

# MANUAL DE SERVICIOS JEFATURA DE PARQUES Y JARDINES



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

Ocotlán

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS .....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
INVENTARIO DE SERVICIOS .....	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	6
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	6
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE REPORTES DE PODA EN ÁREAS VERDES MUNICIPALES. ....	6
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	7
DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	9
ELABORACIÓN Y/O RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. ....	9
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO.....	9
DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	11
EMBELLECIMIENTO DE PARQUES, JARDINES Y CAMELLONES DEL MUNICIPIO.....	11
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	12
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO .....	12
DIAGRAMA DE FLUJO.....	13
NOMBRE DEL SERVICIO:.....	14
ELABORACIÓN REPORTES DE ACTIVIDADES.....	14
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	14
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO .....	14
DIAGRAMA DE FLUJO.....	15
FUNDAMENTO LEGAL.....	16
TRANSITORIOS .....	17
AUTORIZACIONES.....	17

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Jefatura de Parques y Jardines 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 Jefatura de Parques y Jardines se encarga principalmente del mantenimiento, conservación, rehabilitación y embellecimiento de los espacios públicos, parques, jardines, áreas verdes 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 Jefatura de Parques y Jardines, mediante la descripción clara de sus alcances, procedimientos y lineamientos, con el propósito de garantizar la conservación, mantenimiento, rehabilitación y embellecimiento de las áreas verdes, parques y jardines 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.

## 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.

# MANUAL DE SERVICIOS

- o 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.
- o 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.
- o Calidad del servicio: Garantizar que los servicios de mantenimiento, rehabilitación y embellecimiento de parques y jardines sean siempre de alta calidad, contribuyendo al bienestar de la comunidad.

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Atención a la ciudadanía.	Recepción y atención de reportes de poda en áreas verdes municipales.	Poda de árboles en vías públicas, parques y jardines 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 parques y jardines.	Gestión de solicitudes para la presentación de servicios de poda, riego, limpieza y mantenimiento de áreas verdes.	Ciudadanía en general
Embellecimiento de parques, jardines y camellones del municipio.	Planeación, ejecución, supervisión y mantenimiento en acciones de embellecimiento en parques, jardines.	Gestión de limpieza, poda y mantenimiento de parques y jardinerías.	Ciudadanía en general

## MANUAL DE SERVICIOS

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
---	--	---	-------------------------------------



# MANUAL DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

### NOMBRE DEL SERVICIO:

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE REPORTES DE PODA EN ÁREAS VERDES MUNICIPALES.

### DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el mantenimiento, rehabilitación y mejora de áreas verdes y parques públicos, esto incluye peticiones de poda de árboles, limpieza.

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 Jefatura de Parques y Jardines.

### 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 **Jefatura de Parques y Jardines**, donde se dará trámite a su solicitud

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.

Vía telefónica: Comunicándose al número oficial de la dependencia (392) 922-71-99

# MANUAL DE SERVICIOS

---

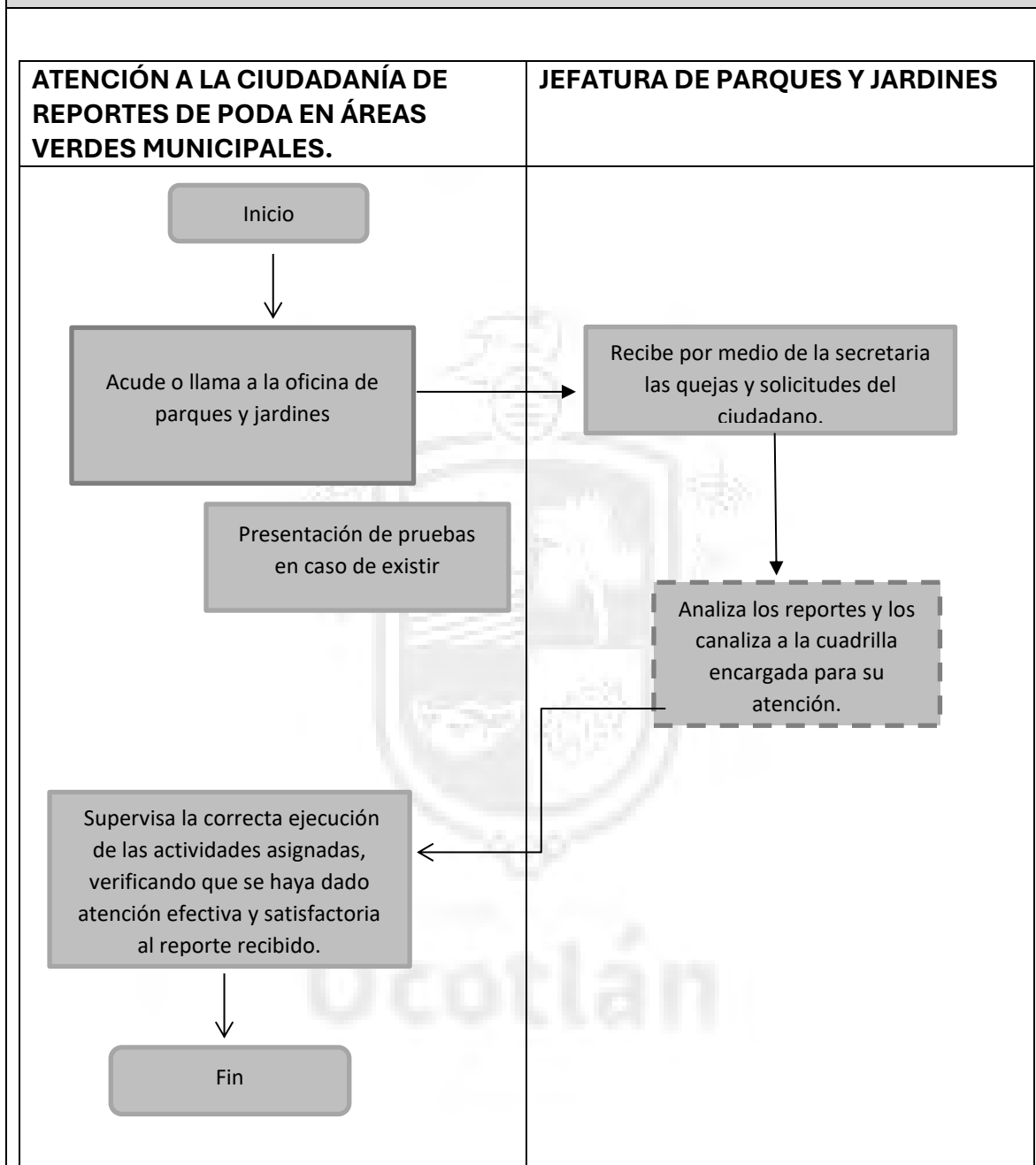
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Promover la salud y el crecimiento adecuado de los árboles. Prevenir accidentes derivados de ramas caídas o mal estado de los árboles. Mejorar la estética de los espacios públicos y la calidad del entorno urbano. Reducir la propagación 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

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ELABORACIÓN Y/O RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> 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.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar la documentación correspondiente según el tipo de trámite.</li><li>- Cumplir con los formatos y procedimientos establecidos por la dependencia.</li></ul>
<b>VIGENCIA:</b> Sujeta a las disposiciones y actualizaciones internas de la dependencia.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción y/o elaboración del documento u oficio presentarse a las oficinas de la <b>Jefatura de Parques y Jardines</b> . 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. Vía telefónica: Comunicándose al número oficial de la dependencia (392) 922-71-99

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
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

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



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## **NOMBRE DEL SERVICIO:**

EMBELLECIMIENTO DE PARQUES, JARDINES Y CAMELLONES DEL MUNICIPIO.

## **DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:**

Recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el embellecimiento y mantenimiento de parques, jardines y camellones del municipio. Esto incluye acciones como poda de árboles, limpieza, jardinería ornamental y mejora estética de las áreas verde.

## **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 Jefatura de Parques y Jardines.

## **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 **Jefatura de Parques y Jardines**, donde se dará trámite a su solicitud

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.

Vía telefónica: Comunicándose al número oficial de la dependencia (392) 922-71-99

# MANUAL DE SERVICIOS

---

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Garantizar que los parques, jardines y camellones se encuentren limpios, ordenados y visualmente atractivos, realizando trabajos de mantenimiento y embellecimiento.	Elaboración y/o recepción de documentos dentro de los plazos establecidos según el tipo de trámite, garantizando respuesta eficiente a la ciudadanía.	Trámite gratuito

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO**

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



Ocotlán



# MANUAL DE SERVICIOS

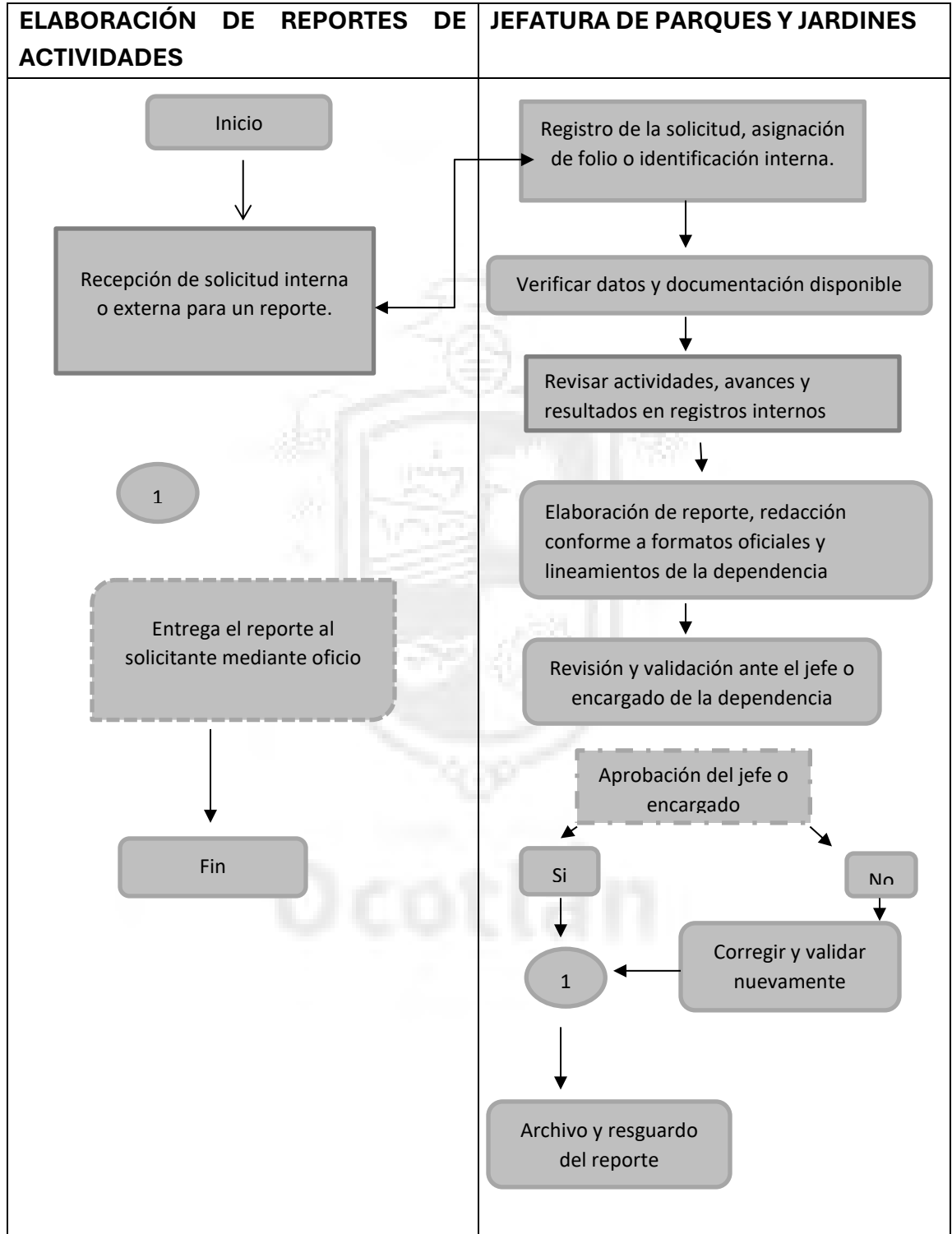
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>
ELABORACIÓN REPORTES DE ACTIVIDADES
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Consiste en la recopilación, análisis y presentación sistemática sobre las acciones, resultados y avances de jefatura de parques y jardines. Su finalidad es proporcionar un instrumento confiable para la supervisión, evaluación y toma de decisiones, asegurando la transparencia y disponibilidad de la información en los procesos administrativos
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información o documentación necesaria para la elaboración del reporte, según el tipo de actividad o procesos a documentar.</li> <li>- Cumplir con los formatos y procedimientos establecidos por la dependencia.</li> </ul>
<b>VIGENCIA:</b> Sujeta a las disposiciones y actualizaciones internas de la dependencia y autoridades municipales.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Acudir a las oficinas de la <b>Jefatura de Parques y Jardines</b> . 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. Vía telefónica: Comunicándose al número oficial de la dependencia (392) 922-71-99

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
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

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

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

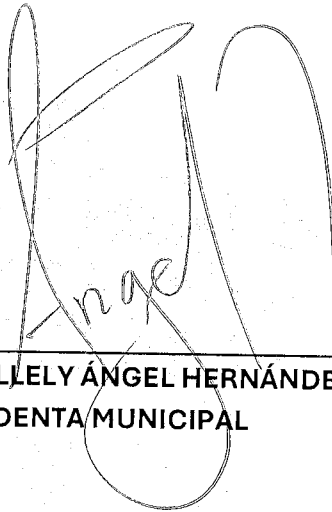
---

## 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. GREGORIO HERNANDEZ AGUILA  
JEFATURA DE PARQUES Y JARDINES.