

**DIRECCION DE SEGURIDAD PÚBLICA Y VIALIDAD**

**MANUAL DE SERVICIOS**

Fecha de elaboración: Enero del 2016

1. Índice.

2. Presentación.

3. Objetivos del Manual de Servicios.

4. Rumbo de Gobierno.

5. Políticas Generales.

6. Inventario de Servicios.

7. Descripción de los Servicios.

8. Directorio.

9. Autorizaciones



**2. PRESENTACIÓN**

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas.

El manual de servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

Basándose en los enunciados anteriores, el presente manual está enfocado únicamente a los servicios que la ciudadanía solicita directamente a Seguridad Pública, Prevención y prevención Social; por lo que representa una guía para el usuario, al describirse los pasos a seguir y requisitos a reunir por parte de la ciudadanía, para que la dependencia le brinde el servicio con el fin de contribuir al logro de sus necesidades más apremiantes de seguridad, prevención y reinserción a la sociedad.

**3. OBJETIVOS DEL MANUAL**

El Manual de Servicios en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos

* Describir los servicios vitales de la dependencia especificando sus estándares de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
* Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.



* Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
* Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
* Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
* Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

**4. RUMBO DE GOBIERNO**.

En el Municipio de Jocotepec aspiramos a ser un gobierno líder en prosperidad a con vocación clara y compartida, con mejores oportunidades de desarrollo y calidad de vida. Pretendemos eliminar la pobreza extrema y propiciar a que todos los habitantes tengan oportunidades de ingresos suficientes para una vida digna, con educación, salud, seguridad y vivienda en cada región de la entidad, donde las familias convivan con alegría en un clima de respeto al medio ambiente, con equidad y alta participación ciudadana. Valores y Principios Compartido Estableceremos y restableceremos cuantas veces sea necesario, los mecanismos que privilegien el diálogo, la libertad de expresión y la comunicación oportuna, completa, transparente y veraz. Trabajaremos de la mano ciudadanía y gobierno para brindar certidumbre, honestidad, equidad y eficiencia en la aplicación del derecho, la justicia y el ejercicio de los recursos de la sociedad. Desarrollaremos nuestro trabajo bien, a la primera, haciéndolo con calidad, calidez humana y disciplina. Realizaremos todas y cada una de las acciones de gobierno y sociedad con verdadero espíritu de servicio.



Procuraremos en nuestro entorno, generar una ambiente de unidad, donde se respire el optimismo, la concordia, el entusiasmo y la alegría de trabajar para el bien común y de convivir como una gran familia. Orientaremos nuestros esfuerzos con perseverancia hacia el cumplimiento de los más altos anhelos y propósitos comunes, privilegiando la cultura de la prevención y la planeación. Partiremos del respeto a la dignidad, la confianza en las personas y la credibilidad en nuestras instituciones, como principio fundamental de la relación humana y de las interacciones entre sociedad y gobierno. Trabajaremos en equipo con tolerancia, propiciando la multidisciplinar edad, la creatividad y la sinergia grupal, sin menoscabo de nuestras iniciativas individuales. Ejes Estratégicos y Propósitos Generales del Desarrollo Empleo y Crecimiento Lograr que las familias de Jalisco alcancen un mayor poder adquisitivo a través del desarrollo económico del estado, la creación y fortalecimiento de cadenas de valor, la generación de más empleos mejor remunerados y de oportunidades de crecimiento para todos. Desarrollo Social Lograr el desarrollo integral de todos los jaliscienses para vivir en un ambiente digno y estimulante a través del fortalecimiento del capital humano y el incremento del patrimonio natural, cultural y social. Respeto y Justicia Garantizar, con la participación de la sociedad, un entorno seguro para la vida, la propiedad y la movilidad de las personas y bienes, así como también generarles mayor certeza y seguridad jurídica.



**5. POLÍTICAS GENERALES.**

**ATENDER TODAS LAS DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS**

1. Las denuncias que el ciudadano realice en el sistema Denuncia Anónima

Ciudadana, se harán de manera anónima y confidencial.

2. No se preguntarán, ni se registraran generalidades del denunciante; así como tampoco se cuenta con identificador de llamadas de los usuarios del servicio Denuncia Anónima Ciudadana.

3. No se atenderán denuncias personalmente bajo el sistema Denuncia.

Anónima, a excepción que sea una instrucción por el superior jerárquico.

4. La información que guarde el programa Denuncia Anónima Ciudadana, quedará registrada de acuerdo a los delitos señalados por el denunciante o usuario.

**6. INVENTARIO DE SERVICIOS.**

Recepción, atención, seguimiento e investigación de quejas ciudadanas

**CONSERVACIÓN DEL ORDEN Y PAZ SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE JOCOTEPEC.**

* Recorridos de patrullaje.
* Chequeo de comercios.
* Zonas turísticas.
* Patrullaje las 24 horas del día en distintas delegaciones del municipio.



* Recorridos en carreteras dentro de la cabecera municipal.
* Chequeo de vehículos.
* Vigilancia en los cruceros.

**7. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

* **Recorridos de patrullaje.**

El recorrido es lento y pausado, para observar a las personas y sus movimientos.

* **Chequeo de comercios.**

Es observar las personas que entren y salen de distintos comercios y asi mismo entrevistarte con el encargado o propietario del comercio.

* **Zonas turísticas.**

Brindar protección a los turistas e información que ellos requieren sobre zonas restauranteras, lago, malecón y distintas zonas turísticas.

* Patrullaje las 24 horas del día en distintas delegaciones del municipio.

Consiste en brindar la vigilancia a las delegaciones de este municipio y sobre guardar el orden público y así como salvaguardar la integridad física de los ciudadanos.



* **Recorridos en carreteras dentro de la cabecera municipal.**

Consiste en revisar por carreteras y ver si algún vehículo está parado seccionarnos que este el vehículo este bien.

* **Chequeo de vehículos.**

Consiste en revisar placas y número de serie de todo vehículo que este abandonado en carretas y verificar que no tenga reporte de robo.

* **Vigilancia en los cruceros.**

Consiste en brindar apoyo a los automotores, para dirigirse a su destino.

**8. DIRECTORIO.**

**CABINA DE RADIO LAS 24 HORAS DEL DIA**

(387) 763-00-06

**AREA ADMINISTRATIVA**

(387) 763-23-00

**9. AUTORIZACIONES**

**PRESIDENTE MUNICIPAL** C. HECTOR MANUEL HARO PEREZ

**SECRETARIO GENERAL** LIC.JUAN JOSE RAMIREZ CAMPOS**.**

**DIRECTOR DE SEGURIDAD PUBLICA** CAP. 2/o Ret. Inft. AMADOR BAHENA PINZON

**OFICIAL MAYOR.** C. DIEGO ANICETO REYNOSO