

# **MANUAL DE SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

**2024 - 2027**

**H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO**

## CUADRO DE CONTROL

<b>Elaboró:</b> J. SERGIO BUZ HERNANDEZ	<b>COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES</b>
<b>Fecha de elaboración:</b>	28 de Marzo de 2025
<b>Actualización:</b>	<b>Versión</b> 04
<b>Código:</b>	<b>CGSPM-MS-03</b>

## BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	19/03/2021	Estructura Organizacional	Inserción del puesto Apoyo en Logística.
2	24/02/2022	Documento completo	Imagen Gubernamental, contenido queda sin cambio alguno.
3	11/05/2023	Estructura	Se cambia formato de estructura del puesto y se agrega información necesaria del puesto.
4	23/03/2025	Todo el documento	Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización del contenido.

## ÍNDICE

### Contenido

CUADRO DE CONTROL.....	2
BITÁCORA DE REVISIONES:.....	2
ÍNDICE.....	3
MISIÓN.....	4
VISIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA.....	4
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	4
INVENTARIO DE SERVICIOS:.....	5
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:.....	16
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	17
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:.....	18



## **MISIÓN**

Ser un gobierno joven, comprometido con los seres humanos que habitan el Municipio, por ello su objetivo central es promover y propiciar condiciones para el desarrollo, visto como un cambio con responsabilidad hacia lo valiosos que hemos heredado y con profesionalismo, mediante una administración que se compromete con los resultados, con el transparente uso de los recursos públicos, garantes de legalidad, y motivados por el espíritu de servicio y por la calidad y calidez, siempre con apertura para la participación corresponsable de la ciudadanía.

## **VISIÓN**

Desarrollar una nueva imagen de Lagos de Moreno, Jalisco. Para sus ciudadanos y visitantes, a través de servicios públicos cuya función esta diseñado para embellecer, limpiar y mantenerla a través de programas, campañas y actividades.

## **OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA**

Causar un impacto inmediato a la ciudadanía mediante las mejoras en las áreas que pertenecen a los Servicios Públicos de nuestra ciudad de Lagos de Moreno, Jalisco. Las cuales se integran las direcciones de Agua Potable y Alcantarillado, Aseo Público, Cementerios, Mercados, Alumbrado Público, Control Animal, Instalaciones de la Feria de manera conjunta con el patronato de la Feria, Parques y Jardines y Rastro, instalaciones del balneario municipal denominado la Higuera.

## **OBJETIVOS DEL MANUAL**

1. Mostrar una visión conjunta del Gobierno Municipal, conteniendo el marco jurídico de actuación, visión, atribuciones, estructura orgánica y líneas de comunicación y coordinación; así como los aspectos que permiten al personal que se encuentra en funciones, conocer y delimitar sus responsabilidades.
2. Permitir conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
3. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
4. Mostrar una visión general del sistema de calidad y señalar las funciones que debe realizar el personal, estableciendo las responsabilidades de cada integrante, así como lograr calidad y coordinación en sus áreas.
5. Aportar datos sustanciosos que orienten la toma de decisiones estratégicas, la dirección y el control de gestión de la administración municipal.

## INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
<b>ALUMBRADO PUBLICO MUNICIPAL</b>	Mantenimiento preventivo	Se revisa la instalación, se actualiza o mejora para evitar problemas posteriores.	La ciudadanía en general.
	Mantenimiento correctivo	Se recibe reporte y repara la red de alumbrado, lampara, etc. que se ha reportado con falla.	La ciudadanía en general.
	Iluminación de puntos oscuros	Se recibe la solicitud, se revisa el campo, en caso de ser viable se solicita el material y procede a instalarse. En caso de no ser viable, se contesta la solicitud con los motivos.	La ciudadanía en general.
	Revisión y recepción de nuevas redes de alumbrado.	Se recibe solicitud y plano del nuevo alumbrado, se revisa y si cumple con el reglamento se expide un dictamen, de no ser viable, se hacen las observaciones encontradas para su corrección.	La ciudadanía en general.
	Apoyos a otras áreas o departamentos.	Se recibe la solicitud de apoyo, se programa y acude al lugar y horario convenido.	La ciudadanía en general.
<b>Domicilio:</b> Abraham Vega esquina Agustín Padilla <b>Teléfono:</b> 4740031318 <b>Correo electrónico:</b> <b>Días y horario de atención:</b> Lunes a Viernes 8:00 am – 3:00 pm			

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS	
Mantenimiento preventivo	1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia 2. Entre que calles se ubica 3. Nombre completo de quien reporta 4. Número de teléfono



Mantenimiento correctivo	1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia 2. Entre que calles se ubica 3. Nombre completo de quien reporta 4. Número de teléfono
Iluminación de puntos oscuros	1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia 2. Entre que calles se ubica 3. Nombre completo de quien reporta 4. Número de teléfono
Revisión y recepción de nuevas redes de alumbrado.	1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia 2. Entre que calles se ubica 3. Nombre completo de quien reporta 4. Número de teléfono
Apoyos a otras áreas o departamentos.	1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia 2. Entre que calles se ubica 3. Nombre completo de quien reporta 4. Número de teléfono

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
ASEO PÚBLICO MUNICIPAL	Recolección De Basura	Este servicio se encuentra concesionado; se supervisa diariamente a la empresa concesionaria para que haga su trabajo oportunamente y a satisfacción de la ciudadanía.	La ciudadanía en general.
	Limpieza De Lotes Baldíos	La ciudadanía nos reporta a través de una llamada telefónica o visita nuestra oficina de Aseo Público, para limpiar algún terreno sucio; el encargado del área se traslada al lugar para ver tamaño y condiciones del predio así mismo lo programa de acuerdo al folio para mandarlo limpiar con una cuadrilla lo más pronto posible.	La ciudadanía en general.
	Barrido Manual De Calles Del Centro Histórico:	Diariamente se barren las principales calles del centro, para dar una imagen visual agradable y para inhibir problemas de salud en vías respiratorias y de los ojos.	La ciudadanía en general.



<b>Domicilio:</b> Abraham Vega esquina Agustín Padilla <b>Teléfono:</b> 474 74 2 47 83 <b>Correo electrónico:</b> <b>Días y horario de atención:</b> Lunes a Viernes 8:00 am – 3:00 pm
---

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS	
Recolección De Basura	Cualquier persona proporcionando su nombre, teléfono y domicilio
Limpieza De Lotes Baldíos	Cualquier persona proporcionando su nombre, teléfono, domicilio y cubriendo el costo de la limpieza de dicho lote.
Barrido Manual De Calles Del Centro Histórico:	

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
CEMENTERIOS	Obtener titulo de propiedad	Documento que acredite la propiedad de una tumba.	Una persona o familia.
	Inhumación de un cuerpo o ya convertido en cenizas.	Dar sepultura a un cuerpo o cenizas	Toda la familia.
	Exhumación de restos áridos para cremación	Exhumar los restos de un cuerpo humano para convertirlos en cenizas.	Toda la familia debe presentarse en oficina para hacer el tramite.

<b>Domicilio:</b> Emiliano Zapata #50 Col. Centro <b>Teléfono:</b> 4747423614 <b>Correo electrónico:</b> <b>Días y horario de atención:</b> Lunes a Viernes 8:00 am – 3:00 pm
--

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS	
Inhumación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar el servicio.</li> <li>2. Presentar titulo de propiedad.</li> <li>3. Realizar pago de impuestos.</li> <li>4. Acudir a registro civil.</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tramitar acta de defunción.</li> <li>6. Presentar boleta de defunción.</li> <li>7. Sepultar.</li> </ol>
Exhumación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar el servicio.</li> <li>2. Presentar titulo de propiedad.</li> <li>3. Realizar pago de impuestos.</li> <li>4. Regresar al cementerio.</li> <li>5. Se lleva a cabo el servicio.</li> </ol>
Inhumación de cenizas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar el servicio.</li> <li>2. Presentar titulo de propiedad.</li> <li>3. Realizar pago de impuestos.</li> <li>4. Regresar al cementerio.</li> <li>5. Se lleva a cabo el servicio.</li> </ol>
Exhumación de restos áridos para cremación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar el servicio.</li> <li>2. Presentar titulo de propiedad.</li> <li>3. Realizar pago de impuestos.</li> <li>4. Contratar funeraria para cremación.</li> <li>5. Regresar al cementerio.</li> <li>6. Se lleva a cabo el servicio.</li> </ol>

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
MERCADOS PÚBLICOS MUNICIPALES	Instalaciones limpias de los Mercados Municipales.	Diariamente personal de limpieza y mantenimiento realizan sus labores para brindar un servicio digno y limpio.	
	Sanitarios municipales limpios.	Diariamente personal operativo realiza las labores de limpieza y mantenimiento en el interior de los sanitarios de los mercados municipales.	
	Recaudación de renta de locales fijos y semifijos de los mercados.	Personal de esta dependencia visita a los locatarios fijos y semifijos para cobrar la renta por el uso de los locales.	



**Domicilio:** Constituyentes esq. 5 de Mayo s/n

**Teléfono:** 4747423996

**Correo electrónico:**

**Días y horario de atención:** Lunes a Viernes 7:00 am – 05:00 pm

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
CONTROL Y PROTECCIÓN ANIMAL	Vacunación antirrábica	Campaña permanente de vacunas antirrábicas en cada colonia de la ciudad.	La ciudadanía en general.
	Esterilización.	Campaña permanente de esterilizaciones a caninos y felinos.	La ciudadanía en general.
	Atención a reportes.	Recepción de reportes vía telefónica o personales recibidos en la oficina.	La ciudadanía en general.

**Domicilio:** Roberto Lomelí s/n, 47440 Lagos de Moreno, Jal.

**Teléfono:** 4747420602

**Correo electrónico:**

**Días y horario de atención:** Lunes a Viernes 8:00 am – 8:00 pm

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS	
Vacunación antirrábica	1. Acudir al punto de reunión.
Esterilización.	1. Acudir al centro de control animal. 2. Llevar transportadora y una manta.
Atención a reportes.	1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia. 2. Entre que calles se ubica. 3. Nombre completo de quien reporta. 4. Número de teléfono.

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
PARQUES Y JARDINES	Podas formativas de árboles	Podas de arboles.	La ciudadanía en general.
	Donación y adquisición de arboles para reforestación.	Reforestación.	La ciudadanía en general.
	Mantenimiento de los parques y jardines de la ciudad.	Mantenimiento y conservación.	La ciudadanía en general.
<b>Domicilio:</b> Abraham Vega esquina Agustín Padilla <b>Teléfono:</b> 474 74 2 47 83 <b>Correo electrónico:</b> <b>Días y horario de atención:</b> Lunes a Viernes 8:00 am – 3:00 pm			

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS	
Podas formativas de árboles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasar el reporte a Jefatura de ecología.</li> <li>2. Otorgar la ubicación y variedad del árbol.</li> <li>3. Si el árbol se encuentra en propiedad privada se inspecciona para valoración del costo y se otorga oficio para que se realice su respectivo pego a tesorería municipal y se lleva la copia del pago para programar la poda.</li> <li>4. Se toma el reporte para registrarlo y hacer la verificación del árbol.</li> <li>5. Se pasa la autorización para hacer la poda a la dirección de parques y jardines.</li> <li>6. Se entrega el reporte al encargado de cuadrilla.</li> <li>7. Reporte Atendido.</li> </ol>
Donación y adquisición de arboles para reforestación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Otorgar copia del INE en la oficina de parques y jardines.</li> <li>2. De acuerdo al catálogo de variedad, escogen los arboles a adquirir.</li> <li>3. Se otorga el vale de donaciones.</li> <li>4. Acudir al vivero municipal con su respectivo vale para recoger los arboles.</li> </ol>
Mantenimiento de los parques y jardines de la ciudad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisión de los parques y jardines de la ciudad para mantenimiento.</li> </ol>



DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	Limpieza de maleza	Eliminar la vegetación que no se desea en un terreno.	La ciudadanía en general.
	Limpieza de basura y carrizo	Recolección y limpieza de desechos.	La ciudadanía en general.
	Mantenimiento de pintura	Conservar la apariencia, durabilidad y funcionalidad de las superficies pintadas.	La ciudadanía en general.
	Atención a reportes.	Recepción de reportes vía telefónica o personales recibidos en la oficina.	

**Domicilio:** Abraham Vega esquina Agustín Padilla

**Teléfono:** 474 74 2 47 83

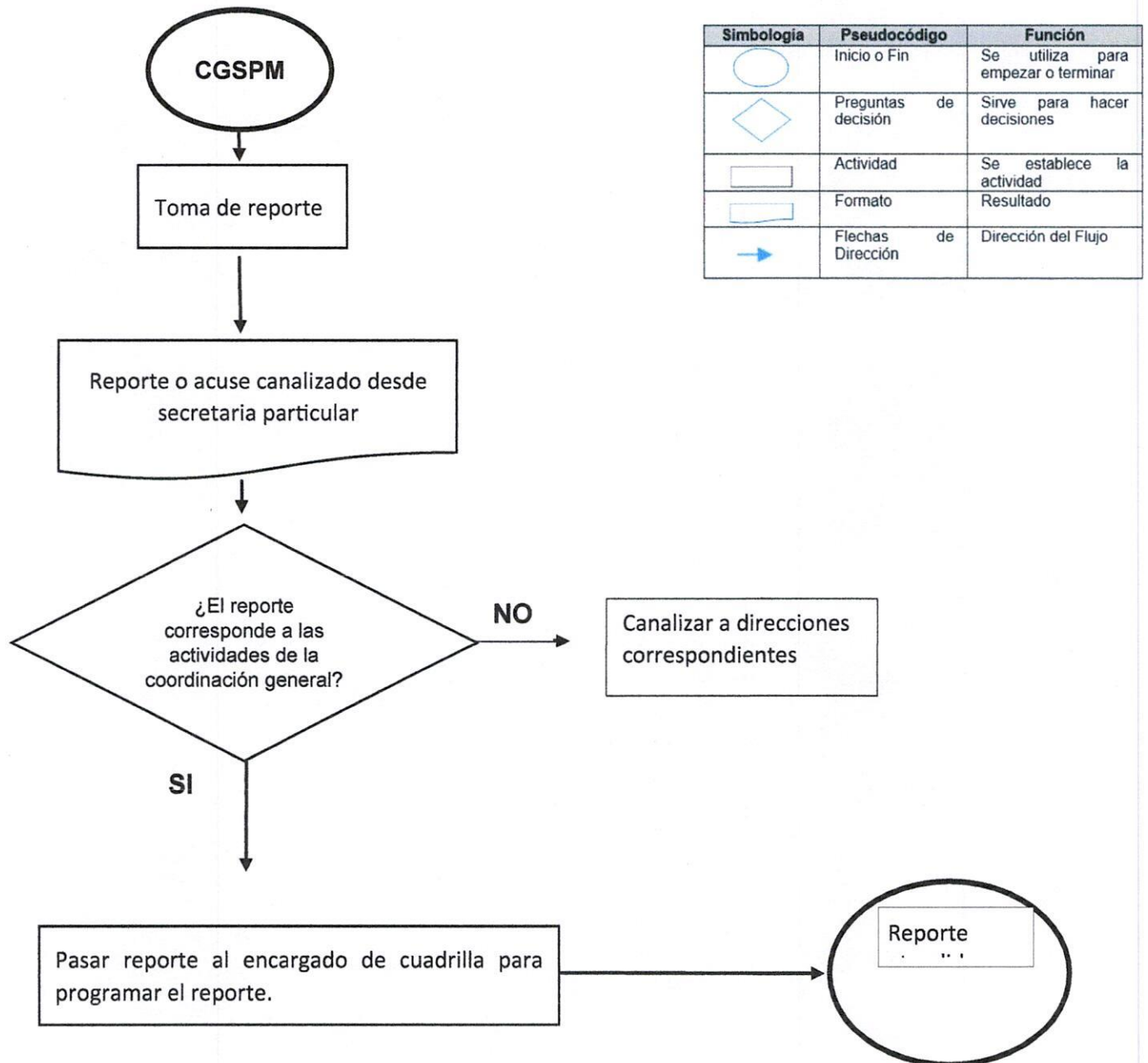
**Correo electrónico:**

**Días y horario de atención:** Lunes a Viernes 8:00 am – 3:00 pm

#### PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS

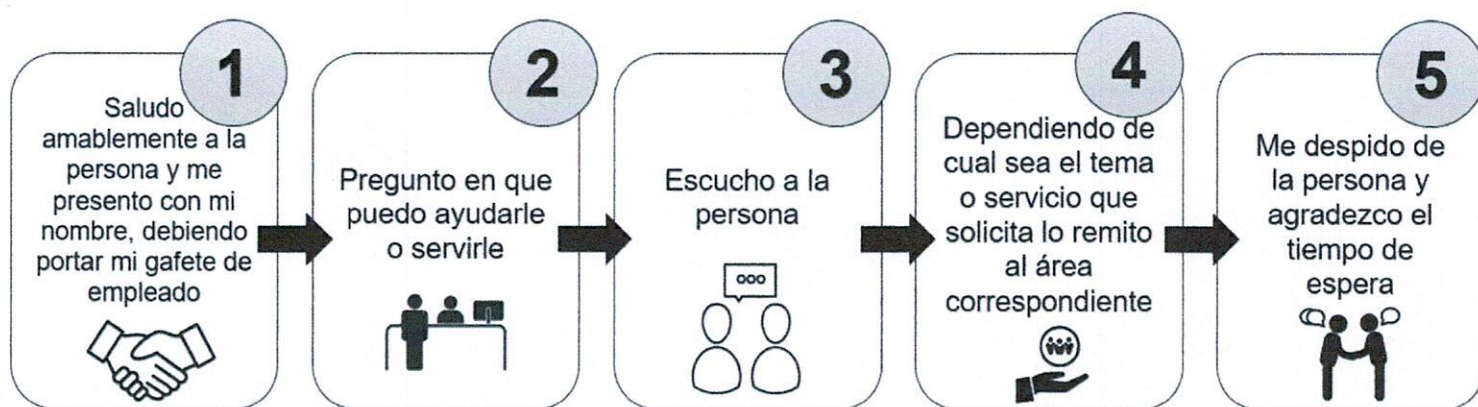
Limpieza de maleza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia.</li> <li>2. Entre que calles se ubica.</li> <li>3. Nombre completo de quien reporta.</li> <li>4. Número de teléfono.</li> </ol>
Limpieza de basura y carrizo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia.</li> <li>2. Entre que calles se ubica.</li> <li>3. Nombre completo de quien reporta.</li> <li>4. Número de teléfono.</li> </ol>
Mantenimiento de pintura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia.</li> <li>2. Entre que calles se ubica.</li> <li>3. Nombre completo de quien reporta.</li> <li>4. Número de teléfono.</li> </ol>
Atención a reportes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección exacta: Calle, Número, Colonia.</li> <li>2. Entre que calles se ubica.</li> <li>3. Nombre completo de quien reporta.</li> <li>4. Número de teléfono.</li> </ol>

## DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:








## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:



## AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON	
 <p><b>J. Sergio Buz Hernández,</b> Coordinador General de Servicios Públicos</p>	 <p><b>Mtro. Edgar Alfredo González Chávez,</b> Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.</p>	 <p><b>Mtro. Heliodoro Gómez Vázquez,</b> Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental</p>

