

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

de Mejoramiento e Imagen Urbana





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc488753586)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc488753587)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc488753588)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc488753589)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc488753590)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc488753591)

[6.1 Descripción Narrativa: Instalación de dispositivos de control de tráfico - topes 9](#_Toc488753592)

[6.1.1 Flujograma 12](#_Toc488753593)

[6.2 Descripción Narrativa: Instalación de dispositivos de tráfico – 15](#_Toc488753594)

[señalamientos viales horizontales y verticales 15](#_Toc488753595)

[6.2.1 Flujograma 19](#_Toc488753596)

[6.3 Descripción Narrativa: operativos viales 22](#_Toc488753597)

[6.3.1 Flujograma 25](#_Toc488753598)

[6.4 Descripción Narrativa: reordenamientos viales 28](#_Toc488753599)

[6.4.1 Flujograma 31](#_Toc488753600)

[6.5 Descripción Narrativa: modificaciones de tiempos y fases de semáforos 33](#_Toc488753601)

[6.5.1 Flujograma 35](#_Toc488753602)

[6.6 Descripción Narrativa: estudios integrales viales – aforos vehiculares 37](#_Toc488753603)

[6.6.1 Flujograma 40](#_Toc488753604)

[6.7 Descripción Narrativa: instalación de semáforos 42](#_Toc488753605)

[6.7.1 Flujograma 44](#_Toc488753606)

[6.8 Descripción Narrativa: Eliminación de grafiti en fachadas 46](#_Toc488753607)

[6.8.1 Flujograma 49](#_Toc488753608)

[6.9 Descripción Narrativa: Mantenimiento a plazas cívicas o áreas de recreación 51](#_Toc488753609)

[6.9.1 Flujograma 54](#_Toc488753610)

[6.10 Descripción Narrativa: Rehabilitación de banquetas 56](#_Toc488753611)

[6.10.1 Flujograma 59](#_Toc488753612)

[6.11 Descripción Narrativa: Retiro de Propaganda o publicidad clandestina 61](#_Toc488753613)

[6.11.1 Flujograma 64](#_Toc488753614)

[7. Directorio 66](#_Toc488753615)

[8. Glosario 67](#_Toc488753616)

[9. Anexos 70](#_Toc488753617)

[10. Autorizaciones 71](#_Toc488753618)

# 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]](#footnote-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.

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 de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, elaboró el Manual de Servicios de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, 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 flujograma - 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 conservación, mejoramiento e imagen urbana cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio público de conservación, mejoramiento e imagen urbana, 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 conservación, mejoramiento e imagen urbana de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los habitantes del municipio de san pedro, tlaquepaque, 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 regulado 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 este Ayuntamiento y en los mismos términos de proporcionar las respuestas a las soluciones de información, a la Unidad de Transparencia.

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 la Unidad de Transparencia y Accesos a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro, Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **servicio** | **Usuario** |
| Jefatura de Mejoramiento e Imagen Urbana | Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico - Topes | Habitantes del Municipio de San Pedro, Tlaquepaque. |
| Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico -Señalamientos horizontales y verticales |
| Operativos viales |
| Reordenamientos viales |
| Modificaciones de tiempos y fases de semáforos |
| Estudios integrales viales - Aforos vehiculares |
| **I**nstalaciones de semáforos |
| Área de Imagen Urbana | Eliminación de grafiti |
| Mantenimiento a plazas cívicas o áreas de recreación |
| Rehabilitación de banquetas |
| Retiro de propaganda o publicidad clandestina |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Instalación de dispositivos de control de tráfico - topes

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | | | Instalación de dispositivos de control de tráfico - Topes | | | | | | | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | | | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | | | | | | | | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se presta el servicio de Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico-Topes, la cual se lleva a cabo en coordinación con la Secretaría de Movilidad y Transporte que norma y regula dichos dispositivos con el fin de salvaguardar la integridad física de los peatones y conductores al transitar en un tramo de vía, además de contar con la factibilidad y visto bueno de dicha dependencia, se ejecuta su instalación a través del área de Mantenimiento a Vialidades y Pavimentos en base a las condiciones y características que indica dicho documento, una vez finalizado este proceso se programan la logística para su respectivo balizamiento y señalización. Al concluir el mismo se informa al solicitante que el servicio ha sido atendido. | | | | | | | | | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | | | | | | | | | |
| A la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque | | | | | | | | | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | | | | | | | | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Área Operativa de Mejoramiento Urbano, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección de Mantenimiento a Vialidades y Pavimentos | | | | | | | | | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | | | | | | | | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos memoria fotográfica y firma o anuencia de vecinos; y 6. Reporte hecho ante alguna dependencia de Gobierno | | | | | | | | | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | | | | | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | | | | | |
| CGSPM/DCMIU 08/01 | Instalación de dispositivos de control de tráfico- Topes | | | | | **1** | Ingresar solicitud de servicio. | | | | | |
| **2** | Recibir, sellar y foliar. | | | | | |
| **3** | Registrar, informar y turnar solicitud | | | | | |
| **4** | Realizar llamada telefónica, inspeccionar, realizar levantamiento técnico y documentar. | | | | | |
| **5** | Trasladar a oficinas. | | | | | |
| **6** | Elaborar y turnar oficio y plano geométrico, y archivo digital | | | | | |
| **7** | Elaborar dictamen y realizar llamada de seguimiento a SEMOV. | | | | | |
| **8** | Turnar, recibir y registrar dictamen de SEMOV. | | | | | |
| **9** | Elaborar oficio, adjuntando dictamen y canalizarlos así solicitar información. | | | | | |
| **10** | Programar balizamiento y dar respuesta al interesado. | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | | Instalación de dispositivos de control de tráfico-Topes | | | | | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | | **7. No.** | | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Ingresar solicitud de servicio. | | 1 | | 1.1 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | | | | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, sellar y foliar. | | 2 | | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica. | | | | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida |
| 2.2 Sella de recibido, folia y entrega copia a interesado. | | | | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Sello y número de folio |
| 2.3 Informa a ciudadano(a) que se le llamara para solicitar su presencia en inspección y se le dará información al respecto en campo. | | | | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Notificación |
| * 1. Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | | | | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| * 1. Registra solicitud en base de datos y turna al/la Jefe(a) de Departamento | | | | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Registro de solicitud recibida |
| Registrar, informar y turnar solicitud | | 3 | | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo. | | | | Jefe(a) de  departamento | | Solicitud | | Inspección de campo |
| 3.2 Turna solicitud al encargado del área técnica u operativa para inspección. | | | | Jefe(a) de  departamento | | Solicitud | | Inspección de campo |
| Realizar llamada telefónica, inspeccionar, realizar levantamiento técnico y documentar. | | 4 | | 4.1 Recibe solicitud para inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad, además notifica al ciudadano vía telefónica que esté presente en tiempo y forma en la inspección de campo. | | | | Técnico(a)  Especializado(a) | | Solicitud | | Inspección de campo programada |
| 4.2 Se traslada al lugar en donde se realizará la inspección de campo y levantamiento técnico de información | | | | Técnico(a)  Especializado(a) | | Inspección de campo programada | | Traslado al lugar |
| 4.3. Recibe llamada, asiste y acude a lugar donde se hará la inspección de campo. | | | | Ciudadano(a) | | Notificación | | Acciones a realizar |
| 4.4 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes e informa a secretaria. | | | | Técnico(a) especializado(a) | | Planos, lineamientos y bases | | Levantamiento técnico de información |
| 4.5 Notifica verbalmente al/la ciudadano(a) de las acciones a llevar a cabo por esta dependencia. | | | | Secretaria(o) | | Acciones a realizar | | Notificación |
| 4.6 Recibe acciones a llevar a cabo. | | | | Ciudadano(a) | | Notificación | | Acciones |
| Trasladar a oficinas. | | **5** | | 5.1 Traslado del personal a las oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano para la entrega de información y elaboración de oficio, plano geométrico y archivo digital | | | | Técnico(a) especializado(a) | | Información del levantamiento técnico | | Información fidedigna y corroborada |
| Elaborar y turnar oficio y plano geométrico, y archivo digital | | **6** | | 6.1 A partir de la información fidedigna y corroborada, elabora plano geométrico, archivo digital y oficio fundamentado en base a las Normas y Lineamientos del Manual de Dispositivos de Control de Tráfico, Reglamento de la Ley de Movilidad y Reglamento Estatal de Zonificación | | | | Técnico(a)  Especializado(a) | | Información fidedigna y corroborada | | Plano geométrico, archivo digital y oficio |
| 6.2 Turna plano geométrico y oficio a la Secretaria de Movilidad para visto bueno y da seguimiento. | | | | Técnico(a)  Especializado(a) | | Plano geométrico, archivo digital y oficio | | Turno de plano y oficio para visto bueno |
| Elaborar dictamen y realizar llamada de seguimiento a SEMOV. | | **7** | | 7.1 Recibe plano geométrico y oficio; registra, y revisa, elabora y presenta dictamen con visto bueno. | | | | SEMOV | | Oficio y Plano Geométrico | | Dictamen con visto bueno |
| 7.2. Si hay inconsistencias en plano geométrico y/o oficio, notifica para correcciones. | | | | SEMOV | | Inconsistencias | | Notificación |
| 7.3 Realiza llamada de seguimiento cada semana para saber el estatus que guarda dicha solicitud o petición solicitada. | | | | Secretaria(o) | | Número de la  solicitud | | Estatus de la solicitud |
| Turnar, recibir y registrar dictamen de SEMOV. | | **8** | | 8.1 Si no hay inconsistencias, turna dictamen con visto bueno al Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | SEMOV | | No hay inconsistencias | | Dictamen con visto bueno |
| 8.2 Recibe dictamen con visto bueno. | | | | Secretaria(o) | | Dictamen con visto bueno | | Dictamen con visto bueno recibido |
| 8.3 Registra documento en base de datos para su seguimiento | | | | Secretaria(o) | | Dictamen con visto bueno | | Registro de dictamen  técnico |
| Elaborar oficio, adjuntando dictamen y canalizarlos así solicitar información. | | **9** | | 9.1 Elabora y presenta oficio para firma adjuntando solicitud y dictamen para instalación del dispositivo (tope) | | | | Secretaria(o) | | Oficio | | Oficio con solicitud y dictamen |
| 9.2 Recibe oficio con solicitud y dictamen adjunto, lo firma y canaliza a la Dirección de Mantenimiento de Vialidades y Pavimentos | | | | Jefe(a) de  Departamento | | Oficio con solicitud y dictamen | | Oficio con solicitud y dictamen  turnado |
| 9.3 Recibe oficio con solicitud y dictamen adjunto e instala y entrega dispositivo (tope) | | | | Mantenimiento de vialidades y pavimentos | | Oficio con solicitud y dictamen  turnado | | Dispositivo instalado (tope) |
| 9.4 Solicita informe de conclusión de labores de instalación de tope para programar la logística del balizamiento del dispositivo en mención. | | | | Auxiliar  Administrativo(a) | | oficio | | Informe de conclusión de labores |
| Programar balizamiento y dar respuesta al interesado. | | **10** | | 10.1 Recibe informe de conclusión de labores y programa balizamiento del dispositivo de control de tráfico (tope); después de su instalación de acuerdo a la carga de trabajo y existencia de material en bodega de este Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | Técnico(a)  Especializado(a) | | Informe de conclusión de labores | | Programa de balizamiento del dispositivo |
| 10.2 Da respuesta a interesado de la conclusión del servicio concluido. | | | | Secretaria(o) | | Programa de balizamiento del dispositivo | | Respuesta a interesado de la conclusión del servicio |
|  | |  | | 10.3 Recibe respuesta de solicitud con información de servicio concluido. | | | | Ciudadano(a) | | Respuesta a interesado de la conclusión del servicio | | Solicitud atendida |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Recibe acciones a llevar a cabo  Inicio  Recibe llamada y asiste a lugar  Recibe copia de solicitud y espera llamada  Ingresa solicitud | Recibe solicitud, sella folia, entrega copia e informa sobre llamada de seguimiento para inspección  Registra solicitud en base de datos y turna  A  Notifica verbalmente a ciudadano sobre acciones | Recibe solicitud, valora y turna | Elabora y turna plano geométrico, oficio y archivo digital  Traslado a la oficina, genera oficio y archivo digital  Recibe solicitud para inspección de campo y notifica a ciudadano(a) para que esté presente  Realiza el levantamiento técnico de información e informa a Secretaria | C  A |  | 1  Recibe, registra y revisa plano geométrico y oficio |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento | Técnico(a) Especializado(a) | Auxiliar Administrativo(a) | Área de Mantenimiento  Vialidades y Pavimentos | SEMOV |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Auxiliar administrativo(a) | Área de Mantenimiento  Vialidades y Pavimentos | SEMOV |
| Fin  Recibe notificación de servicio concluido | B  Recibe reporte, notifica servicio concluido y archiva  Recibe dictamen registra y elabora oficio para firmar y turna  Realiza llamadas de seguimiento para saber estatus de solicitud | D  Recibe oficio con solicitud y dictamen, firma y turna | Recibe informe de conclusión de labores y programa balizamiento de dispositivo, ejecuta trabajo y turna reporte | Recibe oficio y Solicita informe de conclusión de labores y programa logística de balizamiento | B  Recibe oficio con solicitud y dictamen e instala y entrega dispositivo con reporte  **No**  ¿Hay inconsistencias? | C  D  Elabora, presenta y turna dictamen con visto bueno  Notifica para correcciones  **Si**  1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **características:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para informar sobre seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **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: Instalación de dispositivos de tráfico –

## señalamientos viales horizontales y verticales

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Instalación de dispositivos de control de tráfico - Señalamientos viales horizontales y verticales | | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se presta el servicio de Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico-Señalamientos viales horizontales y verticales, la cual se lleva a cabo en coordinación con la Secretaría de Movilidad y Transporte que es la que norma y regula dichos dispositivos con el fin de salvaguardar la integridad física de los peatones y conductores al transitar en un tramo de vía, además de contar con la factibilidad y visto bueno de dicha dependencia, se ejecuta su instalación a través de la Dirección General de Infraestructura Vial, Dispositivos de Control de Tráfico y este Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbano en base a las condiciones, observaciones y recomendaciones que indica dicho dictamen, una vez finalizado este proceso se programan la logística para su respectivo balizamiento e instalación de la señalética normada y regulada por dicha dependencia. Una vez concluido se informa al solicitante que el servicio ha sido atendido. | | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | | |
| A la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque | | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Área Operativa de Mejoramiento Urbano, Bodega de Materiales de Mejoramiento e Imagen Urbana, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección General de Infraestructura Vial | | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos memoria fotográfica y firma o anuencia de vecinos; y 6. Reporte hecho ante alguna dependencia de Gobierno | | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | | |
| **CÓDIGO** | **1. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DCMIU 08/02 | Instalación de dispositivos de control de tráfico- Señalamientos viales horizontales y verticales | | | **1** | | Ingresar solicitud de servicio. |
| **2** | | Recibir, sellar y foliar. |
| **3** | | Registrar .informar, solicitar inventario y turnar información. |
| **4** | | Recibir información, realizar inventario, elaborar oficio y turnar inventario. |
| **5** | | Recibir y turnar solicitud a inspección de campo. |
| **6** | | Realizar inspección, levantamiento técnico y documentar. |
| **7** | | Trasladar a oficinas. |
| **8** | | Elaborar y turnar oficio a SEMOV. |
| **9** | | Recibir oficio, elaborar dictamen y realizar llamadas de seguimiento a SEMOV |
| **10** | | Turnar dictamen, recibir y registrar documento de SEMOV |
| **11** | | Recibir dictamen, asignar labores y solicitar información del servicio. |
| **12** | | Programar implementación de los dispositivos, llenar bitácora, elaborar y turnar informe. |
|  |  | | | **13** | | Recibir informe, girar instrucciones dar respuesta y finalizar servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico-Señalamientos viales horizontales y verticales | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Ingresar solicitud de servicio. | 1 | 1.1 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, sellar y foliar. | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica. | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida |
| 2.2 Sella de recibido, folia y entrega copia a interesado. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Sello y número de folio |
| 2.3 Informa a ciudadano(a) que se le llamara para solicitar su presencia en inspección y se le dará información al respecto en campo. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Notificación |
| 2.4 Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
|  |  | 2.5.Registra solicitud en base de datos y turna al/la Jefe(a) de Departamento | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Registro de solicitud recibida |
| .  Registrar, informar, solicitar inventario y turnar información. | **3** | * 1. Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de  Departamento | | Reporte | | Verificación de prioridad |
| * 1. Turna al encargado de la bodega de materiales para revisar inventario | Jefe(a) de  Departamento | | Verificación de prioridad | | Información inventario de materiales y señalética |
| Recibir información, realizar inventario, elaborar oficio y turnar inventario. | **4** | 4.1. Recibe solicitud y revisa inventario de la señalética y pintura tráfico. | Técnico(a)  especializado(a) | | Solicitud | | Revisión deInventario de materiales y señalética |
| 4.2 Realiza inventario con el apoyo de facturas o lista de materiales anteriores. | Técnico(a)  especializado(a) | | facturas y  listas | | Obtención de Inventario fidedigno y sin errores |
| 4.3 Elabora documento (inventario) y turna al/la jefe(a) de departamento | Técnico(a)  especializado(a) | | Inventario fidedigno y sin errores | | Turna inventario |
| Recibir y turnar solicitud a inspección de campo. | **5** | 5.1 Recibe inventario solicitado y lo turna para inspección de campo, adjuntando la solicitud del servicio requerido, al Área Técnica u Operativa | Jefe(a) de  Departamento | | Inventario con solicitud adjunto | | Notificación para Inspección de campo |
| Realizar inspección, levantamiento técnico y documentar. | **6** | 6.1 Recibe solicitud para inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad, además se le notifica al ciudadano vía telefónica que esté presente en tiempo y forma en la inspección de campo | Encargado(a) de  cuadrilla | | Notificación para inspección de campo | | Inspección de campo programada y notificación |
| 6.2 Recibe notificación y acude a oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano para la inspección de campo | Ciudadano(a) | | notificación | | Inspección de campo programada |
| 6.3 Traslado al lugar en donde se realizará la inspección de campo y levantamiento técnico de información | Encargado(a) de  cuadrilla | | Inspección de campo programada | | Traslado al lugar |
| 6.4 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes | Encargado(a) de  cuadrilla | | Herramientas para el trabajo | | Levantamiento técnico de información |
| 6.5 Notifica al/la ciudadano(a) de las acciones a llevar a cabo por esta dependencia | Secretaria(o) | | Notificación | | Levantamiento técnico de información |
| Trasladar a oficinas. | **7** | 7.1 Traslado del personal a las oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano y entrega información de levantamiento técnico. | Encargado(a) de  cuadrilla | | Traslado a oficinas | | Levantamiento técnico de información |
| Elaborar y turnar oficio a SEMOV. | **8** | 8.1 Recibe información de levantamiento técnico, elabora plano geométrico y oficio fundamentado en base a las Normas y Lineamientos del Manual de Dispositivos de Control de Tráfico, Reglamento de la Ley de Movilidad y Reglamento Estatal de Zonificación | Técnico(a)  especializado | | Información fidedigna y corroborada | | Documento y Plano geométrico fundamentado |
| 8.2 Turna plano geométrico y oficio para firma | Técnico(a)  especializado | | Oficio  y Plano geométrico fundamentado | | Formalizar con firma y sello |
| 8.3 Recibe plano geométrico y oficio, lo revisa, firma, sella y envía a la Secretaria de Movilidad para visto bueno y seguimiento | Jefe(a) de  Departamento | | Oficio  y Plano geométrico fundamentado | | Firma, sello y presentación para visto bueno y seguimiento |
| Recibir oficio elaborar dictamen y realizar llamadas de seguimiento a SEMOV | **9** | 9.1 Recibe oficio con plano geométrico fundamentado, lo revisa, elabora y entrega dictamen con visto bueno. | SEMOV | | Oficio y Plano geométrico fundamentado | | Dictamen con visto bueno |
| 9.2 Si hay inconsistencias en plano geométrico y/o oficio, notifica para correcciones. | SEMOV | | Inconsistencias | | Notificación |
| 9.3 Realiza llamada de seguimiento cada semana para saber el estatus que guarda dicha solicitud o petición solicitada | Secretaria(o) | | Llamada de seguimiento | | Estatus de la solicitud o petición |
| Turnar dictamen, recibir y registrar documento de SEMOV | **10** | 10.1 Si no hay inconsistencias, elabora y turna dictamen a Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | SEMOV | | No hay inconsistencias | | Dictamen con visto bueno |
| 10.2 Recibe, registra y turna dictamen a Jefe(a) de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana para su análisis. | Secretaria(o) | | Dictamen con visto bueno | | Registro y turno de dictamen con visto bueno |
| Recibir dictamen, asignar labores y solicitar información del servicio | **11** | 11.1 Recibe dictamen con visto bueno, lee y valora | Jefe(a) de  Departamento | | Dictamen con visto bueno | | Lectura y valora dictamen |
| 11.2 Asigna al Área Operativa de Mejoramiento Urbano para realizar la instalación de los dispositivos y señalética necesaria ya sea por el turno matutino y/o nocturno en coordinación con personal de la Secretaria de Movilidad | Jefe(a) de  Departamento | | Dictamen  técnico | | Asignación de área operativa |
| 11.3 Solicita información para la coordinación de labores a la Secretaria de Movilidad vía telefónica para definir: el horario, turno, punto de partida, comandante responsable, unidades a intervenir, personal humano para realizar el balizamiento y señalización del servicio requerido. | Jefe(a) de  Departamento | | Solicitud de información vía telefónica | | Coordinación de labores |
| Programar implementación de los dispositivos, llenar bitácora, elaborar y turnar informe. | **12** | 12.1 Programa e instala los Dispositivo de Control de Tráfico en conjunto con personal de la Secretaria de Movilidad de acuerdo a la carga de trabajo y existencia de materiales en bodega de este Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana, ya sea por el turno matutino o nocturno dependiendo de la vialidad, el flujo vehicular y el entorno urbano | Encargado(a) de cuadrilla | | Programa e instalación | | Programa e instalación realizada |
| 12.2 Llena bitácora, memoria fotográfica y reporte del material utilizado | Encargado(a) de  cuadrilla | | Programa e instalación realizada | | Bitácora, memoria fotográfica y reporte |
| 12.3 Elabora y turna informe del servicio concluido  al/la Jefe(a) del Departamento, adjuntando bitácora, memoria fotográfica y reporte de material utilizado | Encargado(a) de  cuadrilla | | Bitácora, memoria fotográfica y reporte. | | Informe de servicio concluido |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Recibir informe, girar instrucciones dar respuesta y finalizar servicio | **13** | 13.1 Recibe informe de los trabajos de implementación de los Dispositivos de Control de Tráfico instalados, instruye para su registro y archivo e informar al ciudadano. | Jefe(a) de  Departamento | Informe de servicio  concluido | Instrucción para registro, archivo y notificación a ciudadano |
| 13.2 Recibe instrucción, registra y archiva informe de trabajo e informa a ciudadano de solicitud atendida. | Secretaria (o) | Instrucción para registro, archivo y notificación a ciudadano | Registro y archivo y notificación de conclusión del servicio |
|  |  | 13.3 Recibe notificación de solicitud atendida y realizada. | Ciudadano (a) | Notificación | Conclusión del servicio |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento | Técnico(a) especializado(a) | Encargado(a) de cuadrilla | SEMOV |
| C  Recibe notificación y asiste al lugar  Recibe copia de solicitud y espera llamada  Ingresa reporte  Inicio | 1  F  B  Recibe, registra y turna dictamen  Recibe sella folia y entrega copia a solicitante e informa de llamada de seguimiento  Registra en base de datos y turna | D  Recibe oficio y plano, revisa, firma y turna para visto bueno  A  Recibe y turna solicitud a inspección de campo  Turna para revisar inventario de materiales  Registra solicitud, verifica prioridad y valora situación y programa de trabajo | B  C  Recibe levantamiento técnico, elabora y turna plano geométrico y oficio para firma  Recibe solicitud, revisa, elabora y turna inventario | F  **No**  Traslado a lugar y realiza inspección de campo  A  Recibe solicitud para inspección de campo programa y notifica a ciudadano su presencia  Traslado y entrega información de levantamiento técnico | E  Elabora y turna dictamen  E  Notifica correcciones  **Si**  ¿Hay inconsis-tencias?  D  Recibe oficio con plano y revisa |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Encargado(a) de cuadrilla | SEMOV |
| Recibe notificación de servicio realizado  Fin | Recibe informe, notifica a ciudadano(a) registra y archiva | Recibe informe de servicio realizado y turna  Recibe dictamen asigna labores y solicita información para coordinación del servicio  1 |  | Programa e instala los dispositivos, llena bitácora, elabora y turna informe |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para informar seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **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: operativos viales

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | | Operativos viales | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se presta el servicio de control de tráfico vial, la cual implica, la organización de la circulación vehicular y peatonal alrededor de una zona de obras viales o accidentes, previniendo la seguridad de los equipos operativos involucrados y del público, también refiere al uso de circuitos cerrados de televisión y otros medios de monitorear el tráfico para manejar el flujo de tránsito proveyendo en caso necesario advertencias sobre congestiones u otros inconvenientes. Al término del mismo, se informa al solicitante que el servicio ha sido atendido. | | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | | |
| A la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque | | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección General de Infraestructura Vial, Área de Cultura Vial y Área de Guardias | | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos memoria fotográfica y firma o anuencia de condóminos; y 6. Reporte hecho ante alguna dependencia de Gobierno. | | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/03 | Operativos viales | | | **1** | Solicitar servicio. |
| **2** | Registrar y turnar solicitud. |
| **3** | Recibir, solicitar inspección de campo al área técnica. |
| **4** | Recibir instrucción para realizar inspección y turnar reporte. |
| **5** | Elaborar y turnar oficio a SEMOV |
| **6** | Recibir oficio, elaborar y entregar dictamen y realizar llamadas de seguimiento a SEMOV |
| **7** | Entregar dictamen, recibir y registrar documento de SEMOV |
| **8** | Asignar, programar labores y girar instrucciones. |
| **9** | Recibir instrucciones, trasladar al lugar y realizar operativo vial. |
| **10** | Recibir informe; registrar, archivar y notificar al ciudadano. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Operativos Viales | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | |
| **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 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Registrar y turnar solicitud | **2** | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica. | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida |
| 2.2 Sella de recibido, folia y entrega copia al interesado. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Sello y número de folio |
| 2.3 Informa a ciudadano(a) que se le llamará para entregarle número de identificación de SEMOV y verificar proceso. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Notificación |
| 2.4 Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.5 Recibe solicitud, registra y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Registro de solicitud recibida |
| .  Recibir y solicitar inspección de campo a área técnica. | **3** | 3.1 Recibe solicitud, valora situación y verifica prioridad y además del programa de trabajo | Jefe(a) de Departamento | | Solicitud | | Valoración y obtención de prioridad |
| 3.2 Turna solicitud e Instruye realizar inspección de campo de la zona para checar y verificar las condiciones y características físicas de la vialidad, así como vehículos en estado de abandono, mal estacionado y/o que entorpezcan el flujo vehicular, además de la geometría de la calle y sus sentidos de circulación. | Jefe(a) de Departamento | | Valoración y obtención de prioridad | | Instrucción para inspección de campo |
| Recibir instrucción, para realizar inspección y turnar reporte. | **4** | 4.1 Recibe instrucción para inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad. | Técnico(a) especializado(a) | | Instrucción para inspección de campo. | | Inspección de campo programada |
| 4.2 Traslada a lugar y realiza inspección de campo; elabora y turna reporte con memoria fotográfico. | Técnico(a) especializado(a) | | Inspección de campo programada | | Reporte con memoria fotográfica y notificación |
| Elaborar y turnar oficio a SEMOV | **5** | 5.1 Recibe reporte de inspección de campo con memoria fotográfica; elabora oficio, lo firma, sella y envía a SEMOV, adjuntando reporte de inspección de campo. | Jefe(a) de Departamento | | Reporte de inspección de campo | | Oficio  fundamentado ante SEMOV |
| Recibir oficio, elaborar y entregar dictamen y realizar llamadas de seguimiento a SEMOV | **6** | 6.1 Recibe oficio, lo revisa, elabora y entrega dictamen con visto bueno. | SEMOV | | Oficio | | Dictamen |
| 6.2 Si hay inconsistencias en la solicitud, notifica para correcciones. | SEMOV | | Inconsistencias | | Notificación |
| 6.3 Realiza llamada de seguimiento a la Oficina Encargada de los Operativos Viales (guardia) para saber el estatus de la solicitud o petición solicitada. | Jefe(a) de Departamento | | Llamada de seguimiento | | Estatus de la solicitud o petición |
| Entregar dictamen, recibir y registrar documento de SEMOV | **7** | 7.1 Si no hay inconsistencias entrega dictamen con visto bueno de operativo vial a realizar al Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | SEMOV | | Si no hay inconsistencias | | Dictamen con visto bueno |
| 7.2 Recibe, registra y turna dictamen para su seguimiento. | Secretaria(o) | | Dictamen con visto bueno | | Dictamen registrado |
| Asignar, programar labores y girar instrucciones. | **8** | 8.1 Recibe dictamen y asigna labores en coordinación con el personal del Área encargada de Operativos Viales (guardia) de la Secretaria de Movilidad para llevar a cabo el operativo en tiempo y forma | Jefe(a) de Departamento | | Dictamen | | Asignación de labores |
| 8.2 Programa e instruye de acuerdo al documento y observaciones que indica SEMOV, hora, fecha, punto de encuentro, unidades, personal, número de radares, frecuencias de paso de unidades, fases, velocímetro, grúas, foliadores, etc. | Jefe(a) de Departamento | | Asignación de labores | | Programación de operativo e instrucciones giradas. |
| Recibir instrucciones, trasladar al lugar y realizar operativo vial. | **9** | 9.1 Recibe instrucciones y se traslada al lugar de operativo. | Técnico(a) especializado(a) | | Instrucción | | Traslado |
| 9.2 Realiza el operativo vial con apoyo de personal de la Secretaria de Movilidad, además de los lineamientos, bases, normas de los reglamentos vigentes. | Técnico(a) especializado(a) y/o auxiliar técnico | | Programación de operativo e instrucciones giradas. | | Operativo vial realizado |
| 9.3 Elabora y turna informe de los trabajos concluidos al/la Jefe(a) de Departamento | Técnico(a) especializado(a) | | Operativo vial realizado | | Informe de trabajo |
| Recibir informe; registrar, archivar y notificar al ciudadano. | **10** | 10.1Recibe informe del operativo vial e instruye para registro y archivo así como notificar al ciudadano el servicio solicitado | Jefe(a) de Departamento | | Informe de trabajo | | Instrucción para registro, archivo y notificación ~~y~~ |
| 10.2 Recibe informe de trabajo, lo registra y archiva y notifica a ciudadano de servicio atendido. | Secretaria(o) | | Informe de trabajo | | Registro y archivo, y notificación |
| 10.3 Recibe notificación de servicio atendido. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Servicio atendido |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Técnico(a) especializado y/o Auxiliar técnico | SEMOV |
| Recibe copia y espera llamada  Inicio  Ingresa reporte | 1  Recibe, registra y turna dictamen para seguimiento  Turna solicitud  Recibe reporte sella, folia y entrega copia a interesado(a) e informa de llamada de seguimiento | Recibe reporte de inspección de campo elabora oficio firma y sella y turna  Turna solicitud e instruye realizar inspección de campo  Recibe solicitud, valora situación y verifica prioridad | Recibe instrucción para realizar inspección y programa  Se traslada al lugar y realiza inspección de campo, elabora y turna reporte con memoria fotográfica | ¿Hay inconsis-tencias?  **No** | Notifica correcciones  **Si**  Elabora y turna dictamen con visto bueno  Recibe y revisa oficio |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Técnico (a)especializado(a) y/o Auxiliar técnico | SEMOV |
| Fin  Recibe notificación | Recibe informe, registra, archiva y notifica | Recibe informe de operativo vial y turna para registro  Recibe dictamen, programa e instruye de acuerdo a observaciones  1 | Elabora y turna informe de los trabajos concluidos  Recibe instruccionesy se traslada al lugar | Realiza operativo vial con apoyo de SEMOV |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para informar seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **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: reordenamientos viales

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Reordenamientos viales | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se presta el servicio de reordenamiento vial, que consiste en la prevención de [accidentes de tránsito](https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente_de_tr%C3%A1nsito)o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas, cuando tuviera lugar un hecho no deseado de [tránsito](https://es.wikipedia.org/wiki/Tr%C3%A1nsito_vehicular), también se refiere a las tecnologías empleadas para dicho fin en cualquier medio de desplazamiento terrestre ([ómnibus](https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%93mnibus), [camión](https://es.wikipedia.org/wiki/Cami%C3%B3n), [automóvil](https://es.wikipedia.org/wiki/Autom%C3%B3vil), [motocicleta](https://es.wikipedia.org/wiki/Motocicleta), [bicicleta](https://es.wikipedia.org/wiki/Bicicleta)y a pie). Una vez concluido el mismo se informa al solicitante, que la solicitud ha sido atendida. | | |
| **Usuarios:** | | |
| A la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección General de Infraestructura Vial, | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos presentar memoria fotográfica, firma o anuencia de condóminos y plano con la propuesta de reordenamiento vial (sentidos de circulación propuestos) para presentar ante SEMOV por un representante de condóminos; y 6. Reporte hecho ante alguna dependencia de Gobierno. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/04 | Reordenamientos viales | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Registrar y turnar solicitud |
| **3** | Recibir solicitud e instruir para realizar inspección de campo |
| **4** | Recibir instrucción para realizar inspección y elaborar reporte |
| **5** | Elaborar oficio y turnar a SEMOV |
| **6** | Recibir oficio, elaborar dictamen técnico y realizar llamadas de seguimiento a SEMOV |
| **7** | Turnar dictamen, recibir y registrar documento de SEMOV |
| **8** | Asignar labores e instruir para realizar operativo |
| **9** | Programar y realizar operativo en coordinación con SEMOV, y elaborar y turnar informe de trabajo |
| **10** | Recibir, registrar, archivar y notificar servicio atendido |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Reordenamientos viales | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano | | | | | | |
| **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 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Registrar y turnar solicitud | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica. | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida |
| 2.2 Sella de recibido, folia y entrega copia al interesado. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Sello y número de folio |
| 2.3 Informa a ciudadano(a) que se le llamará para entregarle número de identificación de SEMOV y verifica proceso. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Notificación |
| 2.4 Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.5 Recibe solicitud, registra y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Registro de solicitud recibida |
| .  Recibir solicitud e instruir para realizar inspección de campo | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo. | Jefe(a) de Departamento | | Solicitud | | Valoración y obtención de prioridad |
| 3.2 Turna solicitud e instruye realizar inspección de campo de la zona para checar y verificar las condiciones y características físicas de la vialidad, vehículo mal estacionado y/o entorpecimiento del flujo vehicular. | Jefe(a) de Departamento | | Valoración y obtención de prioridad | | Instrucción para inspección de campo |
| Recibir instrucción, para realizar inspección y elaborar reporte | **4** | 4.1 Recibe instrucción para inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad. | Técnico(a) Especializado(a) | | Instrucción para inspección de campo. | | Inspección de campo programada |
| 4.2 Traslada al lugar en donde se realizará la inspección de campo y levantamiento técnico de información | Técnico(a) especializado  (a) y/o auxiliar técnico | | Inspección de campo programada | | Traslado al lugar |
| 4.3 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes | Técnico(a) especializado(a) y/o auxiliar técnico | | Traslado al lugar | | Levantamiento técnico de información |
| 4.4 Elabora y presenta reporte de levantamiento técnico | Técnico(a) especializado(a) | | Levantamiento técnico de información | | Reporte de levantamiento técnico |
| Elaborar oficio y turnar a SEMOV | **5** | 5.1 Recibe reporte de levantamiento técnico, elabora oficio, lo firma, sella y envía a SEMOV, adjuntando el reporte de levantamiento técnico. | Jefe(a) de Departamento | | Reporte de levantamiento técnico | | Oficio |
| Recibir oficio, elaborar dictamen técnico y realizar llamadas de seguimiento a SEMOV | **6** | 6.1 Recibe oficio, lo revisa, elabora y entrega dictamen con visto bueno. | SEMOV | | Oficio | | Dictamen |
| 6.2 Si hay inconsistencias en la solicitud, notifica para correcciones. | SEMOV | | Inconsistencias | | Notificación |
| 6.3 Realiza llamada de seguimiento a la Oficina Encargada de los Operativos Viales (guardia) para saber el estatus de la solicitud o petición solicitada | Secretaria(o) | | Llamada de seguimiento | | Estatus de la solicitud o petición |
| Turnar dictamen, recibir y registrar documento de SEMOV | **7** | 7.1 Si no hay inconsistencias turna dictamen técnico con visto bueno de reordenamiento vial a realizar, al Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | SEMOV | | Si no hay Inconsistencias | | Dictamen técnico con visto bueno |
| 7.2 Recibe, registra y turna dictamen técnico de visto bueno para su seguimiento | Secretaria(o) | | Dictamen técnico | | Dictamen técnico registrado |
| Asignar labores e instruir para realizar operativo | **8** | 8.1 Recibe dictamen, asigna labores e instruye para que en coordinación con el personal del Área Encargada de Operativos Viales (guardia) de la Secretaria de Movilidad lleven a cabo el operativo en tiempo y forma | Jefe(a) de Departamento | | Dictamen técnico registrado | | Asignación de labores e instrucción |
| Programar y realizar operativo en coordinación con SEMOV, y elaborar y turnar informe de trabajo | **9** | 9.1 Recibe instrucción y programa operativo en tiempo y forma de acuerdo al documento y observaciones que indica SEMOV | Técnico(a) especializado y/o auxiliar técnico | | Asignación de labores e instrucción | | Programa operativo en tiempo y forma |
| 9.2 Realiza el reordenamiento vial con apoyo de personal de la Secretaria de Movilidad, además de los lineamientos, bases, normas de los reglamentos vigentes e instalación de los señalamientos y señalética correspondiente. | Técnico(a) especializado y/o auxiliar técnico | | Programa operativo en tiempo y forma | | Reordenamiento vial |
| 9.3 Elabora y turna informe de los trabajos concluidos al/la Jefe(a) de Departamento | Técnico(a) especializado(a) | | Reordenamiento vial | | Informe de trabajo |
| Recibir, registrar, archivar y notificar servicio atendido | **10** | 10.1 Recibe informe de trabajo del reordenamiento vial, e instruye para su registro y archivo así como para notificar al/la ciudadano(a) el servicio atendido | Jefe(a) de Departamento | | Informe de trabajo | | Instrucción  Documentación archivada |
| 10.2 Recibe informe de trabajo, lo registra, archiva y notifica al ciudadano servicio atendido | Secretaria (o) | | Instrucción | | Informe de trabajo registrado y archivado; y notificación |
| 10.3 Recibe notificación de servicio atendido. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Servicio atendido |

## Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | | | **DEPENDENCIA ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Técnico(a) especializado y/o Auxiliar técnico | SEMOV |
| Fin  Recibe notificación de servicio concluido  Recibe copia y espera llamada  Ingresa reporte  Inicio | C  Recibe informe, notifica a ciudadano y archiva reporte de servicio concluido  Registra y turna  Recibe reporte sella, folia, entrega copia e informa de llamada de seguimiento  Recibe registra y turna dictamen de visto bueno | Recibe informe de trabajo, turna para registro y notificación  A  Recibe dictamen y asigna labores para el operativo  Recibe reporte elabora oficio sella, firma y turna  Turna e instruye realizar inspección  Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación y programa de trabajo | B  Recibe instrucción  y programa inspección  Elabora y presenta reporte de levantamiento técnico  Elabora y turna informe de trabajo concluido | Se traslada y realizan el levantamiento técnico  **No**  Realiza el reordenamiento vial  Recibe instrucciones y programa operativo en tiempo y forma  ¿Hay inconsis-tencias? | A  C  Turna dictamen con visto bueno  **Si**  B  Turna dictamen para corrección  Recibe oficio y revisa |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para saber seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.5 Descripción Narrativa: modificaciones de tiempos y fases de semáforos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Modificaciones de tiempos y fases de semáforos | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de la solicitud ciudadana, se pide a la Secretaría de Movilidadmodificar los tiempos y fases de semáforos la cual depende de la vialidad y de los aforos vehiculares que arroja en horas pico, además de observar que se interconectan a la misma vez 2 colores o 2 movimientos no deseados que puede provocar algún accidente. Una vez modificados los tiempos y fases, se comunica al ciudadano(a) el servicio atendido. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección General de Infraestructura Vial, Dispositivos de Control de Tráfico y Área de Semáforos | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos presentar memoria fotográfica; y 6. Reporte hecho ante alguna dependencia de Gobierno y si es por el ciudadano. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | | CGSPM/DCMIU 08/05 | Modificaciones de tiempos y fases de semáforos | **1** | Solicitar servicio | | **2** | Recibir, registrar y turnar solicitud | | **3** | Atender solicitud | | **4** | Verificar atención de solicitud, elaborar y presentar informe y memoria | | **5** | Recibir, registrar y archivar informe con memoria fotográfica así como notificar servicio. | | | |
|  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Modificaciones de tiempos y fases de semáforos | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano | | | | | | |
| **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 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, registrar y turnar solicitud | **2** | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica, | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida |
| 2.2 Sella de recibido, folia y entrega copia al interesado. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Sello y número de folio |
| 2.3 Informa a ciudadano(a) que se le llamará vía telefónica para hacerle de su conocimiento cuando pasará el Área de Semáforos a corregir la falla y las acciones que se llevarán a cabo | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Notificación |
| 2.4 Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.5 Recibe solicitud, registra y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Solicitud servicio recibida | | Registro de solicitud recibida |
| Atender solicitud | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además de monitorear la zona | Jefe(a) de Departamento | | Solicitud | | Verificación de prioridad y valoración |
| 3.2 Comunica vía telefónica al Área de Dispositivos de Control de Tráfico (semáforos) la falla del dispositivo. | Jefe(a) de Departamento | | Verificación de prioridad y valoración | | Comunicación de falla de dispositivo |
| 3.3 Recibe comunicación e informa de las acciones a intervenir para su seguimiento | SEMOV | | Comunicación de falla de dispositivo | | Acciones a intervenir |
| 3.4 Recibe las acciones a realizar e instruye traslado al lugar donde se realizará la modificación de tiempos~~.~~ | Jefe(a) de Departamento | | Acciones a intervenir | | Instrucción |
| Verificar atención de solicitud, elaborar y presentar informe y memoria fotográfica | **4** | 4.1 Recibe instrucción para trasladarse al lugar donde se realizará la modificación de tiempos y con ello levantar memoria fotográfica, la programa de acuerdo a su prioridad y valoración del/la Jefe(a) de Departamento | Técnico(a) especializado(a) y/o auxiliar técnico | | Instrucción | | Programa de acuerdo a su prioridad y valoración |
| 4.2 Traslada al lugar en donde se realiza la modificación de tiempos y fases de semáforos por personal de la Secretara de Movilidad y a la vez la memoria fotográfica requerida. | Técnico(a) especializado(a) y/o auxiliar técnico | | Programa de acuerdo a su prioridad y valoración | | Modificación de tiempos y fases |
| 4.3 Elabora y turna informe y memoria fotográfica a Jefe(a) de Departamento. | Técnico(a) especializado | | Modificación de tiempos y fases | | Informe y memoria fotográfica |
| Recibir, registrar y archivar informe con memoria fotográfica así como notificar servicio | **5** | 5.1 Recibe informe y memoria fotográfica e instruye para su registro, archivo y notificación al ciudadano del servicio atendido. | Jefe(a) de Departamento | | Informe y memoria fotográfica | | Instrucción para registro y archivo y notificación |
| 5.2 Recibe informe de trabajo y memoria fotográfica, lo registra, archiva y notifica al ciudadano servicio atendido | Secretaria (o) | | Instrucción para registro y archivo y notificación | | Informe de trabajo registrado y archivado; y notificación |
| 5.3 Recibe notificación de servicio atendido. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Servicio atendido |

## 6.5.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | | | **DEPENDENCIA**  **ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Técnico(a) especializado(a) y/o Auxiliar técnico | SEMOV |
| Fin  Recibe notificación de servicio realizado  Recibe copia y espera llamada  Ingresa reporte  Inicio | Recibe informe, notifica y registra y archiva  Registra y turna  Recibe reporte, sella, folia, entrega copia e informa sobre llamada de seguimiento | Recibe informe e instruye para notificación y archivo  Recibe acciones a realizar e instruye traslado  Comunica la falla  Recibe solicitud, verifica prioridad, valora y monitorea zona | Elabora y turna informe y memoria fotográfica | Ejecuta labor de modificación de tiempos de semáforos y levanta memoria fotográfica  Recibe informe de acciones y se y trasladan a lugar | Recibe comunicado e informa acciones para dar seguimiento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para saber seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.6 Descripción Narrativa: estudios integrales viales – aforos vehiculares

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Estudios integrales viales - aforos vehiculares | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se presta el servicio de Aforo Vehicular, la cual consiste en realizar el conteo de vehículos que transitan sobre un cierto punto determinado vía o rúa, sección de camino o una intersección en un determinado lapso de tiempo y es una muestra de los volúmenes para el periodo que se realiza y tiene por objetivo cuantificar el número de movimientos que realizan los automotores. Por lo regular se llevan a cabo aforos manuales en donde interviene un grupo de personas, trazos en papel o contadores manuales, son utilizados para contabilizar volúmenes de giro y volúmenes clasificados. Una vez concluido, se comunica al ciudadano el servicio atendido. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección General de Infraestructura Vial | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos presentar memoria fotográfica; 6. Reporte hecho ante alguna dependencia de Gobierno y si es por el ciudadano; y 7. Estadísticas de accidentalidad en la zona | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/06 | Estudios integrales viales-aforos vehiculares | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Registrar y turnar solicitud |
| **3** | Recibir, programar y trasladar al lugar para realizar servicio |
| **4** | Recibir, programar y trasladar al lugar para realizar servicio |
| **5** | Realizar aforo vehicular, elaborar y turnar informe |
| **6** | Recibir informe con memoria fotográfica, revisar y aprobar y turnar para digitalización |
| **7** | Recibir aprobación con memoria fotográfica, digitalizar, registrar y archivar información y turnar |
|  |  | **8** | Recibir informe y plano geométrico, y notificar servicio finalizado |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Estudios integrales viales-aforos vehiculares | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 08/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano | | | | | | |
| **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 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir y turnar solicitud | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica sella, folia y entrega copia a interesado(a). | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| 2.2~~)~~ Informa que se le llamará vía telefónica para hacerle de su conocimiento cuando se programará o realizará el aforo vehicular y las acciones que se llevaran a cabo. | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio recibida | | Notificación |
| 2.3 Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.4 Turna al/la Jefe(a) de Departamento | Secretaria(o) | | Turno | | Solicitud de servicio recibida |
| Recibir documento, turnar y solicitar aforo vehicular al área correspondiente | **3** | 3.1 Recibe solicitud verifica prioridad y valora situación. | Jefe(a) de Departamento | | Solicitud de servicio recibida | | Establece prioridad |
| 3.2 Turna documento e instruye realizar aforo vehicular y la toma de memoria fotográfica | Jefe(a) de Departamento | | Establece prioridad | | Instrucción |
| Recibir, programar y trasladar al lugar para realizar servicio | 4 | 4.1 Recibe solicitud con instrucción, verifica y checa prioridad además de monitorear la zona (si es un crucero conflictivo o una arteria principal). | Técnico(a) Especializado(a) y/o Auxiliar técnico | | Solicitud e instrucción | | Establece prioridad y monitoreo de zona |
| 4.2 Asigna personal, vehículos e insumos que participan e intervienen en el aforo vehicular por los 3 turnos (matutino, vespertino y nocturno) además de la toma de la memoria fotográfica para el reporte de actividades | Técnico(a) Especializado(a) y/o Auxiliar técnico | | Establece prioridad y monitoreo de zona | | Asignación de personal, vehículo e insumos |
| 4.3 Traslado al lugar en donde se realizará el aforo vehicular | Técnico(a) Especializado(a) y/o Auxiliar técnico | | Asignación de personal, vehículo e insumos | | Traslado al lugar de trabajo |
| Realizar aforo vehicular, elaborar y turnar informe | **5** | 5.1 Realiza aforo vehicular con personal en puntos específicos de la vialidad, con apoyo de planos impresos, formatos de aforos vehiculares, relojes y contadores manuales | Técnico(a) Especializado(a) y/o Auxiliar técnico | | Traslado al lugar de trabajo | | Estudio de aforo vehicular |
| 5.2 Elabora y turna informe y memoria fotográfica a Jefe de Departamento | Técnico(a) Especializado(a) y/o Auxiliar técnico | | Estudio de aforo vehicular | | Informe y memoria fotográfica |
| Recibir informe con memoria fotográfica, revisar y aprobar y turnar para digitalización | **6** | 6.1 Recibe, revisa y aprueba informe y memoria fotográfica del estudio de aforo vehicular para ser aprobada | Jefe(a) de Departamento | | Informe y memoria fotográfica | | Revisión y aprobación |
| 6.2. Si hay inconsistencias, notifica a técnico especializado para corrección. | Jefe(a) de Departamento | | Inconsistencias | | Notificación |
| 6.2 Si no hay inconsistencias, aprueba, y turna para digitalizar estudio de aforo vehicular, registro y archivo. | Jefe(a) de Departamento | | Inconsistencias | | Turno |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Recibir aprobación con memoria fotográfica, digitalizar, registrar y archivar información y turnar | **7** | 7.1 Recibe información del aforo vehicular aprobado, digitaliza, registra y archiva  documento. | Secretaria(o) y/o auxiliar administrativo | Turno  Informe y memoria fotográfica | Digitalización de información |
| 7.2 Turna información digitalizada al/la Jefe(a) de Departamento | Secretaria(o) y/o auxiliar administrativo | Digitalización de información | Turno |
| Recibir informe y plano geométrico, y notificar servicio finalizado. | **8** | 8.1 Recibe información digitalizada, documento y plano geométrico del aforo vehicular | Jefe(a) de Departamento | Turno | Información digitalizada |
| 8.2 Notifica respuesta a ciudadano(a) | Jefe(a) de Departamento | Información digitalizada | Notificación y archivo |
| 8.3Recibe documento y plano geométrico del aforo vehicular. | Ciudadano (a) | Notificación y archivo | Servicio atendido |

## 6.6.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) y/o auxiliar administrativo | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) y/o auxiliar técnico |
| Inicio  Ingresa reporte  Recibe copia y espera llamada  Recibe notificación  Fin | Recibe reporte, sella, folia, entrega copia a ciudadano(a) e informe sobre llamada de seguimiento  Recibe informe del aforo vehicular, digitaliza, registra archiva y turna  **No**  Registra y turna | Notifica para corrección  ¿Hay inconsis-tencias?  Aprueba y turna para digitalizar estudio  Recibe informe digitalizado y plano geométrico y notifica servicio finalizado  Recibe y revisa el informe  Turna e instruye realizar aforo  Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación | Recibe instrucción, verifica prioridad y monitorea zona  Asigna personal, vehículos e insumos y se trasladan al lugar  Realiza estudio de aforo con memoria fotográfica, elabora y turna informe  **Si** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para saber seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.7 Descripción Narrativa: instalación de semáforos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Instalación de semáforos. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se presta el servicio de instalación de semáforos vehiculares, que consiste en instalar dispositivos que se emplean para controlar el flujo de vehículos, bicicletas y peatones en los cruces o intersecciones de dos o más vías (calles o avenidas) en forma segura y fluida, empleando para ello una secuencia de indicaciones lumínicas de color rojo, verde y ámbar.  La secuencia de luces está regida por una unidad electrónica de control, a la cual también se le conoce como Controlador de Crucero. Una vez instalados los semáforos se informa al ciudadano el servicio atendido. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Técnica de Mejoramiento Urbano, Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco, Dirección General de Infraestructura Vial, Dispositivos de Control de Tráfico y Área de Semáforos | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico; 5. En algunos casos presentar memoria fotográfica; 6. En algunos casos la petición ante la SEMOV, si lo hubiese solicitado el ciudadano 7. En algunos casos firma de los vecinos o condóminos. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/07 | Instalación de semáforos | **1** | Solicitar servicio |
| **2** | Recibir, registrar y turnar solicitud |
| **3** | Recibir solicitud, elaborar y turnar documentos |
| **4** | Recibir documentos, elaborar dictamen e instalar semáforo |
| **5** | Realizar llamadas de seguimiento |
| **6** | Recibir y registrar documento e instruir para notificar a ciudadano |
| **7** | Notificar y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Instalación de semáforos | | | **4. CÓDIGO DE SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/07 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | |
| **6. NOMBRE DE 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 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, registrar y turnar solicitud | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica, sella, folia y entrega copia a interesado(a). | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| 2.2 Informa a ciudadano(a) que se le llamará para entregarle número de solicitud. de SEMOV, por si quiere hablar por su cuenta y saber el seguimiento de su solicitud | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio recibida | | Notificación |
| 2.3 Recibe copia de solicitud recibida y espera llamada | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.3 Turna al/la Jefe(a) de Departamento | Secretaria(o) | | Turno | | Solicitud de servicio recibida |
| .  Recibir solicitud, elaborar y turnar documentos | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además de monitorear la zona | Jefe(a) de Departamento | | Solicitud de servicio recibida | | Establece prioridad |
| 3. 2 Elabora documentos de planos o croquis de ubicación de los trabajos a realizar anexando petición y antecedentes de la solicitud | Jefe(a) de Departamento | | Establece prioridad | | Documentos |
| 3.4 Turna documento a SEMOV | Jefe(a) de Departamento | | Turno | | Documentos |
| Recibir documentos, elaborar dictamen e instalar semáforo | **4** | 4.1 Recibe documento y elabora dictamen | SEMOV | | Documentos | | Dictamen |
| 4.2 Instala semáforo | SEMOV | | Dictamen | | Semáforo instalado |
| Realizar llamadas de seguimiento | **5** | 5.1 Realiza llamada de seguimiento al área de la Dirección de Infraestructura Vial para saber el estatus o petición solicitada | Secretaria(o) | | Llamada de seguimiento | | Estatus de la solicitud o petición |
| Recibir y registrar documento e instruir para notificar a ciudadano | **6** | 6.1 Recibe y registra dictamen y plano geométrico de instalación de semáforo e instruye para notificar a ciudadano y archivo de solicitud atendida y dictamen. | Jefe(a) de Departamento | | Dictamen y registro | | Instrucción |
| Notificar y archivar | **7** | 7.1 Notificar a ciudadano(a) sobre dictamen del servicio y archivo | Secretaria(o) | | Instrucción | | Notificación y Archivo |
| 7.2 Recibe notificación de solicitud atendida. | Ciudadano (a) | | Notificación | | Solicitud atendida |

## 6.7.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | **DEPENDENCIA ESTATAL** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | SEMOV |
| Fin  Recibe notificación de servicio concluido  Recibe copia y espera llamada  Ingresa reporte  Inicio | Recibe informe de servicio concluido y notifica  Realiza llamada de seguimiento  Registra reporte y turna    Recibe reporte, sella, folia, entrega copia a ciudadano(a) e informa de llamada de seguimiento | Recibe y registra dictamen y plano geométrico y turna para notificación  Elabora planos o croquis de ubicación y anexa antecedentes de la solicitud y turna  Recibe solicitud, verifica prioridad, valora situación y monitorea zona | Turna reporte mediante llamada de seguimiento      Recibe documento, elabora dictamen e instala semáforo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles para saber seguimiento |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.8 Descripción Narrativa: Eliminación de grafiti en fachadas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Eliminación de grafiti en fachadas | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Mejoramiento e Imagen Urbana |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de una solicitud de la población se presta el servicio de eliminación de grafiti en fachadas que consiste en combate al mismo en sus diferentes ramas como son la eliminación con pintura vinílica, esmalte y/o hidrolimpiezas con arena silica dependiendo de la superficie. Una vez eliminado el grafiti se informa al ciudadano el servicio atendido. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Imagen Urbana, Área Operativa. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Señas particulares del lugar (frente a escuela, tiendas, iglesias, etc.) 4. Número telefónico particular o celular; y 5. Correo electrónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/08 | Eliminación de grafiti en fachadas | **1** | Ingresar solicitud de servicio |
| **2** | Recibir, sellar y foliar, registra ,y turnar |
| **3** | Recibir solicitud, solicitar inventario y turnar información |
| **4** | Recibir información, realizar inventario, elaborar documento y turnar inventario |
| **5** | Recibir y turnar solicitud a inspección de campo |
| **6** | Realizar inspección, levantamiento técnico y documentar |
| **7** | Programar y realizar trabajos de eliminación de grafiti, llenar bitácora, elaborar y turnar informe |
| **8** | Recibir informe, girar instrucciones, dar respuesta y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Eliminación de grafiti en fachadas | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/08 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Ingresar solicitud de servicio | 1 | 1.1 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, sellar y foliar, registrar ,y turnar | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica, sella, folia y entrega copia a interesado(a). | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| 2.2 Recibe copia de solicitud recibida. | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.3 Registra en base de datos y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Base de datos | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| Recibir solicitud, solicitar inventario y turnar información | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de departamento | | Solicitud de servicio recibida | | Establece prioridad |
| 3.2 Solicita información de inventario de pintura vinílica y esmalte | Jefe(a) de departamento | | Establece prioridad | | Solicitud de inventario |
| 3.3 Turna al encargado de la bodega de materiales | Jefe(a) de departamento | | Solicitud de inventario | | Turno |
| Recibir información, realizar inventario, elaborar documento y turnar inventario | **4** | 4.1. Recibe solicitud de información de inventario de pintura vinílica y esmalte en stock de materiales | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Información e inventario de material existente | | Inventario fidedigno y sin errores |
| 4.2 Realiza inventario con el apoyo de facturas o lista de materiales anteriores | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Facturas o lista de materiales | | Inventario fidedigno y sin errores |
| 4.3 Si no hay material en existencia solicita a la Dirección de Proveeduría mediante requisición. | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Inventario fidedigno y sin errores | | Requisición |
| 4.3 Si existe material, elabora y presenta inventario al Jefe de Departamento | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Facturas o lista de materiales | | Inventario fidedigno y sin errores |
| Recibir y turnar solicitud a inspección de campo | **5** | 5.1 Recibe inventario solicitado e instruye realizar inspección de campo | Jefe(a) de departamento | | Inventario fidedigno y sin errores | | Instrucción |
| Realizar inspección, levantamiento técnico y documentar | **6** | 6.1 Recibe inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad | Encargado(a) de cuadrilla | | Instrucción | | Inspección de campo programada |
| 6.2 Traslada al lugar en donde se realizará la inspección de campo y levantamiento técnico de información | Encargado(a) de cuadrilla | | Inspección de campo programada | | Traslado al lugar |
| 6.3 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes | Encargado(a) de cuadrilla | | Inspección de campo programada | | Levantamiento técnico de información |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Programar y realizar trabajos de eliminación de grafiti, llenar bitácora, elaborar y turnar informe | **7** | 7.1 Traslado del personal a las oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano para la elaboración del documento de la volumetría de pintura a utilizar | Encargado(a) de cuadrilla | Levantamiento técnico de información | Volumetría de pintura a utilizar |
| 7.2 Programa labores de eliminación de grafiti de acuerdo a la carga de trabajo y existencia de material en bodega, ya sea por el turno matutino o nocturno dependiendo de la vialidad, el flujo vehicular y peatonal, además del entorno urbano. | Jefe(a) de departamento | Volumetría de pintura a utilizar | Eliminación de grafiti en fachadas, muros y bardas perimetrales  programadas |
| 7.3 Realiza trabajos, llena bitácora, toma memoria fotográfica y reporta material utilizado | Ayudante general | Eliminación de grafiti en fachadas, muros y bardas perimetrales  programadas | Bitácora, memoria fotográfica y reporte |
| 7.4 Elabora y turna informe del servicio concluido | Ayudante general | Bitácora, memoria fotográfica y reporte | Informe de servicio |
| Recibir informe, girar instrucciones, dar respuesta, registrar y archivar | **8** | 8.1 Recibe de los trabajos de eliminación de grafiti y gira instrucciones a secretaria para dar respuesta a ciudadano(a) y/o interesado(a), registrar y archivar informe. | Jefe(a) de departamento | Informe de servicio concluido | Notificación, registro y archivo |
| 8.2. Notifica sobre servicio atendido, registra y archiva. | Secretaria(o) | Notificación | registro y archivo |
| 8.2 Recibe notificación de solicitud atendida | Ciudadano (a) | Notificación | Solicitud atendida |

## 6.8.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | **Auxiliar Administrativo(a)** | Encargado(a) de cuadrilla | Ayudante general |
| Recibe notificación de servicio concluido  Inicio  Fin  Recibe copia  Ingresa reporte | Recibe informe, registra, notifica y archiva  Registra y turna  Recibe reporte, sella, folia y entrega copia a ciudadano(a) | Programa labor de eliminación de grafiti  Recibe inventario e instruye para inspección de campo  A  **Sí**  ¿Hay material?  Recibe informe e instruye notificar y archivar  Solicita información de inventario y turna  Recibe solicitud, verifica prioridad, valora situación y programa | **No**  Recibe solicitud y verifica inventario  Lo solicita a Proveeduría mediante requisición  Elabora y presenta inventario | A  Recibe instrucción de inspección de campo y programa  Traslado al lugar y realiza levantamiento técnico  Traslado a oficinas y elabora y turna documento de volumetría de pintura a utilizar | Elabora y turna informe de servicio concluido  Realiza labores, llena bitácora, toma memoria fotográfica y reporta material utilizado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.9 Descripción Narrativa: Mantenimiento a plazas cívicas o áreas de recreación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Mantenimiento a Plazas Cívicas o Áreas de Recreación | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de una solicitud de la ciudadanía se presta el servicio de mantenimiento de plazas cívicas o áreas de recreación que consiste en mantener en buen estado los espacios públicos destinados a la celebración de actividades sociales, comerciales y culturales. Todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo, cosa, o mobiliario urbano para restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida,  estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes. Una vez concluido el mantenimiento se informa al ciudadano al servicio atendido. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Imagen Urbana, Área Operativa. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Señas particulares del lugar (frente a escuela, tiendas, iglesias, etc.) 4. Número telefónico particular o celular; y 5. Correo electrónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/09 | Mantenimiento a plazas cívicas o áreas de recreación | **1** | Ingresar solicitud de servicio |
| **2** | Recibir, sellar y foliar, registrar y turnar solicitud |
| **3** | Recibir solicitud, solicitar inspección de campo y turnar información |
| **4** | Recibir información, realizar inspección y levantamiento técnico de información |
| **5** | Trasladar a oficinas y recibir levantamiento técnico |
| **6** | Recibir documento de la volumetría, solicitar inventario y turnar información |
| **7** | Recibir información, realizar inventario, elaborar documento y turnar inventario |
| **8** | Recibir información de inventario, asignar labores, elaborar orden de servicio y turnar al área correspondiente. |
| **9** | Recibir servicio y programar labores |
| **10** | Realizar trabajos de mantenimiento, llenar bitácora, elaborar y turnar informe |
| **11** | Recibir informe, girar instrucciones, dar respuesta y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Mantenimiento a plazas cívicas o áreas de recreación | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/09 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Ingresar solicitud de servicio | 1 | 1.1 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, sellar y foliar, registrar y turnar solicitud | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica, sella, folia y entrega copia a interesado(a). | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| 2.2 Recibe copia de solicitud recibida. | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.3 Registra en base de datos y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Base de datos | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| Recibir solicitud~~,~~ solicitar inspección de campo y turnar información | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de departamento | | Solicitud de servicio recibida | | Establece prioridad |
| 3.2 Solicita mediante oficio inspección de campo de la zona para checar y verificar las condiciones y características físicas de la plaza, así como el inventario de los juegos rústicos, bancas de concreto, hierro vaciado, herrería, canchas de usos múltiples, módulos de baños movibles, fuentes, monumentos y kioscos | Jefe(a) de departamento | | Establece prioridad | | Oficio de solicitud de Inspección de campo |
| Recibir información, realizar inspección y levantamiento técnico de información | **4** | 4.1 Recibe oficio de solicitud para inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad e instruye para su realización | Técnico(a) especializado(a) | | Oficio de solicitud de  Inspección de campo | | Inspección de campo programada e instrucción |
| 4.2 Recibe instrucción y se traslada al lugar en donde se realizará la inspección de campo y levantamiento técnico de información | Auxiliar técnico | | instrucción Inspección de campo programada | | Traslado al lugar |
| 4.3 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes | Auxiliar técnico | | Traslado al lugar | | Levantamiento técnico de información |
| Trasladar a oficinas y recibir y turnar levantamiento técnico | **5** | 5.1 Traslado del personal a las oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano y entrega levantamiento técnico de información. | Auxiliar técnico | | Traslado de personal | | Levantamiento técnico de información |
| 5.2 Recibe Levantamiento técnico de información; y elabora y turna documento de la volumetría de pintura a utilizar. | Técnico(a) especializado(a) | | Levantamiento técnico de información | | Documento con especificaciones de volumetría de pintura |
| Recibir documento de la volumetría, solicitar inventario y turnar información | **6** | 6.1 Recibe documento de la volumetría, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de departamento | | Documento con especificaciones de volumetría de pintura | | Verificación de prioridad y programa |
| 6.2 Solicita información de inventario mediante oficio de pintura vinílica y esmalte en bodega de materiales y turna | Jefe(a) de departamento | | Verificación de prioridad y programa | | Oficio de solicitud de Información inventario de materiales e insumos |
| Recibir información, realizar inventario, elaborar documento y turnar inventario | **7** | 7.1. Recibe oficio de solicitud de información de inventario de pintura vinílica y esmalte en stock de materiales. | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Oficio de solicitud de Información inventario de materiales e insumos | | Solicitud recibida |
| 7.2 Realiza inventario con el apoyo de facturas o lista de materiales anteriores | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Solicitud recibida | | Inventario |
| 7.3 Elabora y turna oficio de contestación adjuntando inventario | **Auxiliar Administrativo(a)** | | Inventario | | Oficio de contestación |
| Recibir información de inventario, asignar labores, elaborar orden de servicio y turnar al área correspondiente | **8** | 8.1 Recibe oficio con inventario solicitado. | Jefe(a) de departamento | | Oficio de contestación | | Inventario recibido |
| 8.2 Asigna labores y elabora y turna orden de servicio para programación | Jefe(a) de departamento | | Inventario recibido | | Orden de Servicio |
| Recibir servicio y programar labores | **9** | 9.1 Recibe orden de servicio, y programa personal, vehículos, herramienta, equipo y turnos a trabajar ya sea matutino, vespertino y/o nocturno e instruye para ejecutar servicio. | Técnico(a) especializado(a) | | Orden de Servicio | | Programa de labores e instrucción |
| Realizar trabajos de mantenimiento, llenar bitácora, elaborar y turnar informe | **10** | 10.1 Recibe instrucción y realiza los trabajos de Mantenimiento a Plazas Cívicas o Áreas de Recreación de acuerdo a la carga de trabajo y existencia de materiales en bodega de este Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana, ya sea por el turno matutino, vespertino o nocturno dependiendo de la vialidad, el flujo vehicular y el entorno urbano | Encargado(a) de cuadrilla | | Programa de labores e instrucción | | Trabajos de Mantenimiento a Plazas Cívicas o Áreas de Recreación |
| 10.2 Llena y presenta bitácora, memoria fotográfica y reporte del material utilizado | Encargado(a) de cuadrilla | | Trabajos de Mantenimiento | | Llenado de bitácora |
| 10.3 Recibe bitácora, elabora y turna informe adjuntando memoria fotográfica del servicio concluido | Secretaria(o) | | Llenado de bitácora | | Informe de servicio concluido |
| Recibir informe, girar instrucciones, dar respuesta y archivar | **11** | 11.1 Recibe informe de los trabajos de Mantenimiento Plazas Cívicas o Áreas de Recreación y gira instrucciones a secretaria(o) para registro, archivo y comunicar servicio atendido | Jefe(a) de departamento | | Informe de servicio concluido | | instrucciones |
| 11.2 Recibe instrucción, registra, archiva y da respuesta a ciudadano(a) y/o interesado(a) del servicio atendido. | Secretaria(o) | | Instrucciones Llamada e Informe de servicio concluido | | Archivo y llamada telefónica |
|  |  | 11.3 Recibe comunicación del servicio atendido | Ciudadano(a) | | llamada telefónica | | Servicio atendido |

(a)

## 6.9.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) | Auxiliar técnico | **Auxiliar Administrativo(a)** | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe notificación de servicio realizado  Fin  Recibe copia  Inicio  Ingresa reporte | Recibe y turna  Recibe informe, registra y archiva, y notifica  Registra reporte y turna  Recibe reporte, sella, folia y entrega copia | Recibe reporte, verifica prioridad, valora situación y programa    Recibe informe del trabajo realizado e instruye para archivo  A  Recibe oficio con inventario, asigna labores, elabora y turna orden de servicio  Recibe, verifica, valora programa y solicita información de inventario  Solicita inspección de campo para verificar condiciones, características físicas e inventario | Recibe oficio para inspección de campo y programa  Recibe orden de servicio, programa e instruye  Recibe levantamiento técnico, elabora y turna documento con volumetría de pintura a utilizar | Realiza y entrega levanta-miento técnico  Recibe instrucción y se traslada al lugar | Realiza inventario, elabora y turna | A  Realiza trabajo de mantenimiento llena y presenta bitácora, memoria fotográfica y reporte |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.10 Descripción Narrativa: Rehabilitación de banquetas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Rehabilitación de banquetas | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de la solicitud ciudadana se programa y realiza la rehabilitación, que es una acción de habilitar de nuevo o restituir a alguien o algo a su antiguo estado y puede referirse a: una acera, banqueta, vereda o andén sobre una superficie pavimentada a la orilla de una [calle](https://es.wikipedia.org/wiki/Calle) u otras vías públicas para uso de personas que se desplazan caminando o [peatones](https://es.wikipedia.org/wiki/Peatones), misma que al ser concluida se comunica al solicitante que el servicio fue atendido. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad, Área Imagen Urbana, Área Operativa. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Señas particulares del lugar (frente a escuela, tiendas, iglesias, etc.) 4. Número telefónico particular o celular; y 5. Correo electrónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/10 | Rehabilitación de banquetas | **1** | Ingresar solicitud de servicio |
| **2** | Recibir, sellar y foliar, registrar y turnar documento |
| **3** | Recibir documento, solicitar inspección de campo y turnar información |
| **4** | Recibir información, realizar inspección y levantamiento técnico de información |
| **5** | Trasladar a oficinas, elaborar documento y turnar |
| **6** | Recibir documento y asignar labores |
| **7** | Recibir instrucción para realizar trabajos |
| **8** | Realizar trabajos de rehabilitación, llenar bitácora, elaborar y turnar informe |
| **9** | Recibir informe, girar instrucciones para dar respuesta y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Rehabilitación de banquetas | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/10 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Ingresar solicitud de servicio | 1 | 1.1 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, sellar y foliar, registrar y turnar documento | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica, sella, folia y entrega copia a interesado(a). | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| 2.2 Recibe copia de solicitud recibida. | Ciudadano (a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.3 Registra en base de datos y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Base de datos | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| .  Recibir documento, solicitar inspección de campo y turnar información | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de departamento | | Solicitud de servicio recibida con número de folio | | Verificación |
| 3.2 Solicita mediante oficio inspección de campo de banqueta y turna para checar y verificar las condiciones y características físicas, así como el entorno urbano y si no es una obra mayor | Jefe(a) de departamento | | Verificación | | Oficio de solicitud de  Inspección de Campo |
| 3.3 Si es obra mayor turna solicitud mediante oficio a la Coordinación General de Gestión Integral para la Ciudad para su seguimiento | Jefe(a) de departamento | | Oficio de solicitud de  Inspección de Campo | | Oficio de Solicitud turnada |
| Recibir información, realizar inspección y levantamiento técnico de información | **4** | 4.1 Recibe oficio de solicitud e instruye realizar inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad, | Técnico(a) especializado(a) | | Oficio de Solicitud turnada | | Instrucción |
| 4.2 Recibe instrucción y se traslada al lugar en donde se realizará la inspección de campo y levantamiento técnico de información | Auxiliar técnico | | Instrucción | | Traslado al lugar |
| 4.3 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes | Auxiliar técnico | | Traslado al lugar | | Levantamiento técnico de información |
| Trasladar a oficinas, elaborar documento y turnar | **5** | 5.1 Traslado del personal a las oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano y entrega levantamiento técnico de información | Auxiliar técnico | | Traslado de personal | | Levantamiento técnico de información |
| 5.2 Recibe levantamiento técnico de información, elabora y presenta documento de la volumetría de material a utilizar | Técnico(a) especializado(a) | | Levantamiento técnico de información | | Volumetría de material |
| Recibir documento y asignar labores | **6** | 6.1 Recibe Volumetría de material a utilizar, verifica, valora situación e instruye realizar trabajo. | Jefe(a) de departamento | | Volumetría de material | | Verificación e instrucción |
| Recibir instrucción para realizar trabajos | **7** | 7.1 Recibe instrucción para realizar trabajo, y programa personal, vehículos, herramienta, equipo y turnos a trabajar ya sea matutino, vespertino y/o nocturno. | Técnico(a) especializado(a) | | Instrucción  Asignación de labores | | Planeación y organización del trabajo |
| Realizar trabajos de rehabilitación, llenar bitácora, elaborar y turnar informe | **8** | 8.1 Realiza los trabajos de rehabilitación a espacios peatonales o banquetas de acuerdo a la carga de trabajo y existencia de materiales en bodega, ya sea por el turno matutino, vespertino o nocturno dependiendo de la vialidad, el flujo peatonal y el entorno urbano | Encargado(a) de cuadrilla | | Planeación y organización del trabajo | | Trabajos de Mantenimiento a Plazas Cívicas o Áreas de Recreación |
| 8.2 Llena bitácora, memoria fotográfica, y elabora y presenta reporte del material utilizado | Encargado(a) de cuadrilla | | Trabajos de Mantenimiento a Plazas Cívicas o Áreas de Recreación | | Bitácora, memoria fotográfica y reporte |
| 8.3 Recibe bitácora, memoria fotográfica y reporte del material utilizado; elabora informe y memoria fotográfica del servicio concluido y turna | Secretaria(o) | | Bitácora y memoria fotográfica y reporte | | Informe y memoria fotográfica |
| Recibir informe, girar instrucciones para dar respuesta y archivar | **9** | 9.1 Recibe informe y memoria fotográfica de los trabajos de rehabilitación a espacios peatonales o banquetas; y gira instrucciones para informar a ciudadano(a), registrar y archivar información | Jefe(a) de departamento | | Informe y memoria fotográfica | | Instrucciones |
| 9.2 Da respuesta a ciudadano(a) y/o interesado(a), registra y archiva | Secretaria(o) | | Instrucciones | | Respuesta  Archivo |
|  |  | 9.3 Recibe respuesta de servicio atendido | Ciudadano (a) | | Respuesta | | Servicio atendido |

## Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretario(a) | Jefe(a) de  Departamento | Técnico(a) especializado(a) | Auxiliar técnico | Encargado(a) de cuadrilla |
| Fin  Recibe notificación de servicio concluido  Inicio  Recibe copia  Ingresa reporte | Recibe informe, notifica, registra y archiva  Registra y turna  Recibe, elabora informe del servicio concluido y turna  Recibe reporte, sella, folia y entrega copia a interesado(a) | Recibe reporte, verifica prioridad, valora situación y programa de trabajo  ¿Es obra mayor?  Solicita inspección de campo y turna  **Sí**  Turna a la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad  Recibe e instruye registrar, notificar y archivar  Fin  Recibe informe, verifica e instruye | Recibe instrucción para realizar labores, programa y turna  No  Recibe y realiza inspección de campo  Recibe levantamiento técnico elabora y presenta informe de volumetría de material a utilizar  Turna e instruye realizar levantamiento técnico | Recibe instrucción, se traslada al lugar y realiza el levantamiento técnico y turna | Realiza trabajos, llena bitácora y toma memoria fotográfica  Elabora y presenta reporte de material utilizado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.11 Descripción Narrativa: Retiro de Propaganda o publicidad clandestina

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | | Retiro de propaganda o publicidad clandestina | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | | |
| A partir de una solicitud ciudadana se realiza el retiro de publicidad o propaganda colocada en bardas, postes y otras áreas públicas, que no posean un permiso oficial, registro o con fecha de promoción que haya vencido. Además de incurrir en una falta, la propaganda o publicidad clandestina genera contaminación visual y mala imagen al entorno urbano al saturar de promocionales a través de carteles, folletos y/o rótulos. Una vez concluidos los trabajos se informa al ciudadano el servicio atendido. | | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Dirección de Conservación, Mejoramiento e Imagen Urbana, Área Imagen Urbana, Área Operativa. | | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Señas particulares del lugar (frente a escuela, tiendas, iglesias, etc.) 4. Número telefónico particular o celular; y 5. Correo electrónico. | | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | | |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DCMIU 08/11 | Retiro de propaganda o publicidad clandestina | | | **1** | Ingresar solicitud del servicio |
| **2** | Recibir, sellar, registrar y turnar |
| **3** | Recibir documentación solicitar inspección y turnar información |
| **4** | Recibir información y realizar inspección |
| **5** | Elaborar documento y turnar |
| **6** | Recibir oficio, turnar solicitud a reglamentos y asignar labores |
| **7** | Recibir información, trasladar al lugar, ejecutar labor y turnar informe |
| **8** | Recibir informe, girar instrucciones, da respuesta y finalizar servicio |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Retiro de propaganda o publicidad clandestina. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DCMIU 08/11 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento de Mejoramiento Urbano | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Ingresar solicitud del servicio | 1 | 1.1 Ingresa reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud de servicio |
| Recibir, sellar, registrar y turnar | 2 | 2.1 Recibe reporte (oficio, solicitud o petición de servicio) en persona, vía correo electrónico, red social, y/o vía telefónica, folia y entrega copia a interesado(a). | Secretaria(o) | | Solicitud de servicio | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| 2.2 Recibe copia de solicitud recibida. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Copia de solicitud recibida |
| 2.3 Registra en base de datos y turna al/la Jefe(a) de Departamento. | Secretaria(o) | | Base de datos | | Solicitud de servicio recibida con número de folio |
| Recibir documentación solicitar inspección y turnar información | **3** | 3.1 Recibe solicitud, verifica prioridad y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de departamento | | Solicitud de servicio recibida con número de folio | | Verificación |
| 3.2 Solicita mediante oficio inspección de campo de la zona afectada a sanear para ver las condiciones y características físicas del lugar, así como el entorno urbano. | Jefe(a) de Departamento | | Verificación | | Oficio de solicitud |
| Recibir información y realizar inspección | **4** | 4.1 Recibe oficio de solicitud para realizar inspección de campo, la programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad. | Técnico(a) especializado(a) | | Oficio de solicitud | | Inspección de campo programada |
| 4.2 Traslada al lugar en donde se realizara la inspección de campo y levantamiento técnico de información | Técnico(a) especializado(a) | | Inspección de campo programada | | Traslado al lugar |
| 4.3 Realiza el levantamiento técnico de información con el apoyo de planos impresos de la zona, además de los lineamientos y bases de los reglamentos vigentes. | Técnico(a) especializado(a) | | Traslado al lugar | | Levantamiento técnico de información |
| Elaborar documento y turnar | **5** | 5.1 Traslado del personal a las oficinas del Departamento de Mejoramiento Urbano. | Técnico(a) especializado(a) | | Levantamiento técnico de información | | Traslado a la oficina |
| 5.2 Elabora documento de la volumetría de calles afectadas para sanear y turna | Técnico(a) especializado(a) | | Traslado a la oficina | | Volumetría de calles afectadas |
| Recibir oficio, turnar solicitud a reglamentos y asignar labores | **6** | 6.1 Recibe volumetría de calles afectadas, verifica y valora situación además del programa de trabajo | Jefe(a) de Departamento | | Volumetría de calles afectadas | | Información inventario de materiales y señalética |
| 6.2 Turna mediante oficio a Dirección de Reglamentos Municipales para su seguimiento y apercibimiento cuando se trata de publicidad conocida o de marca que tiene vigencia a determinado tiempo o caducidad. | Jefe(a) de Departamento | | Volumetría de calles afectadas | | Oficio |
| 6.3. Asigna trabajos para su retiro mediante reporte. | Jefe(a) de Departamento | | Volumetría de calles afectadas | | Reporte de asignación de trabajos |
| Recibir información, trasladar al lugar, ejecutar labor y turnar informe | **7** | 7.1 Recibe reporte de asignación de trabajos, ~~la~~ programa de acuerdo a su prioridad y valoración | Técnico(a) especializado(a) | | Reporte de asignación de trabajos | | Reporte de servicio programado |
| 7.2 Traslado al lugar en donde se realizará el servicio de retiro de publicidad o propaganda clandestina | Técnico(a) especializado(a) | | Reporte de servicio programado | | Traslado al lugar |
| 7.3 Realiza el retiro de publicidad o propaganda clandestina en todo el entorno urbano sobretodo en mobiliario urbano, postes de CFE, luminarias, teléfonos públicos, arbolado, bancas, paredes, muros y bardas perimetrales, además se toma la memoria fotográfica para el informe y reporte de actividades | Técnico(a) especializado(a) | | Traslado al lugar | | Retiro de publicidad |
| 7.4 Elabora y turna informe de trabajo adjuntando reporte y memoria fotográfica | Técnico(a) especializado(a) | | Retiro de publicidad | | Informe con reporte y memoria fotográfica |
| 7.5 Envía copia de los trabajos realizados a la Dirección de Reglamentos para su seguimiento en el caso de apercibimientos | Técnico(a) especializado(a) | | Informe con reporte y memoria fotográfica | | Seguimiento y apercibimiento |
| Recibir informe, girar instrucciones, dar respuesta y archivar | **8** | 8.1 Recibe información de los trabajos de retiro de publicidad o propaganda clandestina | Jefe(a) de Departamento | | Informe con reporte y memoria fotográfica | | Instrucciones |
| 8.2 Gira instrucciones para dar respuesta a ciudadano(a) y/o interesado(a), registrar y archivar | Jefe(a) de Departamento | | Instrucciones | | Respuesta, registro y archivo |
| 8.3 Da respuesta a ciudadano(a) | Secretaria(o) | | Respuesta | | Archivo |
| 8.4 Recibe respuesta de servicio atendido | Ciudadano(a) | | Respuesta | | Servicio atendido |

## Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO E IMAGEN URBANA** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Técnico(a) especializado(a) |
| Fin  Recibe notificación de servicio concluido  Recibe copia  Ingresa reporte  Inicio | Recibe reporte, folia, y entrega copia  Registra y turna  Recibe informe, notifica a ciudadano, registra y archiva | Recibe reporte de servicio realizado e instruye para, registro notificación y archivo  **No**  Fin  Turna a la Dirección de Reglamentos Municipal para su seguimiento y apercibimiento  ¿Es publicidad o marca conocida? marca conocida?  **Sí**  Recibe, verifica y valora situación  Solicita inspección mediante oficio  Recibe y verifica prioridad, valora situación y programa de trabajo  Asigna trabajos para retiro | Elabora y turna informe de trabajo y envía copia a la Dirección de Reglamentos  Se traslada al lugar, realiza retiro y toma memoria fotográfica  Recibe reporte y programa  Realiza inspección, elabora documento de volumetría de calles para sanear y turna  Recibe oficio, programa y se traslada al lugar |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 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 comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. 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. 6. 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. 7. 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. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. 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. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 15 días hábiles |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **Responsable** | **Teléfono** |
| Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico | Jefe de Departamento de Mejoramiento e Imagen Urbana | 36593999    Ext. 7439  38388260 |
| Instalación de Dispositivos de Control de Tráfico |
| Operativos viales |
| Reordenamientos viales |
| Modificaciones de tiempos y fases de semáforos |
| Estudios integrales viales- Aforos vehiculares |
| Instalaciones de semáforos |
| Eliminación de Grafiti en Fachada |
| Mantenimiento a plazas cívicas o áreas de recreación |
| Rehabilitación de banquetas |
| Retiro de propaganda o publicidad clandestina |

# Glosario

ADECUACION VIAL

Obra pública que mejora el sistema vial en zonas ya comunicadas, cuando la demanda así lo requiere.

AFORO VEHICULAR

Cantidad de vehículos que circulan por una vialidad en un determinado tiempo.

BALIZAMIENTO

Aplicación de pintura tráfico sobre el pavimento.

CAJÓN EXCLUSIVO

Delimitación de un espacio de estacionamiento marcado con pintura amarilla tráfico sobre el piso.

DISPOSITIVOS DE CONTROL DE TRÁFICO

Son señales, marcas, semáforos y cualesquier otro dispositivo que se colocan sobre o adyacente a las calles y carreteras por una autoridad pública para prevenir, regular y guiar a los usuarios de las mismas.

ELIMINACIÓN

En su uso más general y amplio, sirve para expresar acciones como quitar y separar.

FASES

Son los movimientos de vehículos cuando el semáforo esta en verde en un sentido de circulación y en el otro en rojo.

FLUJO VEHICULAR

Cantidad de vehículos que circulan por una vialidad.

GRAFITI

Inscripción, pintura o dibujo anónimo de contenido crítico, humorístico o grosero, grabada o escrita en paredes o muros de lugares públicos.

IMAGEN URBANA

La imagen urbana se refiere a la conjugación de los elementos naturales y construidos que forman parte del marco visual de los habitantes de la ciudad, (la presencia y predominio de determinados materiales y sistemas constructivos, el tamaño de los lotes, la densidad de población, la cobertura y calidad de los servicios urbanos básicos, como son el agua potable, drenaje, energía eléctrica, alumbrado público y, el estado general de la vivienda), en interrelación con las costumbres y usos de sus habitantes.

MEJORAMIENTO URBANO

Concepto que incluye la regeneración y consolidación urbana, procesos dinámicos ambos, que se distinguen porque el primero hace referencia a las acciones encaminadas a suprimir las causas del deterioro urbano en zonas específicas o en la totalidad de la urbe, mientras que la consolidación implica acciones orientadas a superar deficiencias y carencias en los asentamientos humanos relativamente recientes o en procesos de poblamiento**.**

MODIFICACIONES

Consiste en transformar, reformar, cambiar, alterar determinadas condiciones o características de las cosas.

OPERATIVOS VIALES

Uso de circuitos cerrados de televisión y otros medios de monitorear el tráfico para manejar el flujo de tránsito proveer en caso necesario advertencias sobre congestiones y otros inconvenientes.

RADAR

Sistema de detección de objetos empleado en aeronáutica, navegación, astronomía, etc., que sirve para indicar la presencia de un objeto y determinar la distancia a la que se halla, mediante la emisión de ondas especiales de altísima frecuencia reflejadas en él.

REDUCTOR DE VELOCIDAD O TOPE

Dispositivo de control de tráfico construido transversalmente cuya instalación es disminuir la velocidad de los automotores en un tramo de vía para prevenir y salvaguardar la integridad física de los transeúntes

.

REORDENAMIENTOS VIALES

Es una herramienta para solucionar los problemas generados en la vía pública ya que permite planificar las mejoras de las distintas áreas de forma coherente y sostenida, controla el trafico mediante los sistemas de gestión del tránsito rodado, que aplica las normas, reglamentos, métodos y señales de tránsito, permite el movimientos fluido del transporte urbano y extra urbano, analizando el origen-destino y volumen del flujo de la población y por ultimo favorece la seguridad y movilidad de los peatones por lo general en zonas céntricas de la ciudad.

SEMÁFOROS

Son dispositivos de señales que se sitúan en intersecciones viales y otros lugares para regular el tráfico, y por ende, el tránsito peatonal.

SEÑALAMIENTOS VIALES

Son los signos utilizados en la vía pública para impartir la información necesaria a los usuarios que transitan por un camino o carretera, en especial los conductores de vehículos y peatones, además se dividen en 3 categorías restrictivas, preventiva e informativas.

TIEMPO

Duración de la luz verde o roja en los semáforos.

PROVEYENDO

Preparar, reunir lo necesario para un fin; suministrar o facilitar lo necesario o conveniente para un fin.

.

# Anexos

1. manual de dispositivos de control de tránsito en calles y carreteras, editado por la secretaria de comunicaciones y transporte (sct)
2. ley de movilidad y transporte público del estado de jalisco.
3. reglamento de la ley de movilidad y transporte del estado de jalisco
4. reglamento del centro histórico de san pedro, tlaquepaque
5. reglamento estatal de zonificación para el estado de jalisco
6. MANUAL DE PROYECTO GEOMETRICO DE CARRETERAS DE LA SCT
7. polígono de fragilidad ambiental (pofa)

# Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Abel Casillas Benites  (Cargo) | Carlos J. Lucano Dávalos (Cargo) |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa 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 |

1. Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004. [↑](#footnote-ref-1)