

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO</b>	<b>PR-SIAP/CJE-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>REV. 05</b>
		<b>HOJA: 1 DE 23</b>

## 1. PROPÓSITO.

Atender todas las quejas, denuncias y solicitudes que emite el ciudadano respecto a la limpieza de lotes baldíos, problemas de recolección de residuos domiciliarios, concientización de limpieza de áreas comunes y darles una solución a lo requerido.

## 2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Aplica a la Dirección General; Dirección de Limpia, Recolección y Traslado; Subdirección de Planeación y Desarrollo; y Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.

A NIVEL EXTERNO: Ciudadanía en general.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, considera los siguientes lineamientos para la operación del presente procedimiento:

En base a este apartado se señala que no existe dentro de nuestra legislación u ordenamiento regulatorio de nuestra actividad, un apartado que determine la forma en que se tenga que brindar el servicio por el área de Atención Ciudadana a través de queja, denuncia o solicitud, es por ello que debido a las estrategias que se implementaron por parte del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, se desarrolló una forma ágil y efectiva de cumplir con la prestación de dicho servicio.

Lo anterior con fundamento en los ordenamientos legales mencionados en el apartado 6 del presente documento.

Por ello se establecieron las Políticas de Operación en el Manual de Procesos y Procedimientos del SIAP:

- Toda denuncia, queja o solicitud debe de ser registrada en la base de datos del área atención ciudadana (FO-SIAP-07) de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP y posteriormente ser impresa para su atención.
- Toda denuncia, queja o solicitud puede ser recibida por los siguientes medios: oficio, miércoles ciudadano, redes sociales, telefónica, mi barrio habla, chatbot, hola León, WhatsApp aseo público y de manera personal.

**ORIGINAL**



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO</b>	<b>PR-SIAP/CJE-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>REV. 05</b>
		<b>HOJA: 2 DE 23</b>

- Toda denuncia, queja o solicitud debe de contener los datos generales del denunciante y/o de manera anónima, el cual, deberá proporcionar al menos un número de teléfono para dar una respuesta.
- De acuerdo a la cantidad de denuncias, quejas o solicitudes se tendrá que atender un 70% de las mismas por día.
- Toda denuncia, queja o solicitud tendrá que ser atendida en un máximo de 5 días hábiles.
- Toda denuncia, queja o solicitud tendrá que ser sustentada en el Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, y en los contratos vigentes.
- Toda denuncia, queja o solicitudes tendrá que ser comprobada o soportada con evidencia fotográfica y/o en su caso firma de conformidad del ciudadano en el reporte de atención ciudadana.
- La denuncia, queja o solicitudes tendrá que ser entregada al área de atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP, para la revisión de los resultados.
- Al estar atendiendo la denuncia, queja o solicitud y no encontrar al denunciante se dejará una notificación de reporte comentándole que su reporte se le está dando seguimiento y que puede pedir información vía telefónica de su petición.
- Al no encontrar al ciudadano en su domicilio particular, se podrá informar sobre la atención de su reporte vía telefónica, o mediante notificación de reporte.
- Cuando la denuncia, queja o solicitud llega de manera escrita, por parte de una Dependencia o Entidad de gobierno, se tendrá que responder de la misma forma.
- Toda denuncia, queja o solicitud que no sea atendida por el área de atención ciudadana Coordinación de Jurídico e Inspección en el tiempo correspondiente, se levantará un acta administrativa al inspector por no cumplir con la atención al ciudadano.
- Para el caso de las solicitudes ciudadanas que correspondan a la recolección, limpieza y apoyos especiales, se deberán turnar a la Subdirección de Comercialización para realizar el contrato correspondiente para otorgar el servicio.
- Para el caso de las solicitudes ciudadanas relacionadas con contenedores, se deberán turnar a la Subdirección de Planeación y Desarrollo para que evalúe la factibilidad de la solicitud y pase a autorización de la Dirección General y se realice el procedimiento correspondiente.

**ORIGINAL**



*[Handwritten signature]*

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO</b>	<b>PR-SIAP/CJE-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>REV. 05</b>
		<b>HOJA: 3 DE 23</b>

- Las quejas, denuncias y/o solicitudes se clasificarán de la siguiente forma, con la finalidad de ser turnados al área que sea de su competencia de acuerdo a sus atribuciones:
  - Deficiencia de los servicios.
  - Aplicación del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato.
  - Apoyos especiales.
  - Apoyo para eventos.
  - Solicitud de donación.
  - Solicitud de información.

ORIGINAL

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de la solicitud de atención.	1.1. Recibe la solicitud de atención de parte del ciudadano.	Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección y/o Analista técnico para la atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP
	1.2. Captura en la Base de Datos del Área de Atención Ciudadana (FO-SIAP-07) las quejas, denuncias y/o solicitudes e imprime en el formato del área de atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP, con los datos de la solicitud.	Analista técnico para la atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP
	1.3. Entrega al Supervisor de Inspección del área de atención ciudadana de jurídico e Inspección del SIAP, el formato con las quejas, denuncias y/ o solicitudes de atención ciudadana.	

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO****PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA****CÓDIGO:****PR-SIAP/CJE-002****REV. 05****HOJA: 4 DE 23**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
2. Canalización de las solicitudes	2.1 Recibe el Formato de Atención Ciudadana (FO-SIAP-34) se las analiza el tipo de queja, denuncia o solicitud para dar la atención requerida al ciudadano; respecto a la limpieza de lotes baldíos, problemas de recolección de residuos domiciliarios, concientización de limpieza de áreas comunes y canaliza al inspector de la zona correspondiente.	Supervisor de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP
	2.2 Recibe la solicitud de atención ciudadana.	Analista Técnico de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP
3. Atención al ciudadano.	3.1 Acude al domicilio del solicitante para efecto de verificación. (FO-SIAP-33) 3.2 ¿Se requiere una limpieza de lote baldío o vía pública? - Si, pasa al punto 3.5 - No, pasa al punto 3.3 3.3 Ejecuta el servicio solicitado. 3.4 En caso de requerirse, llena el Formato de Atención Ciudadana con las observaciones y compromisos pasa al punto 5.1. 3.5 ¿Es vía pública? - Si, pasa al punto 5.1 - No, pasa al punto 3.6 3.6 Verifica con el ciudadano la información proporcionada en el reporte de la limpieza	Analista Técnico de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP

**ORIGINAL**



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO:**  
**PR-SIAP/CJE-002**  
**REV. 05**  
**HOJA: 5 DE 23**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	de lote baldío revisa el sitio y acuerda seguimiento.	
	3.7 Recibe el reporte con la Solicitud de búsqueda de propietario de lote baldío (FO-SIAP-23) y lo canaliza a la Dirección General.	Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección
	3.8 Se solicita a la Dirección del Instituto Municipal de la Vivienda y/o Dirección General de Desarrollo Urbano y/o Dirección General de Catastro, los datos generales del propietario del lote baldío. 3.9 Recibe información de la búsqueda solicitada y canaliza al Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	Director de la Dirección General del SIAP
	3.10 Canaliza la información al Analista Técnico de inspección para atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP, para seguimiento.	Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección
4. Seguimiento	4.1 ¿Se proporcionó información del propietario? - Si, pasa al punto 4.2 - No, regresa al punto 3.8 4.2 Realiza una visita a su domicilio y se le entrega un Requerimiento de limpieza de lote baldío (FO-SIAP-35) 4.3 Realiza verificación del cumplimiento del requerimiento.	Analista Técnico de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP

**ORIGINAL**

*[Firma]*





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SIAP/CJE-002
<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO</b>	<b>REV. 05</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>HOJA: 6 DE 23</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<p>4.4 Realiza una sanción de cortesía (FO-SIAP-32), un segundo requerimiento y entrega al ciudadano</p> <p>4.5 ¿Cumplió con el requerimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si, pasa al punto 5.1</li><li>- No, pasa al punto 4.6</li></ul> <p>4.6 Realiza una sanción económica (FO-SIAP-09) y se entrega al ciudadano para que realice su pago en la Dirección Desarrollo Institucional y de Administración del SIAP y anexa copia al reporte.</p> <p>4.7 ¿El ciudadano realizó el pago en Desarrollo Institucional y de Administración del SIAP?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sí, pasa al punto 5.1</li><li>- No, pasa al punto 4.8</li></ul> <p>4.8 Realiza un oficio a Desarrollo Institucional y de Administración del SIAP para canalizar su cobro a Tesorería Municipal.</p> <p>4.9 Se informa al Supervisor de Inspección para atención ciudadana de Jurídico e Inspección del SIAP, para que canalice Solicitud de seguimiento de limpieza de lote baldío(FO-SIAP-24). Sin delimitación de medidas y colindancias, al área de Limpia, Recolección y Traslado mediante un seguimiento de limpieza.</p>	<p>Analista Técnico de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP</p>
	<p>4.10 Solicita al Analista Técnico de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP</p>	<p>Supervisor de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación</p>

**ORIGINAL**





**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO:**  
PR-SIAP/CJE-002  
**REV. 05**  
**HOJA: 7 DE 23**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	que verifique que se haya realizado la limpieza.	Jurídico e Inspección del SIAP
	4.11 Entrega los reportes terminados al Supervisor de Inspección del área atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP. (con la evidencia fotográfica)	Analista Técnico de Inspección del área atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP
5. Registro de resultados.	5.1 Recibe los reportes terminados y entrega al Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	Supervisor de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación Jurídico e Inspección del SIAP
	5.2 Entrega información para la elaboración del informe estadístico (FO-SIAP-05) mensualmente a Analista Técnico de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	Analista técnico para la atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP
	5.3 Recibe el informe estadístico (FO-SIAP-05) y valida la información. 5.4 Entrega la información al Analista Técnico de Inspección para atención ciudadana de Jurídico e Inspección del SIAP.	Coordinador de Jurídico e Inspección del SIAP
	5.5 Entrega a la Jefatura de Egresos y Presupuesto del área de Dirección de Desarrollo Institucional y de Administración el informe. 5.6 Archiva acuse del informe.	Analista Técnico de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP
	Termina el procedimiento	

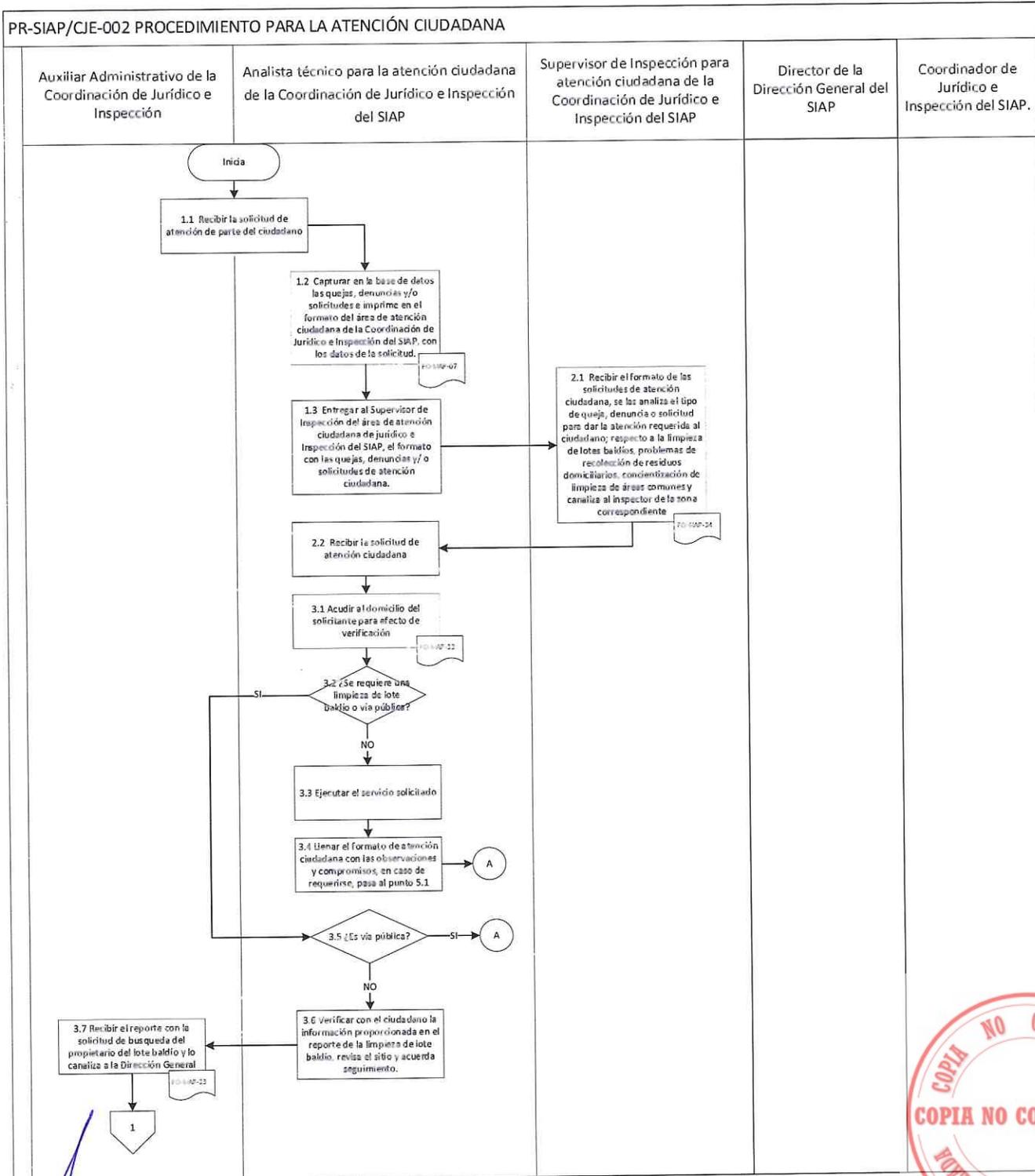
**ORIGINAL**

*[Firma manuscrita]*





### 5. DIAGRAMA DE FLUJO



ORIGINAL

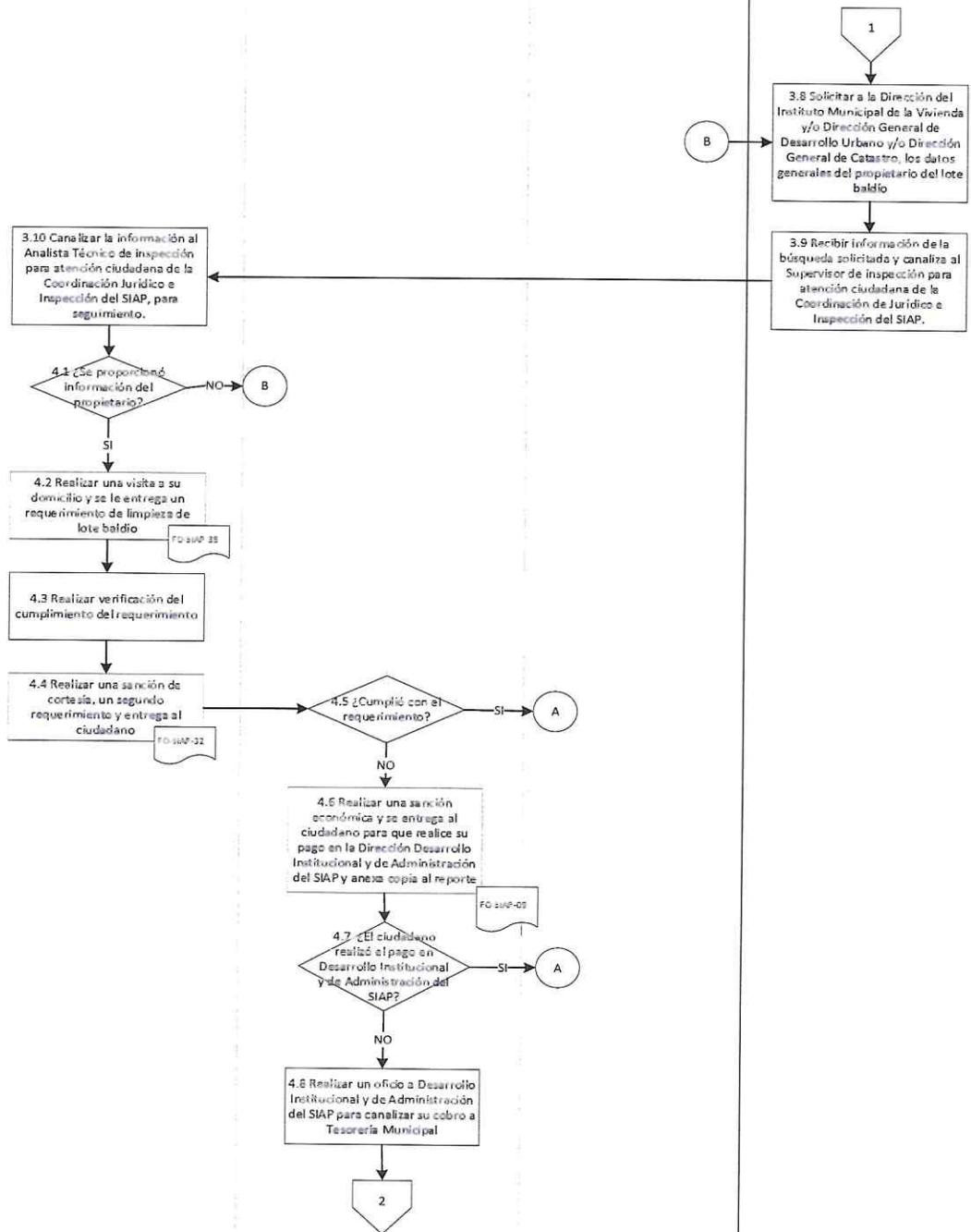
COPIA NO CONTROLADA



<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SIAP/CJE-002
	<b>REV. 05</b>
<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	
	<b>HOJA: 9 DE 23</b>

PR-SIAP/CJE-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección	Analista técnico para la atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP	Supervisor de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP	Director de la Dirección General del SIAP.	Coordinador de Jurídico e Inspección del SIAP.
---	--	---	--	--



**ORIGINAL**

*[Firma manuscrita]*





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO  
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

CÓDIGO:  
PR-SIAP/CJE-002  
REV. 05  
HOJA: 10 DE 23

PR-SIAP/CJE-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

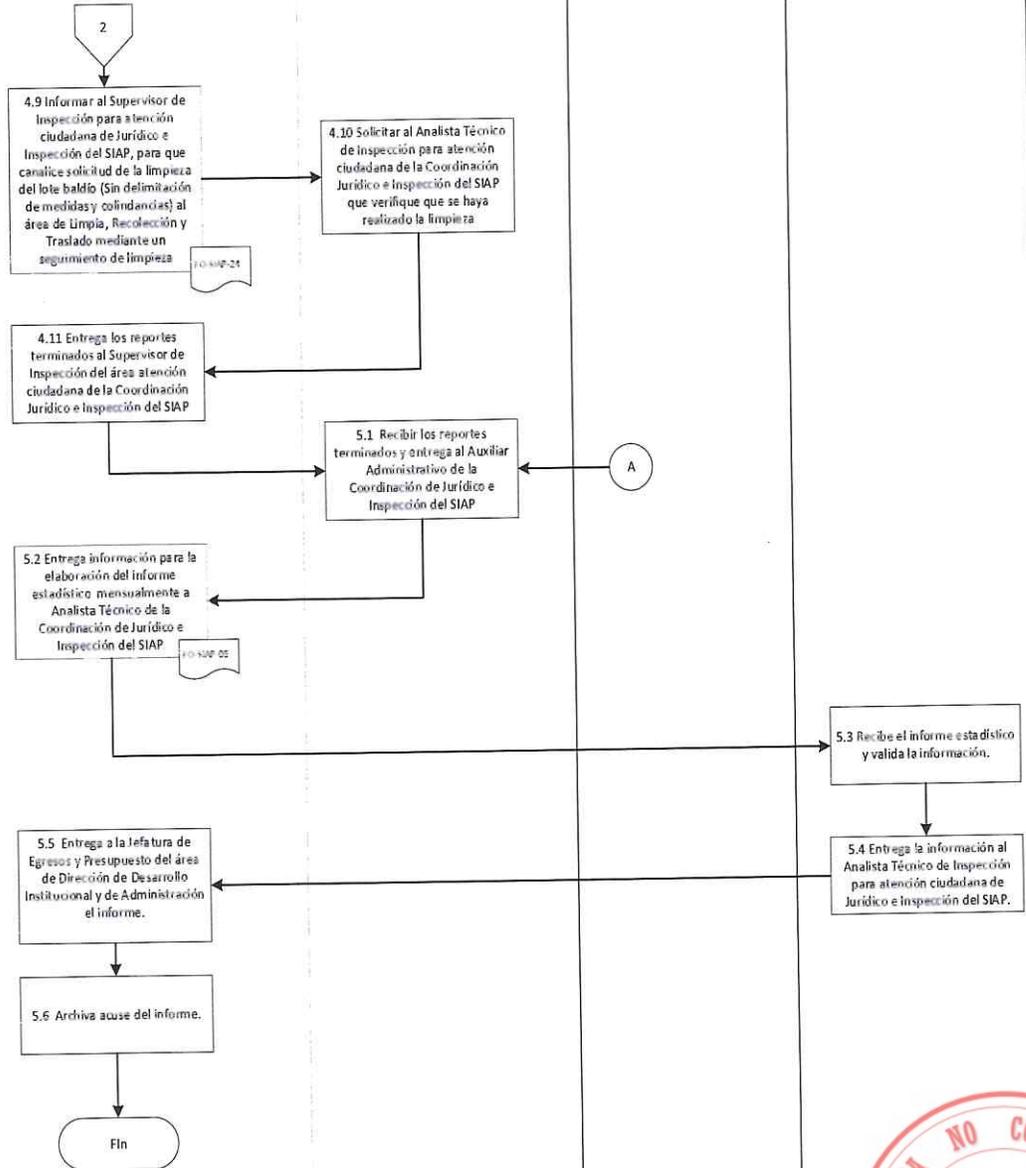
Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección

Analista técnico para la atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP

Supervisor de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP

Director de la Dirección General del SIAP

Coordinador de Jurídico e Inspección del SIAP.



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO</b>	<b>PR-SIAP/CJE-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>REV. 05</b>
		<b>HOJA: 11 DE 23</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documento	Código
Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.	LI-SIAP-01
Manual de procesos y procedimientos del sistema integral de aseo público.	MP-SIAP-01
Reglamento para la Gestión Ambiental en el municipio de León, Guanajuato. Artículos: 1, 2, 3, 6, 50,392 al 496, 551 al 560, 573 al 583, 584 fracción V, 586 al 607.	N/A
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracciones II y III.	N/A
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guanajuato, Artículo 117 fracción III.	N/A
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.	N/A

**ORIGINAL**

## 7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Informe estadístico	Indefinido	Auxiliar administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-05
Base de Datos del Área de Atención Ciudadana	Indefinido	Auxiliar administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-07
Sanción económica	1 año	Supervisor de Inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-09
Solicitud de búsqueda de propietario de lote baldío	2 años	Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-23

*[Firma]*

*[Firma]*

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 12 DE 23

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de seguimiento de limpieza de lote baldío	1 año	Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-24
Sanción de Cortesía	1 año	Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-32
Notificación de reporte	1 año	Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-33
Formato de Atención Ciudadana	1 año	Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-34
Requerimiento de limpieza de lote baldío	1 año	Supervisor de inspección para atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP.	FO-SIAP-35

ORIGINAL

## 8. GLOSARIO.

SIAP: Sistema integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

Ciudadano: es aquel o aquello perteneciente o relativo a la ciudad.

Queja: manifestación de una inconformidad realizado por un ciudadano, respecto a los servicios que ofrece el Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

Denuncia: es el acto mediante el cual, el ciudadano pone de conocimiento al Sistema Integral de Aseo Público las omisiones al Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato cometidas por otro ciudadano.







	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 15 DE 23

Sanción económica (FO-SIAP-09)

LOGO FO-SIAP-09 LOGO

**SANCIÓN ECONÓMICA**  
MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO  
SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO  
Folio 0536

Con fundamento en los artículos 18 y 19 del artículo 31 inciso primero, 115 fracción III inciso C) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 4 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, 27 fracciones III, XXX y XXXI y 28 fracciones IV, V, VI y VII del código al artículo cuarto transitorio, todo del Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, 2, 6, 47A, 47B, 47C, 47D, 47E, 47F, 47G, 47H, 47I, 47J, 47K, 47L y 47M del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, se procede a emitir lo presente:

**ACTA DE INFRACCIÓN**

En la Ciudad de León, Guanajuato, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ se le notificó al infractor el presente acto de infracción por el Director General del SIAP LEÓN, en virtud de haberse cometido la infracción que se describe en el artículo \_\_\_\_\_ del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, siendo en \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, según consta en el acta de infracción que se anexa a continuación.

Nombre del infractor: \_\_\_\_\_  
Domicilio del infractor: \_\_\_\_\_  
Cédula: \_\_\_\_\_

Queda en estos términos, \_\_\_\_\_ se encuentra presente, cuando se notificó el presente acto de infracción al infractor, que se describe en el artículo \_\_\_\_\_ del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato.

REGISTRO DE INFRACCIONES	APROBADO (SI/NO)	MOTIVO DE LA INFRACCIÓN
LA SECCIÓN AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO		

Hechos que conforman el acto de infracción, se describen en el artículo \_\_\_\_\_ del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, de lo que se desprende hechos que constituyen infracción a disposiciones y a disposiciones regidas, cometidas por el infractor y que generan el acto de infracción, por lo que se impone una sanción económica de \_\_\_\_\_ pesos por cada unidad de medida y actualización diaria, según con lo establecido en el artículo \_\_\_\_\_ del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato.

Aprobada la infracción que se describe en el artículo \_\_\_\_\_ del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, se procederá conforme a Derecho.

Así lo acredito y certifico el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

El Acta Infracción (SI) El Infractor

LOGO LOGO

La Ciudad de León, Guanajuato, el presente infractor deberá pagar en el Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, ubicado en Río Santiago s/n 386, Calle Toluca, en la colonia La Luz, de esta ciudad, dentro de los 15 días siguientes a la emisión de la notificación.

**Sanciones en materia de residuos sólidos urbanos**

Artículo 186. Cualesquiera de las infracciones en materia de gestión integral de los residuos sólidos urbanos, serán sancionadas administrativamente por el Director General del SIAP LEÓN, con multa de conformidad a lo siguiente:

- Por el equivalente de 1 a 500 pesos por cada Unidad de medida y actualización diaria, según en el Código al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos A), B), C), D), E), F), G), H), I) y J) de la fracción V del artículo 186 de este Reglamento;
- Por el equivalente de 75 a 1,000 pesos por cada Unidad de medida y actualización diaria, según en el Código al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos A), B), C), D), E), F), G), H), I) y J) de la fracción V del artículo 186 de este Reglamento;
- Por el equivalente de 75 a 10,000 pesos por cada Unidad de medida y actualización diaria, según en el Código al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos A), B), C), D), E), F), G), H), I) y J) de la fracción V del artículo 186 de este Reglamento;
- Por el equivalente de 200 a 10,000 pesos por cada Unidad de medida y actualización diaria, según en el Código al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos A) y B) de la fracción V del artículo 186 de este Reglamento.

Los datos  Causa Habitacional  Negocio  Comercio

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 16 DE 23

Solicitud de búsqueda de propietario de lote baldío (FO-SIAP-23)



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

**SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO  
COORDINACIÓN DE JURÍDICO E INSPECCIÓN**

**C.P. Graciela Rodríguez Flores**  
**Dirección General de Ingresos**  
**Presente:**

FO-SIAP-23 Solicitud de búsqueda  
de propietario de lote baldío

Por este conducto me dirijo a Usted de la manera más atenta para solicitarle los datos del propietario del o los lote(s) baldío(s) ubicado(s) en \_\_\_\_\_, con el fin de que el Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato requiera al propietario de dicho(s) lote(s) para que cumpla con el mantenimiento de la limpieza del mismo, por lo que cordialmente le pido atender de la manera más pronta posible el presente requerimiento, para estar en posibilidad de dar cumplimiento a esta problemática a la brevedad.

Anexo el presente croquis de ubicación del lote baldío de Google Earth Si  No

Coordenadas UTM:

X: \_\_\_\_\_  
Y: \_\_\_\_\_

Sin otro particular de momento y agradeciendo de antemano la atención al particular, quedo de Usted.

Observaciones: \_\_\_\_\_

Fecha de término: \_\_\_\_\_ Nombre y firma de inspector: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del ciudadano

León, Gto., a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Fuente: \_\_\_\_\_  
Reporte: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**Lic. Allan Michel León Aguirre**  
**Director General Aseo Público León**

#LeónSiempreLimpio  
477 194 2600 | [siapleon.gob.mx](http://siapleon.gob.mx)  
Río Santiago No. 200 Col. La Luz  
Est. 141, 421 y 110

**ORIGINAL**



*[Handwritten signature]*

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 17 DE 23

Solicitud de seguimiento de limpieza de lote baldío (FO-SIAP-24)



FO-SIAP-024

León, Guanajuato, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

**Mario de Jesús Calderón Rentería**  
**Director de la Dirección de Limpia,**  
**Recolección y Traslado del Sistema**  
**Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.**  
**PRESENTE**

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y tengo a bien remitir las solicitudes que competen a su área haciendo llegar los siguientes reportes:

No.	FOLIO	MES	No.	FOLIO	MES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda y/o aclaración.

**Atentamente**  
**"El trabajo todo lo vence"**  
**"2022 Año del Festival Internacional Cervantino, 50 años de diálogo cultural"**

**Adrián Ricardo Zavala Aguilera**  
**Coordinador de Jurídico e Inspección**  
**Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.**

**ORIGINAL**



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SIAP/CJE-002
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO	REV. 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	HOJA: 18 DE 23

Sanción de cortesía (FO-SIAP-32)

**FO-SIAP-32**

LOGO LOGO

**SANCIÓN DE CORTESÍA**  
MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.  
SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN GUANAJUATO  
Folio **2082**

Con fundamento en los artículos 18 primer párrafo, 21 cuarto párrafo, 115 fracción 16 inciso C) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato; 31 fracciones XXX, XXXI y XXXII y 35 fracciones IV, V, VI y X, así como el artículo cuarto transitorio, todos del Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato; 3, 6, 814, 424, 425, 431, 555, 556, 584, 585, 587, 588, 590 y 591 del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, se procede a levantar la presente:

**ACTA DE INFRACCIÓN DE CORTESÍA  
NO GENERA SANCIÓN ECONÓMICA**

En la Ciudad de León, Guanajuato, el (los) susrito (s) Inspector (es) adscrito (s) a la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP-LEÓN de nombre \_\_\_\_\_ expedida por el Director General del SIAP-LEÓN, con tal y como consta en la credencial número \_\_\_\_\_ con la cual en este momento me identifico ante el infractor del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de año \_\_\_\_\_, hago constar que el ciudadano cuyos datos se especifican a continuación:

Nombre del infractor: \_\_\_\_\_  
 Domicilio del infractor: \_\_\_\_\_  
 Colonia: \_\_\_\_\_

Quien en estos momentos \_\_\_\_\_ se encuentra presente, cometió fagracientemente infracción al (los) artículo (s) que se detalla (n) a continuación:

REGLAMENTO INFRINGIDO	ARTÍCULO (S) INFRINGIDO (S)	MOTIVO (S) DE LA INFRACCIÓN
REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.		

Hechos que ocurrieron en el domicilio ubicado en \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ de esta Ciudad de León, Guanajuato, de la que se desprenden hechos que constituyen violaciones e infracciones a la normatividad vigente, cometida por el infractor y cuyos generales obran al inicio de la presente, por lo que se impone una sanción económica de \_\_\_\_\_ equivalente a \_\_\_\_\_ veces las UMA (unidad de medida y actualización diaria), según con lo establecido en el artículo 588 del Reglamento para la Gestión Ambiental en el Municipio de León, Guanajuato.

**Apéribase al infractor que en caso de reincidencia, se procederá conforme a Derecho.**

Así lo levanto y califico el (los) Inspector (es) del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

El (los) Inspector (es) El infractor

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 19 DE 23

Notificación de reporte (FO-SIAP-33)



FO-SIAP-033



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

### SEGUIMIENTO DE REPORTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

A los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año de 20\_\_\_\_, el C. \_\_\_\_\_ Inspector adscrito al SIAP-León. Me constituí en el domicilio ubicado en \_\_\_\_\_ de la Col. \_\_\_\_\_, a efecto de llevar a cabo la atención al reporte con número \_\_\_\_\_ y al no encontrarse el C. \_\_\_\_\_, se deja la presente notificación para que se comunique por teléfono de las \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ horas a las oficinas del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, para informarle el estatus de su reporte.

COMPROMISO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

INSPECTOR

#LeónSiempreLimpio  
477 194 2600 | siapleon.gob.mx  
Río Santiago No. 200 Col. La Luz  
Ext. 141, 421 y 110

ORIGINAL



FO-SIAP-033



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

### SEGUIMIENTO DE REPORTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

A los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año de 20\_\_\_\_, el C. \_\_\_\_\_ Inspector adscrito al SIAP-León. Me constituí en el domicilio ubicado en \_\_\_\_\_ de la Col. \_\_\_\_\_, a efecto de llevar a cabo la atención al reporte con número \_\_\_\_\_ y al no encontrarse el C. \_\_\_\_\_, se deja la presente notificación para que se comunique por teléfono de las \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ horas a las oficinas del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, para informarle el estatus de su reporte.

COMPROMISO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

INSPECTOR

#LeónSiempreLimpio  
477 194 2600 | siapleon.gob.mx  
Río Santiago No. 200 Col. La Luz  
Ext. 141, 421 y 110

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 20 DE 23

Formato de Atención Ciudadana (FO-SIAP-34).

**ASEO PÚBLICO**  
 COORDINACIÓN DE JURÍDICO E INSPECCIÓN  
 ATENCIÓN CIUDADANA  
 FO-SIAP-34

**LEÓN**  
 GOBIERNO DEL ESTADO

NOMBRE DEL JEFE DE UNIDAD: JOSÉ ANTONIO TORRES GARCÍA

NOMBRE DE INSPECTOR: \_\_\_\_\_

FUENTE: \_\_\_\_\_  
 NO: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_

EL SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO REMITE A USTED LA SIGUIENTE SOLICITUD

ESTATUS DEL CIUDADANO

NOMBRE:	DOMICILIO:
	ENTRE:
COLOMIA:	TELÉFONO:
	ATIENDE:

DESCRIPCIÓN DE SOLICITUD DE PETICIÓN \_\_\_\_\_ FECHA DE ATENCIÓN \_\_\_\_\_

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

RECOLECCIÓN DOMICILIARIA 
   INVASIONES PARA DIENTOS   
 APLICACIÓN DEL REGLAMENTO 
   VOLUNTAD DE DONACIÓN   
 APOYO ESPECIAL

**AVISO DE PRIVACIDAD**

Los datos personales recabados en esta dependencia serán protegidos, incorporados y tratados en las distintas bases de datos personales con la única, determinada, explícita y legítima finalidad para lo cual fueron otorgados por Usted.  
 El Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato no podrá requerirle información que exceda los fines para los cuales se le solicita, así como tampoco podrá usarse dicha información para finalidades distintas a las que Usted solicita, lo anterior, a efecto de cumplir con la Ley en la materia, debiendo ser la información identificable, exacta, adecuada y pertinente y no extensiva.  
 Se hace de su conocimiento que en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato quedan protegidos y su uso es únicamente para el fin autorizado dentro de la presente petición.  
 Otorgo mi consentimiento al Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato para el tratamiento de mis datos personales en términos de los artículos 19, 20, 21, 23 y 24 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.

NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_

LA SOLICITUD SE TURNA PARA SEGUIMIENTO A:  
 DIR. DE LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO 
   COD. DE COMERCIALIZACIÓN 
   COD. DE EDUCACIÓN CIUDADANA   
 JEFATURA TEC. DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO 
   DIR. DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS 
   ENVIAR A CATASTRO   
 DESARROLLO URBANO 
   MUVI

NOMBRE Y FIRMA DEL NOTIFICADO: \_\_\_\_\_
 FECHA DE NOTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_

RESULTADO FINAL:

FECHA DE TERMINACIÓN: \_\_\_\_\_
 V. B. COORDINADOR: \_\_\_\_\_
NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO: \_\_\_\_\_

FIRMA INSPECTOR: \_\_\_\_\_

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 21 DE 23

Requerimiento de limpieza de lote baldío (FO-SIAP-35).



**FO - SIAP - 35**  
Folio:



**SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO**  
Coordinación de Jurídico e Inspección

**REQUERIMIENTO DE LIMPIEZA DE LOTE BALDÍO Y/O INMUEBLE**

POR MEDIO DE LA PRESENTE EL SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO, REQUIERE AL C. \_\_\_\_\_ PARA QUE:

1. EN UN PLAZO NO MAYOR DE \_\_\_\_\_ DÍAS NATURALES, A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE ESTA NOTIFICACIÓN, LIMPIE DE FORMA TOTAL EL O LOS LOTES BALDÍOS Y/O INMUEBLES DE SU PROPIEDAD UBICADO(S) EN CALLE: \_\_\_\_\_ ENTRE LAS CALLES \_\_\_\_\_ DE LA COLONIA \_\_\_\_\_, EN ESTA CIUDAD.
2. CON DOMICILIO PARTICULAR EN CALLE: \_\_\_\_\_ DE LA COLONIA \_\_\_\_\_, CON TELÉFONO: \_\_\_\_\_ EN ESTA CIUDAD.
3. SE OBLIGUE A DAR MANTENIMIENTO CONSTANTE A LOS MISMOS, ENTENDIÉNDOSE POR MANTENIMIENTO LA CONSERVACIÓN EN UN ESTADO DE LIMPIEZA NORMAL. (SIN YERBA Y/O BASURA) Y CERCAR SU LOTE BALDÍO PARA EVITAR LA CREACIÓN DE FOCOS INFECCIOSOS.
4. EN CASO DE BARDEAR, DEBERÁ SOLICITAR AUTORIZACIÓN Y PERMISO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO URBANO.

EL HACER CASO OMISO DEL PRESENTE REQUERIMIENTO SERÁ SANCIONADO CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 424, 425, 426, y 584 FRACCIÓN V INCISO (N) y 587 FRACCIÓN I INCISO (B) DEL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, CON MULTA DE 30 A 5000 VECES LA UMA (UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN DIARIA), LA CUAL SE INCREMENTARÁ CONFORME A REINCIDENCIA.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL NOTIFICADO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL INSPECTOR

LEÓN, GTO. A \_\_\_\_\_

Fuente: \_\_\_\_\_

VENCIMIENTO: \_\_\_\_\_  
(Fecha)

Reporte: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#LeónSiempreLimpio  
477 194 2600 | siapleon.gob.mx  
Rfo. Santiago No. 200 Col. La Liza  
Ene. 141, 421 y 110

**ORIGINAL**



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN, GUANAJUATO	PR-SIAP/CJE-002
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	REV. 05
		HOJA: 22 DE 23

## 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	17 de octubre de 2014	Creación del documento.
01	24 de marzo de 2015	Se integraron códigos en diagrama de flujo, documentos de referencia y anexos Se corrigen y agregan datos de registros.
02	23 de enero de 2017	Se cambió la numeración entre Auxiliares Administrativos de la Subdirección de Jurídico e Inspección, lo anterior al cambio de una de las plazas de Auxiliar Administrativo por Analista Técnico, quedando de la siguiente manera, Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección y Analista técnico para la atención ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP. La recepción de solicitudes, quejas o denuncias queda con Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP y Analista técnico para la Atención Ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP. Lo anterior para una mayor prontitud en la canalización de reportes hacia los Analistas Técnicos que los atienden. Se cambió la Planeación operativa anual (poa) que permite tener un registro del cumplimiento de las metas del área, por avance SISPB, lo anterior por disposiciones implementadas por el Ayuntamiento. Se le dio código de registro o identificación única al formato de Atención Ciudadana FO-SIAP-34. Se le dio código de registro o identificación única al formato de Requerimiento de Limpieza de Lote Baldío, FO-SIAP-35. Se actualizo en nombre del

**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO</b>	<b>PR-SIAP/CJE-002</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>REV. 05</b>
		<b>HOJA: 23 DE 23</b>

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		Director General del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.
03	20 de junio de 2018	Actualización en actividades del procedimiento, diagrama de flujo, anexos y se documenta procedimiento de acuerdo a lineamientos vigentes del 2018.
04	06 de julio de 2018	Actualización de los responsables del procedimiento en cuadro control de emisión.
05	14 de marzo de 2022	Actualización de actividades, diagrama de flujo, registros y anexos. Se simplifican actividades y se eliminan registros en el procedimiento, se actualizan anexos con los nuevos logos y el control de emisión

ORIGINAL

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Lic. José Antonio Torres García	Lic. Adrián Ricardo Zavala Aguiñaga	Lic. Allan Michel León Aguirre
<b>Cargo-puesto</b>	Supervisor de Inspección para Atención Ciudadana de la Coordinación de Jurídico e Inspección del SIAP	Coordinador de Jurídico e Inspección del SIAP	Director General del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	07 de marzo de 2022	11 de marzo de 2022	14 de marzo de 2022

**Fecha de baja:**

