

# MANUAL DE SERVICIOS



Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos



# MANUAL DE SERVICIOS



D.R. © 2021 Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos Sureste  
C. Pinole No. 100 Estacada, CP 49515  
Mazamitla, Jalisco, México Tel. (382) 53 817 08 [www.simarsureste.org](http://www.simarsureste.org)

# PRESENTACIÓN

El manual de servicios es un instrumento administrativo que facilita la descripción clara de los servicios que proporciona la Institución, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por el usuario para obtenerlos y la especificación de las características, horarios de servicios y estándares de calidad requeridos.

El documento estará disponible para su consulta en la página oficial [www.simarsureste.org](http://www.simarsureste.org) o puede solicitar asesoría directamente en las oficinas en calle Prolongación Vicente Guerrero No. 20 Barrio Las Peñitas en Mazamitla, Jalisco.

El presente manual fue analizado, y aprobado por el Consejo de Administración en términos del artículo 7º fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos Sureste.



# ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVOS DEL MANUAL	7
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	8
DENOMINACIÓN Y CONFORMACIÓN	10
OBJETO, FINES Y COMPETENCIAS	11
NORMATIVIDAD	12
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	13
INVENTARIO DE LOS SERVICIOS	17
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	18
DIRECTORIO	23



# OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Servicios en su calidad de instrumento administrativo, tiene como propósito fundamental:

- Describir los servicios que brinda la institución, los estándares de calidad, así como los medios para difundirlos entre la población.
- Proporcionar a las áreas encargadas de las herramientas para atender al público con documental que sirva de guía para informar y orientar correctamente a los usuarios de los servicios.
- Extraer de forma ordenada, secuencias y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar servicios.

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 115, establece que los municipios, previo acuerdo entre sus Ayuntamientos, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios o el mejor ejercicio de las funciones que le correspondan.

El Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos Sureste se formaliza el día 15 de octubre de 2008 con la suscripción del Convenio de Asociación y Creación del Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía técnica, financiera y de gestión en el ejercicio de sus atribuciones, y publicado en el periódico oficial “El Estado de Jalisco”, el día 1 de noviembre de 2008, entre los municipios de Mazamitla, Quitupan, Valle de Juárez, La Manzanilla de la Paz, Concepción de Buenos Aires y Tuxcueca del Estado de Jalisco.

El 30 de noviembre de 2009 se suscribe el primer Acuerdo Modificatorio al Convenio de Creación del Organismo Intermunicipal denominado Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos Sureste, que incorpora a los municipios de Marcos Castellanos de Michoacán y Tuxcueca del Estado de Jalisco, publicado en el periódico oficial “El Estado de Jalisco”, el 12 de diciembre de 2009.

La incorporación del Municipio de Marcos Castellanos del Estado de Michoacán de Ocampo a la asociación intermunicipal obedeció a una visión de organización territorial y de servicios públicos más allá de los límites administrativos. Se logró coordinar esfuerzos entre municipios por la cercanía entre estos, y así atender un problema ambiental, de salud y social, más allá de la división territorial tradicional, en busca de nuevos esquemas de coordinación y asociación para solución y atención de temas comunes.

Esta situación llevó a la creación de la primer asociación Intermunicipal – Interestatal en México formalmente constituida, entre municipios del Estado de Jalisco y Michoacán. Para lograr esta asociación los municipios solicitaron la autorización a sus legislaturas respectivas en cumplimiento a lo establecido en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que permite la libre asociación entre municipios de dos entidades de la República, previa autorización de las legislaturas.

El 28 de julio de 2009, se suscribe un segundo Acuerdo Modificatorio al Convenio de Creación del Organismo Intermunicipal

denominado Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos Sureste, para integrar a la asociación intermunicipal a los municipios de Tizapán El Alto, Teocuitatlán de Corona y Santa María del Oro del Estado de Jalisco, publicado en el periódico Oficial “El Estado de Jalisco”, el 14 de julio de 2014.

El modelo intermunicipal SIMAR Sureste constituye un modelo de gobernanza local para la gestión integral de residuos sólidos. Esquema novedoso a nivel nacional, en la búsqueda de generar alternativas a los intentos fallidos en la política de residuos sólidos urbanos a nivel municipal. Este esquema jurídico – administrativo promueve acciones de corto, mediano y largo plazo a nivel regional, bajo principios de prevención y gestión integral de residuos sólidos urbanos, a través de la cooperación intermunicipal.

El Organismo Público Descentralizado SIMAR Sureste, es modelo representativo por su organización jurídico – administrativo – financiera, así como por su estrategia en la planeación en la gestión integral de residuos sólidos, que lo ha llevado a recibir diversos reconocimientos nacionales e internacionales por el buen quehacer intermunicipal en el manejo integral de residuos sólidos, entre ellos destacan:

- Reconocimiento Jalisco al Compromiso Ambiental 2010, Guadalajara, Jalisco. México;
- Premio de Gobierno y Gestión Local 2011, que promueve el Centro de Investigación y Docencia Económica CIDE; Aguascalientes, México.
- Presea Internacional de la Escoba de Plata 2012, Madrid, España.
- Reconocimiento Sobresaliente de Buenas Prácticas de Gobierno Locales, categoría de residuos sólidos por la Revista Alcaldes de México, 2012; Distrito Federal.
- Premio ICLEI al Gobierno Local Sustentable 2013; Oaxaca, México.
- Reconocimiento Especial a la Excelencia en la Gestión Municipal que Otorga el Premio Gobierno y Gestión Local en su edición 2013; Aguascalientes, México.
- Presea Internacional Escoba de Oro 2014, Madrid, España.
- El Jumil de Oro 2014, México, D.F.
- Mención Especial en el Marco del Premio Nacional de Desarrollo Regional y Urbano 2014, por el esfuerzo de mejorar la calidad de vida de la población mediante el modelo de cooperación intermunicipal, Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Sedatu), México, D.F.
- Presea Internacional Escoba de Platino 2016, Madrid, España;
- Premio ICLEI al Gobierno Local Sustentable 2016; Senado de la República, Ciudad de México.



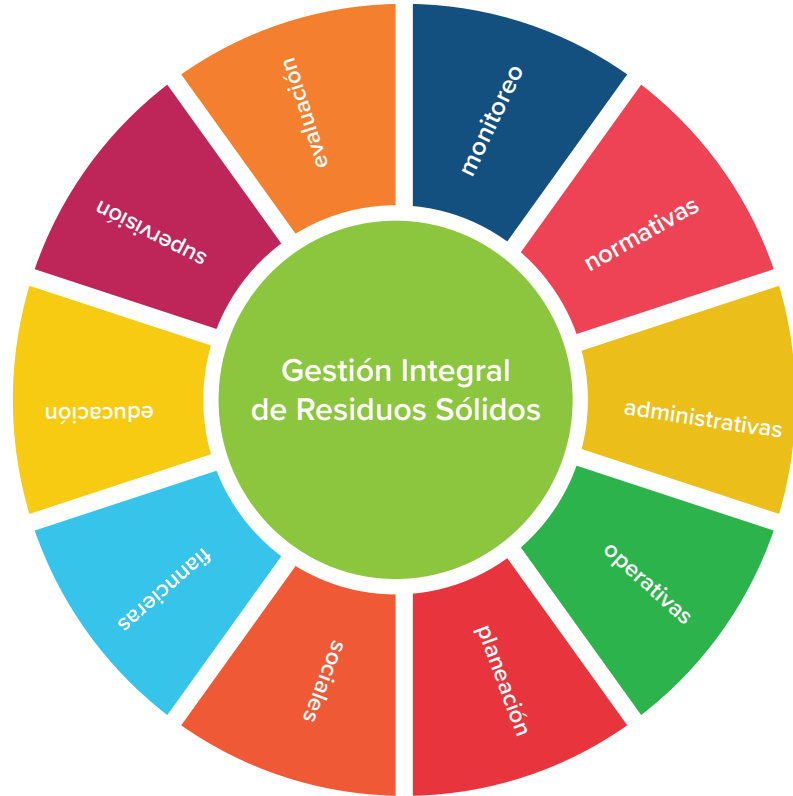
# OBJETO, FINES Y COMPETENCIAS

SIMAR Sureste tiene la finalidad de ser una asociación intermunicipal con el carácter de Organismo Público Descentralizado (OPD), con el objeto de prestar el servicio público de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos urbanos. Esto es, llevar a cabo acciones de planeación, gestión de recursos, desarrollo de proyectos regionales, administración de infraestructura, profesionalización de recursos humanos, así como las fases operativas de acopio, recepción, transporte, almacenaje, aprovechamiento, reciclaje, transformación, procesamiento, comercialización, tratamiento y disposición final, así como diseñar e implementar políticas de reducción de residuos, reutilización y valorización por medio de las 3 Rs (reducir, reutilizar y reciclar).

De acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), los municipios tienen entre sus facultades el brindar el servicio público de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos. Por ello, los municipios se asociaron libre y voluntariamente para cumplir de forma más eficiente con la prestación de este servicio, logrando economía de escala, mayor capacidad de gestión frente a otros órdenes de gobierno, generar una planeación regional de corto, mediano y largo plazo, así como profesionalizar recursos humanos y un aprovechamiento de las potencialidades de los territorios y los recursos financieros.

La institución está enfocada a mejorar la gestión integral de residuos sólidos, con el fin de generar optimizar de recursos económicos, mejorar servicios públicos y condiciones ambientales para una mejor calidad de vida de la población de acuerdo a las necesidades y condiciones de la región, que consisten básicamente en los siguientes acciones articuladas e interrelacionadas: normativas; operativas; financieras; planeación; administrativas; sociales; educativas; monitoreo; supervisión; y evaluación para el manejo de residuos, desde su generación hasta la disposición final.

Diagrama de las etapas de la gestión integral de los residuos sólidos



# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

El SIMAR Sureste presenta claramente su filosofía institucional al describir la postura y el compromiso que tiene con relación a sus objetivos. Esta definición incluye la declaración de los principios y el marco de referencia de la misión. Es a través del cumplimiento de su filosofía donde se manifiesta la integridad ética-moral de la institución, además de su compromiso con la sociedad.

La declaración de los principios y la misión identifica los valores que la institución promueve, además de sus propósitos en materia de prevención y gestión integral de residuos sólidos. Sin principios ni misión es muy difícil, si no imposible, pensar en los objetivos que se pretenden alcanzar, en las acciones que esto implica, en los medios y recursos que se requieren y en establecer un proceso efectivo de mejora continua.

El organismo operador (OP) demuestra que las acciones están claramente dirigidas a la gestión integral, y no al mero manejo tradicional recolección y disposición final de los residuos sólidos, sino mediante un esquema asociativo innovador que beneficia a municipios de dos entidades federativas.

En seguida se presentan la misión, visión y valores institucionales que rigen a la institución en el ejercicio de su competencia.

## **Misión**

Servir a la sociedad mediante la gestión integral de los residuos sólidos para contribuir al cuidado responsable del medio ambiente y propiciar el desarrollo sustentable de los municipios asociados.

## **Visión**

Ser un organismo operador eficiente en la gestión integral de los residuos sólidos, que cumpla con la normatividad ambiental vigente y el cuidado del ambiente en bienestar de la sociedad.

## **Valores**

**Integridad.** Realizar todas nuestras acciones de forma transparente e imparcial, actuando en todo momento de manera justa y con intachable rectitud y congruencia, conforme a los principios y normas de honradez.

**Servicio.** Disposición institucional para atender las necesidades de la sociedad con actitud de entrega, colaboración y cuidado.

**Cuidado al ambiente.** Que nuestras acciones apoyen y promuevan el cuidado del ambiente y cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

**Respeto.** Escuchar y comprender las necesidades de la sociedad y las distintas formas de pensamiento, con la finalidad de dar lo mejor de nosotros y lograr armonía en las relaciones de la institución.  
**Transparencia.** Apego a los principios de legalidad y publicidad de la información productiva y eficiencia en nuestro trabajo.

**Transparencia.** Apego a los principios de legalidad y publicidad de la información productiva y eficiencia en nuestro trabajo.

## Principio rectores de política intermunicipal

### Principio de cooperación intermunicipal

Conjunto de acciones y obligaciones entre municipios del SIMAR Sureste para impulsar coordinadamente políticas públicas comunes en materia de prevención y gestión integral de residuos, que beneficie ambiental, social y económicamente a la región.

### Principio de autosuficiencia

Demanda que se debe contar con la infraestructura y equipamiento intermunicipal necesario para asegurar que los residuos sólidos que se generen, se manejen de manera integral, bajo criterios de eficiencia ambiental, tecnológica, económica y social.

### Principio de desarrollo sustentable

Establece que el objetivo fundamental de cualquier estrategia de manejo integral de residuos sólidos debe ser a través de un proceso evaluable mediante criterios e indicadores de carácter ambiental, económico y social, que tienda a mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, que se funda en medias apropiadas de conservación del equilibrio ecológico, protección del ambiente y aprovechamiento de recursos naturales, de manera que no se comprometa la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.

### Principio de prevención y minimización

Implica la adopción de medidas operativas de manejo (sustitución de insumos y productos, rediseño de productos y procesos, valorización, recuperación, reuso y reciclaje, separación en la fuente, etc.) que permitan prevenir y disminuir, hasta niveles económicos y técnicamente factible, la generación de residuos sólidos tanto en cantidad como en su potencia de causar contaminación al ambiente o afectaciones negativas a la salud humana.

### **Principio de manejo seguro y ambientalmente adecuado**

Requiere que el manejo de los residuos sólidos se realice con un enfoque multimédios, para evitar la transferencia de contaminantes de un medio a otro, suelo, subsuelo, cuerpos superficiales de agua, mantos freáticos, acuíferos y atmósfera.

### **Principio de comunicación educación y capacitación**

Implica el desarrollo de acciones para fomentar el conocimiento y concientización de la problemática implicada en el manejo de los residuos sólidos, un cambio de los comportamientos de la sociedad, la promoción para formación de profesionistas e investigación en la materia, una cultura de minimización en la generación.

### **Principio de información**

Planear la sistematización, análisis, intercambio interinstitucional y difusión de información sobre la generación, caracterización y manejo de residuo sólidos, así como la información correspondiente a programas y acciones que se realicen en la materia. Por otro lado debe garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información que estará disponible para consultar sobre gestión de los residuos en el portal oficial del organismo [www.simarsureste.org](http://www.simarsureste.org)

### **Principio de participación social**

Asegurar que al diseñar, instrumentar, ejecutar, evaluar y vigilar los sistemas de manejo integral de residuos sólidos, los gobiernos municipales promuevan la participación corresponsable de la sociedad.

### **Principio de responsabilidad compartida**

Planteamiento como parte fundamental el reconocimiento de la responsabilidad y participación de todos los miembros de la sociedad (gobierno, industria, comercio, academia, organizaciones no gubernamentales y consumidores en general, entre otros), en el manejo integral de los residuos, en la minimización, almacenamiento, recolección, barrido, transferencia, tratamiento y disposición final, con el fin de proteger el medio ambiente y la salud.

### **Principio de quien contamina paga**

Establece que cada persona o entidad colectiva es responsable de las consecuencias de sus acciones sobre el ambiente y de los impactos que es estas conllevan. También serán responsables de los costos derivados por los impactos ambientales que ocasionen, la caracterización y la restauración de sitios que han sido impactados, sin transferir la responsabilidad a otro miembro de la sociedad o generación futura.

**Principio de armonización de las políticas**

Sugiere la congruencia de las políticas ambientales (ordenamiento territorial y ecológico, desarrollo urbano, etc.) con las políticas públicas en manejo integral de los residuos sólidos.

**Principio valorización**

Es la ejecución de acciones necesarias para los residuos tengan un valor y se reintegren a la economía, disminuyendo su cantidad y volumen por medio de la aplicación de las tres erres (reducir, reutilizar y reciclar).

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
Dirección general	Coordinación intermunicipal	Vinculación	13	Diversas áreas de ayuntamientos
Coordinación de ingeniería y educación ambiental	Promoción intermunicipal	Vinculación	14	Escuelas, universidades, asociaciones civiles, autoridades municipales, estatales y federales, interesados en temas de gestión de residuos
Coordinación de ingeniería	Atención usuarios	Disposición final RSU	15	Empresas, ciudadanos, prestadores de servicios
Coordinación de ingeniería	Atención usuarios	Recolección de residuos RME	16	Empresas, ciudadanos, prestadores de servicios











# DIRECTORIO

## **Ing. José Manuel Chávez Rodríguez**

Presidente del Consejo de Administración  
Dirección: Calle Pínoles No. 100 Estacada, CP 49515  
Barrio Las Peñitas Mazamitla, Jalisco  
Código Postal 49500  
Teléfono: (382) 5381708  
Correo electrónico: aramirez@simarsureste.org

## **Lic. Francisco Javier Galván Meraz**

Director General  
Dirección: Calle Pínoles No. 100 Estacada, CP 49515  
Barrio Las Peñitas Mazamitla, Jalisco  
Código Postal 49500  
Teléfono: (382) 5381708  
Correo electrónico: fgalvan@simarsureste.org

## **C.P. Guillermo Sánchez López**

Coordinador de administración y finanzas  
Dirección: Calle Pínoles No. 100 Estacada, CP 49515  
Barrio Las Peñitas Mazamitla, Jalisco  
Código Postal 49500  
Teléfono: (382) 5381708  
Correo electrónico:

## **LGEA Paola Jaqueline Martínez Navarro**

Coordinador de Ingeniería y Educación Ambiental  
Dirección: Calle Pínoles No. 100 Estacada, CP 49515  
Barrio Las Peñitas Mazamitla, Jalisco  
Código Postal 49500  
Correo electrónico: mrojo@simarsureste.org

## **Ramón González Gudiño**

Coordinador de Infraestructura Intermunicipal de Manejo de Residuos  
Dirección: Calle Pínoles No. 100 Estacada, CP 49515  
Barrio Las Peñitas Mazamitla, Jalisco  
Código Postal 49500  
Teléfono: (382) 5381708  
Correo electrónico: rgonzalez@simarsureste.org

## **Fabiola Navarro Contreras**

Técnico especialista  
Dirección: Calle Pínoles No. 100 Estacada, CP 49515  
Barrio Las Peñitas Mazamitla, Jalisco  
Código Postal 49500  
Teléfono: (382) 5381708  
Correo electrónico: fnavarro@simarsureste.org



Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos



Sistema Intermunicipal de Manejo de Residuos