

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
INVENTARIO DE SERVICIOS	5
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	6
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	6
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE REPORTES DE LIMPIEZA/MANTENIMIENTO.	6
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
Acudir a Servicios Públicos Municipales a levantar la queja o reporte.	7
DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	9
ELABORACIÓN Y/O RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	9
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Acudir a Servicios Públicos Municipales a levantar la queja o reportes.	9
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	11
ELABORACIÓN REPORTES DE ACTIVIDADES.....	11
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	11
DIAGRAMA DE FLUJO.....	12
FUNDAMENTO LEGAL.....	13
TRANSITORIOS	14
AUTORIZACIONES.....	14

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la dirección de la autoridad de espacios públicos del Municipio de Ocotlán, Jalisco, que tiene como finalidad dar a conocer los servicios que ofrece esta dependencia, de acuerdo con sus atribuciones y competencias.

Este documento promueve la transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, facilitando a la ciudadanía el acceso a la información sobre los trámites y servicios que brinda el área, garantizando la correcta administración de los recursos públicos y fomentando el compromiso y responsabilidad de los servidores públicos.

la dirección de la autoridad de espacios públicos se encarga principalmente de las limpieza, mantenimiento, conservación, rehabilitación y embellecimiento de los espacios públicos, avenidas, malecones, desniveles, ciclovía y camellones, con el propósito de mejorar el entorno urbano y la calidad de vida de los habitantes de Ocotlán.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

Definir y estandarizar los servicios que brinda la dirección de la autoridad del espacio público, mediante la descripción clara de sus alcances, procedimientos y lineamientos, con el propósito de garantizar la limpieza, conservación, mantenimiento, rehabilitación y embellecimiento de los espacios públicos del municipio, asegurando la calidad, eficiencia y oportunidad en la atención a la ciudadanía y contribuyendo al mejoramiento del entorno urbano y ambiental de Ocotlán, Jalisco.

MANUAL DE SERVICIOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimización de tareas: Establecer claramente las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo para mejorar la distribución de las tareas y evitar duplicidad de esfuerzos.
- Fortalecimiento de la coordinación interna: Mejorar la comunicación y el trabajo colaborativo entre las distintas áreas y equipos, asegurando que los proyectos y actividades se desarrollen de manera efectiva.
- Compromiso con el medio ambiente: Fomentar una cultura laboral centrada en la sostenibilidad, el respeto por la naturaleza y la conservación de la biodiversidad urbana.
- Calidad del servicio: Garantizar que los servicios de limpieza mantenimiento, rehabilitación y embellecimiento de espacios públicos sean siempre de alta calidad, contribuyendo al bienestar de la comunidad.



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Atención a la ciudadanía.	Recepción y atención de reportes de limpieza, podas municipales.	Limpieza de espacios públicos del municipio.	Ciudadanía en general
Elaboración y/o recepción de documentos.	Elaboración y/o recepción de los documentos u oficios para atender solicitudes de servicios de espacios públicos.	Gestión de solicitudes para la presentación de servicios de poda, riego, limpieza y mantenimiento de espacios públicos.	Ciudadanía en general
Elaboración de reportes de actividades.	Elaboración de reportes e informes de actividades.	Registro y documentación de los trabajos realizados con evidencia fotográfica y reportes oficiales.	Autoridades municipales/ ciudadanía.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE REPORTES DE LIMPIEZA/MANTENIMIENTO.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el mantenimiento, rehabilitación y mejora de espacios públicos, Se busca mantener en óptimas condiciones los espacios públicos para mejorar la calidad de vida de los habitantes y promover el cuidado del medio ambiente.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- **Solicitud formal** – Presentar una solicitud por escrito, vía telefónica o en línea, especificando el servicio requerido (poda, reforestación, limpieza, mobiliario, etc.).
- **Datos del solicitante** – Nombre completo, dirección y datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico).
- **Ubicación exacta** – Dirección o referencia precisa del lugar donde se requiere el servicio.
- **Descripción del problema o solicitud** – Explicar detalladamente la necesidad o situación a atender.
- **Fotografías (opcional)** – Enviar o anexar imágenes del área afectada para agilizar la evaluación.
- **Autorización en caso de poda** – En solicitudes de poda o retiro de árboles, se requerirá una evaluación previa y, en algunos casos, la autorización de la dependencia correspondiente.

VIGENCIA:

El tiempo de respuesta y ejecución del servicio dependerá del tipo de solicitud, la disponibilidad de recursos y la agenda operativa de la dirección de la autoridad de espacios públicos.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para presentar quejas o denuncias relacionadas con el mantenimiento, conservación y adecuado uso de las áreas verdes y espacios públicos, la ciudadanía podrá acudir a las oficinas de **la dirección de la autoridad de espacios públicos**, donde se dará trámite a su solicitud

Presencialmente: En las oficinas de la dirección de la autoridad de espacios públicos en días ubicadas en Rayón N° 175 Int. 5 Núcleo de la feria. Col. 6 de Nov. y horarios hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

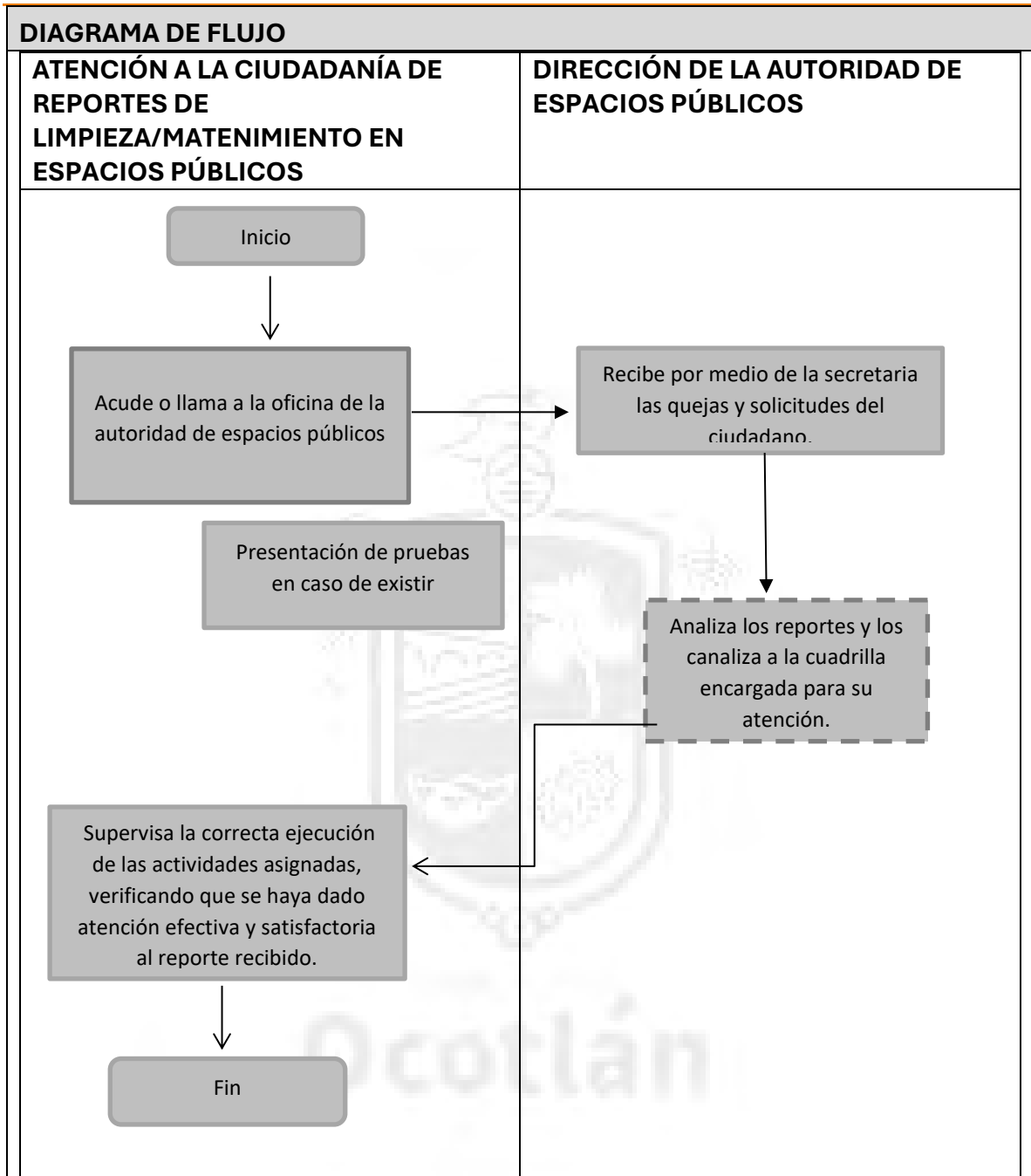
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Promover la salud y el crecimiento adecuado de los árboles. Prevenir accidentes derivados de ramas caídas o mal estado de los árboles. Mejorar la estética de los espacios públicos y la calidad del entorno urbano. Reducir la propagación de enfermedades y plagas que puedan afectar a los árboles y al ecosistema local.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Servicios Públicos Municipales a levantar la queja o reporte.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

ELABORACIÓN Y/O RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y en su caso la elaboración, recepción y gestión de documentos oficiales relacionados con las actividades municipales. Su finalidad es garantizar la correcta tramitación, registro y archivo de información, asegurando transparencia, orden y respaldo documental de los procesos administrativos.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Solicitar la documentación correspondiente según el tipo de trámite.
- Cumplir con los formatos y procedimientos establecidos por la dependencia.

VIGENCIA:

Sujeta a las disposiciones y actualizaciones internas de la dependencia.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción y/o elaboración del documento u oficio presentarse a las oficinas de la **la dirección de la autoridad de espacios públicos**.

Presencialmente: En las oficinas de la Jefatura de Parques y Jardines en días ubicadas en Rayón N° 175 Int. 5 Núcleo de la feria. Col. 6 de Nov. y horarios hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Atención oportuna y profesional. Gestión transparente y ordenada de la documentación. Respaldo y conservación de los documentos oficiales.	Servicio permanente, con intervenciones programadas, según la necesidad.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Servicios Públicos Municipales a levantar la queja o reportes.

MANUAL DE SERVICIOS



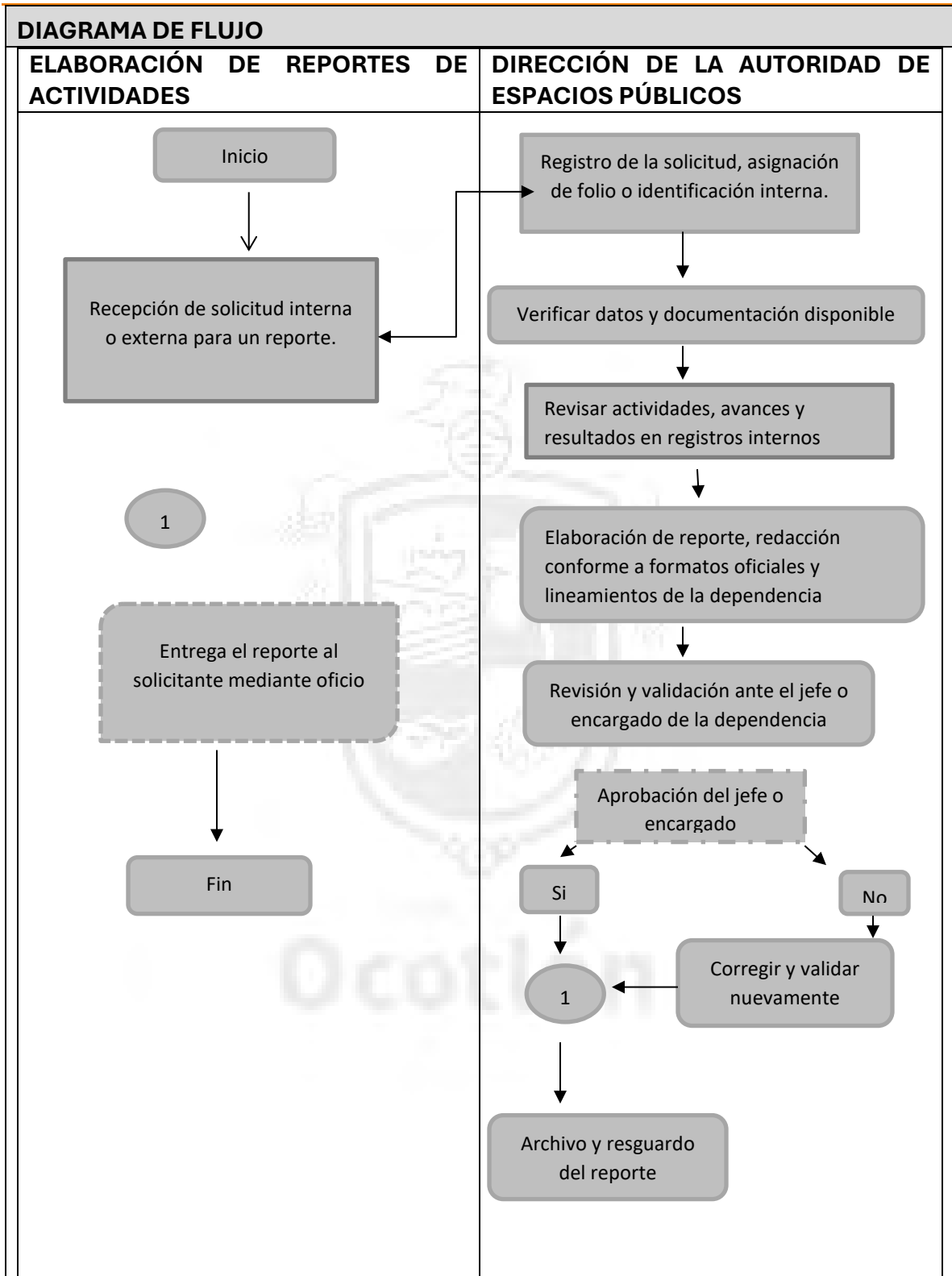
MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: ELABORACIÓN REPORTES DE ACTIVIDADES.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Consiste en la recopilación, análisis y presentación sistemática sobre las acciones, resultados y avances de jefatura de parques y jardines. Su finalidad es proporcionar un instrumento confiable para la supervisión, evaluación y toma de decisiones, asegurando la transparencia y disponibilidad de la información en los procesos administrativos
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ul style="list-style-type: none"> - Información o documentación necesaria para la elaboración del reporte, según el tipo de actividad o procesos a documentar. - Cumplir con los formatos y procedimientos establecidos por la dependencia.
VIGENCIA: Sujeta a las disposiciones y actualizaciones internas de la dependencia y autoridades municipales.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Acudir a las oficinas de la dirección de la autoridad de espacios públicos . Presencialmente: En las oficinas de la Jefatura de Parques y Jardines en días ubicadas en Rayón N° 175 Int. 5 Núcleo de la feria. Col. 6 de Nov. y horarios hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Nos comprometemos a elaborar reportes claros, precisos y oportunos, garantizando la confiabilidad de la información y transparencia en los procesos administrativos.	Los reportes se elaboran y entregan en el plazo establecido según la naturaleza del requerimiento, a la solicitud y entrega de la información.	Trámite gratuito

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</p> <p>Acudir a Servicios Públicos Municipales a levantar la queja o reportes.</p>

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del estado de Jalisco.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Jalisco.
- Reglamento Municipal De Ecología Y Protección Ambiental Del Municipio De Ocotlán, Jalisco.
- Reglamento de la administración pública municipal de Ocotlán, Jalisco



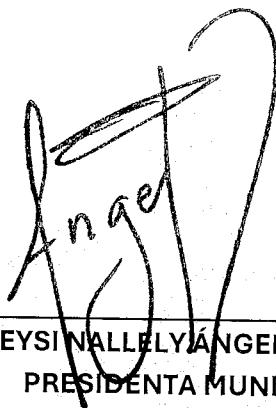
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

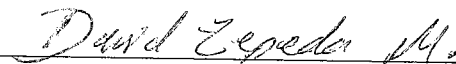
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. DAVID ZEPEDA MACÍAS
DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD DE ESPACIOS PÚBLICOS.