

## ACTA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN EDILICIA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.

BUENAS DIAS SIENDO LAS 11:11 ONCE HRS. CON ONCE MINUTOS DEL DIA 27 DE MARZO DEL 2019, Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 43 Y 44 DEL REGLAMENTO DEL AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA, TENGO A BIEN EN CONVOCARLES A LA **SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN EDILICIA DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES**, A LA CUAL DAMOS INICIO CON EL SIGUIENTE:

### ORDEN DEL DÍA

**PRIMERO.** Lista de asistencia y verificación del quórum legal.

**SEGUNDO.** Lectura y en su caso, aprobación del Orden del Día.

**TERCERO.** Lectura y en su caso, aprobación de la Acta de la Sesión Ordinaria de la Comisión Edilicia de Servicios Públicos Municipales celebrada el 22 de Febrero de 2019.

**CUARTO.** Presentación y en su caso aprobación del dictamen correspondiente a la iniciativa con número de Turno 176/18 que tiene por objeto realizar un Diagnóstico de la Viabilidad de Metropolizar los Servicios Públicos de Alumbrado, Pavimentos y Parques y Jardines, en los Límites Territoriales del Municipio de Guadalajara. Remitida a Comisión de Servicios Públicos Municipales y Comisión de Asuntos Metropolitanos como coadyuvante.

**QUINTO.** Participación de los Jefes de Proyectos de Innovación de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, Lic. Víctor Manuel Rojas Álvarez e Ing. Iván Barrón García, para informarnos el funcionamiento de la aplicación digital del Gobierno de Guadalajara “**Ciudapp**”.

**SEXTO.** Asuntos varios.

**SEPTIMO.** Clausura

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** Para el inicio del desarrollo de esta sesión cedo el uso de la voz a la Secretaria Técnica Karla Andrea Leonardo Torres.

**Karla Andrea Leonardo Torres:** Gracias Presidenta, buenos días a todos los presentes continuamos con la Sesión CUMPLIENDO CON EL **PRIMER PUNTO** DEL ORDEN DEL DIA QUE ES: LISTA DE ASISTENCIA.

<b>Vocales de la Comisión Edilicia de Servicios Públicos Municipales</b>	<b>Presente</b>	<b>Ausente</b>
Regidora Alicia Judith Castillo Zepeda	✓	
Regidor José de Jesús Hernández Barbosa	Justificante	
Regidor Benito Albarrán Corona	✓	
Regidor Jesús Eduardo Almaguer Ramírez	Justificante	
Regidor Miguel Zarate Hernández	✓	
Síndica Municipal Patricia Guadalupe Campos Alfaro	✓	
<b>Regidora Presidenta María Cristina Estrada Domínguez</b>	✓	

<b>Vocales de la Comisión Edilicia de Asuntos Metropolitanos</b>	<b>Presente</b>	<b>Ausente</b>
Presidente Regidor Miguel Zárate Hernández	✓	
Regidora Rosa Elena González Velasco	✓	
Regidor José de Jesús Hernández Barbosa	Justificante	
Síndica Municipal Patricia Guadalupe Campos Alfaro	✓	
Regidor Luis Cisneros Quirarte	Justificante	
Regidora Verónica Gabriela Flores Pérez	✓	
Regidor Víctor Manuel Páez Calvillo	✓	

**Se da cuenta del justificante del Regidor José de Jesús Hernández Barboza, Jesús Eduardo Almaguer Ramírez y Luis Cisneros Quirarte.**

Se da cuenta que existe la mayoría de los integrantes de la Comisión de Servicios Públicos Municipales por haber 05 Regidores de 07 que integran dicha comisión; así mismo se da cuenta que existe la mayoría de los integrantes de la Comisión de Asuntos Metropolitanos por haber 05 Regidores de 07 que integran dicha comisión.

En cuanto a las comisiones en las cuales se declaró quórum legal de acuerdo al artículo 41 del Reglamento del Ayuntamiento de Guadalajara para desahogar la Sesión Ordinaria de la Comisión de Servicios Públicos Municipales, serán válidos los acuerdos tomados en esta sesión.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** Muchas gracias Karla, CUMPLIENDO CON EL **SEGUNDO PUNTO:** aprobación del orden del día, favor de manifestarlo levantando la mano. **Aprobado.**

CUMPLIENDO CON EL **TERCER PUNTO:** Lectura y en su caso, aprobación del Acta de la Sesión Ordinaria de la Comisión Edilicia de Servicios Públicos Municipales celebrada el 22 de Febrero de 2019. En este punto quiero solicitar la dispensa de la lectura de dicha acta, para continuar con los siguientes puntos de la sesión, los que estén de acuerdo con la dispensa de la lectura, favor de manifestarlo levantando la mano. **Aprobado.**

En este sentido les pregunto si ¿alguien tiene alguna observación que hacer respecto del acta de la sesión arriba mencionada, de la cual se ha dispensado su lectura? Ninguna, gracias.

Someto la aprobación del acta, si están de acuerdo favor de manifestarlo levantando la mano. **Aprobada.**

CUMPLIENDO CON EL **CUARTO PUNTO**: Presentación y en su caso aprobación del dictamen correspondiente a la iniciativa con número de Turno 176/18 que tiene por objeto realizar un Diagnóstico de la Viabilidad de Metropolizar los Servicios Públicos de Alumbrado, Pavimentos y Parques y Jardines, en los Límites Territoriales del Municipio de Guadalajara. Remitida a Comisión de Servicios Públicos Municipales y Comisión de Asuntos Metropolitanos como coadyuvante.

**Si están de acuerdo en el dictamen que se les hizo llegar favor de manifestar su votación levantando la mano. Aprobado.**

Compañeras y compañeros de la Comisión Edilicia de Asuntos Metropolitanos, el turno ya ha sido aprobado por lo que les agradecemos su asistencia, en este momento pueden retirarse o si gustan seguir acompañándonos son bienvenidas y bienvenidos todos. Gracias.

CUMPLIENDO CON EL **QUINTO PUNTO** DE ESTA ORDEN DEL DIA: Participación de los Jefes de Proyectos de Innovación de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, Lic. Víctor Manuel Rojas Álvarez e Ing. Iván Barrón García, para informarnos el funcionamiento de la aplicación digital del Gobierno de Guadalajara "**Ciudapp**" debido a las dudas que habíamos comentado en las sesiones pasadas. A los cuales les agradezco y les doy la más cordial bienvenida y les cedo el uso de la voz para que hagan su presentación.

**Iván Barrón García:** Muchas gracias por la invitación mi nombre es Iván Barrón y mi compañero Víctor Rojas, bueno les vamos a platicar desde el inicio, que es cuando se levanta el reporte que es lo que se hace, platicarles que la aplicación de **Ciudapp** está disponible para descargarse en iPhone IOS o en Android, ahorita vamos a ver un pequeño video de cómo es que se hace el levantamiento del reporte por parte del ciudadano, posterior a esto vamos a pasar a la plataforma donde se hace la administración y todo el proceso y atención del

reporte, vamos a ver como se atiende el reporte, les vamos a ir explicando lo que se va a ir viendo en el video, esta es la aplicación que se va a descargar, y vamos a tener aquí las formas para poder ingresar, mediante la cuenta de Google o la cuenta de Facebook, una vez que ingresamos solo de esta manera vamos a poder levantar reportes, el ciudadano también puede visualizar los reportes sin iniciar la sesión, ya una vez que entra en la parte de abajo vamos a tener un mapa, donde vamos a poder ver de forma general la ubicación, primer paso nos pide la ubicación de donde vamos a levantar el reporte, como utiliza la geo ubicación del móvil nos localiza o lo podemos mover a la ubicación que quieras, a lo mejor pasamos por una calle y quiero levantar un reporte, una vez que ya localizamos la ubicación vamos a pasar al siguiente paso que es la selección de las categorías, las categorías van a ser las que están dentro de la plataforma, dependiendo de la dependencia que seleccionemos van a ser las preguntas que nos van a realizar, las preguntas que están en Pavimentos no son las mismas que están en Parques y Jardines, aquí una descripción rápida de un bache en avenida principal, algo que pueda ayudar a localizar más rápido este reporte entonces nosotros ingresamos lo que creemos que les dará de forma inmediata la localización y vamos a poder ingresar una fotografía, del bache, del árbol, de los tianguis que tienen basura, todo eso, en este caso el de vialidad nos pide el número de placa, ya una vez que tenemos el reporte, le damos siguiente en la parte de arriba y nos va a dar un número de reporte, como tenemos nuestra cuenta de google o de Facebook cualquier movimiento que haga atención ciudadana en el reporte nos va a llegar un aviso, nosotros tenemos un (inaudible) esto fue el funcionamiento de la aplicación ahora vamos a pasar a la plataforma.

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Perdón, este si les quiero mencionar, esta aplicación es nada más para la utilización de los ciudadanos, incluso podemos utilizarla nosotros mismos también para en el momento de ver algo cuando nos estamos trasladando o en nuestra localidad lo podemos hacer directamente, esta plataforma que es vía web esta únicamente es para administración, en esta es donde ingresan por ejemplo personal del 070 los encargados de cada una de

las dependencias también tiene sus enlaces y por su respectiva cuenta y ellos va a ir monitoreando por su propia cuenta su reporte, entonces si quería hacerles mención que esta es únicamente para nosotros que estamos dentro del municipio que hacemos alguna labor administrativa.

**Iván Barrón García:** Nuevamente en la plataforma podemos ver todas las dependencias, cada una de las dependencias cuando nosotros seleccionamos en nuestro reporte se va a la dependencia seleccionada, entonces Alumbrado solamente va a ver los de su dependencia, Pavimentos solamente vera los de su dependencia, pero en este caso es un perfil del 070 y ellos si pueden ver todos los reportes, como se pueden dar cuenta en la plataforma se pueden dar de alta y se pueden identificar, a ellos les aparece el status en el que se encuentre ese reporte, si nosotros ingresamos podemos ver a detalle aquí abajo cual es el listado de los movimientos del reporte, fue creado en esta fecha y los datos del creador, esto es de gran ayuda para los que estamos en la administración para ver cómo se están atendiendo estos reportes, (inaudible), aquí lo que hace la dependencia junto con el 070 la opción para edición y vamos a tener diferentes status, los status es nuevo, en progreso, resuelto y solucionado, todo esto lo va a manejar la dependencia, el solucionado es, si la dependencia lo pone como resuelto, está un segundo filtro que es atención ciudadana, lo veo como resuelto me comunico con el ciudadano y lo confirmo, y ya el cuarto es el solucionado, pasa el segundo filtro que es con atención ciudadana y ya es como cierra el reporte, por ejemplo aquí estaba nuevo, lo cambiamos a en progreso y ya me llego al celular una notificación y me llego también mensaje a mi correo, (inaudible).

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Pero eso no lo ve el ciudadano?

**Iván Barrón García:** No, el solamente ve los comentarios, ya nosotros obviamente como dependencia como solucionadores del 070, vamos a decir lo que le vamos a informar al ciudadano, ellos pueden subir una foto de antes y después del problema.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Cuántas fotos se pueden subir, solamente una?

**Iván Barrón García:** No, se pueden subir hasta 05 cinco archivos y ahí dice que tipos de formatos, entonces nosotros le vamos a poner ahorita aquí en progreso.

**Síndica Patricia Guadalupe Campos Alfaro:** ¿También de quien atiende eso nada más es interno verdad?

**Iván Barrón García:** Si eso solo es interno. Ya una vez que lo cambiamos a en progreso, (inaudible), las dependencias solamente tienen la posibilidad de dejarlo hasta resuelto (inaudible) cuando el sistema no está lento obviamente es por la red WIFI pero el 070 es por red cable no tiene problemas así, de hecho cuando hay algún problema no lo reportan y nosotros ya vemos la parte de infraestructura con la parte de la aplicación.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Una vez que se levanta el reporte cuanto es el tiempo de respuesta que tienen ustedes para responder al ciudadano?

**Iván Barrón García:** Varía mucho por el tema de las dependencias, porque hay dependencias que pueden responder en menos de 72 setenta y dos horas o dependencias que pueden resolver hasta incluso en una semana, o depende de la gente que tengan, del material con el que dispongan, pero si depende mucho de las dependencias que den la solución.

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Aquí hay un detalle que cuando la aplicación se fue configurando siempre se les consulto a los Directores de las dependencias ese tipo de información, entonces igual lo más seguro es que los que dieron su opinión al inicio que fue hace un año y medio dos de la aplicación seguramente tienen los mismos estándares para su capacidad de respuesta.

**Regidor Miguel Zarate Hernández:** ¿Tienen estadísticas?

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** En realidad quien saca las estadísticas directamente es el 070 incluso tienen una persona que mes a mes él se dedica justamente a ese tipo de análisis pero si de manera directa atención ciudadana es la que hacen ese tipo de trabajo.

**Regidor Miguel Zarate Hernández:** Se debe de tener alguna (inaudible) cuantos aparecen atendidos.

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Incluso ahorita podemos ver, para que ustedes tengan una idea del cómo se hace, mas sin embargo los responsables son gente de atención ciudadana.

**Regidor Miguel Zarate Hernández:** ¿Cada dependencia tiene acceso a sus estadísticas, o de manera general es atención ciudadana la que lleva el control de todo?

(Inaudible)

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Cuándo ya hay un reporte que a lo mejor ya tiene tiempo y que no se le está atendiendo o no se le da seguimiento, nosotros como ciudadanos a quien le podemos reportar, volvemos a levantar otro reporte o con quien nos podemos dirigir?

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Marquen al 070 por eso tienen ellos su mesa de ayuda y tienen de hecho muchas personas.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Y ya con el puro reporte ya ellos dan seguimiento?

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Si, lo único que necesitan es el número de reporte y con eso le dan seguimiento.

**Iván Barrón García:** En este caso nosotros levantamos el reporte desde la aplicación pero, (inaudible) pero si la plataforma (inaudible) ustedes pueden con estos datos reportar al 070, y mediante el celular pueden quedar las notificaciones, si el ciudadano no quiere recibir este tipo de notificaciones se

pueden quitar para que no estén molestando al ciudadano, vamos a dar el trámite para ya ponerlo como resuelto, si se dan cuenta hace ratito no aparecían en solucionada, entonces vamos a darle resuelto, hasta esta parte de aquí es donde tienen disponible las dependencias, solucionado solamente lo puede poner atención ciudadana, entonces ya está como (inaudible) ya no vamos a poder editar el reporte porque ya lo cerro completamente atención ciudadana, si se dan cuenta ya no nos aparecen los reportes aquí arriba, porque ya se reportó resuelto y aquí aparece todo el proceso del reporte, ya no puedes modificar esto, a reserva de que llames al 070 y no esté resuelto (inaudible) lo que pueden hacer las dependencias es, a mi áreas verdes no me corresponde yo tengo la posibilidad de podérselo reasignar, el reporte nos se queda en el aire (inaudible) esto se va actualizando de forma automática de forma real.

**Regidor Benito Albarrán Corona:** Aquí quisiera hacer un comentario, yo tengo un problema no se por ejemplo dé luz, los faros de ahí afuera de mi casa no funcionan, las he reportado etcétera, pero también tengo otros problemitas, de basura, pero realmente yo no conozco los teléfonos a los que tengo que marcar, en algunas partes de otros países tienen algo muy sencillo, utilizan un código QR, el código QR está establecido en cada esquina, en cada calle, el código QR no te cuesta absolutamente nada, llegas a la esquina, hay un tótem chiquito de información, si quieres saber cuál es el teléfono de la policía o de movilidad, entonces aparecen todos los teléfonos de todas las dependencias, horarios y todo, ese código QR yo creo que podría funcionar muy bien aquí, porque no sé cuántos de los que estamos aquí saben el teléfono que deben marcar por ejemplo si hay un problema de áreas verdes, de jardinería de cualquier cosa, yo no sé qué numero debo de marcar, pero por ejemplo con un código QR esto para conocer todos los teléfonos de todas las dependencias, es cuanto presidenta.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Aquí no viene la información de todas las dependencias?

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** No aquí no, aquí digamos que el canal es el 070 como tal y ahí ellos tienen acceso.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** Y ahorita ese sería nuestro número enlace ahorita cualquier cosa directamente al 070, y más en el caso de una emergencia que ni siquiera es levantar un reporte es hablar luego luego al 070, a menos de que no sea una emergencia ya se levanta el reporte a través de esta aplicación y se le da el seguimiento, si tienes la aplicación y si no al 070 pero si es importante difundir eso del 070.

**Regidor Benito Albarrán Corona:** Es que a final de cuentas con el código QR no te cuesta nada.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** ¿Aquí que tipos de reporte se pueden levantar?

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** De hecho es básicamente de las dependencias que nosotros tenemos un total de 16 dieciséis dependencias (inaudible).

**Iván Barrón García:** Es aquí donde les comentaba si las notificaciones eran por correo o por celular, yo este correo lo cree para hacer las pruebas y no afectar (inaudible).

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Estas son las categorías que nos presenta y los diferentes servicios de hecho las categorías en si viene a ser cada una de las diferentes dependencias, entonces les mencionaba que son ahorita prácticamente 16 dieciséis, si mal no recuerdo, nos falta incluir más todavía, la idea es ojala y tengamos la oportunidad de ingresar más dependencias próximamente, ese trabajo pues obviamente tiene que ver con el trabajo en conjunto con el proveedor porque él tiene que ver ciertas modificaciones ciertos arreglos, entonces tenemos que tomar algunos arreglos con él para poder llegar a eso, pero si la intención es seguir agregando más, pero si tenemos ahorita bastantes, tenemos aseo público, tenemos alumbrado, tenemos parques y

jardines, tianguis, inspección que tiene como dos o tres ramas, policía también entonces si tenemos algunas dependencias.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** Creo que la Regidora Rosa Elena ya está a punto de sacar una aplicación, la aplicación se va a votar en el pleno y precisamente va a venir toda esa información, los teléfonos y todo eso.

**Iván Barrón García:** La idea era mostrarles ahorita el listado que se viera más completo en la pantalla (inaudible) si un ciudadano habla al 070 y no tiene el número de reporte hay diferentes filtros de cómo podemos buscar ese reporte con alguna fecha en específico y con eso se puede hacer una búsqueda, a lo mejor con el nombre del ciudadano, hay varias formas en que la plataforma le puede ayudar al ciudadano (inaudible), aquí está la plataforma y es la que se está usando ya hace dos o tres años, tenemos 188,904 reportes.

**Víctor Manuel Rojas Álvarez:** Esta muy completo la verdad desde un principio se le dedico bastante tiempo en cuanto a análisis, también hubo por parte de la dependencia más disponibilidad, alumbrado tiene lo que otras dependencias no, ellos tienen por parte del municipio un equipo especial que verdaderamente va y verifica que estén resueltas las cosas, ¿Por qué?, porque tienen sub contrataciones, porque alumbrado tiene sub contratados entonces si tiene que monitorearlos un poco más porque dependiendo de lo que hagan es lo que les pagan, entonces si tienen un poquito más control, cero que es de las dependencias que tienen un poquito de mejor control sobre todo por esa variante, y también la mayoría de reporte el 70% son de alumbrado, es el que tiene más reportes.

**Regidora María Cristina Estrada Domínguez:** Muchas gracias, damos cuenta de la presencia de la Regidora Rosa Elena bienvenida, y si alguien tuviera alguna duda con los compañeros el Licenciado Víctor o el Ingeniero Iván. Muchas gracias Víctor e Iván, vamos a continuar con el orden del día.

CUMPLIENDO CON EL **SEXTO PUNTO** DE ESTA ORDEN DEL DIA: Asuntos varios, en esta en nuestra sesión pasada el Regidor Miguel Zarate nos hiciste

una observación precisamente de un reporte que se había levantado, ya aparece solucionado, también el Regidor Jesús Hernández nos mencionó en esa sesión que había una finca sobre Avenida Hidalgo, también nos dimos a la tarea y ya fue solucionado, ya mandamos el oficio y todo, no está el Regidor pero nada más para que quede evidencia ahora mismo de que ya fue atendido.

**Pregunto en este punto ¿si alguien tiene alguna observación? Nada, ok gracias.**

CUMPLIENDO CON EL **SEPTIMO PUNTO** del orden del día, clausura de la Sesión:

NO EXISTIENDO MÁS ASUNTOS QUE TRATAR, SE PROCEDE A LA CLAUSURA DE LA SESIÓN SIENDO LAS 11 ONCE HORAS CON 56 CINCUENTA Y SEIS MINUTOS DEL **27 DE MARZO DE 2019**, DANDO POR CONCLUIDA ESTA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN EDILICIA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES, NO SIN ANTES AGRADECER LA ASISTENCIA DE TODAS Y TODOS LOS PRESENTES.

**A T E N T A M E N T E**

**GUADALAJARA, JAL., a 27 de Marzo de 2019**

**REGIDORA MARÍA CRISTINA ESTRADA DOMINGUEZ**  
**Presidenta de la Comisión Edilicia de**  
**Servicios Públicos Municipales**

**Regidora Alicia Judith Castillo  
Zepeda**  
Vocal de la Comisión Edilicia de  
Servicios Públicos Municipales

**Regidor José de Jesús Hernández  
Barbosa**  
Vocal de la Comisión Edilicia de  
Servicios Públicos Municipales

**Regidor Benito Albarrán Corona**  
Vocal de la Comisión Edilicia de  
Servicios Públicos Municipales

**Regidor Jesús Eduardo Almaguer  
Ramírez**  
Vocal de la Comisión Edilicia de  
Servicios Públicos Municipales

**Regidor Miguel Zarate Hernández**  
Vocal de la Comisión Edilicia de  
Servicios Públicos Municipales

**Síndica Patricia Guadalupe  
Campos Alfaro**  
Vocal de la Comisión Edilicia de  
Servicios Públicos Municipales

La presente hoja de firmas pertenece al acta No. 06 de la Sesión Ordinaria de la Comisión Edilicia de Servicios Públicos Municipales, de fecha 27 de Marzo del 2019, compuesta por 13 hojas útiles por una sola de sus caras, incluida la presente.