

MANUAL DE SERVICIOS UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
INVENTARIO DE SERVICIOS	6
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
ATENCIÓN DE REPORTES CIUDADANOS DE CARÁCTER ANIMAL	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
SERVICIO CREMACION DE MASCOTAS A BAJO COSTO.....	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
ESTERILIZACIONES DE FELINOS Y CANINOS.....	11
COMPROMISOS DE CALIDAD	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	11
DIAGRAMA DE FLUJO	12
COMPROMISOS DE CALIDAD	13
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	13
DIAGRAMA DE FLUJO	14
NOMBRE DEL SERVICIO:	15
ADOPCIONES RESPONSABLES	15
COMPROMISOS DE CALIDAD	15
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	15

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO	16
NOMBRE DEL SERVICIO:	17
ESCUELA DE MINI PROTECTORES DE ANIMALES	17
COMPROMISOS DE CALIDAD	17
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	17
Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.	17
DIAGRAMA DE FLUJO	18
FUNDAMENTO LEGAL	19
TRANSITORIOS	20
AUTORIZACIONES	20



MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Unidad de Protección Animal del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio. En consecuencia, a lo anterior, para esta Unidad de Protección Animales importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Garantizar la correcta prestación de los servicios de protección, resguardo, atención y bienestar animal, mediante la definición clara de los trámites, procedimientos y requisitos que ofrece la Unidad de Protección Animal, promoviendo la transparencia, la eficiencia administrativa y la sensibilización ciudadana hacia una cultura de respeto y cuidado responsable de los animales en el municipio de Ocotlán, Jalisco.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, quejas y peticiones relacionadas con el bienestar animal y la administración municipal, fortaleciendo la comunicación entre la población y el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y mejorando la calidad de los servicios municipales a través de la retroalimentación y mejora continua.
- El servicio de cremación de mascotas a bajo costo tiene como objetivo brindar una opción digna, accesible y respetuosa para la disposición final de los cuerpos de animales de compañía fallecidos. Esta iniciativa busca apoyar a las

MANUAL DE SERVICIOS

familias que han perdido a su mascota, ofreciendo un proceso adecuado y regulado para su cremación.

- El servicio de esterilización de perros y gatos tiene como finalidad controlar la sobrepoblación de animales en el municipio de Ocotlán, Jalisco. A través de este procedimiento quirúrgico, se busca prevenir el abandono, mejorar la calidad de vida de los animales y reducir los riesgos de enfermedades reproductivas.
- En la campaña de vacunación antirrábica es un programa de salud pública destinado a la prevención de la rabia en perros y gatos, contribuyendo a la erradicación de esta enfermedad en el municipio de Ocotlán, Jalisco. La vacunación es gratuita y se lleva a cabo en colaboración con las autoridades de Región Sanitaria IV.
- El servicio de adopciones responsables tiene como finalidad brindar una segunda oportunidad a perros y gatos en situación de calle o abandono, promoviendo su bienestar y asegurando que sean adoptados por familias comprometidas con su cuidado y protección.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Unidad de Protección Animal	Recepción de reporte y solicitudes por parte de la ciudadanía, vía telefónica, mensaje primado vía Facebook y presencial.	Aplicable a reportes de maltrato, abandono, animales en riesgo o emergencias relacionadas con fauna doméstica y, en algunos casos, fauna silvestre. Atención prioritaria a casos que representen peligro inmediato para la vida del animal o la seguridad pública.	Ciudadanía y animales que requieren el servicio.
Unidad de Protección Animal	Presentar el cuerpo del animal, llenar formulara de servicio y realizar pago según tamaño del animal, se realiza el servicio de cremación y se le notifica para entregar las cenizas.	Proporcionar un servicio de cremación de mascotas a bajo costo que garantiza un manejo adecuado de los restos.	Ciudadanía y animales que requieren el servicio.
Unidad de Protección Animal	Una vez que se lanzan las fechas de aplicación del servicio el ciudadano puede agendar su cita vía telefónica, donde se le dan indicaciones, se asigna fecha y hora.	Brindar un servicio de esterilización accesible para perros y gatos, promoviendo la tenencia responsable y el bienestar animal, al tiempo que se contribuye a la disminución de animales en situación de calle.	Disponible para la ciudadanía y aplicable a perros y gatos, machos y hembras, a partir de los 2 meses de edad. Servicio sujeto a disponibilidad y previa cita.
Unidad de Protección Animal	Se anuncia campaña en redes sociales y de comunicación invitando a llevar a sus animales de compañía ya sea en unidad fija o en módulos que se instalan en colonias y comunidades del municipio.	Aplicación en campaña de vacunación antirrábica para felinos y caninos	Ciudadanía y animales que requieren el servicio.

MANUAL DE SERVICIOS

Unidad de Protección Animal	Se solicita el proceso de adopción, se evalúa al adoptante y las condiciones del hogar y se presentan a los animales de compañía disponibles y se firma la carta compromiso en caso de proceder	Adopción responsable de perros y gatos	Ciudadanía y animales que requieren el servicio.
-----------------------------	---	--	--

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

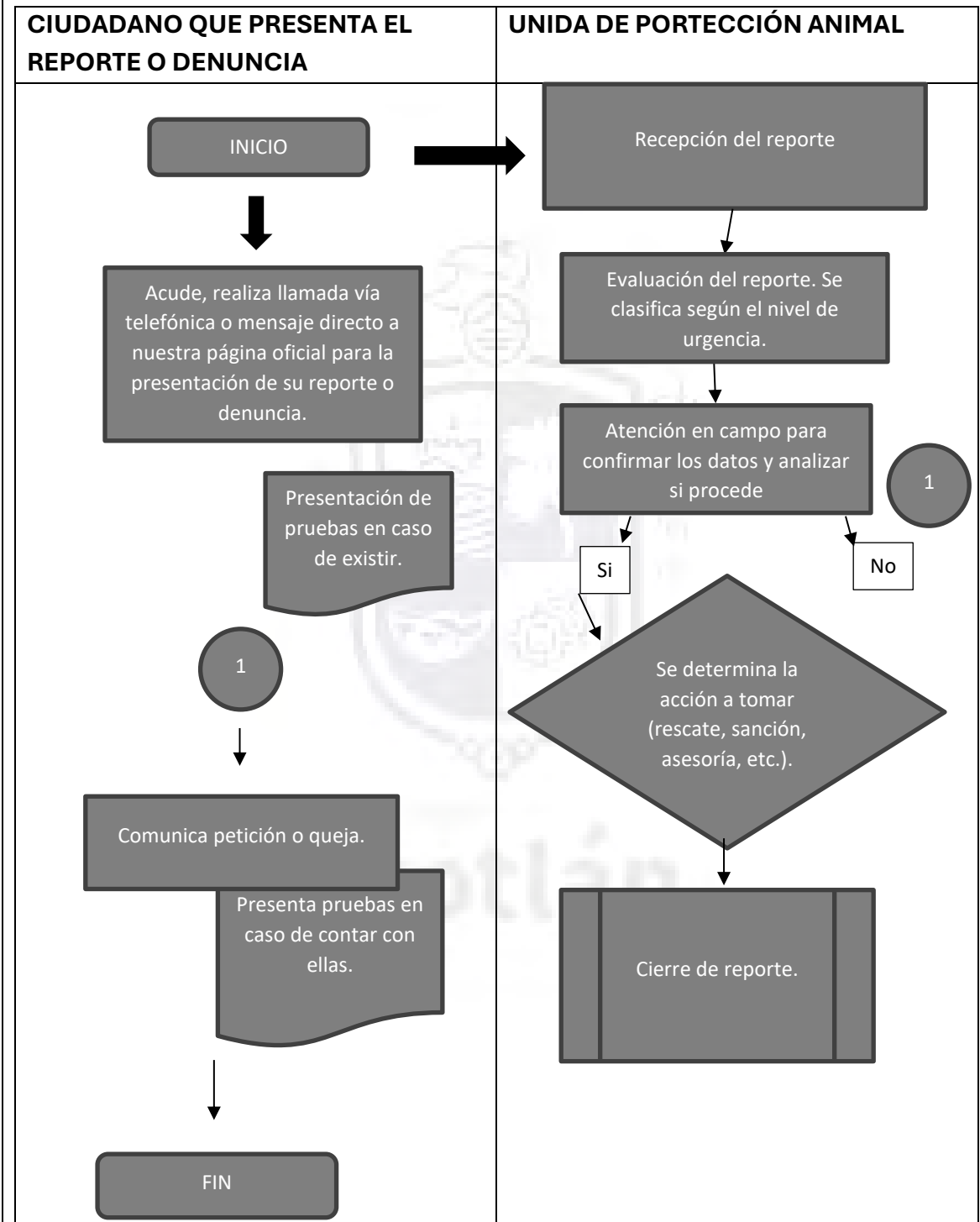
NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN DE REPORTES CIUDADANOS DE CARÁCTER ANIMAL
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: El servicio de atención a reportes ciudadanos relacionados con animales tiene como finalidad responder de manera eficiente y oportuna a denuncias sobre maltrato, abandono, animales en situación de calle y cualquier otra situación que afecte el bienestar animal.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano realiza el reporte vía telefónica, presencial o en línea. 2. Se registran los datos del denunciante (si desea proporcionar su información) y los detalles del caso.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de reportes y denuncias podrá acudir nuestras oficinas dentro de Unidad deportiva norte, Jonny Magallón, o vía telefónica al 925-07-02 Domicilio: Av. Universidad 2000, 1175 Colonia: Rio Zula II Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano reporta situaciones de posible maltrato o negligencia animal.	De uno a dos días hábiles	Servicio gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

SERVICIO CREMACION DE MASCOTAS A BAJO COSTO

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

El servicio de cremación tiene la finalidad de proporcionar una respetuosa para la disposición de los cuerpos de animales de compañía, garantizando un manejo adecuado de los restos, evitando riesgos sanitarios y promoviendo el respeto por los animales.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Presentarse con el cuerpo de la mascota y una identificación oficial
2. Se registran los datos del dueño y la mascota fallecida

VIGENCIA:

De uno a dos días hábiles

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Acudir a nuestras oficinas dentro de Unidad deportiva norte, Jonny Magallón, para informes vía telefónica al 925-07-02

Domicilio: Av. Universidad 2000, 1175

Colonia: Rio Zula II

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

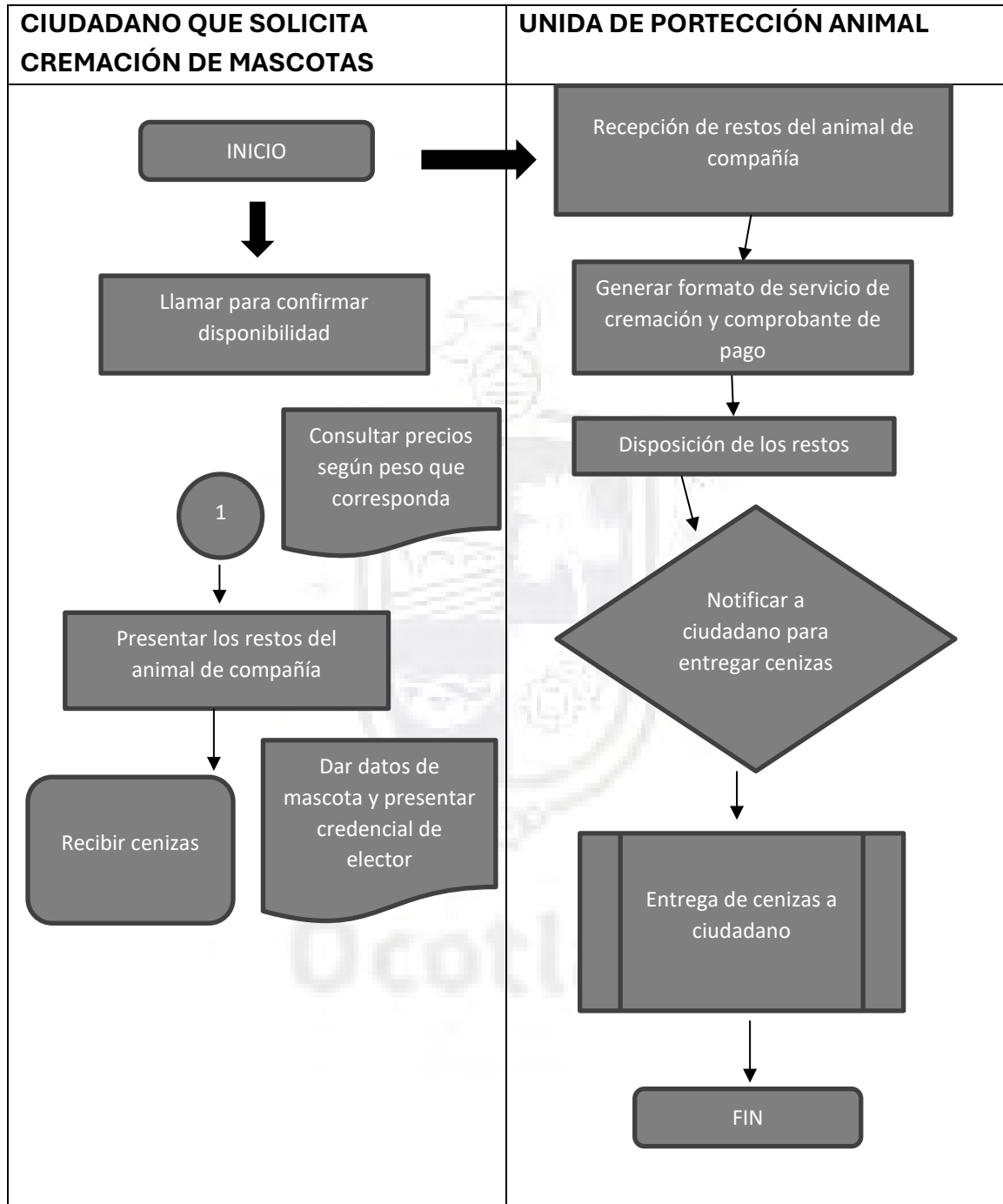
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede dar un trato digno y respetuoso a los animales de compañía	De uno a dos días hábiles	Servicio con costo según peso del animal (ley de ingresos municipales)

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

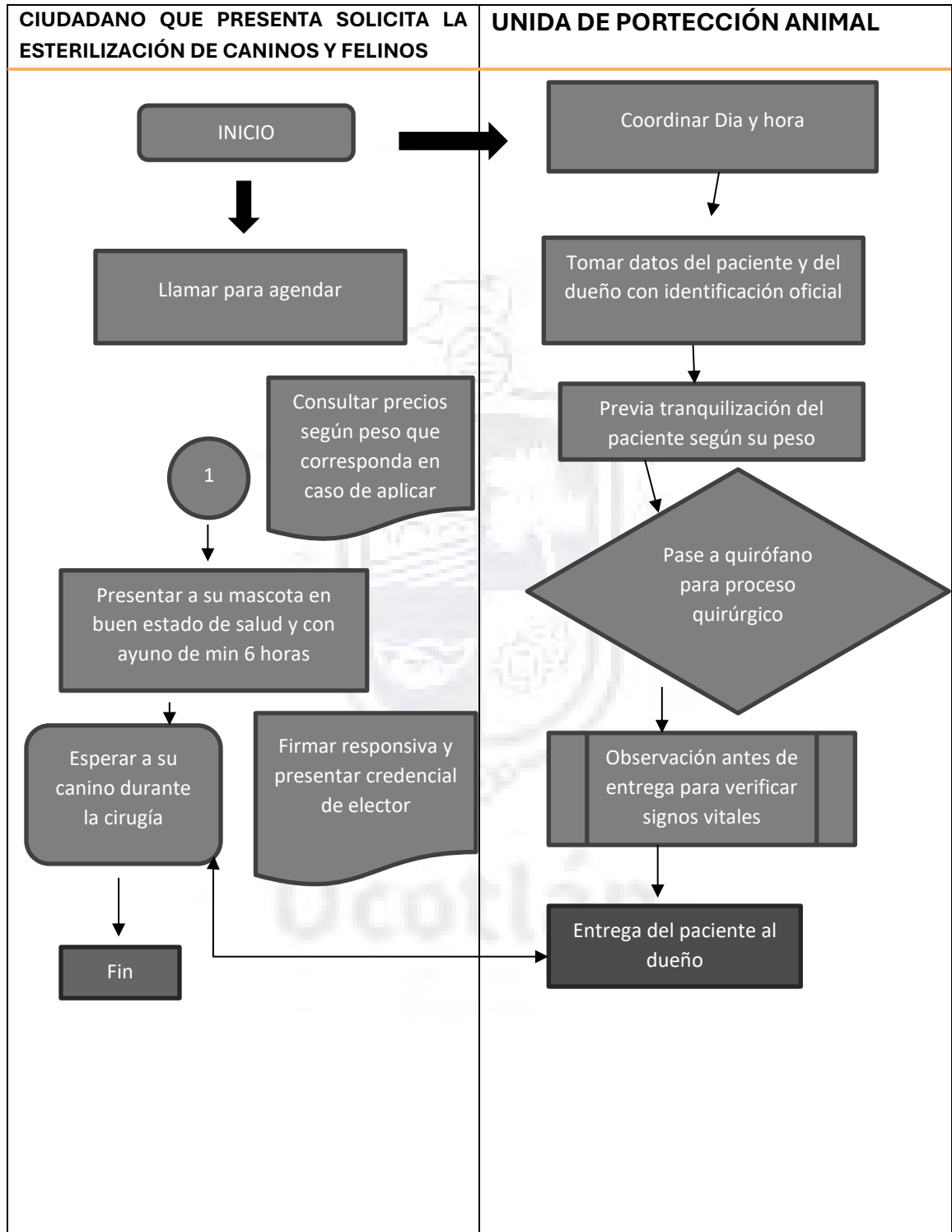
NOMBRE DEL SERVICIO: ESTERILIZACIONES DE FELINOS Y CANINOS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: A través de este procedimiento quirúrgico de esterilizaciones, se busca prevenir el abandono, mejorar la calidad de vida de los animales y reducir los riesgos de enfermedades reproductivas.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Canino o felino mayor a dos meses en buen estado de salud2. Dueño presentarse con identificación oficial, con previa cita
VIGENCIA: El día y hora agendada
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Acudir a nuestras oficinas dentro de Unidad deportiva norte, Jonny Magallón, o agendar vía telefónica al 925-07-02 Domicilio: Av. Universidad 2000, 1175 Colonia: Rio Zula II Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede dar un trato digno y respetuoso a los animales de compañía.	De uno a dos días hábiles.	Servicio con costo según peso del animal (ley de ingresos municipales).

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIRRABICA
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Proteger la salud de la población y los animales mediante la aplicación gratuita de la vacuna antirrábica a perros y gatos, reduciendo el riesgo de transmisión de la rabia y fomentando la tenencia responsable de mascotas.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Presentar a su mascota en buen estado de salud2. Proporcionar datos del dueño y datos del animal de compañía
VIGENCIA: Día de aplicación
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Acudir a nuestras oficinas dentro de Unidad deportiva norte, Jonny Magallón, o consultar nuestra ubicación de nuestros módulos vía página oficial y vía telefónica al 925-07-02 Domicilio: Av. Universidad 2000, 1175 Colonia: Río Zula II Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede recibir un servicio de vacunación preventiva para su animal de compañía.	Conforme a la disponibilidad de dosis proporcionadas por la Región Sanitaria IV.	Vacuna y aplicación gratuita.

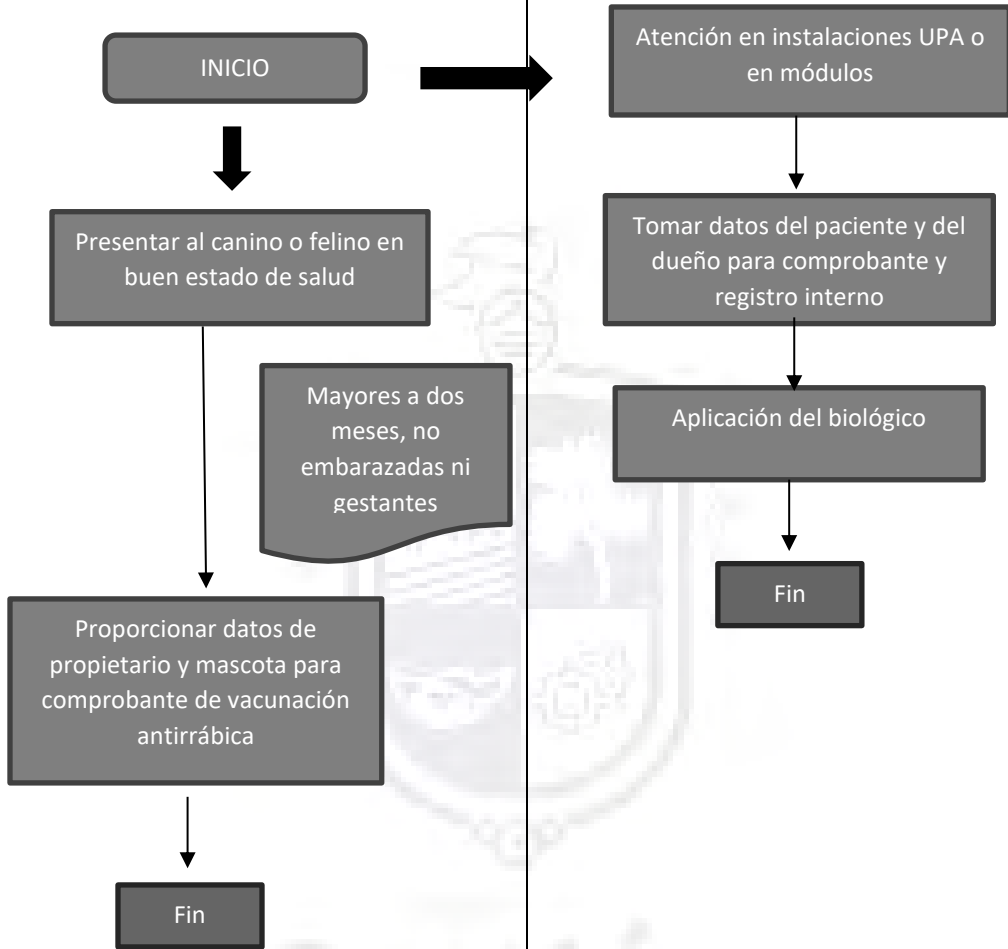
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO

CAMPAÑAS DE VACUNACION ANTIRRABICA

UNIDA DE PORTECCIÓN ANIMAL



MANUAL DE SERVICIOS

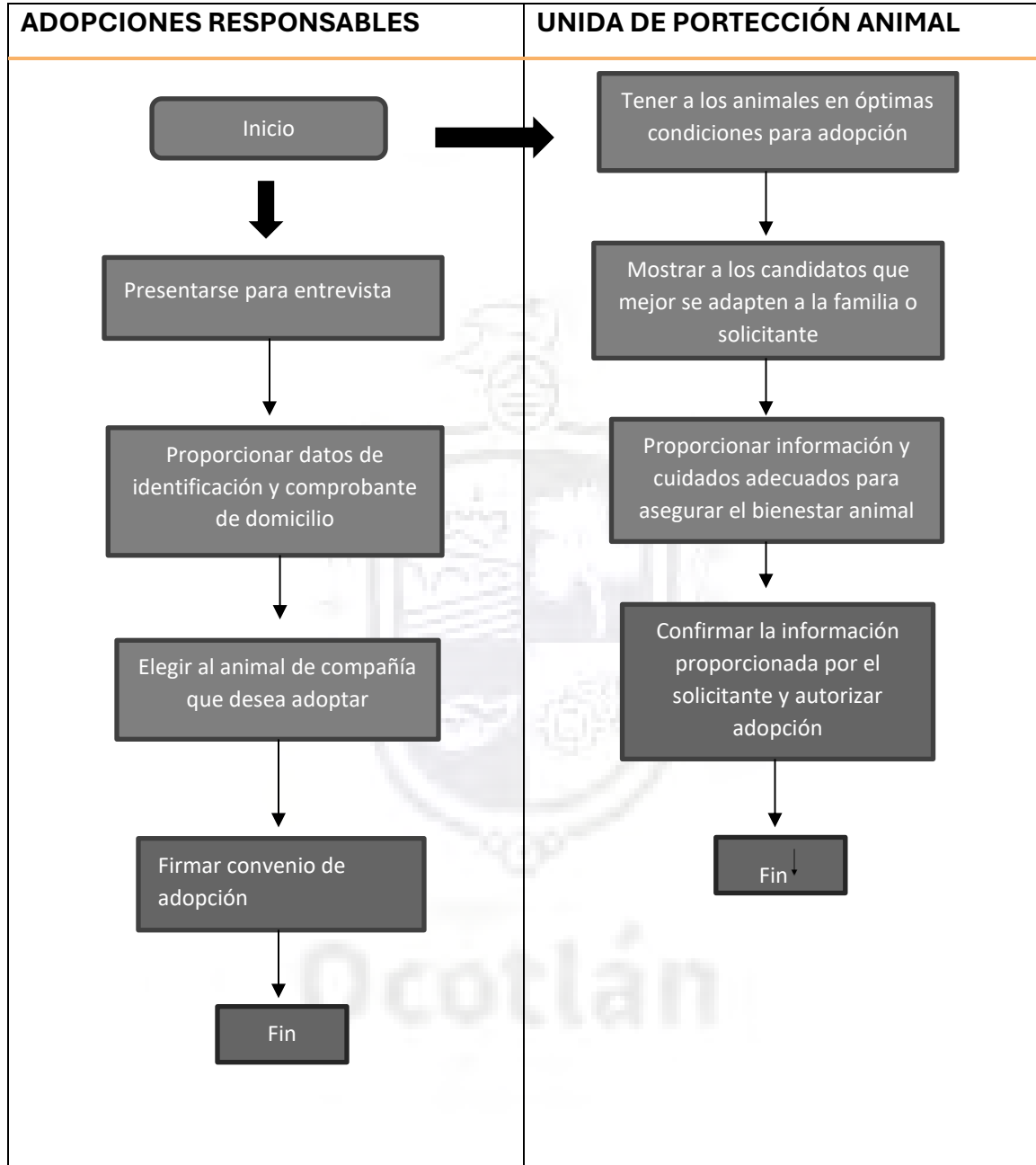
NOMBRE DEL SERVICIO: ADOPCIONES RESPONSABLES
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de integrar a un animal de compañía a su hogar fomentando la tenencia responsable. Con la finalidad de contribuir al control poblacional y bienestar animal mediante la reintegración responsable.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Presentarse para entrevista y selección de animal. 2. Proporcionar datos de solicitante como identificación oficial y comprobante de domicilio.
VIGENCIA: De tres a cinco días hábiles desde el primer contacto.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Acudir a nuestras oficinas dentro de Unidad deportiva norte, Jonny Magallón, o consultar nuestra ubicación de nuestros módulos vía página oficial y vía telefónica al 925-07-02. Domicilio: Av. Universidad 2000, 1175 Colonia: Rio Zula II Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente donde se garantiza el bienestar animal por medio del compromiso ciudadano hacia los animales.	El servicio está disponible durante todo el año, sujeto a disponibilidad de animales en resguardo.	Servicio gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

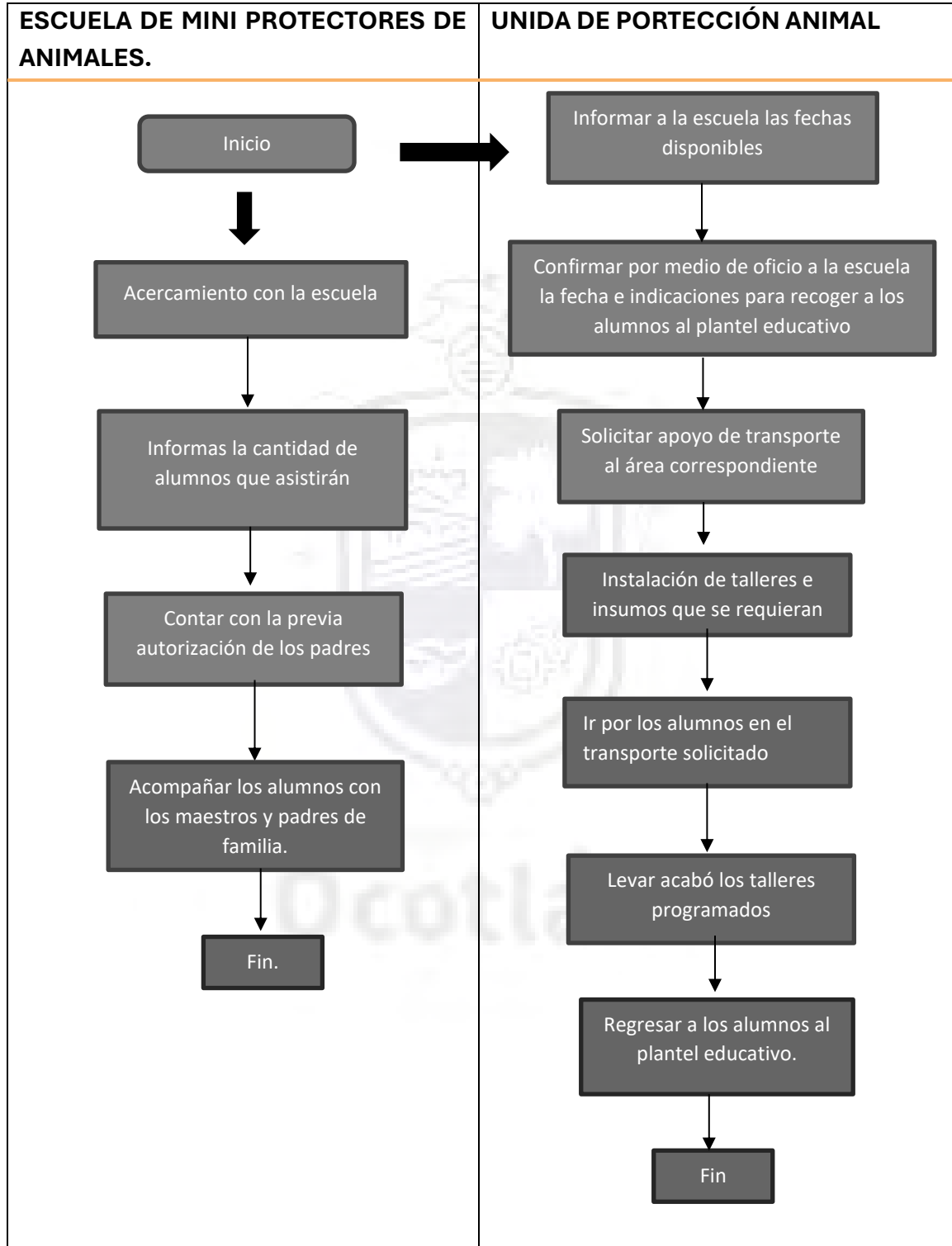
NOMBRE DEL SERVICIO: ESCUELA DE MINI PROTECTORES DE ANIMALES
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Programa educativo que busca fomentar el respeto, la empatía y la responsabilidad hacia los animales desde la infancia. A través de talleres como MI MASCOTA MI RESPONSABILIDAD Y MINI VETERINARIO POR UN DIA.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Los directivos del plantel deberán solicitar fecha disponible para agendar 2. Un grupo hasta de 40 alumnos
VIGENCIA: Dia del evento
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Acudir a nuestras oficinas dentro de Unidad deportiva norte, Jonny Magallón, o consultar nuestra ubicación de nuestros módulos vía página oficial y vía telefónica al 925-07-02 Domicilio: Av. Universidad 2000, 1175 Colonia: Rio Zula II Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Programa educativo y gratuito para niñas y niños de 7 a 10 años. Se imparten temas sobre el cuidado responsable de los animales, mediante actividades didácticas y dinámicas lúdicas.	El servicio está disponible durante todo el año, sujeto a disponibilidad por agenda.	Servicio gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a Órgano Interno de Control a levantar su queja o reporte.
--

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.
- Reglamento de protección a los animales para el municipio de Ocotlán, jalisco.



Ocotlán

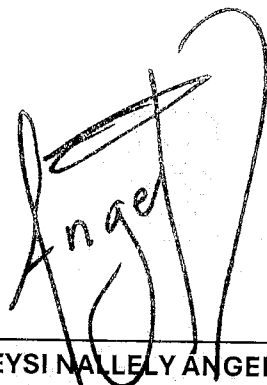
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

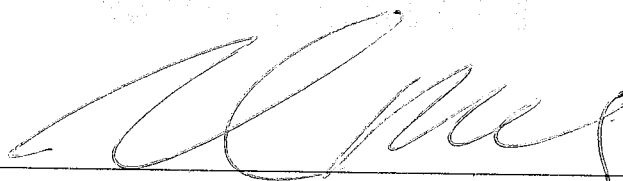
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ANGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADOPOR:



C. RICARDO NAVARRO ORNELAS
UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL