# 

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc485906023)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc485906024)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc485906025)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc485906026)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc485906027)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc485906028)

[6.1. Descripción Narrativa: Bacheo de Asfalto 9](#_Toc485906029)

[6.1.1. Flujograma: Bacheo de Asfalto 12](#_Toc485906030)

[6.2. Descripción Narrativa: Bacheo de Adoquín 14](#_Toc485906031)

[6.2.1. Flujograma: Bacheo de Adoquín 17](#_Toc485906032)

[6.3. Descripción Narrativa: Bacheo de empedrado 19](#_Toc485906033)

[6.3.1. Flujograma: Bacheo de empedrado con base de jal 22](#_Toc485906034)

[6.4. Descripción Narrativa: Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad 24](#_Toc485906035)

[6.4 .1 Flujograma: Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad 27](#_Toc485906036)

[6.5 Descripción Narrativa: Supervisión de Dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por fraccionadores 28](#_Toc485906037)

[6.5.1 Flujograma: Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas POR FRACCIONADORES 30](#_Toc485906038)

[7. Directorio 31](#_Toc485906039)

[8. Glosario 32](#_Toc485906040)

[9. Anexos. 33](#_Toc485906041)

[10. Autorizaciones 34](#_Toc485906042)

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica.
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad. - su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad. -la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad. -prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad. -dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad. - es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad. - puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia. - parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**“III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello la Dirección Coordinación General de Servicios Públicos Municipales elaboró el Manual de Servicios de la Dirección de Mantenimiento de vialidades y Pavimentos, mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su flujo grama - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos de la Dirección DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES Y PAVIMENTOS cuenten con una guía técnica y ADMINISTRATIVA, QUE contenga y describa las etapas del servicio público de mantenimiento a vialidades y pavimentos con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un servicio público de mantenimiento a vialidades y pavimentos, de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a LA POBLACION EN GENERAL, haciendo más con menos, mediante EL USO eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando al medio AMBIENTE.**

# 4. Políticas Generales

**1.-**El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**2.-**La prestación del servicio público deberá estar regulada a través de un reglamento.

**3.-**La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

**4.-**Para la prestación del servicio, éste se debe hacer a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

**5.-**Si el servicio tiene un costo, éste debe estar soportado en la Ley de Ingresos Municipales del año fiscal correspondiente.

**6.-**El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

**7.-**Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

**8.-** La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

**9.-** Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Dirección General  de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | Bacheo de asfalto | Población en general de San Pedro Tlaquepaque |
| Bacheo de adoquín |
| Bacheo de empedrado |
| Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad. |
| Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por Fraccionadores | Constructoras de desarrollos habitacionales y aquellas que entregan vialidades al municipio |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1. Descripción Narrativa: Bacheo de Asfalto

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Bacheo de Asfalto | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| El servicio de bacheo de vialidades se presta realizando el mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada ya sea con asfalto o concreto. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Este servicio se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque siempre y cuando las calles reportadas se encuentren fabricadas con algún tipo de rodamiento ya sea en asfalto o concreto. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna: La Dirección de Proveeduría Municipal, Dirección de Egresos, Tesorería Municipal, Taller Municipal, Agua Potable.  De forma externa: Gobierno del Estado de Jalisco, Sistema Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Se requiere formular un reporte vía telefónica, oficio, o internet proporcionando sus datos personales, calle, colonia, número y cruces de donde se localiza y una descripción breve de los daños que presenta la vialidad o vialidades. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | **1.DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | **2. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DMVP 06/01 | Bacheo de Asfalto | | | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Recibir y registrar solicitud; solicitar supervisión |
| **3** | Programar actividades |
| **4** | Ejecutar trabajo |
| **5** | Elaborar reporte de trabajo y turnar |
| **6** | Recibir y analizar reporte |
| **7** | Notificar trabajo realizado y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Bacheo de Asfalto | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMVP 06/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Solicita servicio vía oficio, teléfono o correo electrónico. | Ciudadano(a) o dependencias internas y externas | | Oficio, llamada telefónica o correo electrónico | | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud; solicitar supervisión | **2** | 2.1 Recibe solicitud vía oficio, teléfono o correo electrónico de parte de alguna dependencia interna o externa del Gobierno Municipal. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud | | Solicitud recibida |
| 2.2 Registra solicitudes en formato específico para su ubicación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud | | Libreta de control |
| 2.3 Canaliza solicitudes a Dirección de Área para su supervisión y programación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Libreta de control | | Programa de trabajo de supervisión |
| Programar actividades | **3** | 3.1 Recibe y revisa solicitudes e instruye al Técnico Especializado para la revisión física del servicio reportado. | Director(a) | | Programa de trabajo | | Supervisión |
| 3.2 Recibe programa de trabajo de supervisión y asiste al lugar, verificando las necesidades del mismo. | Técnico(a) Especializado(a) | | Programa de trabajo | | Supervisión |
| 3.3 Supervisa y realiza cálculo y/o estimación de la cantidad de material que se requiere para arreglar o dar solución al problema presente y previamente reportado. | Técnico(a) Especializado(a) | | Supervisión | | Reporte de estimación |
| 3.4 Presenta reporte de estimación de visita, así como de las necesidades registradas. | Técnico(a) Especializado(a) | | Reporte de estimación | | Reporte de estimación |
| 3.5 Si no procede servicio, notifica a solicitante. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Reporte de estimación | | Notificación |
| 3.6 Si procede, programa fecha para que se atienda el servicio. | Director(a) | | Reporte de estimación | | Programación del servicio |
| Ejecutar trabajo | **4** | 4.1 Recibe programación y turna solicitud a cuadrilla para que se atienda el servicio. | Supervisor(a) | | Programación del servicio | | Servicio a realizar |
| 4.2 Asisten al lugar e inician el bacheo de asfalto y concluido el servicio, genera reporte de actividades con memoria fotográfica. | Supervisor(a), chofer, oficial y peón. | | Servicio a realizar | | Reporte de actividades con memoria fotográfica |
| Elaborar reporte de trabajo y turnar. | **5** | 5.1 Recibe reporte de actividades con memoria fotográfica y turna a Técnico Especializado. | Auxiliar Técnico(a) | | Reporte de actividades con memoria fotográfica | | Reporte de actividades con memoria fotográfica turnado |
| Recibir y analizar reporte | **6** | 6.1 Recibe y analiza reporte de actividades con memoria fotográfica, verificando que el trabajo haya quedado listo o reparado en su totalidad. | Técnico(a) Especializado(a) | | Reporte de actividades | | Verificación |
| 6.2 Si hay inconsistencias, notifica a Supervisor, oficial y peón. | Técnico(a) Especializado(a) | | Verificación | | Notificación |
| 6.3 Si no hay inconsistencias, turna reporte de actividades con memoria fotográfica a Dirección. | Técnico(a) Especializado(a) | | Verificación | | Reporte de actividades y memoria fotográfica |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Notificar trabajo realizado y archivar | **7** | 7.1 Recibe reporte de actividades y memoria fotográfica de terminados y canaliza. | Dirección | Reporte de actividades y memoria fotográfica | Canaliza reporte de actividades y memoria fotográfica |
| 7.2 Recibe reporte de actividades y memoria fotográfica y notifica, mediante oficio, llamada o correo electrónico el servicio terminado al ciudadano o dependencia interna o externa del Gobierno Municipal. | Secretaria(o), y/o Auxiliar Administrativo(a) | Reporte de actividades y memoria fotográfica | Notificación mediante oficio, llamada telefónica o correo electrónico |
| 7.3 Archiva reporte de actividades y memoria fotográfica. | Auxiliar Técnico(a) | Reporte de actividades y memoria fotográfica | Archivo |

## 6.1.1. Flujograma: Bacheo de Asfalto

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES Y PAVIMENTOS** | | | | | |
| Ciudadano(a) o dependencias Internas y Externas | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | Director(a) de Área | Técnico(a) Especializado(a) | Supervisor(a) | Chofer, Oficial y Peón | Auxiliar Técnico(a) |
| FIN  INICIO  FIN  Recibe notificación  Solicita servicio  Recibe notificación de rechazo | Recibe reporte y notifica  Notifica petición denegada  Recibe y registra solicitud; y canaliza. | ¿Hay inconsistencias?  Programa fecha para atender servicio  Recibe y revisa solicitud e instruye supervisión  Recibe reporte y canaliza | SI  Turna reporte  Recibe reporte y revisa  Notifica a supervisor  SI  NO  ¿Procede servicio?  Recibe instrucción, supervisa y emite reporte | NO  A  A  Recibe programación y asiste a lugar | Ejecutan trabajo y genera reporte | Recibe reporte y turna  Recibe reporte registra y archiva servicio realizado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio bacheo de asfalto :** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio.   La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona.   1. El objeto y propósito del servicio. 2. La economía o bajo del costo del servicio. 3. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 4. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 5. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 6. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 7. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 8. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **entrega del servicio:** | | Para la supervisión y reparación de un reporte solicitando el bacheo es un promedio de 72 horas. |
| **Horario:** | Servicio de atención de 09:00 a 19:00 horas con dos turnos de atención. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.2. Descripción Narrativa: Bacheo de Adoquín

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Bacheo de Adoquín | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| El servicio del bacheo en vialidades con superficie de adoquín se presta a través del mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Este servicio se presta a la población en general siempre y cuando lo solicite en vialidades que tengan un rodamiento fabricado en adoquín. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna: La Dirección de Proveeduría Municipal, Dirección de Egresos, Tesorería Municipal, Taller municipal (reparación del parque vehicular).  De forma externa: Gobierno del Estado de Jalisco, Sistema Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Se requiere formular un reporte vía telefónica, oficio, o internet proporcionando sus datos personales, calle, colonia, número y cruces de donde se localiza y una descripción breve de los daños que presenta la vialidad o vialidades. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| CGSPM/DMVP 06/02 | Bacheo de Adoquín | | | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Recibir y registrar reporte; solicitar supervisión |
| **3** | Programar actividades |
| **4** | Ejecutar trabajo |
| **5** | Elaborar reporte de trabajo y turnar |
| **6** | Recibir y analizar reporte |
| **7** | Notificar trabajo realizado y archivar |
| **8** | Solicitar servicio |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Bacheo de Adoquín | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMVP 06/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio | **1** | 1.1 Solicita servicio vía oficio, teléfono o correo electrónico. | Ciudadano(a) o dependencias internas y externas | | Papelería oficial, teléfono o computadora. | | Solicitud ciudadana |
| Recibir y registrar reporte; solicitar supervisión | **2** | 2.1 Recibe reporte vía oficio, teléfono o correo electrónico de parte de alguna dependencia interna o externa del Gobierno Municipal. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Papelería oficial, teléfono o computadora. | | Reporte |
| 2.2 Registra los reportes en formato específico para su ubicación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Reporte | | Libreta de control |
| 2.3 Canaliza reportes a jefatura para su supervisión y programación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Libreta de control | | Programa de trabajo de supervisión |
| Programar actividades | **3** | 3.1 Revisa reportes e instruye al Técnico Especializado para revisión física del lugar reportado | Director(a) de Área | | Papelería oficial | | Traslado a lugar. |
| 3.2 Asiste al lugar, verificando las necesidades del mismo | Técnico(a) Especializado(a) | | Papelería oficial vehículo y cámara fotográfica. | | Visita al lugar |
| 3.3 Realiza cálculo y/o estimación de la cantidad de material que se requiere para arreglar o dar solución al problema presente y previamente reportado | Técnico(a) Especializado(a) | | Papelería oficial vehículo y cámara fotográfica. | | Estimación |
| 3.4 Presenta reporte de cada visita, así como de las necesidades registradas | Técnico(a) Especializado(a) | | Papelería oficial | | Reporte de estimación |
| 3.5 Si no procede servicio notifica a solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Reporte de estimación | | Notificación |
| 3.6 Si procede servicio, programa fecha para que se atienda el reporte | Director(a) de Área | | Papelería oficial, logística | | Turna reporte |
| Ejecutar trabajo | **4** | 4.1 Turna reporte a cuadrilla para que se atienda el servicio | Supervisor(a) | | Vehículo oficial, herramienta, cámara fotográfica. | | Traslado a lugar y ejecuta trabajo |
| 4.2 Asisten al lugar e inician el bacheo de adoquín y concluido el servicio genera reporte | Supervisor(a), Empedrador(a), peón y chofer. | | Vehículo oficial, herramienta, material, cámara fotográfica. | | Ejecuta trabajo y elabora reporte |
| Elaborar reporte de trabajo y turnar. | **5** | 5.1 Elabora reporte de trabajo con memoria fotográfica y turna a dirección | Auxiliar Técnico(a) | | Papelería oficial, cámara fotográfica | | Reporte |
| Recibir y analizar reporte | 6 | 6.1 Recibe y analiza reporte con memoria fotográfica verificando que el trabajo haya quedado listo o reparado en su totalidad | Técnico(a) Especializado(a) | | Reporte de actividades | | Elabora y turna informe |
| 6.2 Si hay inconsistencias, notifica a Supervisor, oficial y peón. | Técnico(a) Especializado(a) | | Verificación | | Notificación |
| 6.3 Si no hay inconsistencias, turna reporte de actividades con memoria fotográfica a Dirección. | Técnico(a) Especializado(a) | | Verificación | | Reporte de actividades y memoria fotográfica |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Notificar trabajo realizado y archivar | **7** | 7.1 Revisa informe de trabajos terminados y canaliza | Director(a) de Área | Informe | Canaliza informe |
| 7.2 Elabora oficio para notificar servicio al ciudadano o dependencia interna o externa del Gobierno Municipal | Secretaria(o), y/o Auxiliar Administrativo(a) | Papelería oficial, teléfono, computadora. | Oficio |
| 7.3 Archivan la documentación saliente del proceso | Auxiliar Técnico(a) | Oficio | Archivo |

## 6.2.1. Flujograma: Bacheo de Adoquín

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES Y PAVIMENTOS** | | | | | |
| Ciudadano(a) o dependencias Internas y Externas | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | Director(a) de Área | Técnico(a) Especializado(a) | Supervisor(a) | Empedrador(a) Chofer, y Peón | Auxiliar Técnico(a) |
| FIN  INICIO  FIN  Recibe notificación  Solicita servicio  Recibe notificación de rechazo | Recibe y registra solicitud; y canaliza.  Recibe reporte y notifica  Notifica petición denegada | ¿Procede servicio?  NO  Programa fecha para atender servicio  Recibe y revisa solicitud e instruye supervisión  Recibe reporte y canaliza | Turna reporte  Notifica a supervisor  ¿Hay inconsistencias?  SI  Recibe reporte y revisa  Recibe instrucción, supervisa y emite reporte  SI | A  NO  Recibe programación y asiste a lugar  A | Ejecutan trabajo y genera reporte | Recibe reporte registra y archiva servicio realizado  Recibe reporte y turna |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio bacheo de adoquín :** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **entrega del servicio:** | | Para la supervisión y reparación de un reporte solicitando el bacheo es un promedio de 72 horas. |
| **Horario:** | Servicio de atención 09:00 a 19:00 horas con dos turnos de atención. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.3. Descripción Narrativa: Bacheo de empedrado

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Bacheo de empedrado con base de jal | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| El servicio del bacheo en vialidades con superficie de pavimento fabricado de empedrado con base de jal se presta a través del mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Este servicio se presta a la población en general siempre y cuando lo solicite si presenta algún daño en el rodamiento fabricado en empedrado con base de jal. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna: La Dirección de Proveeduría Municipal, Dirección de Egresos, Tesorería Municipal, Taller Municipal (reparación del parque vehicular).  De forma externa: Gobierno del Estado de Jalisco, Sistema Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Se requiere formular un reporte vía telefónica, oficio, o internet proporcionando sus datos personales, calle, colonia, número y cruces de donde se localiza y una descripción breve de los daños que presenta la vialidad o vialidades. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DMVP 06/03 | Bacheo de empedrado con base de jal | | | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Recibir y registrar reporte; solicitar supervisión |
| **3** | Programar actividades |
| **4** | Ejecutar trabajo |
| **5** | Elaborar reporte de trabajo y turnar |
| **6** | Recibir y analizar reporte |
| **7** | Notificar trabajo realizado y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Bacheo de empedrado con base de jal | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMVP 06/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio | **1** | 1.1 solicita servicio vía oficio, teléfono o correo electrónico. | Ciudadano(a) o dependencias internas o externas | | Papelería oficial, teléfono o computadora. | | Solicitud ciudadana |
| Recibir y registrar reporte; solicitar supervisión | **2** | 2.1 Recibe reporte vía oficio, teléfono o correo electrónico de parte de alguna dependencia interna o externa del Gobierno Municipal. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Papelería oficial, teléfono o computadora. | | Reporte |
| 2.2 Registra los reportes en formato específico para su ubicación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Libreta de control | | Reporte |
| 2.3 Canaliza reportes a jefatura para su supervisión y programación. | Secretaria y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Libreta de control | | Programa de trabajo de supervisión |
| Programar actividades | **3** | 3.1 Revisa reportes e instruye a los supervisores para revisión física del lugar reportado | Director(a) de Área | | Papelería oficial | | Traslado a lugar. |
| 3.2 Asiste al lugar, verificando las necesidades del mismo | Técnico(a) Especializado(a) | | Papelería oficial vehículo y cámara fotográfica. | | Visita al lugar |
| 3.3 Realiza cálculo y/o estimación de la cantidad de material que se requiere para arreglar o dar solución al problema presente y previamente reportado | Técnico(a) Especializado(a) | | Papelería oficial vehículo y cámara fotográfica. | | Estimación |
| 3.4 Presenta reporte de cada visita, así como de las necesidades registradas | Técnico(a) Especializado(a) | | Papelería oficial | | Reporte de estimación |
| 3.5 Programa fecha para que se atienda el reporte | Director(a) de Área | | Papelería oficial, logística | | Turna reporte |
| Ejecutar trabajo | **4** | 4.1 Turna reporte a cuadrilla para que se  atienda el servicio | Supervisor(a) | | Vehículo oficial, herramienta, cámara fotográfica. | | Traslado a lugar y ejecuta trabajo |
| 4.2 Asisten al lugar e inician el bacheo de empedrado con jal y concluido del servicio genera reporte | Supervisor(a), Empedrador(a), peón y chofer. | | Vehículo oficial, herramienta, material, cámara fotográfica. | | Ejecuta trabajo y elabora reporte |
| Elaborar reporte de trabajo y turnar. | **5** | 5.1 Elabora reporte de trabajo con memoria fotográfica y turna a dirección | Auxiliar Técnico(a) | | Papelería oficial, cámara fotográfica | | Reporte |
| Recibir y analizar reporte | 6 | 6.1 recibe y analiza reporte con memoria fotográfica verificando que el trabajo haya quedado listo o reparado en su totalidad | Técnico(a) Especializado(a) | | Reporte de actividades | | Elabora y turna informe |
| 6.2 Si hay inconsistencias, notifica a Supervisor, oficial y peón. | Técnico(a) Especializado(a) | | Verificación | | Notificación |
| 6.3 Si no hay inconsistencias, turna reporte de actividades con memoria fotográfica a Dirección. | Técnico(a) Especializado(a) | | Verificación | | Reporte de actividades y memoria fotográfica |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Notificar trabajo realizado y archivar | **7** | 7.1 Revisa informe de trabajos terminados y canaliza | Director(a) de Área | Informe | Canaliza informe |
| 7.2 Elabora oficio para notificar servicio al ciudadano o de dependencia interna o externa del Gobierno Municipal | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | Papelería oficial, teléfono, computadora. | Oficio |
|  |  | 7.3 Archivan la documentación saliente del proceso | Auxiliar Técnico | Oficio | Archivo |

## 6.3.1. Flujograma: Bacheo de empedrado con base de jal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES Y PAVIMENTOS** | | | | | |
| Ciudadano(a) o dependencias Internas y Externas | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | Director(a) de Área | Técnico(a) Especializado(a) | Supervisor(a) | Empedrador(a) Chofer, y Peón | Auxiliar Técnico(a) |
| FIN  FIN  INICIO  Recibe notificación  Solicita servicio  Recibe notificación de rechazo | Recibe reporte y notifica  Recibe y registra solicitud; y canaliza.  Notifica petición denegada | NO  Programa fecha para atender servicio  Recibe y revisa solicitud e instruye supervisión  Recibe reporte y canaliza | ¿Procede servicio?  ¿Hay inconsistencias?  Turna reporte  Notifica a supervisor  SI  Recibe reporte y revisa  Recibe instrucción, supervisa y emite reporte  SI | A  NO  A  Recibe programación y asiste a lugar | Ejecutan trabajo y genera reporte | Recibe reporte y turna  Recibe reporte registra y archiva servicio realizado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio bacheo de adoquín :** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objetivo y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **entrega del servicio:** | | Para la supervisión y reparación de un reporte solicitando el bacheo es un promedio de 72 horas. |
| **Horario:** | Servicio de atención 09:00 a 19:00 horas con dos turnos de atención. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.4. Descripción Narrativa: Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad. | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| El servicio de la instalación y rehabilitación de reductores de velocidad en vialidades con superficie de pavimento fabricado ya sea de empedrado, concreto, asfalto o adoquín, se presta a través de plena autorización de la Dirección de Infraestructura Vial de la Secretaria de Movilidad del Estado de Jalisco. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Este servicio se presta a la población en general siempre y cuando lo solicite mediante oficio a la Dirección de Infraestructura Vial de la Secretaria de Movilidad del Estado de Jalisco. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna: Dirección de Proveeduría, Dirección de Egresos y Tesorería Municipal.  De forma externa: Dirección de Infraestructura Vial de la Secretaria de Movilidad del Estado de Jalisco. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Se requiere formular un oficio de petición solicitando el dictamen de instalación de reductores de velocidad proporcionando sus datos personales, calle, colonia, número y cruces de donde se localiza y una descripción breve del por qué solicita su construcción. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DMVP 06/04 | Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad. | | | **1** | Solicitar servicio. |
| **2** | Recibir y registrar oficio de autorización; solicitar supervisión. |
| **3** | Programar actividades. |
| **4** | Ejecutar trabajo. |
| **5** | Elaborar reporte de trabajo y turnar. |
| **6** | Recibir y analizar reporte. |
| **7** | Notificar trabajo realizado y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMVP 06/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio | **1** | 1.1 Solicita servicio de instalación y rehabilitación de reductores de velocidad. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| 1.2. Recibe solicitud de servicio de instalación y rehabilitación de reductores de velocidad y emite oficio de factibilidad. | Secretaría de Movilidad | | Solicitud | | Oficio de factibilidad |
| 1.3 Recibe oficio de factibilidad y los presenta a la Dirección de Mantenimiento a Vialidades y Pavimentos. | Ciudadano(a) | | Oficio de factibilidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir y registrar reporte; solicitar supervisión | **2** | 2.1Recibe oficio de factibilidad de la Secretaria de Movilidad del Estado de Jalisco. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Oficio de factibilidad | | Solicitud de servicio |
| 2.2 Registra oficio de factibilidad en libreta de control para su ubicación. | Secretaria y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Oficio de factibilidad | | Libreta de control |
| 2.3 Canaliza oficio de factibilidad para su programación. | Secretaria y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Libreta de control | | Programa de trabajo |
| Programar actividades | **3** | 3.1 Recibe y revisa oficio de factibilidad e instruye a los supervisores para revisión física del lugar reportado. | Director(a) de área | | Oficio de factibilidad | | Instrucción |
| 3.2 Recibe instrucción y asiste al lugar, verificando las necesidades del mismo | Técnico(a) Especializado(a) | | Instrucción | | Supervisión |
| 3.3 Realiza cálculo y/o estimación de la cantidad de material que se requiere para arreglar o dar solución al problema presente y previamente reportado | Técnico(a) Especializado(a) | | Supervisión | | Reporte de estimación |
| 3.4 Presenta reporte de estimación a Director de Área. | Técnico(a) Especializado(a) | | Reporte de estimación | | Servicio a realizar |
| 3.5 Recibe reporte de estimación y programa fecha para que se atienda el reporte. | Director(a) de área | | Reporte de estimación | | Programación de servicio |
| Ejecutar trabajo | **4** | 4.1 Recibe programación y turna reporte a cuadrilla para que se atienda el servicio. | Técnico(a) Especializado(a) | | Programación de servicio | | Atención al servicio |
| 4.2 Asiste al lugar, realiza trabajo de acuerdo a las especificaciones: coloca la emulsión, mezcla asfáltica y compacta; concluido del servicio genera reporte con memoria fotográfica. | Supervisor(a), Oficial, Empedrador(a), Peón y Chofer. | | Servicio realizado | | Reporte de actividades y memoria fotográfica |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Recibir reporte de actividades y turnar. | **5** | 5.1 Recibe reporte de actividades con memoria fotográfica y turna a Supervisor. | Auxiliar Técnico(a) | Reporte de actividades y memoria fotográfica | Reporte de actividades con memoria fotográfica turnado |
| Recibir y analizar reporte | **6** | 6.1 Recibe y analiza reporte de actividades con memoria fotográfica verificando que el trabajo haya quedado listo o reparado en su totalidad | Técnico(a) Especializado(a) | Reporte de actividades y memoria fotográfica turnado | Supervisión |
| 6.2 Si hay inconsistencias, notifica a Supervisor, oficial y peón. | Técnico(a) Especializado(a) | Verificación | Notificación |
| 6.3. Si no hay inconsistencias turna reporte de actividades con memoria fotográfica a la Dirección. | Técnico(a) Especializado(a) | Reporte de actividades con memoria fotográfica | Reporte de actividades y memoria fotográfica turnado |
| Notificar trabajo realizado y archivar | **7** | 7.1 Revisa informe de trabajos terminados y canaliza. | Director(a) de Área | Reporte de actividades y memoria fotográfica | Reporte de actividades y memoria fotográfica canalizado. |
| 7.2 Recibe reporte de actividades y memoria fotográfica y elabora oficio de respuesta para notificar al solicitante. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo | Reporte de actividades y memoria fotográfica | Oficio de repuesta |
|  | 7.3 Recibe oficio de respuesta de servicio atendido. | Ciudadano(a) | Oficio de respuesta | Servicio atendido |
|  |  | * 1. Archiva reporte de actividades y memoria fotográfica. | Auxiliar Técnico(a) | Reporte de actividades t memoria fotográfica | Archivo. |

## 6.4 .1 Flujograma: Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **SECRETARIA DE MOVILIDAD** | **DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES Y PAVIMENTOS** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo(a) | Director(a) de área | Técnico(a) especializado(a) | Supervisor(a) oficial, empedrador(a), peón y chofer | Auxiliar técnico(a) |
| INICIO  Entrega oficio a dirección de mantenimiento  Solicita servicio  Recibe notificación  FIN | Recibe solicitud y emite oficio de factibilidad | Recibe informe, y notifica  Recibe y registra oficio; y canaliza  SI | Recibe informe, y canaliza  Recibe reporte y programa fecha  Recibe y revisa oficio e instruye para supervisión | Notifica a supervisor  Turna reporte  SI  ¿Hay inconsistencias?  Recibe reporte y revisa  A  Recibe programación y turna a cuadrilla  Recibe instrucción asiste a lugar realiza calculo y presenta reporte | Registra y archiva servicio concluido  NO  A  Asiste a lugar ejecuta trabajo y genera reporte | Recibe reporte y turna |

## 6.5 Descripción Narrativa: Supervisión de Dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por fraccionadores

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por Fraccionadores | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| El servicio de la supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por Fraccionadores se presta a través de la revisión de la construcción de los pavimentos fabricados con algún tipo de material (asfalto, concreto, empedrado y adoquín.) de los cuales cumplan con las especificaciones que fueron autorizadas por la dirección de obras públicas en la presentación de su proyecto. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Este servicio se presta a los constructores de desarrollos habitacionales que construye vialidades que posteriormente son recibidas por el Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna: Dirección General de Servicios Públicos, Dirección de Obras Públicas.  De forma externa: constructoras que realicen desarrollos habitacionales dentro del municipio de San Pedro Tlaquepaque | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Se requiere formular un oficio de petición solicitando el dictamen de visto bueno anexando la autorización de la Dirección de Obras Publicas del proyecto así como la mecánica de suelos, proyecto de construcción, pruebas de laboratorio y memorias fotográficas de la construcción de las vialidades. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DMVP 06/05 | Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por Fraccionadores | | | **1** | Solicitar servicio. |
| **2** | Recibir solicitud. |
| **3** | Programar actividades. |
| **4** | Realizar supervisión a vialidades a recibir y elaborar reporte. |
| **5** | Notificar trabajo realizado y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por Fraccionadores | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMVP 06/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio | **1** | 1.1 Solicita servicio previamente autorizado por parte de la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad | Constructoras y/o Desarrollador(a) | | Oficio y/o correo electrónico | | Solicitud |
| Recibir solicitud | **2** | 2.1 Recibe solicitud de parte de la Constructora y/o Desarrollador | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud | | Servicio a atender |
| 2.2 Registra solicitud en libreta de control para su ubicación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud | | Libreta de control |
| 2.3 Canaliza solicitud a Dirección para su programación. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Libreta de control | | Programa de trabajo |
| Programar actividades | **3** | 3.1 Recibe solicitud y e instruye a los supervisores para revisión física del lugar. | Director(a) de Área | | Programa de trabajo | | Instrucción |
| Realizar supervisión a vialidades a recibir y elaborar reporte | **4** | 4.1 Recibe instrucción y asiste al lugar, verificando vialidades. | Supervisor(a) | | Instrucciones | | Supervisión |
| 4.2 Realiza la revisión de documentos y la supervisión física de las vialidades cotejándolo con las autorizaciones que fueron emitidas. | Supervisor(a) | | Documentos y supervisión | | Reporte de visita |
| 4.3 Si hay observaciones, notifica a solicitante | Supervisor(a) | | Documentos y supervisión | | Notificación |
| 4.4 Recibe observaciones, corrige y presenta. | Constructoras y/o Desarrollador(a) | | Notificación | | Observaciones corregidas |
| 4.5 Elabora y presenta reporte de la visita así como de las observaciones señaladas y turna a Dirección. | Supervisor(a) | | Supervisión | | Reporte de visita turnado |
| Notificar trabajo realizado y archivar | **5** | 5.1 Recibe y revisa reporte de visita supervisión y canaliza | Director(a) de Área | | Reporte de vista | | Reporte de visita canalizado |
| 5.2 Recibe reporte de visita y elabora oficio para notificar a las dependencias que solicitaron el visto bueno | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | | Reporte de visita | | Oficio |
| 5.3 Recibe oficio de visto bueno. | Constructoras y/o Desarrollador(a) | | Oficio con visto bueno | | Servicio atendido |
| 5.4 Archiva reporte de visita. | Auxiliar Técnico(a) | | Reporte de visita | | Archivo. |

## 6.5.1 Flujograma: Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas POR FRACCIONADORES

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CIUDAD** | **DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES Y PAVIMENTOS** | | | |
| Constructora y/o Desarrollador(a) | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo(a) | Director(a) de Área | Supervisor(a) | Auxiliar Técnico(a) |
| FIN  INICIO  Recibe notificación de aprobación  Recibe observaciones, corrige y presenta  Recibe y presenta solicitud autorizada  Solicita servicio | Recibe solicitud, autoriza servicio y presenta | Recibe reporte y notifica aprobación  Recibe registra y canaliza | Recibe revisa reporte y canaliza  SI  Recibe solicitud e instruye supervisión | ¿Hay observaciones?  NO  Elabora y presenta reporte  Recibe instrucciones, asiste a lugar y verifica vialidades. | Archiva reporte |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **RESPONSABLE** | **Teléfono** |
| Bacheo de asfalto | Director(a) de Área | 36392516 / 38388798 |
| Bacheo de adoquín |
| Bacheo de empedrado con base de jal |
| Instalación y rehabilitación de reductores de velocidad |
| Supervisión de dictámenes de visto bueno de construcción de vialidades realizadas por Fraccionadores |

# 8. Glosario

**Autorizaciones. -** Es la acción o efecto de autorizar como reconocer la facultad o el derecho para hacer algo.

**Adoquín. -**piedra labrada o fabricada en forma de prisma rectangular o cuadrado utilizado para la pavimentación de calles y otros usos

**Asfalto. -** mineral negro de origen natural u obtenido artificialmente por destilación del petróleo que se emplea principalmente en la pavimentación de las vías públicas de circulación.

**Bacheo.** - Construcción Reparar los baches de una vía pública (Rehabilitación)

**Concreto. -** es una combinación de cemento portland, agregados pétreos, agua y en ocasiones aditivos, para formar una mezcla moldeable que al fraguar forma un elemento rígido y resistente.

**Contingencia. -** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

**Cuadrilla. -** Su huso más general suele referirse a cualquier grupo humano, en especial a un grupo de trabajadores que están realizando trabajos de mantenimiento o alguna obra pública.

**Dictamen.** - Opinión o juicio técnico o pericial, que se forma o emite sobre algo.

**Especulación. -** Idea o pensamiento no fundamentado y formado sin atender a una base real.

**Estructura. -**es la distribución de las partes de un cuerpo, que se puede usarcé en sentido abstracto.

**Fehaciente. -** Que prueba o da fe de algo de forma indudable.

**Lucro. -** Ganancia o beneficio que se obtiene en un asunto o en un negocio.

**Normas. -** Son reglas de conducta que nos impone un determinado modo de obrar o de abstenernos, las normas pueden establecidas desde el propio individuo o se el auto impone, y en ese caso son llamadas normas autónomas.

**Premura. -** Prisa o urgencia con que se hace algo.

**Rodamiento. -** Capas formada por concretos asfalticos, cemento y/o piedra que se localizan sobre las vialidades separando el terreno natural.

**Suministro. -** Acto y consecuencia de suministrar, es decir proveer a alguien de algo que requiere.

**Supervisión. -** Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

# 9. Anexos.



# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Julio Geovanni Pamplona Nuño  (Cargo) | (Nombre)  Director de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloísa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |