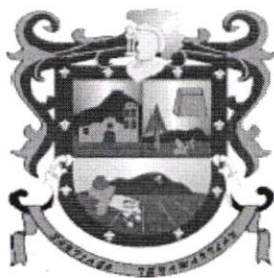


**DIRECCION DE SEGURIDAD PUBLICA DE
TENAMAXTLAN JALISCO**



MANUAL DE SERVICIOS

FECHA DE ELABORACION

02/01/2019



1. ÍNDICE

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 en nuestro municipio.

El manual de servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la dirección de seguridad pública municipal, 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 la Dirección de Seguridad Pública 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 Tenamaxtlan aspiramos a ser un municipio que cuente con una de las mejores direcciones en seguridad pública con vocación clara y compartida, con mejores elementos preparados para brindar un servicio de calidad para los habitantes del municipio, lograr oportunidades de desarrollo y una mejor calidad de vida en cuestión de seguridad. Pretendemos eliminar o reducir los índices delictivos que más aquejan a nuestra sociedad.

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 una mayor seguridad, 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 un 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. 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.

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.

1. Las denuncias que el ciudadano realice en forma Anónima se harán de manera anónima y confidencial.
2. No se preguntarán, ni se registraran generalidades del denunciante.
3. Todo ciudadano podrá hacer una denuncia de forma anónima
4. No serán atendidas personas que acudan en estado de ebriedad o bajo los efectos de algún tipo de droga.

5. La denuncia, queja o sugerencia será recibida y atendida tanto si se presenta de manera verbal o por escrito.
6. Solamente se atenderán los asuntos que sean de la competencia de la Dirección de Seguridad Pública Municipal
7. No serán atendidos los ciudadanos que acudan a realizar una denuncia en forma agresivas y no muestren respeto a la institución.
8. Todas las denuncias recibidas serán atendidas a la brevedad posible y se les dará seguimiento
9. Toda denuncia ciudadana que se atienda se hará de manera confidencial y anónimamente, cuando la persona así lo solicite otorgando orientación directa o canalizando a instituciones.
10. Todos los operadores de radio en cabina deberán de solicitar la información completa a la persona que realice la llamada para solicitar apoyo o realizar alguna denuncia; para su debida atención.
11. Toda persona que sea detenida se le deberán leer sus derechos.
12. toda persona detenida se le tendrá que hacer su parte medico.
13. Toda persona detenida tendrá derecho a una llamada, o que se le avise a un familiar o persona que el detenido elija.
14. Los oficiales podrán prestar apoyo en traslado a persona que por cuestiones legales así lo requieran siempre y cuando sus superiores jerárquicos lo crean conveniente.
15. Los servicios que ofrece la Dirección de seguridad pública municipal para la Prevención del Delito se darán en todo municipio.
16. Para la impartición de programas, se intervendrá por petición de los Centros Escolares o a propuestas de la Dirección de Prevención del Delito.

17. Las acciones preventivas estarán dirigidas al sector educativo tanto público como privado.

18. Se colaborará en coordinación de las áreas de Prevención del Delito en los Municipios.

19. El ámbito de aplicación serán los centros escolares de los Municipios, beneficiando a estudiantes de todos los niveles,

6. INVENTARIO DE SERVICIOS.

DIRECCION GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PAGINA	USUARIO
DIRECCION DE SEGURIDAD PUBLICA	DENUNCIA CIUDADANA	Atención de quejas y denuncias		Ciudadanía en general
		Recepción, atención, seguimiento e investigación		Ciudadanía en general
	CONSERVACION DEL ORDEN Y PAZ SOCIAL EN EL MUNICIPIO	Vigilancia en puntos estratégicos en toda la cabecera municipal y localidades		Ciudadanía en general
	PREVENCION DEL DELTIO	Impartición de programas preventivos en centros escolares		Ciudadanía en general

7. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

NOMBRE DEL SERVICIO	Atención de denuncias y quejas ciudadanas
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO	Dirección de seguridad publica
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Recepción, canalización, seguimiento y respuesta a denuncias anónimas y confidenciales de la ciudadanía, atendidas vía telefónica, o personalmente.
USUARIOS	Ciudadanía en general
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO	Dirección de seguridad pública municipal, Juzgado municipal, Secretaria General, Sindicatura municipal
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACION DEL SERVICIO	Solo marcar a la línea telefónica de la comandancia municipal o bien presentarse personalmente para atender su denuncia
PROCEDIMIENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO	Las denuncias que se reciben serán confidencial, 1-la denuncia será atendida por un oficial quien le realizara unas preguntas sobre la denuncia, 2-Delito o situación que se denuncia 3-Nombre o alias de la persona (s) involucradas 4-Domicilio del lugar de los hechos 5-El ciudadano deberá proporcionar de la manera más veraz y precisa la información sobre los hechos. 6- Una vez captada la información por el oficial informara de lo sucedido a sus superiores para que den verificación a la denuncia
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	El servicio es anónimo, confidencial y gratuito
TIEMPO PARA LA ATENCION DE LA DENUNCIA	Indeterminado, dependiendo del tipo de denuncia, gravedad y complejidad de la misma
HORARIO DEL SERVICIO	Las 24 horas del día los 365 días del año
RESULTADO ESPERADO	Obtener la confianza de los ciudadanos y brindar la mejor respuesta de la autoridad en el seguimiento y atención de las denuncias.

NOBRE DEL SERVICIO	Conservación del orden público y paz social en el municipio
AREA REPOSABLE DEL SERVICIO	Dirección de seguridad publica
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Brindar vigilancia en todo el municipio, zona centro, áreas recreativas, entrada y salida en centros escolares etc.
USUARIOS	Ciudadanía en general
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO	Dirección de seguridad publica elementos operativos
PROCEDIMIENTOS PARA LLEVAR ACABO EL SERVICIO	1-Coordinar los servicios de vigilancia 2-Designar tercia de oficiales para el servicio 3-Asignar unidad móvil para realizar servicio 4-Designar rutas y zonas de patrullaje 5-Reportar cada 15 minutos a cabina novedades en el servicio
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	El servicio es gratuito y para toda la ciudadanía
TIEMPO DEL SERVICIO	Indeterminado, de acuerdo a las necesidades del mismo
HORARIO DEL SERVICIO	Las 24 horas los 365 días del año
RESULTADO ESPERADO	Hacer de Tenamaxtlan un municipio más seguro y reducir las incidencias delictivas

NOMBRE DEL SERVICIO	Prevención del delito, impartición de programas preventivos en centros escolares
AREA RESPONSABLE	Dirección de seguridad pública, titular del área de prevención
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Programas preventivos dirigidos a alumnos de preescolar, primaria, secundaria así como a padres de familia y personal administrativo donde se promueven los factores de protección contribuyendo a fortalecer una cultura de prevención en el municipio.
USUARIOS	Escuelas públicas y privadas de todos los niveles en el municipio Niños de preescolar y primaria, adolescentes de secundaria padres de familia
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO	Dirección de seguridad pública del municipio Ayuntamiento del municipio Área de prevención del delito DIF Secretaria de Salud Comusida
REQUISITOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	1-Que los planteles escolares hagan la solicitud de intervención a través de programas preventivos a la dirección de seguridad pública municipal
PROCEDIMIENTOA PARA PRESTAR EL SERVICIO	1. El Director de un Centro Escolar detecta la necesidad de difundir factores de protección y crear una cultura preventiva a sus alumnos, padres de familia y personal administrativo y docente. 2. Elabora el director o maestro la solicitud de intervención para la impartición de programas Preventivos en centros

	escolares. 3. Envía solicitud de intervención oficial al Director de seguridad pública municipal o al área Prevención del Delito ubicada en Av. De os maestros# 4 en Tenamaxtlan Jalisco Teléfono (349) 77-50-340
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	Se refiere a sesiones informativas y talleres de trabajo Servicio gratuito
TIEMPO PARA EL SERVICIO	Se destina una hora por sesión
HORARIO	De acuerdo a las necesidades de cada plantel sea turno matutino o vespertino
RESULTADO ESPERADO	Cubrir el 100% de los planteles escolares del municipio atendidos con los programas preventivos

8. DIRECTORIO.

SERVICIO	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y AREA	DIRECCION GENERAL	TELEFONO
Seguridad Pública Municipal	Lorenzo Andrade Rodríguez	Director de Seguridad Pública municipal	Seguridad Pública Municipal	349-77-50-340 ext. 115
Área de Prevención del Delito	Francisco Núñez Meza	Encargado del Área de Prevención	Seguridad Pública Municipal	349-77-50-340 ext. 115

9. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.

Tenamaxtlan Jalisco 2 de Enero de 2019



Lorenzo Andrade.R

C. LORENZO ANDRADE RODRIGUEZ
Director de seguridad pública