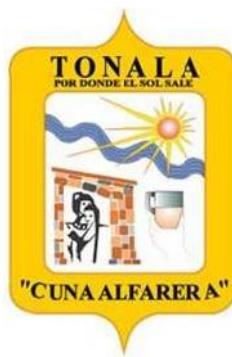

Manual de Procesos

10 –Dirección General de Servicios

Públicos Municipales

2018



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco
2015-2018



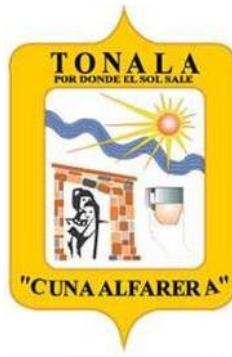
Portada	1
Contenido	2
Dirección de Mejoramiento Urbano	3
DEFINICIÓN LEGAL	4
FILOSOFÍA	4
MARCO JURÍDICO	5
LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS	7
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES	7
PLANTILLA ESTRUCTURAL	11
PROCESOS Y SERVICIOS	13
JEFATURA DE PARQUES Y JARDINES	90
Dirección de Servicios Generales	112
Jefatura de Centro de Salud y Control Animal	168
Autorizaciones	197



Manual de Procesos

10 –Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Mejoramiento Urbano 2018



Gobierno Municipal de Tonala, Jalisco
2015-2018



DEFINICIÓN LEGAL

La Dirección General de Servicios Públicos Municipales, es la dependencia Municipal al servicio de la ciudadanía cuyo propósito es planear, organizar y coordinar los servicios públicos municipales en cuanto a las acciones de conservación de áreas verdes, el arbolado urbano, los espacios públicos, la reparación de luminarias y lámparas; programar servicios de bacheo, pavimentación y balizamiento; prevenir y proteger la salud animal; vigilar la sanidad de carne bovina, porcina y avícola para consumo humano. Mejorando la calidad de vida y la imagen de los tonaltecas.

FILOSOFÍA

Ser una Dirección General organizada, dinámica y eficiente en la procuración de los servicios públicos, mejorando las condiciones físicas de los espacios públicos, con lo cual, elevamos la confianza y la seguridad de los Tonaltecas.



MARCO JURÍDICO

-]/ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Artículo 115).
-]/ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
-]/ Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
-]/ Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
-]/ Ley General de Salud y sus Reglamentos.
-]/ Ley Federal de Sanidad Animal.
-]/ Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
-]/ Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
-]/ Ley de Industrialización de la Carne Tipo Inspección Federal.
-]/ Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
-]/ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
-]/ Presupuesto de Egresos de la Federación.
-]/ Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco (Artículo 45 Referente a las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza), Artículo 46.
-]/ Código Urbano para el Estado de Jalisco.
-]/ Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco.
-]/ Ley Estatal de Salud.
-]/ Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección del Ambiente.
-]/ Ley de Desarrollo Pecuario del Estado de Jalisco y sus Reglamentos.
-]/ Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios.
-]/ Ley de ingresos municipales.
-]/ Decreto No. 11228 del Congreso del Estado, publicado en el Diario Oficial del Estado de Jalisco en Enero de 1983, que se refiere a la Ley de Protección a los Animales.
-]/ Norma Oficial Mexicana NOM-042-SSA2-2006 para la Prevención y Control de Enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.
-]/ Reglamento Estatal de Zonificación.
-]/ Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento de Tonalá, Jalisco (Artículos 94, 100, 115, 116, 117, 118, 118 Bis., 119)
-]/ Reglamento de Construcción del Municipio de Tonalá, Jalisco.
-]/ Reglamento de Zonificación para el Municipio de Tonalá, Jalisco.



- ✓ Reglamento de Estacionamientos para el Municipio de Tonalá, Jalisco.
- ✓ Reglamento de Ecología para el Municipio de Tonalá.
- ✓ Reglamento para Ordenar, Controlar y Organizar el Abasto, Consumo y Suministro de Agua, en las Comunidades del Municipio de Tonalá, Jalisco, que Carecen del Servicio Regulado por el S.I.A.P.A.
- ✓ Reglamento De Nomenclatura De Vías Públicas y Espacios Abiertos Públicos Del Municipio De Tonalá, Jalisco.
- ✓ Reglamento de Obra Pública del Municipio de Tonalá
- ✓ Reglamento de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del S.I.A.P.A.
- ✓ Reglamento de los Servicios de Alumbrado Público del Municipio de Tonalá, Jalisco.
- ✓ Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco.
- ✓ Reglamento de Cementerios del H. Ayuntamiento de Tonalá.
- ✓ Reglamento para el Control y Uso de los Vehículos Municipales.
- ✓ Reglamento para la Protección y Control de Animales en el Municipio de Tonalá, Gaceta Municipal Emisión 2004-2006.
- ✓ Acuerdo No. 16 de fecha 25 de Enero del 2007, en Sesión Ordinaria de Ayuntamiento (Se aprueba el Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento de Tonalá, Jalisco).
- ✓ Acuerdo No. 1110 de fecha 25 de Febrero de 2009, en Sesión Ordinaria de Ayuntamiento por unanimidad se integró a la estructura orgánica de la Dirección General de Infraestructura, Servicios y Desarrollo Sustentable la Dirección de Parques y Jardines.
- ✓ Acuerdo No. 798 de fecha 12 de Agosto de 2008, en Sesión Ordinaria de Ayuntamiento por unanimidad se integró a la estructura orgánica de la Dirección General de Infraestructura, Servicios y Desarrollo Sustentable la Subdirección de Normatividad.



LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Dirección General de Servicios Públicos Municipales	01-PM
Dirección de Mejoramiento Urbano	10-DGISDS
Jefatura de Alumbrado Público	10-DGISDS
Jefatura de Aseo Público	10-DGISDS
Jefatura de Mantenimiento de Calles y Calzadas	10-DGISDS
Jefatura de Pintura y Rotulación	10-DGISDS
Coordinación de Aseo Público	10-DGISDS
Coordinación de Pipas	10-DGISDS

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Dependencia	Descripción
Director General de Servicios Públicos Municipales	<ul style="list-style-type: none">✓ Dirige el saneamiento de lotes baldíos con cargo a sus propietarios o poseedores, así como coadyuva en la limpia de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel en el municipio;✓ Lleva a cabo el fondeo de bardas y, en su caso, borrar el grafiti que se haya efectuado en las mismas. Así como retirar la propaganda adosada, adherida y colgante que carezca de permiso en el municipio;✓ Realiza los trabajos de mejoramiento, conservación, hidrolimpieza y, en su caso, gestionar ante las instancias competentes las restauraciones o reparaciones en pisos y muros de plazas, monumentos y edificios públicos municipales;✓ Retira los escombros, enseres o cacharros que se hayan dispuesto injustificadamente en las vías públicas municipales;✓ Da mantenimiento a postes, mochuelos, glorietas y plazas;✓ Brinda apoyo en casos de contingencias que se presenten en el municipio, en el ámbito de la competencia de la Dirección de Ecología y en coordinación con la Dirección de Protección Civil y Bomberos y la Dirección de Obras Públicas;✓ Recolecta animales muertos depositados en lotes baldíos o en las vías públicas municipales;✓ Recolecta basura en el municipio;✓ Brinda mantenimiento al sistema de alumbrado público;✓ Organiza y coordina los programas encaminados al



		<p>mejoramiento del entorno urbano;</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Coadyuva con las diferentes direcciones en la ejecución de actividades;✓ Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, el Director General de Infraestructura, Servicios y Desarrollo Sustentable y las leyes y reglamentos vigentes.
Director de Servicios Generales	de	<ul style="list-style-type: none">✓ Brinda apoyo en la coordinación de actividades cotidianas para ofrecer servicios de calidad.✓ Realiza supervisión física de las actividades que se desarrollan, para observar que los trabajos se realicen conforme a los procedimientos que se establecen en las jefaturas.✓ Brinda apoyo en la planeación y ejecución de actividades cotidianas.
Director de Mejoramiento Urbano	de	<ul style="list-style-type: none">✓ Vigilar que los servicios públicos sean prestados con calidad y eficiencia a la ciudadanía;✓ Planear y organizar actividades en coordinación con la ciudadanía para en conjunto mejorar los servicios públicos;✓ Promover programas para la mejora de la imagen del municipio;✓ Programar, dirigir, supervisar y controlar el mantenimiento para mejoras urbanas respecto al alumbrado público, al mantenimiento de calles y calzadas, parques y jardines, así como al aseo público de tianguis, mercados, edificios, plazas y espacios públicos;✓ Mantener y promover dentro del municipio la imagen urbana;✓ Las demás que las leyes y reglamentos de carácter municipal le atribuyan.
Jefe de Alumbrado Público	de	<ul style="list-style-type: none">✓ Proporciona mantenimiento preventivo y correctivo a la red de alumbrado público en el municipio;✓ Establece estrategias de ahorro de energía eléctrica aplicables a circuitos de edificios públicos municipales, así como aquellas medidas que sean necesarias para eficientar el servicio de alumbrado público en el municipio;✓ Da atención a las solicitudes y demandas que en el rubro de alumbrado público presenten al Ayuntamiento los ciudadanos tonaltecas; así como llevar a cabo las acciones que sean necesarias para satisfacer tales requerimientos;✓ Coadyuva en la ejecución de obras de infraestructura que sean necesarias para cumplir con las obligaciones que en materia de alumbrado



	<p>público tiene el Ayuntamiento;</p> <ul style="list-style-type: none">J Verifica la correcta aplicación de la normatividad vigente en sistemas de alumbrado público promovidos por desarrolladores y urbanizadores.J Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, el Director de Mejoramiento Urbano y las leyes y reglamentos vigentes.
Jefe de Aseo Público	<ul style="list-style-type: none">J Ejecuta la recolección y disposición final de los residuos sólidos que se generen en el municipio;J Diseña, organiza y ejecuta los diversos programas municipales para atender la prestación del servicio del aseo público;J Atiende las quejas que presente la ciudadanía en materia de recolección y disposición final de residuos sólidos y dictar las medidas necesarias para que se resuelvan;J Ejerce las acciones que se determinen para al servicio municipal de aseo público por la autoridad municipal competente;J Desarrolla actividades de limpieza y saneamiento de calles, espacios públicos, pasos a desnivel, túneles vehiculares y áreas verdes;J Coadyuva en la recolección de los desechos y desperdicios que se generen en los tianguis y mercados que existen en nuestro municipio, en los términos de las disposiciones reglamentarias aplicables;J Implementa los operativos de limpieza en días festivos, manifestaciones y festividades cívicas;J Inspecciona que las empresas o entidades cumplan con las obligaciones que se les hayan establecido en los contratos de concesión o convenios de gestión en materia de aseo público celebrados con el Ayuntamiento, así como las relativas al manejo de residuos sólidos domiciliarios; yJ Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, el Director, de Mejoramiento Urbano, y las leyes y reglamentos vigentes.
Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	<ul style="list-style-type: none">J Ejecuta el programa de obras de mantenimiento llevando a cabo labores de conservación, preventivas y correctivas, en el pavimento de las vialidades del municipio;J Opera los programas de prevención para reducir al mínimo los trabajos urgentes de reparación y conservación de pavimentos en las vías públicas



	<p>municipales; y</p> <p>J Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, el Director de Mejoramiento Urbano y las leyes y reglamentos vigentes.</p>
Jefe de Pintura y Rotulación	<p>J Elabora programas de remozamiento para las plazas municipales.</p> <p>J Programa todas las actividades a realizar y eficientar tiempos y movimientos del personal.</p> <p>J Programa el mantenimiento de pintura y rótulo a edificios y espacios públicos</p>
Coordinador de Aseo Público	<p>J Verifica que rol de trabajo contemple los lugares a los que se les brindara el servicio de recolección de basura.</p> <p>J Verifica que los servicios de recolección de basura se realicen en tiempo y forma</p> <p>J Apoya en la coordinación y ejecución de los programas de recolección de basura y descacharrización.</p>
Coordinador	<p>J Verifica prestación de servicio.</p> <p>J Recaba firmas para los contratos de prestación de servicios.</p> <p>J Visita de campo a los nuevos contratantes.</p> <p>J Elabora informes semanales y mensuales.</p> <p>J Programa que día se le brindara el servicio de recolección de basura a los usuarios.</p>



PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto	10-DGSPM
Director General de Servicios Municipales	
Director de Mejoramiento Urbano	
Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	
Jefe de Alumbrado Público	
Subdirector de Servicios Públicos	
Jefe de Aseo Público	
Jefe de Pintura y Rotulación	
Analista Especializado "A"	
Analista Especializado "B"	
Auxiliar Técnico "C"	
Analista "A"	
Auxiliar Técnico "A"	
Asistente (5)	
Supervisor (3)	
Encargado de Pipas	
Coordinador (2)	
Secretaria "AAA"	
Analista B	
Auxiliar Administrativo A (5)	
Auxiliar Técnico "AA"/"A"	
Chofer "A"/"A" (3)	
Almacenista	
Auxiliar Administrativo "B" (2)	
Chofer "A"/"B" (2)	
Auxiliar Técnico "A"/"A" (13)	
Chofer de Pipas (7)	
Secretaria "A" (10)	
Auxiliar Administrativo "C" (2)	
Auxiliar Técnico "B"/"A"	
Auxiliar Técnico "AA"/"B"	
Ayudante General A	
Auxiliar Técnico "A"/"B"	
Auxiliar Técnico "B"/"B" (17)	
Auxiliar de Servicios Múltiples "A"	
Auxiliar Técnico "B"/"C"	



Herrero
Rotulista (8)
Carpintero (2)
Chofer "A" (32)
Empedrador A (6)
Secretaria de Turno
Auxiliar Técnico "B"/D
Auxiliar Técnico "B" (17)
Chofer "B"
Auxiliar Técnico "B"/E
Auxiliar de Servicios Múltiples "B" (141)
Auxiliar de Servicios Múltiples "D" (13)
Ayudante General "B" (45)
Velador
Chofer "C"
Chofer "D" (3)
Empedrador "B"
Auxiliar de Servicios Múltiples "C" (6)
Ayudante General "C"
Ayudante General "D" (6)
Ayudante General "E"



PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
10-DMU-01	Expedición de visto bueno para publicidad no estructural	Visto bueno para publicidad no estructural
10-DMU-02	Mantenimiento al sistema de alumbrado público	Reparación de circuitos eléctricos, lámparas y alumbrado de edificios públicos
10-DMU-03	Instalación de lámparas para el alumbrado público	Instalación de lámparas y reflectores
10-DMU-04	Apoyo para la instalación de lonas de otras dependencias públicas	Instalación de lonas
10-DMU-05	Revisión y aprobación de proyecto de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales	Aprobación del proyecto de alumbrado público
10-DMU-06	Revisión y aprobación técnica de los circuitos de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales	Revisión física del circuito de alumbrado
10-DMU-07	Servicios ordinarios programados de recolección de basura de edificios públicos, tianguis, mercados, papeleo, parques y jardines y plazas cívicas	Recolección de basura a edificios públicos, tianguis, mercados, papeleo, parques y jardines y plazas cívicas
10-DMU-08	Servicios extra ordinarios de recolección de basura por atención a reporte ciudadano	Recolección de perros y gatos muertos, recolección de basura por incumplimiento en la prestación de servicio domiciliar
10-DMU-09	Servicio hidrolavadora para plazas públicas	Servicio de hidrolavadora para plazas cívica 0073
10-DMU-10	Solicitud de contrato de recolección de basura	Solicitud de contrato de recolección de basura
10-DMU-11	Servicio de recolección de basura a negocios contratantes	Recolección de basura a contratantes



10-DMU-12	Mantenimiento a edificios públicos	Pintura y rotulación de edificios públicos, impermeabilización de edificios públicos, servicio de carpintería a edificios públicos, mantenimiento y balizamiento a parques públicos y plazas cívicas, Pintura y rotulación de bardas, letreros, mantas, tambos, mamparas y vehículos oficiales, apoyo a templos y capillas en festividades religiosas, apoyo con mano de obra a instituciones de educación pública.
10-DMU-13	Traslado de materiales para el mantenimiento de calles y calzadas	Traslado de materiales para el mantenimiento de calles y calzadas
10-DMU-14	Mantenimiento de calles y calzadas con labores de bacheo con asfalto	Mantenimiento de bacheo con asfalto
10-DMU-15	Mantenimiento de empedrados del municipio	Mantenimiento de empedrados del municipio
10-DMU-16	Servicios de limpieza de calles y calzadas	Recolección de escombro de las vías públicas, casangüeo de arroyos, canales, banquetas, y camellones
10-DMU-17	Servicios de herrería para el mantenimiento de calles y calzadas	Trabajos de herrería para el mantenimiento de la vía pública
10-DMU-18	Servicios de traslado de agua potable y riego	Suministro de agua potable y riego



10-DMU-01

Expedición de visto bueno para publicidad no estructural

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Veyra	Fecha:	Abri 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Municipales	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Visto bueno para publicidad no estructural	Informe mensual de publicidad no estructural autorizada

4. Procesos Relacionados

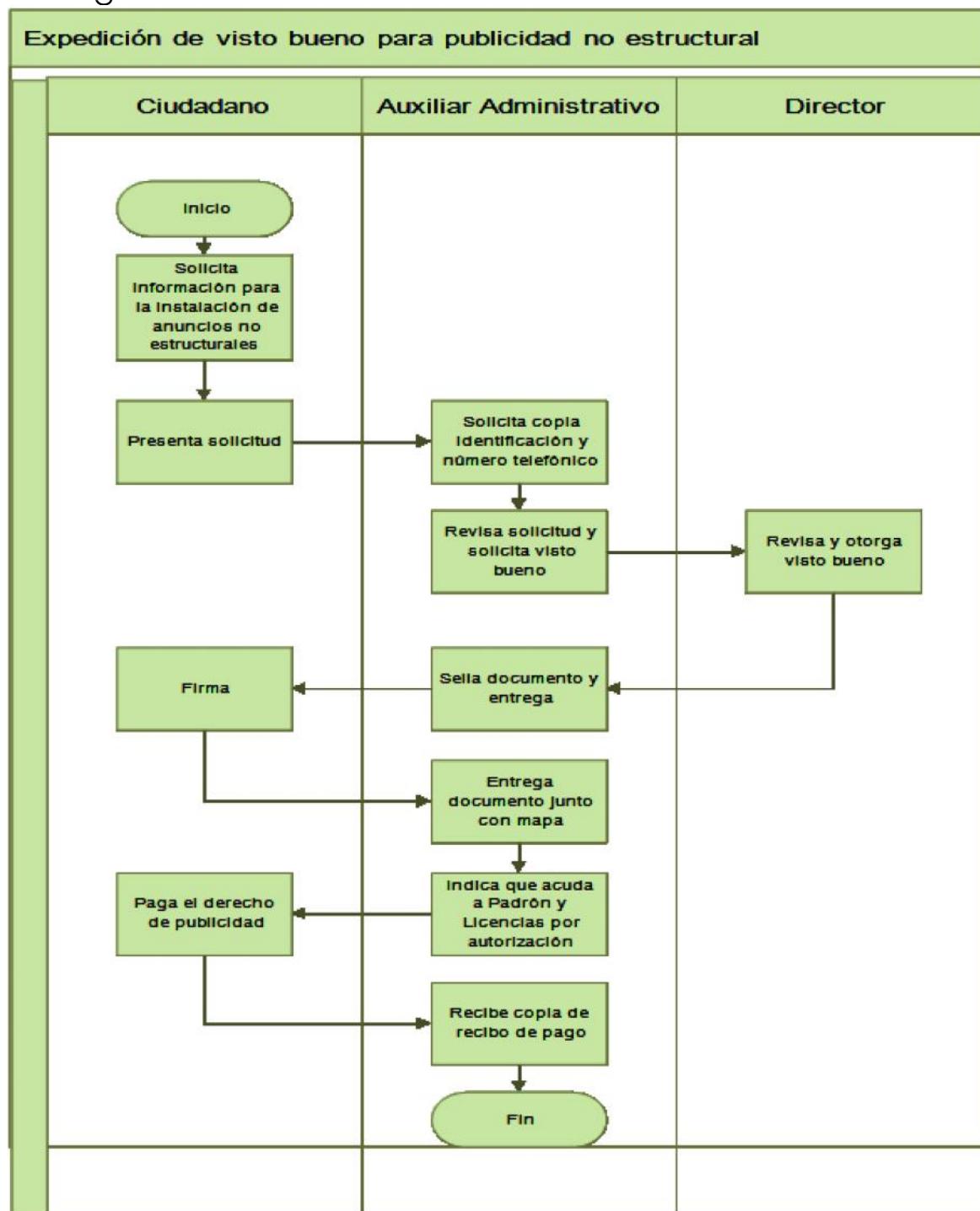
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Publicista ó ciudadano	Solicita información para la obtención de visto bueno para la colocación de anuncios no estructurales		5 m
2	Publicista o ciudadano	Presenta solicitud con características de publicidad	1	2 m
3	Auxiliar administrativo	Solicita la identificación oficial de solicitante para obtener una fotocopia y un número telefónico de contacto para integrar el expediente correspondiente	2	10 m
4	Auxiliar administrativo	Revisa solicitud y la pasa a dirección para visto bueno	3	10 m
5	Director General	Revisa y otorga visto bueno con firma en solicitud	4	30 m
6	Auxiliar administrativo	Sella el documento y entrega dos copias del formato de condiciones y restricciones al ciudadano	5	5 m
7	Publicista o Ciudadano	Firma ambas copias	6	3 m
8	Auxiliar administrativo	Realiza duplicado del documento y entrega el original al ciudadano junto con el mapa de los centros históricos del municipio	7	10 m
9	Auxiliar administrativo	Informa verbalmente que puede acudir a realizar el trámite de autorización y calificación del trámite en la dirección de Padrón y licencias	8	5 m
10	Publicista ó ciudadano	Paga el derecho de publicidad de acuerdo a la calificación de la dirección de Padrón y Licencias	9	30 m
11	Publicista o Ciudadano	Entrega copia del recibo de Tesorería ya pagado y sellado al auxiliar administrativo	10	5 m
12	Publicista o Ciudadano	Fin del proceso	11	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento de Anuncios para el Municipio de Tonalá Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No existen	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Realizar la solicitud vía Internet

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No existen



10-DMU-02

Mantenimiento al sistema de alumbrado público

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Alumbrado Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Reparación de circuitos eléctricos, lámparas y alumbrado de edificios públicos	Informe semanal y mensual de reparaciones realizadas al alumbrado público

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGSP-03	Instalación de lámparas para el alumbrado público	Predecesor

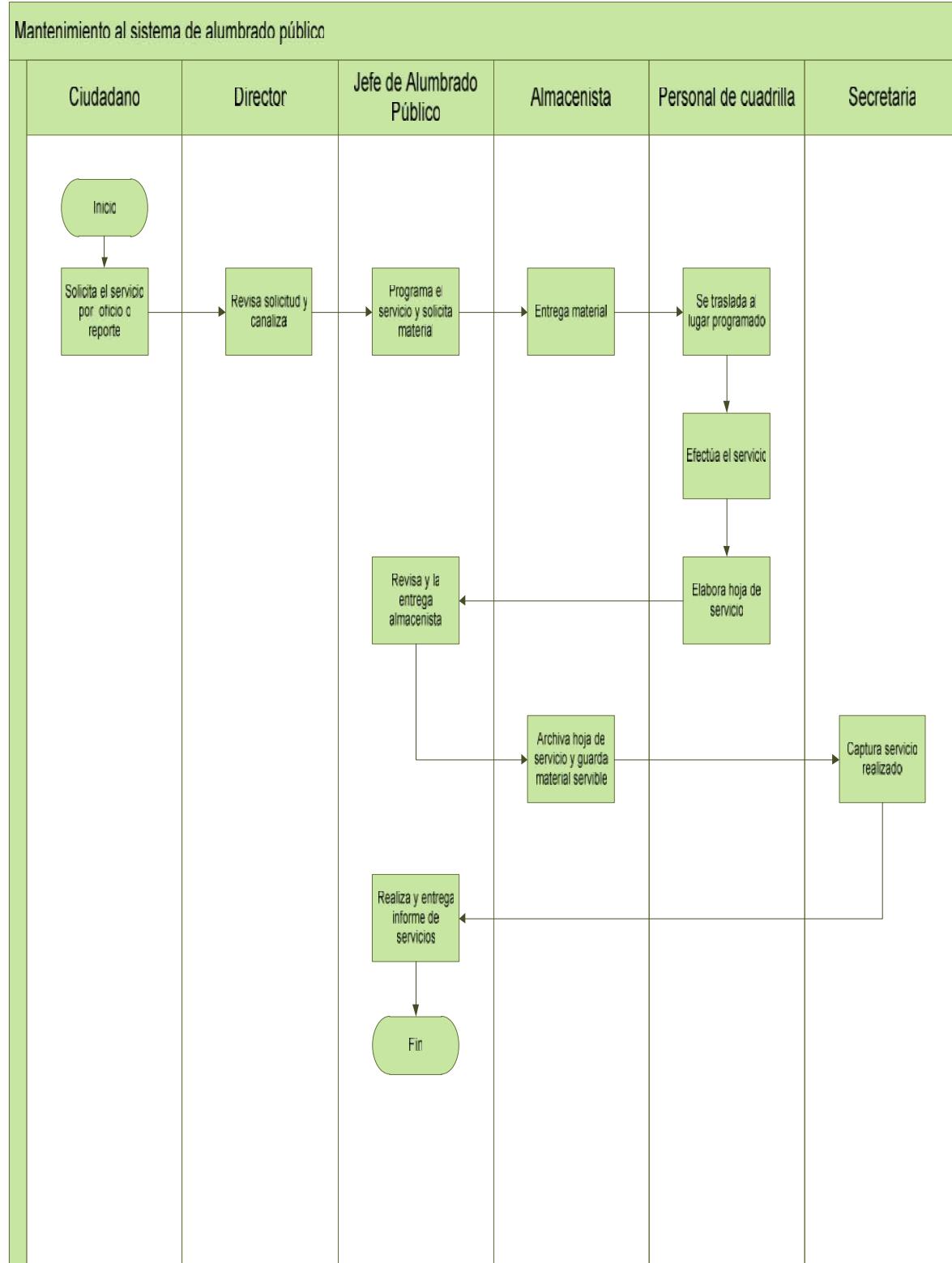


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita servicio vía reporte u oficio		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la jefatura de alumbrado público	1	10 m
3	Jefe de Alumbrado Público	Programa servicio, selecciona el equipo de trabajo adecuado y entrega reporte y oficio al almacenista y al responsable de cuadrilla	2	1 h
4	Almacenista	Dota de material adecuado	3	15 m
5	Equipo de trabajo	Efectúa traslado al lugar de trabajo	4	1 h
6	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio reportado	5	4 h
7	Equipo de trabajo	Elabora hoja de servicio para la posible firma del ciudadano	6	5 m
8	Jefe de Alumbrado Público	Recibe hojas de servicios, las revisa y entrega al almacenista	7	5 m
9	Almacenista	Archiva reportes, hojas de servicios y vales de almacén. Además recibe balastros quemadas o material no utilizado reutilizable	8	10 m
10	Secretaría	Captura el servicio realizado	9	10 m
11	Jefe de Alumbrado Público	Revisa y entrega informe mensual de los servicios realizados al director y posterior informe mensual a la DGISDS	10	1 h
12	Jefe de Alumbrado Público	Fin del proceso rascal	11	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento de servicios de alumbrado público	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Diario	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Diario	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Falta equipo de cómputo, renovar parque vehicular e incrementar plantilla de personal.



10-DMU-03

Instalación de lámparas para el alumbrado público

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Alumbrado Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Instalación de lámparas y reflectores	Informe semanal y mensual de lámparas y reflectores instalados

4. Procesos Relacionados

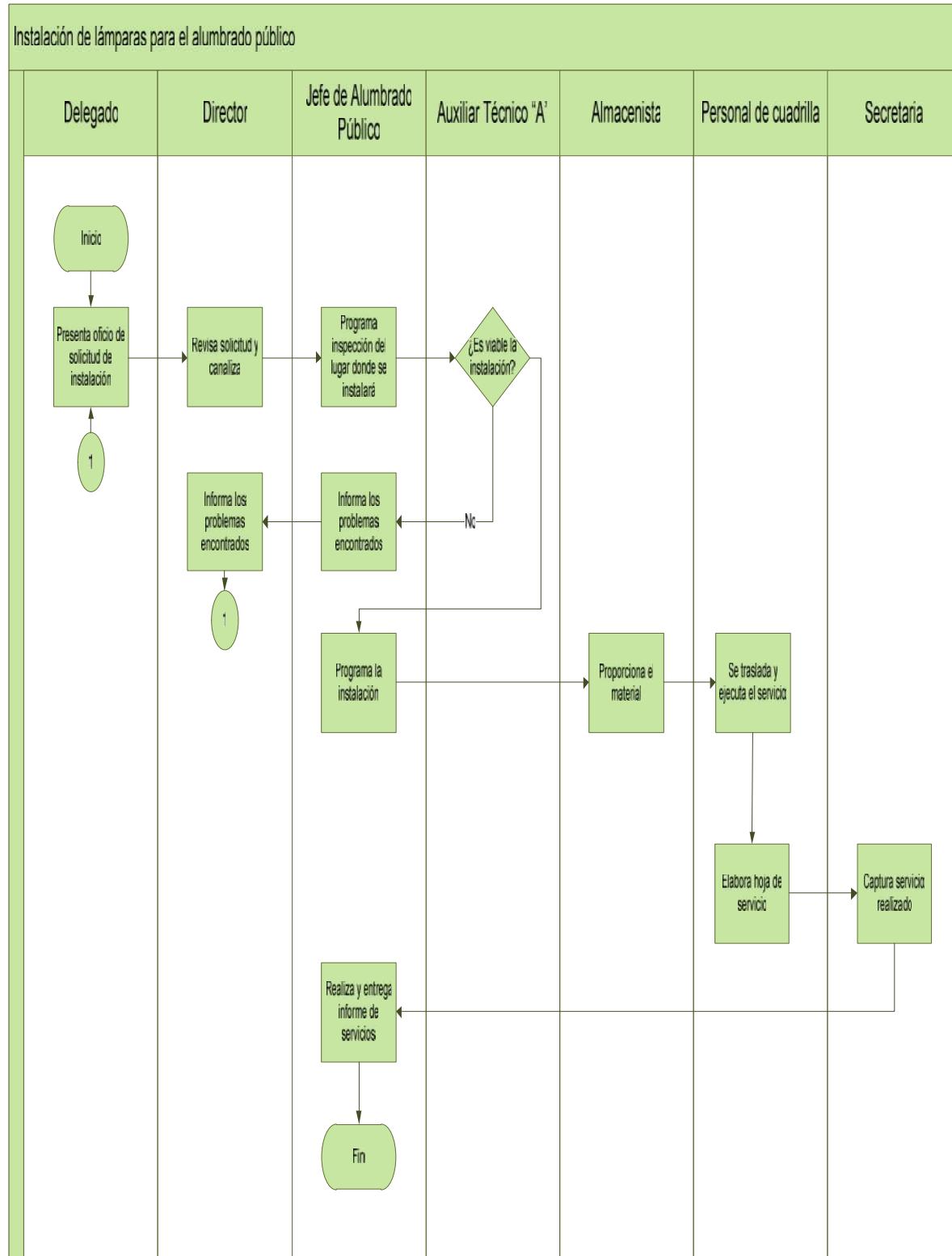
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGSP-02	Mantenimiento al Sistema de Alumbrado Público	Sucesor



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Delegado	Presenta oficio de solicitud de instalación		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Alumbrado Público	1	3 m
3	Jefe de Alumbrado Público	Programa inspección del lugar donde se realizará instalación y designa al técnico que la realizará	2	5 m
4	Aux. Técnico "A"	Se traslada al lugar y realiza la inspección	3	2 h
5	Aux. Técnico "A"	Evaluá si es no viable 5.1 No 5.2 Si	4	15 m
6	Jefe de Alumbrado Público	Informa vía oficio o verbalmente al director de los problemas encontrados	5.1	1 h
7	Director General	Informa los detalles de supervisión al delegado	6	10 m
8	Delegado	Fin del proceso	7	
9	Jefe de Alumbrado Público	Programa instalación, selecciona al equipo de trabajo y entrega oficio al almacenista y al responsable de cuadrilla	5.2	10 m
10	Almacenista	Dota de material de almacén	9	15 m
11	Equipo de Trabajo	Se traslada al lugar de trabajo	10	2 h
12	Equipo de Trabajo	Ejecuta trabajo	11	2 d
13	Equipo de Trabajo	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante cuando es posible recabar firma	12	15 m
14	Secretaria	Captura del servicio	13	10 m
15	Jefe de Alumbrado Público	Informa la ejecución del servicio al director en forma verbal y a través de informe mensual y posterior informe a la DGISDS	14	1 h
16	Director General	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento de servicios de Alumbrado Público	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Diario	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	Vehículos en mal estado	Diario	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Falta equipo de cómputo, renovar parque vehicular e incrementar plantilla de personal.



10-DMU-04

Apoyo para la instalación de lonas de otras dependencias

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Municipales	Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Alumbrado Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Instalación de Lonas	Informe mensual de lonas instaladas

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



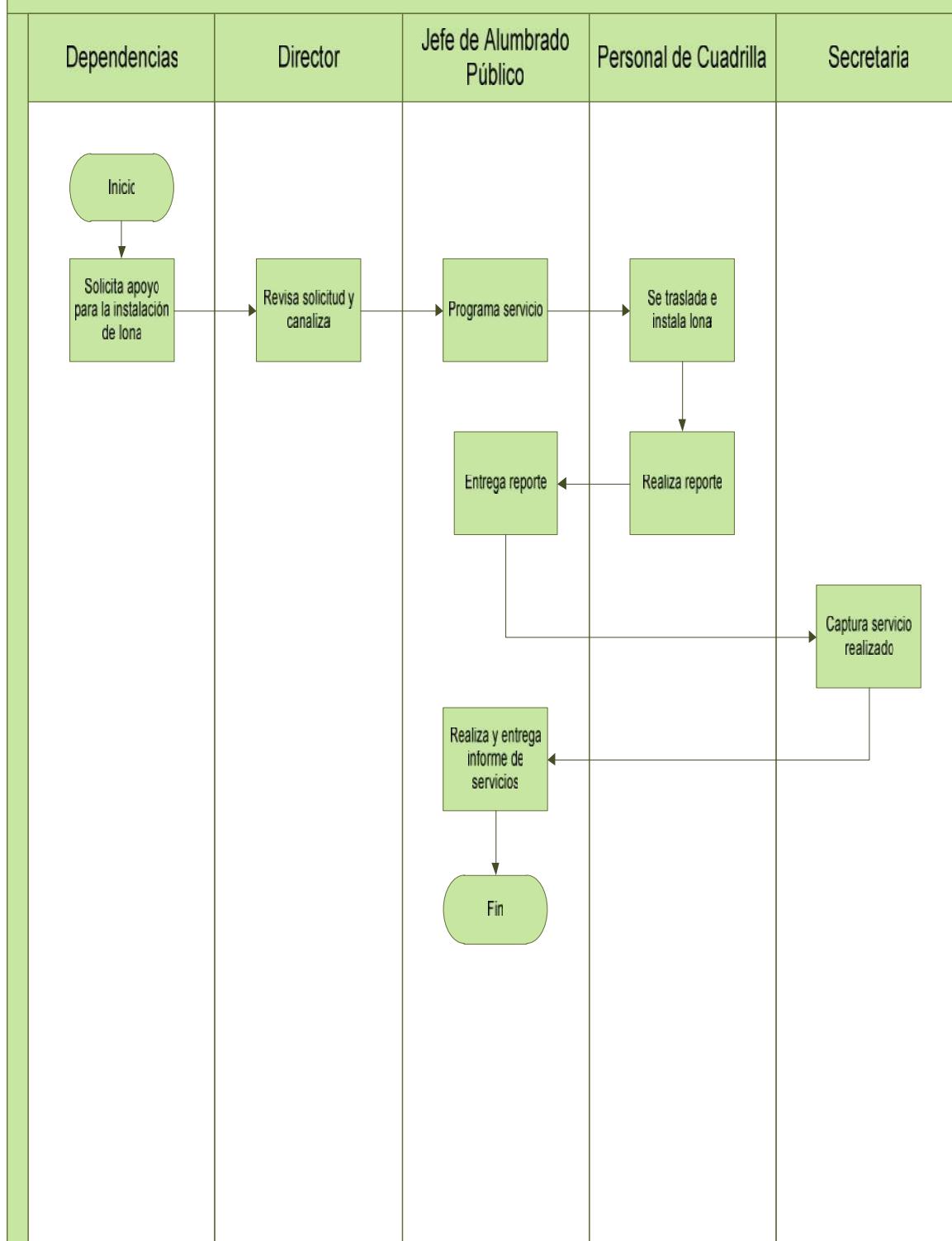
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia	Solicita apoyo para la instalación de lona y entrega de la misma		5 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la jefatura de alumbrado público, revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Alumbrado Público	1	5 m
3	Jefe de Alumbrado Público	Programa el servicio y selecciona al equipo de trabajo	2	15 m
4	Equipo de trabajo	Realiza traslado al lugar donde se colocara la lona	3	1 h
5	Equipo de trabajo	Instala Lona	4	30 m
6	Equipo de trabajo	Realiza reporte, entrega e informa los pormenores de instalación	5	15 m
7	Jefe de Alumbrado Público	Entrega reporte a secretaria para su captura digital	6	10 m
8	Secretaria	Captura el servicio realizado	7	10 m
9	Jefe de Alumbrado Público	Revisa y entrega informe mensual de los servicios realizados al Director	8	1 h
10	Jefe de Alumbrado Público	Fin del proceso	9	



6. Diagrama del Proceso

Apoyo para la instalación de lonas de otras dependencias





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento de Anuncios para el Municipio de Tonalá, Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-05

Revisión y aprobación de proyecto de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Públicos Municipales	General Subdirección:	Dirección Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Alumbrado Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Aprobación del proyecto de alumbrado público	Reporte mensual de aprobaciones otorgadas

4. Procesos Relacionados

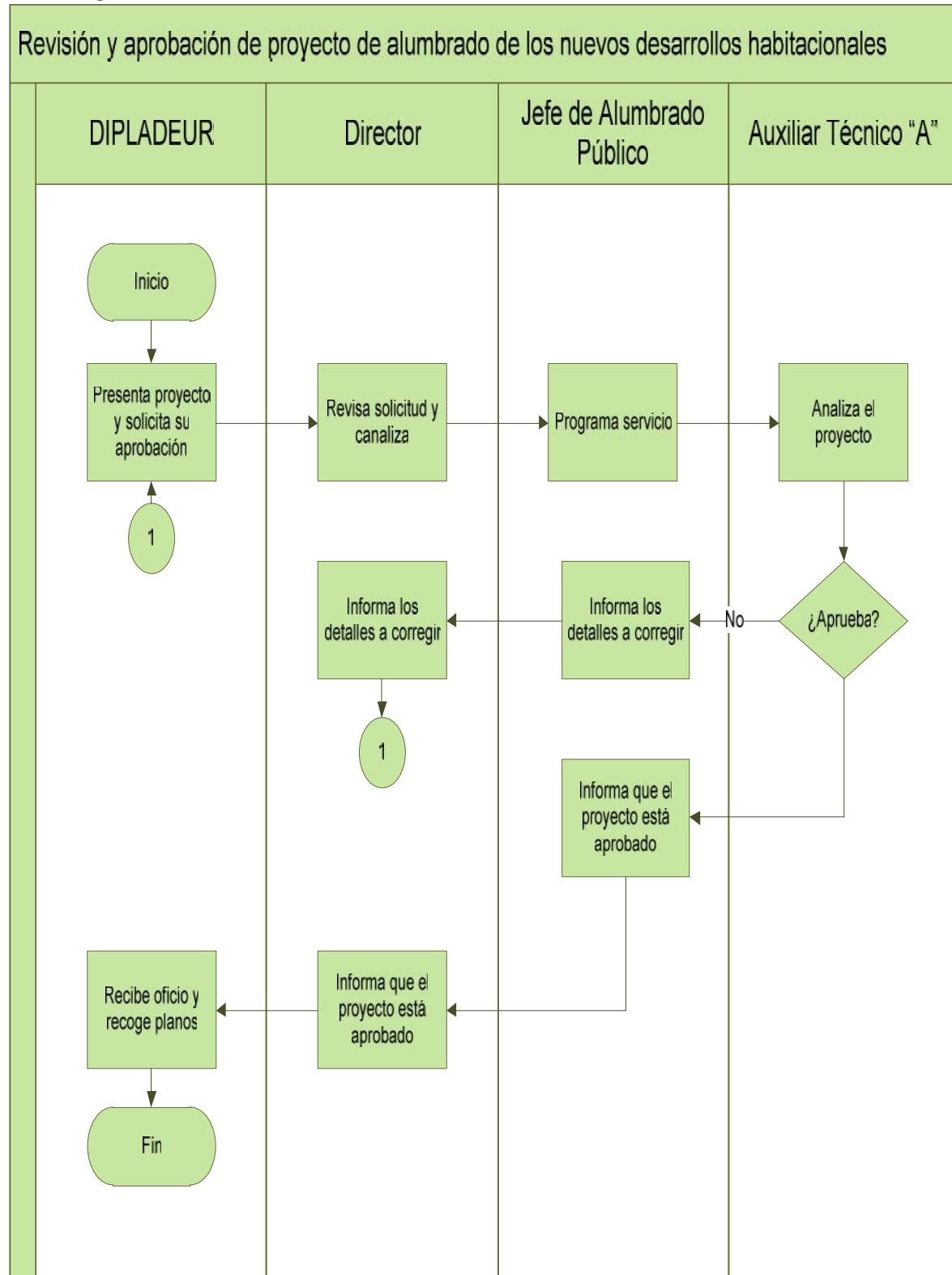
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGSP-06	Revisión y aprobación técnica de los circuitos de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales	Sucesor



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	DIPLADEUR	Presenta proyecto impreso y memoria técnica; así como oficio para solicitar su revisión y aprobación		5 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Alumbrado Público	1	3 m
3	Jefe de Alumbrado Público	Programa el análisis del proyecto y designa al técnico que lo auxiliará en el análisis	2	5 m
4	Jefe y Técnico "A"	Analizan el proyecto	3	4 h
5	Jefe y Técnico "A"	Realizan reporte indicando si aprueba o no el proyecto 5.1 Aprobado 5.2 No aprobado	4	10 m
6	Jefe de Alumbrado Público	Informa vía oficio al director los detalles a corregir	5.1	25 m
7	Director General	Informa vía oficio a DIPLADEUR los detalles que deben ser corregidos para la aprobación del proyecto	6	25 m
8	Director General	Fin del Proceso	7	
9	Jefe de Alumbrado Público	Informa vía oficio al director que el proyecto está aprobado	5.2	25 m
10	Director General	Informa vía oficio al DIPLADEUR que el proyecto cuenta con aprobación.	9	25 m
11	DIPLADEUR	Recibe su oficio y recoge sus planos.	10	10 m
12	DIPLADEUR	Fin del proceso	11	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y su Reglamento;	
2	Norma Oficial Mexicana NOM – 001 – SEDE – 1999, relativa a Instalaciones Eléctricas (utilización);	
3	Norma oficial mexicana NOM – 13 – ENER – 1996 relativa a Eficiencia Energética en Sistemas de Alumbrado para Vialidades y Exteriores de Edificios	
4	Normas de Distribución y Medición de Comisión Federal de Electricidad;	
5	Normas Técnicas Complementarias de Alumbrado Público del Municipio;	
6	Las demás que de manera eventual o fortuita se determinen en el manual de Operaciones y Normas Técnicas de la Jefatura.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Muchas Veces	El tiempo de respuesta aumenta	Desarrollador

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Falta equipo de cómputo, renovar parque vehicular e incrementar plantilla de personal.



10-DMU-06

Revisión y aprobación técnica de los circuitos de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Veyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección General:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Dirección Área:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano	Jefatura:	Alumbrado Público
Departamento:	No aplica	Coordinación:	No aplica
Oficina:	No aplica		

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Revisión física del circuito del Alumbrado	Informe mensual de las revisiones y aprobaciones realizadas

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGSP-05	Revisión y aprobación de proyecto de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales	Predecesor



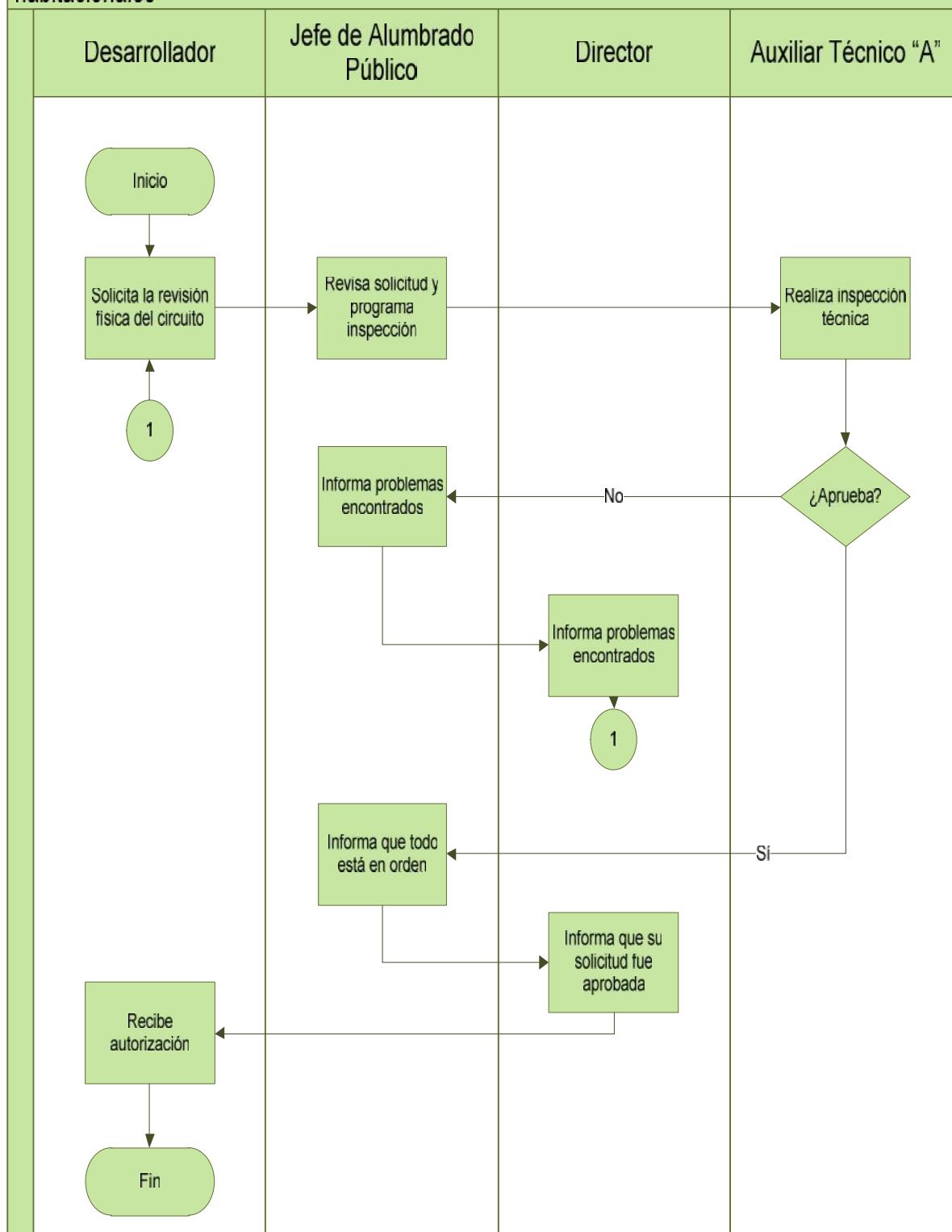
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Desarrollador	Solicita vía oficio telefónica o personalmente la revisión física del circuito Solicita vía oficio, telefónica o personalmente la revisión física del circuito		30 m
2	Jefe de Alumbrado Público	Revisa solicitud, programa la inspección al lugar y designa al técnico que la realizará	1	30 m
3	Auxiliar Técnico "A"	Realiza Inspección técnica	2	2 h
4	Auxiliar Técnico "A"	Informa verbalmente y por escrito en hoja en blanco no oficial si aprueba o no 4.1 No 4.2 Si	3	30 m
5	Jefe de Alumbrado Público	Informa vía oficio al director de los problemas encontrados	4.1	25 m
6	Director General	Informa vía oficio los problemas encontrados al desarrollador y que debe de corregirlos	5	25 m
7	Director General	Fin del proceso	6	
8	Jefe de Alumbrado Público	Informa vía oficio al director que todo está correcto	4.2	25 m
9	Director General	Elabora oficio para informar al asilo desarrollador que aprobó la revisión técnica y puede realizar sus contratos ante CFE ; pero que debe de realizar los trámites administrativos correspondientes	8	25 m
10	Desarrollador	Se presenta firma y recibe su oficio.	9	5 m
11	Desarrollador	Fin del proceso	10	



6. Diagrama del Proceso

Revisión y aprobación técnica de circuitos de alumbrado público de los nuevos desarrollos habitacionales





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y su Reglamento;	
2	Norma Oficial Mexicana NOM – 001 – SEDE – 1999, relativa a Instalaciones Eléctricas (Utilización);	
3	Norma Oficial Mexicana NOM – 013 – ENER – 1996, relativa a Eficiencia Energética en Sistemas de Alumbrado para Vialidades y Exteriores de Edificios;	
4	Normas de Distribución y Medición de Comisión Federal de Electricidad;	
5	Normas Técnicas Complementarias de Alumbrado Público del Municipio; y	
6	Las demás que de manera casuística se determinen en el manual de Operaciones y Normas Técnicas de la Jefatura.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Muchas Veces	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	Vehículos en mal estado	Muchas Veces	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Falta equipo de cómputo, renovar parque vehicular e incrementar plantilla de personal.



10-DMU-07

Servicios ordinarios programados de recolección de basura de lugares públicos

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	NAilleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abri 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Municipales	General Subdirección	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Aseo Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Recolección de basura a edificios públicos , tianguis mercados, papeleo parques y jardines y plazas cívicas	Informe mensual de los servicios ordinarios de recolección realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

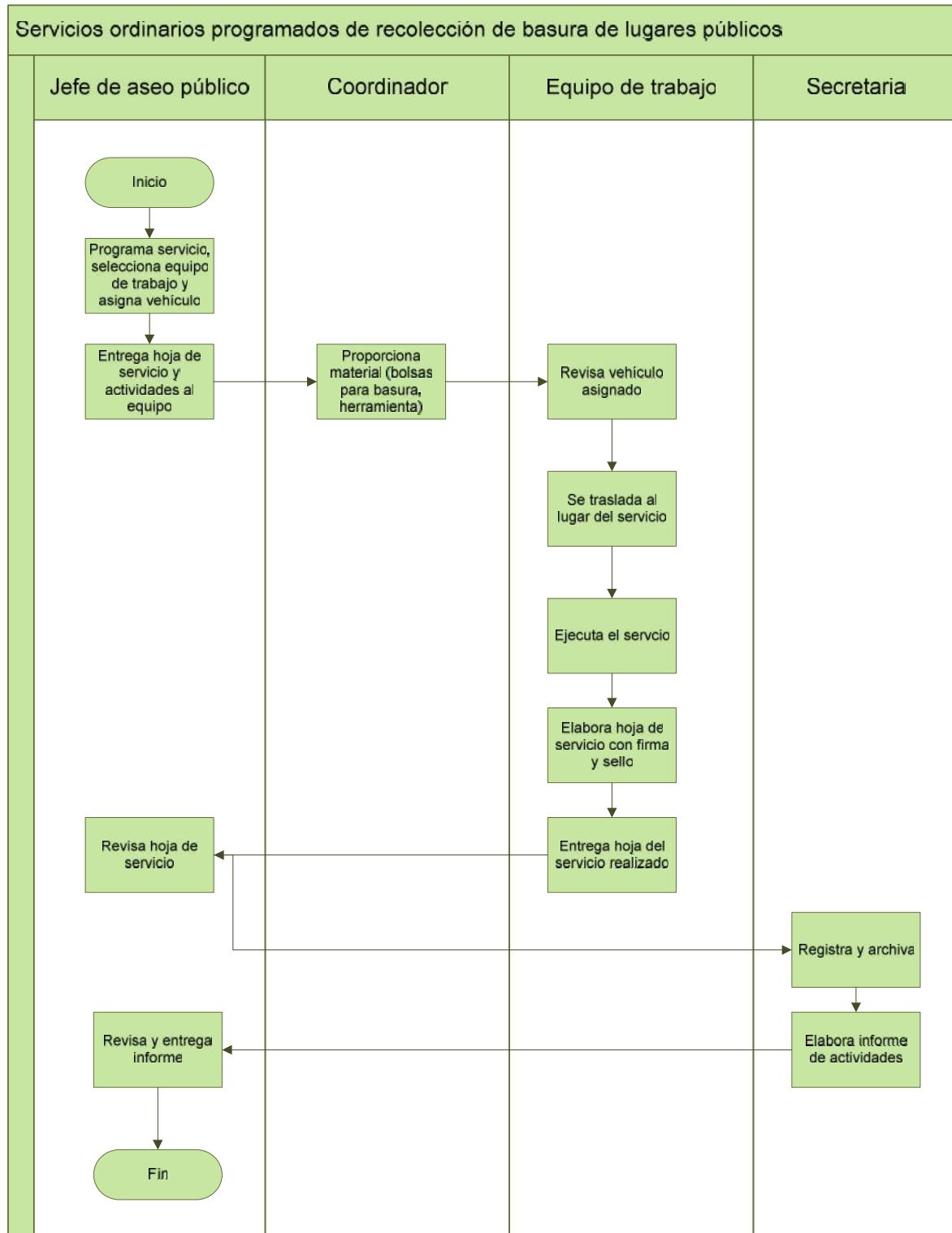


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Jefe de Aseo Público	Programa servicio, selecciona equipo de trabajo y asigna vehículo		20 m
2	Jefe de Aseo Público	Entrega hoja de servicio y rol de trabajo a equipo	1	5 m
3	Coordinador	Dota de material (bolsas para basura) y herramienta	2	10 m
4	Equipo de trabajo	Realiza revisión mecánica del vehículo asignado	3	15 m
5	Equipo de trabajo	Realiza traslado al lugar de servicio Realiza traslado al lugar del servicio	4	1 h
6	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio ejecuta el servicio	5	4 h
7	Equipo de trabajo	Elabora hoja de servicio con firma y sello del servidor público que lo solicito	6	15 m
8	Equipo de trabajo	Entrega hoja servicio con los trabajos realizados	7	15 m
9	Jefe de Aseo Público	Revisa la hoja y entrega a secretaría para su captura digital	8	10 m
10	Secretaría	Realiza registro digital y archiva hoja de trabajo	9	10 m
11	Secretaría	Elabora informe mensual de actividades	10	1 h
12	Jefe de Aseo Público	Revisa y entrega informe mensual de los servicios realizados al director y posterior informe a la DGISDS	11	10 m
13	Jefe de Aseo Público	Fin de proceso	12	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para la Prestación del Servicio de Aseo Público del Municipio de Tonalá, Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos y Dependencias

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar el parques vehicular de la Jefatura de Aseo Público

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-08

Servicios extraordinarios de recolección de basura por atención a reporte ciudadano

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Aseo Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Recolección de perros y gatos muertos	Informe mensual de recolecciones de animales muertos realizados
2	Recolección de basura por incumplimiento en la prestación del servicio domiciliar	Informe mensual de recolecciones extraordinarias realizadas

4. Procesos Relacionados

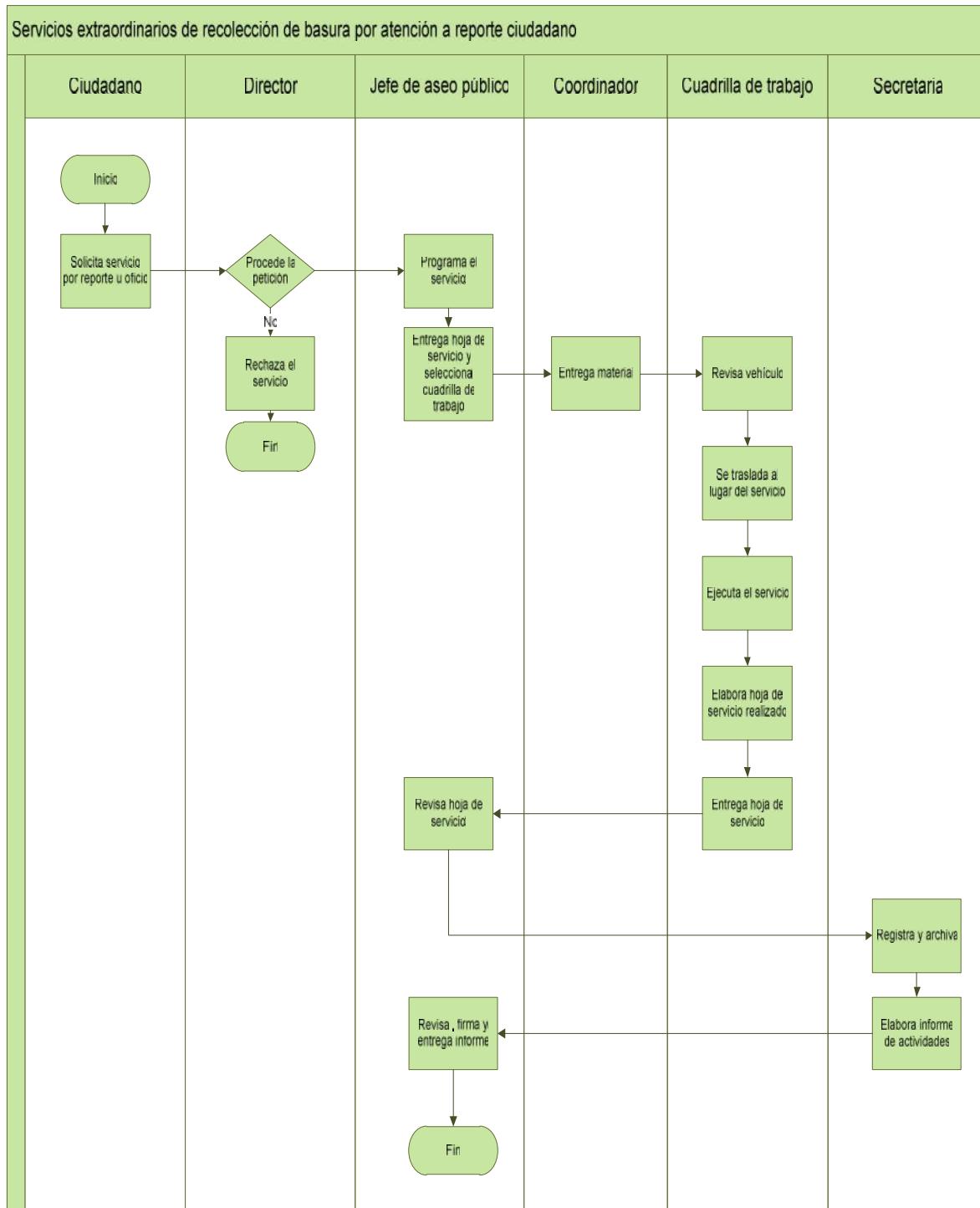
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita servicio vía reporte u oficio		5 m
2	Director General	Revisa solicitud y verifica si es recolección domiciliar si procede o no la recolección 2.1 No 2.2 Si	1	5 m
3	Director General	Rechaza servicio	2.1	5 m
4	Director General	Fin de Proceso	3	
5	Director General	Canaliza a la Jefatura de Aseo Público	2.2	3 h
6	Jefe de Aseo Público	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo y asigna vehículo	5	30 m
7	Jefe de Aseo Público	Entrega hoja de servicio y rol de trabajo a equipo	6	5 m
8	Coordinador	Dota de material (bolsas para basura)	7	10 m
9	Equipo de trabajo	Realiza revisión mecánica del vehículo asignado	8	15 m
10	Equipo de trabajo	Realiza traslado al lugar del servicio	9	1 h
11	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio	10	2 h
12	Equipo de trabajo	Elabora hoja de servicio con firma y sello del servidor público o ciudadano	11	15 m
13	Equipo de trabajo	Entrega hoja servicio con los trabajos realizados	12	15 m
14	Jefe de Aseo Público	Revisa hoja y entrega a secretaria para su captura digital	13	10 m
15	Secretaria	Realiza registro digital y archiva hoja de trabajo	14	10 m
16	Secretaria	Elabora informe mensual de actividades	15	1 h
17	Jefe de Aseo Público	Revisa, firma y entrega informe a dirección área	16	10 m
18	Jefe de Aseo Público	Fin de proceso	17	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para la prestación del servicio de Aseo Público del Municipio de Tonalá, Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos y Dependencias

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar el parques vehicular de la Jefatura de Aseo Público

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-09

Servicio de hidrolavadora para plazas públicas

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Municipales	General Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Aseo Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Servicio de hidrolavadora para plazas cívicas	Informe mensual de servicios otorgados

4. Procesos Relacionados

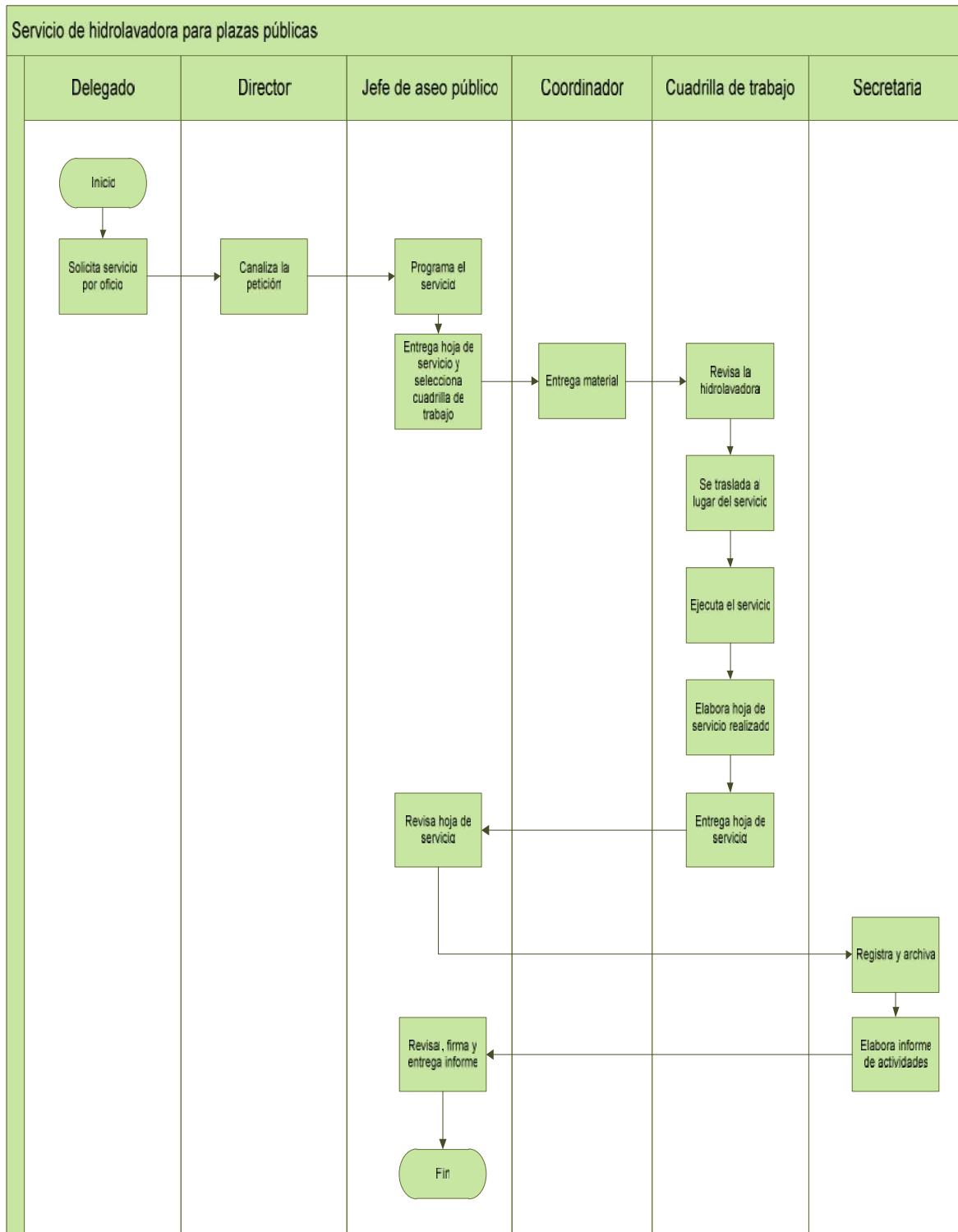
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Delegación	Solicita servicio vía oficio		5 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Aseo Público	1	5 m
3	Jefe de Aseo Público	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo	2	20 m
4	Jefe de Aseo Público	Entrega hoja de servicio y rol de trabajo a equipo	3	5 m
5	Coordinador	Dota de material	4	10 m
6	Equipo trabajo	Realiza revisión de la hidrolavadora	5	15 m
7	Equipo trabajo	Realiza traslado al lugar del servicio	6	1 h
8	Equipo trabajo	Ejecuta el servicio	7	4 h
9	Equipo trabajo	Elabora hoja de servicio con firma y sello de área solicitante	8	15 m
10	Equipo trabajo	Entrega hoja servicio con los trabajos realizados	9	15 m
11	Jefe de Aseo Público	Revisa hoja y entrega a secretaria para su captura digital	10	10 m
12	Secretaria	Realiza registro digital y archiva hoja de trabajo	11	10 m
13	Secretaria	Elabora informe mensual de actividades	12	1 h
14	Jefe de Aseo Público	Revisa, firma y entrega informe al Director	13	10 m
15	Jefe de Aseo Público	Fin de proceso	14	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para la prestación del servicio de Aseo Público del Municipio de Tonalá, Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos y Dependencias

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar el parque vehicular de la Jefatura de Aseo Público

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-10

Elaboración de contrato de recolección de basura

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Públicos Municipales	General Servicios	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Aseo Público	Departamento:		No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:		No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Solicitud de contrato de recolección de basura	Informe mensual de contratos elaborados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGISDS-11	Servicio de Recolección de Basura a Contratantes	Sucesor

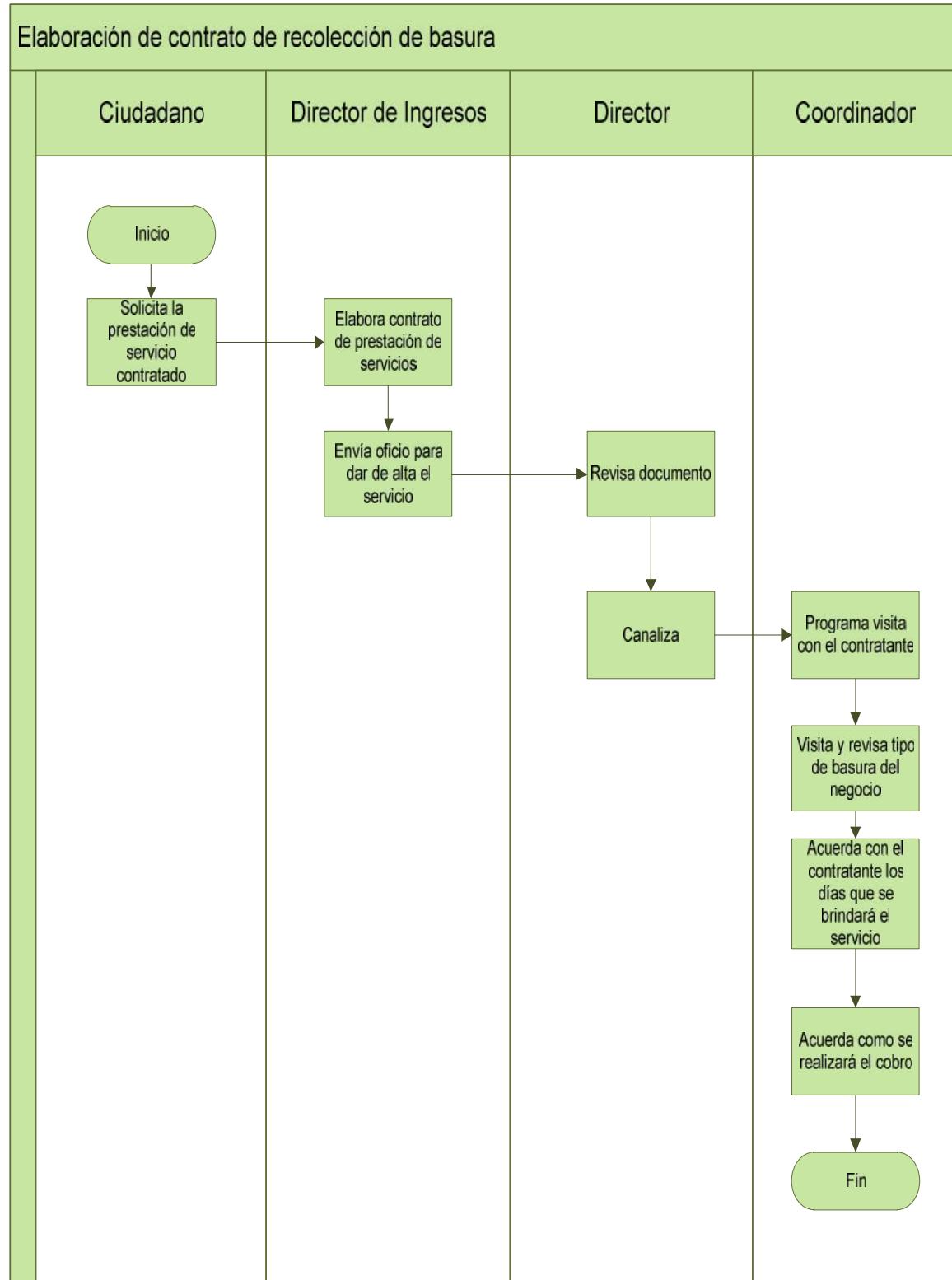


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita la prestación de servicio por medio de las direcciones de Ecología, Padrón y Licencias o en forma directa en la Coordinación de Aseo Contratado		5 m
2	Dirección de Ingresos	Elabora contrato de prestación de servicios y recaba firma	1	15 m
3	Dirección de Ingresos	Envía oficio para alta de prestación de servicio a la Dirección de Mejoramiento Urbano	2	25 min
4	Director	Revisa solicitud	3	15
5	Director	Canaliza solicitud a la Coordinación de Aseo Contratado	4	3 h
6	Coordinador	Programa visita con el contratante	5	10 m
7	Coordinador	Visita al contratante y revisa el tipo de basura del negocio	6	Variab le
8	Coordinador	Acuerda con el contratante los días que se brindara el servicio	7	15 m
9	Coordinador	Toma acuerdo con el contratante para saber si el cobro se realizará por tambos, m ³ o Toneladas	8	10 m
10	Coordinador	Programa la prestación de servicio	9	2 h
11	Coordinador	Fin de la proceso	10	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para la prestación del servicio de Aseo Público del Municipio de Tonalá, Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos y Dependencias

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar el parques vehicular de la Coordinación de Aseo Contratado
2	Uniformes y fajas

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Mejorar instalaciones
2	Equipos de radiocomunicación



10-DMU-11

Servicio de recolección de basura a negocios contratantes

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Aseo Público	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Recolección de basura a contratantes	Informe semanal y mensual de recolecciones realizadas

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGISDS-10	Elaboración de contrato de recolección de basura	Predecesor



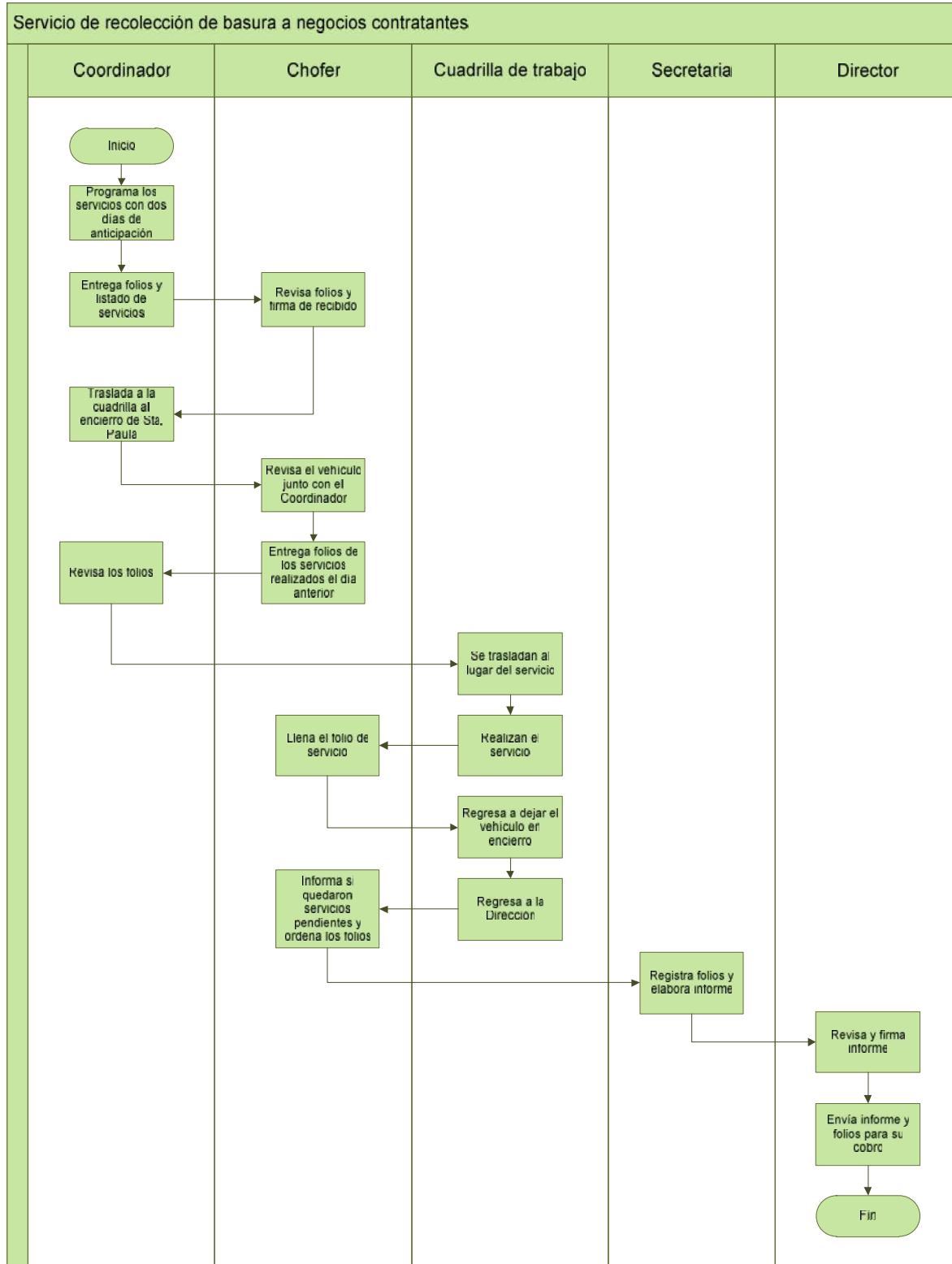
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Coordinador	Programa los servicios por zona dos días antes de la prestación		2 h
2	Coordinador	Entrega folios y listado de servicios a ejecutar al chofer	1	8 m
3	Chofer	Revisa folios y firma de enterado	2	7 m
4	Coordinador	Traslada al equipo de trabajo al encierro Santa Paula	3	20 m
5	Chofer	Revisa junto con el coordinador que el vehículo este en buenas condiciones y su nivel de combustible	4	15 m
6	Chofer	Entrega al jefe folios de los servicios realizados del día anterior	5	5 m
7	Coordinador	Revisa que los folios estén debidamente llenados	6	30 m
8	Equipo de trabajo	Realizan traslado al lugar del servicio	7	30 m
9	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio de recolección	8	30 m
10	Chofer	Llena el folio de servicio	9	5 m
11	Equipo de trabajo	Retorna al encierro Santa Paula para dejar el vehículo	10	30 m
12	Equipo de trabajo	Retorna a su área y el chofer informa verbalmente que servicios quedaron pendientes	11	10 m
13	Coordinador	Ordena los folios y entrega para su captura digital a la secretaría	12	1 h
14	Secretaría	Registra folios en base de datos, elabora informe semanal y mensual de actividades	13	2 h
15	Coordinador	Revisa y firma informe semanal o mensual y lo entrega al director	14	30 m
16	Director General	Revisa y firma informe	15	30 m
17	Director General	Envía oficio e informe de actividades a la Dirección General, Contraloría, Tesorería, Ingresos y al Presidente Municipal	16	2 h
18	Director General	Envía oficio y folios para su cobro respectivo a la Dirección de Ingresos	17	30 m
19	Director General	Fin del proceso	18	



6. Diagrama del Proceso

Servicio de recolección de basura a negocios contratantes





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para la prestación del servicio de Aseo Público del Municipio de Tonalá, Jalisco.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos y Dependencias

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar el parques vehicular de la Coordinación de Aseo Contratado
2	Uniformes y fajas

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Mejorar instalaciones
2	Equipos de radiocomunicación



10-DMU-12

Mantenimiento a edificios y espacios públicos, pinta y rotulación

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Pintura y Rotulo	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Pintura y rotulación de Edificios Públicos	Informe mensual de pintas realizadas
2	Impermeabilización de Edificios Públicos	Informe mensual de impermeabilizaciones realizadas
3	Servicio de Carpintería a Edificios Públicos	Informe mensual de servicios de Carpintería realizados



4	Mantenimiento y Balizamiento (Señalización) a Parques Públicos y Plazas Cívicas	Informe mensual de mantenimientos y señalizaciones realizados
5	Pinta y rotulación de Bardas, Letreros, Mantas, Tambos y Mamparas y Vehículos Oficiales	Informe mensual de pintas y rotulaciones realizadas
6	Apoyo a Templo y Capillas en Festividades Religiosas	Informe mensual de apoyo a la comunidad realizados
7	Apoyo con mano de obra a instituciones de Educación Publica	Informe mensual de apoyo a las instituciones de educación pública realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



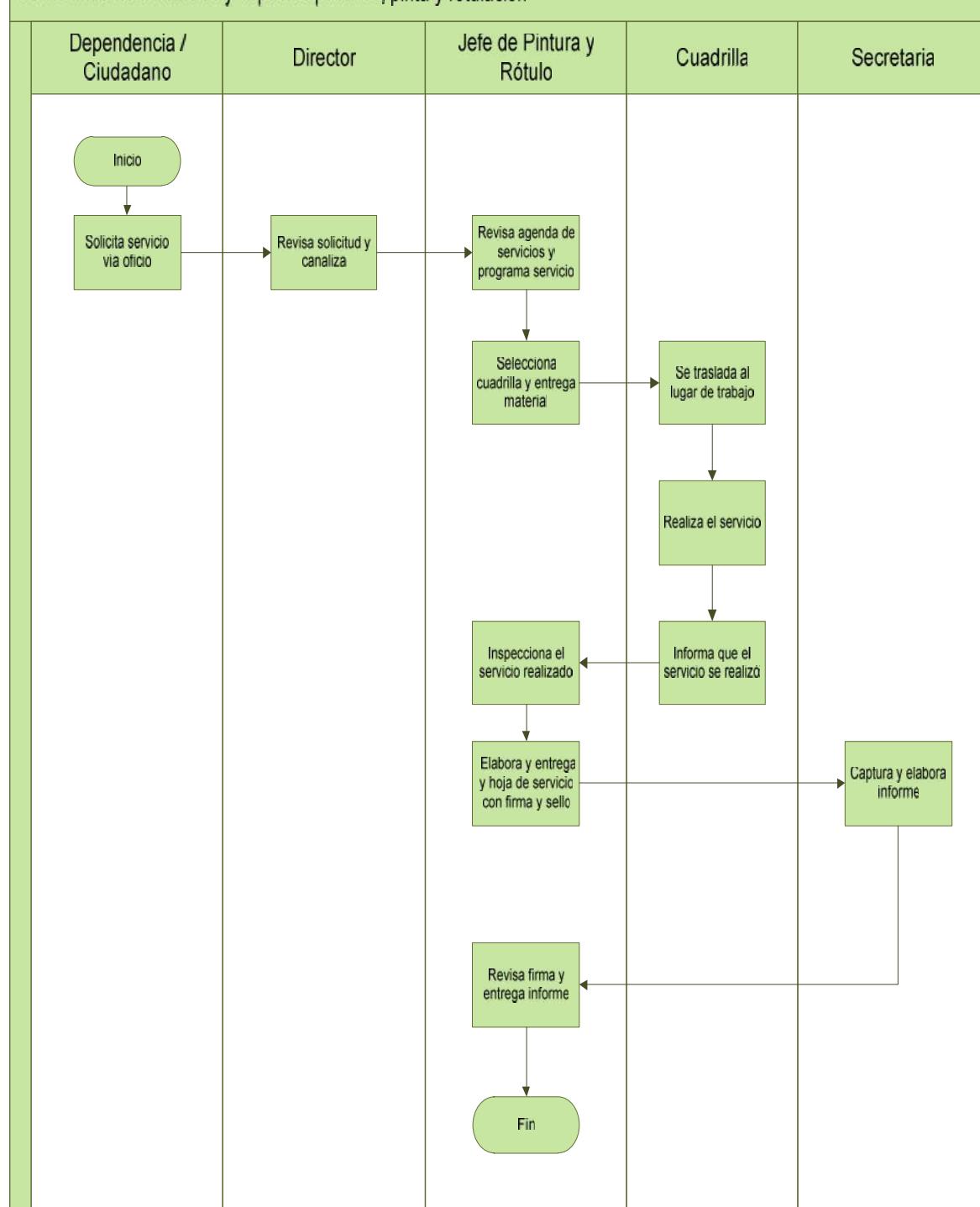
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia o Ciudadano	Solicita servicio vía oficio		5 m
2	Director	Revisa solicitud y la canaliza a la Jefatura de Pintura y Rotulo	1	1 h
3	Jefe de Pintura y Rotulo	Programa servicio y revisa Programa Anual de actividades de la Jefatura	2	1 d
4	Jefe de Pintura y Rotulo	Selecciona equipo de trabajo y entrega material	3	15 m
5	Equipo de trabajo	Realiza traslado al lugar de trabajo	4	1 h
6	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio	5	3 d
7	Equipo de trabajo	Informa verbalmente que el trabajo ya se realizo	6	15 m
8	Jefe de Pintura y Rotulo	Inspecciona el servicio realizado	7	30 m
9	Jefe de Pintura y Rotulo	Elabora hoja de servicio con firma y sello de la Dependencia o Ciudadano que solicito el trabajo	8	30 m
10	Jefe de Pintura y Rotulo	Informa al director de área verbalmente los pormenores del trabajo realizado	9	15 m
11	Jefe de Pintura y Rotulo	Entrega hoja de servicio y oficio a la secretaria para su captura digital y en bitácora	10	10 m
12	Secretaria	Realiza captura digital y en bitácora	11	10 m
13	Secretaria	Elabora Informe mensual	12	3 d
14	Jefe de Pintura y Rotulo	Revisa, firma y entrega informe mensual de actividades al director	13	4 h
15	Jefe de Pintura y Rotulo	Fin del proceso	14	



6. Diagrama del Proceso

Mantenimiento a edificios y espacios públicos, pinta y rotulación





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Falta Material	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Solicitantes

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Que las compras de material fueran efectuadas por la propia jefatura y no por proveeduría; ya que muchas de las veces el material no es el adecuado.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Falta equipo de cómputo
2	Renovar parque vehicular



10-DMU-13

Traslado de materiales para el mantenimiento de calles y calzadas

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Mantenimiento de Calles y Calzadas	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Traslado de materiales para el mantenimiento de Calles y Calzadas	Informe mensual de traslados realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGISDS-14	Mantenimiento de Calles y Calzadas con Labores de Bacheo con Asfalto	Sucesor
2	08-DGISDS-15	Mantenimiento de Empedrados del Municipio	Sucesor



5. Secuencia del Proceso

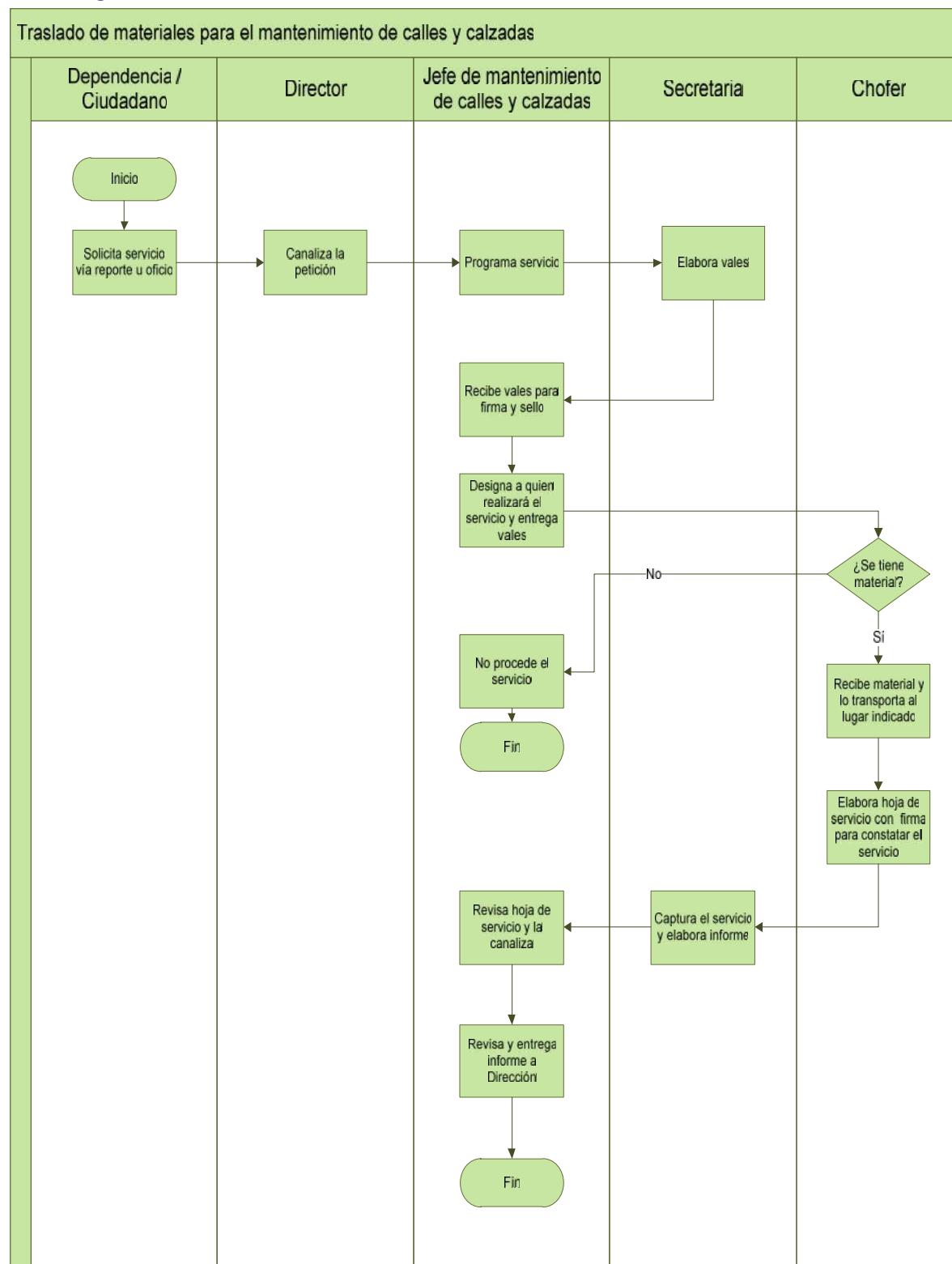
Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia	Solicita servicio vía oficio		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Mantenimiento de Calles y Calzadas	1	3 h
3	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Programa servicio y solicita elaboración de vales a secretaria	2	15 m
4	Secretaria	Elabora vales conforme a oficio de solicitud	3	30 m
5	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Entrega vales para firma y sello al Director	4	30 m
6	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Selecciona al chofer que realizará el servicio y entrega vales de material	5	10 m
7	Chofer	Realiza traslado al banco de material del oficio y verifica si hay o no material 7.1 No hay 7.2 Si hay	6	3 h
8	Chofer	Informa al jefe que no hay material por el momento y solicita reasignación de trabajo	7.1	15 m
9	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Fin del proceso	8	
10	Chofer	Recibe material y lo transporta al domicilio que se menciona en el Oficio, depositándolo en el lugar indicado	7.2	4 h
11	Chofer	Elabora hoja de servicio con firma de un colono para constatar la realización del servicio	10	5 m
12	Chofer	Entrega hoja de servicio al jefe	11	5 m



13	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa hoja de servicio y entrega para su captura digital a la secretaria	12	5 m
14	Secretaria	Captura el servicio realizado y elabora informe mensual	13	20 m
15	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa y entrega informe mensual de los servicios realizados al Director	14	30 m
16	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Fin del proceso	15	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Adquisición de equipos de radio comunicación para eficientar la operación

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-14

Mantenimiento de calles y calzadas con labores de bacheo con asfalto

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Mantenimiento de Calles y Calzadas	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Mantenimiento de bacheo con asfalto	Informe semanal Informe mensual

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGISDS-13	Traslado de Materiales para el Mantenimiento de Calles y Calzadas	Predecesor

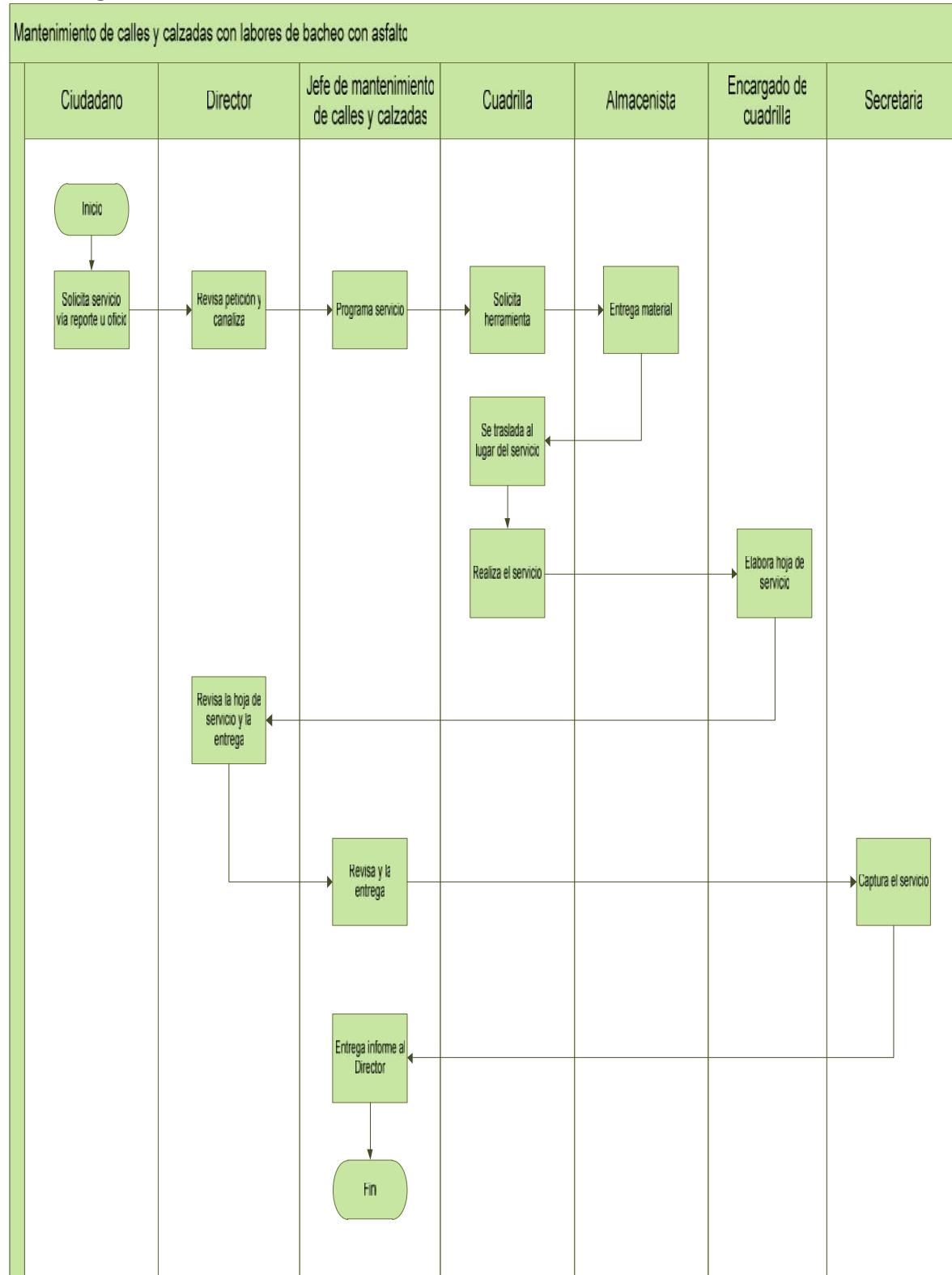


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita servicio vía reporte u oficio		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Mantenimiento de Calles y Calzadas	1	3 h
3	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo y entrega ruta de servicio al encargado de cuadrilla	2	30 m
4	Cuadrilla	Solicita herramienta para el servicio al almacenista	3	15 m
5	Almacenista	Dota de material	4	15 m
6	Cuadrilla	Realiza traslado al lugar de trabajo	5	2 h
7	Cuadrilla	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Encargado de cuadrilla	Elabora hoja de servicio	7	15 m
9	Encargado de cuadrilla	Entrega hoja servicio al Director	8	15 m
10	Director	Verifica la ejecución y entrega al jefe	9	10 m
11	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Entrega para su captura digital a la secretaria	10	5 m
12	Secretaria	Captura el servicio realizado	11	10 m
13	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Entrega informe mensual de los servicios realizados al Director	12	1 h
14	Director General	Fin del proceso	13	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Adquisición de equipos de radio comunicación para eficientar la operación
2	Dotar de uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-15

Mantenimiento de empedrados del municipio

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección General	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Públicos Municipales	General	Subdirección	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Calles y Calzadas	Departamento:	Not applicable	
Coordinación:	No applies	Oficina:	No applies	

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Mantenimiento de empedrados del municipio	Informe semanal y mensual de los mantenimientos a los empedrados realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	08-DGISDS-13	Traslado de Materiales para el Mantenimiento de Calles y Calzadas	Predecesor



5. Secuencia del Proceso

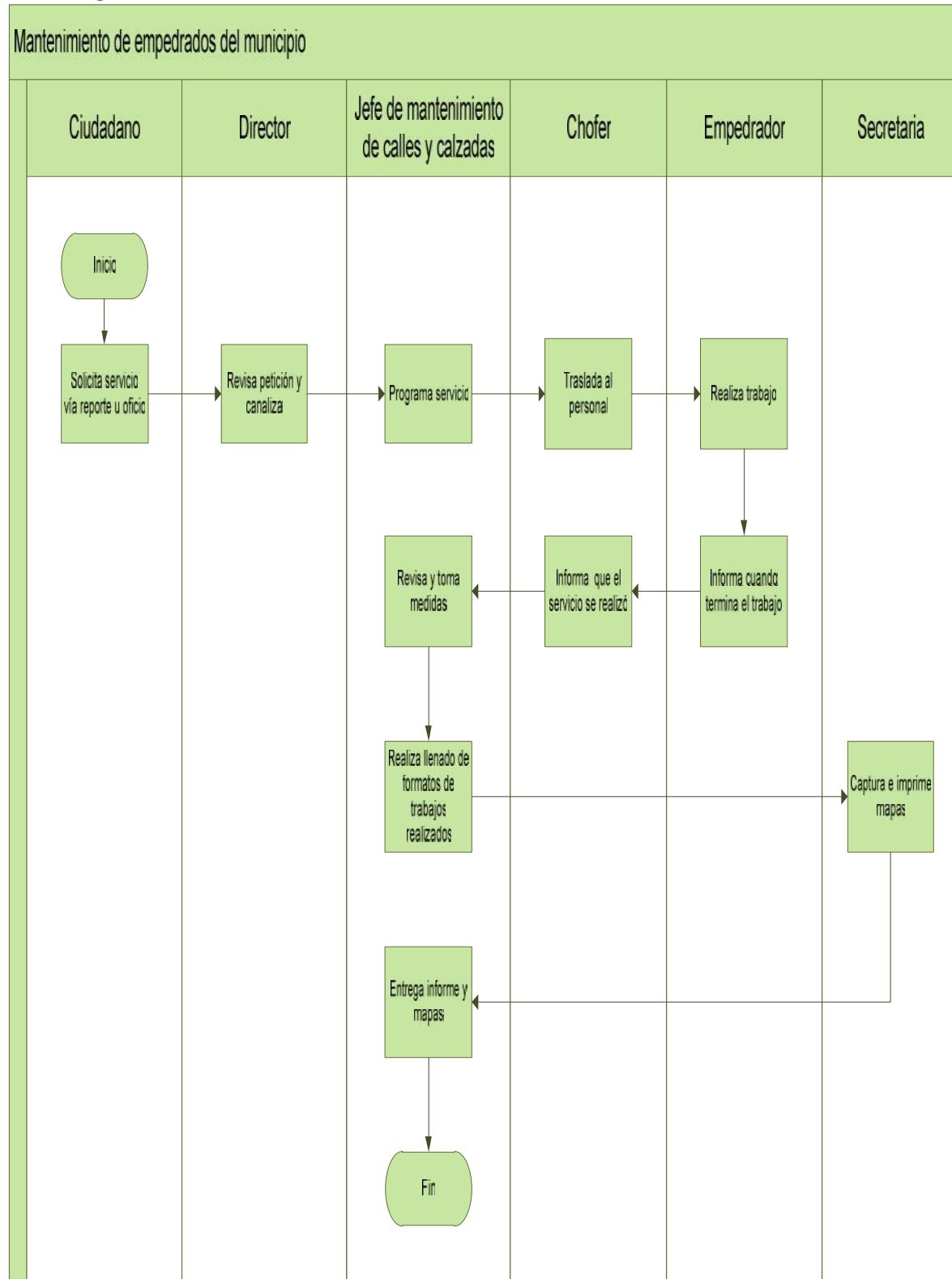
Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita servicio vía reporte u oficio		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Mantenimiento de Calles y Calzadas	1	3 h
3	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Programa servicio y selecciona a los empedradores que realizaran el servicio	2	20 m
4	Chofer	Traslada al personal	3	2 h
5	Empedradores	Ejecutan trabajo	4	6 h
6	Empedradores	Informan de la conclusión de los trabajos al chofer encargado	5	5 m
7	Chofer	Informa al jefe y solicita reubicación de área de trabajo debido a la conclusión de trabajos	6	5 m
8	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa programa de actividades e informa la reasignación al chofer	7	10 m
9	Chofer	Informa a los empedradores y traslada a los mismos	8	1 h
10	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa área donde se realizo servicio y toma medidas	9	1 h
11	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Realiza llenado de formato a mano para reportar metros trabajados y entrega a secretaria para su captura digital	10	15 m
12	Secretaria	Realiza captura digital e impresión de mapas para ubicación de área de trabajo	11	10 m
13	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Entrega informe semanal y mapas para firma del director y su respectiva entrega a la Dirección de contraloría	12	30 m
14	Secretaria	Realiza informe mensual	13	1 h



15	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa y entrega informe mensual al Director	14	15 m
16	Director General	Fin del proceso	15	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos
3	Problemas con el suministro de Material	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Modificar el sistema de suministro de material
2	Dotar de uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades
3	Adquisición de equipos de radio comunicación para eficientar la operación

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-16

Servicios de limpieza de calles y calzadas

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección General	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Naileli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Municipales	General Subdirección	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Mantenimiento de Calles y Calzadas	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Recolección de Escombro de las Vías Públicas	Informe semanal y mensual de las labores de recolección de escombros en las vías públicas
2	Casangueo de Arroyos, Canales, Banquetas, y Camellones	Informe semanal y mensual de los casangueos realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

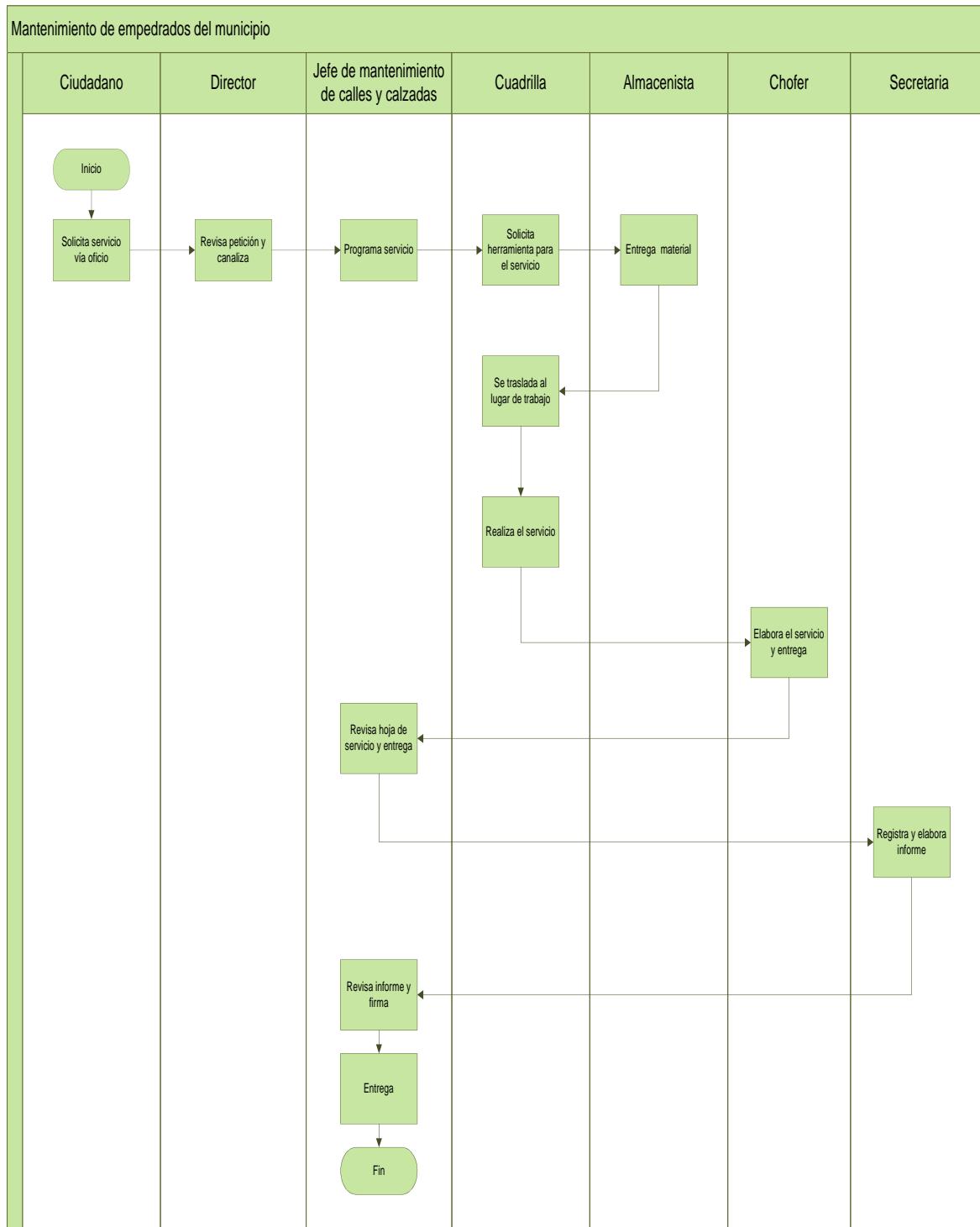


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano o Dependencia	Solicita servicio vía oficio		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Mantenimiento de Calles y Calzadas	1	3 m
3	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo y entrega ruta de servicio al chofer	2	30 m
4	Cuadrilla	Solicita herramienta para el servicio al almacenista	3	15 m
5	Almacenista	Dota de material	4	15 m
6	Cuadrilla	Realiza traslado al lugar de trabajo	5	1 h
7	Cuadrilla	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Chofer	Elabora hoja de servicio y entrega al jefe	7	5 m
9	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa hoja de servicio y entrega para su captura digital a la Secretaria	8	5 m
10	Secretaria	Realiza registro digital y elabora informe	9	10 m
11	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa informe y firma	10	30 m
12	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Entrega informe mensual de los servicios realizados al Director	11	1 h
13	Director General	Fin del proceso	12	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos
3	Problemas con el suministro de Material	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Modificar el sistema de suministro de material
2	Dotar de uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades
3	Adquisición de equipos de radio comunicación para eficientar la operación

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-17

Servicios de herrería para el mantenimiento de calles y calzadas

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección General	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Naileli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Municipales	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Calles y Calzadas	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Trabajos de herrería para el Mantenimiento de la Vía Pública	Informe mensual de trabajos de herrería realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

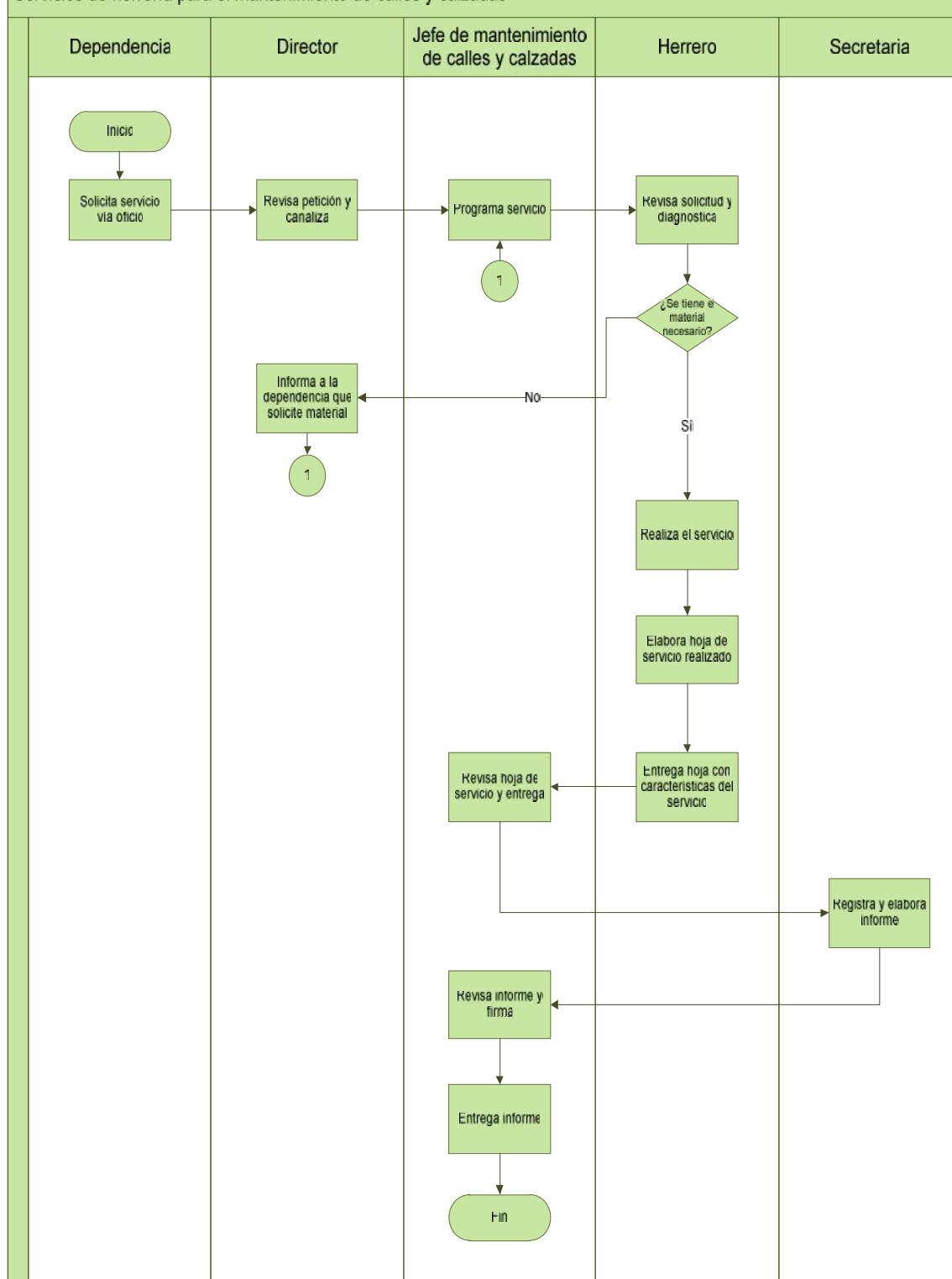


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia	Solicita servicio vía oficio		1 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Jefatura de Mantenimiento de Calles y Calzadas	1	3 m
3	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Programa servicio y entrega copia del oficio a los herreros	2	10 m
4	Herrero	Revisa solicitud y realiza diagnóstico	3	1 h
5	Herrero	Elabora listado de material necesario para el servicio y verifica si hay o no el material requerido 5.1 No hay 5.2 Si hay	4	10 m
6	Herrero	Informa al director que necesita material	5.1	5 m
7	Director General	Informa a la dependencia que no se cuenta con el material necesario y se tiene que elaborar una requisición de material	6	5 m
8	Director General	Fin del proceso	7	
9	Herrero	Ejecuta servicio	5.2	6 h
10	Herrero	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante y sello (si cuenta con el)	9	15 m
11	Herrero	Entrega hojas de servicio al Jefe	10	5 m
12	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa hojas de servicio y entrega para su captura digital a la Secretaría	11	5 m
13	Secretaría	Realiza registro digital y elabora informe	12	10 m
14	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Revisa informe y firma	13	30 m
15	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Entrega informe mensual de los servicios realizados al Director	14	1 h
16	Jefe de Mantenimiento de Calles y Calzadas	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso

Servicios de herrería para el mantenimiento de calles y calzadas





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	Vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos
3	Problemas con el suministro de Material	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Asignación de vehículo para valorizaciones de campo
2	Planta de luz para los trabajos de campo
3	Modificar el sistema de suministro de material
4	Dotar de uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades
5	Adquisición de equipos de radio comunicación para eficientar la operación

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DMU-18

Traslado de agua potable y de riego

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección General	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Ma. Celia Hernández	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	NAilleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Mejoramiento Urbano
Jefatura:		Departamento:	No aplica
Coordinación:	De pipa	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Traslado de agua potable y de riego	Informe mensual de traslados realizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



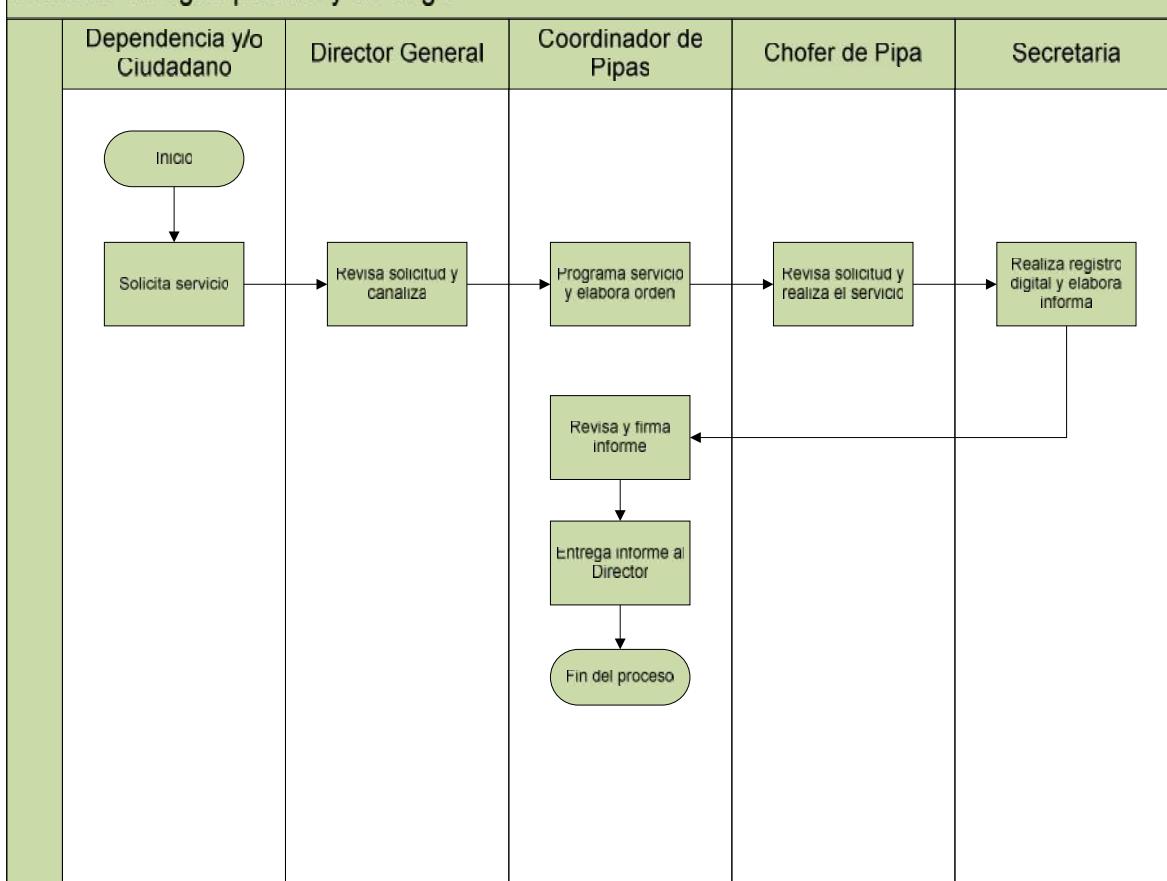
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia ciudadano y/o	Solicita servicio vía oficio, telefónica y/o personalizada.		15 m
2	Director General	Revisa solicitud y canaliza a la Coordinación de pipas	1	10 m
3	Coordinador de Pipas	Programa servicio y elabora orden de servicios y entrega al chofer de pipa	2	1 h
4	Chofer de pipa	Revisa solicitud y realiza el servicio	3	90 m
5	Secretaria	Realiza registro digital y elabora informe	4	1 h
6	Coordinación de Pipas	Revisa informe y firma	5	30 m
7	Coordinación de Pipas	Entrega informe mensual de los servicios realizados al Director	6	15 m
8	Coordinación de Pipas	Fin del proceso	7	



6. Diagrama del Proceso

Traslado de agua potable y de riego





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	No los hay	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Asignación de vehículo para valorizaciones de campo
2	Dotar de uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades
5	Adquisición de equipos de radio comunicación para eficientar la operación

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



JEFATURA DE PARQUES Y JARDINES

LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Jefatura de Parques y Jardines	10-DMU
Coordinación	10-JPJ

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Jefe de Parques y Jardines	Ejecutar, con apoyo de la ciudadanía, programas para la conservación, restauración, fomento, aprovechamiento, creación y cuidado de las áreas verdes, flora urbana y del patrimonio forestal del Municipio
Coordinador "C"	Coordinar las actividades que realizan las cuadrillas en los diversos parques, camellones y glorietas para mantener en óptimas condiciones las áreas verdes

PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	10-JPJ
Jefe de Parques y Jardines	
Auxiliar Técnico "C"	
Supervisor	
Coordinador "C"	
Chofer "A"	
Auxiliar de Almacén	
Auxiliar Técnico "B" (2)	
Chofer A	
Secretaria "A"	
Chofer B (2)	
Auxiliar Técnico (2)	
Chofer C	
Auxiliar de Servicios Múltiples (2)	
Ayudante General A (30)	
Ayudante General B (3)	



PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
10-JPJ-01	Servicio de apoyo a escuelas	Mantenimiento en escuelas que los solicitan
10-JPJ-02	Servicio de Mantenimiento de camellones	Limpieza de camellones
10-JPJ-03	Servicio de podas de ornato o conformación, poda de despuente, poda de levantamiento de copa, poda severa y derribo	Servicio de poda
10-JPJ-04	Servicio de Mantenimiento de áreas verdes	Limpieza de áreas verdes
10-JPJ-05	Servicio de control de recolección de maleza	Recolección de maleza



10-DPJ-01

Servicio de apoyo a escuelas.

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura de Parques y Jardines

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Karla Galván Quijas	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Municipales	General Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura	Jefatura de Parques y Jardines	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Apoyo a Escuelas	Informe mensual de podas, recolección de maleza, realizadas

4. Procesos Relacionados

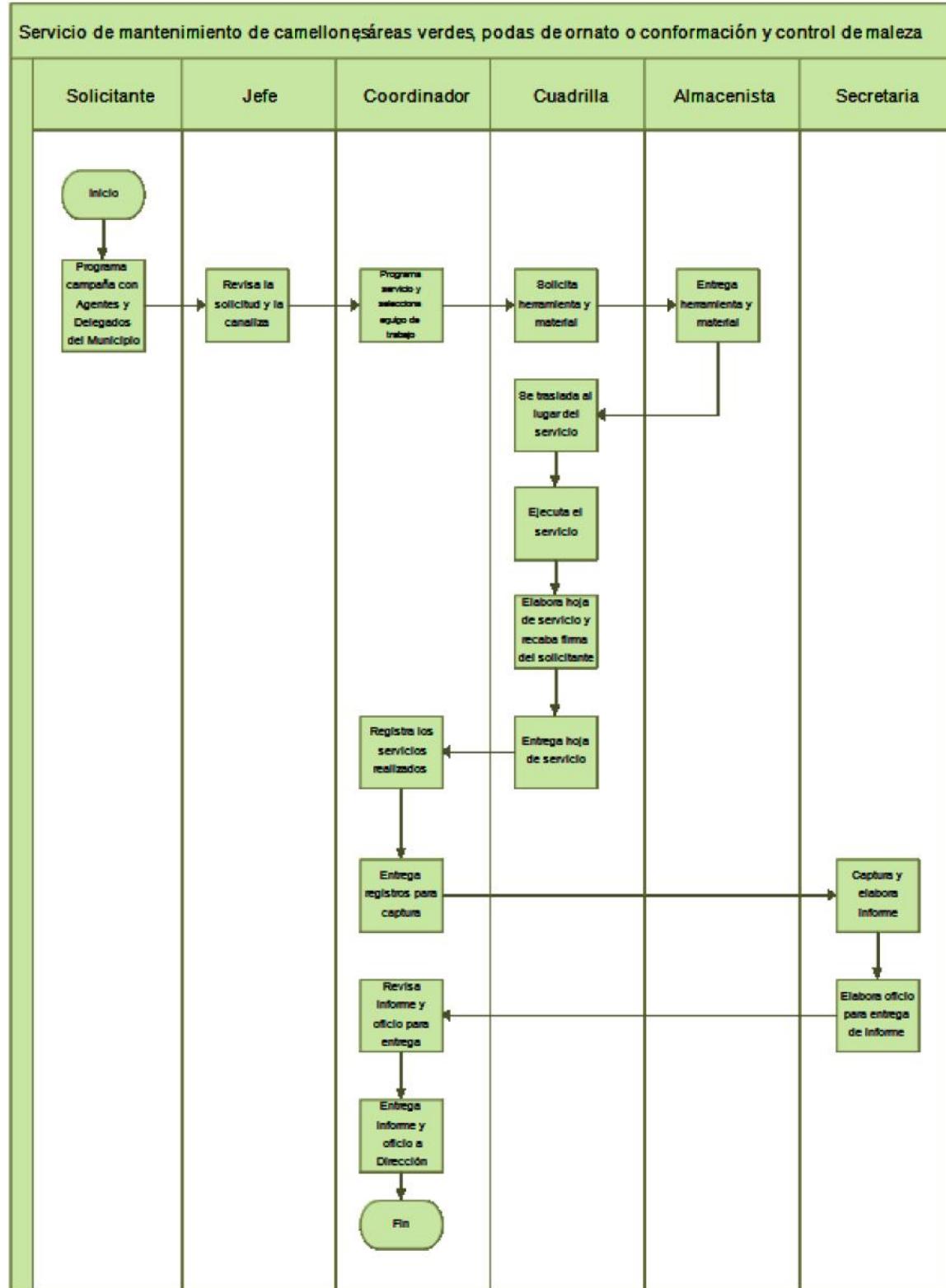
Núm.	Código	Nombre	Relación
1			



5. Secuencia del Proceso

Núm	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Solicitante	Presenta oficio o solicitud de servicio en la Jefatura de Parques y Jardines		
2	Jefe	Revisa solicitud y la canaliza a la Coordinación	1	10 m
3	Coordinador	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo	2	25 m
4	Ayudante General	Solicita Herramienta y material para ejecución de servicio	3	5 m
5	Almacenista/Auxiliar Técnico	Dota de Herramienta y material	4	5 m
6	Chofer	Realiza traslado al lugar del servicio	5	1 h
7	Auxiliar de Servicios Múltiples	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Ayudante General (Jefe de Cuadrilla)	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante	7	5 m
9	Supervisor (Jefe de Cuadrilla)	Entrega hojas de servicio	8	5 m
10	Coordinador (Secretaría)	Realiza registro manual diario de los servicios realizados en la bitácora de la Jefatura	9	15 m
11	Coordinador	Entrega bitácora a secretaría para registro electrónico y elaboración de informe	10	30 m
12	Auxiliar Técnico "B" (Secretaría)	Realiza registro de los servicios y elabora informe	11	15 m
13	Auxiliar Técnico "B" (Secretaría)	Elabora oficio para entrega de informe	12	10 m
14	Coordinador	Revisa informe y oficio para ser entregado a la Dirección de Mejoramiento	13	30 m
15	Coordinador	Entrega informe y oficio a Dirección	14	5 m
16	Coordinador	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Un vehículo tipo Grúa Pelícano con brazo de extensión de 18 metros permitiría realizar podas de alto riesgo, Vehículos en buen estado, herramienta e insumos de trabajo.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El solicitante pueden ser Escuelas, Delegaciones o Agencias Municipales Particulares e instituciones.



10-JPJ-02

Servicio de mantenimiento de camellones,

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura de Parques y Jardines

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Karla Galván Quijas	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Municipales	General Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura	Jefatura de Parques y Jardines	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Limpieza en camellones (Plantación de pasto y plantas de ornato, Limpieza y desbrozado)	Informe mensual de Rehabilitación y limpieza de camellones.

4. Procesos Relacionados

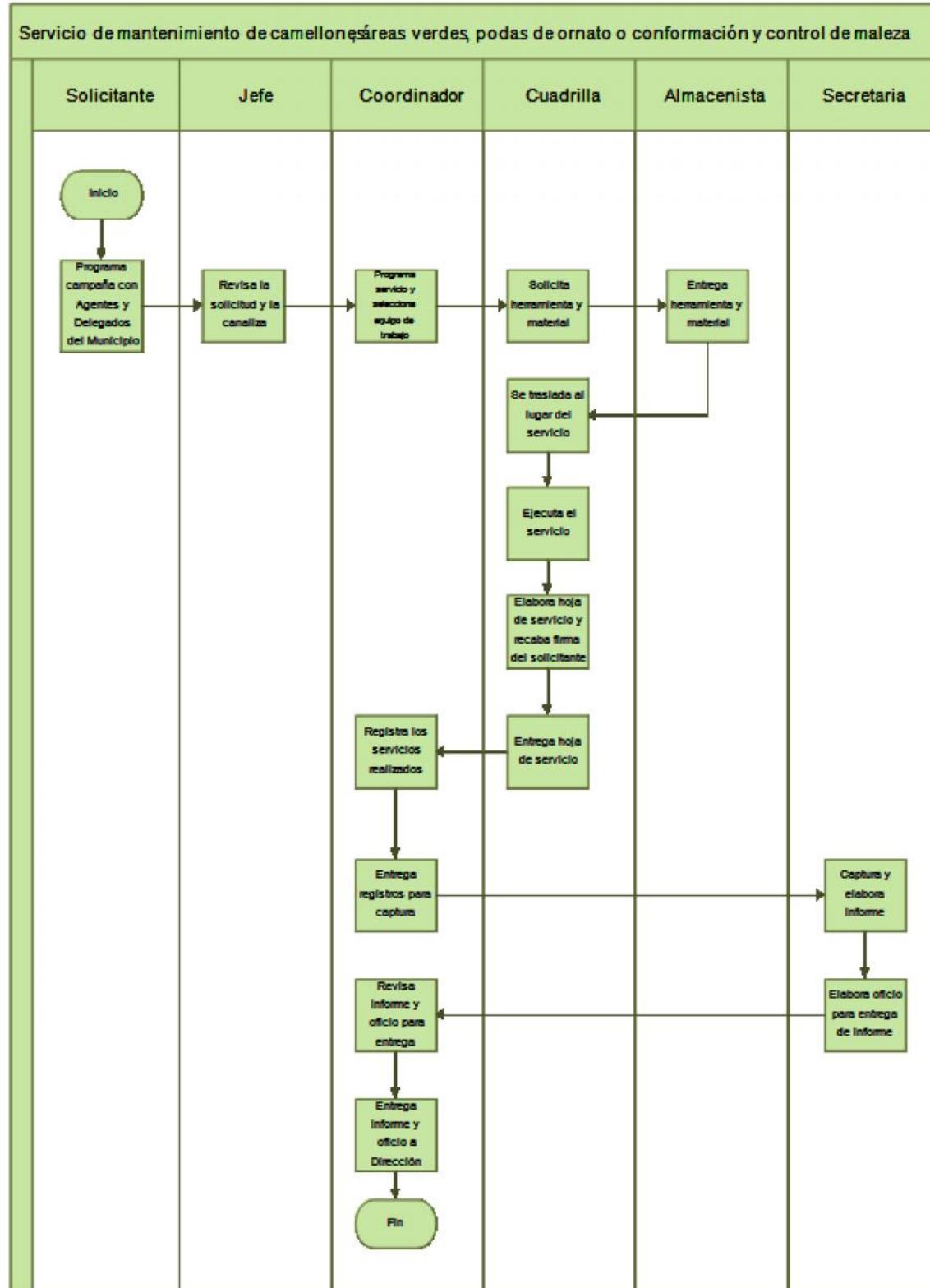
Núm.	Código	Nombre	Relación
1			



5. Secuencia del Proceso

Núm	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Solicitante	Presenta oficio o solicitud de servicio en la Jefatura de Parques y Jardines		
2	Jefe	Revisa solicitud y la canaliza a la Coordinación	1	10 m
3	Coordinador	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo	2	25 m
4	Ayudante General	Solicita Herramienta y material para ejecución de servicio	3	5 m
5	Almacenista/(Auxiliar Técnico)	Dota de Herramienta y material	4	5 m
6	Chofer	Realiza traslado al lugar del servicio	5	1 h
7	Auxiliar de Servicios Múltiples	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Ayudante General (Jefe de Cuadrilla)	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante	7	5 m
9	Supervisor (Jefe de Cuadrilla)	Entrega hojas de servicio	8	5 m
10	Coordinador (Secretaría)	Realiza registro manual diario de los servicios realizados en la bitácora de la Jefatura	9	15 m
11	Coordinador (Jefe de Cuadrilla)	Entrega bitácora a secretaría para registro electrónico y elaboración de informe	10	30 m
12	Auxiliar Técnico "B" (Secretaría)	Realiza registro de los servicios y elabora informe	11	15 m
13	Auxiliar Técnico "B" (Secretaría)	Elabora oficio para entrega de informe	12	10 m
14	Coordinador (Jefe de Parques y Jardines)	Revisa informe y oficio para ser entregado a la Dirección de Mejoramiento	13	30 m
15	Coordinador (Secretaría)	Entrega informe y oficio a Dirección	14	5 m
16	Coordinador	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Un vehículo tipo Grúa Pelícano con brazo de extensión de 18 metros permitiría realizar podas de alto riesgo, Vehículos en buen estado, herramienta e insumos de trabajo.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El solicitante pueden ser Escuelas, Delegaciones o Agencias Municipales Particulares e instituciones.



10-JPJ-03

Servicio de podas de ornato o conformación, poda de despunte, poda de levantamiento de copa, poda severa y derribo

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Mejoramiento Urbano

Jefatura de Parques y Jardines

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Karla Galván Quijas	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección del Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura	Jefatura de Parques y Jardines	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Podas de ornato o Estética,	Informe mensual de podas realizadas
2	Podas de Levantamiento de copa	Informe mensual de podas realizadas
3	Podas severas	Informe mensual de podas realizadas
4	Podas de Despunte	Informe mensual de podas realizadas
5	Derribos	Informe mensual de Derribos realizadas
6	Control de Maleza	Informe mensual de control de malezas realizados

4. Procesos relacionados

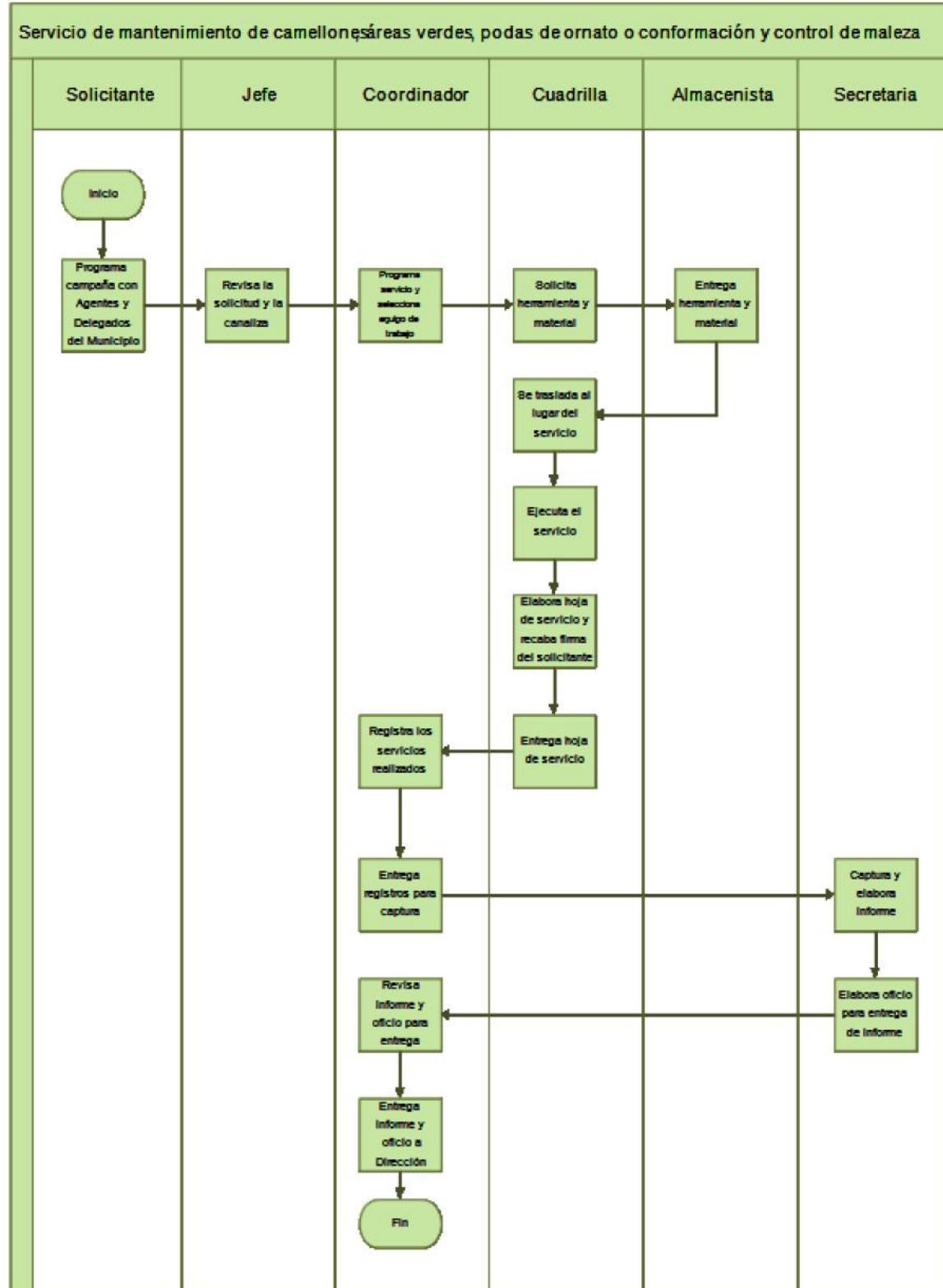
Núm.	Código	Nombre	Relación
1			



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Solicitante	Presenta oficio o solicitud de servicio en la Jefatura de Parques y Jardines		
2	Jefe	Revisa solicitud y la canaliza a la Coordinación	1	10 m
3	Coordinador	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo	2	25 m
4	Ayudante General	Solicita Herramienta y material para ejecución de servicio	3	5 m
5	Almacenista(Auxiliar Técnico)	Dota de Herramienta y material	4	5 m
6	Chofer	Realiza traslado al lugar del servicio	5	1 h
7	Auxiliar de Servicios Múltiples	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Ayudante General (Jefe de Cuadrilla)	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante	7	5 m
9	Supervisor (Jefe de Cuadrilla)	Entrega hojas de servicio	8	5 m
10	Coordinador (Secretaria)	Realiza registro manual diario de los servicios realizados en la bitácora de la Jefatura	9	15 m
11	Coordinador	Entrega bitácora a secretaria para registro electrónico y elaboración de informe	10	30 m
12	Auxiliar Técnico "B" (Secretaria)	Realiza registro de los servicios y elabora informe	11	15 m
13	Auxiliar Técnico "B" (Secretaria)	Elabora oficio para entrega de informe	12	10 m
14	Coordinador (Jefe de Parques y Jardines)	Revisa informe y oficio para ser entregado a la Dirección de Mejoramiento	13	30 m
15	Coordinador (Secretaria)	Entrega informe y oficio a Dirección	14	5 m
16	Coordinador	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Un vehículo tipo Grúa Pelícano con brazo de extensión de 18 metros permitiría realizar podas de alto riesgo, Vehículos en buen estado, herramienta e insumos de trabajo.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El solicitante pueden ser Escuelas, Delegaciones o Agencias Municipales Particulares e instituciones.



10-JPJ-04

Servicio de Mantenimiento, áreas verdes

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura de Parques y Jardines

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Karla Galván Quijas	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección Área:	Dirección de Servicios Públicos Municipales	General Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura	Jefatura de Parques y Jardines	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Mantenimiento de áreas verdes	Informe mensual de mantenimiento a áreas verdes realizados

4. Procesos Relacionados

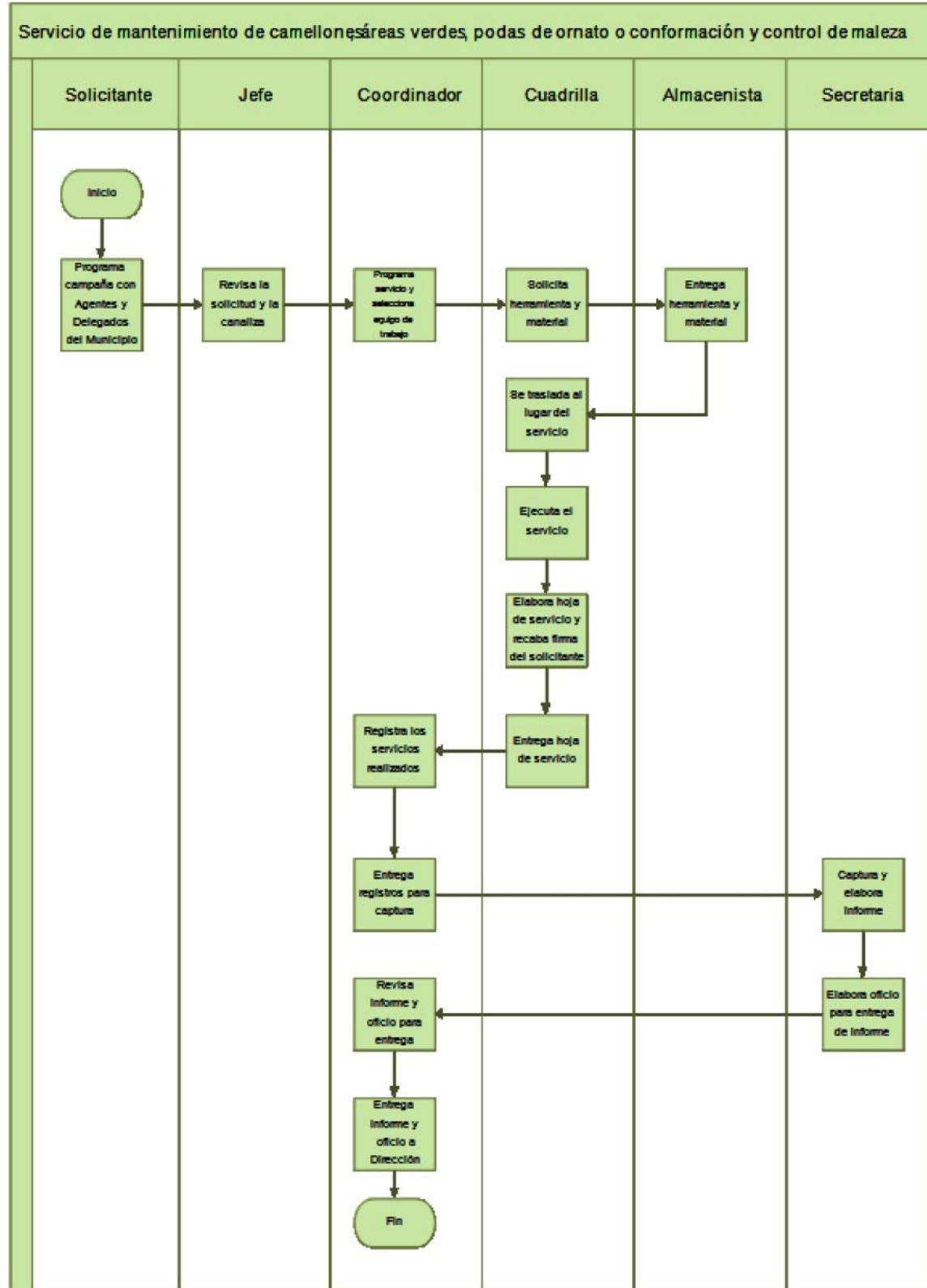
Núm.	Código	Nombre	Relación
1			



5. Secuencia del Proceso

Núm	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Solicitante	Presenta oficio o solicitud de servicio en la Jefatura de Parques y Jardines		
2	Jefe	Revisa solicitud y la canaliza a la Coordinación	1	10 m
3	Coordinador	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo	2	25 m
4	Ayudante General	Solicita Herramienta y material para ejecución de servicio	3	5 m
5	Almacenista(Auxiliar Técnico)	Dota de Herramienta y material	4	5 m
6	Chofer	Realiza traslado al lugar del servicio	5	1 h
7	Auxiliar de Servicios Múltiples	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Ayudante General (Jefe de Cuadrilla)	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante	7	5 m
9	Supervisor (Jefe de Cuadrilla)	Entrega hojas de servicio	8	5 m
10	Coordinador (Secretaria)	Realiza registro manual diario de los servicios realizados en la bitácora de la Jefatura	9	15 m
11	Coordinador	Entrega bitácora a secretaria para registro electrónico y elaboración de informe	10	30 m
12	Auxiliar Técnico "B" (Secretaria)	Realiza registro de los servicios y elabora informe	11	15 m
13	Auxiliar Técnico "B" (Secretaria)	Elabora oficio para entrega de informe	12	10 m
14	Coordinador (Jefe de Parques y Jardines)	Revisa informe y oficio para ser entregado a la Dirección de Mejoramiento	13	30 m
15	Coordinador (Secretaria)	Entrega informe y oficio a Dirección	14	5 m
16	Coordinador	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Un vehículo tipo Grúa Pelícano con brazo de extensión de 18 metros permitiría realizar podas de alto riesgo, Vehículos en buen estado, herramienta e insumos de trabajo.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El solicitante pueden ser Escuelas, Delegaciones o Agencias Municipales Particulares e instituciones.



10-JPJ-05

Servicio de control de recolección de maleza

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura de Parques y Jardines

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Karla Galván Quijas	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Mejoramiento Urbano
Jefatura:	Jefatura de Parques y Jardines	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Control de Maleza	Informe mensual de control de malezas realizadas.

4. Procesos Relacionados

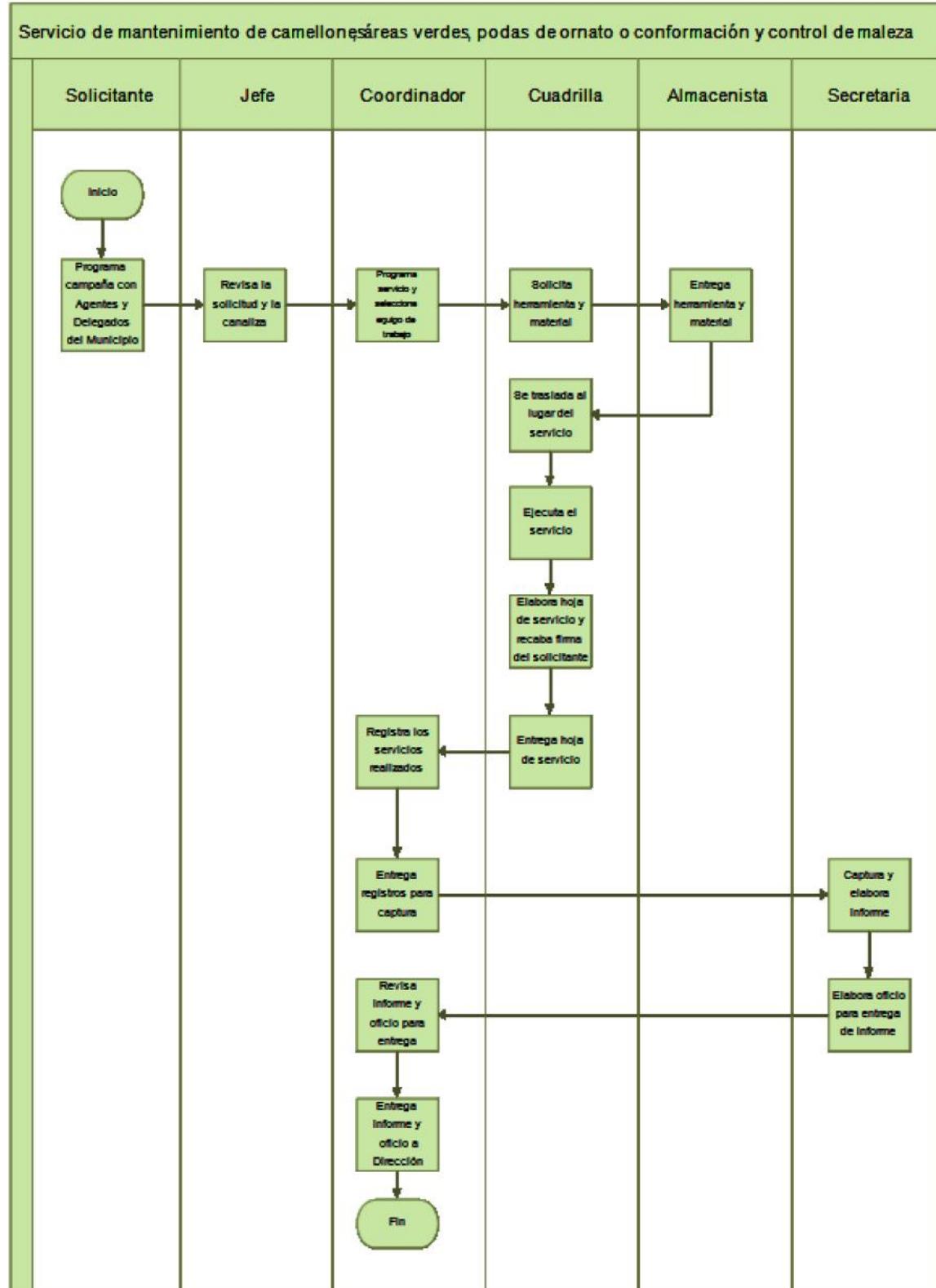
Núm.	Código	Nombre	Relación
1			



5. Secuencia del Proceso

Núm	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Solicitante	Presenta oficio o solicitud de servicio en la Jefatura de Parques y Jardines		
2	Jefe	Revisa solicitud y la canaliza a la Coordinación	1	10 m
3	Coordinador	Programa servicio y selecciona equipo de trabajo	2	25 m
4	Ayudante General	Solicita Herramienta y material para ejecución de servicio	3	5 m
5	Almacenista(Auxiliar Técnico)	Dota de Herramienta y material	4	5 m
6	Chofer	Realiza traslado al lugar del servicio	5	1 h
7	Auxiliar de Servicios Múltiples	Ejecuta el servicio	6	4 h
8	Ayudante General (Jefe de Cuadrilla)	Elabora hoja de servicio con firma del solicitante	7	5 m
9	Supervisor (Jefe de Cuadrilla)	Entrega hojas de servicio	8	5 m
10	Coordinador (Secretaria)	Realiza registro manual diario de los servicios realizados en la bitácora de la Jefatura	9	15 m
11	Coordinador (Jefe de Cuadrilla)	Entrega bitácora a secretaria para registro electrónico y elaboración de informe	10	30 m
12	Auxiliar Técnico "B" (Secretaria)	Realiza registro de los servicios y elabora informe	11	15 m
13	Auxiliar Técnico "B" (Secretaria)	Elabora oficio para entrega de informe	12	10 m
14	Coordinador (Jefe de Parques y Jardines)	Revisa informe y oficio para ser entregado a la Dirección de Mejoramiento	13	30 m
15	Coordinador (Secretaria)	Entrega informe y oficio a Dirección	14	5 m
16	Coordinador	Fin del proceso	15	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos
2	vehículos en mal estado	Casi Siempre	El tiempo de respuesta aumenta	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Un vehículo tipo Grúa Pelícano con brazo de extensión de 18 metros permitiría realizar podas de alto riesgo, Vehículos en buen estado, herramienta e insumos de trabajo.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El solicitante pueden ser Escuelas, Delegaciones o Agencias Municipales Particulares e instituciones.



Manual de Procesos 10 –Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Servicios Generales 2018



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco
2015-2018



LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Dirección de Servicios Generales	10-DGSPM
Administración del Rastro	10-DSG
Jefatura de Mantenimiento de Vehículos Municipales	10-DSG
Jefatura de Cementerios	10-DSG
Jefatura de Servicios Múltiples	10-DSG

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Director de Servicios Generales	Planear, coordinar y dirigir la Dirección de Servicios Generales, para prestar los servicios públicos a la ciudadanía con atención, calidad y honradez.
Administrador del Rastro	Administrar de manera responsable los servicios que proporciona el Rastro Municipal, cumpliendo con la normatividad sanitaria vigente y ofreciendo un servicio público de calidad a la ciudadanía.
Jefe de Mantenimiento de Vehículos Municipales	Proporcionar servicio de mantenimiento al parque vehicular de las dependencias municipales que lo requieran.
Jefe de Cementerios	Prestar el servicio público de panteones en el Municipio, así como dar mantenimiento a los panteones municipales.
Jefe Administrativo de Servicios Generales	Organizar, coordinar, planear y supervisar funciones y servicios administrativos concernientes a la Dirección de Servicios Generales.
Jefe de Servicios Múltiples	Organizar, coordinar, planear, supervisar y derivar obras y servicios concernientes a la Dirección de Servicios Generales



PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	10-DSG
Administrador de Rastro Municipal	
Jefe de Mantenimiento de Vehículos Municipales	
Jefe de Cementerios	
Jefe Administrativo	
Jefe de Servicios Múltiples	
Jefe de Resguardo	
Encargado de Contingencias A	
Encargado de Contingencias B	
Médico Veterinario Zootecnista A (3)	
Analista A	
Analista B	
Supervisor	
Auxiliar Técnico "A"	
Coordinador	
Coordinador Administrativo	
Técnico de Mantenimiento (2)	
Auxiliar Administrativo A	
Auxiliar Técnico "AA"/A (4)	
Secretaria "A"/A	
Médico Veterinario Zootecnista B	
Almacenista A (2)	
Encargado (6)	
Auxiliar Administrativo B	
Auxiliar Técnico "AA"/B	
Auxiliar de Almacén	
Secretaria "AA"	
Auto eléctrico	
Auxiliar Técnico "A"/A (2)	
Secretaria "A"/B (4)	
Mecánico A (5)	
Almacenista B	
Auxiliar Técnico "AA"/C	
Auxiliar Técnico "A"/B	
Herrero	
Chofer (8)	
Empedrador (3)	
Mecánico B	



Auxiliar Técnico B
Auxiliar de Servicios Múltiples (51)
Velador
Ayudante General A (33)
Ayudante General B
Auxiliar Técnico C
Ayudante General C (2)



PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
10-DSG-01	Reparaciones preventivas a la red de drenaje y alcantarillado	Reparación de fugas de agua. Desazolves de calles y arroyos. Reposición de tapa y/o anilleta. Reparación de rejillas de alcantarillas. (bocas de tormenta) Hundimientos.
10-DSG-02	Servicios Internos de Mantenimiento a Edificios Públicos	Mantenimiento a edificios públicos
10-DSG-03	Expedición de Credencial de Identificación como Introductor al Rastro Municipal	Credenciales de introductor al Rastro Municipal
10-DSG-04	Introducción de Ganado para Sacrificio en el Rastro Municipal	Introducción de ganado para sacrificio
10-DSG-05	Servicio de matanza de animal para consumo humano	Sacrificio de ganado vacuno, porcino u ovicaprino
10-DSG-06	Entrega a Domicilio de Canales de Res	Entrega a domicilio de canales de res
10-DSG-07	Cobro del impuesto por concepto de degüello de pollo	Cobro del impuesto por concepto de degüello de pollo
10-DSG-08	Mantenimiento y Reparación a Vehículos del Ayuntamiento	Mantenimiento y reparación de vehículos municipales
10-DSG-09	Reparación Menores a Vehículos del Ayuntamiento	Reparaciones vehiculares menores
10-DSG-10	Regularización en los Pagos del Mantenimiento de Lotes en el Cementerio	Regularización de pagos de mantenimiento de predios
10-DSG-11	Servicios Inhumación de Cuerpos en el Cementerio Municipal	Servicios de Inhumación de cuerpos
10-DSG-12	Servicios Exhumación de Cuerpos en el Cementerio Municipal	Servicios de Exhumación de Cuerpos en el Cementerio Municipal



10-DSG-01

Reparaciones preventivas a la red de drenaje y alcantarillado

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Servicios Múltiples	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Reparación de fugas de agua	Informe mensual de reparaciones de fugas realizadas
2	Desazolves de calles y arroyos	Informe mensual de desazolves realizadas
3	Reposición de tapa y/o anilleta	Informe mensual de reposiciones realizadas
4	Reparación de rejillas de alcantarillas (bocas de tormenta)	Informe mensual de reparaciones realizadas
5	Hundimientos	Informe mensual de hundimientos reparados



4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

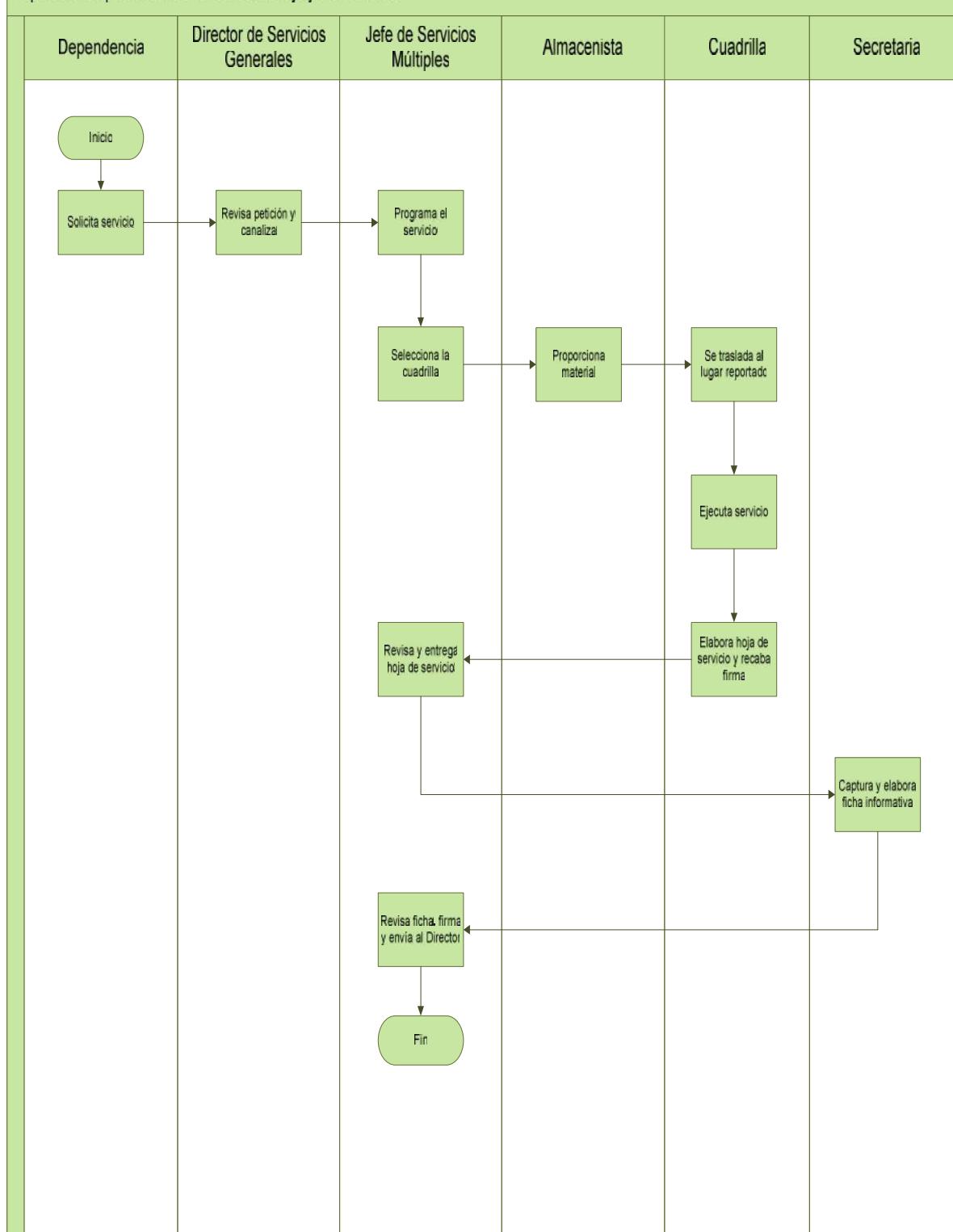
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano o Dependencia	Solicita servicio vía reporte u oficio		1 m
2	Director de Servicios Generales	Revisa solicitud	1	3 m
3	Director de Servicios Generales	Canaliza a la Jefatura de Servicios Múltiples	2	3 h
4	Jefe	Programa servicio	3	20 m
5	Jefe	Selecciona equipo de trabajo	4	15 m
6	Almacenista	Dota de material requerido por el trabajo	5	15 m
7	Equipo de trabajo	Realiza traslado al lugar reportado	6	1 h
8	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio	7	3 h
9	Equipo de trabajo	Elabora hoja de servicio con firma del ciudadano o dependencia	8	5 m
10	Jefe	Entrega hojas de servicio a la secretaría para su captura digital	9	5 m
11	Secretaría	Realiza captura digital y elabora ficha informativa	10	10 m
12	Jefe	Revisa, firma ficha informativa y envía a director	11	15 m
13	Director de Servicios Generales	Fin del proceso	12	



6. Diagrama del Proceso

Reparaciones preventivas a la red de drenaje y alcantarillado





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 115

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10 Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Falta equipo de trabajo (herramienta, uniformes) y vehículos



10-DSG-02

Servicio de mantenimiento a edificios públicos

Dirección General de Servicios, Públicos Municipales
Director de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Servicios Múltiples	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Mantenimiento a Edificios Públicos	Informe mensual de mantenimientos realizados

4. Procesos Relacionados

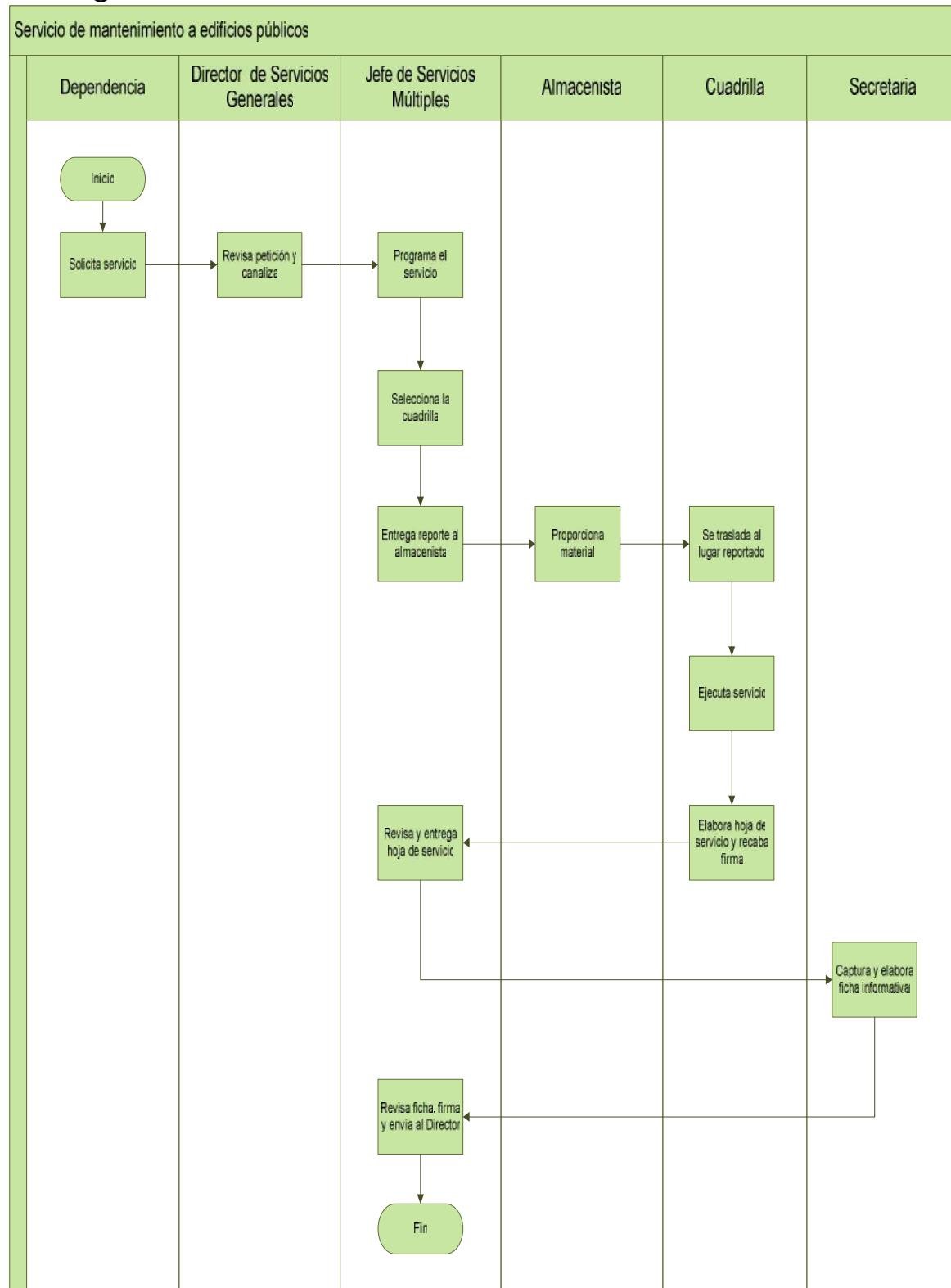
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencias	Solicita servicio vía oficio		1 m
2	Dirección de Servicios Generales	Revisa solicitud	1	3 m
3	Dirección de Servicios Generales	Turna mediante volante de control a la Jefatura de Servicios Múltiples	2	3 h
4	Jefe de Servicios Múltiples	Programa servicio	3	20 m
5	Jefe de Servicios Múltiples	Selecciona equipo de trabajo	4	15 m
6	Jefe de Servicios Múltiples	Entrega reporte vía oficio al almacenista	5	15 m
7	Almacenista	Dota de material	6	15 m
8	Equipo de trabajo	Realiza traslado al edificio público	7	1 h
9	Equipo de trabajo	Ejecuta el servicio de mantenimiento requerido	8	5 h
10	Equipo de trabajo	Elabora hoja de servicio y recaba firma y sello de la Dependencia	9	15 m
11	Jefe de Servicios Múltiples	Entrega hojas de servicio a la secretaría para su captura digital	10	5 m
12	Secretaría	Realiza captura digital y elabora ficha informativa	11	10 m
13	Jefe de Servicios Múltiples	Revisa, firma ficha informativa y envía al Director	12	15 m
14	Jefe de Servicios Múltiples	Fin del proceso	13	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 115

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal insuficiente	Casi siempre	Retraso y carga de trabajo.	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Los servicios de mantenimiento incluyen reparaciones hidráulicas, y de albañilería a los edificios públicos del ayuntamiento



10-DSG-03

Expedición de credencial de identificación como introductor al rastro municipal

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Director de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Servicios Generales	Área:	Subdirección:	No aplica
Rastro Municipal	Jefatura:	Departamento:	No aplica
No aplica	Coordinación:	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Credenciales de introductor al Rastro Municipal	Informe mensual de credenciales entregadas

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



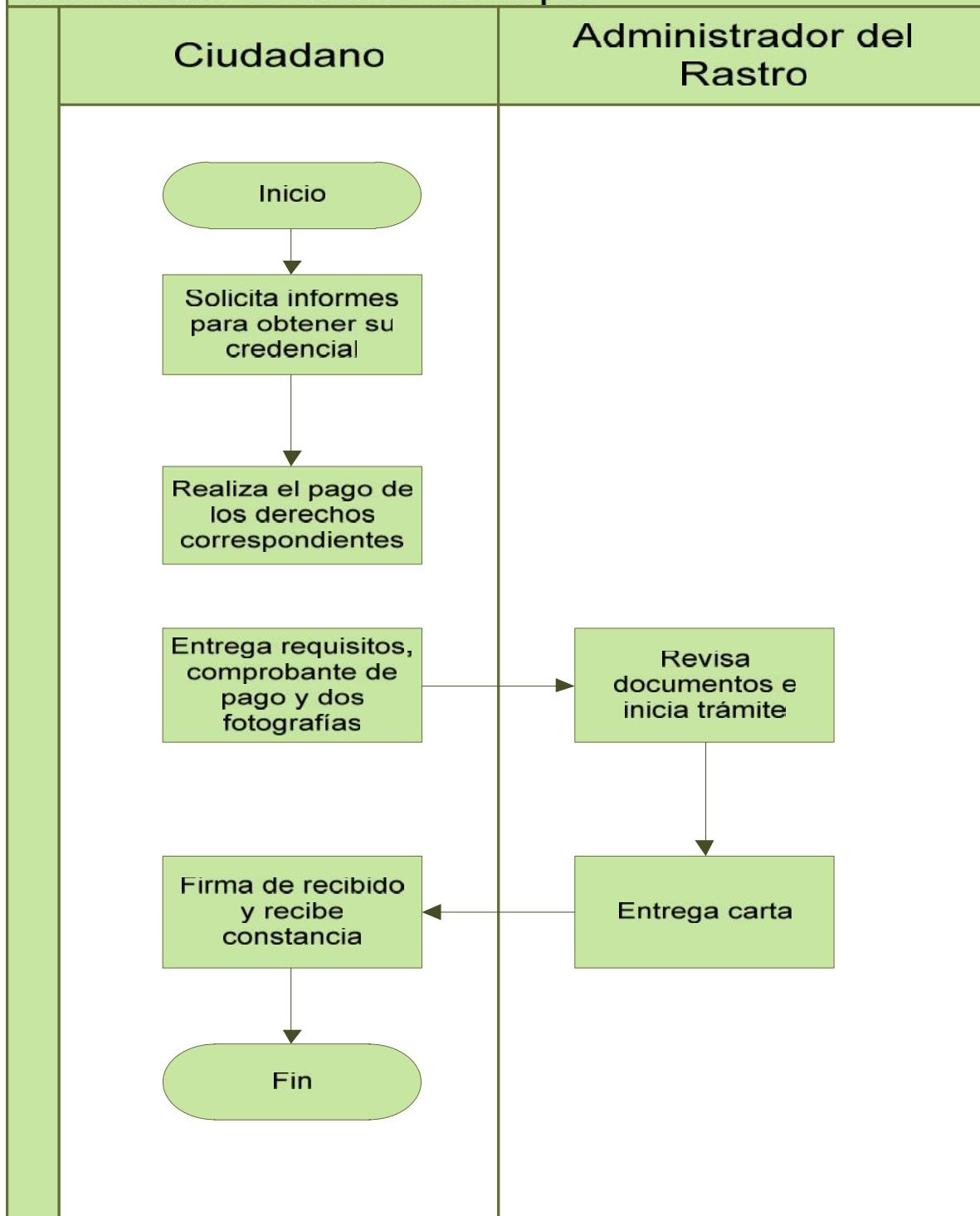
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita informes para obtener la credencial de identificación como introductor en la Administración del Rastro		5 m
2	Ciudadano	Realiza el pago de los derechos correspondientes	1	5 m
3	Ciudadano	Presenta documentos, recibo de pago y dos fotografías para el trámite de la carta de introductor	2	5 m
4	Administrador del Rastro	Revisa documentos, inicia el trámite y solicita al ciudadano estar en comunicación constante para su recepción	3	30 d
5	Administrador del Rastro	Entrega carta y solicita la firma para acuse de recibo	4	3 m
6	Ciudadano	Firma por constancia de recibo y recibe documentos	5	5 m
7	Ciudadano	Fin del proceso		



6. Diagrama del Proceso

Expedición de credencial de identificación como introductor al rastro municipal





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículos 115 Fracción II
2	Ley Federal de Sanidad Animal	
3	Normas Oficiales Mexicanas	NOM-008-Z00-1995 NOM-009-Z00-1994
4	Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal	Artículos 37 Fracción VII, 40 Fracción II, 41 Fracción I, II, III y IV, 42 Fracción VI, 44 , 50 fracción I
5	Constitución Política del Estado de Jalisco	Artículo 77
6	Ley de Fomento y Desarrollo Pecuario del Estado de Jalisco	Artículo 115
7	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
8	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
9	Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá	Artículos 66 y 82
10	Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco	Artículos 32, 34, 35

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Modificar y ampliar instalaciones para mejorar la atención al ciudadano



10-DSG-04

Introducción de ganado para sacrificio en el rastro municipal

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Director de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Rastro Municipal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Introducción de Ganado para Sacrificio	Informe semanal Informe mensual

4. Procesos Relacionados

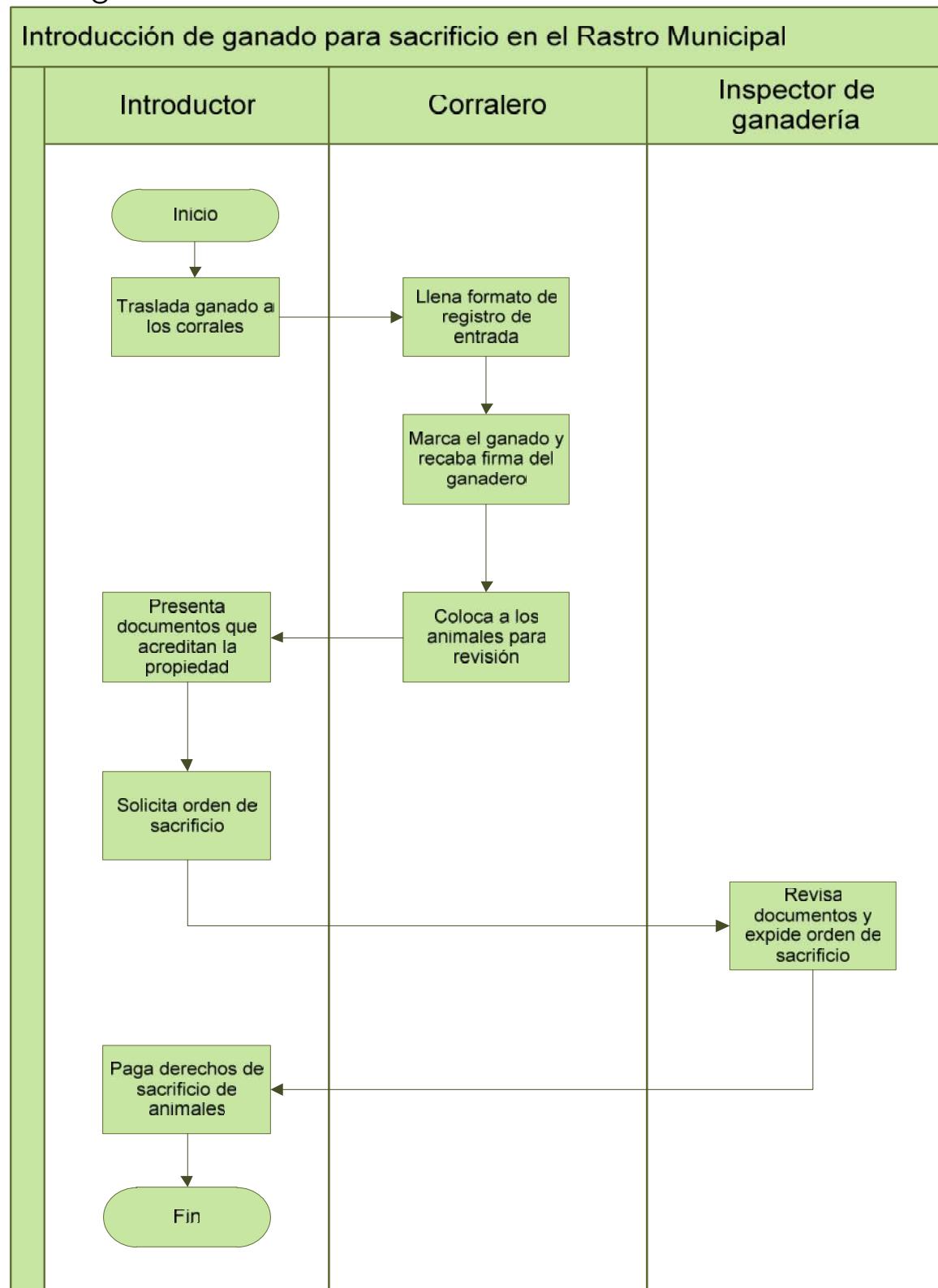
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JSG-05	Servicio de matanza de animal para consumo humano	Sucesor



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Introductor	Traslada ganado a los corrales de acuerdo a los horarios de recepción		1 d
2	Corralero encargado	Llena formato de registro de entrada del ganado y solicita firma del introductor	1	2 h
3	Corralero encargado	Marca los animales con un numero y con las iniciales del ganadero y firma el formato de recepción de la entrada del ganado	2	15 m
4	Corralero encargado	Coloca a los animales en los corrales de descanso para su revisión	3	10 m
5	Introductor	Se traslada a la Oficina del Inspector de Ganadería y presenta documentos que acreditan la propiedad de los animales	4	15 m
6	Introductor	Solicita una orden de sacrificio al inspector de ganadería	5	10 m
7	Inspector de Ganadería	Revisa documentos, verifica la cantidad de animales y expide orden de sacrificio para presentarse en la Administración de Rastro	6	30 m
8	Introductor	Pasa a la Administración del Rastro y paga derechos de sacrificio de animales.	7	10 m
9	Administración del Rastro	Fin del proceso		

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículos 115 Fracción II
2	Ley Federal de Sanidad Animal	
3	Normas Oficiales Mexicanas	NOM-008-Z00-1995 NOM-009-Z00-1994
4	Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal	Artículos 37 Fracción VII, 40 Fracción II, 41 Fracción I, II, III y IV, 42 Fracción VI, 44 , 50 fracción I
5	Constitución Política del Estado de Jalisco	Artículo 77
6	Ley de Fomento y Desarrollo Pecuario del Estado de Jalisco	Artículo 115
7	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
8	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
9	Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá	Artículos 66 y 82
10	Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DSG-05

Servicio de matanza de animal para consumo humano

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales.
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	
Jefatura:	Rastro Municipal	Departamento:	
Coordinación:		Oficina:	

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Sacrificio de Ganado Vacuno, Porcino u Ovicaprino	Informe semanal y mensual de sacrificios realizados Informe semanal y mensual de canales decomisados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JSG-05	Introducción de Ganado para Sacrificio en el Rastro Municipal	Predecesor
2	10-JSG-07	Entrega a Domicilio de Canales de Res	Sucesor



5. Secuencia del Proceso

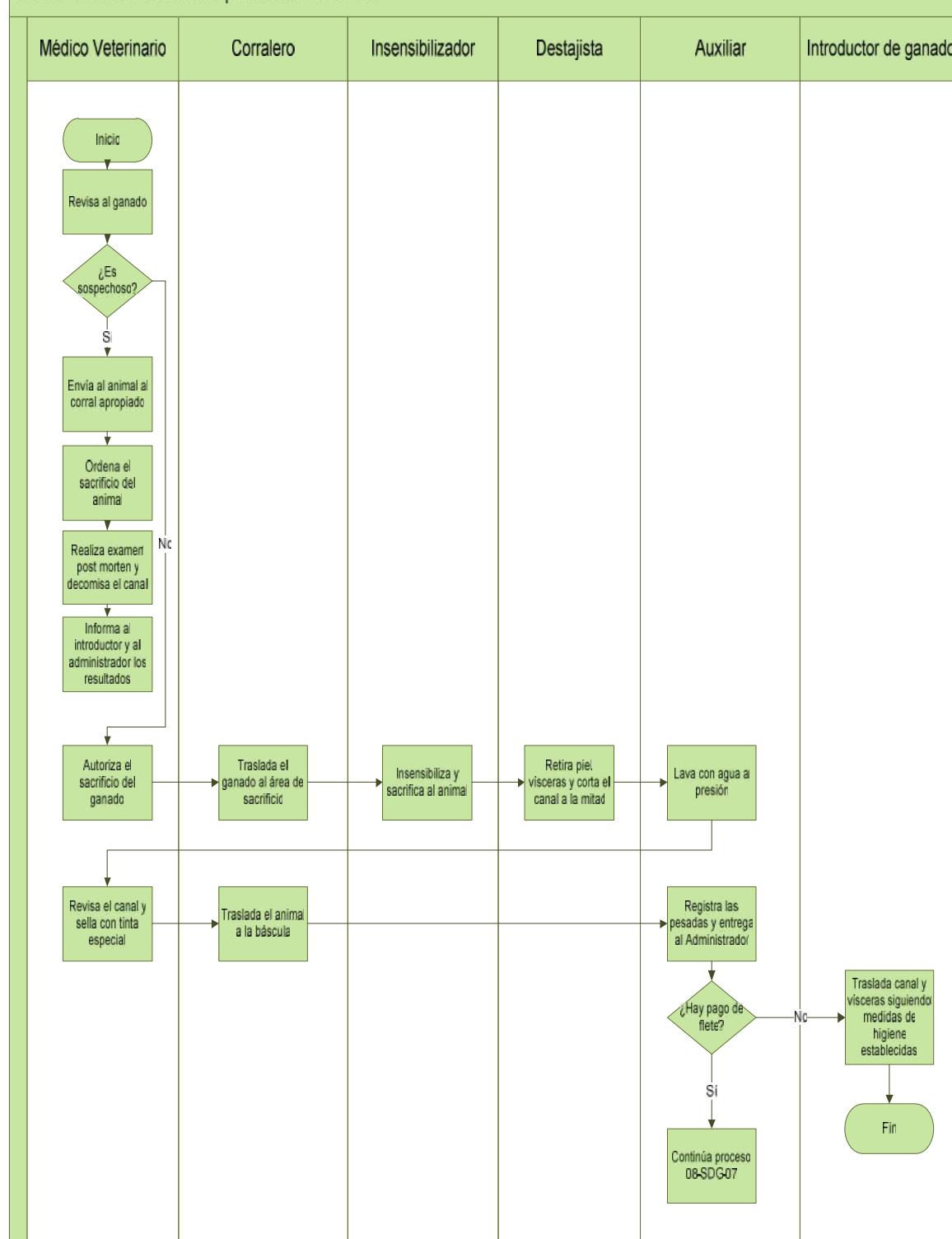
Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Médico veterinario oficial	Realiza inspección Ante Mortem al ganado, evalúa si es sospechoso o no 1.1 Si 1.2 No		15 m
2	Médico veterinario oficial	Ordena la separación del animal hacia el corral de animales sospechosos	1.1	5m
3	Médico veterinario oficial	Ordena el sacrificio de estos animales al final, por separado y señalados con la identificación de "SOSPECHOSO"	2	5 m
4	Médico veterinario oficial	Realiza examen Post Mortem, en caso de que no sea apto para consumo humano decomisa la canal o parte de la canal	3	5 m
5	Médico veterinario oficial	Informa al introductor de ganado y al Administrador del Rastro los resultados del examen clínico y el porqué del decomiso	4	10 m
6	Médico veterinario oficial	Fin del proceso	5	
7	Médico veterinario oficial	Autoriza el sacrificio del ganado	1.2	5 m
8	Corralero encargado	Traslada al ganado al área de sacrificio conforme a un orden	7	5 m
9	Insensibilizador	Insensibiliza al animal para un sacrificio humanitario y desangra al animal cortando la vena yugular	8	7 m
10	Destajista	Realiza el proceso de faenado, retirando piel, vísceras y corta la canal a la mitad	9	1 h
11	Auxiliar	Lava canal con la ayuda de riel transportador con agua a presión	10	5 m



12	Médico veterinario oficial	Realiza inspección al canal colocando un sello con tinta especial, el indica que es apto para consumo humano	11	5 m
13	Destajista	Traslada el canal con la ayuda de un riel transportador a la bascula para realizar peso	12	2 m
14	Auxiliar	Registra en un formato todas las pesadas de los canales y entrega al Administrador del Rastro para su registro	13	10 m
15	Auxiliar	Revisa si hay pago de flete 15.1 No 15.2 Si	14	5 m
16	Auxiliar	Entrega el canal y las vísceras al dueño	15.1	15 m
17	Introducción de ganado	Traslada por sus propios medios el canal y las vísceras; atendiendo las medidas de higiene que se estipulan Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco	16	1 h
18	Introducción de ganado	Fin del proceso	17	
19	Auxiliar	Continua el proceso 08-04-07	15.2	

6. Diagrama del Proceso

Servicio de matanza de animal para consumo humano





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículos 115 Fracción II
2	Ley Federal de Sanidad Animal	
3	Normas Oficiales Mexicanas	NOM-008-Z00-1995 NOM-009-Z00-1994
4	Constitución Política del Estado de Jalisco	Artículo 77
5	Ley de Fomento y Desarrollo Pecuario del Estado de Jalisco	Artículo 115
6	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
7	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
8	Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá	Artículos 66 y 82
9	Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	



10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Suministro de agua insuficiente	Casi siempre	Retraso en los trabajos	Ganaderos y carnicerías
2	Vehículos de traslado en mal estado	Casi siempre	Los tiempos de entrega aumentan	carnicerías

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Se necesitan por lo menos dos vehículos para transportar carne y un camión tipo volteo para trasladar estiércol del ganado que ha estado en los corrales y la ingesta de los menudos
2	Instalación de red de agua o en su defecto la asignación un camión tipo pipa para suministrar agua de forma regular.
3	Se recomienda modificar y ampliar instalaciones para mejorar el servicio



10-DSG-06

Entrega a domicilio de canales de res

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales.
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Rastro Municipal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Entrega a domicilio de canales de res	Informe mensual de entregas realizadas

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JSG-06	Servicio de matanza de animal para consumo humano	Predecesor

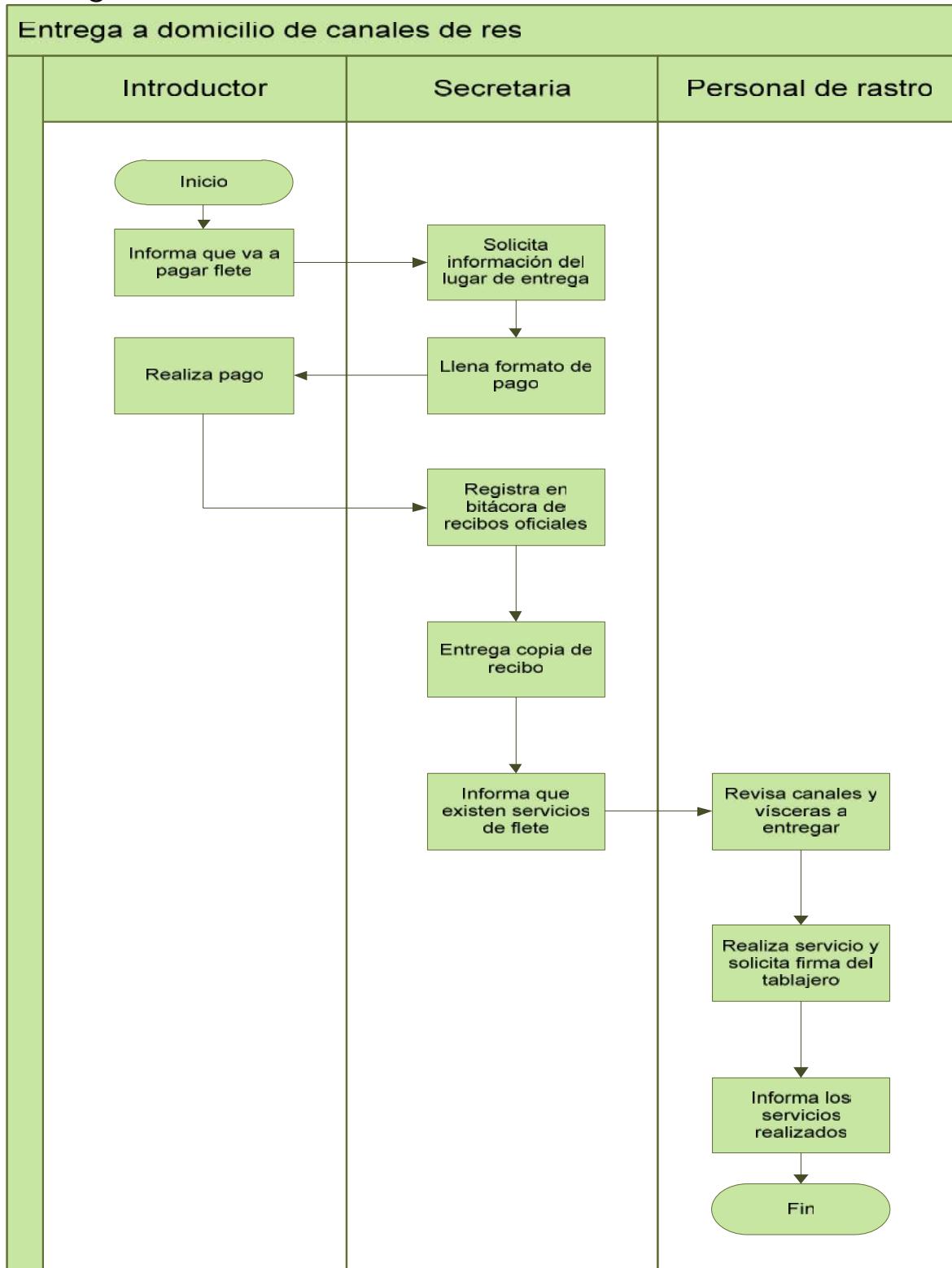


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Introductor	Informa a la secretaria que va a pagar flete		3 m
2	Secretaria	Solicita el domicilio y nombre de la carnicería donde se realizará la entrega	1	3 m
3	Secretaria	Llena recibo oficial de tesorería incluyendo los datos de los canales, las vísceras y su costo	2	3 m
4	Introductor	Realiza pago	3	3 m
5	Secretaria	Realiza registro en bitácora de recibos oficiales cobrados	4	3 m
6	Secretaria	Entrega copia del recibo oficial al interesado	5	3 m
7	Secretaria	Informa al equipo de entrega que existen servicios de fleteo	6	5 m
8	Equipo de entrega	Verifica canales y vísceras a entregar	7	5 m
9	Equipo de entrega	Realiza servicio y solicita firma del tablajero	8	25 m
10	Equipo de trabajo	Informa de los servicios realizados a la Secretaria	9	3 m
11	Secretaria	Fin del proceso		



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículos 115 Fracción II
2	Ley Federal de Sanidad Animal	
3	Normas Oficiales Mexicanas	NOM-008-Z00-1995 NOM-009-Z00-1994
4	Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal	Artículos 37 Fracción VII, 40 Fracción II, 41 Fracción I, II, III y IV, 42 Fracción VI, 44 , 50
5	Constitución Política del Estado de Jalisco	Artículo 77
6	Ley de Fomento y Desarrollo Pecuario del Estado de Jalisco	Artículo 115
7	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
8	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
9	Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá	Artículos 66 y 82
10	Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Falta de equipo de transporte	Muchas veces	Retraso en las entregas	Introductores

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
	No los hay



10-DSG-07

Cobro de impuesto por concepto de degüello de pollo

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales.
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Veyra	Fecha:	Abri 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Rastro Municipal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Cobro del impuesto por concepto de degüello de pollo	Informe semanal y mensual de los impuestos cobrados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

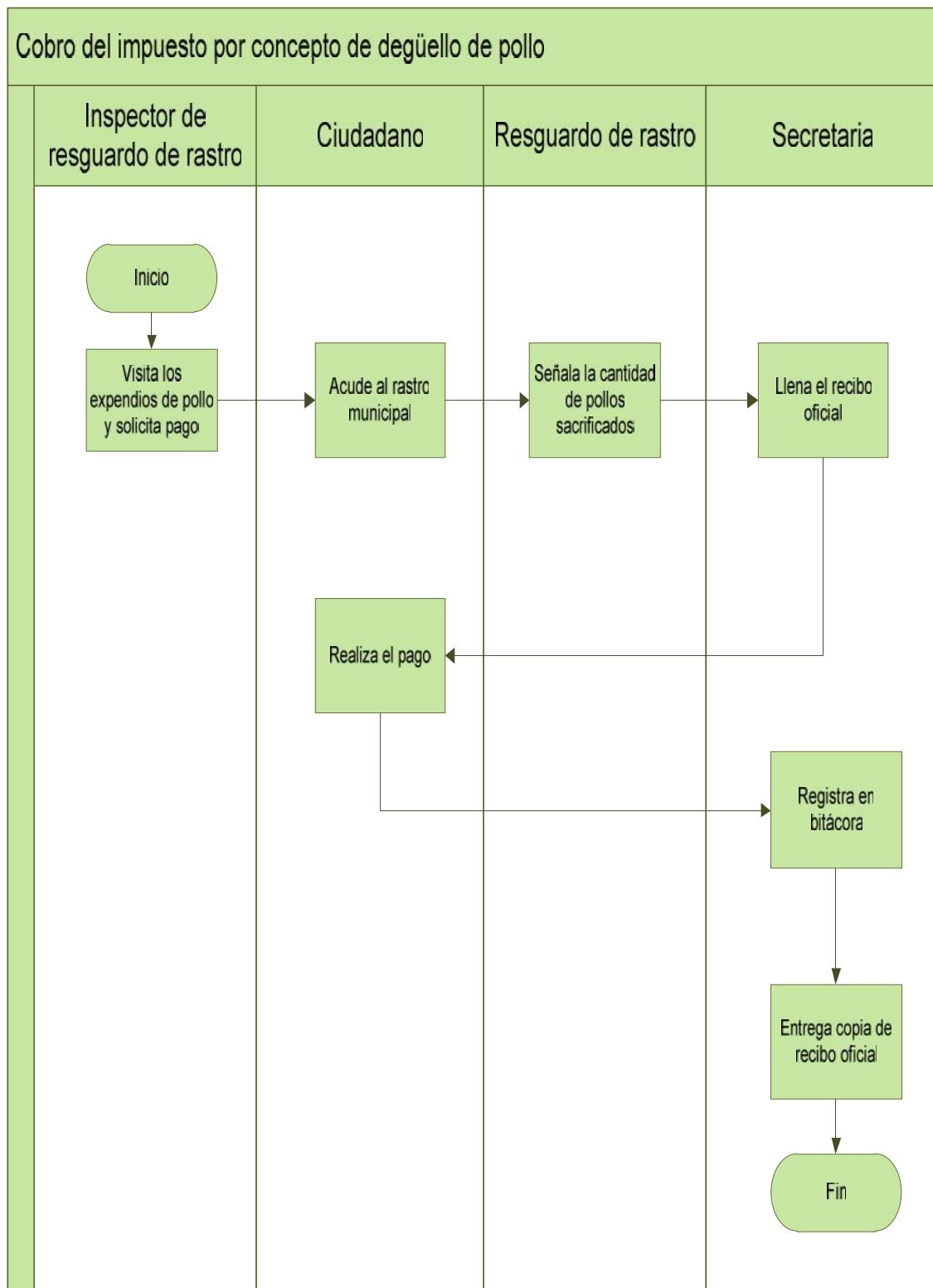


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Inspector de resguardo del rastro	Visita los expendios donde se vende pollo y solicita realicen el pago del impuesto por concepto del degüello de pollo y se actualiza padrón de pago		1 d
2	Ciudadano	Se traslada a las oficinas del Rastro Municipal	1	1 d
3	Resguardo del Rastro	Informa a la secretaría la cantidad de pollos sacrificados	2	5 m
4	Secretaría	Llena recibo oficial de tesorería con el número de los pollos sacrificados y el costo correspondiente.	3	5 m
5	Ciudadano	Realiza pago	4	5 m
6	Secretaría	Realiza registro en bitácora de recibos oficiales cobrados		5 m
7	Secretaría	Entrega copia del recibo oficial al interesado	5	5 m
8	Ciudadano	Fin del proceso	6	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículos 115 Fracción II
2	Ley Federal de Sanidad Animal	
	Normas Oficiales Mexicanas	NOM-008-Z00-1995 NOM-009-Z00-1994
4	Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal	Artículos 37 Fracción VII, 40 Fracción II, 41 Fracción I, II, III y IV, 42 Fracción VI, 44 , 50 fracción I
5	Constitución Política del Estado de Jalisco	Artículo 77
6	Ley de Fomento y Desarrollo Pecuario del Estado de Jalisco	Artículo 115
7	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
8	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
9	Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá	Artículos 66 y 82
10	Reglamento del Rastro y Servicios Complementarios del Municipio de Tonalá, Jalisco	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DSG-08

Mantenimiento y reparación a vehículos del Ayuntamiento

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Veyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Taller Municipal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Servicios de: Mecánica General, Reparación de Motor, Afinación, Frenos, Suspensión, Transmisión, Soldadura, Laminado, Equipos Hidráulicos, Herrero, Reparación en Mecánica General en Diesel, Eléctrico General, Lavado de carrocería, Clutch.	Informe mensual de reparaciones vehiculares realizadas

4. Procesos Relacionados

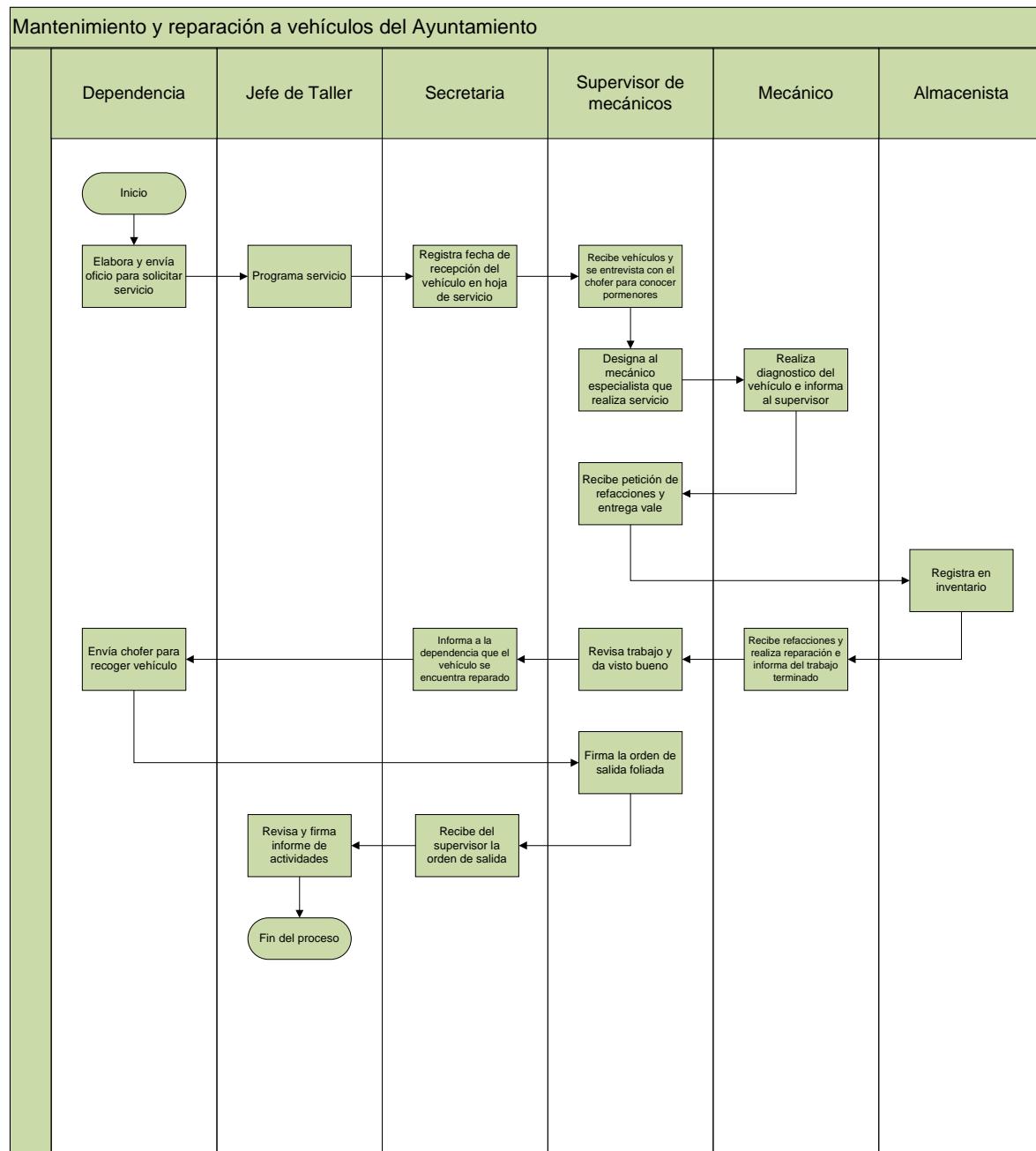
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-DSG-10	Solicitud de Compra de Refacciones para el Taller Municipal	Paralelo



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia	Elabora y envía oficio para solicitar servicio al Taller Municipal		30 m
2	Jefe de Taller	Programa servicio	1	5 m
3	Secretaria	Registra fecha de recepción del vehículo en hoja de servicio	2	5 m
4	Supervisor de Mecánicos	Recibe vehículo y se entrevista con el chofer para conocer pormenores	3	30 m
5	Supervisor de Mecánicos	Designa al mecánico especialista que realizará el servicio	4	2 m
6	Mecánico	Realiza diagnóstico del vehículo e informa al supervisor de mecánicos	5	Variable
7	Supervisor de Mecánicos	Recibe petición de refacciones y entrega vale firmado	6	10 m
8	Almacenista	Recibe vale	7	10m
9	Almacenista	Registra en inventario	8	15 m
10	Mecánico	Recibe refacciones y realiza reparación e informa al supervisor de mecánicos que el trabajo está terminado	9	2 d
11	Supervisor de Mecánicos	Revisa trabajo y da visto bueno	10	30 m
12	Secretaria del Supervisor	Informa vía telefónica a la dependencia que el vehículo se encuentra reparado	11	3 m
13	Dependencia	Envía chofer para recoger vehículo	12	Variable
14	Supervisor de Mecánicos	Firma la orden de salida foliada junto con el Chofer y el Mecánico.	13	20 m
15	Secretaria	Recibe del Supervisor la orden de salida foliada para su captura y elabora informe de actividades	14	30 m
16	Jefe de Taller	Revisa y firma informe de actividades y lo al Director de área	15	1 h
17	Jefe de Taller	Fin del proceso	16	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para el Control y Uso de los Vehículos Municipales	Título Tercero del mantenimiento de los vehículos municipales

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Problemas en el suministro de refacciones	Casi siempre	Vehículos parados	Dependencias y Ciudadanos
2	Falta herramienta para realizar los servicios	Casi siempre	El tiempo para atención aumenta	Dependencias y Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Capacitación para el personal tanto operativo como administrativo
3	Incrementar el número de equipos de radio comunicación
4	Asignación de fondo revolvente para la atención de casos especiales

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Agilizar los procesos administrativos para las requisiciones de insumos propios para la reparación de vehículo (los actuales son muy burocratizados)
2	Mejorar y acondicionar las instalaciones de la Jefatura
3	Brindar cursos de actualización para el personal operativo



10-DSG-09

Reparaciones menores a vehículos del Ayuntamiento

Dirección General de Servicios, Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Taller Municipal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Reparaciones Vehiculares Menores	Informe mensual de reparaciones menores realizadas

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JSG-09	Mantenimiento y Reparación Vehículos del Ayuntamiento	sucesor

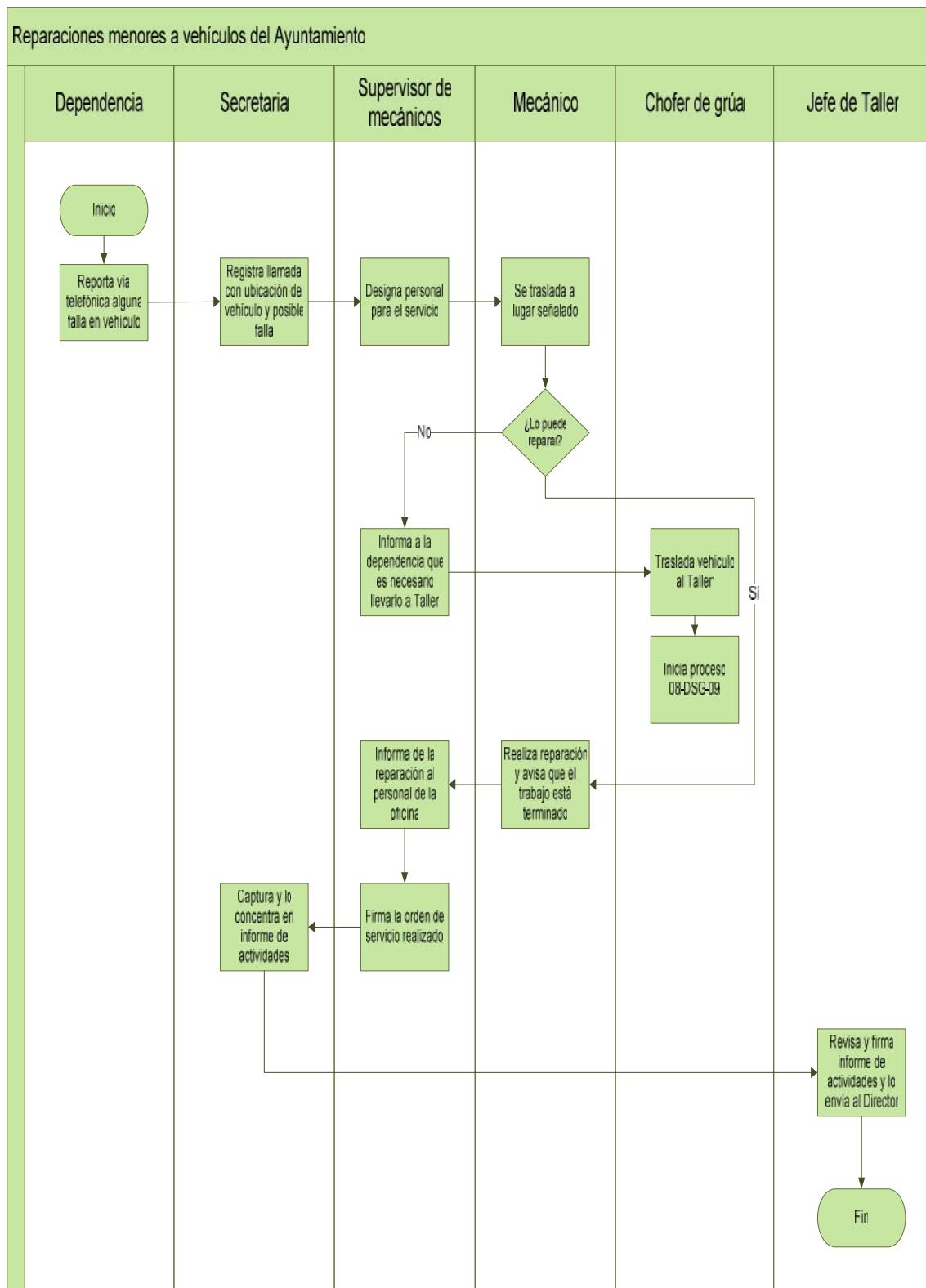


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia	Reporta vía telefónica al taller municipal de algún problema vehicular		4 m
2	Secretaria	Registra llamada con ubicación del vehículo y falla posible	1	4 m
3	Supervisor de Mecánicos	Asigna personal adecuado para el servicio	2	5 m
4	Mecánico	Realiza traslada al lugar donde está el vehículo	3	1 h
5	Mecánico	Realiza diagnostico para evaluar si lo puede o no reparar 5.1 No 5.2 Si	4	1 h
6	Mecánico	Informa al Supervisor de Mecánicos que es necesario llevar la unidad al taller para realizar reparación mayor	5.1	5 m
7	Supervisor de Mecánicos	Informa a la Dependencia que es necesario llevar la unidad al taller y la reparación tardara un poco	6	5 m
8	Supervisor de Mecánicos	Solicita vía radio el apoyo de grúa para trasladar la unidad al Taller Municipal	7	5 m
9	Chofer de grúa	Traslada el vehículo al Taller	8	2 h
10	Mecánico	Inicia el proceso 08-04-09	9	
11	Mecánico	Fin del proceso	10	
12	Mecánico	Realiza reparación e informa al supervisor de mecánicos que el trabajo está terminado	5.2	3 h
13	Supervisor de Mecánicos	Se informa de la reparación al personal de oficina para llamar a la Dependencia solicitante.	12	30 m
14	Supervisor	Firma la orden de salida foliada junto con el Solicitante y el Mecánico.	13	20 m
15	Secretaria	Recibe del Supervisor la orden de salida foliada para su captura y elabora informe de actividades	14	30 m
16	Jefe de Taller	Revisa y firma informe de actividades y lo al Director de área	15	1 h
17	Jefe de Taller	Fin del proceso	16	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento para el Control y Uso de los Vehículos Municipales	Título Tercero Del mantenimiento de los vehículos municipales

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Problemas en el suministro de refacciones	Casi siempre	Vehículos parados	Dependencias y Ciudadanos
2	Falta herramienta para realizar los servicios	Casi siempre	El tiempo para atención aumenta	Dependencias y Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Adquisición de una copiadora para realizar copias de los documentos que se incluirán en el expediente del vehículo y agilizar el proceso
2	Capacitación para el personal tanto operativo como administrativo
3	Incrementar el número de equipos de radio comunicación
4	Asignación de fondo revolvente para la atención de casos especiales

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Agilizar los procesos administrativos para las requisiciones de insumos propios para la reparación de vehículo (los actuales son muy burocratizados)
2	Mejorar y acondicionar las instalaciones de la Jefatura
3	Brindar cursos de actualización para el personal operativo



10-DSG-10

Regularización en los pagos del mantenimiento de lotes en el cementerio

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Cementerios	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Regularización de pagos del mantenimiento de predios	Informe mensual de predios regularizados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	02-S-04	Adquisición de Titulo de Propiedad de Cementerios	Predecesor

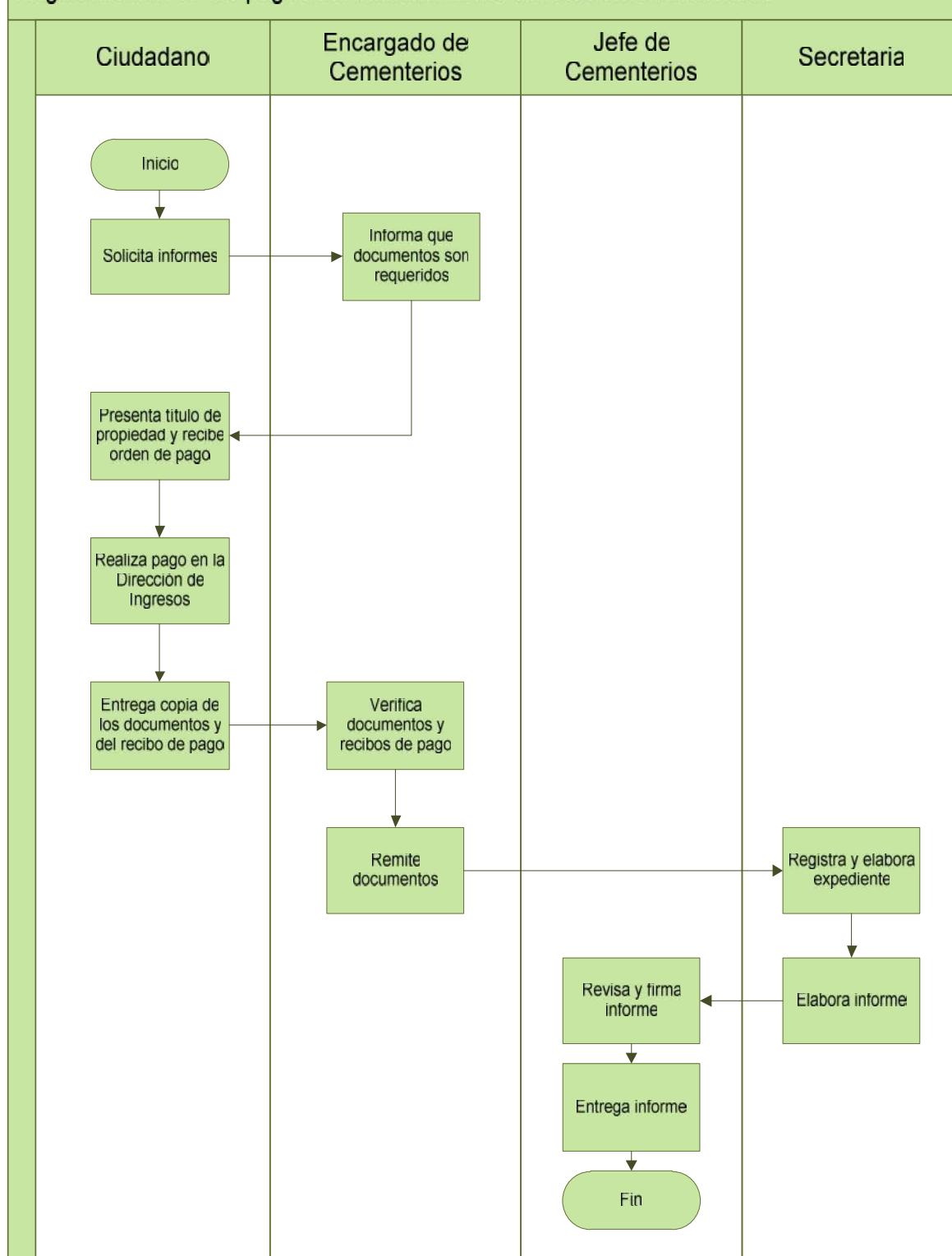


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita informes al Encargado de Cementerio		5 m
2	Encargado de Cementerios	Informa al ciudadano que documentos son requeridos	1	10 m
3	Ciudadano	Presenta título de propiedad y solicita memorándum para pago de mantenimiento al Encargado de Cementerio	2	10 m
4	Encargado de Cementerio	Realiza inspección física en la propiedad para poder entregar memorándum para realizar pago	5	Variable
5	Ciudadano	Realiza pago en la Dirección de Ingresos	3	Variable
6	Ciudadano	Presenta copias de los documentos requeridos y recibo de pago al Encargado de Cementerio	4	10 m
7	Encargado de Cementerios	Verifica documentos y recibo de pago	5	10 m
8	Encargado de Cementerios	Notifica y remite documentos al Jefe de Cementerios	6	30 m
9	Secretaria	Realiza registro digital y elabora expediente	7	15 m
10	Secretaria	Elabora informe mensual	8	2 h
11	Jefe de Cementerios	Revisa y firma informe mensual	9	15
12	Jefe de Cementerios	Entrega informe al Director de Servicios Generales	10	5 m
13	Jefe de Cementerios	Fin del proceso		

6. Diagrama del Proceso

Regularización en los pagos del mantenimiento de lotes en el cementerio





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
2	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
3	Reglamento Interno de Cementerios	
4	Ley del Registro Civil	
5	Ley Estatal de Salud en Materia de Cementerios, Crematorios y Funerarias.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Tablas Dinámicas de Microsoft Office Excel.	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	El tiempo para entregar el título es demasiado	variable	Pérdida de tiempo	Ciudadano
2	Se Labora con limitaciones de material para el mantenimiento de los cementerios			Ciudadano
3	Falta de medios de comunicación para los Cementerios		Pérdida de tiempo	Ciudadano
4	Falta de personal capacitado y apropiado para otorgar los servicios			Ciudadano
5	Falta de medios de transporte		Pérdida de tiempo	Ciudadano

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Crear base de datos digital sobre las propiedades en los cementerios y su estatus.



2	Contar con vehículo oficial para cubrir necesidades de los cementerios
---	--

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Incrementar la plantilla de personal para el mantenimiento de los Cementerios Municipales
2	Modificar el sistema de suministro de materiales por parte de la Dirección de Recursos Materiales, ya que es muy lento
3	Buscar apoyos para infraestructura de los cementerios para implementar Horno Crematorio
4	Buscar la posibilidad de un predio para cementerio ya se encuentran saturados



10-DSG-11

Servicios de inhumación de cuerpos en el cementerio municipal

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Veyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Cementerios	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Inhumación de cuerpos	Informe mensual de Inhumación de Cuerpos

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	02-S-04	Adquisición de Titulo de Propiedad de Cementerios	Predecesor

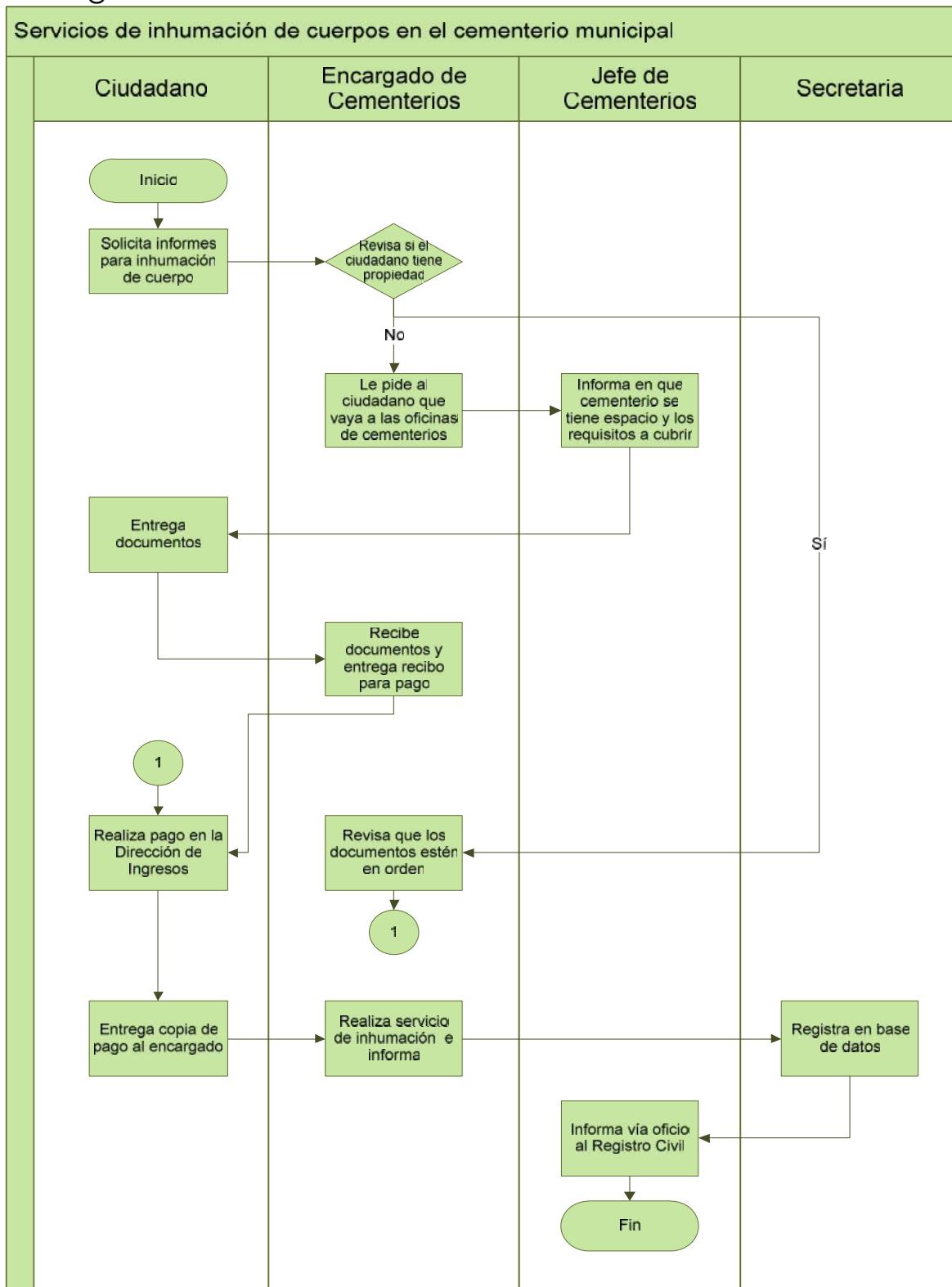


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita información para inhumación de cuerpo al encargado del cementerios		5 m
2	Encargado de Cementerio	Evaluá si el Ciudadano tiene o no propiedad 2.1 No tiene 2.2 Si tiene	1	10 m
3	Encargado de Cementerio	Solicita al ciudadano que pase a las oficinas de cementerios	2.1	1 h
4	Jefe de Cementerio	Informa al ciudadano en que cementerio existe espacio y que documentos necesita presentar	3	15 m
5	Ciudadano	Presenta documentos requeridos al Encargado de cementerio	4	10 m
6	Encargado de Cementerio	Recibe documentos solicitados y entrega memorándum con el concepto de arrendamiento por el pago de 6 años	5	10 m
7	Ciudadano	Realiza pago de ruptura y arrendamiento de fosa en la Dirección de Ingresos	6	1 d
8	Encargado de Cementerio	Revisa que los documentos estén en orden y entrega memorándum para ruptura de fosa	2.1	10 m
9	Ciudadano	Realiza pago de ruptura de fosa en la Dirección de Ingresos	8	1 d
10	Ciudadano	Entrega copia del pago al encargado	7, 9	5 m
11	Encargado de Cementerio	Realiza servicio de inhumación e informa al Jefe de Cementerios	10	2 h
12	Secretaria	Registra en base datos la inhumación	11	15 m
13	Jefe de Cementerio	Informa vía oficio a la Dir. de Serv. Públicos Municipales y Sindicatura la inhumación se omite este punto	12	30 m
14	Jefe de Cementerio	Fin del proceso	13	



6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que norman el proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
2	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
3	Reglamento Interno de Cementerios	
5	Ley del Registro Civil	
6	Reglamento de la Ley Estatal en materia de Cementerios, Crematorios y Funerarias.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Memorándum	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Tablas dinámicas de Microsoft office Excel	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Asignen vehículo oficial	Diario	Problemas para entregar suministros a los cementerios	Ciudadanos
2	Personal insuficiente para el mantenimiento de cementerios	Diario	Problemas para brindar mantenimiento	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar Plantilla Laboral área de sepultureros

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Agilizar procesos de documentación
2	Crear caja exclusiva para cementerios



10-DSG-12

Servicios exhumación de cuerpos en el cementerio municipal

Dirección General de Servicios,
Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Adalberto Ramírez Suárez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Servicios Generales	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Cementerios	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Servicios de Exhumación de Cuerpos en el Cementerio Municipal	Informe mensual de servicios de Exhumación otorgados

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JSG-13	Servicios Inhumación de Cuerpos en el Cementerio Municipal	Predecesor

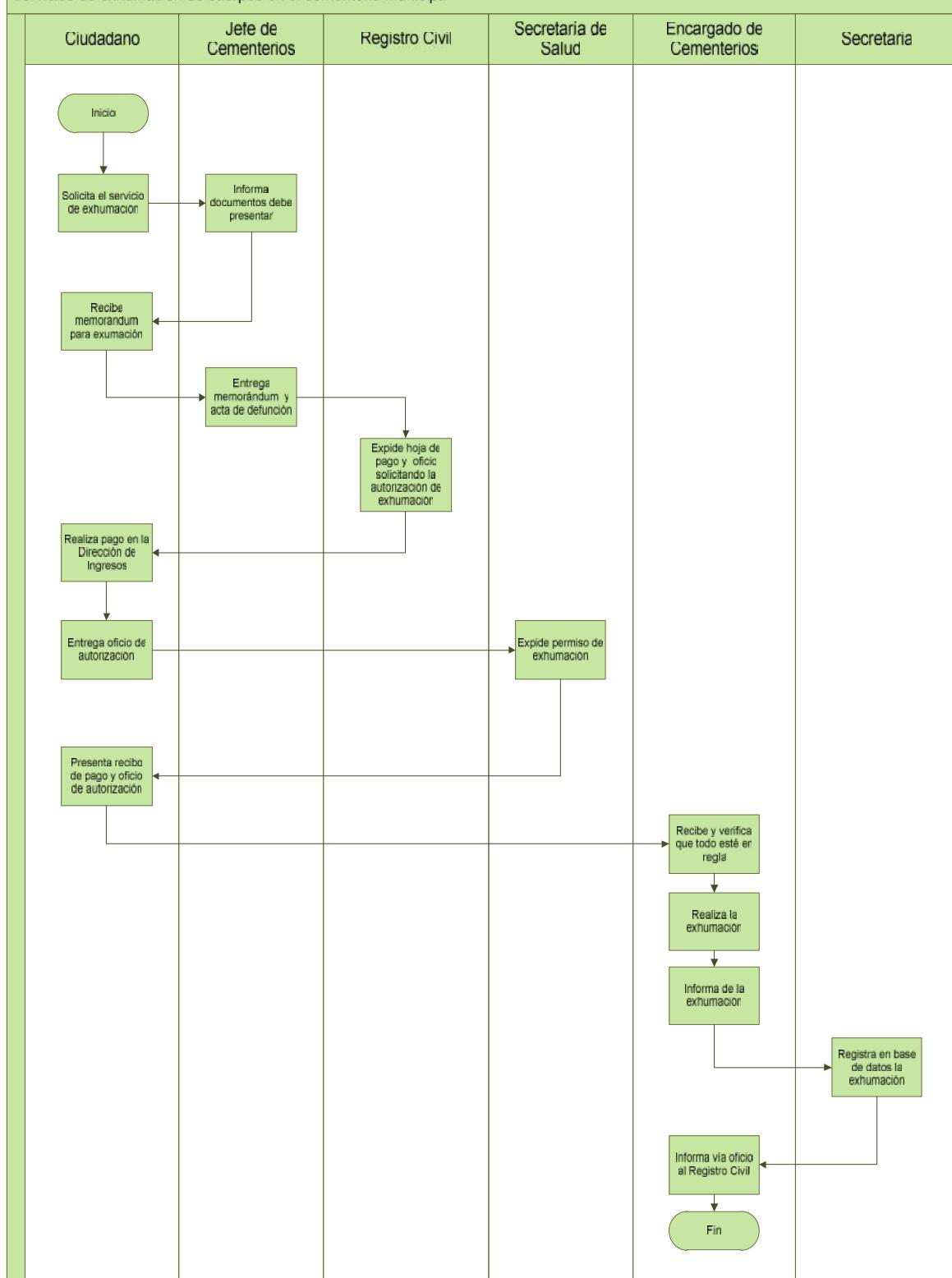


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita exhumación del cuerpo al Encargado del Cementerio y Jefe de Cementerios		5 m
2	Jefe de Cementerios	Informa que documentos debe presentar el ciudadano para la exhumación	1	10 m
3	Ciudadano	Solicita memorándum para exhumación de cuerpo al encargado de cementerio	2	15 m
4	Ciudadano	Entrega memorándum y acta de defunción para la solicitud de la Exhumación al Registro Civil.	3	Variable
5	Registro Civil	Expide memorandum para la Secretaría de Salud solicitado exhumación de cuerpo y memorándum para pago de ruptura	4	Variable
6	Ciudadano	Realiza pago de ruptura de fosa en la Dirección de Ingresos	5	Variable
7	Ciudadano	Se traslada a la Secretaría de Salud para entregar memorandum	6	Variable
8	Secretaría de Salud	Expide permiso para exhumación de cuerpo	7	Variable
9	Ciudadano	Presenta permiso de la Secretaría de Salud y recibo de pago de la Tesorería para exhumación al Encargado de cementerios	8	5 m
10	Encargado de cementerios	Recibe y verifica que los documentos estén en regla	9	10 m
11	Encargado de Cementerio	Realiza la exhumación	10	Variable
12	Encargado del Cementerio	Informa de la exhumación al Jefe de Cementerios	11	10 m
13	Secretaría	Registra en base datos la exhumación	12	15 m
14	Jefe de Cementerios	Informa vía oficio a las Dependencias de Servicios Públicos y Sindicatura.	13	30 m
15	Fin de proceso	Fin de proceso		

6. Diagrama del Proceso

Servicios de exhumación de cuerpos en el cementerio municipal





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley General de Salud del Estado de Jalisco	
2	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá, Jalisco	
3	Reglamento Interno de Cementerios	
4	Ley del Registro Civil	
5	Reglamento de la Ley Estatal en materia de cementerios, crematorios y funerarias.	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Memorándum	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Tablas dinámicas de Microsoft office Excel	

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Mal estado de las criptas	Muchas Veces	Accidentes	Trabajadores
2	Demasiados trámites	Muchas Veces	Demasiado tiempo	Ciudadanos
3	Falta de personal para trabajos de exhumaciones	frecuente	Pérdida de tiempo	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Incrementar plantilla laboral con oficio de sepulturero

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



Jefatura de Centro de Salud y Control Animal

Listado de áreas directivas

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Jefatura de Centro de Salud y Control Animal	10-DSG
Administración	10-JCSCA

Descripción de las funciones de los titulares

Dependencia	Descripción
Jefe del Centro de Salud y Control Animal	Coordinar las actividades del personal del Centro de Salud y Control Animal, así como también brindar la atención a la ciudadanía sobre los problemas concernientes a los animales (perros y gatos) que transitán en vía pública, y de animales que agredieron a alguna persona, tanto en casas habitación como en la vía pública.
Administrador	Planear, organizar, controlar y desarrollar programas y/o procedimientos laborales, que mejoren la eficiencia de las actividades que se realicen dentro y fuera de las áreas de trabajo.

Plantilla Estructural

Nombre del Puesto en Plantilla
Médico Veterinario Zootecnista (3)
Administrador
Secretaria "A" (2)
Chofer (2)
Auxiliar de Servicios Múltiples A (8)
Auxiliar de Servicios Múltiples B
Auxiliar de Servicios Múltiples C



Procesos y Servicios

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
10- JCSCA -01	Registro de la solicitud del ciudadano, de reporte de animales que provocan problemas	Reporte Ciudadano
10- JCSCA -02	Recolección de animales que transitan libremente en la vía pública	Captura de animales en la vía pública.
10- JCSCA -03	Exploración Clínica, Tratamientos, Urgencias Medicas y Aplicación de Biológicos	Consultas, Tratamientos, Curaciones, desparasitaciones y aplicación de biológicos (vacunas).
10- JCSCA -04	Sobredosificación de anestésicos	Eutanasia animal
10- JCSCA -05	Esterilizaciones de Caninos y Felinos	Esterilización
10- JCSCA -06	Observación clínica de animales agresores ,durante 10 días	Observación clínica de animales agresores



10-DSG-01

Registro de la solicitud del ciudadano, de reporte de animales que provocan problemas

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales
Jefatura Centro de Salud y Control Animal

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Claudia Guadalupe Lomelí Sandoval	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Servicios Generales
Jefatura:	Jefatura Centro de Salud y Control Animal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Reporte Ciudadano	Número de reportes realizados por mes



4. Procesos Relacionados

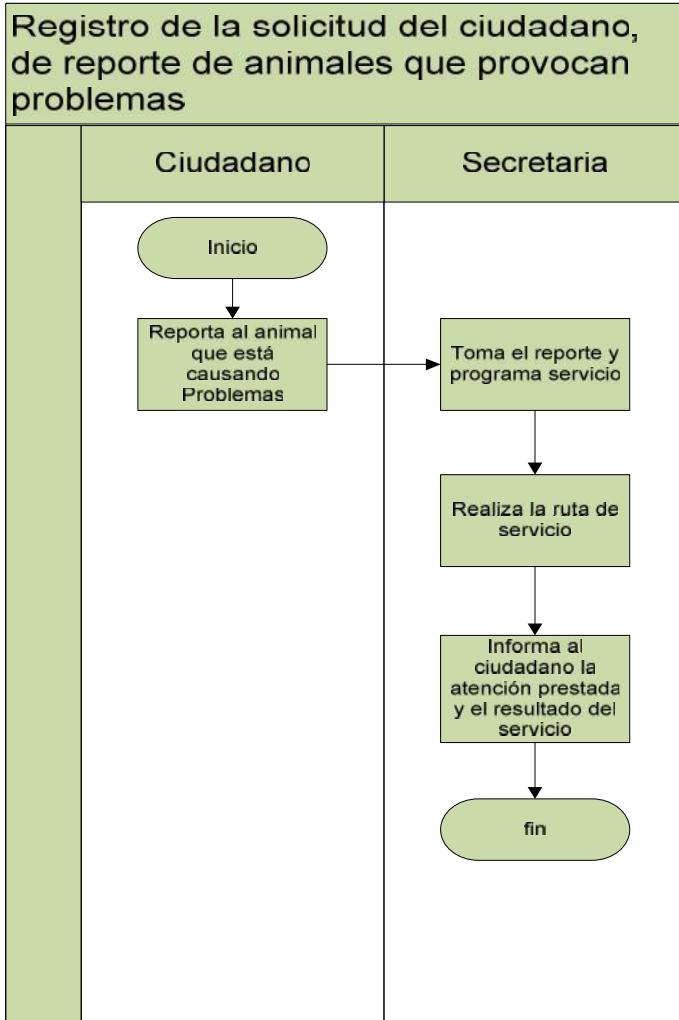
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JCSA-02	Recolección de animales que transitan libremente en la vía pública	Sucesor
2	10-JCSA-06	Observación clínica de Animales Agresores, durante 10 días	Sucesor
3	10-JCSA-04	Sobredosificación de anestésicos	Sucesor



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Reporta al Centro de Salud y Control Animal, al animal que está causando problemas en la vía pública y/o agresión en cualquier otro lugar.		5 m
2	Secretaría	Toma reporte y programa servicio	1	5 m
3	Secretaría	Realiza ruta de servicios	2	15m
4	Secretaria	Informa al ciudadano de la atención prestada y los resultados del servicio	3	5 m
5	Secretaria	Fin del Proceso	4	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Norma Oficial Mexicana para la prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.	
2	Ley de Protección a los Animales para el Estado de Jalisco	
3	Reglamento para la Protección y Control de Animales en el Municipio de Tonalá	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1		

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DSG-02

Recolección de animales que transitan libremente en la vía Pública

Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Dirección de Servicios Generales

Jefatura Centro

de Salud y Control Animal

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Claudia Guadalupe Lomelí Sandoval	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Servicios Generales
Jefatura:	Jefatura Centro de Salud y Control Animal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Captura de animales en la vía publica	Perros y gatos capturados por mes



4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JCSA-01	Registro de la Solicitud del ciudadano, de reporte de animales que provocan problemas	Antecesor
2	10-JCSA-04	Sobredosificación de Anestésicos	Sucesor

5. Secuencia del Proceso

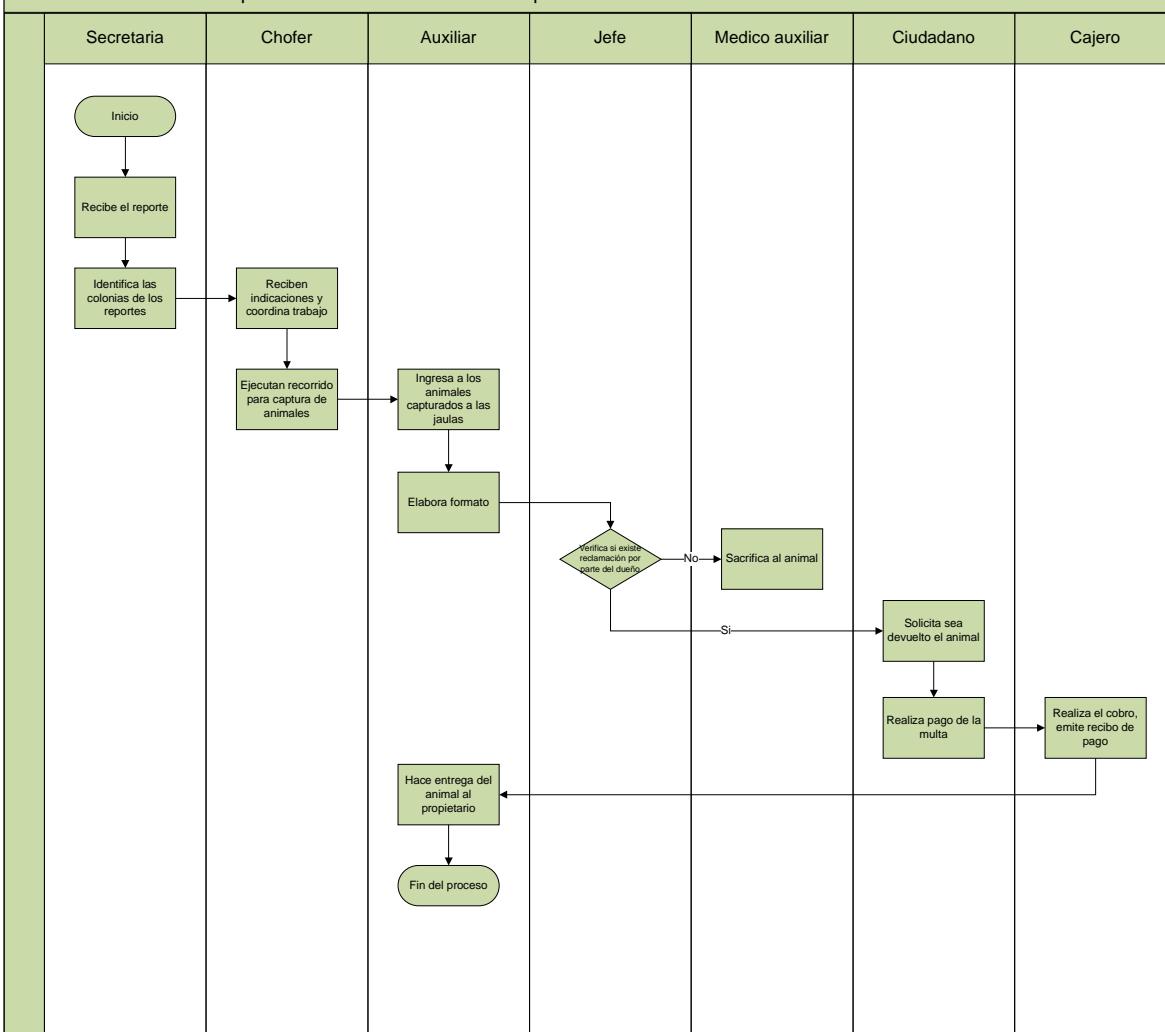
Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretaria	Recibe el reporte (telefónico ó vía internet)		5 m
2	Secretaría	Identifica las Colonias de los reportes	1	15m
3	Secretaria	Elabora rutas de los reportes	2	10m
4	Chofer	Reciben indicaciones y coordina trabajo	3	10 m
5	Chofer	Efectúan recorrido para la captura de animales	4	4 h
6	Auxiliar	Ingresa a los animales capturados a las jaulas del Centro de Salud y Control animal	5	15 m
7	Auxiliar	Elabora el formato, indicando el número de perros y/o gatos capturados y señalando la colonia donde fueron capturados.	6	20 m
8	Jefe y Secretaría	Verifica si existe reclamación por parte del dueño 8.1 No 8.2 Si	5	5m
9	Médico y Auxiliar	Sacrifica el animal y se entrega al servicio de recolección especializado	8.1	2 h
10	Ciudadano	Solicita sea devuelto el animal durante las 72 horas después de haber sido ingresado, presentando documentación que acredite su pertenencia	8.2	10 m
11	Ciudadano	Realiza el pago de la multa	10	5 m
12	Cajero	Realiza el cobro, emite recibo de pago	11	5 m



13	Auxiliar	Hace entrega del animal al propietario	12	10 m
14		Fin de proceso		

6. Diagrama del Proceso

Recolección de animales que transitan libremente en la vía pública





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Norma Oficial Mexicana para la prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.	
2	Ley de protección a los animales para el Estado de Jalisco	
3	Reglamento para la protección y control de animales en el Municipio de Tonalá	
4	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	.	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Excel	Se realiza el registro; de la cantidad de animales y de las colonias de donde se realizo la captura. Así como también el kilometraje recorrido.

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Que no se encuentren a los caninos en el lugar donde nos indican, o debido a que nos proporciono dirección incorrecta, el ciudadano que reporto.	Mensual	Demora en recolectar a los animales que transitan libremente en vía pública.	ciudadan
2	Vehículos (perreras) en malas o condiciones o enpor estado regular.	Indefinida, descomposta ura de vehículo.	Demora en recolectar a los animales que transitan libremente en vía pública.	Ciudadan



11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Mayor información de los reportes.

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	



10-DSG-03

Exploración clínica ,Tratamientos, Urgencias medicas, desparasitaciones y Aplicación de Biológicos

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales
Jefatura Centro de Salud y Control Animal

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Claudia Guadalupe Lomelí Sandoval	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Veyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Servicios generales
Jefatura:	Jefatura Centro de Salud y Control Animal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	Administrador	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Consultas, Tratamientos ,Curaciones desparasitaciones y aplicación de biológicos (Vacunas)	Consultas brindadas Tratamientos brindados Curaciones brindadas Desparasitaciones brindadas Vacunas aplicadas Al mes.

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación



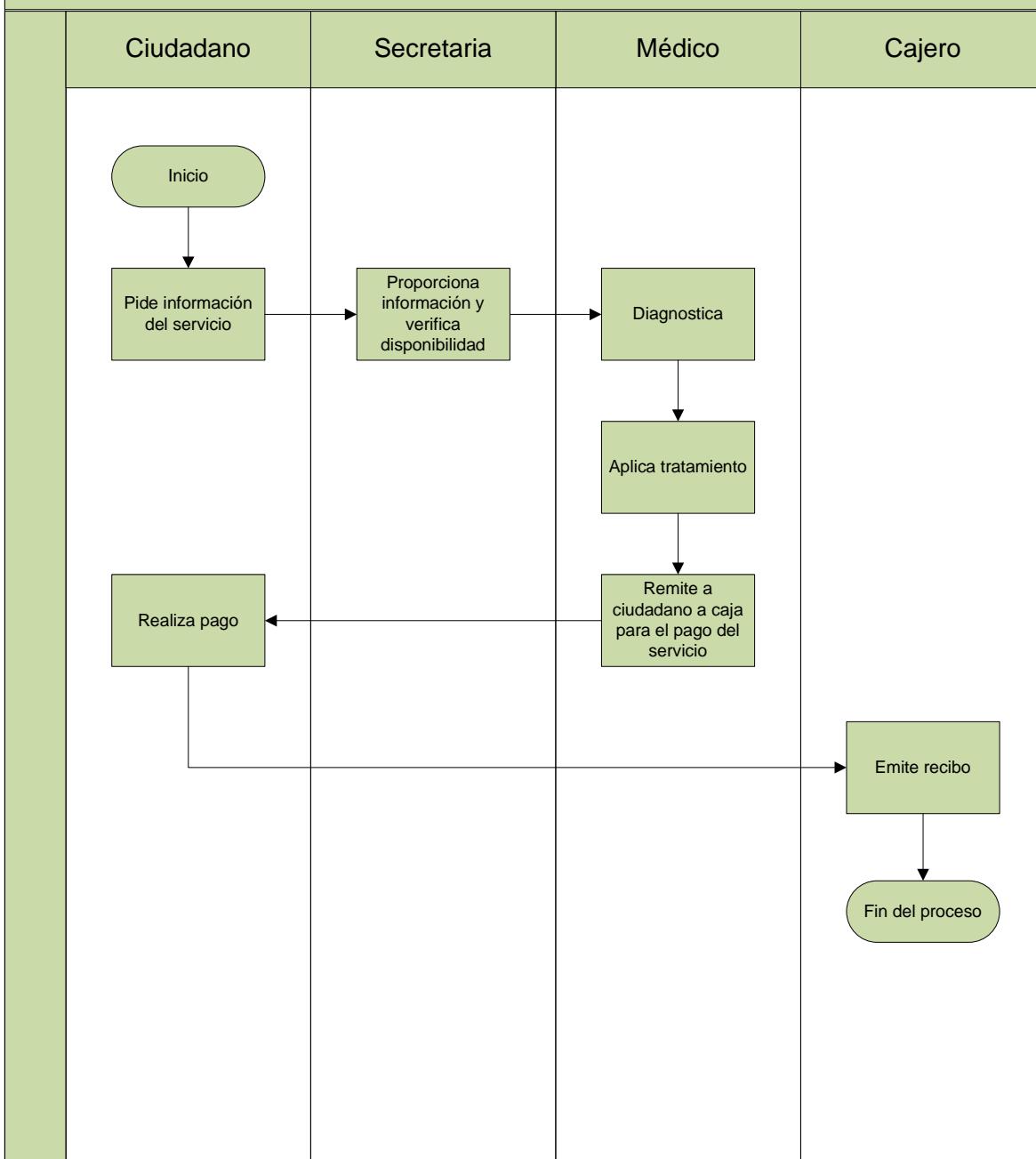
5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Pide información del servicio que requiere		5 m
2	Secretaría	Proporciona información del servicio, verifica disponibilidad y canaliza a médico en turno	1	5m
3	Médico	Recibe en consultorio y diagnostica	2	10m
4	Médico	Aplica tratamiento por enfermedad, o servicio que requiera ser aplicado en la mascota y entrega receta, en caso de que la mascota sea vacunada entrega cartilla de vacunación .	3	5m
5	Médico	Remite a ciudadano a caja para el pago del servicio.	4	3m
6	Ciudadano	Realiza el pago correspondiente	5	5 m
7	Cajero	Realiza el cobro, emite recibo de pago	6	5 m
		FIN DEL PROCESO		



6. Diagrama del Proceso

Exploración clínica, tratamientos, urgencias médicas, desparasitaciones y aplicación de biológicos





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Norma Oficial Mexicana para la prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.	
2	Ley de protección a los animales para el Estado de Jalisco	
3	Reglamento para la protección y control de animales en el Municipio de Tonalá	
4	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Formato de hoja Clínica del animal	Se recaban datos en general del perro o gato, así como también su esquema de vacunación y enfermedades que haya padecido con anterioridad.

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Excel	Diariamente se realiza registro de los servicios realizados.

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DSG-04

Sobredosificación de Anestésicos

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales
Jefatura Centro de Salud y Control Animal

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Claudia Guadalupe Lomelí Sandoval	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Naileli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Servicios Generales
Jefatura:	Centro de Salud y Control Animal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Eutanasia animal	Cantidad de caninos y felinos sacrificados al mes

4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JCSA-02	Recolección de animales que transitan libremente en la vía pública	Antecesor

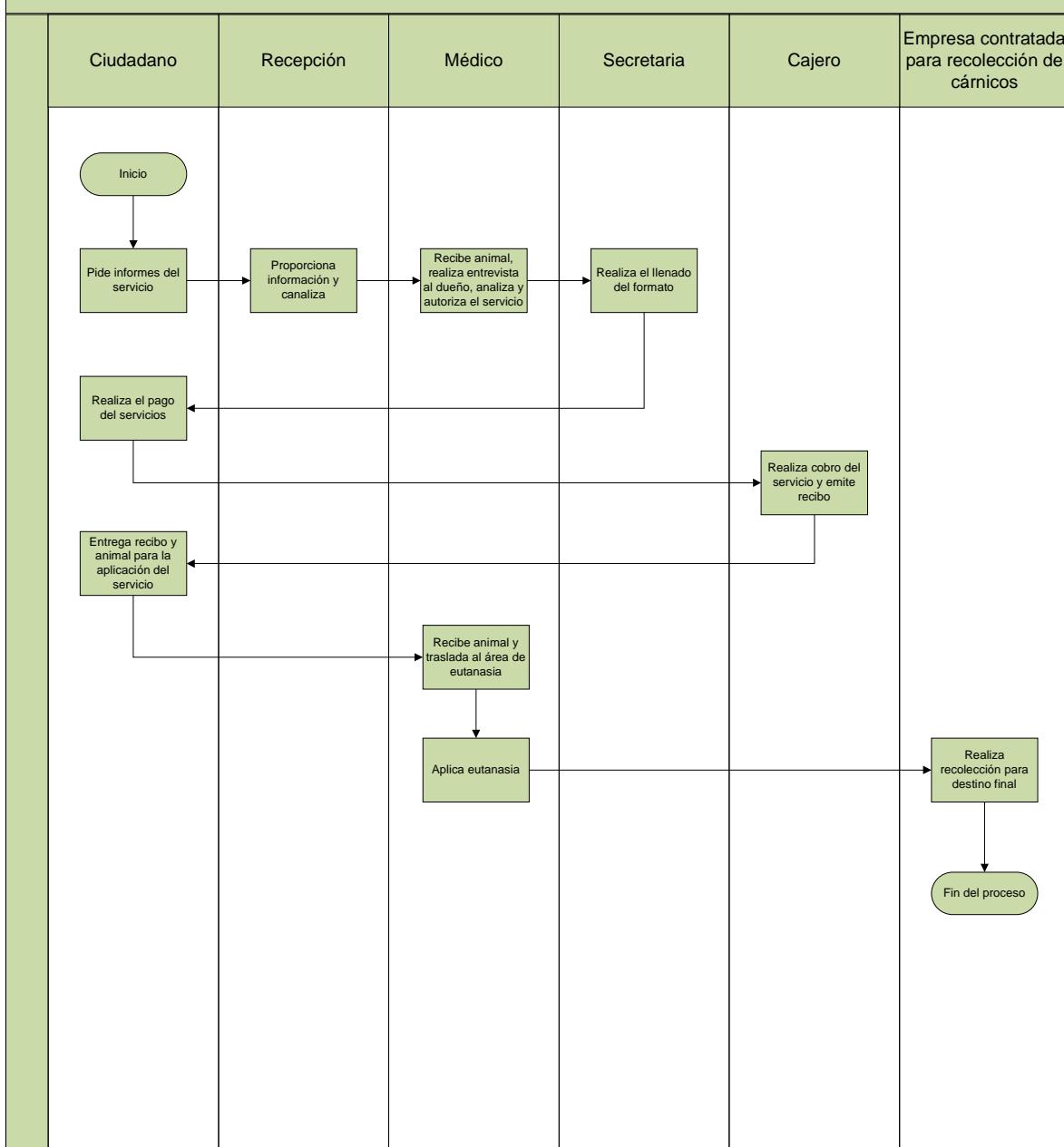


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Se presenta con animal y pide informes del servicio		5 m
2	Recepción	Proporciona información y canaliza a medico	1	5 m
3	Médico	Recibe al animal, realiza entrevista al dueño de las causas del servicio analiza y autoriza el servicio	2	15 m
4	Secretaria	Realiza el llenado del formato para realizar dicho servicio.	3	5 m
5	Ciudadano	Realiza el pago del servicio	4	5 m
6	Cajero	Realiza el cobro del servicio y emite recibo oficial	5	5 m
7	Ciudadano	Entrega recibo y animal para la aplicación del servicio	6	5 m
8	Medico	Recibe animal y realiza traslado al área de eutanasia.	7	10 m
9	Medico	Concentra servicios del día y aplica eutanasia	8	1 h
10	Empresa contratada para la recolección de cárnicos	Realiza recolección para destino final	9	20m
11		Fin del proceso	10	

6. Diagrama del Proceso

Sobredosificación de anestésicos





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Norma Oficial Mexicana para la prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.	
2	Ley de protección a los animales para el Estado de Jalisco	
3	Reglamento para la protección y control de animales en el Municipio de Tonalá	
4	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay (no hay modificaciones)	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Excel	Se realiza registro diariamente de las eutanasias realizadas.

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Falta de anestésicos.			ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No los hay

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DSG-05

Esterilización de caninos y felinos

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales
Jefatura Centro de Salud y Control Animal

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Claudia Guadalupe Lomelí Sandoval	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abrial 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Servicios Generales
Jefatura:	Centro de Salud Y Control Animal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Esterilización	Cantidad de caninos y felinos esterilizados al mes

4. Procesos Relacionados

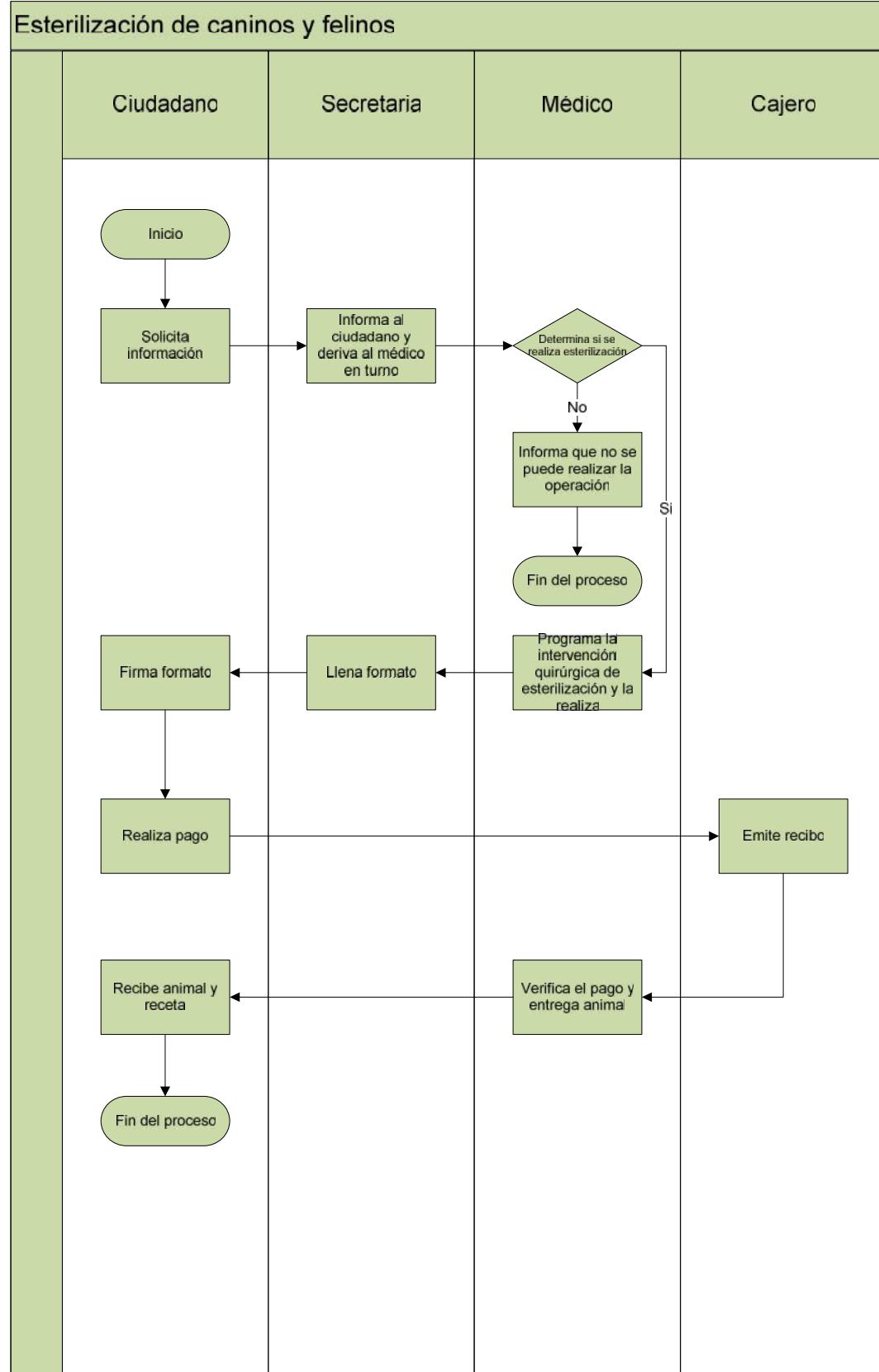
Núm.	Código	Nombre	Relación
		No los hay	



5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita información y presenta al animal		5 m
2	Secretaría	Informa al ciudadano y deriva al Médico Veterinario en turno	1	5m
3	Médico	Consulta, diagnostica, y determina, si se puede realizar la intervención quirúrgica de esterilización 3.1 No 3.2 Si	2	15 m
4	Médico	Informa que no se puede realizar la operación y/o rechaza la solicitud	3.1	10 m
5		Fin del proceso		
6	Médico	Programa la intervención quirúrgica de esterilización y la realiza	3.2	2 h
7	Secretaria	Llena el formato de la intervención quirúrgica	6	5m
8	Ciudadano	Firma el formato de la intervención quirúrgica.	7	5m
9	Ciudadano	Realiza el pago por el servicio	8	5m
10	Cajero	Recibe el pago emite recibo del mismo	9	5m
11	Médico	Verifica el pago y entrega animal indicando los cuidados y tratamiento.	10	10 m
12	Ciudadano	Recibe al animal y receta.	11	
13		Fin de proceso	12	

6. Diagrama del Proceso





7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Norma Oficial Mexicana para la prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.	
2	Ley de protección a los animales para el Estado de Jalisco	
3	Reglamento para la protección y control de animales en el Municipio de Tonalá	
4	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá	

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Excel	Se realiza el registro de las cirugías realizadas.

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Que no se puedan realizar las cirugías por falta de anestésicos y material de curación	mensual	Sobre población canina y felina	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



10-DSG-06

Observación clínica de animales agresores, durante 10 días

Dirección General de Servicios Públicos Municipales
Dirección de Servicios Generales
Jefatura Centro de Salud y Control Animal

1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Claudia Guadalupe Lomelí Sandoval	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Subdirección:	Dirección de Servicios Generales
Jefatura:	Jefatura Centro de Salud y Control Animal	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Observación clínica de animales agresores	Cantidad de animales en observación clínica por mes



4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	10-JCSA-01	Registro de la Solicitud del ciudadano de reporte de animales que provocan problemas	Antecesor
2	10-JCSA-02	Recolección de animales que transitan libremente en la vía pública	Antecesor
3	10-JCSA-04	Sobredosificación de anestésicos	Sucesor

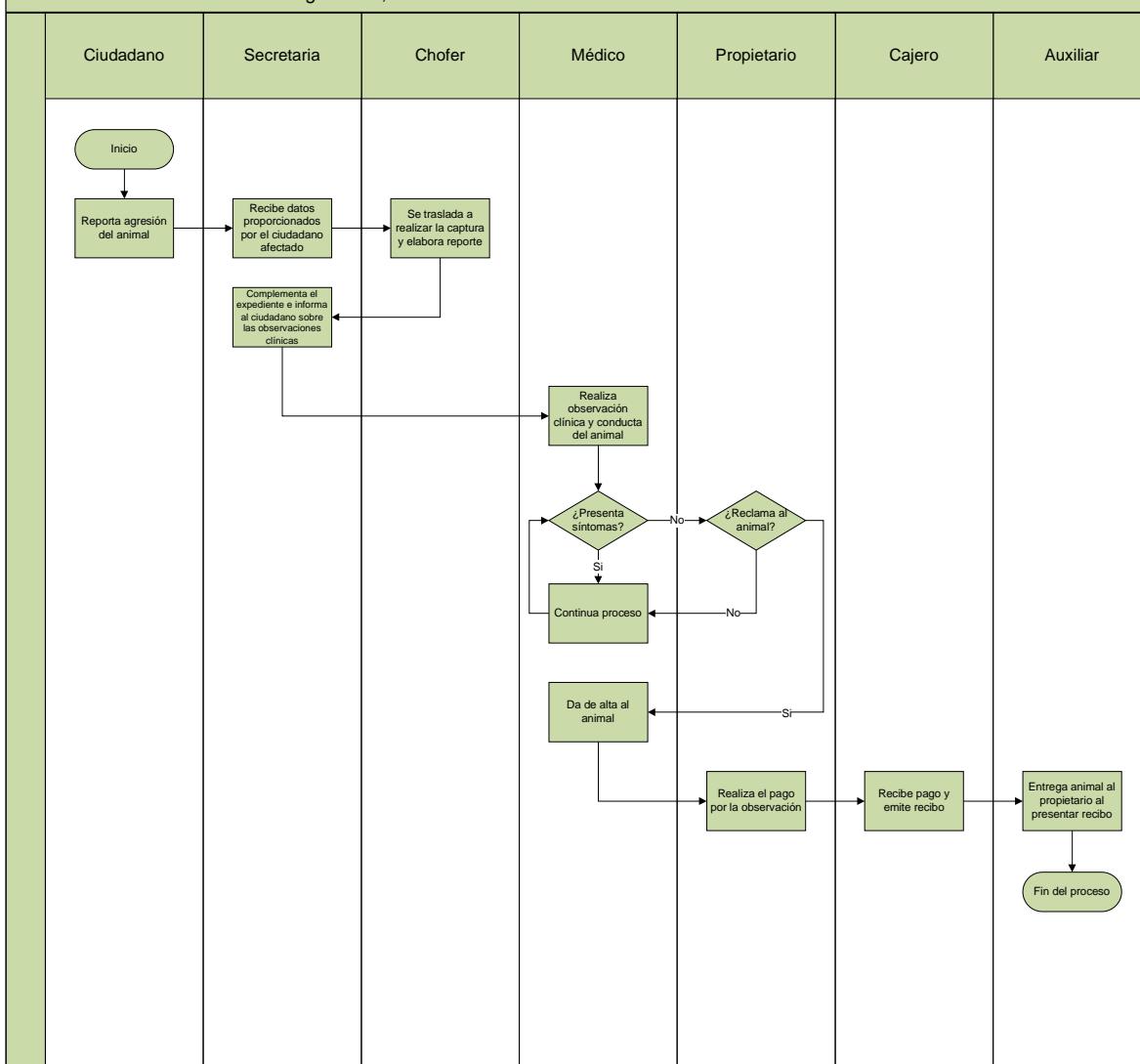


5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Reporta agresión del animal al Centro de Salud y Control Animal , de manera personal o vía telefónica		30 m
2	Secretaria	Recaba datos proporcionados por el ciudadano afectado , para el expediente del animal agresor ,e informa del registro del número de expediente	1	15m
3	Chofer	Se traslada a realizar la captura,2 ingresa al animal agresor en una jaula del Centro de Salud y Control Animal y elabora reporte entregando a recepción	2	2 h
4	Secretaria	Complementa el expediente e informa al ciudadano lesionado así como también al propietario del animal, sobre las observaciones clínicas realizadas por el Médico Veterinario.	3	15 m
5	Médico	Realiza observación clínica y4 conducta del animal, durante un periodo de 10 diez días, a su vez haciendo el registro en el expediente.	4	10 días
6	Médico	Evalúa los resultados de la observación 6.1 Si presento síntomas 6.2 No presento síntomas	5	30 m
7	Medico	Continua proceso	6.1	
8	Propietario	El Propietario Reclama entrega del animal en las siguientes 72 horas después de finalizar los 10 diez días de observación. 8.1 No 8.2 Si	6.2	3 d
9	Médico	Continua proceso	8.1	
10	Médico	Da de alta al animal	8.2	30 m
11	Propietario	Realiza el pago por la observación	10	5 m
12	Cajero	Recibe pago y emite recibo	11	5 m
13	Auxiliar	Entrega animal al propietario al presentar recibo	12	5 m
14	Auxiliar	Fin del proceso	13	

6. Diagrama del Proceso

Observación clínica de animales agresores, durante 10 días



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Norma Oficial Mexicana para la prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los Centros de Atención Canina.	
2	Ley de protección a los animales para el Estado de Jalisco	
3	Reglamento para la protección y control de animales en el Municipio de Tonalá	
4	Ley de ingresos del Municipio de Tonalá	



8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Excel	Se hace registro de datos del expediente.

10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Que no se localice al animal agresor.(por datos erróneos proporcionados por el lesionado, o por que el animal ya no se encuentra en el lugar indicado)	Mensual	Se procede a dar aviso a la Secretaría de Salud, para posible aplicación de biológicos al afectado.	Ciudadanos
2	No contar con vehículos disponibles ,por descompostura		No se atiende prontamente ,y se dificulta localizar al perro	Ciudadanos

11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



Autorizaciones

ELABORACIÓN	
FIRMA DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	
FIRMA DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	
FECHA DE ELABORACIÓN: DIA----- MES----- AÑO 2018	
SUPERVISIÓN	
NOMBRE DIRECTORA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN	
FIRMA DIRECTORA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN	
FECHA DE SUPERVISIÓN: DIA----- MES----- AÑO 2018	
AUTORIZACIÓN	
NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO HUMANO	NOMBRE Y FIRMA SECRETARIO GENERAL
NOMBRE Y FIRMA PRESIDENTE MUNICIPAL DE TONALÁ, JALISCO	
FECHA DE AUTORIZACIÓN: DIA----- MES----- AÑO 2018	