de manejo integral de residuos.
Reciclado: Transformación de los residuos a través de distintos procesos que permiten restituir su valor económico, evitando así su disposición final, siempre y cuando esta restitución favorezca un ahorro de energía y materias primas sin perjuicio para la salud, los ecosistemas o sus elementos.
Residuo: Material o producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que puede ser susceptible de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final conforme a lo dispuesto en la ley general para la prevención y gestión integral de los residuos.
Residuos Sólidos Urbanos: Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Reutilización: El empleo de un material o residuo previamente usado, sin que medie un proceso de transformación.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

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

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Presentación del programa Hermosillo Recicla	Lista de asistencia

VII. CLIENTES

Escuelas del Municipio de Hermosillo

VIII. INDICADORES

Número de Escuelas visitadas.
Número de alumnos y personal docente que recibieron la información

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla desde la Escuela	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P203/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DRB-P203-A01 Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	1. CONTACTO CON INSTITUCIÓN EDUCATIVA	
Auxiliar Administrativo	1.1 Contacta al enlace de la institución educativa para explicarle en que consiste el programa.	Oficio
Auxiliar Administrativo	1.2 Agendan la visita al plantel para dar la capacitación a los asistentes invitados.	
	2. CAPACITACIÓN	
Auxiliar	2.1 Acuden al plantel en la fecha y hora programada para dar la capacitación.	
	2.2 Invitan a los asistentes a practicar la separación de residuos en sus hogares, escuelas o en sus actividades diarias. Informando sobre la importancia de preservar el medio ambiente.	
	2.3 Informan a los asistentes sobre los programas de reciclaje que se llevan a cabo en el área de Servicios Públicos Municipales.	
	3. REGISTRO	
Auxiliar Administrativo	3.1 Llenan ficha informativa de la capacitación, archivándola en la carpeta correspondiente.	Ficha informativa
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador Ambiental	Director de Recoleccion de Basura	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recolección de Basura	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla desde la Escuela	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DRB-P203/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO; Recicla desde la Escuela	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P203/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recicla desde la Escuela	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P203/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se informó debidamente al responsable de la institución sobre el programa?			
2	¿Existe algún registro de la visita a la institución educativa?			
3	¿Se informó debidamente al ciudadano la manera correcta de separar los residuos sólidos?			
4	¿La ciudadanía fue participativa o mostro interés en el tema?			
5	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
6	¿Se han propuesto acciones de mejora?			
7	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
8	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
9	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
12	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Paulo Cesar Chavez Garcia

Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P204/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Implementación de un proceso de separación de residuos en los hogares de Hermosillo, modificando también la recolección de los mismos.

II. ALCANCE

De la definición de colonias hasta el seguimiento y supervisión

III. DEFINICIONES

Dirección: Se hace referencia a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Disposición Final: Acción de depositar o confinar permanentemente residuos en sitios e instalaciones cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos.
Gestor: Persona física o moral autorizada en los términos de este ordenamiento, para realizar la prestación de los servicios de una o más de las actividades de manejo integral de residuos.
Reciclado: Transformación de los residuos a través de distintos procesos que permiten restituir su valor económico, evitando así su disposición final, siempre y cuando esta restitución favorezca un ahorro de energía y materias primas sin perjuicio para la salud, los ecosistemas o sus elementos.
Residuo: Material o producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que puede ser susceptible de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final conforme a lo dispuesto en la ley general para la prevención y gestión integral de los residuos.
Residuos Sólidos Urbanos: Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.
Reutilización: El empleo de un material o residuo previamente usado, sin que medie un proceso de transformación.
Residuos Orgánicos: Aquellos residuos naturales que se generan en los hogares de origen animal y vegetal.
Residuos Inorgánicos: Aquellos materiales que se generan en el hogar que son de un proceso productivo. Como el papel, cartón, latas, botellas plásticas, bolsas de plástico, carteras de huevo, tetrapak

IV. REFERENCIAS

11-DRB-P201-F01 Control de Entrada y Salida de unidades.

V. POLÍTICAS

1. No se debe recolectar ningún tipo de residuo que no corresponda con la programación de recolección de residuos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Separación de residuos orgánicos e inorgánicos	Sepración y Recolección de residuos programadas.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P204/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

VII. CLIENTES

Hogares del Municipio de Hermosillo

VIII. INDICADORES

Número de colonias que se van agregando.
Número de hogares que se van agregando al programa

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DRB-P204-A01 Diagrama de flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECOLECCIÓN DE BASURA	
Checador	1.1 Verifica unidades disponibles para asignar y elabora formato de entrada y salida de unidades.	11-DRB-P201-F01 Control de Entrada y salida de unidades
Operador de Maquinaria pesada	1.2 Revisa de manera general la unidad	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.3 Se dirigen a la ruta asignada.	
Auxiliares de Carga	1.4 Realizan las actividades de recolección de basura de resuidos domesticos.	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	1.5 Se dirigen al centro de transferencia a descargar la unidad	
Personal de centro de Transferencia	1.6 Pesa la unidad a la entrada y salida del recinto.	Boleta de pesaje
Operador de Maquinaria pesada	1.7 Recibe la boleta de pesaje por parte del personal del centro de transferencia.	
	¿Se cubrió en su totalidad la ruta?	
Operador de Maquinaria pesada	**No**. Informa la razón al supervisor de Recolección de Basura.	
	Se repite la actividad 1.4	
Operador de Maquinaria pesada y Auxiliares de Carga	**Sí.** Se trasladan a patios de Servicios Públicos Municipales.	
Operador de Maquinaria pesada	1.8 Estaciona la unidad y hace entrega de boleta de pesaje.	-boleta de pesaje
	2. CAPTURA DE DATOS	
Supervisor de Recolección	2.1 Recibe de parte del Operador de Maquinaria Pesada la Boleta de Pesaje para su captura y control, y a su vez captura el formato de entrada y salida de unidades.	Control de Entrada y salida de unidades Boleta de pesaje
Auxiliar Administrativo de Recolección	2.2 Solicita al personal del centro de transferencia el total del tonelaje mensual de resuidos domesticos.	Formato digital
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

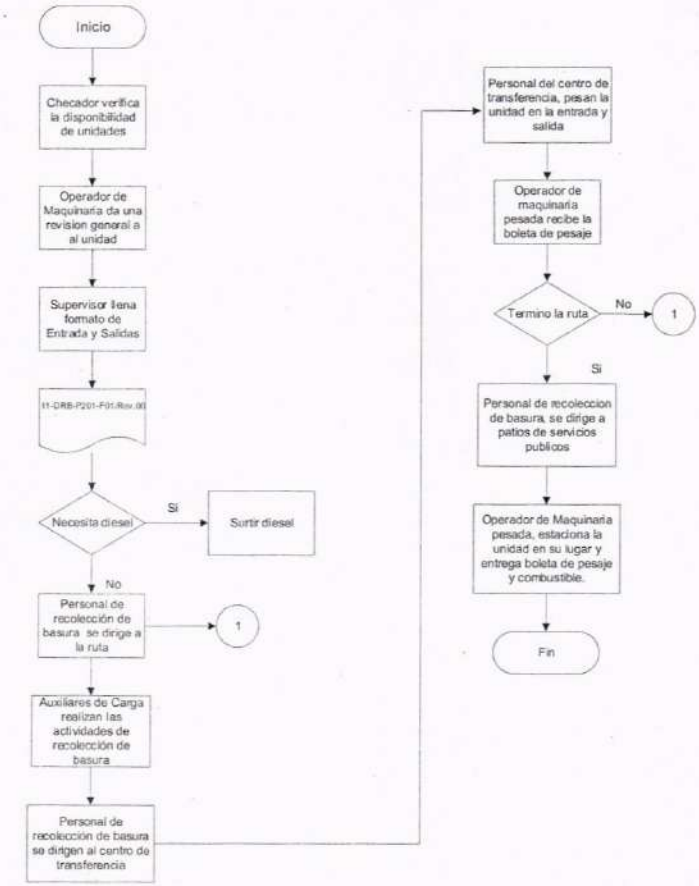
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P204/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador Ambiental	Director de Recoleccion de Basura	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recoleccion de Basura	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DRB-P204/Rev.00



11-DRB-P204-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P204/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Recolección de Basura

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Separación de Residuos Domésticos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DRB-P204/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe alguna inconformidad por parte de ciudadano con el programa?			
2	¿Se informó debidamente a los vecinos de los beneficios sobre este programa?			
3	¿Existe algún registro de lo reciclado?			
4	¿Se informó debidamente al ciudadano la manera correcta de separar los residuos sólidos?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 2

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
	PROCESOS		
11-DSP-CP02	Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo	00	21/09/2026
11-DSP-CP03	Servicios de Panteones Municipales	00	21/09/2026
	PROCEDIMIENTOS		
11-DSL-P205	Barrido manual	00	21/09/2026
11-DSL-P206	Barrido mecanizado	00	21/09/2026
11-DSL-P207	Limpieza con maquinaria pesada	00	21/09/2026
11-DSL-P208	Apoyos especiales	00	21/09/2026
11-DSL-P301	Inhumación	00	21/09/2026
11-DSL-P302	Exhumación	00	21/09/2026
11-DSL-P303	Cremación	00	21/09/2026
11-DSL-P304	Venta de nichos	00	21/09/2026
11-DSL-P305	Exhumación en fosa común o Individualizada	00	21/09/2026
11-DSL-P306	Inhumación en fosa común o Individualizada	00	21/09/2026
	FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
11-DSL-P205-F01	Reporte diario de barrido manual	00	21/09/2026
11-DSL-P205-F02	Reporte diario de motocarros	00	21/09/2026
11-DSL-P206-F01	Reporte de servicios de barrido mecánico.	00	21/09/2026
11-DSL-P207-F01	Reporte diario de actividades maquinaria y cuadrilla	00	21/09/2026
11-DSL-P207-F02	Reporte diario de unidades en taller	00	21/09/2026
11-DSL-P207-F03	Control equipo rentado de maquinaria pesada	00	21/09/2026
11-DSL-P208-F01	Concentrado de reparto diario de agua potable	00	21/09/2026
11-DSL-P208-F02	Control diario reparto de agua potable	00	21/09/2026
11-DSL-P208-F03	Control de reparto de agua potable a invasiones	00	21/09/2026
	ANEXOS		
11-DSL-P205-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P206-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P207-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P208-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P301-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P302-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P303-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P304-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P305-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DSL-P306-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026

CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP02/Rev. 00	Fecha de Emisión:	21/09/2026

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Limpieza e imagen del Municipio de Hermosillo.
Objetivo de Calidad	Mejorar la cobertura y calidad de los servicios públicos de recolección de basura, limpieza, parques y jardines en el Municipio de Hermosillo a través del cumplimiento de los programas establecidos.
Alineación al PMD	2.10.1. Implementar un programa de manejo, trata miento y disposición de residuos en el municipio de Hermosillo.
Facultades y Atribuciones	Facultad 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos
Alcance	Aplica a las solicitudes procedentes y programas de la Dependencia hasta la atención de los mismos.
Responsable del Proceso	Director de Sanidad y Limpia
Producto	Área limpia y mejorada.
Cliente	Habitantes del Municipio de Hermosillo.
Interacción con otros procesos	N/A

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	**NOMBRE**
11-DRB-P201	Recolección de Basura.
11-DRB-P202	Recicla Centro.
11-DRB-P203	Recicla desde la Escuela.
11-DRB-P204	Separación de Resuidos Domésticos.
11-DSL-P205	Barrido manual.
11-DSL-P206	Barrido mecanizado.
11-DSL-P207	Limpieza con maquinaria pesada.
11-DSL-P208	Apoyos especiales.
11-DOP-P209	Recolección Comercial.
11-DOP-P210	Servicio Comunitario.

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	**Fórmula de cálculo**	**Unidad de Medida**
Cobertura de los servicios públicos de recolección de basura y limpieza.	(Porcentaje de cobertura de recolección de basura y limpieza)	Porcentaje

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director de Sanidad y Limpia

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP03/Rev. 00	Fecha de Emisión:	21/09/2026

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Servicios de Panteones Municipales.
Objetivo de Calidad	Prestar el servicio público de panteones municipales de manera eficiente y de calidad a través del cumplimiento de los programas establecidos.
Alineación al PMD	2.10.2. Realizar un plan de mejoramiento y mantenimiento de los panteones municipales para hacerlos más seguros y funcionales.
Facultades y Atribuciones	Facultad 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a los programas de calidad que se ofrecen a los habitantes del Municipio de Hermosillo.
Responsable del Proceso	Director de Sanidad y Limpia
Producto	Inhumaciones, exhumaciones, cremaciones de restos humanos, venta de lotes y localización de lotes en los panteones municipales.
Cliente	Habitantes del Municipio de Hermosillo.
Interacción con otros procesos	N/A

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	**NOMBRE**
11-DOP-P301	Inhumación.
11-DOP-P302	Exhumación.
11-DOP-P303	Cremación.
11-DOP-P304	Venta de Nichos
11-DOP-P305	Inhumación en Fosa Común o Individualizada
11-DOP-P306	Exhumación en Fosa Común o Individualizada

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	**Fórmula de cálculo**	**Unidad de Medida**
Índice de calidad del servicio de panteones municipal.	(Números de opiniones favorables / Total de opiniones) * 100	Encuestas % de opiniones favorables

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director de Sanidad y Limpia

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DSL-P205/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener limpias de basura y libre de maleza las banquetas y paradas de autobuses en vialidades principales de la ciudad, y el área del centro comercial con el fin de conservar una buena imagen en la ciudad.

II. ALCANCE

Centro comercial, centro cívico y paradas de autobuses de las principales vialidades de la Ciudad de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

Centro de transferencia: punto intermedio entre el casco urbano y el relleno sanitario, donde los camiones recolectores traspasan los residuos sólidos urbanos a un tracto camión con mayor capacidad para ser trasladados y dispuestos en el relleno sanitario.

IV. REFERENCIAS

1. 11-DSL-P301-F01/Rev.00 Boleta de pesaje.
2. 11-DSL-P301-F02/Rev.00 Control de Entradas y Salidas.

V. POLÍTICAS

Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, compete al Municipio de Hermosillo:

1. El barrido manual, que comprende el centro cívico y comercial de la ciudad de Hermosillo.
2. Limpieza de las papeleras, que incluye reemplazo de bolsas, así como la basura tirada en las calles, banquetas y en vialidades principales de la ciudad y paradas de autobuses.
3. En caso de que los empleados de la Dirección de Sanidad y Limpia laboren en tiempo extraordinario el Supervisor de Barrido Manual llenara el formato de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Registro de Conformidad
Banquetas del centro comercial y centro cívico, paradas de autobuses y principales vialidades libres de basura y maleza.	-Reporte de Actividades diarias

VII. CLIENTES

Los habitantes de la Ciudad de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Índice de cumplimiento del programa de barrido manual
(Km lineales barridos / Km lineales programados) * 100

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DSL-P205/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
11-DSL-P205-F01 Reporte diario de barrido manual. 11-DSL-P205-F02 Reporte diario de motocarros. 11-DSL-P205-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	1. ASIGNACIÓN DE SECTORES	
Supervisor de Barrido Manual	1.1 Asigna los sectores a limpiar a chofer de barrido manual y barredores.	
Chofer de barrido manual y Barredores	1.2 Se trasladan al sector correspondiente y realizan trabajos de limpieza y descarga de contenedores	
	2. BARRIDO MANUAL	
Chofer de barrido manual y Barredores	2.1 Traspasan la basura en unidades con caja aliada.	
Chofer de barrido manual	2.2 Se traslada al Centro de Transferencia para descarga y peso de los residuos sólidos.	Boleta de Pesaje
Chofer de barrido manual y Barredores	2.3 Se trasladan al patio de barrido manual, para resguardo de equipo y unidades.	
Supervisor de Barrido Manual	2.4 Llena los formatos	11-DSL-P205-F01 Reporte diario de barrido manual. 11-DSL-P205-F02 Reporte diario de motocarros
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Supervisor de Barrido Manual	**Director de Sanidad y Limpia**	**Director General de Servicios Públicos Municipales**

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCIÓN DE SANIDAD Y LIMPIA
REPORTE DIARIO DE BARRIDO MANUAL

FECHA:_____

TURNO:_____

RESPONSABLE	SECTOR ASIGNADO	M^3 DE BASURA	KM BARRIDOS
	TOTAL		

OBSERVACIONES:_____

_____
FIRMA DEL SUPERVISOR

11-DSL-P205-F01/Rev.00

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCIÓN DE SANIDAD Y LIMPIA
REPORTE DIARIO DE MOTOCARROS

FECHA:_____

TURNO:_____

UNIDAD	SECTOR ASIGNADO	COMBUSTIBLE CARGADO	KM RECORRIDOS	CONTENEDORES	M^3 DE BASURA	NOMBRE DEL TRABAJADOR
	TOTAL					

OBSERVACIONES:_____

_____

_____

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

11-DSL-P205-F02/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE LA ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Manual	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P205/Rev.00



11-DSL-P205-A01/Rev.00

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Boleta de pesaje	Asistente	Electrónico y/o Papel	Vida útil	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
2	11-DSL-P205-F01 Reporte diario de barrido manual.	Asistente	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
3	11-DSL-P205-F02 Reporte diario de motocarros.	Asistente	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
4	Control de Entrada y Salida	Asistente	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido manual	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P205/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Mecanizado	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P206Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener limpias las principales vialidades de la zona urbana con el propósito de conservarlas limpias, y contribuir a la salud pública y mejorar la imagen de la ciudad de Hermosillo.

II. ALCANCE

Principales Vialidades de la Ciudad de Hermosillo

III. DEFINICIONES

N/A

IV. REFERENCIAS

1. Formato de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos.
2. Reporte diario de barredoras
3. Reporte diario de fallas mecánicas

V. POLÍTICAS

1. La unidad deberá ser revisada por el Operador de Maquinaria Pesada de Sanidad y Limpia al momento de recibirla y al entregarla con objeto de detectar cualquier anomalía en el vehículo e informarla al Supervisor.
2. Al llegar a patios se deberá estacionar la unidad en su lugar correspondiente.
3. Deberá revisar el trabajo de las rutas cubiertas por las barredoras, anotando cualquier anomalía en el formato Reporte diario de barredoras.
4. Supervisor de Barrido Mecánico deberá llenar el formato reporte diario de fallas mecánicas e informar al director del área.
5. Director de Sanidad y Limpia está facultado para realizar modificaciones al plan de trabajo cuando reciba solicitudes especiales de otras áreas y eventos especiales.
6. En caso de que los empleados de la Dirección de sanidad y limpia laboren en tiempo extraordinario el Supervisor de Barrido Mecanizado llenara el formato de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Registro de conformidad
Vialidades limpias y libres de maleza	-Reporte de Actividades diarias firmadas

VII. CLIENTES

Los habitantes de la Ciudad de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Índice de cumplimiento del programa de barrido mecanizado =
(Km lineales barridos / Km lineales programados) * 100

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido mecanizado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P206/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P206-F01 Reporte de servicios de barrido mecánico.
11-DSL-P206-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. ASIGANCIÓN DE TRABAJO	
Supervisor de Barrido Mecánico	1.1 Asigna programa de trabajo a operadores de maquinaria pesada.	
	2. BARRIDO MECANIZADO	
Operador de maquinaria pesada	2.1 Se traslada el lugar asignado y realiza actividades de barrido mecanizado.	
Supervisor de Barrido Mecánico	2.2 Supervisa el trabajo realizado y llena el formato.	Reporte diario de barredoras.
Operador de maquinaria pesada	2.3 Se traslada a patios de la dependencia y entrega maquinaria para su resguardo.	
Supervisor de Barrido Mecánico	2.4 Llena el formato Reporte de servicios de barrido mecánico, para captura de metas del mes.	11-DSL-P206-F01 Reporte de servicios de barrido mecánico.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Supervisor de Barrido Mecanizado	Director de Sanidad y Limpia	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCIÓN DE SANIDAD Y LIMPIA
REPORTE DE SERVICIOS DE BARRIDO MECANICO

MES:_____

UNIDAD	TIPO	DÍA 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
COMPRESOR																																	
MOTOBOMBA																																	
TOTAL	LE SL UT																																

CLASIFICACIÓN DE EQUIPO	
DOMPE	100
PIPA	101
MOTOBOMBA	018
BARREDORA	109
PICK UP	003

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
LE	LAVADO Y ENGRASADO
SL	SERVICIO DE LUBRICACIÓN
UT	UNIDAD EN TALLER

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA

11-DSL-206-F01/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido mecanizado	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P206/Rev.00



11-DSL-P206-A01/Rev.00

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Mecanizado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DSL-P206/Rev.00	**Fecha de la elaboración**: 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reporte diario de barredoras.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia
2	11-DSL-P206-F01 Reporte de Servicios de Barrido Mecanico.	Asistente de Dirección	Electrónico y/o Papel	3 años	Dirección de Sanidad y Limpia	Archivo de la Dirección de Sanidad y Limpia

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

VERIFICACION DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Barrido Mecanizado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P206/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DSL-P207/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Mantener limpia la ciudad, con el fin de preservar la salud pública, conservar el medio ambiente y la imagen urbana.

II. ALCANCE
Los habitantes del Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES
DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
Descacharre: Jornadas para que los habitantes de Hermosillo depositen sus objetos en desuso en puntos establecidos por la DGSPM.

IV. REFERENCIAS
- Reporte diario de actividades maquinaria y cuadrilla.
- Reglamento para el Servicios Público de Limpia del Municipio de Hermosillo.
- Boleta de pesaje.

V. POLÍTICAS
1. El centro de la ciudad se debe barrer diariamente y los bulevares principales una vez por semana.
2. Es obligación de la dependencia barrer antes y después de que se lleve a cabo un desfile conmemorativo en días festivos.
3. Operador de Maquinaria Pesada de Barrido Mecánico realizara una revisión general de la unidad.
4. Auxiliar de Mantenimiento de Barrido Mecánico deberá abastecer de diésel a las barredoras.
5. Supervisor de limpieza con maquinaria pesada al final de la jornada de trabajo llena los formatos 11-DSL-P207-F01 de Reporte diario de actividades de maquinaria y cuadrilla a su vez deberá revisar el trabajo de las rutas cubiertas por la maquinaria pesada, 11-DSL-P207-F03 y revisar el Control del equipo rentado de maquinaria pesada, anotando cualquier anomalía en el formato 11-DSL-P207-F02 Reporte diario de unidades en taller.
6. Director de Sanidad y Limpia está facultado para realizar modificaciones al plan de trabajo cuando reciba solicitudes especiales de otras áreas y eventos especiales.

VI. PRODUCTOS
Nombre	Requisito de Conformidad
Municipio de Hermosillo, libre de focos de Infección	-Reporte de Actividades diarias

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P207/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

VII. CLIENTES

Los habitantes del municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Cumplimiento del programa de barrido:
(Km lineales barridos / Km lineales programados) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P207-F01 Reporte diario de actividades de maquinaria y cuadrilla.
11-DSL-P207-F02 Reporte diario de unidades en taller.
11-DSL-P207-F03 Control de equipo rentado de maquinaria pesada.
11-DSL-P207-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. ASIGNACION DE TRABAJO	
Supervisor de Limpieza con Maquinaria Pesada	1.1 Asigna el trabajo al operador de Maquinaria Pesada y al jefe de Cuadrilla.	
	2. LIMPIEZA CON MAQUINARIA PESADA	
Operador de Maquinaria Pesada y Jefe de Cuadrilla	2.1 Se trasladan junto con el personal a su cargo al lugar asignado por el Supervisor.	
Los Operadores de Maquinaria Pesada y la cuadrilla	2.2 Realizan los trabajos de limpieza asignados.	
Operador de Maquinaria Pesada	2.3 Se dirige al lugar destinado para la disposición de los residuos sólidos recolectados.	Boleta de pesaje
Operador de Maquinaria Pesada y Jefe de Cuadrilla	2.4 Trasladan la maquinaria y a Cuadrilleros a patios de Servicios Públicos Municipales.	
Supervisor de Maquinaria Pesada	2.5 Se llenan formatos correspondientes, para capturar las metas del mes.	11-DSL-P207-F01 Reporte diario de actividades de maquinaria y cuadrilla
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P207/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Supervisor de Limpieza con Maquinaria Pesada	Director de Sanidad y Limpia	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE SANIDAD Y LIMPIA
REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE MAQUINARIA Y CUADRILLA

Turno: MATUTINO | VESPERTINO Fecha: _____

CLAVE:
AC = ATENCIÓN CIUDADANA
AE = APOYOS ESPECIALES

COMBUSTIBLE CARGADO

CLAVE	FOLIO	ACTIVIDAD	COLONIA	DIRECCION	UNIDADES	VIAJES	VOL. (M³)	AREA(M²)	DESAZOLVE SANITARIO	RESCATE PIPAS	LIMPIA BALDEO	CAJAS DESMONTE	LIMPIEZA DE CAUCE
				TOTAL									

OBSERVACIONES: _____

DIRECTOR DE SANIDAD Y LIMPIA

SUPERVISOR EN TURNO

11-DSL-P207-F01/Rev.00

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE SANIDAD Y LIMPIA
REPORTE DIARIO DE UNIDADES EN TALLER

FECHA: -1

NUM. ECO.	TIPO DE UNIDAD	ENTRADA A TALLER	SALIDA DE TALLER	TOTAL DE DÍAS	NUM. DE ORDEN	FALLA MECANICA
-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8

ELABORO:
-9
NOMBRE Y FIRMA

11-DSL-P207-F02/Rev.00

DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
DIRECCIÓN DE SANIDAD Y LIMPIA
CONTROL DE EQUIPO RENTADO DE MAQUINARIA PESADA

DATOS DEL PROPIETARIO: NOMBRE _____(1)_____ RFC _____

DATOS DE LA UNIDAD: MARCA_____(2)_____ MODELO_____(3)_____ TIPO_____(4)_____ CAPACIDAD__(5)_____ PLACAS___(6)_____

PERIODO DE TRABAJO: DEL _(7)__ DE_____(8)_____ AL _(9)__ DE _____(10)_____ DEL 20_(11)__.

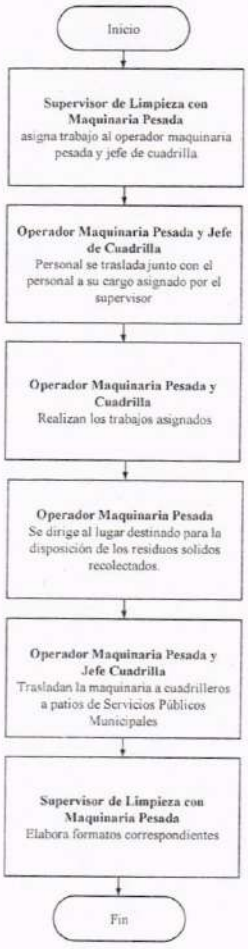
FECHA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	HORAS EFECTIVAS	EQUIPO	LUGAR / ACTIVIDAD
-12	-13	-14	-15	-16	-17
		TOTAL HORAS EFECTIVAS	-18		

_____(19)_____
DIRECTOR DE SANIDAD Y LIMPIA

-20
SUPERVISOR

11-DSL-P207-F03/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con maquinaria pesada.	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P207/Rev.00



11-DSL-P207-A01/Rev.00

INVENTARIOS DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P207/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Limpieza con Maquinaria Pesada.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P207/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P208/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

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

II. ALCANCE

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

III. DEFINICIONES

Garza: punto de abastecimiento de agua potable a pipas.

IV. REFERENCIAS

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

V. POLÍTICAS

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

VI. PRODUCTOS

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

VII. CLIENTES

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

VIII. INDICADORES

Porcentaje de cobertura con la entrega de agua potable en asentamientos irregulares:
(Familias beneficiadas / Total de familias en asentamientos irregulares) *100.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P208/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P208-F01 Concentrado de reparto diario de agua potable.
11-DSL-P208-F02 Control diario de reparto de agua potable.
11-DSL-P208-F03 Control de reparto de agua potable a invasiones.
11-DSL-P208-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. ASIGNACIÓN DE TRABAJO	
Supervisor de Apoyos Especiales	1.1 Asigna al chofer de la pipa el sector para abastecer.	Asignación diaria
	2. APOYOS ESPECIALES	
Chofer y Auxiliar Operativo	2.1 Se dirigen a cargar la unidad a la garza.	
Auxiliar Operativo	2.2 Llena formato.	11-DSL-P208-F02 Control diario de reparto de agua potable
Chofer y Auxiliar Operativo	2.3 Se dirigen al sector asignado por el supervisor, y abastecen de agua potable.	
	2.4 Se trasladan a los patios de servicios públicos para resguardo de la unidad.	
Supervisor de Apoyos Especiales	2.5 Llena formatos, para hacer estadísticas y capturar metas del mes.	11-DSL-P208-F01 Concentrado de reparto diario de agua potable 11-DSL-P208-F03 Control de reparto de agua potable a invasiones
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Supervisor de Apoyos Especiales	Director de Sanidad y Limpia	Director General de Servicios Públicos Municipales

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

FECHA:_____(1)_____

PROPIETARIO	UNIDAD	DESTINO
	11	-2
	40	-3
	25	-4
	26	-5
	67	-6
	68	-7
	69	-8
	70	-9
	71	-10
AYUNTAMIENTO	1208	-11
	2016	-12
ATENCIONES CIUDADANAS Y APOYOS ESPECIALES		-13
RECORRIDOS		-14
COMENTARIOS		-15

LUNES		MARTES		MIERCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3	VIAJES	M3
-16	-17	-18	-19	-20	-21	-22	-23	-24	-25	-26	-27	-28	-29

M^3 SEMANA ANTERIOR
-30

M^3 ACUMULADO SEMANA ACTUAL
-31

_____(32)_____
FIRMA DEL SUPERVISOR

11-DSL-P208-F01/Rev.00

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE SANIDAD Y LIMPIA
CONTROL DIARIO DE REPARTO DE AGUA POTABLE

REPORTE DEL DIA ___(1)___/___(2)_____/_(3)____

NO. ECON. _____
CHOFER _____ PROPIETARIO _____
PLACAS _____
MARCA _____ ENTRADA SALIDA NOMBRE DEL OPERADOR DE LA GARZA
MODELO _____ 1 er. TURNO
COLOR _____
CAPACIDAD _____

ENTRADA SALIDA NOMBRE DEL OPERADOR DE LA GARZA
2do. TURNO

HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	INVASION O COLONIA	VIAJES	FIRMA DEL CHOFER

GARZA _____ TOTAL DE VIAJES
TOTAL EN MTS³

SUPERVISOR
_____
SUPERVISOR DE REPARTO DE AGUA POTABLE
11-DSL-P208-F02/Rev.00

REPORTE DEL -1

NO. ECON. -2 PROPIETARIO -5
CHOFER -3 PLACAS -6 MODELO -8
MARCA -4 COLOR -7 CAPACIDAD -9

FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	VIAJES	INVASION O COLONIA
-10	-11	-12	-13	(14)

TOTAL DE VIAJES	-15
TOTAL EN MTS³	-16

SUPERVISÓ	CONFORMIDAD	AUTORIZÓ
(17)	(18)	-19
SUPERVISOR DE REPARTO DE AGUA POTABLE	PROPIETARIO DE LA UNIDAD DE REPARTO DE AGUA	DIRECTOR DE SANIDAD Y LIMPIA

11-DSL-P208-F03/ Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P208/Rev.00



11-DSL-P208-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos especiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P208/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyos Especiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P208/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P301/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender al ciudadano y realizar el servicio de inhumación solicitado.

II. ALCANCE

Habitantes del Municipio de Hermosillo

III. DEFINICIONES

Inhumación: Enterrar un cadáver.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. El servicio de Inhumación se solicita en la coordinación de panteones.
2. Para solicitar el servicio el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el registro municipal de trámites y servicios.
3. El asistente de atención al público del Panteón Municipal elaborara la boleta de donación o venta de servicios funerarios en cualquier trámite solicitado.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Inhumación de restos humanos.	Boleta Servicios Funerarios.

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de Servicios Atendidos
(Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P301-A01 Diagrama de flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Solicitud en forma verbal de inhumación del ciudadano y/o funeraria.	
	1.2 Elabora boleta de servicios funerarios con los requisitos solicitados en el registro municipal de trámites y servicios.	Boleta de servicios funerarios.
Ciudadano	1.3 Realiza el pago en tesorería Municipal.	Comprobante de pago
Asistente de Atención al Público	1.4 Agenda el servicio funerario.	
	1.5 Informa al Supervisor de la solicitud del servicio funerario, y arma expediente de la solicitud.	
	2. PREPARACIÓN DE FOSA	

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

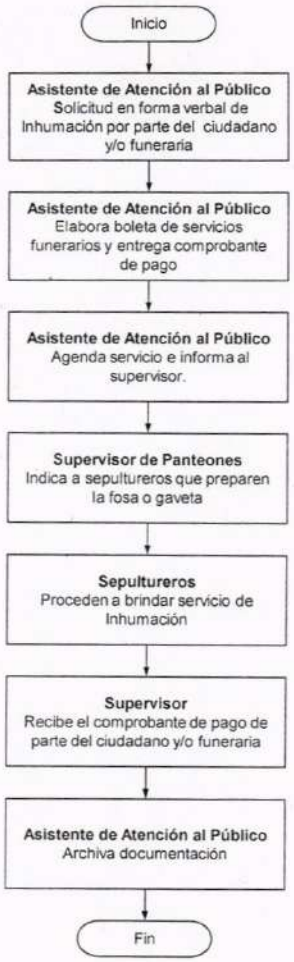
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P301/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Supervisor de Panteones	2.1 Indica a Sepultureros que preparen la fosa o gaveta,	
Sepultureros	2.2 Proceden a brindar servicio de inhumación	
Supervisor de Panteones	2.3 Recibe el comprobante de parte de la Funeraria quien a su vez hace entrega al Administrativo de panteones	
Asistente de Atención al Público	2.4 Archiva documentación solicitada en el registro municipal de trámites y servicios.	Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Panteones	Director de Sanidad y Limpia	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P301/Rev.00



11-DSL-P301-A01/Rev.00

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P301/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

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

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P302/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender al ciudadano y realizar el servicio de exhumación solicitado.

II. ALCANCE

Habitantes del Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

Exhumación: Desenterrar un cadáver o restos humanos.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. El servicio de exhumación se solicita en la coordinación de panteones.
2. Para solicitar el servicio, el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el Registro Municipal de trámites y servicios.
3. El asistente de atención al público del Panteón Municipal elaborara la boleta de donacion o venta de servicios funerarios en cualquier trámite solicitado.
4. Aplica inhumaciones con derechos de uso comprados a futuro.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Cuerpo exhumado.	Boleta Servicios Funerarios.

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de Servicios Atendidos:
(Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DOP-P302-F01 Formato de Ubicación.
11-DOP-P302-F02 Formato de entrega recepción de restos humanos áridos.
11-DOP-P302-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe la solicitud de forma verbal exhumación por parte del ciudadano, y le solicita los requisitos que se encuentran en el registro municipal de trámites y servicios.	Boleta Servicios Funerarios.
	1.2 Informa al supervisor para la exhumación.	

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:11-DSL-P302/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Panteones	Director de Saniad y Limpia	Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Direccion de Operaciones
Subdireccion de Panteones Municipales
FORMATO DE UBICACION

HORA DE ATENCION: SERVICIO SERA ENTREGADO EN 24 HORAS

PANTEON:_____ FUNERARIA:_____

I.-TIPO DE SERVICIO:

Exhumación Exh. Y reinhumación Inh. En fosa

Inh. En Gav. Sencilla Inh. En Gaveta doble

Inh. De Cenizas Deposito de Cenizas Inh. Gav Triple

II.- UBICACION: BLOCK:_____MANZANA_____LOTE_____

SEGUN CENSO TITULO CONTEO ANTIGUO

III.- DOCUMENTACION PARA EXHUMACION EN ORIGINAL Y COPIA:

Aviso o acta de defunción Acta de defunción para cab.

Pago en Aq. Fiscal Permiso de Exhumación INE

IV-COLINDANCIAS:

NORTE_____
SUR:_____
ORIENTE:_____
PONIENTE:_____

V- DATOS DEL SOLICITANTE:

NOMBRE:

DIRECCION:_____

CALLE:_____No. _____#_____.

TEL. CASA:_____TRABAJO:_____CELULAR:_____

NOMBRE FINADO_____

NOMBRE DE LA PERSONA A EXHUMAR_____

FECHA Y HORA DE LA SEPULTURA

DIA__MES____AÑO____

HORA:_____

VI.- FIRMAR CARTA POR:

No contar con documentos que amparen el derecho de uso y/o cambio de uso.

No contar con copia de identificación oficial.

No contar con la autorización de propietario con copia de INE.

No contar con datos de finado en la fosa.

El finado no corresponde con el que aparece en los documentos de la fosa.

Los datos no coinciden con el que aparece en documentos del finado.

Otros: Contar con documentos y no hay datos de la persona en nuestros archivos.

En el momento de exhumar se encuentra evidencia que el cuerpo no corresponde a quien aparece en documentos.

Otros:

INDICAR EN LA CARTA

Que si durante el proceso al momento de exhumar se encuentran restos y/o cenizas se procederá a depositarlos en una caja de cartón y se entregara al familiar.

En caso de encontrar restos se reinhumaran a tierra firme.

Si al momento de exhumar se encuentran artículos en la misma fosa se procederá a exhumar ambos cuerpos y se efectuara el pago de 2 exhumaciones.

VII.- SUPERVISOR RESPONSABLE:

NOMBRE:_____

FIRMA: FECHA:

Nota:

*El encargado y Sepulturero se deberán de asegurar que se cumpla con todos los requisitos al momento de exhumar.

*Por disposición de la Secretaría de Salud, todos los exhumados restos áridos

*Se realizara doble exhumación en caso de encontrar los restos dentro de la misma fosa.

DEMOLICION_____ FAB. DE GAVETA_____

Me comprometo a entregar los trabajos de acuerdo con en el tiempo estipulado

_____ _____

NOMBRE Y FIRMA CONSTRUCTOR NOMBRE Y FIRMA DE FAMILIAR

11-DSL-P302-F01/Rev.00

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

FORMATO DE ENTREGA RECEPCION DE RESTOS HUMANOS ARIDOS

I.- Hermosillo, Sonora., a _____ de _____del 20_____

II.- Yo: _____

III.- Siendo las _____ hago entrega de restos humanos aridos de quien en vida llevaba

IV.- el nombre de: _____

V.- al trabajador: _____ de la Funeraria:_____

VI.- _____.- Servicio solicitado según boleta con

VII. folio:_____.

VII. La reinhumacion es a las _____ de las _____ de_____ de 20___

VIII Servicio coordinado por:_____

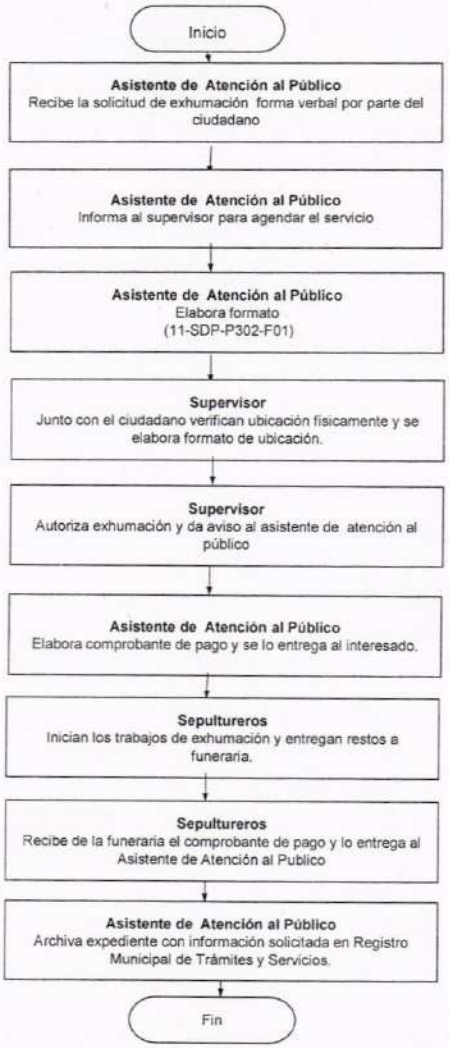
IX.- Recibio:_____
Nombre y Firma

X.- Entrego:_____
Nombre y Firma

11-DSL-P302-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P302/Rev.00



1-DSL-P302-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P302/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P302/Rev.00	**Fecha de la verificación:** 21/09/2026

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P303/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender y realizar el servicio de Cremación solicitado por la ciudadanía.

II. ALCANCE

Habitantes del Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

Cremación: Reducir algo, especialmente un cadáver a cenizas.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. El servicio se solicita en la coordinación de panteones.
2. Para solicitar el servicio, el ciudadano deberá presentar la documentación señalada en el Registro Municipal de trámites y servicios.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Cremación	Boleta Servicios Funerarios.

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de Servicios Atendidos:
(Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P303-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe solicitud de cremación del ciudadano, y le solicita los requisitos que se encuentran en el registro municipal de trámites y servicios.	
	1.2 Elabora boleta de servicios funerarios.	
	1.3 Entrega comprobante al ciudadano para que efectué el pago correspondiente en Tesorería Municipal.	Boleta de servicios funerarios.
	1.4 Agenda servicio e informa a Supervisor que procede solicitud.	
	2. SERVICIO DE CREMACIÓN	
Supervisor	2.1 Otorga servicio de cremación.	
	3. ENTREGA DE RESTOS	
	3.1 Entrega restos incinerados a funeraria, recibe de parte de Funeraria el comprobante de pago.	

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P303/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Coordinador de Panteones	**Director de Sanidad y Limpia**	**Director General de Servicios Públicos Municipales**

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P303/Rev.00



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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cremación	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P303/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de Nichos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P304Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender al ciudadano y realizar el servicio solicitado.

II. ALCANCE

Aplica a los nichos propiedad del Municipioa de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

Nichos: Hueco hecho en un muro para alojar algo dentro, especialmente el que sirve para depositar cadáveres o cenizas en un cementerio.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. El servicio se solicita en la coordinación de panteones.
2. Para solicitar el servicio el cuidadano debera presentar la documentación señalada en el registro municipal de tramites y servicios.
3. El asistente de atención al público del Panteón Municipal elaborara la boleta de donacion o venta de servicios funerarios en cualquier tramite solicitado.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Venta de Nichos	Boleta Servicios Funerarios.

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de Servicios Atendidos
(Servicios Atendidos / Servicios Solicitados) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P304-A01 Diagrama de flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
Asistente de Atención al Público	1.1 Recibe solicitud de forma verbal para adquirir un nicho.	
	1.2 Elabora boleta de servicios funerarios con los requisitos solicitados en el registro municipal de trámites y servicios.	Boleta de servicios funerarios.
	1.3 Se le solicita al ciudadano el pago en tesorería.	Comprobante de pago
Asistente de Atención al Público	1.4 Entrega al Ciudadano el comprobante de pago de tesorería, archiva documentación.	
	2.ENTREGA DE NICHO	
Asistente de Atención al Público	2.1 Se entrega el nicho al ciudada.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de Nichos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P304/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Panteones	Director de Sanidad y Limpia	Director General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de Nichos	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P304/Rev.00



11-DSL-P304-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta de nichos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P304/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P305/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender a la autoridad pertinente y realizar servicio de exhumación en fosa común y/o individualizada.

II. ALCANCE

Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora.
Juez de Control.

III. DEFINICIONES

- Exhumación de fosa común y/o individualizada: desenterrar cadáveres o restos humanos de una fosa común y/o individualizada.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

El servicio de exhumación se solicita en la coordinación de panteones.
Para solicitar el servicio, la autoridad deberá presentar los requisitos:
-Oficio de solicitud de exhumación firmado por el director de la autoridad pertinente. (FGJES)
- Oficio autorizando la exhumación firmada por el director de la autoridad pertinente.
-Permiso de exhumación (COEPRISSON) / En su defecto Orden del juez de control.
- Certificado de defunción del cuerpo a exhumar.
-Croquis del acomodo de los cuerpos (rosa de viento).
-Copia de la boleta con la cual se inhumo la fosa común y/o individualizada.
-Tener personal particular el cual realice la exhumación.
-INE del solicitante.
-Comprobante fiscal.
- Pemiso.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Exhumación de fosa común y/o individualizada	Boleta de servicio funerario

VII. CLIENTES

Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora.
Juez de Control.
Ciudadano.

VIII. INDICADORES

(Exhumación en fosa común o individualizada realizada / Exhumación en fosa común o individualizada solicitada)*100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P305-A01 Diagrama de flujo

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P305/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Panteones	Director de Sanidad y Limpia	Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Direccion de Operaciones
Subdireccion de Panteones Municipales
FORMATO DE UBICACION

HORA DE ATENCION: SERVICIO SERA ENTREGADO EN 24 HORAS

PANTEON:_____ FUNERARIA:_____

I.- TIPO DE SERVICIO:

Exhumacion Exh. Y reinhumacion Inh. En fosa
Inh. En Gav. Sencilla Inh. En Gaveta doble
Inh. De Cenizas Deposito de Cenizas Inh. Gav. Triple

II.- UBICACION: BLOCK:_____MANZANA_____LOTE_____

SEGÚN CENSO TITULO CONTEO ANTIGUO

III.- DOCUMENTACION PARA EXHUMACION EN ORIGINAL Y COPIA:

Aviso o acta de defuncion Acta de defuncion para exh.
Pase en Ag. Fiscal Permiso de Exhumacion INE

IV.-COLINDANCIAS:

NORTE_____
SUR:_____
ORIENTE:_____
PONIENTE:_____

V.- DATOS DEL SOLICITANTE:

NOMBRE:
DIRECCION:_____
CALLE:_____No. _____ e/_____
TEL. CASA_____TRABAJO:_____CELULAR:_____

NOMBRE FINADO_____

NOMBRE DE LA PERSONA A EXHUMAR_____

FECHA Y HORA DE LA SEPULTURA

DIA___MES____AÑO____

HORA:_____

VI.- FIRMAR CARTA POR:

No contar con documento que acredite la propiedad y esta dentro de un censo, copia e identificacion

No contar con todos los requisitos

No coincidir la ubicacion de la propiedad con la del censo

No contar con datos del finado en la tumba

El familiar solicita una ubicacion diferente a la que le corresponde

Los datos no coinciden con la persona a exhumar por ser uno o mas los sepultados en la tumba

Hay restos humanos en la tumba y no hay datos de la persona sepultada

En el momento de exhumar se encuentra en mal estado el cuerpo se procederá a reinhumar los restos exhumados en la misma tumba y se cobrara el 50% de los costos de exhumacion de 2 cuerpos de los cuales no se tiene datos de la segunda persona a exhumar en el supuesto de solicitar el servicio de exhumacion/reinhumacion

O

INDICAR EN LA CARTA

Que si durante el trabajo de exhumacion se encuentran los restos en mal estado se suspenderan los trabajos y se cobrara el 50% del servicio de costo

En caso de encontrar restos solicitados a reinhumar

Si al momento de exhumar se encuentran encimados los restos en la misma tumba se procedera a exhumar ambos cuerpos y se cobrara el pago de 2 exhumaciones

VII.- SUPERVISOR RESPONSABLE:_____

NOMBRE:_____

FIRMA: FECHA:

NOTA:

*El cumplimiento de la ubicacion en el servicio solicitado es responsabilidad del momento por el familiar responsable

*Por disposicion de la Secretaria de Salud, solo se exhumaran restos secos

*Se realizara doble exhumacion en caso de encontrarse dos finados encimados dentro de la misma tumba

DEMOLICION_____ FAB. DE GAVETA_____

Me comprometo a entregar los trabajos en el mismo servicio en el tiempo estipulado

NOMBRE Y FIRMA CONSTRUCTOR: NOMBRE Y FIRMA DE FAMILIAR

11-DSL-P305-F01/Rev.00

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

FORMATO DE ENTREGA RECEPCION DE RESTOS HUMANOS ARIDOS

I.- Hermosillo, Sonora., a _____ de _____del 20_____

II.- Yo: _____

III.- Siendo las _____ hago entrega de restos humanos aridos de quien en vida llevaba

IV.- el nombre de: _____

V.- al trabajador: _____ de la Funeraria:_____

VI.-_____.- Servicio solicitado según boleta con

VII. folio:_____.

VII. La reinhumacion es a las _____ de las _____ de_____ de 20___

VIII Servicio coordinado por:_____

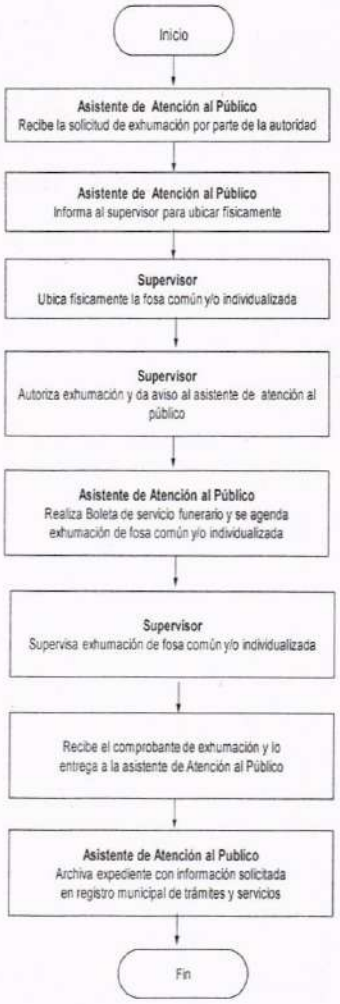
IX.- Recibio:_____
Nombre y Firma

X.- Entrego:_____
Nombre y Firma

11-DSL-P305-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P305/Rev.00



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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Exhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P305/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de solicitud de exhumación	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o papel	Vida útil	Coordinación de Panteones	Coordinación de Panteones
2	Boleta de servicio	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Coordinación de Panteones	Coordinación de Panteones

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

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

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

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

_____

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P306/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender a la autoridad pertinente y realizar servicio de inhumación en fosa común y/o individualizada.

II. ALCANCE

Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora.
Hospital General del Estado.
Juez de Control.

III. DEFINICIONES

Inhumación en fosa común y/o individualizada: Sepultar cadáveres o restos humanos de una fosa común y/o individualizada.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

- Oficio de Inhumación de la autoridad competente.
- El servicio de Inhumación se solicita en la coordinación de panteones.
- Para solicitar el servicio, la autoridad deberá presentar los requisitos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Inhumación en fosa común y/o individualizada.	Boleta de servicio funerario.

VII. CLIENTES

Fiscalía General de Justicia del Estado de Sonora.
Hospital General del Estado.
Juez de Control.

VIII. INDICADORES

(Inhumacion en fosa común o individualizada realizada / Inhumacion en fosa común o individualizada solicitada) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DSL-P306-A01 Diagrama de flujo.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P306Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Coordinador de Panteones	**Director de Sanidad y Limpia**	**Dirección General de Servicios Públicos Municipales**

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Sanidad y Limpia	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DSL-P306/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Sanidad y Limpia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inhumación en fosa común o individualizada	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DSL-P306/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de solicitud de inhumación	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o papel	Vida útil	Coordinación de Panteones	Coordinación de Panteones
2	Oficio de autorización de inhumación	Asistente de Atención al Público	Electrónico y/o papel	Vida útil	Coordinación de Panteones	Coordinación de Panteones
3	Expediente	Asistente de Atención al Público	Papel	Vida útil	Coordinación de Panteones	Coordinación de Panteones

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Sanidad y Limpia

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCEDIMIENTOS			
11-DOP-P209	Recoleccion Comercial	00	21/09/2026
11-DOP-P210	Servicio Comunitario	00	21/09/2026
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DOP-P209-F01	Carta Compormiso	00	21/09/2026
11-DOP-P210-F01	Lista de Asistencia	00	21/09/2026
11-DOP-P210-F02	Faltas Administrativas	00	21/09/2026
ANEXOS			
11-DOP-P209-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DOP-P210-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección Comercial	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar la promoción, contratación y renovación del servicio de recolección comercial a todos los comercios, pertenecientes al Municipio de Hermosillo con previo pago del servicio solicitado por el dueño o representante legal en su defecto.

II. ALCANCE

Aplica a los establecimientos comerciales, industriales o de servicios, así como entidades paraestatales y similares.

III. DEFINICIONES

N/A

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

- En caso de contar con prestador de servicio privado, se consulta o indaga que la licencia del servicio se encuentra vigente.
- Cuando los establecimientos comerciales, industriales o de servicios, entidades paraestatales y similares no cuenta con el servicio municipal o su servicio privado no esté vigente, se ofrece el servicio de recolección comercial municipal.
- Contratación de sevicios de recoelccion comercial es mínima por 3 meses.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Carta compromiso.	Firmada por el representate o dueño del comercio.

VII. CLIENTES

Los negocios del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

(Numero de incentivos y beneficios realizados / Numero de incentivos y beneficios programados) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DOP-P209-F01 Carta Compromiso.
11-DOP-P209-01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. TRÁMITE	
Promotor de ventas	1.1 Acude al establecimiento comercial para realizar la verificación del servicio de recolección.	

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

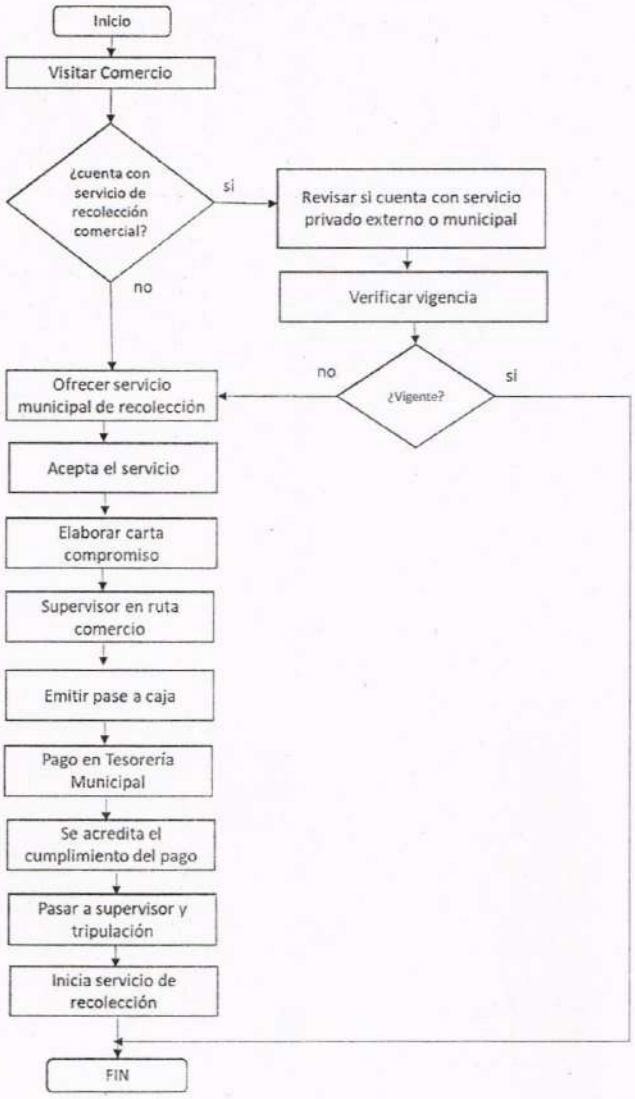
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección Comercial	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Promotor de ventas	1.2 Revisa si el comercio cuenta con el servicio de recolección comercial municipal.	
	2. CONTRATACIÓN	
Promotor de ventas	2.1 **"Si el Comercio acepta la contratación o renovación del servicio de recolección comercial municipal"**	
Promotor de ventas	2.2 Elabora una Carta Compromiso.	Carta compromiso
Promotor de ventas	2.3 Se consulta al supervisor de recolección para que asigne ruta al comercio en proceso y sea integrado a la ruta de recolección comercial	
Supervisor de Recolección	2.4 Supervisor evalua y asigna, pasa a la ruta correspondientes a los promotores para que sea plamada en pase a caja.	
Promotor de ventas	2.5 Emite un Pase a Caja para que el comercio acuda a Tesorería Municipal a realizar el pago correspondiente.	Pase a caja
	3. PROGRAMACIÓN	
Promotor de ventas	3.1 A partir de la expedición del recibo oficial de pago por Tesoreria, el servicio de recolección comercial queda activo.	Recibo de pago
Promotor de ventas	3.2 Notifica al Supervisor de Recolección para que el comercio sea integrado a la ruta de recolección correspondiente.	
Supervisor de Recolección	3.3 Programa o reanuda el paso de la ruta o tripulación, por el comercio conforme a la ruta asignada para otorgar el servicio.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Recoleccion Comercial	Director de Operaciones	Dirección General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recoleccion Comercial	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DOP-P209/Rev.00



H. AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO Servicios Públicos Municipales

CARTA COMPROMISO.

SOLICITUD DE SERVICIO DE RECOLECCIÓN COMERCIAL

Hermosillo, Sonora a _____ del mes de _____de 202___.

Director General de Servicios Públicos Municipales Presente. –

Director de Operaciones de Servicios Públicos Municipales.

Me permito solicitar el servicio de recolección de basura comercial, que ofrece la Dirección de Servicios Públicos Municipales del H. Ayuntamiento de Hermosillo, requiriendo para ello, el respectivo pase a caja, para realizar el pago del servicio en los módulos de Tesorería Municipal del H. Ayuntamiento de Hermosillo, el cual me comprometo a cumplir con el respectivo pago, respetar los lineamientos y requisitos solicitados, que ya me han explicado el personal de esta Dirección.

Datos de identificación:

Nombre Comercial: _____

Razón Social: _____

Registro Federal de Contribuyentes (RFC): _____

Designación o Giro comercial de la empresa: _____

Domicilio Físico del lugar de recolección: Calle: _____número_____ entre _____y_____ Colonia _____ Código Postal _____de esta Ciudad de Hermosillo, Sonora.

1 servicio consta de 2 Recolecciones a la semana, Cantidad de servicios que ocupa: _____

Cantidad de meses que requiere el servicio: _____

Iniciando del día: _____

En caso de Mes(es) que ya se otorgó el servicio (debe) y realizara el pago: _____

_____/_____

Nombre y firma del solicitante (Propietario-Representante legal)

Teléfono empresa: _____

Teléfono celular del solicitante: _____

Producción de residuos a la semana: _____

† La recolección de sus residuos deberá estar en el lugar dispuesto para su recolección, o línea de calle, perfectamente bien embolsados y amarrados, no superando los 40kg. De ser así deberá separados. No se otorga contenedor de basura ni se exige que lo tenga, pero al colocarlos en algo que contenga sus residuos. Con la presente, el solicitante se compromete a la aceptación de veracidad de los datos otorgados y que el periodo solicitado, no es sujeto a cambio, * a realizar el pago del servicio en una sola exhibición en los módulos de Tesorería del H. Ayuntamiento de Hermosillo, antes del vencimiento del pase a caja, ya que el periodo de recolección solicitado comienza a correr de la fecha de inicio otorgada por usted en este documento. Reconociendo y *Aceptando que dicho pase a caja, quedara registrado en el sistema de Tesorería Municipal del H. Ayuntamiento de Hermosillo como un adeudo, permanente, mientras no cubra el pago del solicitante del trámite y/o de la empresa que representa, *El mínimo a pagar en una sola exhibición son 3 meses del servicio de recolección o bien pagar en una sola exhibición los meses que solicite. Firmar propietario o representante legal del Negocio o empresa.

RUTA: DIA(S) DE RECOLECCION: CUOTA: $ LTS: RECIBIO $___NO ___ L.S.L.____L.F.____

11-DOP-P209-F01/Rev.00

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección Comercial	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Carta compromiso	Promotor de ventas	Papel	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones
2	Pase a caja	Promotor de ventas	Papel	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones
3	Recibo de pago	Promotor de ventas	Papel	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recolección Comercial	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P209/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró carta compromiso?			
2	¿Se emitió pase de caja para que el comerciante acuda a Tesorería?			
3	Una vez realizado el pago ¿Se notificó al supervosor de recolección para que sea integrado a la ruta de recolección?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
5	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

_____

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio Comunitario	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el proceso para la asignación, control y cumplimiento del servicio comunitario derivado de faltas administrativas, garantizando su correcta ejecución y notificación a la autoridad correspondiente.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Coordinación de Servicio Comunitario, Jueces Calificadores y áreas involucradas, desde la recepción de la persona infractora por falta administrativa, la asignación y seguimiento del servicio comunitario, hasta la notificación del cumplimiento al control de sentencias correspondiente.

III. DEFINICIONES

N/A

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

- La persona que cometió una infracción es canalizada al área de Servicio Comunitario para el cumplimiento de la sanción correspondiente.
- Una vez confirmada la falta administrativa, se identifica el tipo de infracción, tales como: contravenciones o música a alto volumen en domicilios particulares.
- Se confirma que la sanción aplicable sea el servicio comunitario, conforme a lo establecido por la autoridad competente.
- Los preliberados asisten los domingos.
- Entrega de oficios de conclusión al gobierno del estado cada mes y gobierno federal cada 15 dias.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Carta compromiso	Firma por la personas sancionada

VII. CLIENTES

Personas que cometen faltas administrativas y son sancionadas con servicio comunitario.

VIII. INDICADORES

(Personas sancionadas que cumplencon servicio comunitario / personas sancionadas) *100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DOP-P210-F01 Lista de Asistencia.
11-DOP-P210-F02 Faltas Administrativas.
11-DOP-P210-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.INGRESO	
Coordinador de Servicio Comunitario	1.1 Elabora una Carta Compromiso.	Carta Compormiso

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

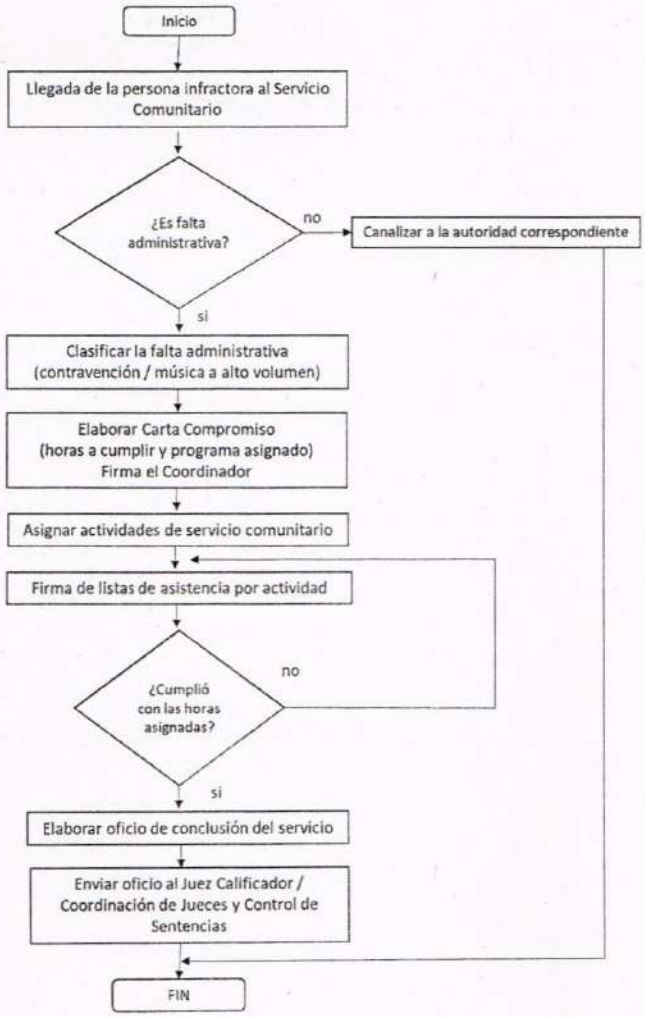
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio Comunitario	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

	1.2 Asigna a la persona infractora al programa o actividades de servicio comunitario que deberá realizar, conforme al calendario establecido.	
	2. CONTROL DE ACTIVIDADES	
Coordinador de Servicio Comunitario	2.1 Pide que firme lista de asistencia, la cual servirá como evidencia del cumplimiento de las horas asignadas.	
	2.2 Lleva el control y seguimiento del número de horas cumplidas por la persona infractora, verificando el avance conforme a la Carta Compromiso.	Lista de Asistencia
	2.3 Valida el cumplimiento del servicio comunitario.	
	2.4 Elabora un oficio de conclusión, en el que se hace constar que la persona infractora cumplió con el servicio comunitario asignado por la falta administrativa cometida.	Oficio de servicio concluido
	2.5 Envía al Juez de la Coordinación de Jueces Calificadores y al Encargado del Control de Sentencias, para los efectos legales y administrativos correspondientes.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Servicio Comunitario	Director de Operaciones	Dirección General de Servicios Públicos Municipales

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Operaciones	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio Comunitario	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DOP-P210/Rev.00



11-DOP-P210-A01/Rev.00

H. AYUNTAMIENTO DE
HERMOSILLO
Servicios Públicos Municipales

H. Ayuntamiento de Hermosillo 2024-2027
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Asunto: Reporte de Preliberados 2025

HERMOSILLO SONORA A _____DE _____ del 20__

CTL	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA DE SALIDA	HORAS	JORNADA
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

Expediente del lugar de trabajo:
Encargado de operación de trabajo:

11-DOP-P210-F01/Rev.00

H. AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO Servicios Públicos Municipales

H. Ayuntamiento de Hermosillo 2024-2027
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Asunto: Faltas Administrativas

HERMOSILLO SONORA A _____DE_____DEL 20___

	NOMBRE	FECHA	HORARIO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

11-DOP-P210-F02/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio Comunitario	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Carta compromiso	Coordinador de Servicio Comunitario	Papel	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones
2	Reporte Preliberados	Coordinador de Servicio Comunitario	Papel	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones
3	Lista de asistencia	Coordinador de Servicio Comunitario	Papel	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones
4	Oficio de servicio concluido	Coordinador de Servicio Comunitario	Pap0el	Vida útil	Direccion de Operaciones	Archivo de Direccion de Operaciones

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio Comunitario	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DOP-P210/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró carta compromiso?			
2	¿Se asignó programa de actividades al infractor?			
3	¿Se lleva el seguimiento de las horas cumplidas?			
4	¿Se elaboró el oficio de conclusión y se envió a Juez Calificador y Encargado de Control de Sentencias?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCEDIMIENTOS			
11-DPJ-P211	Mantenimiento de áreas verdes	00	21/09/2026
11-DPJ-P212	Donación de árboles	00	21/09/2026
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
11-DPJ-P211-F01	Reporte de actividad diaria por sector	00	21/09/2026
11-DPJ-P211-F02	Reporte de actividades en taller de juegos infantiles	00	21/09/2026
11-DPJ-P211-F03	Actividades diarias de colectores y chofer	00	21/09/2026
11-DPJ-P211-F04	Reporte de podas y talas realizadas	00	21/09/2026
11-DPJ-P211-F05	Reporte de plomería	00	21/09/2026
11-DPJ-P211-F06	Reporte diario de trabajo de corte de césped	00	21/09/2026
11-DPJ-P212-F01	Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad	00	21/09/2026
ANEXOS			
11-DPJ-P211-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DPJ-P212-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de áreas verdes.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar el servicio de conservación y mantenimiento general en todas las áreas verdes públicas (Plazas, Parques y Bulevares) responsabilidad del Municipio en zona urbana y rural.

II. ALCANCE

Plazas y parques del Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

Forestación: Poblar un terreno con plantas de acuerdo a la Paleta Forestal.
Deforestación: Extinción de las plantas forestales de un terreno.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Programación mensual de mantenimiento para todas las áreas verdes, incluye: mantenimiento de juegos infantiles, corte de césped, barrido de prados, banquetas y pisos, recolección de basura, pintura de muros, rehabilitación de tejados a palapas, entre otros.
2. Solicitudes de servicios a través de las Líneas de Atención Ciudadana con número de folio, telefónicas, por oficio, personales y directos, dirigidas a la Dirección de Parques y Jardines para su valoración y ejecución.
3. Mantenimiento única y exclusivamente para áreas verdes que son legalmente propiedad del Municipio.
4. El supervisor de sector hará una revisión general de la unidad.
5. El supervisor verificara en las áreas verdes las necesidades de Forestación y Deforestación. De existir la necesidad de forestar un área verde el supervisor del sector solicitara al vivero municipal el arbolado que se requiera llenando el formato Acta de entrega y recepción de árboles para mi Ciudad.
6. Supervisor de cada sector al final de la jornada de trabajo llena los formatos (de Reporte diario de actividad diaria por sector y de ser necesario el supervisor del sector llenara el formato relación de actividades diarias de horas extras laboradas de Recursos Humanos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Mantenimiento de áreas verdes	-Reporte de Actividades diarias

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio de Hermosillo

VIII. INDICADORES

Porcentaje de cumplimiento del programa de forestación y reforestación de áreas verdes:
(árboles plantados en áreas verdes / total de árboles a plantar en área verde) * 100.
(Mantenimiento realizado / Mantenimiento porgramado) *100.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de áreas verdes.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DPJ-P211-F01 Reporte de actividad diaria por sector.
11-DPJ-P211-F02 Reporte de actividades en taller de juegos infantiles.
11-DPJ-P211-F03 Actividades diarias de colectores y chofer.
11-DPJ-P211-F04 Reporte de podas y talas realizados.
11-DPJ-P211-F05 Reporte de plomería.
11-DPJ-P211-F06 Reporte diario de trabajo de corte de cesped.
11-DPJ-P211-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA	
Coordinador Operativo	1.1 Programa el trabajo a realizar e informa a los supervisores.	
	¿Necesidad de árboles?	
	"No" Continúa en 2.1	
	"Si" Solicitan Arboles al vivero.	
Supervisor de Sector	1.2 Instruye a la cuadrilla el trabajo a realizar.	
Supervisor de Sector y Cuadrilla.	1.3 Se traslada al área a atender.	
	2. MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	
Cuadrilleros	2.1 Realizan los trabajos programados en el área.	
Supervisor de Sector	2.2 Verifica que los trabajos se hayan realizado satisfactoriamente.	
Supervisor de Sector y Cuadrilla	2.3 Se dirigen a los patios de la dirección a resguardar el equipo.	
Supervisor de Sector	2.4 Entrega al Coordinador operativo el formato de actividades diarias para su registro.	Reporte de actividad diaria por sector. Reporte de actividades en taller de juegos infantiles Actividades diarias de colectores y chofer Reporte de podas y talas realizadas Reporte de plomería Reporte diario de trabajo de corte de césped.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de áreas verdes.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador Operativo	Director de Parques y Jardines	Director General de Servicios Públicos Municipales

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

SECTOR _____ FECHA: _____

PERSONAL, EQUIPO, UNIDADES	AREA DE TRABAJO	ACTIVIDADES

OBSERVACIONES : _____

_____

SUPERVISOR DE SECTOR

11-DPJ-P211-F01/Rev.00

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

Fecha: _____

PERSONAL

EMPLEADO				TIEMPO EXTRA			

REPARACION DE MAQUINAS PODADORAS Y CORTE DE CESPED					

PRODUCCION					
COLUMPIO					
PALANCA					
PALAPA					
PASAMANO					
RESBADERO					
BANCAS					
OTROS					

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

DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES

TRABAJOS REALIZADOS EN TALLER
REPARACION Y PINTURA DE JUEGOS INFANTILES EN PLAZAS

11-DPJ-P211-F02/Rev.00

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

REPORTE DE _____

UNIDAD_____ FECHA_____

HORARIO : SALIDA _____ LLEGADA _____

CHOFER_____ TURNO_____

AYUDANTES_____

BANDERERO_____

LUGAR DE CARGA:_____

NO. DE VIAJES_____

LUGAR DE DESCARGA:_____

OBSERVACIONES DEL ESTADO MECÁNICO DE LA UNIDAD:

_____ _____
FIRMA DEL CHOFER VERIFICO

11-DPJ-P211-F03/Rev.00

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES
REPORTE DE PODAS Y TALAS REALIZADAS

FECHA	TIPO DE JORNADA					FECHA	DOMICILIO	PODADOS			TALADOS		
SOLICITUD	N.	LC.	TEL	P	P.D.	CUMPLIMIENTO		FRUTAL	ORNATO	ESPECIE	FRUTAL	ORNATO	ESPECIE

TOTAL:

PODADOS			TALADOS		
FRUTAL	ORNATO	ESPECIE	FRUTAL	ORNATO	ESPECIE

SUPERVISOR

11-DPJ-P211-F04/Rev.00

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES

REPORTE DE PLOMERIA

Sector:_____ Supervisor:_____

Fecha:_____ Area de trabajo:_____

Trabajador reponsable:_____

01.- INSTALACION DE VALVULAS:
Control:_____ Jardín:_____

02.- INSTALACION DE TUBERIA:
Galvanizada:_____ P. V. C.:_____
M Manguera:_____ Manguera por goteo:_____

03.- ZANJEADO:
Galvanizada:_____ P. V. C.:_____

M Manguera:_____ Manguera por goteo:_____

04.- INSTALACION Y/O REPARACION:
Goteros:_____ Aspersores:_____

05.- REPARACION DE FUGAS:
Galvanizada:_____ P. V. C.:_____
M Manguera:_____ Manguera por goteo:_____

PLOMERIA DOMESTICA (detallar acción):_____

SERVICIOS A DRENAJE(Descripción)_____

OBSERVACIONES:_____

11-DPJ-P211-F05/Rev.00

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

FECHA:_____

UNIDAD	MAQUINARIA UTILIZADA	SUP. M2	AREA DE TRABAJO	OPERADOR
TRACTOR				
TRACTOR				
TRACTOR				
MAQUINA				
MAQUINA				
MAQUINA				
DESORILLADORA				
DESORILLADORA				
DESORILLADORA				
DESORILLADORA				
DESORILLADORA				
DESORILLADORA				

OBSERVACIONES

SUPERVISOR:

11-DPJ-P211-F06/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Parques y Jardines	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Áreas Verdes	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DPJ-P211/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento a Áreas Verdes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P211/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

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

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Arboles	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Promover y fomentar los programas de donación a particulares, con el fin de crear conciencia sobre el cuidado, manejo y necesidad de arbolado en nuestro entorno citadino y rural.

II. ALCANCE

Habitantes del Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

N/A

IV. REFERENCIAS

- Comprobante de entrega de árboles.

V. POLÍTICAS

1. La donación puede ser de 1 hasta 5 árboles por familia, de acuerdo a la existencia y disponibilidad de especies.
2. Llenar la solicitud de acta entrega-recepción donde se comprometen a vigilar y limpiar el sitio utilizado para la plantación del árbol.
3. Presentar identificación oficial vigente.
4. El departamento de control arbolario llenara el formato Comprobante de entrega de árboles a los ciudadanos interesados.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Registro de Conformidad
Áreas verdes reforestadas.	-Reporte de Actividades diarias. - Formato de donación.

VII. CLIENTES

Habitantes del Municipio.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de cumplimiento del programa de donación de árboles =
(árboles donados / total de árboles a donar) * 100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DPJ-P212-F01 Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad.
11-DPJ-P212-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. DONACIÓN DE ARBOLES	
Encargado del Departamento de Control Arbolario	1.1 Recibe a Ciudadano e informa sobre cantidad, variedades y existencia de especies a donar.	
	1.2 Recaba información general del ciudadano que solicita la donación para el llenado del formato.	Acta entrega recepción de árboles para mi ciudad

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Arboles	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Control Arbolario	Director de Parques y Jardines	Director General de Servicios Públicos Municipales

ACTA ENTREGA-RECEPCION DE ÁRBOLES PARA MI CIUDAD

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

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

Nombre del lugar o beneficiario_____
Dirección _____
Colonia _____ **Teléfono** _____

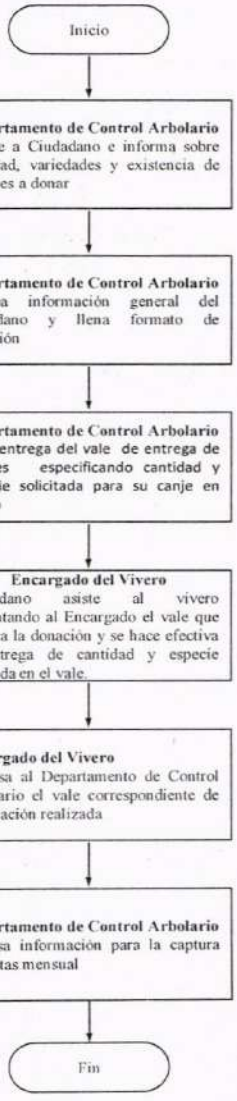
Especie	Cantidad

_____ _____
Nombre y firma de quien recibió **Nombre y firma de quien entrego**

Hermosillo, Sonora, a _____ de _____ del 20___.

11-DPJ-P212-F01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Parques y Jardines	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Arboles	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DPJ-P212/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Arboles	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Parques y Jardines

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Donación de Arboles	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPJ-P212/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

LISTA MAESTRA

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

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
	PROCESOS		
11-IMA-CP04	Prevención y promoción de la salud animal	00	21/09/2026
	PROCEDIMIENTOS		
11-IMA-P401	Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria	00	21/09/2026
11-IMA-P402	Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	00	21/09/2026
11-IMA-P403	Captura de animales callejeros	00	21/09/2026
11-IMA-P404	Manejo de animales sin vida	00	21/09/2026
11-IMA-P405	Apoyo en campañas institucionales	00	21/09/2026
	FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
11-IMA-P401-F01	Citatorio	00	21/09/2026
11-IMA-P402-F01	Reporte de Ingreso	00	21/09/2026
11-IMA-P402-F02	Orden de visita de inspección	00	21/09/2026
11-IMA-P402-F03	Acta de visita de inspección	00	21/09/2026
11-IMA-P402-F04	Ejecución de medidas de seguridad	00	21/09/2026
11-IMA-P402-F05	Reporte de egreso	00	21/09/2026
11-IMA-P402-F06	Acta de entrega en depositaría provisional de animal de compañía	00	21/09/2026
11-IMA-P403-F01	Animal de compañía en adopción	00	21/09/2026
	ANEXOS		
11-IMA-P401-A01	Diagrama de Flujo	00	21/09/2026
11-IMA-P402-A01	Diagrama de Flujo	00	21/09/2026
11-IMA-P403-A01	Diagrama de Flujo	00	21/09/2026
11-IMA-P404-A01	Diagrama de Flujo	00	21/09/2026
11-IMA-P405-A01	Diagrama de Flujo	00	21/09/2026

CARTA DE PROCESOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP04/Rev.0.0	Fecha de Emisión:	21/09/2026

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Prevención y Promoción de la Salud Animal
Objetivo de Calidad	Controlar la sobrepoblación canina y felina por medio de acciones integrales de salud animal además de la prevención de zoonosis en la población de Hermosillo Sonora.
Alineación al PMD	2.11.1. Impulsar el bienestar y protección animal en nuestra ciudad.
Facultades y Atribuciones	Facultad 3 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Los ciudadanos y dueños de perros y gatos del municipio de Hermosillo.
Responsable del Proceso	Director del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.
Producto	Servicios de prevención y promoción de la Salud Animal.
Cliente	Ciudadanos del Municipio de Hermosillo.
Interacción con otros procesos	N/A.

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	**NOMBRE**
11-IMA-P401	Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.
11-IMA-P402	Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo).
11-IMA-P403	Captura de animales callejeros.
11-IMA-P404	Manejo de animales sin vida.
11-IMA-P405	Apoyo en campañas institucionales.

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	**Fórmula de cálculo**	**Unidad de Medida**
Cumplimiento de solicitudes atendidas:	(Solicitudes atendidas / Solicitudes generadas) *100	Solicitudes atendidas

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director del Intituto Municipal Proteccion y Binestar Animal

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender y verificar los reportes ciudadanos en materia de protección animal mediante inspecciones domiciliarias, para identificar posibles infracciones, prevenir riesgos a la salud o vida de los animales y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.

II. ALCANCE

Aplica a la atención de reportes ciudadanos y a la realización de inspecciones domiciliarias en materia de protección animal por parte del personal de IMPBA.

III. DEFINICIONES

IMPBA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Inspector IMPBA: Ejecutar las inspecciones, rescates, capturas y traslados. Documentar todos los hallazgos y acciones mediante Actas, Citatorios y Oficios. Garantizar el trato digno y el bienestar de los animales en cada intervención.
2. Coordinación del IMPBA: Recibir, clasificar y asignar los reportes. Programar las rutas de inspección y rescate. Proveer el equipo y los recursos necesarios al inspector.
3. Personal de Recepción: Registrar con precisión los reportes ciudadanos, asegurando la captura de toda la información relevante.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.	Informe de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.

VII. CLIENTES

Ciudadanos del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Reportes ciudadanos (Reportes atendidos / Reportes recibidos) x100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-IMA-P401-F01 Citatorio.
11-IMA-P401-A01 Diagrama de Flujo.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DEL REPORTE	
Enlace de Atención Ciudadana	1.1 Recibe el reporte ciudadano (vía telefónica, web o presencial) y lo registra, asegurando la recopilación de datos clave: fecha, hora, ubicación exacta, tipo de animal(es) involucrado(s), descripción del presunto incumplimiento o maltrato, y datos de contacto del denunciante (confidencialidad garantizada).	Registro del reporte
Inspectores	1.2 Analizan la gravedad y urgencia del reporte.	
	1.3 Realizan la programación del día por zonas (tomando en cuenta la priorizando los casos de riesgo inminente para la vida o salud del animal). NOTA: Antes de salir a ruta cada inspector responsable realiza la revisión de la unidad (automóvil). Se registra información en el sistema.	Programacion
	1.4 Se presenta en el domicilio con la debida identificación y el reporte de Inspección.	
	1.5 Realiza la verificación del bienestar de los caninos y felinos para verificar el cumplimiento del reglamento (condiciones de alojamiento, alimentación, salud, etc.).	
	1.6 Infracción Leve / Moderada: Si el ciudadano está presente y presenta evidencia del cumplimiento del reporte únicamente se requiere levantar un informe y no es acreditable a una falta administrativa. Si el responsable se encuentra y el inspector cuenta con evidencia fotográfica / videos aún cuando en el sitio este atendido el problema aún así se levanta la falta administrativa.	Informe
	1.7 Infracción Grave (Maltrato o Riesgo Inminente): Se procede con el Rescate. Levanta un citatorio y se notifica la sanción o el inicio del procedimiento administrativo.	

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	2. CITATORIO	
Inspector	2.1 Realiza la entrega formal de Citatorios, asegurando que se entregue al ciudadano. En caso de negativa o ausencia, se documenta el intento de notificación conforme a la ley.	Citatorio
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CVA		
Coordinador Jurídico del Instituto Municiapl de Protección y Bienestar Animal	Director del Instituto Municipal de Proteccion y Bienestar Animal	Director General de Dirección de Servicios Públicos Municipales

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

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

FOLIO _____/_____

CITATORIO

C._____
DOMICILIO: _____
_____

Para la práctica de una diligencia de orden administrativo, ordenada por el Director del **INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL DEL MUNICIPIO DE HERMOSILLO, SONORA,** dentro del folio que al rubro superior se indica, sírvase presentar en el domicilio Av. De las flores #82 entre Margarita Maza de Juárez y Blvd. Solidaridad, col. Libertad, diríjase con Lic. Casimiro Villanueva Antonio a las _____ horas y _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año _____, con fundamento en el art. 52 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

Art. 52: III. De no encontrarse quien deba atender la diligencia, se dejará Citatorio para fecha posterior.
Hermosillo, Sonora, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Apercibido de hacer caso omiso al presente citatorio será acreedor a una sanción administrativa con fundamento en el artículo 62 fracción III, del reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo Sonora. Asimismo, se podrá dar vista a Fiscalía Especializada en Maltrato Animal. Sírvase notificado.

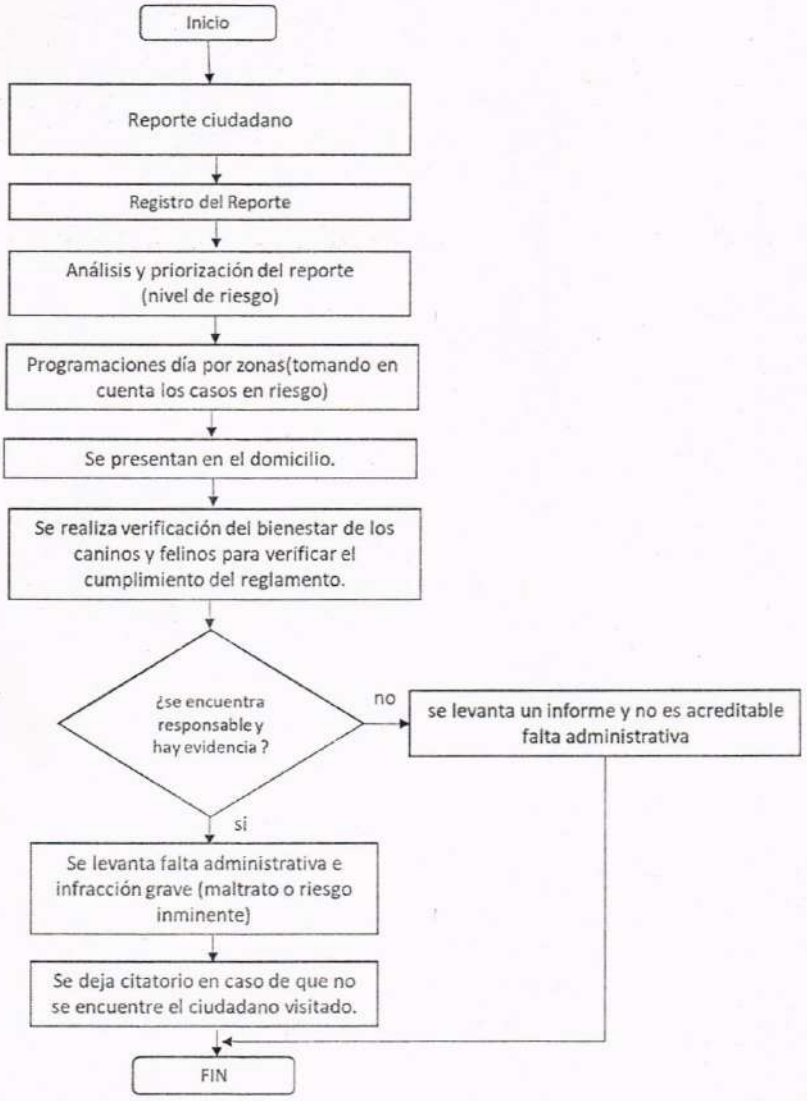
Indispensable presentarse con identificación oficial vigente, así como con toda la documentación relacionada con su animal de compañía, cartilla de vacunación vigente; en caso de estar en tratamiento médico traer el certificado.

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

Atendió el c. inspector _____.

11-IMA-P401-F01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-IMA-P401/Rev.00



11-IMA-P401-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Citatorio	Inspector	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración
2	Registro del reporte	Inspector	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración
3	Informe	Inspector	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración
4	Programacion	Inspector	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración

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

CH SEG

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de reportes ciudadanos e inspección domiciliaria.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P401/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con evidencia del reporte?			
2	¿Hay un control o registros de los reportes?			
3	¿Se cumplió con lo programado?			
4	¿Se genera algún documento informando de los hechos ?			
5	¿ Si no se encuntra la persona se notifica los hechos ?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
7	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

C HA

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar la atención inmediata y segura de animales en situación de maltrato grave o riesgo inminente, mediante su rescate, traslado adecuado y documentación correspondiente, asegurando su bienestar y el cumplimiento de la normatividad vigente.

II. ALCANCE

Aplica a todos los casos en que se detecte maltrato grave o riesgo inminente para la vida o salud de caninos y felinos, desde la activación del rescate hasta el traslado, resguardo y documentación del animal, siendo de observancia obligatoria para el personal de inspección y rescate de la Dirección de IMPBA.

III. DEFINICIONES

IMPBA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Inspector IMPBA: Ejecutar las inspecciones, rescates, capturas y traslados. Documentar todos los hallazgos y acciones mediante Actas, Citatorios y Oficios. Garantizar el trato digno y el bienestar de los animales en cada intervención.

2. Coordinación del IMPBA: Recibir, clasificar y asignar los reportes. Programar las rutas de inspección y rescate. Proveer el equipo y los recursos necesarios al inspector.

3. Personal de Recepción: Registrar con precisión los reportes ciudadanos, asegurando la captura de toda la información relevante.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	Reporte de rescates y traslados de animales.

VII. CLIENTES

Ciudadanos del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Reportes ciudadanos: (Reportes atendidos / Reportes recibidos) x100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-IMA-P402-F01 Reporte de Ingreso.
11-IMA-P402-F02 Orden de visita de inspección.
11-IMA-P402-F03 Acta de visita de inspección.
11-IMA-P402-F04 Ejecución de medidas de seguridad.
11-IMA-P402-F05 Reporte de egreso.
11-IMA-P402-F06 Acta de entrega en depositaría provisional de animal de compañía.
11-IMA-P402-A01 Diagrama de Flujo.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. REPORTE	
Inspector	1.1 Ante evidencia de maltrato grave o condiciones que pongan en peligro inminente la vida del animal, el Inspector, en coordinación con la autoridad competente (policía municipal si es necesario), determina la necesidad de un rescate inmediato.	
	2. ASEGURAMIENTO	
Inspector	2.1 Utiliza el equipo de contención y manejo adecuado para el animal (canino o felino). Realiza la extracción del animal del domicilio de manera segura y profesional.	
	3. TRASLADO	
Inspector	3.1 Requiere atención médica urgente, se realiza el Traslado de los caninos y felinos al Instituto para su resguardo y valoración inicial.	Reporte de Ingreso
Veterinario	3.2 Presenta lesiones graves o afectaciones a la salud que requieran atención inmediata, Realiza el Traslado de los animales de compañía a veterinarias para atención, previa coordinación con el IMPBA.	
Inspector	3.3 Integra el Expediente del Animal Rescatado, incluyendo el Acta de Inspección y el Reporte Médico Inicial.	Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CVA		
Coordinador Jurídico del Instituto Municiapal de Protección y Bienestar Animal	**Director del Instituto Municipal de Proteccion y Bienestar Animal**	**Director General de Servicios Públicos Municipales**

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

REPORTE DE INGRESO

Número de reporte: _____ Fecha: / /

Canino _____ Felino _____ Edad _____

Hembra _____ Macho _____

Descripción:

_____

_____

Tiene dueño: Si ____ No ____

Dirección donde se capturó _____

_____

Motivo de ingreso _____

Lugar y tiempo de resguardo _____

Nombre y firma de quien ingresa

_____

Nombre y firma de Médico Veterinario que recibe y diagnostica

_____

11-IMA-P402-F01/Rev.00

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

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

Oficio número _____
Expediente Número _____

Hermosillo, Sonora a ____ de _____ del _____

ORDEN DE VISITA DE INSPECCIÓN

Con motivo de la denuncia interpuesta por el C._____, en contra de _____; el día de _____ y de conformidad con acuerdo de fecha _____, emitido dentro del expediente número ____/_____; por medio de la presente se autoriza a los C.C. _____ y _____ para que lleven a cabo visita de inspección de manera _____ (ordinaria o extraordinaria), en el domicilio ubicado en _____ de esta ciudad, en el entendido que deberá avocarse a la acreditación o no, de los hechos denunciados y en su caso, aplicar las medidas de seguridad previstas en los artículos 57, 58 y 59 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora, debiendo levantar el acta correspondiente, en la que conste en forma circunstanciada los hechos, omisiones y demás circunstancias que se presenten en la diligencia, así como hacer constar en su caso, las pruebas recabadas al momento de la misma.

El inspeccionado tendrá derecho a formular observaciones y ofrecer pruebas durante la diligencia, conforme a lo dispuesto por el artículo 91 y 92 de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora, de aplicación supletoria, y en concordancia con los artículos 50 a 54 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora. Dichas pruebas podrán presentarse en el acto o por escrito dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se hubiere levantado el acta.

En caso de que el visitado se negare a proporcionar facilidades, para llevar a cabo la visita de inspección que se viene autorizando, se podrá ordenar el auxilio de la fuerza pública, de conformidad con el artículo 14 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora, de aplicación supletoria, en términos de los artículos 10, 50, 51, 52, 53 y 54 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

Lo anterior con fundamento y apoyo en los artículos 14, 16 y 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 136 de la Constitución Política del Estado de Sonora; 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92 y 93 de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora; 4 fracciones: III, VI, VII, XV, XIX, XLII, XLV, Y XLVII del Acuerdo de Creación del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal, como Órgano Administrativo Desconcentrado de la Administración Pública Directa, jerárquicamente subordinado a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales; 10, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73 y 74 demás relativos y aplicables del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

_____ _____
Firma del Visitado Firma del Inspector

ATENTAMENTE

_____
Encargada de Despacho del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

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

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

Expediente número _____

ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN.

En Hermosillo, Sonora, siendo las _____ horas, con _____ minutos del día _____ del mes _____ del año _____, y en cumplimiento al acuerdo de fecha _____ del mes _____ del año _____, emitido dentro del expediente número _____/_____ del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora, con motivo de la denuncia de hechos presentada por _____, en contra de _____, relativa a hechos que pudieran constituir infracciones previstas en el Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora, se procede a levantar la presente Acta de visita de inspección en los siguientes términos:

1.- Los Suscritos _____ y _____, autorizados para el desahogo de la presente diligencia, nos constituimos legalmente en el domicilio señalado sito en _____, de esta Ciudad, verificando la coincidencia de nomenclatura y número.

2.- La persona que atendió la diligencia manifestó llamarse _____ quien se identifica con _____.

3.- Seguidamente se le hace saber al C. _____ el objeto de la presente visita de inspección y se le exhibe en este acto la orden de Visita de Inspección, emitida por el director del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora y se le hace entrega de copia, lo que se hace constar en su original, con la firma y fecha de recepción por parte del visitado, misma que se anexa a la presente acta.

4.- Acto seguido se le requiere al visitado, para que designe a dos testigos, quienes deberán de estar presentes en el transcurso de la presente diligencia, apercibiéndole que en caso de no designar a persona alguna para fungir como tales, lo designaremos los Suscritos: _____

5.- Acto seguido se hace constar lo siguiente:

_____

_____

_____

6.- En virtud de lo anteriormente expuesto, se adoptan las siguientes medidas de seguridad, conforme a los artículos 57, 58 y 59 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo

_____

_____

_____

_____

_____

7.- En el uso de la voz la persona inspeccionada conforme a los artículos 91 y 92 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora, manifestó lo siguiente:

_____

_____

_____

_____

_____

Con lo anterior y no habiendo nada más que agregar, se da por terminada la presente diligencia, siendo las _____ con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año _____, firmándola para su debida constancia los que en ella intervinieron.

_____
VISITADO

_____
SERVIDOR PÚBLICO
ACTUANTE AUTORIZADO

_____
SERVIDOR PÚBLICO
ACTUANTE AUTORIZADO

_____
TESTIGO

_____
TESTIGO

11-IMA-P402-F03/Rev.00

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

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

Oficio número _____
Expediente número _____

Hermosillo, Sonora a ____ del mes de_____ de 20____.

EJECUCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

Con motivo de la Denuncia interpuesta por el C._____ en contra de _____; el día ___ y de conformidad con mi acuerdo de fecha _____, emitido dentro del expediente número ____/_____; por medio de la presente se autoriza a los C. _____ y _____-para que lleven a cabo la ejecución de las medidas de seguridad dictadas por esta autoridad administrativa, en el domicilio ubicado en _____ colonia _____ de esta ciudad.

Los inspectores deberán levantar el acta circunstanciada de hechos que se presenten en la diligencia, haciendo constar en su caso, las pruebas recabadas y las manifestaciones del inspeccionado.

En vista del acta de inspección levantada a las ____ horas con _____ minutos con fecha ___ del mes de _____ del presente año, en el domicilio _____ colonia _____ de esta ciudad, dando fe que, teniendo a la vista a

_____
_____
_____
_____

Al culminar la visita de inspección, se dejó un citatorio para que el propietario responsable de _____ compareciera ante esta autoridad, a lo cual, no hubo respuesta. Por ello, es oportuno y urgente decretar las siguientes medidas de seguridad:

De conformidad con los artículos 57, 58 y 59 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora, el Instituto podrá ordenar:

- **Aseguramiento precautorio** de los animales y de los bienes, vehículos, instrumentos o utensilios involucrados.
- **Clausura temporal o definitiva** del lugar o establecimiento, en los términos previstos por la reglamentación.
- **Traslado de animales** a instalaciones del Centro, albergues, refugios o clínicas veterinarias autorizadas.

CVH

- **Designación de depositario provisional** en casos excepcionales, bajo responsabilidad del Instituto.

En caso de negativa del inspeccionado a permitir la ejecución de la medida de seguridad, se podrá ordenar el auxilio de la fuerza pública, de conformidad con el artículo 14 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora, de aplicación supletoria, en términos de los artículos 4, 10, 50, 51, 52, y 53 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

Lo anterior con fundamento en los artículos 14, 16 y 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 136 de la Constitución Política del Estado de Sonora; 85 a 93 de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora; 4 fracciones: III, VI, VII, XV, XIX, XLV, Y XLVII del Acuerdo de Creación del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal como Órgano Administrativo Desconcentrado de la Administración Pública Municipal Directa, jerárquicamente subordinado a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales; 50, 51, 52, 53, 54, 57, 58, y 59 demás relativos y aplicables del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

Notifíquese a los elementos de seguridad pública el presente.

FIRMA DEL VISITADO

FIRMA TESTIGO

FIRMA TESTIGO

FIRMA INSPECTOR

ATENTAMENTE

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

11-IMA-P402-F04/Rev.00

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

FECHA: _____/_____/_____.

REPORTE DE EGRESO

Canino ____ Felino ____ Edad ____

Hembra ____ Macho ____ Raza_____

Presenta cartilla o certificado de vacunación: SI ( ) NO ( )

DATOS DE TUTOR O GUARDIÁN

Domicilio: _____ #____

Entre: _____ y _____,

col._____. Número de contacto: _____

Identificación oficial: _____ Número: _____

Entrega Recibe

_____ _____

IMPBA Nombre y Firma (tutor)

11-IMA-P402-F05/Rev.00

CVA Se

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

SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

ACTA DE ENTREGA EN DEPOSITARÍA PROVISIONAL DE ANIMAL DE COMPAÑÍA.

FOLIO: _____

En la ciudad de Hermosillo, Sonora, siendo las _____ horas del día ____ de _____ de 20____, comparecen por una parte el **Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal**, representado por el servidor público _____, quien hace entrega en calidad de **depositario provisional**, y por la otra el C. _____, quien se identifica con _____, número _____, con domicilio en _____, teléfono _____ y correo electrónico _____, manifestando lo siguiente:

ANTECEDENTES

PRIMERO. Que con fecha ____ de _____ de 20____, personal del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal llevó a cabo el rescate y aseguramiento del siguiente animal de compañía, derivado de un reporte por presunto abandono en el domicilio ubicado en _____, dentro del expediente y/o folio número _____.

SEGUNDO. Que una vez realizada la valoración médica veterinaria correspondiente y al estimarse procedente su entrega provisional, este Instituto determina otorgar la posesión material del animal bajo la figura de **depositario provisional**, sin que ello implique la conclusión del procedimiento administrativo o de cualquier investigación que pudiera encontrarse en trámite.

DATOS DEL ANIMAL

Especie: _____

Raza: _____

Sexo: _____

Edad aproximada: _____

Color: _____

Señas particulares: _____

Microchip/RUAC (en su caso): _____

Estado físico al momento de la entrega: _____

DECLARACIONES DEL DEPOSITARIO

El suscrito manifiesta bajo protesta de decir verdad que:

I. Recibo al animal en calidad de **depositario provisional**, comprometiéndome a brindarle alimentación, agua, atención médica veterinaria, resguardo, protección y trato digno, conforme a la Ley de Protección y Bienestar Animal para el Estado de Sonora y demás disposiciones aplicables.

II. Me obligo a mantener al animal en el domicilio señalado o en el lugar previamente autorizado por el Instituto, absteniéndome de venderlo, regalarlo, cederlo, abandonarlo, sacrificarlo, ocultarlo o trasladarlo de manera permanente sin autorización previa y por escrito del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

III. Permitiré en todo momento las visitas de verificación o seguimiento que practique el personal autorizado del Instituto, proporcionando las facilidades necesarias para constatar el estado físico y de bienestar del animal.

IV. Me comprometo a presentar al animal cuando sea requerido por autoridad competente o por el Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal, dentro del procedimiento administrativo, judicial o ministerial que corresponda.

V. Asumo la responsabilidad por cualquier daño, pérdida, extravío, muerte o deterioro ocasionado por negligencia, dolo o incumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente responsiva.

VI. Tengo conocimiento de que el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí contraídas podrá dar lugar al retiro inmediato del animal, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que resulten procedentes.

VII. Manifiesto conocer que la presente entrega tiene carácter **provisional** y no constituye resolución definitiva respecto de la propiedad, posesión o custodia legal del animal.

La presente **Acta de Entrega en Depositaría Provisional** se emite con fundamento en los artículos **3, 4, 17, 19, 21, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 72, 73 y 74** del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora; así como en los artículos aplicables de la **Ley de Protección y Bienestar Animal para el Estado de Sonora** y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Lo anterior, en virtud de que el animal descrito en el presente instrumento fue rescatado y asegurado por personal del Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal al encontrarse presuntamente en condiciones de abandono y/o vulneración de su bienestar, determinándose procedente su entrega en calidad de depositaría provisional a su tutor, quien asume la guarda, custodia y conservación del animal bajo las condiciones establecidas en el presente documento.

La entrega en depositaría no constituye una resolución definitiva sobre la propiedad, posesión o custodia del animal, ni implica la conclusión del procedimiento administrativo correspondiente. En

consecuencia, el Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal conserva las facultades de inspección, vigilancia, seguimiento, verificación y, en su caso, de revocar la presente depositaría cuando se incumplan las obligaciones aquí establecidas o así lo determine la autoridad competente.

OBSERVACIONES

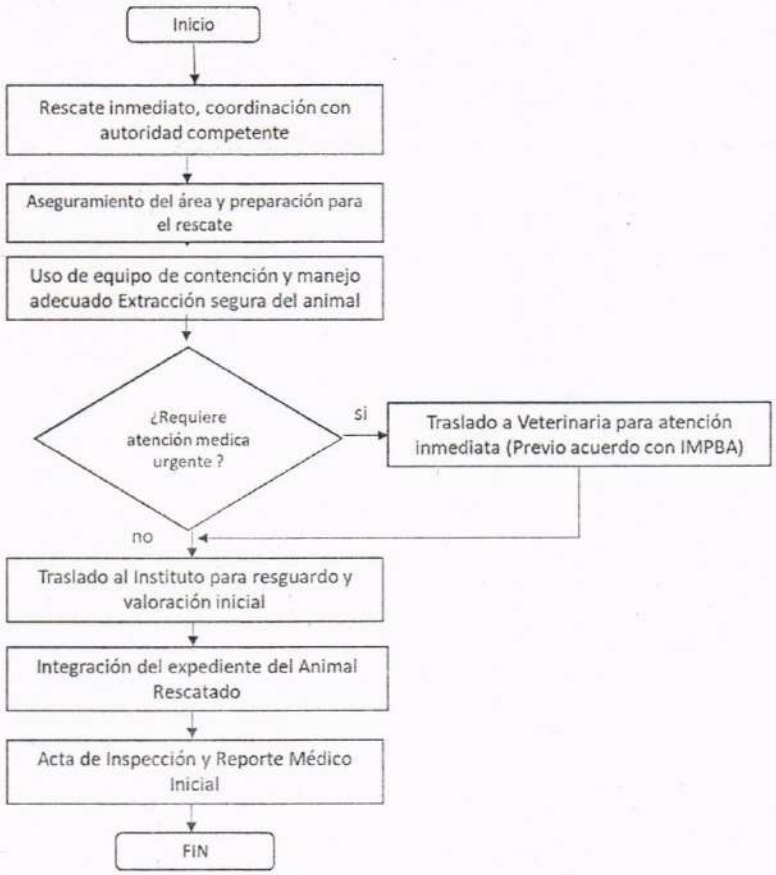
Leída la presente responsiva y enteradas las partes de su contenido y alcance legal, la firman por duplicado para constancia, en la ciudad de Hermosillo, Sonora, a los _____ días del mes de _____ de 20_____.

FIRMA DEL DEPOSITARIO.

FIRMA DE AUTORIZACIÓN

11-IMA-P402-F06/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-IMA-P402/Rev.00



11-IMA-P402-A01/Rev.00

4

CVH SE

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reporte de Ingreso	Inspector/ Veterianario	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración
2	Expediente	Inspector	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración

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

C VA

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Rescate y traslado de animales (maltrato o riesgo)	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P402/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con evidencia del reporte?			
2	¿Hay un control o registros de ingresos?			
3	¿Se genera expediente ?			
4	¿Se genera algún documento informando de los hechos ?			
5	¿ Cuenta con evidencia de los hechos ?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
7	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Captura de animales callejeros.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P403/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Identificar, capturar y trasladar de manera segura a los animales callejeros al Instituto, garantizando su bienestar, valoración de salud y resguardo adecuado, promoviendo el cuidado de la fauna urbana y la convivencia segura con la comunidad.

II. ALCANCE

Aplica a la identificación, captura, traslado, registro y resguardo de animales callejeros, ya sea por reporte ciudadano o aplica mediante reporte, siendo de observancia obligatoria para el personal de inspección y rescate de la Dirección de IMPBA.

III. DEFINICIONES

IMPBA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

IV. REFERENCIAS

11-IMA-P402-F01 Reporte de Ingreso.

V. POLÍTICAS

1. Inspector IMPBA: Ejecutar las inspecciones, rescates, capturas y traslados. Documentar todos los hallazgos y acciones mediante Actas, Citatorios y Oficios. Garantizar el trato digno y el bienestar de los animales en cada intervención.
2. Coordinación del IMPBA: Recibir, clasificar y asignar los reportes. Programar las rutas de inspección y rescate. Proveer el equipo y los recursos necesarios al inspector.
3. Personal de Recepción: Registrar con precisión los reportes ciudadanos, asegurando la captura de toda la información relevante.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Captura de animales callejeros	Reporte de capturas de animales callejeros

VII. CLIENTES

Ciudadanos del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Captura de perros callegeros: (Perros cajejeres capturados / reportes recibidos para captura de perros callejeros) X 100.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-IMA-P403-F01 Animal de compañía en adopción
11-IMA-P403-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DEL REPORTE	
Inspectores	1.1 Identifican y localizan animales callejeros, ya sea por reporte ciudadano o reporte ciudadano. Incumplimiento o maltrato, y datos de contacto del denunciante (confidencialidad garantizada).	

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Captura de animales callejeros.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P403/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	1.2 Realiza la Captura de animales callejeros utilizando métodos humanitarios y equipos de contención seguros, minimizando el estrés del animal.	
	1.3 Realiza el Traslado de los caninos y felinos al instituto para su registro, valoración de salud y ubicación en el área de resguardo.	Reporte de Ingreso
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CVA	Sheila Civett	
Coordinador Jurídico del Instituto Municiapal de Protección y Bienestar Animal	**Director del Instituto Municipal de Proteccion y Bienestar Animal**	**Director General de Servicios Públicos Municipales**

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

ANIMAL DE COMPAÑÍA EN ADOPCIÓN

Hermosillo, Sonora a ___ de _____ del 202__.

Se entrega en adopción un animal de compañía con las siguientes características:
Especie: _____ Edad aprox: _____
Sexo: _____ Color: _____
Raza: _____ Estado de Salud: _____

Historia clínica:	Vacuna antirrábica	( )
	Desparasitante externo	( )
	Esterilización	( )

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

Al realizar la adopción se le entregará su animal de compañía esterilizado o, en su defecto, de ser cachorro, se agendará una cita para su próxima cirugía.

De no respetar los compromisos antes contraídos, estoy consciente que me haré acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 61, 62, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72 y 73 del Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Hermosillo, Sonora.

El abandono de animales es delito, de acuerdo a los artículos 342 y 343 del código penal del Estado de Sonora.

NOMBRE: _____
DIRECCIÓN: _____ **COLONIA**: _____
CURP: _____ **TELÉFONO**: _____

_____ _____
FIRMA DEL ADOPTANTE **FIRMA AUTORIZACIÓN**

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

11-IMA-P403-F01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Captura de animales callejeros.	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-IMA-P403/Rev.00



11-IMA-P403-A01/Rev.00

CVA

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Captura de animales callejeros.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P403/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reporte de Ingreso	Inspector/ Veterianario	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Captura de animales callejeros.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P403/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

CMA SES

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de animales sin vida.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P404/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Manejo de animales sin vida con los protocolos higiénicos establecidos para evitar riesgos de salud pública.

II. ALCANCE

Aplica al, traslado de animales sin vida, ya sea por reporte ciudadano o detección durante rondines, siendo de observancia obligatoria para el personal de inspección y rescate de la Dirección del IMPBA.

III. DEFINICIONES

IMPBA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

- Al manipular un cuerpo animal, se deben seguir precauciones mínimas:
- Protección: Utilizar siempre guantes de látex o nitrilo, cubrebocas y ropa de protección para evitar el contacto directo con fluidos corporales.
- Transporte: Coloque los restos cuidadosamente dentro de una bolsa de plástico resistente y sellada herméticamente.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Manejo de animales sin vida.	Reporte de aniamles sin vida.

VII. CLIENTES

Ciudadanos del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Reportes ciudadanos (Reportes atendidos / Reportes recibidos) x100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-IMA-P404-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DEL REPORTE	
Inspector / Enlace de Atencion Ciudadana	1.1 Recibe el reporte de Recolección de perro muerto en vía pública o se detecta durante el recorrido. Se registra la ubicación exacta y la hora.	Reporte
	2. RECOLECCIÓN	
Inspector	2.1 El Inspector se traslada al lugar con el equipo de bioseguridad y recolección adecuado.	
	2.2 Realiza la recolección de manera higiénica y se dispone el cuerpo en el vehículo de traslado para su destino final (cremación o sitio autorizado).	

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de animales sin vida.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P404/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
Inspector	2.3 Brinda Apoyo en las actividades del buzón de perro muerto (si aplica un servicio de buzón), asistiendo en el manejo, registro y traslado de los cuerpos depositados por los ciudadanos.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CVA	Sheila Arett	
Coordinador Jurídico del Instituto Municiapal de Protección y Bienestar Animal	**Director del Instituto Municiapl de Protección y Bienestar Animal**	**Director General de Servicios Públicos Municipales**

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de animales sin vida	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-IMA-P404/Rev.00



11-IMA-P404-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de animales sin vida.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P404/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reporte	Inspector/ Enlace de Atención Ciudadana	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de animales sin vida.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P404/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas institucionales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P405/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Promover el cuidado de los animales mediante campañas institucionales, fomentando una cultura de esterilización para evitar la sobrepoblación y la vacunación.

II. ALCANCE

Aplica a las campañas institucionales de promoción del cuidado animal.

III. DEFINICIONES

IMPBA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Ayuno estricto: Retirar alimento sólido entre 8 y 12 horas antes del procedimiento. El agua se debe retirar entre 2 y 3 horas antes. Esto evita que el animal vomite y se ahogue bajo los efectos de la anestesia.
2. Higiene: El animal debe estar bañado 1 o 2 días antes de la intervención para reducir el riesgo de infecciones en la zona de la herida.
3. Edad recomendada: Varía según el especialista y el programa, pero generalmente se realiza desde los 3-4 meses de edad y hasta los 7-8 años.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Campañas institucionales	Reporte de campañas institucionales.

VII. CLIENTES

Ciudadanos del Municipio de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

Campañas institucionales:
(Campañas realizadas / campañas programadas) * 100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-IMA-P405-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.PROGRAMACIÓN	
Inspector / Enlace de Atención Ciudadana	1.1 Recibe la programación de las jornadas de esterilización, vacunación y las campañas de esterilización móviles.	
Inspector	1.2 Realiza el apoyo a campañas de esterilización mediante el traslado del camión de cirugías al sitio designado.	

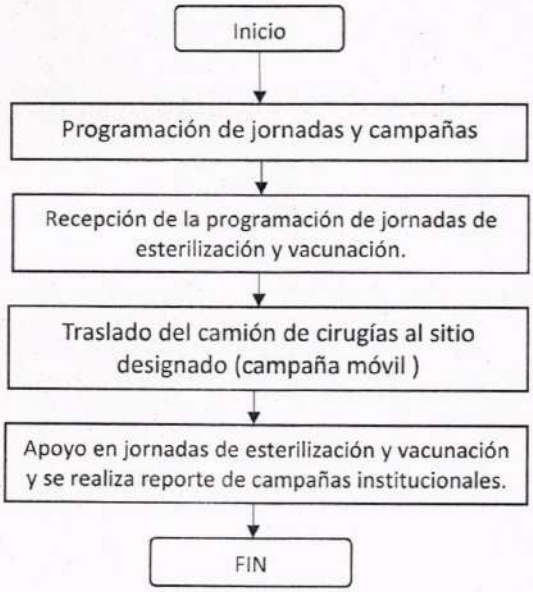
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas institucionales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P405/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	2. LOGÍSTICA	
Inspector	2.1 Brinda apoyo en las jornadas de esterilización y vacunación en las tareas logísticas, de contención de animales, registro y orientación ciudadana.	
	2.2 Realiza reporte de campañas ciudadanas.	Reporte de campañas ciudadanas
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CVA		
Coordinador Jurídico del Instituto Municiapal de Protección y Bienestar Animal	Director del Instituto Municiapal de Protección y Bienestar Animal	Director General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas institucionales	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-IMA-P405/Rev.00



11-IMA-P405-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas institucionales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P405/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reporte de campañas institucionales	Inspector/ Enlace de Atención Ciudadana	Electrónico y/o Papel	3 años	Instituto Municipal de Protección y Bienestar Animal	Archivo de concentración

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas institucionales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-IMA-P405/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

_____

Nombre y firma del Verificador

CH

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Sistema Municipal Parques de Hermosillo

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
	PROCEDIMIENTOS		
11-DPH-P213	Atencion a usuarios / visitante	00	21/09/2026
	FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
11-DPH -P213-F01	Guardaparques	00	21/09/2026
	ANEXOS		
11-DPH -P213-A01	Diagrama de Flujo	00	21/09/2026

ELABORACION DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Sistema Municipal Parques de Hermosillo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios / visitante	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPH-P213/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Otorgar a través de las funciones de Guardaparques información, orientación y asistencia a usuarios / visitantes dentro de las áreas correspondientes a SMPH., fomentando la conexión en un entorno confiable, seguro y de calidad.

II. ALCANCE

Atención a usuarios en los espacios públicos administrados por Sistema Municipal de Parques de Hermosillo: Parque Madero, Jardín Juárez, Plaza Zaragoza y Blvr. Hidalgo.

III. DEFINICIONES

SMPH: Sistema Municipal Parques de Hermosillo.

IV. REFERENCIAS

Responsable: Guardaparques.

V. POLÍTICAS

1. Con fundamento en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos compete al municipio de Hermosillo.
2. Guardaparques realiza recorridos constantes por las áreas, atentos a responder las necesidades que presenten los usuarios: Información sobre el espacio público, orientación sobre actividades, eventos y que hacer en la ciudad; atención a situaciones de riesgo o emergencia que puedan presentarse.
3. Informar la atención vía WhatsApp, a través del grupo de guardaparques de cada espacio público de SMPH, para su seguimiento.
4. En caso de requerir asistencia o seguimiento Coordinación de Espacio Público atiende el informe.
5. Informar a través del formato 11-DPH-P213-F01 Guardaparques.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de conformidad
Orientación y asistencia a usuarios y visitantes.	- Nivel de percepción de la ciudadanía y visitantes.

VII. CLIENTES

La ciudadanía de Hermosillo y visitantes locales, nacionales e internacionales.

VIII. INDICADORES

Reporte diario de Guardaparques:
Notas en medios de comunicación y redes sociales.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DPH-P213-F01 Guardaparques.
11-DPH-P213-A01 Diagrama de Flujo.

ELABORACION DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Sistema Municipal Parques de Hermosillo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atencion a usuarios / visitante	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPH-P2013/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**REGISTRO**
	1.- ATENCIÓN A USUARIOS / VISITANTES	
Coordinador Operativo	1.1 Llegada del Guardaparques a su turno.	Informe mensual de checador
Guardaparques	1.2 Toman su equipo de trabajo: Chalecos, radios y equipamiento.	
Guardaparques	1.3 Se dirigen sus áreas de trabajo asignadas	
Guardaparques	1.4 Realiza rondines periódicos identificando situaciones de riesgo para usuarios y atiende necesidades de los usuarios	Informe en formato 11- DPH -P213-F01 Guardaparques
	¿Se cubrió en su totalidad el servicio?	
	1.5 **No.** Informa a Coordinación de espacio público la situación que se presentó.(Pasa a punto 2)	
Coordinador Operativo	1.6 Coordinación de espacio público canaliza la atención a el área correspondiente.	
Guardaparques	1.7 **Si.** Se registra como una atención positiva.	Informe en formato 11- DPH -P213-F01 Guardaparques
	2.- CAPTURA DE DATOS	
Guardaparques	2.1 Captura la información en el formato de Reporte de Atención a Usuarios que genera Guardaparques y lo entrega al terminar el turno.	Informe en formato 11- DPH -P213-F01 Guardaparques
Coordinador Operativo	2.2 Utiliza la información para generar estadísticas de Atención a Usuarios.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador Operativo	Director de Sistema Municipal de Parques de Hermosillo	Director General de Servicios Públicos Municipales

PARQUES HERMOSILLO

GUARDAPARQUES
ATENCIÓN A USUARIOS

Folio N°

SMPH/F001-RAU-GUARDAPARQUES

CHECK LIST

GUARDAPARQUES: _____ FECHA: ___ / _____ / ___
INICIO: _____ HR. TÉRMINO _____ HR. ÁREA: _____ ☐

ATENCIÓN A USUARIOS / VISITANTES TOTAL _____

☐ MENORES ☐ MUJERES ☐ HOMBRES ☐ ADULTOS MAY.
☐ DISCAPACID. ☐ ESTUDIANTES ☐ DEPORTISTAS ☐ OB. PERDIDOS

OTROS / OBSERVACIONES:

ATENCIÓN A TURISTAS TOTAL _____

☐ LOCALES ☐ NACIONALES ☐ EXTRANJEROS ☐ RECORRIDOS

OTROS / OBSERVACIONES:

ATENCIÓN A SITUACIONES DE EMERGENCIA TOTAL _____

☐ EXTRAVIADOS ☐ PRIM. AUXILIO ☐ SEG. PRIVADA ☐ 911

OTROS / OBSERVACIONES:

ATENCIÓN REGLAMENTO GENERAL TOTAL _____

☐ FUMADORES ☐ EBRIEDAD ☐ DROGADICCIÓN ☐ S. CALLE
☐ AMBULANTES ☐ RESIDUOS ☐ DAÑOS INFRAE. ☐ OTRAS

OTROS / OBSERVACIONES:

ATENCIÓN A REGLAMENTO DE MASCOTAS TOTAL _____

☐ USO CORREA ☐ BOZAL ☐ BOLSITAS ☐ RESIDUOS
☐ CITATORIO ☐ MULTA ☐ IMPBA ☐ UNEPA

OTROS / OBSERVACIONES:

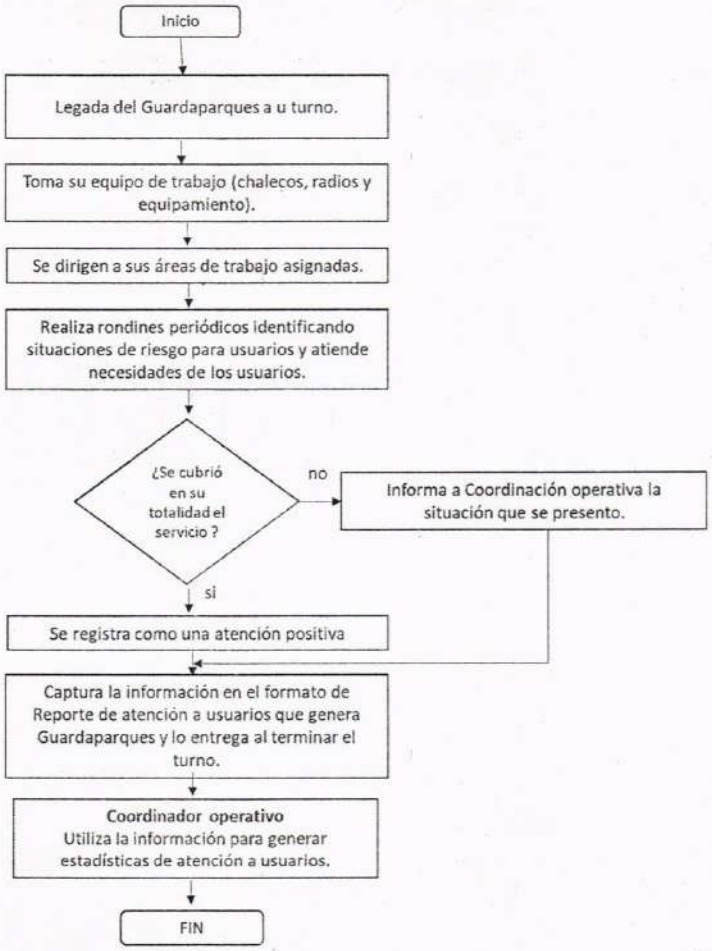
ESTIMACIÓN TOTAL DE USUARIOS _____

☐ MENORES ☐ MUJERES ☐ HOMBRES ☐ ADULTOS MAY.
☐ DISCAPACID. ☐ ESTUDIANTES ☐ DEPORTISTAS ☐ TURISTAS

11-DPH-P213-F01/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Sistema Municipal Parques de Hermosillo	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas institucionales	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DPH-P213/Rev.00



11- DPH -P213-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Sistema Municipal Parques de Hermosillo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios / visitantes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPH-P213/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Informe	Coordinador Opertavico	Papel	3 años	Oficina de Coordinación de Operativo en Parque Madero	Archivo General
2	11-DPH-P213-F01 Guardaparques	Guardaparques	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Coordinación de Operativo en Parque Madero	Archivo General

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Sistema Municipal Parques de Hermosillo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios / visitantes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DPH-P213/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con infome mensual?			
2	¿Hay un control o registros de atención a usuarios?			
3	¿Se genera informacion de las actividades ?			
4	¿ Cuenta con evidencia de atención a usuarios?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del Verificador

LISTA MAESTRA

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

Fecha:	21/09/2026
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
	PROCESOS		
11-DSP-CP05	Soporte administrativo	00	21/09/2026
	PROCEDIMIENTOS		
11-DAD-P501	Atención de solicitud de recursos materiales	00	21/09/2026
11-DAD-P502	Atención a solicitudes de servicio	00	21/09/2026
11-DAD-P503	Atención a solicitudes de servicio preventivo a unidades	00	21/09/2026
11-DAD-P504	Atención a solicitudes de servicio correctivo a unidades	00	21/09/2026
	ANEXOS		
11-DAD-P501-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DAD-P502-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DAD-P503-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026
11-DAD-P504-A01	Diagrama de flujo	00	21/09/2026

CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP05/Rev.00	Fecha de Emisión:	21/09/2026

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Soporte Administrativo.
Objetivo de Calidad	Proporcionar servicios de apoyo administrativo a las distintas áreas de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, para el óptimo cumplimiento de sus funciones.
Alineación al PMD	2.10.1. Implementar un programa de manejo, trata miento y disposición de residuos en el municipio de Hermosillo. 2.10.2. Realizar un plan de mejoramiento y manteni miento de los panteones municipales para hacerlos más seguros y funcionales. 2.10.3. Reforzar el compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de residuos, incentivando la participación ciudadana en la recolección y separación de materiales reciclables. 2.11.1. Impulsar el bienestar y protección animal en nuestra ciudad.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1,2 y 3 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Le aplica a todas las solicitudes de recursos realizadas por la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
Responsable del Proceso	Director Administrativo.
Producto	Solicitudes (de recursos y servicios) atendidas.
Cliente	Titular de la Dependencia y todo el personal.
Interacción con otros procesos	11-DSP-CP01 Seguimiento a la información documentada. 11-DSP-CP02 Limpieza e Imagen del Municipio de Hermosillo. 11-DSP-CP03 Servicio de Panteones Municipales. 11-DSP-CP04 Prevención y Promoción de la Salud Animal.

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	**NOMBRE**
11-DAD-P501	Atención de solicitud de recursos materiales.
11-DAD-P502	Atención a solicitudes de servicio.
11-DAD-P503	Atención a solicitudes de servicio preventivo a unidades.
11-DAD-P504	Atención a solicitudes de servicio correctivo a unidades.
11-DDG-P505	Atención a solicitudes de acceso a la información.

CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Código:	11-DSP-CP05/Rev.00	Fecha de Emisión:	21/09/2026

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	**Fórmula de cálculo**	**Unidad de Medida**
Porcentaje de atención de solicitudes	(Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas) x100	Solicitudes atendidas

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director Administrativo

Aprobó:

Director General de Servicios Públicos Municipales

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atención en tiempo y forma a las solicitudes de recursos materiales requeridos por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

II. ALCANCE

Todas las requisiciones de recursos materiales presentadas por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

III. DEFINICIONES

DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
Solicitudes: Requisición de recursos materiales.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
Requisición de Materiales (Formato de Oficialía Mayor).

V. POLÍTICAS

Mensualmente se tramita ante Oficialía Mayor el pedido de materiales.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Entrega del material solicitado	Verificar que el material entregado cumpla con lo solicitado.

VII. CLIENTES

Titular y todo el personal de la dependencia.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de atención a solicitudes de recursos materiales.
(Solicitudes autorizadas / Solicitudes recibidas) x100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DAD-P501-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUD DE MATERIAL	
Auxiliar Administrativo	1.1 Recibe solicitud por parte del personal de la DGSPM.	
	1.2 Integra información en el formato de requisición de materiales.	Requisición de Materiales
Director General de Servicios Públicos Municipales	1.3 Autoriza requisición de materiales.	
Auxiliar Administrativo	1.4 Entrega requisición de materiales a Oficialía Mayor para trámite correspondiente.	
	2. RECEPCIÓN DE MATERIAL	
Auxiliar Administrativo	2.1 Recibe material solicitado.	
	2.2 Verifica que la cantidad de material recibido,	

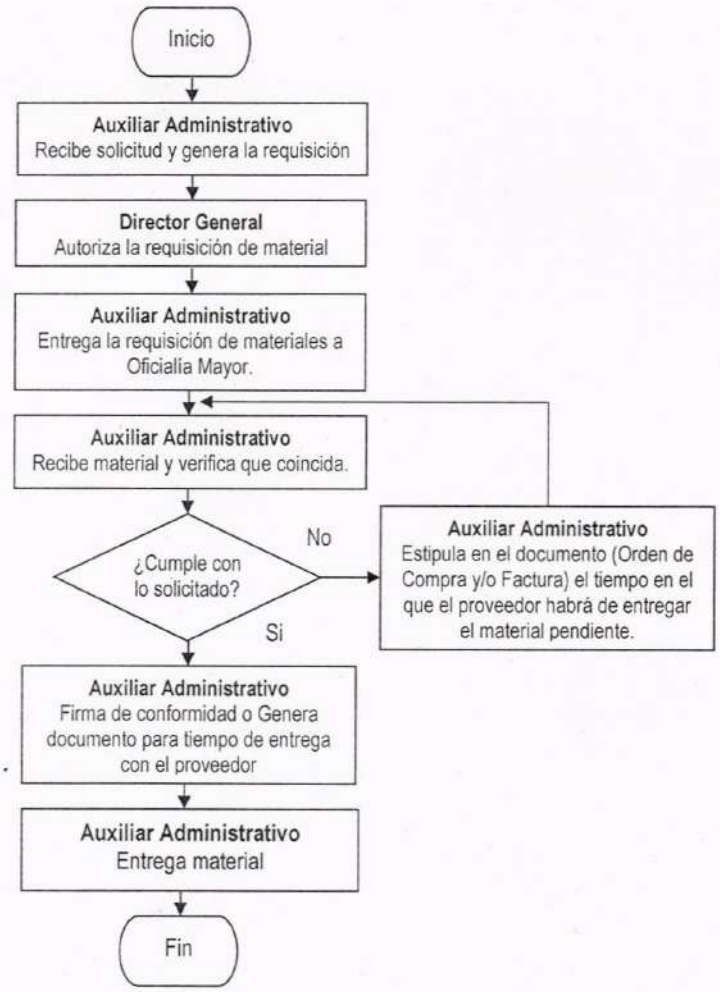
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Dirección General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitud de recursos materiales	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DAD-P501/Rev.00



11-DAD-P501-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de recursos materiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P501/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P502/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender en tiempo y forma las Solicitudes de Servicio requeridas por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

II. ALCANCE

Todas las solicitudes de servicio requeridas por el personal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

III. DEFINICIONES

-DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
-Solicitudes de Servicio: Gestión ante Oficialía Mayor, la cual se solicita de manera electrónica los servicios de índole general, tales como reparaciones y mantenimiento. (Inmueble, mobiliario y equipo, etc.).
E-SERVICIOS: Sistema informático para solicitud de servicios (intranet).

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Cumplir con las disposiciones de Oficialía Mayor, para el trámite de los servicios generales, el cual debe realizarse a través del sistema INTRANET E-SERVICIOS.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Ejecución del servicio solicitado	- Que el servicio solicitado se atienda. - Que la necesidad requerida quede resulta.

VII. CLIENTES

Titular y todo el personal de la dependencia.

VIII. INDICADORES

Porcentaje de atención a solicitudes de servicios.
(Solicitudes de servicio atendidas / Solicitudes de servicio requeridas) x 100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DAD-P502-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUDES DE SERVICIO	
Auxiliar Administrativo	1.1 Recibe solicitud de servicio por parte del personal de la DGSPM.	
	1.2 Captura solicitud de servicio en el sistema e-servicio (intranet), para generar un folio.	Solicitud de servicio electrónica.
Director General de Servicios Públicos Municipales	1.3 Valida y autoriza la solicitud de servicio electrónica en el sistema e-servicio (intranet).	

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P502/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

	2. GESTIÓN DE LA SOLICITUD	
Director Administrativo	2.1 Envía correo electrónico a Dirección de Bienes y Servicios con el folio que arroja el sistema e-servicio (intranet).	
	3. EJECUCIÓN DE LA SOLICITUD	
Auxiliar Administrativo	3.1 Recibe a personal de Talleres de Oficialía Mayor y da las indicaciones para que procedan a la valoración técnica del requerimiento. (En caso necesario se genera listado de materiales, ir a procedimiento 11-DAD-P501 Atención a solicitud de recursos materiales).	
	3.2 Autoriza la ejecución del servicio.	
	3.3 Firma de conformidad la orden de servicio una vez concluida.	Copia de orden de servicio.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subdirector Administrativo	Director Administrativo	Director General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de servicios	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DAD-P502/Rev.00



11-DAD-P502-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicios	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P502/Rev00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

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

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes de servicio preventivo a unidades	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el mantenimiento preventivo a las unidades mediante la aplicación del programa establecido con el propósito de conservar en óptimo estado el parque vehicular de la dependencia.

II. ALCANCE

Las solicitudes procedentes de las áreas de la DGSPM, hasta la atención de la misma.

III. DEFINICIONES

-DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
-Mantenimiento Preventivo: es aquel que se enfoca en garantizar el buen estado de la unidad a partir de un plan de trabajo que evite que se produzcan daños.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Las órdenes de servicio para las unidades asignadas a la dependencia se deberán realizar según el programa de trabajo autorizado por el Director General de Servicios Públicos Municipales.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Ejecución del servicio solicitado	- Que las unidades que forman parte del Parque vehicular estén en oprimas condiciones.

VII. CLIENTES

Parque vehicular de la dependencia.

VIII. INDICADORES

Mantenimiento preventivo (Realizado / Programado)*100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DAD-P503-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUDES DE SERVICIO	
Enlace de Talleres	1.1 Elabora la Solicitud de Servicio a Talleres de Oficialía Mayor	Solicitud de servicio electrónica.
	1.2 Envía la unidad al Taller de Oficialía Mayor en base al programa preventivo de mantenimiento	
	2. GESTIÓN DE LA SOLICITUD	
Enlace de Talleres	2.1 Recibe autorización de la ejecución de la solicitud de parte de talleres de Oficialía Mayor.	Formato Electrónico

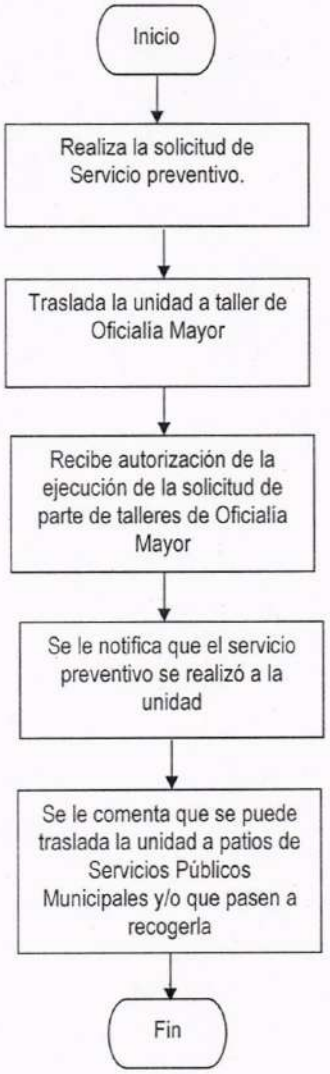
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio preventivo a unidades	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

	3. EJECUCIÓN DE LA SOLICITUD	
Auxiliar Administrativo	3.1 Se le notifica que el servicio preventivo se realizó a la unidad.	
	3.3 Se le comenta que se puede traslada la unidad a patios de Servicios Públicos Municipales y/o que pasen a recogerla.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Enlace de Talleres	**Director Administrativo**	**Director General de Servicios Públicos Municipales**

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio preventivo a unidades	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DAD-P503/Rev.00



11-DAD-P503-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio preventivo a unidades	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio preventivo a unidades	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P503/Rev.00	**Fecha de la verificación:**

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

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio correctivo a unidades	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Llevar a cabo la reparación de fallas a las unidades, a través del mantenimiento correctivo, con el fin de conservar las unidades en optimo estado.

II. ALCANCE

Parque vehicular de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

III. DEFINICIONES

-DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
-Servicio Correctivo: Es la tarea está destinada a resolver un fallo o avería que ya se ha producido en la unidad.

IV. REFERENCIAS

N/A

V. POLÍTICAS

1. Dirección de talleres de Oficialía Mayor designa el lugar donde se repararan las unidades asignadas a la DGSPM.
2. Responsable del Área Operativa de Mantenimiento dará seguimiento al servicio de unidades en Talleres de Oficialía Mayor o talleres externo.
3. Las fallas menores, deberán ser resueltas dentro de los siguientes 3 días hábiles a la fecha de reporte.
4. El tiempo de reparación de una falla mayor será sujeto a la disponibilidad de refacciones.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Ejecución del servicio solicitado	- Que las unidades que forman parte del Parque vehicular estén en optimas condiciones.

VII. CLIENTES

Parque vehicular de la dependencia.

VIII. INDICADORES

Atención a silicitudes: (Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas) *100.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

11-DAD-P504-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUDES DE SERVICIO	
Operador de Maquinaria Pesada	1.1 Informa sobre la falla de la unidad al Encargado del Área de Mantenimiento.	
Enlace de Talleres	1.2 Revisa físicamente la unidad para detectar el origen de las fallas.	
	1.3 Reporta el diagnostico a Talleres de Oficialía Mayor.	

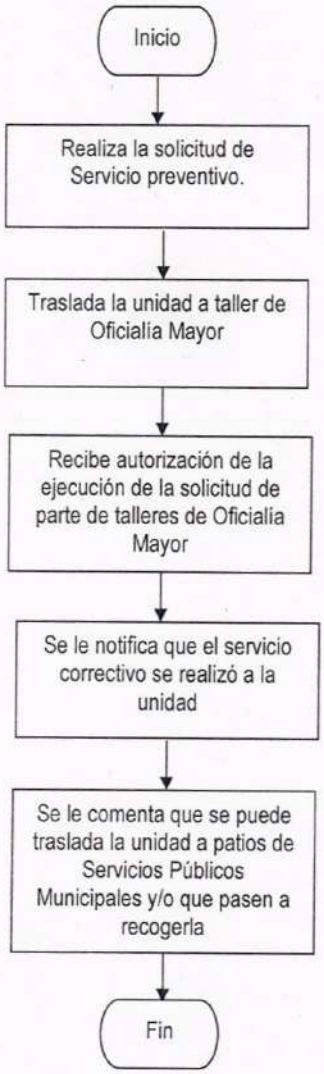
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio correctivo a unidades	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev.00	**FECHA DE EMISIÓN:** 21/09/2026

Auxiliar Administrativo	1.4 Realiza la Solicitud de Servicio a Talleres.	Solicitud electrónica
	2. GESTIÓN DE LA SOLICITUD	
Auxiliar Administrativo	2.1 Recibe autorización de la ejecución de la solicitud de parte de talleres de Oficialía Mayor.	
	3. EJECUCIÓN DE LA SOLICITUD	
Auxiliar Administrativo	3.1 Se le notifica que el servicio preventivo se realizó a la unidad.	
Enlace de Talleres	3.3 Se le comenta que se puede traslada la unidad a patios de Servicios Públicos Municipales y/o que pasen a recogerla.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Enlace de Talleres	Director Administrativo	Director General de Servicios Públicos Municipales

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Administrativa	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 21/09/2026
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio correctivo a unidades.	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 11-DAD-P504/Rev.00



11-DAD-P504-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio correctivo a unidades	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 11-DAD-P504/Rev.00	**Fecha de la elaboración:** 21/09/2026

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

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

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección Administrativa

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

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

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

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