

	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: 1 DE 23

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



	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: 2 DE 23

- 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]

	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: 3 DE 23

- 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	CÓDIGO: PR-SIAP/CJE-002
SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO DE LEÓN , GUANAJUATO	REV. 05
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	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

COPIA NO CONTROLADA



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: 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

[Handwritten signature]





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: 6 DE 23

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">- Si, pasa al punto 5.1- No, pasa al punto 4.6 <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">- Sí, pasa al punto 5.1- No, pasa al punto 4.8 <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	

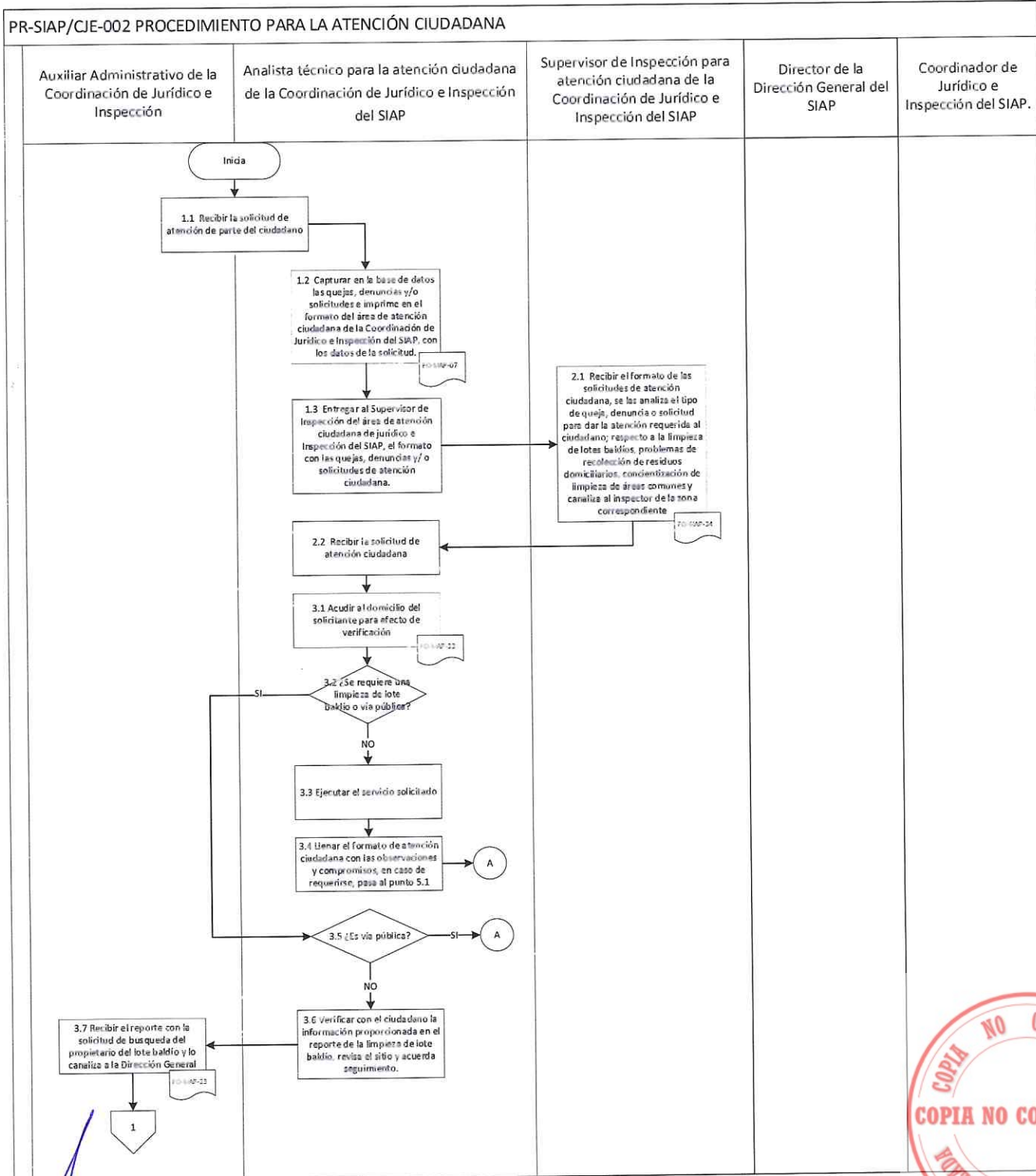
ORIGINAL

[Firma manuscrita]





5. DIAGRAMA DE FLUJO



ORIGINAL

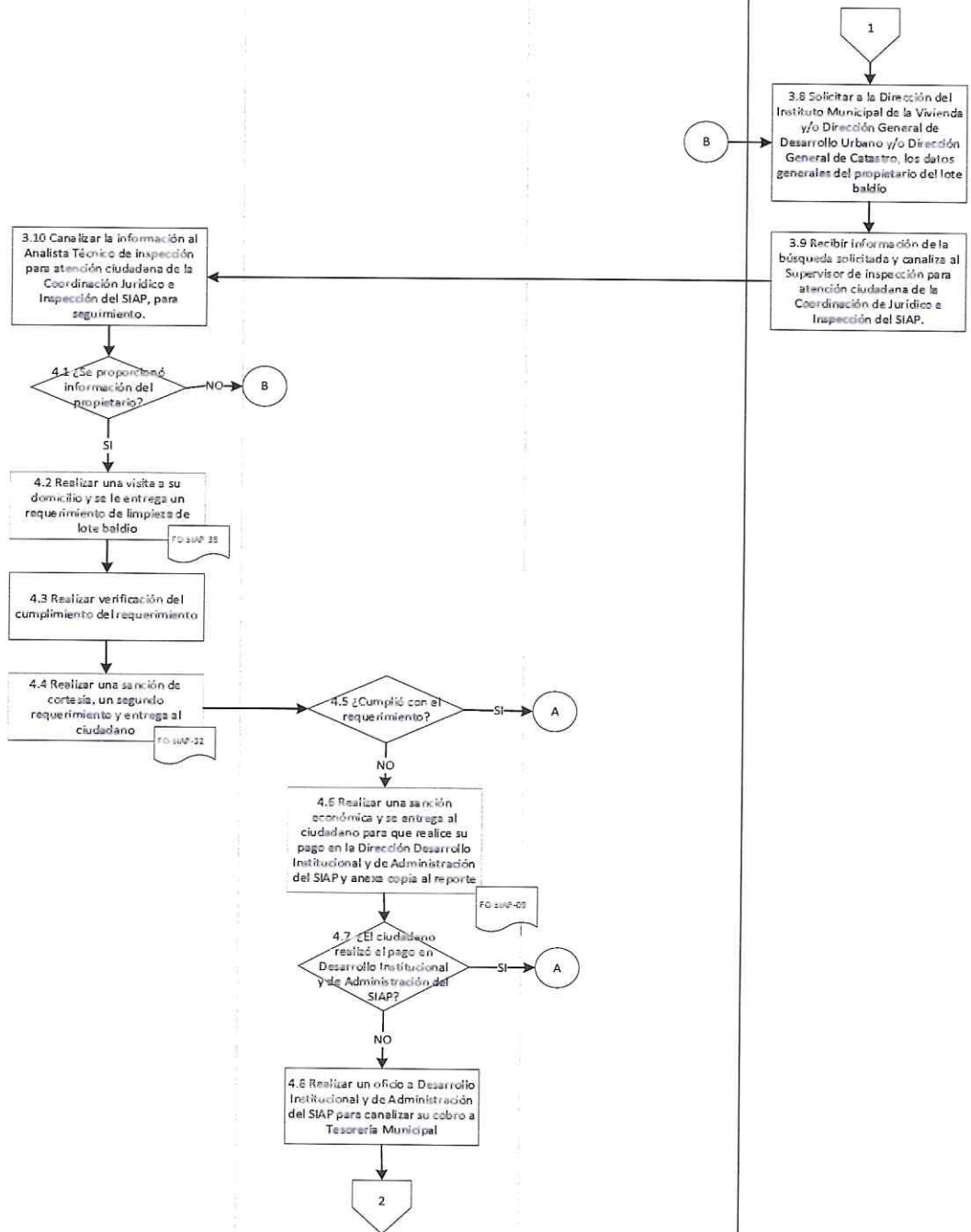
COPIA NO CONTROLADA



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

[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

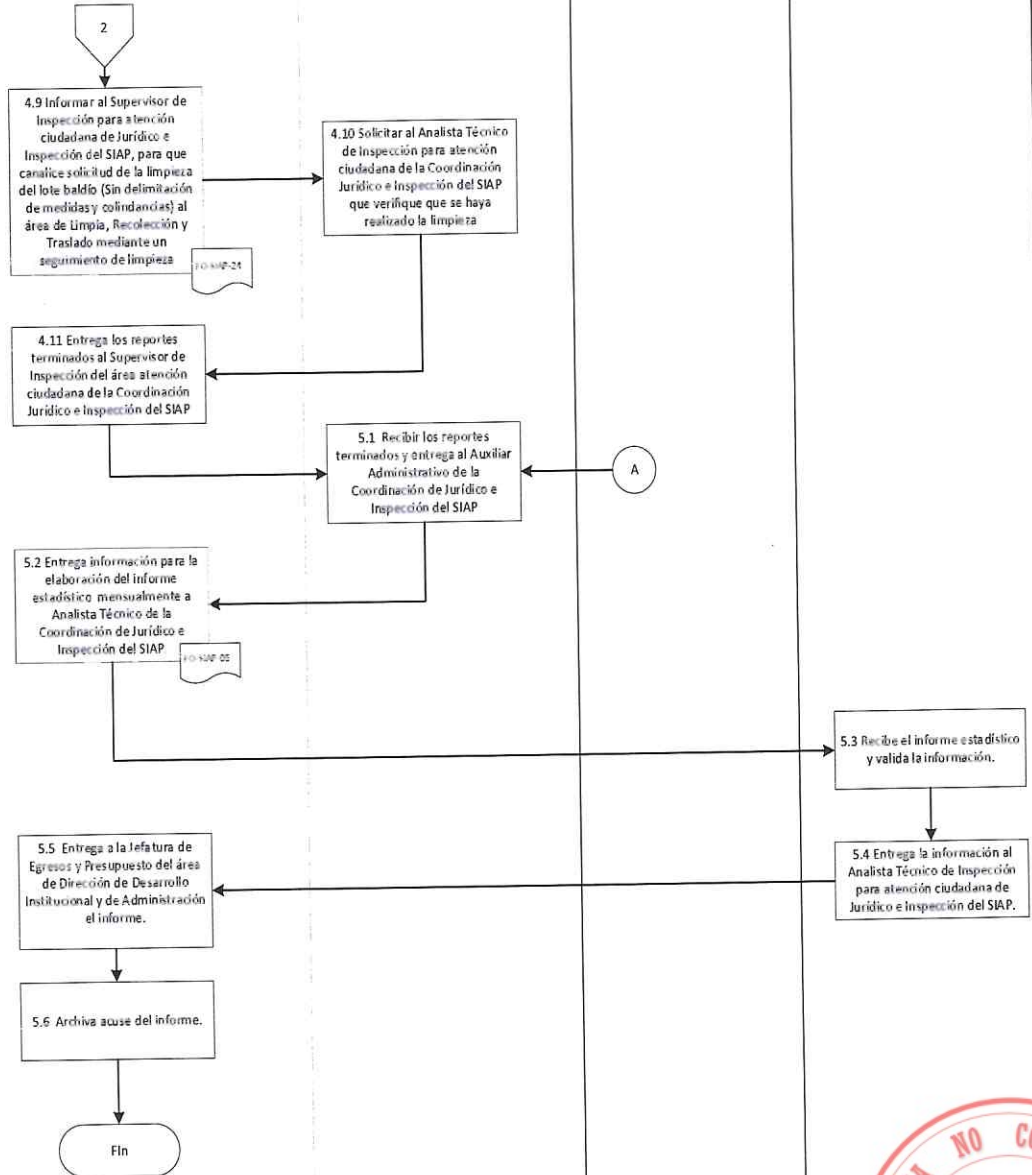
Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Jurídico e Inspección

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

	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: 11 DE 23

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



	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 15 primer párrafo, 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, 21 fracciones III, IIII y VIII y 4 del texto al artículo cuarto transitorio de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, 2, 6, 47A, 47B, 47C, 47D, 47E, 47F, 47G, 47H, 47I, 47J, 47K, 47L y 47M del Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, se procede a emitir la presente:

ACTA DE INFRACCIÓN

En la Ciudad de León, Guanajuato, el día _____ de _____ del año 20____, se emite la presente para constar que el infractor que se menciona a continuación, ha cometido una infracción de carácter económico, de conformidad con lo establecido en el artículo 155 del Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato, por lo que se le impone la sanción económica de \$ _____ (_____) pesos.

Nombre del infractor: _____
Código del infractor: _____
Código: _____

Queda en estos momentos _____ en el domicilio señalado, para que comparezca a comparecer a comparecer en el domicilio señalado.

REGISTRO DE INFRACCIONES	APROBADO (SI/NO)	MOTIVO DE LA INFRACCIÓN
LA SECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO		

Hecho en la ciudad de León, Guanajuato, el día _____ de _____ del año 20____, en la Ciudad de León, Guanajuato, de lo que se levantó el presente acta de infracción, para que sirva de constancia y se proceda a la imposición de la sanción económica de \$ _____ (_____) pesos, de conformidad con lo establecido en el artículo 155 del Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

Aprobada la infracción que se menciona en el presente acta de infracción, se procede conforme a Derecho.

Así lo acordó y calificó el Jefe Inspector del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato.

El Jefe Inspector (s): _____ El Infractor: _____

LOGO LOGO

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

Sanciones en materia de residuos sólidos urbanos

Artículo 155. Cualesquiera de las infracciones en materia de gestión integral de los residuos sólidos urbanos, serán sancionadas económicamente por el Director General del SIAP-León, con multa de conformidad a lo siguiente:

- Por el equivalente de 5 a 500 veces las UEM (Unidad de medida y actualización diaria), según se el Estado al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11) y 12) de la fracción V del artículo 154 de este Reglamento;
- Por el equivalente de 10 a 5,000 veces las UEM (Unidad de medida y actualización diaria), según se el Estado al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10) y 11) de la fracción V del artículo 154 de este Reglamento;
- Por el equivalente de 15 a 10,000 veces las UEM (Unidad de medida y actualización diaria), según se el Estado al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11) y 12) de la fracción V del artículo 154 de este Reglamento;
- Por el equivalente de 200 a 10,000 veces las UEM (Unidad de medida y actualización diaria), según se el Estado al momento de cometer la infracción, por la comisión de las conductas previstas en los incisos 4) y 5) de la fracción V del artículo 154 de este Reglamento.

Los datos Causa Habitacional Negocio Comercio

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: 16 DE 23

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



**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
Río Santiago No. 200 Col. La Luz
Esl. 141, 421 y 110

ORIGINAL



[Handwritten signature and scribbles]

	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 II 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 fagratamente 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.

Apémbase 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

 IVA O FOMENTO
 APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

 V SOLICITUD 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

 CODD. DE COMERCIALIZACIÓN

 CODD. DE EDUCACIÓN CIUDADANA
 JEFATURA TEC. DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

 DIR. DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

 ENVIAR A CATASTRO
 DESARROLLO URBANO

 IMUVI

NOMBRE Y FIRMA DEL NOTIFICADO: _____

 FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

RESULTADO FINAL:

FECHA DE TERMINACIÓN: _____

FIRMA INSPECTOR: _____

 V. B. COORDINADOR _____

 NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO _____

ORIGINAL



[Handwritten signature]

[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: 21 DE 23

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



FO - SIAP - 35
Folio:



LEÓN
AYUNTAMIENTO 2021-2024

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

	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: 23 DE 23

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Lic. José Antonio Torres García	Lic. Adrián Ricardo Zavala Aguiñaga	Lic. Allan Michel León Aguirre
Cargo-puesto	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
Firma			
Fecha	07 de marzo de 2022	11 de marzo de 2022	14 de marzo de 2022

Fecha de baja:

