



Manual de Procedimientos de **Servicios Municipales**

- **Lenguaje Ciudadano** -



**Transparencia
y Buenas Prácticas**
Presidencia



Gobierno de
Guadalajara

Guadalajara
La Ciudad

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIO.- CABLES: reventados, derribados, por fuera del poste, objetos colgados, chispas, holgados y tensión de la línea.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp)
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Al ser recibido el reporte en la Dirección, el estatus cambia a “en ejecución”. La cuadrilla en turno está siendo notificada para programar horario de atención.

Servicio sin costo.

Fundamentación Jurídica: Artículo 244 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIOS.- LÁMPARAS (apagadas, intermitentes y baja intensidad), POSTES, toques (descarga eléctrica), caído, por caer, deteriorado, fracturado, por accidente vial. REGISTROS. TRANSFORMADOR.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La concesionaria al recibir el reporte lo turna al área técnica para su atención. En este paso el estatus cambiará a “En Ejecución”.
- Cuando las líneas y/o postes NO sean de Alumbrado Público, el reporte cambiará a estatus “Pendiente Comunicar Cancelado”.
- 070 informará al ciudadano el motivo por el cual fue cancelado su servicio.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 244 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIOS.- OTROS SERVICIOS: Fallas poco comunes que no se encuentran en las otras categorías. (Retiro de infraestructura obsoleta, retiro de ramas y/o escombros producto de servicios de alumbrado público).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Recibido el reporte por la Dirección de Alumbrado Público, se turna a la Concesionaria quien deriva al área técnica para programación de atención.
- Cuando las líneas y/o postes NO sean de Alumbrado Público, el reporte cambiará a estatus "Pendiente Comunicar Cancelado" indicándole al ciudadano a cual empresa le corresponde realizar el servicio.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 244 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

ASEO PÚBLICO

SERVICIOS.- RECOLECCIÓN DE BASURA DOMICILIARIA, PAPELERAS, SERVICIO ESPECIAL DE LIMPIEZA, OBJETOS PERDIDOS EN CAMIÓN RECOLECTOR, MAL OLOR POR CAMIÓN RECOLECTOR, RETIRO DE ACUMULAMIENTO DE RESIDUOS, PUNTOS LIMPIOS Y CONTENEDORES MUNICIPALES LLENOS.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte, lo turnará para ruta o a la concesionaria.
 - Para el caso de reubicación o retiro de Papeleras Llenas, se requiere entrevista con el solicitante
 - **SERVICIO DE CONSULTA:** "Conoce por dónde va tu camión".- El ciudadano podrá visualizar el link, que se encuentra al final de las preguntas del servicio de "Recolección de Basura Domiciliaria", el cual lo vinculará al mapa de ruta del camión en vivo.
 - Así también, al momento de ingresar a Ciudadapp, el ciudadano antes de realizar cualquier reporte, podrá consultar el mapa y la ruta de camión.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 245 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

ASEO PÚBLICO

SERVICIO.- RECOLECCIÓN DE BOLSAS EN AVENIDAS.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte lo clasificará en basura ocasional u omisión de camión recolector en ruta.
- **PASO 5.-** Al ser clasificado, se turnará al área de Aseo Urbano o a la Concesionaria para su atención.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 245 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MANTENIMIENTO URBANO

SERVICIOS.- RECOLECCIÓN DE ANIMALES MUERTOS, RECOLECCIÓN DE OBJETOS VARIOS Y RETIRO DE PROPAGANDA EN LA VÍA PÚBLICA.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte realizará orden de trabajo. Posterior se canalizará al personal operativo de ruta y/o cuadrilla para su debida ejecución (turno matutino o vespertino).

Servicio sin costo

Fundamentación jurídica: Artículo 248 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.



MANTENIMIENTO URBANO

SERVICIO.- BALIZAMIENTO.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, nombre de calles y cruces donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte verificará si ya existe Proyecto de Movilidad en la zona del reporte.
 - Para el caso de no existir proyecto, la Dirección de Mantenimiento Urbano notificará y turnará a Movilidad el reporte ciudadano para que le asigne un proyecto de balizamiento y programe su ejecución en el turno nocturno.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 248 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MANTENIMIENTO URBANO

SERVICIOS.- MANTENIMIENTO A MONUMENTOS, BUSTOS O PLACAS, así como BORRADO DE GRAFITI EN MURO, CANTERA Y/O PIEDRA.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte realizará orden de trabajo y supervisión, posterior se canalizará al personal operativo de ruta y/o cuadrilla para su debida ejecución (turno matutino o vespertino).
- Solo se atenderá el reporte de borrado de grafiti cuando éste se encuentre en espacios públicos. (Plazas, edificios, monumentos) No propiedad privada.
- Para el caso de grafiti en cantera se necesita maquinaria y materiales especiales.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 248 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MANTENIMIENTO URBANO

SERVICIOS.- LIMPIEZA DE CANALES (temporal de lluvias) y SANEAMIENTO DE BANQUETAS AFUERA DE LOTES BALDÍOS que no sean propiedad de particulares.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte realizará orden de trabajo, posterior se canalizará al personal operativo de ruta y/o cuadrilla para su debida ejecución.
 - Para limpieza de canales, la Dirección de Mantenimiento Urbano trabaja en conjunto con la Dirección de Protección Civil y Bomberos estudiando y analizando los Mapas de Riesgo y los diagnósticos.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 248 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE FUGAS DE AGUA, así como REPARACIONES MENORES DE JUEGOS Y MOBILIARIO EN ÁREAS VERDES.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** El reporte se derivará al departamento de Hidrosistemas o Servicios Generales según sea el caso, para supervisión y programación de atención.
- Para reparaciones mayores, el área operativa encargada solicitará material en almacén. Teniendo el material, se programará día y hora para realizar la reparación y/o mantenimiento solicitado.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- RECOLECCIÓN DE BASURA EN ÁREAS VERDES.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Recibido el reporte en la Dirección, se derivará a la zona correspondiente para la supervisión o identificación del lugar reportado.
- **PASO 5.-** Una vez identificado el lugar, se notificará y programará rol de recolección, ajustándose a la agenda de ruta ya programada.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- FUMIGACIÓN.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Recibido el reporte, se canalizará al área de Sanidad y Nutrición Vegetal, para programar la atención del reporte.
- **PASO 5.-** Se identificará la plaga y/o enfermedad del árbol o área verde y se aplicarán productos biológicos. Concluido éste paso en Ciudadapp cambia a estatus "Pendiente Comunicar Solucionado".

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES (Parques y Camellones).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Recibido el reporte se turnará para supervisión de zona y evaluación.
- **PASO 5.-** Una vez evaluado, se programará para que la cuadrilla en turno de acuerdo al rol de intervención agendado acuda a realizar el servicio.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- RESCATE Y REUBICACIÓN DE ENJAMBRES DE ABEJAS (panal en árbol verde, árbol ahuecado en interior de finca, área verde o jardín).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
 - **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
 - **PASO 4.-** Recibido el reporte, se derivará a los supervisores apícolas para que programen su atención.
- Es importante que se tenga accesibilidad a los lugares reportados con enjambres.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.



PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- RETIRO DESECHO FORESTAL.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Recibido el reporte se turnará a supervisión de zona y evaluación del desecho.
- **PASO 5.-** Para el caso de que las ramas o troncos por sus dimensiones requieran maquinaria especial para su recolección, el reporte se turnará al departamento de Control Forestal.
 - En caso de contingencia por lluvias, el servicio se programará de acuerdo al rol de ruta, ampliando los tiempos de atención.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PARQUES Y JARDINES

SERVICIO.- ÁRBOL CAÍDO O RAMA DESGAJADA.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Recibido el reporte, se canalizará a la zona correspondiente para llevar a cabo la supervisión del lugar y clasificación del tipo de desecho forestal. Si el árbol o rama tiene un tamaño de 4 metros aproximadamente se procederá en el momento a la recolección.
 - Para el caso de árboles, troncos o ramas que requieran equipo especial, se turnará al departamento de Control Forestal para programación y recolección.
 - En caso de contingencia por lluvias, el servicio se programará de acuerdo al rol de ruta, ampliando los tiempos de atención.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 250 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

PAVIMENTOS

SERVICIOS.- BACHEO EN PAVIMENTO DE ASFALTO, BACHEO EN PAVIMENTO DE CONCRETO HIDRÁULICO Y RETIRO DE ESCOMBRO PRODUCTO DE BACHEO.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La dirección al recibir el reporte, lo clasifica por zonas y lo turna a los respectivos supervisores.
- **PASO 5.-** El supervisor de zona recibe el reporte y programa fecha y hora de atención, en ese momento el estatus cambia a "En Ejecución".
- **PASO 6.-** Una vez atendido el reporte el supervisor notifica y en ese momento el estatus cambia a "Pendiente Validar Ejecución" y posteriormente la dirección comunica a Ciudadapp que el reporte fue solucionado.

* **Zonas de excepción para atención del servicio:** Anillo Periférico.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 251 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.



TIANGUIS Y COMERCIO EN ESPACIOS ABIERTOS

SERVICIOS.- ACTIVIDADES IRREGULARES POR LOS COMERCIANTES DEL TIANGUIS, IRREGULARIDADES EN LA INSTALACIÓN Y RETIRO DE PUESTOS Y/O VIOLACIÓN DEL HORARIO AUTORIZADO.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, fotografía y Zona y día donde se instala el tianguis.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Una vez recibido el reporte por la Jefatura de Unidad Departamental de Tianguis, se notificará inmediatamente vía telefónica al administrador de tianguis respectivo quien atenderá y ejecutará el servicio.
 - El administrador puede levantar actas circunstanciadas.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 254 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.



TIANGUIS Y COMERCIO EN ESPACIOS ABIERTOS

SERVICIO.- REPORTES CIUDADANOS.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, fotografía y Zona y día donde se instala el tianguis.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Una vez recibido el reporte, se le notifica al administrador de la zona quien se coordina con el Inspector de la Dirección de Inspección y Vigilancia del Municipio de Guadalajara.
- El Inspector de la Dirección de Inspección y Vigilancia está facultado para sancionar con una multa al comerciante infractor.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 254 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

TIANGUIS Y COMERCIO EN ESPACIOS ABIERTOS

SERVICIO.- DESECHOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS EN ACTIVIDAD COMERCIAL.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Una vez recibido el reporte, se le notificará al administrador de tianguis respectivo, quien programará la atención del reporte.
 - El Administrador del Tianguis puede coordinar el servicio y solicitar el apoyo del área de Aseo Municipal.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 254 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

TIANGUIS Y COMERCIO EN ESPACIOS ABIERTOS

SERVICIO.- RECOLECCIÓN BASURA DE TIANGUIS (instalados o retirados).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, fotografía y Zona y día donde se instala el tianguis.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** Una vez recibido el reporte, se le notifica al administrador de tianguis respectivo, quien programa la atención del reporte.
 - Se debe de identificar si la basura es particular o efectivamente desechos de tianguistas, la cual se debe encontrar embolsada para su correcta recolección.
 - Este servicio se puede coordinar con el área de Aseo Urbano o con la Concesionaria.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 254 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- REPORTE DE ARBOLADO POR OBSTRUCCIÓN DE SEÑALÉTICA VIAL Y LUMINARIA.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía. El ciudadano recibirá un número de reporte.
 - **PASO 3.-** El reporte será turnado al Área de Arbolado Urbano, para evaluación y dictaminación del árbol.
 - **PASO 4.-** Una vez revisado y validado el dictamen por la Dirección de Medio Ambiente según el resultado lo canalizará a la Dirección de Parques y Jardines o a la Dirección de Alumbrado Público, quienes lo validarán y posterior a ello lo turnarán a sus áreas operativas para ejecución.
- La poda, de árboles en áreas de propiedad municipal solo procederá mediante dictamen técnico forestal y permiso emitido por la Unidad de Manejo de Arbolado Urbano.
 - La poda de árboles cuyas ramas sean de un diámetro mayor a 7.5 cm de diámetro (Poda Mayor), deberá contar con dictamen de autorización de la Dirección de Medio Ambiente, para así derivarlo a la Dirección de Parques y Jardines para su ejecución, sujeto a disponibilidad o por aquellos que el Comité de Vigilancia de Áreas Verdes y Patrimonio Forestal autorice para efectuar tal trabajo mediante el registro de especialistas técnicos forestales.
 - Las podas de ramas menores a 7.5 cm de diámetro podrán ser realizadas por la concesionaria o la Dirección de Alumbrado Público sin dictamen.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- REPORTE PARA DICTAMINACIÓN DE ARBOLADO DE RESPONSABILIDAD MUNICIPAL (camellón, parque, mercados o dependencia municipal).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** El reporte será turnado para dictaminación técnica del Área de Arbolado Urbano.
- **PASO 5.-** Revisado y validado el dictamen técnico, se integrará un expediente completo (mencionando, número de dictamen forestal, resultado y tipo de riesgo) que será derivado (acompañado de un oficio) a la Dirección de Parques y Jardines para su ejecución.
- **PASO 6.-** Una vez que la Dirección de Parques y Jardines haya recibido el expediente completo con su respectivo dictamen, lo canalizará internamente al Departamento de Control Forestal para programación y ejecución de la poda.
- La Dirección de Medio Ambiente informará al Ciudadano el resultado de su dictamen, haciendo mención del tipo y porcentaje de poda autorizada.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- REPORTE PARA RETIRO DE TOCÓN Y SUSTITUCIÓN CON ÁRBOL NUEVO.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** La Dirección de Medio Ambiente al recibir el reporte lo turnará al programa de plantación permanente “Guadalajara Verde” quien realizará el retiro del Tocón y sustitución con árbol nuevo.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- REPORTE DE ÁRBOL CON DAÑO INDUCIDO.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
- **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
- **PASO 4.-** El reporte será turnado al Área de Arbolado Urbano (Peritos Forestales), para evaluación y dictaminación.
- **PASO 5.-** El Perito Forestal realizará un Dictamen forestal el cual confirmará el tipo de daño del árbol así como el resultado de riesgo.
- **PASO 6.-** Una vez dictaminado, la Dirección de Medio Ambiente de ser necesario, turnará el reporte a la Dirección de Inspección y Vigilancia
 - En caso de que el daño del árbol haya sido causado por alguna conducta indebida por parte del ciudadano, la Dirección de Inspección y Vigilancia actuará con base a sus atribuciones estipuladas en el Reglamento de Áreas Verdes y Recursos Forestales del Municipio de Guadalajara.
 - Para el caso de reportes vía 070 “en flagrancia” se turnará directamente a la Dirección de Inspección y Vigilancia, quien realizará visita para verificar el reporte y darle el seguimiento correspondiente.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- REPORTE PARA DICTAMINACIÓN DE ÁRBOL EN RIESGO INMINENTE (ahuecado, inclinado, desprendido).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte y fotografía.
 - **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte.
 - **PASO 4.-** El reporte será turnado al Área de Arbolado Urbano para supervisión, evaluación y dictaminación del árbol. (El dictamen técnico forestal evaluará condiciones de salud y determinará el grado de riesgo y peligrosidad).
 - **PASO 5.-** Una vez emitido el dictamen, si el riesgo es tipo G-3 se derivará a la Dirección de Parques y Jardines. (Artículo 23 del Reglamento de Áreas Verdes y Recursos Forestales del Municipio de Guadalajara).
 - **PASO 6.-** La Dirección de Parques y Jardines turnará internamente el servicio a su Departamento de Control Forestal para programación y ejecución del servicio.
- En caso de contingencia por lluvias, los tiempos de atención se ampliarán.
 - Este servicio es exclusivo para derribos (árboles riesgosos), NO podas de arbolado.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- SATURACIÓN DE CONTENEDOR DE ACOPIO DE VIDRIO.

- **PASO 1.-** *Identificar.*- Ubicación del contenedor de acopio de vidrio saturado y de su respectivo color de clasificación (transparente, verde u oscuro). Tomar fotografía del contenedor.

- **PASO 2.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - En caso de ser reportado por medio de Ciudadapp, enviar la evidencia fotográfica, e información requerida por parte de la aplicación. (Ubicación del contenedor y color de la clasificación del vidrio al que corresponde)
 - En caso de ser reportado por medio de 070, proporcionar cruces, color saturado, además de informar si existe material fuera del contenedor.

- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte con el cual le podrá dar seguimiento a su servicio.

- **PASO 4.-** El reporte será turnado al Técnico Integral de Residuos quien programará la recolección del contenedor solicitado.
 - Al realizar la recolección del contenedor, se considera atendido el reporte.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- SATURACIÓN DE CONTENEDOR DE ENVASES MULTICAPA.

- **PASO 1.-** *Identificar.-* Ubicación del contenedor de acopio de envases multicapa saturado, tomar fotografía del contenedor de acopio de envases multicapa.

- **PASO 2.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
-En caso de ser reportado por medio de Ciudadapp, enviar la evidencia fotográfica e información requerida por parte de la aplicación.
En caso de ser reportado por medio de 070, proporcionar cruces, además de informar si existe material fuera del contenedor.

- **PASO 3.-** El Ciudadano recibirá un numero de reporte con el cual le podrá dar seguimiento a su servicio.

- **PASO 4.-** El reporte será turnado al Técnico Integral de Residuos quien programará recolección del contenedor solicitado con la empresa que brinda el servicio de recolección y reciclaje del material.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIO.- SATURACIÓN DE CONTENEDOR DE ACEITE DE COCINA.

- **PASO 1.-** *Identificar.*- Ubicación del mercado o parque donde se localiza el contenedor de acopio de aceite saturado, Tomar fotografía del contenedor de acopio de aceite.

- **PASO 2.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - En caso de ser reportado por medio de Ciudadapp, enviar la evidencia fotográfica, e información requerida por parte de la aplicación (Ubicación).
 - En caso de ser reportado por medio de 070, proporcionar cruces, así mismo, mercado en el que se encuentra.

- **PASO 3.-** El ciudadano recibirá un número de reporte con el cual podrá dar seguimiento a su servicio.

- **PASO 4.-** El reporte será turnado al Técnico Integral de Residuos quien programará la recolección del contenedor solicitado con la empresa que brinda el servicio de recolección y tratamiento del material.
 - Al realizar la recolección del módulo, se considera atendido el reporte.

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIOS.- DESPERDICIO O DESCARGA DE AGUA RESIDUAL DE PROCESOS.

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, horarios en los que ocurre la incidencia y fotografía (opcional).
 - **PASO 3.-** El reporte será turnado al Área de Protección Ambiental donde se programará visita de verificación.
 - **PASO 4.-** Si en la visita de verificación se observan posibles violaciones a las normas ambientales, el reporte se derivará a la Dirección de Inspección y Vigilancia o a la Dirección de Protección Civil y Bomberos según corresponda.
- La Dirección de Inspección y Vigilancia actuará con base a sus atribuciones contenidas en el Reglamento para la Protección del Medio Ambiente y el Cambio Climático en el municipio de Guadalajara (Levantamiento de actas, apercibimientos, clausuras, etc.).
 - Cuando en la visita NO se observen posibles violaciones a las normas ambientales, se generará un acta de visita y se archivará el expediente, cambiando el estatus a "Pendiente Comunicar Solucionado"

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIOS.- RUIDO Y VIBRACIÓN DE FUENTES FIJAS (no vehículos).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, horarios en los que ocurre la incidencia y fotografía (opcional).
 - **PASO 3.-** El reporte será turnado al Área de Protección Ambiental donde se programará visita de verificación.
 - **PASO 4.-** Si en la visita de verificación se observan posibles violaciones a las normas ambientales, el reporte se derivará a la Dirección de Inspección y Vigilancia o a la Dirección de Protección Civil y Bomberos según corresponda.
- La Dirección de Inspección y Vigilancia actuará con base a sus atribuciones contenidas en el Reglamento para la Protección del Medio Ambiente y el Cambio Climático en el municipio de Guadalajara (Levantamiento de actas, apercibimientos, clausuras, etc.).
 - Cuando en la visita NO se observen posibles violaciones a las normas ambientales, se generará un acta de visita y se archivará el expediente, cambiando el estatus a "Pendiente Comunicar Solucionado"

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIOS.- MANEJO INADECUADO DE RESIDUOS

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, horarios en los que ocurre la incidencia y fotografía (opcional).
 - **PASO 3.-** El reporte será turnado al Área de Protección Ambiental donde se programará visita de verificación.
 - **PASO 4.-** Si en la visita de verificación se observan posibles violaciones a las normas ambientales, el reporte se derivará a la Dirección de Inspección y Vigilancia o a la Dirección de Protección Civil y Bomberos según corresponda.
- La Dirección de Inspección y Vigilancia actuará con base a sus atribuciones contenidas en el Reglamento para la Protección del Medio Ambiente y el Cambio Climático en el municipio de Guadalajara (Levantamiento de actas, apercibimientos, clausuras, etc.).
 - Cuando en la visita NO se observen posibles violaciones a las normas ambientales, se generará un acta de visita y se archivará el expediente, cambiando el estatus a "Pendiente Comunicar Solucionado"

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

MEDIO AMBIENTE

SERVICIOS.- EMISIONES A LA ATMÓSFERA (Humos y olores).

- **PASO 1.-** Realizar reporte (070 o Ciudadapp).
 - **PASO 2.-** Datos necesarios para realizar el reporte: nombre, teléfono, correo electrónico, ubicación, domicilio donde se localiza el reporte, horarios en los que ocurre la incidencia y fotografía (opcional).
 - **PASO 3.-** El reporte será turnado al Área de Protección Ambiental donde se programará visita de verificación.
 - **PASO 4.-** Si en la visita de verificación se observan posibles violaciones a las normas ambientales, el reporte se derivará a la Dirección de Inspección y Vigilancia o a la Dirección de Protección Civil y Bomberos según corresponda.
- La Dirección de Inspección y Vigilancia actuará con base a sus atribuciones contenidas en el Reglamento para la Protección del Medio Ambiente y el Cambio Climático en el municipio de Guadalajara (Levantamiento de actas, apercibimientos, clausuras, etc.).
 - Cuando en la visita NO se observen posibles violaciones a las normas ambientales, se generará un acta de visita y se archivará el expediente, cambiando el estatus a "Pendiente Comunicar Solucionado"

Servicio sin costo.

Fundamentación jurídica: Artículo 237 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.