**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**



Manual de Servicios de

Parques y Jardines





Tabla de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc486588003)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc486588004)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc486588005)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc486588006)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc486588007)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc486588008)

[6.1 Descripción Narrativa: Atención a Reportes Ciudadanos 9](#_Toc486588009)

[6.1.1 Flujograma 11](#_Toc486588010)

[6.2 Descripción Narrativa: Control Fitosanitario 13](#_Toc486588011)

[6.2.1 Flujograma 15](#_Toc486588012)

[6.3 Descripción Narrativa: Creación de Áreas Verdes en Espacios Públicos 17](#_Toc486588013)

[6.3.1 Flujograma 20](#_Toc486588014)

[6.4 Descripción Narrativa: Donación de Plantas 22](#_Toc486588015)

[6.4.1 Flujograma 24](#_Toc486588016)

[6.5 Descripción Narrativa: Forestación y Reforestación 26](#_Toc486588017)

[6.5.1 Flujograma 28](#_Toc486588018)

[6.6. Descripción Narrativa: Mantenimiento de las Áreas Verdes de los espacios públicos municipales 31](#_Toc486588019)

[6.6.1 Flujograma 33](#_Toc486588020)

[6.7 Descripción Narrativa: Poda y Derribo de Árboles 35](#_Toc486588021)

[6.7.1 Flujograma 37](#_Toc486588022)

[6.8 Descripción Narrativa: Rehabilitación de Áreas Verdes 39](#_Toc486588023)

[6.8.1 Flujograma 41](#_Toc486588024)

[7. Directorio 43](#_Toc486588025)

[8. Glosario 44](#_Toc486588026)

[9. Anexos 46](#_Toc486588027)

[10. Autorizaciones 47](#_Toc486588028)

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica.
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad. - su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad. - la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad. - prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad. - dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad. - es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad. - puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia. - parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**“III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello la Dirección de Parques y Jardines elaboró el presente Manual de Servicios, mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su flujo -grama - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos de la Dirección de Parques y Jardines cuenten con una guía técnica y Administrativa, que contenga y describa los servicios que proporciona la dirección de parques y jardines, con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención, de manera particular conforme a los lineamientos que establece el Reglamento de Parques y Jardines y Recursos Forestales y la Ley de Ingresos Municipal.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar el servicio público de parques y jardines, poda, derribo, fumigación y recolección de Material vegetal de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable, a los ciudadanos del municipio de san pedro Tlaquepaque, haciendo más con menos, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando al medio ambiente.**

# 4. Políticas Generales

1. El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. La prestación del servicio público deberá estar regulada a través de un reglamento.
3. La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.
4. Para la prestación del servicio, éste se debe hacer a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.
5. El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.
6. Si el servicio tiene un costo, éste debe estar soportado en la Ley de Ingresos Municipales del año fiscal correspondiente.
7. Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.
8. La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.
9. Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Dirección de Parques y Jardines | Atención a reportes ciudadanos | Los habitantes del municipio. |
| Control fitosanitario | Habitantes del municipio afectados |
| Creación de áreas verdes en espacios públicos | Vecinos de la zona reportada |
| Donación de plantas | Los habitantes del municipio y dependencias del Gobierno Municipal. |
| Forestación y reforestación | Los habitantes del municipio. |
| Mantenimiento de las áreas verdes delos espacios públicos municipales | Los habitantes del municipio y dependencias del Gobierno Municipal. |
| Poda y derribo de árboles |
| Rehabilitación de áreas verdes | Los habitantes del municipio. |
| Servicios urgentes? |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Atención a Reportes Ciudadanos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Atención a reportes ciudadanos | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines (oficina Administrativa) |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se toma reporte ciudadano, se transcriben datos personales y descripción del tipo de servicio que solicita (poda y derribo de árboles, fumigación de áreas verdes y arbolado, creación, mantenimiento de áreas verdes y recolección de material orgánico) para turno al área correspondiente. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, personal administrativo y operativo de la Dirección de Parques y en forma externa la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Tesorería y Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico opcional 5. Carta de Anuencia vecinal, así como copia del INE y comprobante de domicilio en caso de ser vecina o el árbol se ubique en otro sitio distinto al suyo, debiendo precisar la ubicación del árbol a inspeccionar; 6. Oficio y/o Escrito indispensable si es obra Privada o Pública; y 7. Licencia de Construcción y/o trámite, croquis y plano del proyecto | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/01 | Atención a reportes ciudadanos | **1** | Realizar y recibir solicitudes. |
| **2** | Capturar, registrar y elaborar orden de trabajo. |
| **3** | Canalizar al área. |
| **4** | Ejecutar servicio. |
| **5** | Recibir y supervisar trabajo realizado. |
| **6** | Registrar y Archivar reporte de trabajo. |
| **7** | Comunicar servicio realizado y atendido. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| 1. **NOMBRE DEL SERVICIO:** | Atención a reportes ciudadanos | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ 02/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director(a) de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar y recibir solicitudes. | **1** | 1.1. Realiza y presenta solicitud por escrito (oficio, internet etc.), vía telefónica o personal. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| 1.2 Recibe solicitud por escrito (oficio, internet etc.), vía telefónica o personal. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Solicitud recibida |
| Capturar, registrar y elaborar orden de trabajo | **2** | 2.1 Captura y registra solicitud en el sistema para el control de las mismas asignando número de folio. | Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud recibida | | Número de folio |
| 2.2 De acuerdo a la solicitud recibida elabora y turna orden de servicio. | Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud recibida | | Orden de servicio |
| Canalizar al área. | **3** | 3.1Recibe orden de servicio, revisa, valora y elabora dictamen técnico por tipo de servicio; | Supervisor(a) | | Orden de servicio | | Dictamen técnico |
| 3.2 Si no cumple requisitos notifica vía oficio o vía telefónica al solicitante según sea el tipo de servicio | Supervisor(a) | | Dictamen técnico | | Notificación por oficio |
| 3.3 Si el servicio contempla costo notifica al solicitante vía oficio o telefónica, según sea el tipo de servicio. | Supervisor(a) | | Dictamen técnico | | Notificación por oficio |
| 3.4 Si cumple requisitos, procede servicio y canaliza orden de servicio al área correspondiente para su ejecución. | Supervisor(a) | | Dictamen técnico | | Canalización de orden se servicio |
| Ejecutar servicio. | **4** | 4.1 Recibe orden de servicio e instruye ejecutar el trabajo u orden de servicio. | Encargado(a) de Cuadrilla | | Dictamen técnico  Orden de servicio | | Instrucción |
| 4.2. Recibe instrucción y ejecuta trabajo u orden de servicio | Peón (oficial motosierrista, oficial jardinero) | | Instrucción | | Orden de servicio realizada |
| 4.3.Elabora y turna reporte de trabajo | Encargado(a) de Cuadrilla | | Orden de servicio realizada | | Reporte de trabajo realizado |
| Recibir y supervisar trabajo realizado | **5** | 5.1.Recibe reporte de trabajo y supervisa trabajo realizado | Supervisor(a) | | Reporte de trabajo realizado | | Observaciones |
| 5.2. Si se encontraron observaciones en el trabajo realizado, notifica a área operativa para corregir observaciones. | Supervisor(a) | | Observaciones | | Notificación |
| 5.3 Si no se encontraron observaciones, instruye para registro y archivo de informe de trabajo así como notificación de servicio atendido | Supervisor(a) | | Instrucción | | Reporte de trabajo |
| Registrar y Archivar reporte de trabajo. | **6** | 6.1 Recibe instrucción, registra y archiva reporte de trabajo de servicio realizado. | Auxiliar Administrativo(a) | | Reporte de trabajo de servicio realizado | | Registro y Archivo |
| Comunicar servicio realizado y atendido | **7** | 7.1. Comunica servicio realizado y atendido (si la solicitud fue mediante oficio, se comunica mediante oficio el servicio atendido y si es mediante llamada y personal no se comunica). | Auxiliar Administrativo(a) | | Archivo | | Servicio atendido mediante oficio |
| 7.2.Recibe información de servicio realizado y atendido | Ciudadano(a) | | Oficio de Servicio atendido | | Servicio atendido |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Auxiliar administrativo(a) | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Peón |
| Inicio  servicio servicio  Fin  Recibe notificación de servicio realizado y atendido  Fin  Recibe notificación de rechazo |  | **No**  Recibe, registra y archiva  Comunica servicio realizado y atendido  ¿Existen observaciones? | Instruye a supervisor a realizar servicio  Notifica al solicitante del servicio la negativa  **Si**  Canaliza para registro y archivo  Notifica observaciones  Recibe información de servicio realizado y atendido  ¿Autoriza?  **Si**  Recibe orden de servicio para valoración  Realiza y presenta solicitud  Recibe solicitud  Captura, registra y elabora orden de servicio | No  Elabora reporte de trabajo realizado  Ejecuta servicio  Recibe orden de servicio y canaliza al área para su ejecución |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 48 horas |
| **Horario:** | 09:00 a 20:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.2 Descripción Narrativa: Control Fitosanitario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Control fitosanitario | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de control fitosanitario se presta a través de la fumigación de arbolado urbano conforme el diagnostico de valoración de plagas, a petición de los ciudadanos y/o dependencias del Gobierno Municipal. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de fumigación se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque y Dependencias públicas. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, las cuadrillas operativa y en forma externa la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales y la Dirección de proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico opcional 5. Oficio y/o Escrito indispensable si es Escuela Pública y/o Privada. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/02 | Control fitosanitario | **1** | Realizar y recibir solicitudes. |
| **2** | Recibir solicitud de servicio y elaborar orden se servicio. |
| **3** | Supervisar área. (Dictamen técnico de valoración forestal). |
| **4** | Realizar el servicio. |
| **5** | Supervisar área después del servicio. |
| **6** | Comunicar servicio realizado y atendido. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| 1. **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Control fitosanitario | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ  02/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar y recibir solicitudes | **1** | 1.1 Realiza y presenta solicitud por escrito (oficio, internet etc.), vía telefónica o personal. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | solicitud |
| 1.2 Recibe solicitud por escrito (oficio, internet etc.), vía telefónica o personal. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Solicitud recibida |
| Recibir solicitud de servicio y elaborar orden se servicio. | **2** | 2.1 Captura y registra solicitud en el sistema para el control de las mismas asignando número de folio. | Auxiliar  Administrativo(a) | | Solicitud recibida | | Número de folio |
| 2.2 Elabora y turna orden de servicio para realizar diagnóstico de control de plagas de acuerdo al programa de trabajo | Auxiliar  Administrativo(a) | | Solicitud recibida | | Número de folio |
| Supervisar área. | **3** | 3.1 Recibe orden de servicio, supervisa el área afectada, levanta y turna diagnóstico. | Supervisor(a) | | Orden de servicio | | Dictamen Técnico de diagnostico |
| Realizar el servicio. | **4** | 4.1 Recibe dictamen de diagnóstico, realiza el servicio, elabora y turna reporte de trabajo realizado. | Encargado(a) de  Cuadrilla | | Dictamen Técnico de diagnostico | | Reporte de trabajo de servicio realizado |
| Supervisar área después del servicio. | **5** | 5.1 Recibe reporte de trabajo y supervisa el control fitosanitario realizado. | Supervisor(o) | | Reporte de trabajo de servicio realizado | | Supervisión |
| 5.2 Si se encontraron observaciones en la supervisión, notifica a área operativa para corregir observaciones. | Supervisor(o) | | Observaciones | | Notificación |
| 5.3. Si no se encontraron observaciones, actualiza diagnóstico, turna reporte de trabajo para registro y archivo y comunicación del servicio atendido. | Supervisor(o) | | Supervisión | | Diagnostico actualizado |
| Comunicar servicio realizado y atendido | **6** | 6.1 Recibe reporte de trabajo, registra y archiva. | Secretaria(o) | | Reporte de trabajo de servicio realizado | | Archivo |
| 6.2 Comunica servicio realizado y atendido (sólo en caso de solicitud por escrito). | Auxiliar  Administrativo(a) | | Archivo | | Servicio atendido |
| 6.3 Recibe información de servicio realizado y atendido | Ciudadano(a) | | Información de Servicio atendido | | Servicio atendido |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Auxiliar Administrativo(a) | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Fin  Inicio  Recibe información de servicio realizado y atendido  Realiza y presentar solicitud | Recibe reporte de trabajo, registra y archiva  Recibe solicitud por escrito | Comunica servicio realizado y atendido cuando solicitan por escrito  Elabora y turna orden de servicio  Captura y registra solicitud | Recibe reporte de trabajo fitosanitario realizado y analiza  Canaliza para registro y archivo  **Si**  Notifica observaciones  ¿Hay Observaciones?  Recibe orden y supervisa área, levanta y turna diagnóstico | A  Recibe dictamen, realiza servicio y turna reporte  No  A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | En 8 días, si reúne todos los requisitos. |
| **Horario:** | De lunes a viernes de 07:00 a 13:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: Creación de Áreas Verdes en Espacios Públicos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Creación de áreas verdes en espacios públicos | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de Creación de las áreas verdes se prepara con la visita de inspección al lugar, valoración de requerimientos para dicha área y preparar terreno con poda de pasto, arañeo, cazangueo, papeleo, riego, cajeteo, excavación de cepas y recolección de maleza, así como la reingeniería del lugar. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de creación de áreas verdes se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, se ven involucradas el área de supervisión y en forma externa la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, y la Dirección de Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular y del predio a inspeccionar (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico opcional 5. Oficio y/o Escrito indispensable si es Asociación Vecinal o Régimen Condominal. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/03 | Creación de áreas verdes en espacios públicos. | **1** | Realizar y recibir peticiones. |
| **2** | Recibir, capturar y registrar peticiones. |
| **3** | Visitar lugar y evaluar terreno. |
| **4** | Elaborar proyecto y presentar requerimientos. |
| **5** | Elaborar y operar requisición. |
| **6** | Ejecutar trabajo. |
| **7** | Supervisar y corregir proyecto ejecutado. |
| **8** | Entregar área verde a la comunidad, registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Creación de Áreas Verdes en Espacios Públicos. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ 02/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** | |
| Realizar y recibir peticiones | 1 | 1.1. Realiza y presenta petición por escrito (oficio, internet etc.), vía telefónica o personal. | Ciudadano(a) | | Necesidad | Petición | |
| 1.2 Recibe petición por escrito (oficio, internet etc.), vía telefónica o personal. | Secretaria(o) | | Petición | Petición recibida | |
| Recibir, capturar y registrar peticiones. | **2** | 2.1 Recibe, captura y registra petición en el sistema para el control de las mismas asignando número de folio. | Auxiliar Administrativo(a) | | Petición recibida | Número de folio | |
| 2.2 Elabora y turna orden de servicio para evaluar el terreno donde se pretende crear el área verde. | Auxiliar administrativo(a) | | Petición recibida | Orden de servicio | |
| Visitar lugar y evaluar terreno. | **3** | 3.1Recibe orden de servicio, visita lugar y realiza diagnóstico, evaluación del terreno donde se va a crear el área verde así como el proyecto. | Supervisor(a) | | Orden de servicio | Diagnostico | |
| 3.2. Si no reúne los requisitos para ser área verde, notifica a ciudadano para buscar nuevo lugar. | Supervisor(a) | | Orden de servicio | Notificación | |
| Elaborar proyecto y presentar requerimientos. | **4** | 4.1Si es viable la petición elabora proyecto y presenta los requerimientos a la Dirección de Parques y Jardines. | Supervisor(a) | | Orden de servicio | Proyecto y Requerimientos | |
| Elaborar y operar requisición. | **5** | 5.1Recibe requerimientos y comunica al área administrativa los mismos. | Director(a) | | Requerimientos | Comunicación | |
| 5.2. Recibe comunicación con requerimientos, elabora y presenta requisición. | Auxiliar administrativo(a) | | Comunicación | Requisición presentada | |
| 5.3.Recibe y opera requisición | Dirección de Proveeduría | | Requisición presentada | Requisición atendida | |
| 5.4. Si no hay presupuesto notifica a Dirección de Parques y Jardines, y espera suficiencia presupuestal. | Dirección de Proveeduría | | Requisición presentada | Requisición atendida | |
| 5.5.Si hay presupuesto opera requisición y entrega requerimientos solicitados | Dirección de Proveeduría | | Requisición presentada | Requisición atendida | |
| 5.6. Recibe requerimientos y los entrega al área operativa para ejecutar proyecto. | Auxiliar administrativo(a) | | Requisición atendida | Requerimientos obtenidos | |
| Ejecutar trabajo. | **6** | 6.1. Recibe los requerimientos solicitados y ejecutan el proyecto de creación de área verde. | Encargado(a) de Cuadrilla | | Requerimientos obtenidos | | Proyecto ejecutado |
| 6.2.Elabora y entrega informe de proyecto ejecutado | Encargado(a) de Cuadrilla | | Proyecto ejecutado | | Informe |
| Supervisar y corregir proyecto ejecutado | **7** | 7.1 Recibe reporte de trabajo y supervisa creación de área verde. | Supervisor(a) | | Reporte de trabajo de servicio realizado | | Supervisión |
| 7.2. Si se encontraron observaciones en la supervisión, notifica a encargado de cuadrilla para corregir observaciones. | Supervisor(a) | | Observaciones | | Notificación |
| 7.3. Si no se encontraron observaciones, turna reporte de trabajo para registro, archivo y entrega al Director. | Supervisor(a) | | Supervisión | | Reporte de trabajo |
| Entregar área verde a la comunidad, registrar y archivar. | **8** | 8.1Recibe informe de proyecto ejecutado y hace entrega oficial de la nueva área verde a la comunidad. | Director(a) de Parques y Jardines | | Reporte de trabajo | | Área verde entregada a la comunidad |
| 8.2. Recibe área verde | Ciudadano(a) | | Área verde entregada a la comunidad | | Servicio atendido |
| 8.3. Recibe reporte de trabajo, registra y archiva | Auxiliar administrativo(a) | | Reporte de trabajo | | Registro y archivo |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | | | **DEPENDENCIA** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Auxiliar Administrativo(a) | Supervisor(a) | Director(a) | Encargado(a) de Cuadrilla | Dirección de Proveeduría |
| Recibe notificación y busca nuevo lugar  Realiza y presenta petición  InicioO | Recibe petición | Recibe requerimientos y entrega al área operativa  Recibe requerimientos, elabora y presenta requisición  Recibe, captura y registra número de folio  1  Elabora y turna orden de servicio | Elabora proyecto presenta requerimientos para aprobación  **No**  Si no cumple notifica a solicitante  ¿Cumple requisitos?  Recibe orden de servicio, visita lugar, realiza diagnóstico y evalúa terreno | Recibe notificación de insuficiencia presupuestal  Recibe requerimiento y comunica solicitud  Espera existencia de recursos  Si | **Si** | Opera requisición y entrega requerimientos  ¿Existe presupuesto?  **No**  Notifica insuficiencia presupuestal  Recibe y opera requisición |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | | | **DEPENDENCIA** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Auxiliar Administrativo(a) | Supervisor(a) | Director(a) | Encargado(a) de Cuadrilla | Dirección de Proveeduría |
| Fin  Recibe áreas verdes |  | Fin  Recibe, registra y archiva  **No** | Turna para entrega de área verde y registro y archivo  D  Notifica para corregir observaciones  **Si**  ¿Existen observaciones?  Recibe reporte de trabajo y supervisa creación de área verde | Recibe informe y hace entrega a la comunidad de nuevas áreas  DA | Elabora y entrega informe de proyecto ejecutado  1  Ejecuta proyecto creación de áreas verdes |  |

## 6.4 Descripción Narrativa: Donación de Plantas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Donación de plantas | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se recibe la petición del ciudadano y/o dependencia del Gobierno Municipal, se hace la inspección del lugar para ver viabilidad de la donación, se conservan los datos del solicitante para el seguimiento del cuidado, mantenimiento y conservación del árbol entregado. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La donación de arbolado se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque y Dependencias del Gobierno Municipal.  \*Nota: a Dependencias del Gobierno Municipal, se asiste con donación árbol y/o planta a quienes se les entrega una vez recibida su solicitud, se agenda para su entrega y se ve la necesidad de la oficina para seleccionar especie. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, personal administrativo, encargado de vivero y en forma externa la Dirección de Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Oficio y/o Escrito indispensable; 2. Nombre completo del solicitante y de quien se responsabiliza del árbol (cuidado, mantenimiento y conservación); 3. Domicilio particular y del predio donde se hará la plantación (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 4. Número telefónico particular o celular; 5. Correo electrónico opcional | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/04 | Donación de plantas | **1** | Realizar y recibir peticiones. |
| **2** | Recibir, capturar y elaborar orden de servicio. |
| **3** | Verificar lugar y obtener viabilidad. |
| **4** | Autorizar la orden de servicio. |
| **5** | Notificar al solicitante de la autorización. |
| **6** | Entregar planta. |
| **7** | Archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Donación de plantas. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ  02/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar y recibir peticiones | **1** | 1.1. Realiza y presenta petición por escrito mediante oficio y/o vía electrónica. | Ciudadano(a) y/o dependencia | | Necesidad | | Petición |
| Recibir, capturar y elaborar orden de servicio. | **2** | 2.1 Recibe y captura petición en el sistema para el control de las mismas asignando número de folio. | Secretaria(o) | | Petición recibida | | Número de folio |
| 2.2 Presenta copia de solicitud. | Secretaria(o) | | Petición recibida | | Copia de solicitud |
| Verificar lugar y obtener viabilidad | **3** | 3.1. Recibe copia de solicitud, asiste al lugar, verifica datos, inspecciona y autoriza viabilidad | Supervisor(a) | | Copia de solicitud | | Supervisión |
| 3.2.Si no hay viabilidad para la donación, notifica a ciudadano | Supervisor(a) Secretaria(o) | | Supervisión | | Notificación |
| 3.3. Si hay viabilidad formaliza orden de salida y pasa a firma de autorización para dicha donación. | Superviso(a)  Secretaria(o) | | Supervisión | | Viabilidad |
| Autorizar la orden de servicio | **4** | 4.1. Recibe orden de salida, autoriza y entrega. | Director(a) de Parques y Jardines | | Orden de  salida | | Orden de  Salida autorizada |
| Notificar al solicitante de la autorización. | **5** | 5.1Recibe orden de salida autorizada, y notifica al solicitante. | Secretaria(o) | | Orden de  Salida autorizada | | Notificación |
| 5.2 Recibe notificación, presenta orden de salida y recoge planta y/o árbol | Ciudadano(a) y/o dependencia | | Orden de Salida | | Planta y/o árbol |
| Entregar planta. | **6** | 6.1Recibe orden de salida autorizada, y entrega planta y/o árbol. | Encargado(a) de vivero | | Orden de Salida | | Planta y/o árbol, entregados |
| Archivar. | **7** | 7.1Archivasolicituddedonación, con copia de orden de salida autorizada. | Encargado(a) de vivero y Secretaria | | Solicitud | | Archivo |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | |
| Ciudadano(a) y/o Dependencia | Secretaria(o) | Supervisor(a) | Director(a) | Encargado(a) de vivero |
| Fin  Recibe notificación  Realiza y presentar petición  Inicio  Recibe notificación y presenta orden  Notifica a solicitante autorización | Fin  Archiva solicitud de donación  Presenta copia de solicitud  Recibe, captura y elabora orden de servicio | Formaliza orden de servicio  **No**  Notifica petición denegada  ¿Es viable?  Recibe copia de solicitud, verifica datos, asiste al lugar e inspecciona | Autoriza orden de servicio  **Si** | Archiva solicitud de donación  Recibe orden de autorización y entregar planta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | En 72 horas |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.5 Descripción Narrativa: Forestación y Reforestación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Forestación y reforestación | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Entrega de árbol al ciudadano para su plantación, cuidado y conservación dentro del municipio, la entrega se agenda conforme al temporal de lluvias, para su plantación en jardín, área verde, parque o camellón. (autorización sujeta a existencias en vivero municipal) | | |
| **Usuarios:** | | |
| Este servicio se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque, Asociaciones Civiles sin fines de lucro e Instituciones Privadas dentro del municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, Oficina Administrativa y en forma externa la Dirección de Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Oficio y/o Escrito indispensable; 2. Nombre completo del solicitante y de quien se responsabiliza del árbol (cuidado, mantenimiento y conservación); 3. Domicilio particular y del predio donde se hará la plantación (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 4. Número telefónico particular o celular; 5. Correo electrónico opcional | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DPJ 02/05 | Forestación y reforestación. | **1** | Realizar y recibir peticiones. | |
| **2** | Recibir, capturar y elaborar orden de servicio. | |
| **3** | | Revisar y diagnosticar la zona. |
| **4** | | Seleccionar plantas. |
| **5** | | Evaluar solicitud. |
| **6** | | Elaborar y operar requisición. |
| **7** | | Ejecutar trabajo. |
| **8** | | Entregar área forestada y/o reforestada a la comunidad, registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Forestación y reforestación | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ 02/05 |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Realizar y recibir peticiones | **1** | 1.1. Realiza y presenta solicitud por escrito y/o vía electrónica. | Ciudadano(a) | | Necesidad | Solicitud |
| Recibir, capturar y elaborar orden de servicio. | **2** | 2.1 Recibe y captura petición en el sistema para el control de las mismas asignando número de folio. | Secretaria(o) | | Petición Recibida | Número de folio |
| 2.2 Presenta copia de solicitud | Secretaria(o) | | Petición recibida | Copia de solicitud |
| Revisar y diagnosticar la zona. | **3** | 3.1 Recibe copia de solicitud, asiste al lugar, verifica datos, inspecciona y autoriza viabilidad. | Supervisor(a) | | Copia de solicitud | Supervisión |
| 3.2 Si no hay viabilidad para la Reforestación y/o Forestación, notifica a ciudadano. | Supervisor(a) y Secretaria(o) | | Supervisión | Notificación |
| 3.3 Si hay Viabilidad agenda fecha para trabajos (arbolado, herramienta y personal) fecha sujeta a temporal de lluvias | Supervisor(a) y Secretaria(o) | | Supervisión | Viabilidad |
| Seleccionar plantas. | **4** | 4.1 Seleccionan las especies adecuadas. | Área Técnica | | Plantas | Selección de especies |
| Evaluar solicitud | **5** | 5.1 Si no es viable, notifica a solicitante. | Secretaria(o) | | Diagnostico | Notificación |
| 5.2 Si es viable la solicitud, presenta proyecto y solicita los requerimientos al Director de Parques. | Área Técnica | | Diagnostico | Proyecto y requerimientos |
| Elaborar y operar requisición. | **6** | 6.1.Recibe proyecto con requerimientos e instruye a área administrativa solicitarlos | Director(a) de Parques y Jardines | | Proyecto y requerimientos | Instrucción |
| 6.2. Recibe instrucción con proyecto y requerimientos, elabora y presenta requisición a la Dirección de Proveeduría. | Área Administrativa | | Instrucción | Requisición presentada |
| 6.3. Recibe, opera requisición y surte recursos materiales. | Dirección de Proveeduría | | Requisición presentada | Requisición operada |
| 6.4. Si no hay presupuesto notifica a Dirección de Parques y Jardines, y espera suficiencia presupuestal. | Dirección de Proveeduría | | Requisición presentada | Requisición operada |
| 6.5.Si hay presupuesto opera requisición y entrega requerimientos solicitados | Dirección de Proveeduría | | Requisición presentada | Requisición atendida |
| 6.6. Recibe requerimientos y los entrega al área operativa para ejecutar proyecto. | Área administrativa | | Requisición atendida | Requerimientos obtenido |
| Ejecutar trabajo. | **7** | 7.1. Recibe los requerimientos solicitados y ejecutan el proyecto. | Encargado(a) de Zona | | Requerimientos obtenidos | Proyecto ejecutado |
| 7.2.Elabora y entrega informe de proyecto ejecutado | Supervisor(a) | | Proyecto ejecutado | Informe |
| Entregar área forestada y/o reforestada a la comunidad, registrar y archivar. | **8** | 8.1 Recibe informe de proyecto ejecutado y hace entrega oficial de la nueva área forestada y/o reforestada a la comunidad. | Director(a) de Parques y Jardines | | Informe | Área forestada entregada a la comunidad |
|  | 8.2. Recibe informe de proyecto ejecutado, lo registra y archiva. | Auxiliar Administrativo(a) | | Informe | Archivo |
|  |  | 8.3. Recibe área forestada. | Ciudadano (a) | | Área forestada | Solicitud atendida |

## 6.5.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** | | | | | **DEPENDENCIA** | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Supervisor(a) y  Secretaria(o) | Área Técnica | Director(a) | Auxiliar Administrativo(a) | | Dirección de Proveeduría |
| Fin  Recibe notificación sobre inviabilidad  Realiza y presenta petición  Inicio | **No**  Presenta copia de solicitud  Recibe y captura petición  ¿Es viable? | **Si**  Agenda fecha para trabajos (arbolado, herramienta y personal)  Notifica motivos  Recibe solicitud asiste a lugar, verifica, inspecciona y autoriza viabilidad | Presenta proyecto y solicita requerimientos  Selecciona las especies adecuadas | Recibe notificación de insuficiencia presupuestal y espera Recibe proyecto e instruye solicitar insumos | **Si**  Recibe instrucción de proyecto y requerimiento, elabora y presenta requisición | | ¿Existe presupuesto?  1  Notifica insuficiencia presupuestal  **No**  Recibe y opera requisición |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES** | | | | | **DEPENDENCIA** |
| Ciudadano(a) | Supervisor(a) y Secretaria(o) | Área Técnica | Director(a) | Auxiliar administrativo(a) | Encargado(a) de zona | Dirección de Proveeduría |
| Fin  Recibe área forestada | Elabora y entrega informe de proyecto ejecutado |  | Recibe informe, canaliza para registro y archivo y hace entrega oficial de nuevas áreas forestadas a la comunidad | Recibe requerimientos y entrega para ejecutar proyecto  Fin  Recibe informe de proyecto ejecutado lo registra y archiva | Ejecuta proyecto solicitado | Opera requisición y entrega requerimientos  1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | La fecha estará sujeta al temporal de lluvias y a la existencia del arbolado en el Vivero Municipal |
| **Horario:** | 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.6. Descripción Narrativa: Mantenimiento de las Áreas Verdes de los espacios públicos municipales

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Mantenimiento de las áreas verdes de los espacios públicos municipales. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| De conformidad con el programa de trabajo de limpieza de áreas verdes, se realiza el mantenimiento de áreas verdes, con roles establecidos por cuadrilla operativa de trabajo en el que se realiza: poda de pasto, arañeo, papeleo, cazangueo, cajeteo, excavación de cepas, recolección de maleza y caleado de arbolado, riego, etc. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Este servicio se presta únicamente en espacios públicos municipales: parques, jardines, camellones, jardines en plazas municipales y jardineras del municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, el Encargado de Áreas Verdes Municipales, Cuadrilla de Áreas Verdes y de forma externa, la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, así como la Dirección de Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante y domicilio (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 2. Domicilio particular del jardín y/o Área Verde a inspeccionar (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico opcional 5. Oficio y/o Escrito indispensable si es Asociación Vecinal o Régimen Condominal | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/06 | Mantenimiento de las áreas verdes de los espacios públicos municipales. | **1** | Programar mantenimiento. |
| **2** | Asignar trabajo a cuadrillas. |
| **3** | Realizar mantenimiento. |
| **4** | Realizar informe de trabajo. |
| **5** | Registrar y archivar informe de trabajo. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Mantenimiento de las áreas verdes de los espacios públicos municipales. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ  02/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Programar mantenimiento. | **1** | 1.1 Realiza reporte personalmente, vía telefónica, por escrito o correo electrónico. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Reporte |
| 1.2 Recibe reporte y verifica que el espacio corresponda al municipio. | Secretaria(o), inspector(a) de zona | | Reporte | | Programa de trabajo |
| 1.3 Si el espacio no es propiedad del municipio, notifica a ciudadano(a). | Secretaria(o) | | Verificación | | Notificación |
| 1.3 Si el espacio es propiedad del municipio, registra, asigna número de folio e integra al Programa de trabajo. | Secretaria(o) | | Verificación | | Número de folio |
| 1.4Elabora y presenta programa de mantenimiento del área verde, consistente en: arañeo, papeleo, picado de suelo, cajeteo, orilleo, poda de pasto, poda declareo de arbustos y árboles deporte bajo y desbotonado de la planta de floración caduca. | Supervisor(a) | | Necesidades de mantenimiento | | Programa calendario de trabajo |
| Asignar trabajo a cuadrillas | **2** | 2.1 Recibe programa de mantenimiento, elabora orden de trabajo y asigna a cuadrilla. | Supervisor(a) | | Programa de mantenimiento | | Orden de trabajo |
| 2.2 Recibe orden de trabajo y se traslada a área verde. | Cabo | | Orden de trabajo | | Traslado de cuadrilla |
| Realizar mantenimiento | **3** | 3.1 Realiza mantenimiento, requerido (poda pasto, arañeo, papeleo, picado de suelo, Cajeteo, orilleo, poda de clareo de arbustos, y árboles de porte bajo y desbotonado de la planta desfloración caduca. | Encargado(a) de Cuadrilla y cuadrilla de áreas verdes | | Plaga | | Hormigón aplicado |
| 3.2 Aplica fertilizante orgánico y riego de área verde. | Oficial jardinero | | Fertilizante y agua | | Aplicación y riego |
| 3.4 Recolecta desechos generados | Oficial Jardinero, cuadrilla de recolección | | Desechos generados | | Desechos recolectados |
| Realizar informe de trabajo | **4** | 4.1 Realiza y presenta informe de trabajo. | Encargado(a) de Cuadrilla | | Mantenimiento realizado | | Informe de trabajo |
| 4.2 Recibe informe de trabajo e instruye supervisión. | Supervisor(a) | | Informe de trabajo | | Supervisión |
| 4.3 Supervisa trabajos y si hay inconsistencias, notifica a encargado de cuadrilla. | Supervisor(a) | | Inconsistencias | | Notificación |
| 4.4. Si no se encontraron inconsistencias, turna reporte de trabajo para registro, archivo | Supervisor(a) | | Supervisión | | Reporte de trabajo |
| Registrar y archivar informe de trabajo | **5** | 5.1 Recibe instrucción, registra y archiva informe de trabajo. | Secretaria(o) | | Instrucción | | Registro y archivo |
| 5.2. Comunica servicio realizado y atendido (sólo en caso de solicitud por escrito). | Auxiliar Administrativo(a) | | Archivo | | Servicio atendido |

## 6.6.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | | | |
| Ciudadano (a) | Secretaria(o) | Supervisor(a)  de zona | Encargado(a) de cuadrilla | Cuadrilla de trabajo | Oficial jardinero | Auxiliar Administrativo(a) |
| Fin  Recibe notificación de servicio realizado  Fin  Recibe notificación de rechazo  Inicio  Realiza y presenta reporte | Fin  Registrar y archivar informe de trabajo  Recibe reporte y turna | ¿Hay  inconsistencias?  Notifica inconsistencias  Turna para registro, archivo y notificar  **Si**  Recibe informe e instruye supervisión  Verifica que el espacio corresponda al municipio  Elabora y presenta programa de mantenimiento y orden de trabajo  Registra y asigna folio  ¿Es Propiedad Municipal?  **No**  Notifica rechazo | Realiza y presenta informe  Recibe programa y asigna labor  **No**  **Si** | Derriba árboles y recolecta desecho | Aplica control de plagas  Realiza mantenimiento requerido | Comunica servicio realizado al Ciudadano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 8 días hábiles, si reúne los requisitos solicitados. |
| **Horario:** | 07:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.7 Descripción Narrativa: Poda y Derribo de Árboles

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Poda y derribo de árboles | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| A partir de la petición del/la ciudadana(a), se realiza un dictamen técnico forestal que determina la procedencia del servicio. Una vez autorizado, se ejecuta conforme al dictamen: poda y/o derribo.  \*Nota: Los servicios considerados como urgentes tendrán una atención de 48 hrs. e interrumpen cualquier servicio, considerado como normal. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Directivos de cualquier área y la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, el área de Supervisión y cuadrillas operativas y de forma externa, la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales y Dirección de Proveeduría. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante; 2. Domicilio particular (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico opcional; 5. Carta de Anuencia vecinal, así como copia del INE y comprobante de domicilio en caso de ser vecina o el árbol se ubique en otro sitio distinto al suyo, debiendo precisar la ubicación del árbol a inspeccionar; 6. Oficio y/o Escrito indispensable si es obra Privada o Pública; y   Licencia de Construcción y/o trámite, croquis y plano del proyecto. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/07 | Poda y derribo de árboles. | **1** | Realizar y recibir solicitudes. |
| **2** | Capturar, registrar y elaborar orden de trabajo. |
| **3** | Canalizar al área. |
| **4** | Ejecutar servicio. |
| **5** | Recibir y supervisar trabajo realizado. |
| **6** | Registrar y Archivar reporte de trabajo. |
| **7** | Comunicar servicio realizado y atendido. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Poda y derribo de árboles | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ  02/07 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar reporte y recibir solicitudes. | **1** | * 1. Realiza reporte personalmente o vía telefónica, por escrito o correo electrónico. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Reporte |
| * 1. Recibe Solicitud por escrito (oficio, internet), vía telefónica o personal | Secretaria(o) | | Solicitud | | Solicitud recibida |
| Capturar, registrar y elaborar orden de trabajo. | **2** | 2.1 Captura y registra solicitud en el sistema para el control de las mismas, asignando número de folio. | Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud recibida | | Número de Folio |
| 2.2 De acuerdo a la solicitud recibida elabora y turna orden de servicio. | Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud recibida | | Orden de Servicio |
| Canalizar al área | **3** | 3.1 Recibido orden de servicio. Revisa, valora y elabora dictamen técnico por tipo de servicio; | Supervisor(a) | | Orden de Servicio | | Dictamen Técnico |
| 3.2 Si no cumple requisitos notifica vía oficio o vía telefónica al solicitante según sea el tipo de servicio. | Supervisor(a) | | Dictamen Técnico | | Notificación |
| 3.3 Si el servicio contempla costo notifica al solicitante vía oficio o telefónica, según sea el tipo de servicio. | Supervisor(a) | | Dictamen Técnico | | Resultados de dictamen |
|  |  | 3.4 Si cumple requisitos, procede servicio y canaliza orden de servicio al área correspondiente para su ejecución. | Supervisor(a) | | Dictamen Técnico | | Canalización de orden de servicio |
| Ejecutar servicio | **4** | 4.1 Recibe orden de servicio e instruye ejecutar el trabajo u orden de servicio | Encargado(a) de Cuadrilla | | Dictamen Técnico orden de servicio | | Instrucción |
| 4.2 Recibe instrucción y ejecuta trabajo u orden de servicio | Peón (oficial motosierrista, Oficial jardinero) | | Instrucción | | Orden de servicio realizada pago |
| 4.3 Elabora y turna reporte de trabajo | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de Servicio realizada | | Reporte de Servicio realizado |
| Recibir y supervisar trabajo realizado | **5** | 5.1Recibe reporte de trabajo y supervisa trabajo realizado. | Supervisor(a) | | Comprobante oficial | | Orden de trabajo |
| 5.2 Si se encontraron observaciones en el trabajo realizado, notifica a área operativa para corregir observaciones. | Supervisor(a) | | Observaciones | | Notificación |
| 5.3 Si no se encontraron observaciones, instruye para registro y archivo de informe de trabajo así como notificación de servicio atendido. | Supervisor(a) | | Instrucción | | Reporte de Trabajo |
| Registrar y Archivar reporte de trabajo. | **6** | 6.1 Recibe instrucción, registra y archiva reporte de trabajo de servicio realizado. | Auxiliar Administrativo(a) | | Reporte de trabajo de servicio realizado | | Registro y Archivo |
| Comunicar servicio realizado y atendido | **7** | 7.1. Comunica servicio realizado y atendido (si la solicitud fue mediante oficio, se comunica por escrito el servicio atendido y si es mediante llamada y personal no se comunica). | Auxiliar Administrativo(a) | | Archivo | | Servicio atendido mediante oficio |
| 7.2.Recibe información de servicio realizado y atendido | Ciudadano(a) | | Oficio de Servicio atendido | | Servicio atendido |

## 6.7.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretario(a) | Auxiliar Administrativo(a) | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Peón, oficial de motosierra y jardinero |
| Fin  Acude a pagar a Tesorería, recaba y presenta comprobante de pago  Fin  Recibe notificación  Recibe información de servicio realizado  Recibe notificación de costo de servicio  Realiza  reporte  Inicio | Recibe solicitud | Recibe instrucción, registra y archiva reporte  Comunica servicio realizado y atendido al solicitante  Elabora y turna orden de servicio  Captura y registra solicitud en sistema | **Si**  **Si**  Turna para registro, archivo e informar servicio atendido  ¿Existen observaciones?  Notifica a área operativa para corregir  ¿Cumple con requisitos?  **Si**  **No**  Revisa, valora y elabora dictamen técnico por tipo de servicio  Canaliza orden de servicio para su ejecución  Si el servicio contempla costo, notifica al solicitante de acuerdo al tipo de servicio  Notifica que no cumple con requisitos  Recibe reporte y supervisa trabajo realizado  Elabora y turna reporte de trabajo | **No**  Recibe orden e instruye ejecutar el trabajo | Recibe orden y ejecuta trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 8 días hábiles, si reúne los requisitos solicitados. |
| **Horario:** | 07:00 a 20:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.8 Descripción Narrativa: Rehabilitación de Áreas Verdes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Rehabilitación de áreas verdes. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Parques y Jardines. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de rehabilitación de áreas verdes se presta con la valoración e inspección del parque, jardín y/o área verde propiedad municipal, si resulta viable se presupuesta la reingeniería del lugar para su rehabilitación. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Este servicio se presta a la población en general de San Pedro Tlaquepaque, pero únicamente en espacios públicos municipales: parques, jardines, camellones, jardines en plazas municipales y jardineras del municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, Supervisor de Áreas Verdes y de forma externa, Mantenimiento a Edificios y Agua Potable, la Coordinación General de Servicios Púbicos Municipales y la Dirección de Proveeduría Municipal. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación de este servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:   1. Nombre completo del solicitante y domicilio (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 2. Domicilio particular del jardín y/o Área Verde a rehabilitar (calle, número, entre que calles cruza, y colonia); 3. Número telefónico particular o celular; 4. Correo electrónico opcional 5. Oficio y/o Escrito indispensable si es Asociación Vecinal o Régimen Condominal | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | **1 DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DPJ 02/08 | Rehabilitación de áreas verdes. | **1** | Realizar solicitud. |
| **2** | Recibir solicitud. |
| **3** | Analizar y diagnosticar área verde. |
| **4** | Determinar y programar acciones. |
| **5** | Rehabilitar áreas verdes. |
| **6** | Realizar informe de trabajo. |
| **7** | Registrar y archivar informe de trabajo. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Rehabilitación de áreas verdes. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DPJ 02/08 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7.No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar solicitud. | **1** | 1.1 Realiza solicitud personalmente, vía telefónica, por escrito o correo electrónico. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| Recibir solicitud. | **2** | 2.1Recibe y turna solicitud, la registra y asigna número de folio. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Número de folio |
| Analizar y diagnosticar área verde. | **3** | 3.1 Recibe solicitud, inspecciona, analiza, elabora y presenta diagnóstico del área verde habilitar. | Supervisor(a) de áreas verdes | | Solicitud | | Diagnóstico |
| Determinar y programar acciones. | **4** | 4.1Recibe diagnóstico, determina viabilidad, programa e instruye acciones a realizar. | Director(a) y Supervisor(a) de Área Verde | | Diagnostico | | Acciones |
| 4.2 Recibe instrucciones de acciones a realizar, elabora y asigna reporte de trabajo a cuadrillas. | Supervisor(a) y cuadrilla operativa | | Instrucciones | | Orden de trabajo |
| 4.3 Si No resulta viable la rehabilitación se notifica vía telefónica o por escrito si presento oficio | Auxiliar Administrativo(a) | | Valoración | | Notificación telefónica o por escrito |
| Rehabilitar áreas verdes. | **5** | 5.1Retira y reubica planta, reforesta y repone pasto en caso de que se requiera. | Cuadrilla Operativa | | Orden de trabajo | | Rehabilitación |
| 5.2 Rehabilita machuelos y sistema de riego. | Mantenimiento a Edificios y Agua Potable | | Orden de trabajo | | Rehabilitación |
| 5.3 Poda o retira árboles secos. | Cuadrilla áreas verdes(arboles de porte bajo) cuadrilla forestal (arboles porte alto | | Orden de trabajo | | Rehabilitación |
| 5.4 Construye o reconstruye de arreglos florales. | Oficial Jardinero | | Orden de trabajo | | Rehabilitación |
| Realizar informe de trabajo | **6** | 6.1. Elabora y presenta informe de trabajo. | Encargado(a) de Cuadrilla | | Rehabilitación | | Informe de trabajo |
| 6.2 Recibe informe de trabajo e instruye supervisión. | Supervisor(a) | | Informe de trabajo | | Supervisión |
| 6.3 Recibe instrucción, supervisa trabajos y si hay inconsistencias, notifica a encargado de cuadrilla. | Supervisor(a) | | Inconsistencias | | Notificación |
| 6.4 Si no hay inconsistencias, informa a Director | Supervisor(a) | | Supervisión | | Informe |
| 6.5 Recibe informe e instruye registrar y archivar informe de trabajo. | Supervisor(a) | | Informe | | Instrucción |
| Registrar y archivar informe de trabajo | **7** | 7.1 Recibe instrucción, registra y archiva informe de trabajo. | Auxiliar Administrativo(a) | | Instrucción | | Registro y archivo |

## 6.8.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USUARIO | DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES | | | | | DEPEN-DENCIAS | DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES | | |
| Ciudadano(a) | Secretario(a) | Supervisor(a) de áreas verdes | Director(a) y supervisor(a) | Auxiliar administrativo  (a) | Cuadrilla operativa | Mantenimiento a Edificios y Agua Potable | Cuadrilla áreas verdes | Oficial jardinero | Encargado  (a) de cuadrilla |
| Fin  Inicio  Recibe notificación de inviabilidad  Realiza solicitud de servicio | **Si**  **Si**  Recibe y turna solicitud | Recibe solicitud e inspecciona analiza, elabora y presenta diagnóstico  ¿Existen  inconsistencias?  **No**  Informa a Director  Elabora y asigna reporte de trabajo  Recibe informe e instruye supervisión  Supervisa trabajo y verifica inconsistencias  Notifica a encargado de cuadrilla | Recibe e instruye registrar y archivar informe  ¿Es viable??  **Si**  **Si**  **No**  Recibe diagnóstico y determina viabilidad | Fin  Notifica a solicitante los motivos  Registra y archiva informe de trabajo | Retira y reubica planta, reforesta y repone pasto | Rehabilita machuelos y sistema de riego | Poda o retira árboles secos | Rehabilita arreglos florales | Elabora informe de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | La atención de este servicio se contempla en 8 días hábiles, si reúne los requisitos solicitados. |
| **Horario:** | 07:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **RESPONSABLE** | **Teléfono** |
| Atención a reporte ciudadano | Secretaria(o) | (33)35-62-70-14 |
| Control fitosanitario | Supervisor(a) de Área Forestal |
| Creación de áreas verdes en espacios públicos | Supervisor(a) de Área Verde |
| Donación de plantas | Secretaria(o) |
| Forestación y reforestación | Supervisor(a) de Áreas Verdes |
| Mantenimiento de las áreas verdes de los espacios públicos municipales |
| Poda y derribo de árboles | Supervisor(a) de Área Forestal |
| Rehabilitación de áreas verdes | Supervisor(a) de Área Verde |

# 8. Glosario

**ARAÑEO:** Esta palabra etimológicamente está en discusión que procede del sustantivo “araña” y del verbo activo transitivo “arar”. Limpieza o barrido con araña.

**ARBOL:** Planta que en su madurez llega a medir más de 5mtros. De altura, con tallo y copa fácilmente distinguible.

**CAJETEO: Hacer** hoyos en la tierra para plantar.

**CAZANGUEO:** Limpia con cazanga, principalmente en callejones, eliminando la maleza crecida.

**DERRIBO:** Retiro del sujeto forestal mediante maniobras propias del trabajo de un podador, actividad lícita con un permiso. Hacer caer lo que estaba en pie abatió el tronco ya talado.

**DICTAMEN TÉCNICO:** Opinión o juicio técnico o pericial, que se forma o emite sobre algo. “emitir un dictamen; el juez podrá recabar el dictamen de especialistas; el dictamen establece en sus conclusiones que los resultados gozan de plena legitimidad"

**FITOSANITARIO:** *adjetivo;* De la prevención y curación de las enfermedades de las plantas o relacionado con ello. "tratamiento fitosanitario; los productos fitosanitarios deben manejarse con precaución".

**MATERIAL LEÑOSO:** resultado de la poda de árboles; es cualquier planta vascular con un tallo perenne, por encima de la superficie del suelo, y cubierto de una capa de espesa corteza. Una planta perenne con tallo leñoso verdadero contiene madera.

**MATERIAL VEGETAL:** resultado de la poda de pasto.  Material Orgánico.

**PLAGAS:** Colonia de organismos animales o vegetales que ataca y destruye los cultivos y las plantas. "una plaga de langostas arruinó la cosecha"

**PAPELEO:** recolección manual de papeles y/o basura en un área verde.

**PICADO DE TIERRA:** remoción de tierra para evitar su compactación.

**PODA**: actividad de corte y emprolijamiento de algunas plantas de manera intencional con el fin de obtener mejoras en su crecimiento, así como también embellecer su forma natural o darle una forma nueva y artificial. Cumpliendo con las normas de la arboricultura.

**REINGENIERIA:** Cambio o restructuración de un área verde.

**SUJETO FORESTAL:** relativo o perteneciente al bosque, individuo forestal, árbol, arbusto.

# 9. Anexos

Reglamento de Parques, Jardines y Recursos Forestales para el Municipio de San Pedro Tlaquepaque.

Reglamento Municipal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente Ecológico

Censo “Cuéntame Amigo” aprobado en Sesión de Cabildo del año 2000.

NAE-SEMADES-001/2003; Norma Ambiental Estatal SEMADES-001/2003

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Sandra Leticia González Zamano  (Cargo) | (Nombre)  Director de Parques y Jardines |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloísa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |