

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

Salud Animal





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc486923912)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc486923913)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc486923914)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc486923915)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc486923916)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc486923917)

[6.1 Descripción Narrativa: Recolección de Animales Muertos en vía pública 9](#_Toc486923918)

[6.1.1 Flujograma 11](#_Toc486923919)

[6.2 Descripción Narrativa: Captura de Animal Agresivo en vía pública 13](#_Toc486923920)

[6.2.1 Flujograma 15](#_Toc486923921)

[6.3 Descripción Narrativa: Captura de Animal Agresor 17](#_Toc486923922)

[6.3.1 Flujograma 19](#_Toc486923923)

[6.4 Descripción Narrativa: servicio de clínica animal 22](#_Toc486923924)

[6.4.1 Flujograma 24](#_Toc486923925)

[6.5 Descripción Narrativa: Atención a denuncias de maltrato animal 26](#_Toc486923926)

[6.5.1 Flujograma 28](#_Toc486923927)

[6.6. Descripción Narrativa: Razzia – Captura de animales con dueño irresponsable 30](#_Toc486923928)

[6.6.1. Flujograma 32](#_Toc486923929)

[6.7 Descripción Narrativa: Campañas de Esterilización 34](#_Toc486923930)

[6.7.1 Flujograma 36](#_Toc486923931)

[6.8 Descripción Narrativa: Campañas de Vacunación Antirrábica 38](#_Toc486923932)

[6.8.1 Flujograma 40](#_Toc486923933)

[6.9 Descripción Narrativa: pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas 42](#_Toc486923934)

[6.9.1 Flujograma 44](#_Toc486923935)

[6.10 Descripción Narrativa: Fumigación de escuelas 46](#_Toc486923936)

[6.10.1 Flujograma 48](#_Toc486923937)

[8. Directorio 50](#_Toc486923938)

[8. Glosario 51](#_Toc486923939)

[9.Anexos 52](#_Toc486923940)

[10. Autorizaciones 53](#_Toc486923941)

# 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 Oficina de Salud Animal, 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 flujograma - 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 jefatura de la oficina de salud animal cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio público de salud animal, con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un servicio público de salud animal de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los ciudadanos 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.-Si el servicio tiene un costo, éste debe estar soportado en la Ley de Ingresos Municipales del año fiscal correspondiente.

6.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

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** |
| Jefatura de Departamento de Salud Animal | Recolección de animales muertos en vía pública. | Habitantes del municipio. |
| Captura de animal agresivo en vía pública. |
| Captura de perros agresores. |
| Servicio de clínica animal. | Público en general. |
| Atención de maltrato animal. | Habitantes del municipio. |
| Razzia - captura de animales con dueño irresponsable. |
| Campañas de esterilización. | Público en general. |
| Campaña de vacunación antirrábica. |
| Pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas. | Escuelas del municipio. |
| Fumigación de escuelas en el municipio. |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Recolección de Animales Muertos en vía pública

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Recolección de animales muertos en vía pública | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de recolección de animales muertos se presta a través de su recolección y limpieza de vías públicas para mantener la salud de los habitantes del municipio. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| La Oficina de Salud Animal. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| * Nombre y teléfono de quién reporta. * Ubicación del animal muerto (Delegación y/o agencia, colonia, calles y cruces). * Alguna característica especial (ejemplo: si es en bolsa, en costal, sobre la banqueta, etc.). | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/JSA  09/01 | Recolección de animales muertos en vía pública  . | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Recibir solicitud y elaborar reporte de trabajo. | |
| **3** | Recibir reporte, verificar grado de dificultad y turnar reporte de trabajo. | |
| **4** | | Retirar cadáver. |
| **5** | | Entregar cadáver y reporte de trabajo. |
| **6** | | Recibir reporte de trabajo y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Recolección de animales muertos en vía pública. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Solicita servicio de recolección de animal muerto en vía pública mediante llamada telefónica, correo electrónico, oficio o en persona. | Ciudadano(a) | | Animal muerto | | Solicitud |
| Recibir solicitud y elaborar reporte de trabajo. | **2** | 2.1 Recibe solicitud vía telefónica, correo electrónico, oficio o en persona. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Solicitud recibida |
| 2.2 Corrobora ubicación. | Secretaria(o) | | Solicitud recibida | | Ubicación corroborada |
| 2.3 Si no se encuentra dentro de los límites del municipio, notifica a ciudadano(a). | Secretaria(o) | | Solicitud recibida | | Notificación |
| 2.4 Si se encuentra dentro de los límites del municipio, elabora y genera número de reporte, así como turnar el mismo. | Secretaria(o) | | Solicitud recibida | | Reporte de trabajo |
| Recibir reporte, verificar grado de dificultad y turnar reporte de trabajo. | **3** | 3.1 Recibe reporte de trabajo, verifica grado de dificultad. | Jefe(a) de Área | | Reporte de trabajo | | Grado de dificultad |
| 3.2 Turna al chofer y ayudante general. | Jefe(a) de Área | | Grado de dificultad | | Reporte turnado |
| Retirar cadáver. | **4** | 4.1 Recibe reporte de trabajo, recolecta material y herramienta y se traslada al lugar reportado. | Chófer y/o ayudante general | | Reporte de trabajo | | Traslado |
| 4.2 Recolecta, retira y traslada animal muerto a Oficina. | Chófer y/o ayudante general | | Recolección | | Traslado |
| Entregar cadáver y reporte de trabajo. | **5** | 5. El chofer anota en sus reportes la actividad realizada y la entrega en oficina. | Chófer y/o ayudante general | | Cadáver y reporte de trabajo entregada | | Reporte de trabajo entregado |
| Recibir reporte de trabajo y archivar. | **6** | 6.1 Recibe reporte de trabajo, verifica los datos, entrega al Auxiliar Administrativo e informa al Jefe del Departamento sobre las actividades realizadas. | Secretaria(o) | | Reporte de trabajo entregado | | Reporte de trabajo verificada |
| 6.2 Registra reporte de trabajo realizado y archiva. | Secretaria(o) y/o Aux. Administrativo | | Reporte de trabajo realizada | | archivo |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |  |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de área | Chofer y/o ayudante general | Secretaria(o) y/o ayudante administrativo(a) |
| Inicio  Solicita servicio de recolección  ¿Se encuentra dentro de los límites del municipio?  **No**  Recibe notificación  Fin | Notifica  Recibe reporte, verifica datos, entrega e informa  Elabora, genera número de reporte y turna  Recibe reporte y corrobora ubicación | **Si**  Recibe reporte, verifica grado de dificultad y turna | Anota y entrega reporte de actividad realizada  Recolecta, retira y traslada animal muerto  Recibe reporte, recolecta material y se traslada | Registra reporte de trabajo y archiva  Fin |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** | | 24 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: Captura de Animal Agresivo en vía pública

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Captura de animal agresivo en vía pública | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se realiza la captura del animal agresivo en vía pública. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de recolección de animales agresivos se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Jefatura de Salud Animal. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| * Nombre y teléfono de quién reporta. * Domicilio (Delegación y/o agencia, calles, cruces y colonia) * Características del animal agresivo (raza, color, tamaño) y su ubicación | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/JSA  09/02 | Captura de animal agresivo en vía pública | **1** | | Solicitar servicio. |
| **2** | | Recibir solicitud. |
| **3** | | Elaborar reporte de trabajo. |
| **4** | | Entregar al área operativa. |
| **5** | | Capturar al animal agresivo. |
| **6** | | Entregar al Centro de Salud Animal |
| 7 | | Entregar reporte de trabajo y Archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Captura de animal agresivo en vía pública. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Salud Animal. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Realiza solicitud mediante vía telefónica, correo electrónico, oficio o en persona. | Ciudadano(a) | | Animal Agresivo | | Solicitud |
| Recibir solicitud | **2** | 2.1 Recibe reporte vía telefónica, oficio o personal; proporciona al ciudadano su número de reporte. | Secretaria(o) | | Papelería  oficial | | Numero de reporte |
| Elaborar reporte de trabajo. | **3** | 3.1 Elabora y turna reporte de trabajo. | Secretaria(o) | | Reporte de trabajo | | Reporte de trabajo turnado |
| Entregar al área operativa. | **4** | 4.1 Recibe el reporte de trabajo, revisa y establece prioridad y turna para realizar servicio. | Jefe(a) de área | | Reporte de trabajo | | Reporte de trabajo de prioridad |
| Capturar animal agresivo. | **5** | 5.1 Recibe reporte de trabajo y realiza la captura del animal reportado. | Chofer y/o ayudante | | Reporte de trabajo | | Captura de animal |
| Entregar al Centro de Salud Animal | **6** | 6.1 Entrega animal al centro de salud animal y verifica su agresividad. | Chofer y/o ayudante | | Captura de animal | | Animal entregado |
| 6.2. En caso de no ser recuperado el animal por sus dueños, en máximo 72 hrs. se aplica la eutanasia. | Médico(a) veterinario | | Animal no recuperado | | Eutanasia |
| 6.3. Si el animal es recuperado, se presenta dueño(a) con copia de su identificación oficial y paga la multa correspondiente para entrega de animal | Ayudante general | | Animal recuperado | | Animal entregado |
| Entregar reporte de trabajo y archivar. | 7 | 7.1 Elabora y turna reporte de trabajo de servicio atendido. | Chofer y/o ayudante | | Trabajo realizado | | Reporte de trabajo |
| 7.2 Recibe, registra y archiva reporte de trabajo de servicio atendido. | Secretaria(o) | | Reporte de trabajo | | Informe entregado |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Chofer y/o Ayudante general | Médico(a) Veterinario |
| Presenta identificación oficial y paga multa    Realiza solicitud  Inicio | Fin    Recibe y archiva servicio realizado    Elabora y turna reporte de trabajo    Recibe reporte y proporciona número de reporte | Recibe reporte, revisa, establece prioridad y turna para realizar servicio  ¿El animal es recuperado? | Elabora y turna reporte de servicio atendido  **Si**  Entrega animal al Centro de Salud Animal y verifica su agresividad    Recibe reporte y realiza captura | **No**  Aplica eutanasia |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** | |  |
| **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. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: Captura de Animal Agresor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Captura de animal agresor | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se capturan animales agresores con dueño o en situación de calle. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Jefatura de Salud Animal y de forma externa apoyo de protección civil y bomberos | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| * Nombre, domicilio y teléfono del agredido * Ubicación del animal (delegación y/o agencia, calles, cruces, colonia) * Parte médico expedido por una dependencia autorizada (cruz roja, cruz verde y/o centro de salud) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA  09/03 | Captura de animal agresor | **1** | Solicitar servicio. |
| **2** | Recibir solicitud. |
| **3** | Realizar reporte de trabajo. |
| **4** | Recibir y turnar reporte de trabajo. |
| **5** | Realizar servicio. |
| **6** | Mantener en observación. |
| **7** | Pagar multa. |
| **8** | Entregar animal. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Captura de animal agresor | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Salud Animal. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar solicitud. | **1** | 1.1 Realiza solicitud mediante vía telefónica, correo electrónico, oficio o en persona. | Ciudadano(a) | | Animal agresor | | Solicitud |
| Recibir solicitud. | **2** | 2.1 Recibe solicitud mediante vía telefónica, correo electrónico, oficio o en persona, genera y proporciona número de reporte. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Número de reporte |
| Realizar reporte de trabajo | **3** | 3.1 Realiza reporte de trabajo incluyendo información del animal agresor y del denunciante. | Secretaria(o) | | Reporte de trabajo | | Información del animal agresor y del denunciante |
| 3.2 Corrobora ubicación. | Secretaria(o) | | Información del animal agresor y del denunciante | | Ubicación |
| 3.3 Si no se encuentra dentro de los límites del municipio, notifica a ciudadano(a). | Secretaria(o) | | Ubicación | | Notificación |
| 3.4 Si se encuentra dentro de los límites del municipio, turna reporte de trabajo. | Secretaria(o) | | Ubicación | | Reporte de trabajo |
| Recibir y turnar reporte de trabajo | **4** | 4.1 Recibe y turna reporte de trabajo. | Jefe(a) de Área | | Reporte de trabajo | | Reporte de trabajo turnado |
| Realizar servicio. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo y recaba equipo. | Chofer y/o Ayudante General | | Reporte de trabajo | | Servicio de captura |
| 5.2 Realiza servicio de captura de animal agresor y lo traslada a la Oficina. | Chofer y/o Ayudante General | | Servicio de captura | | Traslado |
| Mantener en observación. | **6** | 6.1 Recibe animal agresor y por norma de salud, lo mantiene en observación durante 10 días. | Jefe(a) de Área | | Animal agresor | | Observación |
| 6.2 Sí el animal continúa agresivo y no tiene dueño, se sacrifica. | Médico(a) veterinario | | Animal agresor sin dueño | | Sacrificio |
| 6.3 Si el animal continúa agresivo y tiene dueño, se solicita autorización para sacrificio. | Jefe(a) de Área | | Animal agresor con dueño | | Autorización para sacrificio |
| Pagar multa. | **7** | 7.1 Si el animal no continúa agresivo y tiene dueño, de acuerdo a la Ley de Ingresos, elabora y entrega orden de pago. | Secretaria(o) | | Animal no agresor con dueño | | Orden de pago |
| 7.2 Recibe orden de pago y realiza pago de multa para la entrega del animal. | Ciudadano(a) | | Orden de pago | | Pago de multa |
| 7.3 Recibe pago y expide comprobante oficial. | Jefe(a) de Área | | Pago/multa | | Comprobante oficial |
| 7.4 Recibe y presenta comprobante oficial para entrega de animal. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Entrega de animal |
| Entregar animal. | **8** | 8.1 Recibe comprobante oficial de pago, elabora y turna carta responsiva para firma. | Secretaria(o) | | Comprobante oficial de pago | | Carta responsiva |
| 8.2. Recibe carta responsiva, firma y entrega. | Jefe(a) de Departamento | | Carta responsiva | | Firma |
| 8.3 Recibe y firma carta responsiva. | Ciudadano(a) | | Carta responsiva | | Firma |
| 8.4 Entrega animal a dueño(a), aclarando responsabilidades. | Jefe(a) de Área | | Carta responsiva firmada | | Entrega de animal |
| 8.5 Registra servicio atendido y archiva. | Secretario(a) | | Servicio atendido | | Archivo |

## 6.3.1 Flujograma

¿Autoriza sacrificio?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |  |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Chofer y/o ayudante | Médico(a) veterinario |
| Fin    Recibe notificación  Recibe notificación    C  E  **Si**  D  **No**  1    Recibe orden de pago y realiza pago  Realiza solicitud    Inicio | Si tiene dueño, elabora orden de pago    **No**  **Si**  ¿Dentro de los límites del municipio?    A  Turna reporte de trabajo      Notifica  Corrobora ubicación  Recibe solicitud y proporciona número de reporte | A    Recibe y turna reporte  Recibe animal y lo mantiene en observación  ¿El animal continúa agresivo?  **No**    **Si**  Si tiene dueño, solicita autorización para sacrificio  C | Recibe orden y recaba equipo  **Si**  Realiza captura de animal y lo traslada | E  B  Si no tiene dueño, sacrifica  B  Sacrifica a animal agresivo |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Chofer y/o ayudante |
| Recibe animal      Recibe y presenta comprobante para entrega de animal  Recibe y firma carta responsiva | Fin    Registra servicio atendido y archiva  B    Recibe comprobante oficial, elabora y turna carta responsiva | 1    Recibe pago y expide comprobante oficial  D    Recibe carta responsiva, firma y entrega  Entrega animal a dueño(a) aclarando responsabilidades |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. 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:** | | 24 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. | | |

## 6.4 Descripción Narrativa: servicio de clínica animal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de clínica animal. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Que el/la ciudadano(a) visite con mascota y comente qué servicio se realizará. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de clínica y cirugía se presta a la población en general del municipio y otros. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, Área Clínica y Jefe(a) de área. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Visita del/la ciudadano(a) con mascota  Especificar servicio a realizar (clínica o cirugía) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA  09/04 | Servicio de clínica animal | **1** | Solicitar servicio de clínica. |
| **2** | Recibir ficha. |
| **3** | Atender servicio de clínica. |
| **4** | Pagar servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de clínica animal | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Área clínica | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio de clínica. | **1** | 1.1 Solicita servicio de clínica. | Ciudadano(a) | | Servicio de clínica o cirugía | | Solicitud |
| Recibir ficha. | **2** | 2.1 Recibe solicitud de servicio, genera y entrega ficha para espacio de atención. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Ficha |
| 2.2 Recibe ficha y espera turno de atención. | Ciudadano(a) | | Ficha | | Turno |
| Atender servicio de clínica. | **3** | 3.1 Recibe ficha, diagnóstica y da atención clínica a animal. | Médico(a) Veterinario | | Ficha | | Diagnóstico |
| 3.2 Dependiendo del diagnóstico, da tratamiento, vacuna o cirugía y especifica costo del servicio. | Jefe(a) de Área clínica | | Diagnóstico | | Costo del servicio |
| 3.3 Elabora y entrega orden de pago de acuerdo al servicio. | Secretaria(o) | | Servicio | | Orden de pago |
| Pagar servicio. | **4** | 4.1Recibe orden de pago y realiza pago. | Ciudadano(a) | | Orden de Pago | | Pago realizado |
| 4.2 Recibe pago y expide comprobante oficial. | Jefe(a) de área | | Pago | | Comprobante de pago |
| 4.3 Recibe y presenta comprobante oficial. | Ciudadano(a) | | Comprobante de pago | | Servicio atendido |
|  |  | 4.4 Recibe copia de comprobante oficial y archiva. | Jefe(a) de área | | Copia de comprobante oficial | | Archivo |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Médico(a) veterinario | Jefe(a) de Área Clínica |
| Recibe y presenta comprobante oficial    Recibe orden de pago y realiza pago  Inicio  Recibe ficha y espera turno de atención      Solicita servicio de clínica | Elabora y entrega orden de pago de acuerdo al servicio    Recibe solicitud genera y entrega ficha de atención | Recibe ficha, diagnóstica y da atención clínica a animal. | Fin    Recibe copia de comprobante oficial y archiva  Recibe pago y expide comprobante oficial  Especifica costo del servicio y da tratamiento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. 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:** | | 30 minutos a 1 hora |
| **Horario:** | 09:00 a 14.00 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: Atención a denuncias de maltrato animal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Atención a denuncias de maltrato animal | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se atienden las denuncias de maltrato animal realizadas por los ciudadanos. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de atención al maltrato animal se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Jefatura de Salud Animal, Policía, Protección Civil y Reglamentos | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Nombre de quien reporta  Ubicación del animal maltratado (Delegación y/o agencia, calles, cruces y colonia)  Descripción de maltrato | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA  09/05 | Atención a denuncias de maltrato animal | **1** | Realizar denuncia de maltrato animal. |
| **2** | Recibir denuncia. |
| **3** | Realizar reporte |
| **4** | Atender servicio. |
| **5** | Notificar sanción. |
| **6** | Recibir y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Atención a denuncias de maltrato animal | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Salud Animal | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar denuncia de maltrato animal. | **1** | 1.1 Realiza denuncia de maltrato animal por escrito, comparecencia, vía telefónica, o cualquier otro medio. | Ciudadano(a) | | Maltrato Animal | | Denuncia |
| Recibir denuncia. | **2** | 2.1 Recibe denuncia, recaba datos requeridos genera y proporciona folio. | Secretaria(o) | | Denuncia | | Folio |
| Realizar reporte. | **3** | 3.1 Realiza y turna reporte con base en la denuncia. | Secretaria(o) | | Denuncia | | Reporte turnado |
| 3.2 Recibe reporte, programa inspección e instruye. | Jefe(a) de Área | | Reporte | | Instrucción |
| Atender servicio. | **4** | 4.1 Recibe instrucción y se traslada a verificar el caso de maltrato animal. | Médico(a) veterinario | | Instrucción | | Inspección |
| 4.2 Realiza inspección. | Médico(a) veterinario | | Inspección | | Inspección |
| 4.3 Si no hay delito que perseguir, se notifica a ciudadano(a) denunciante, prepara y presenta reporte de trabajo. | Médico(a) veterinario y Ayudante en general | | Acta | | Notificación |
| Notificar sanción | **5** | 5.1 Si hay delito que perseguir, se levanta un apercibimiento. | Médico(a) veterinario | | Tipo de delito | | Apercibimiento |
| 5.2 Si el infractor es reincidente, se le aplica otro apercibimiento y se pasa el caso al Departamento de Inspección Ambiental o a Fiscalía General de Justicia. | Jefe(a) de área | | Tipo de delito | | 2 do. Apercibimiento  Caso turnado |
| 5.3 Notifica sanción, prepara y presenta reporte de trabajo. | Médico(a) veterinario | | Tipo de delito | | Notificación de sanción |
|  |  | 5.4 Recibe notificación de sanción | Infractor(a) | | Notificación de sanción | | Sanción |
| Recibir y archivar. | **6** | 6.1 Recibe reporte de trabajo, registra y archiva. | Secretaria(o) | | Reporte de trabajo | | Archivo |

## 6.5.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFRACTOR(A)** | **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Médica(a) veterinario | Médico(a) veterinario/ Ayudante general |
| Fin    Recibe notificación de sanción | Fin  A    Recibe notificación de denuncia denegada  Realiza denuncia de maltrato animal  INICIO | Fin    Recibe reporte de trabajo, registra y archiva  Realiza y turna reporte      Recibe denuncia, recaba datos, genera y proporciona folio | Recibe reporte, programa, inspección e instruye    ¿Hay delito que perseguir?  Si el infractor es reincidente, se aplica otro apercibimiento y se turna el caso al Departamento de Inspección Ambiental o a la Fiscalía General  **Si** | Recibe instrucción y se traslada a verificar el caso de maltrato animal    Levanta apercibimiento  Notifica sanción, prepara y presenta reporte de trabajo      Realiza inspección  **Si** | A      Notifica a denunciante, prepara y presenta reporte de trabajo  **No** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 igualdad del servicio para todos o la mayoría, sin excluir a las personas que no pagan. 6. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 7. 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. 8. 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. 9. 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. 10. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 11. 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 inspección del lugar se realiza en 72 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. | | |

## 6.6. Descripción Narrativa: Razzia – Captura de animales con dueño irresponsable

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Captura de animales con dueño irresponsable (Razzia) | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se capturan los animales que por estar en vía pública atentan contra la salud pública del municipio ya sea a solicitud de la población y/o operativos programados. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| jefatura del departamento. Chofer y ayudante en general | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Solicitar el servicio a través de un reporte y/o solicitud, ya sea por escrito en persona, por correo electrónico, o por teléfono, aportando la siguiente información:   * Nombre de la persona; * Número de teléfono; * Domicilio con cruces; * Colonia; y * Señas particulares de los animales. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA 09/06 | Captura de animales con dueño irresponsable (Razzia) | **1** | Realizar reporte y/o solicitud |
| **2** | Recibir y registrar reporte y/o solicitud |
| **3** | Realizar y turnar reporte de servicio |
| **4** | Programar servicio |
| **5** | Realizar servicio. |
| **6** | Elaborar y entregar reporte de servicio realizado |
| **7** | Registrar y archivar servicio atendido |
| **8** | Comunicar al solicitante que el servicio se atendió |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Captura de animales con dueño irresponsable (razzia). | | | **4. CÓDIGO DE SERVICIO:** | | DGSPM/JSA  09/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Director de Área. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DE PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Realizar reporte y/o solicitud | **1** | 1.1 Realiza y presenta reporte y/o solicitud en persona por escrito, vía telefónica, y/o correo electrónico. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Reporte y/o solicitud |
| Recibir y registrar reporte y/o solicitud | **2** | 2.1 Recibe reporte y/o solicitud, registra en sistema y asigna número de folio. | Secretaria(o) | | Reporte y/o solicitud | | Número de folio |
| Realizar y turnar reporte de servicio | **3** | 3.1 De conformidad con el reporte y/o solicitud elabora y turna reporte de servicio. | Secretaria(o) | | Reporte y/o solicitud | | Reporte de servicio |
| Programar servicio | **4** | 4.1 Recibe reporte de servicio y programa servicios: ya sea por reporte y/o solicitud y por operativos de la dependencia que realiza durante el año. | Jefe(a) de área | | Reporte de servicio | | Programa de servicios |
| Realizar servicio. | **5** | 5.1 Realiza captura y traslada animales sin dueño o dueño irresponsable a las instalaciones de Salud Animal. | Chofer y/o ayudante | | Programa de servicios | | Animales capturados |
| Elaborar y entregar reporte de servicio realizado | **6** | 6.1 Elabora y entrega reporte de servicio realizado. | Chofer y/o ayudante | | Animales capturados | | Reporte de servicio realizado |
| Registrar y archivar servicio atendido | **7** | 7.1 Recibe reporte de servicio realizado, registra y archiva en el sistema para el reporte mensual | Secretaria(o) | | Reporte de servicio realizado | | Servicio atendido |
| Comunicar al solicitante que el servicio se atendió | **8** | 8.1. Comunica por escrito, vía telefónica, y/o por correo electrónico que el servicio ha sido atendido. | Secretaria(o) | | Servicio atendido | | Comunicación |
| 8.2. Recibe comunicado por escrito, vía telefónica, y/o por correo electrónico que el servicio ha sido atendido. | Ciudadano(a) | | Comunicación | | Servicio atendido |

## 6.6.1. Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Chofer y/o ayudante |
| Fin  Recibe comunicado de servicio atendido  Inicio    Realiza y presenta reporte | Comunica servicio atendido  Recibe reporte registra y archiva servicio    Elabora y turna reporte    Recibe, registra reporte y asigna folio | Recibe reporte y programa servicio | Elabora y entrega reporte de servicio realizado    Realiza captura y traslada animal(es) a las instalaciones de Salud Animal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** | | El tiempo de respuesta se estima en 72 horas |
| **Horario:** | 09:00 a 14:00 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: Campañas de Esterilización

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Campañas de esterilización | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se realizan esterilizaciones en todo el municipio con el objetivo de bajar el índice de animales en calle, ya sea en la clínica de salud animal con costo y/o en campañas que se programan durante el año o a solicitud de los ciudadanos de forma gratuita y/o con costo según el caso.  \*Nota: El servicio se puede dar en la clínica de salud animal y/o en campañas que se programen en el año o a solicitud de la población, previamente solicitada en la agencia o delegación que le corresponda, y así ellos coordinarse con nosotros para la agenda. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de esterilización se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Jefatura de Salud Animal y la Secretaría de Salud. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para prestar el servicio de esterilización se requiere:   * Presentar el animal con un mínimo de 8 horas en ayuno. * Animal limpio. * Llevar una cobija. * En caso de las hembras, no estar lactando. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA  09/07 | Campañas de Esterilización | **1** | Solicitar campaña. |
| **2** | Recibir solicitud y turnar. |
| **3** | Gestionar recursos para insumos. |
| **4** | Programar campaña. |
| **5** | Realizar campaña |
| **6** | Realizar y entregar informe de actividades |
| **7** | Recibir informe y turnar |
|  |  | **8** | Recibir informe, registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Campañas de esterilización. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/07 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Salud Animal. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar campaña. | **1** | 1.1 Solicita campaña de esterilización. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| Recibir solicitud y turnar. | **2** | 2.1 Recibe la petición vía telefónica, oficio o personal y se toman datos del solicitante. | Secretaria(o) | | Petición | | Solicitud |
| Gestionar recursos para insumos. | **3** | 3.1 Gestiona insumos en Secretaria de Salud para su realización. | Jefe (a) de departamento | | teléfono | | Trasladarse a recoger el insumo |
| Programar campaña. | **4** | 4.1 Realiza una llamada con el solicitante para programar día hora y lugar así como establecer el lugar de trabajo e improvisar un área de quirófano así como difusión en redes sociales y perifoneo. | Jefe (a) de departamento | | teléfono | | Campaña programada |
| Realizar campaña. | **5** | 5.1 Realiza campaña en lugar solicitado. | Jefe (a) de área clínica | | insumos | | Realizar campaña |
| Realizar y entregar informe de actividades. | **6** | 6.1 Entrega orden de trabajo con los resultados obtenidos en cuanto a número de cirugías. | Jefe (a) de área clínica | | Resultados de la orden de trabajo | | Entrega de informe |
| Recibir informe y turnar. | **7** | 7.1 Recibe informe de servicio realizado y turna. | Jefe(a) de Departamento | | Informe | | Informe turnado |
| Recibir informe, registrar y archivar. | **8** | 8.1 Recibe, informe, registra y archiva. | Secretaria(o) | | Informe | | Registro y archivo |

## 6.7.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento | Jefe(a) de Área Clínica |
| Solicita campaña de esterilización    Inicio | Fin    Recibe informe, registra y archiva    Recibe solicitud, recaba datos y turna | Recibe informe de servicio realizado y turna  Programa campaña, día hora y lugar junto con solicitante      Gestiona recursos para insumos ante Secretaría de Salud | Realiza campaña en lugar solicitado    Entrega orden de trabajo con resultados obtenidos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** | | Duración aproximada por animal, de 30 minutos a 1 hora |
| **Horario:** | 09:00 a 14:00 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: Campañas de Vacunación Antirrábica

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Campañas de vacunación antirrábica | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Los municipios en colaboración con Secretaría de Salud se coordinan para prestar el servicio de vacunación antirrábica. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Jefatura de Salud Animal y Secretaria de Salud. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para prestar el servicio de campañas de vacunación antirrábica se requiere:  Solicitud por escrito mediante oficio en persona, vía telefónica o correo electrónico que contenga:   * Nombre de la persona; * Número de teléfono; * Domicilio con cruces; y * Colonia. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA  09/08 | Campañas de vacunación antirrábica | **1** | Realizar reporte y/o solicitud. |
| **2** | Recibir y registrar reporte y/o solicitud. |
| **3** | Solicitar apoyo a la Secretaria de Salud. |
| **4** | Recibir apoyo de la Secretaria de Salud y programar campaña. |
| **5** | Realizar servicio de campaña de vacunación antirrábica y entregar talones. |
|  |  | **6** | Elaborar y presentar informes de servicio realizado. |
|  |  | **7** | Registrar y archivar informe de servicio realizado. |
|  |  | **8** | Comunicar al solicitante que el servicio se atendió. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Campaña de vacunación antirrábica. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/08 | |
| **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 reporte y/o solicitud | **1** | 1.1. Realiza y presenta solicitud en persona por escrito, vía telefónica, y/o correo electrónico. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | solicitud |
| Recibir y registrar reporte y/o solicitud | **2** | 2.1 Recibe reporte y/o solicitud, registra en sistema y asigna número de folio. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Número de folio |
| Solicitar apoyo a la Secretaria de Salud | **3** | 3.1. De conformidad con la solicitud, elabora y turna oficio de apoyo dirigido a la Secretaria de Salud para su firma y envío correspondiente. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Oficio de apoyo |
| 3.2. Recibe oficio de apoyo dirigido a la Secretaria de Salud, lo firma e envía con el fin de coordinar campaña antirrábica. | Jefe(a) de Departamento | | Oficio de apoyo | | Oficio firmado y enviado |
| 3.3. Recibe oficio de solicitud de apoyo, programa evento e informa al Municipio. | Secretaría de Salud | | Oficio de apoyo | | Programa campaña |
| Recibir apoyo de la Secretaria de Salud y programar campaña | **4** | 4.1 Recibe y turna oficio de contestación de solicitud de apoyo y programa evento. | Jefe(a) de departamento | | Oficio de contestación | | Programa campaña |
| 4.2 Recibe oficio de contestación y solicita información a solicitante vía telefónica y/o correo electrónico para acordar lugar y días para llevar a cabo la campaña de vacunación antirrábica. | Secretaria(o) | | Programa campaña | | Solicitud de información |
| 4.3. Recibe solicitud de información de lugar y días para llevar a cabo la campaña de vacunación antirrábica vía telefónica y/o correo electrónico y da contestación. | Ciudadano(a) | | Solicitud de información | | Información proporcionada |
| 4.4. Recibe información de lugar y días para llevar a cabo la campaña de vacunación antirrábica, programa evento, elabora y entrega orden de servicio al área Operativa. | Jefe(a) de departamento. | | Información proporcionada | | Programa de evento y orden de servicio |
| Realizar servicio de campaña de vacunación antirrábica y entregar talones | **5** | 5.1. Recibe orden de servicio, se traslada al lugar asignado y en los días programados; proporciona servicio de vacunación antirrábica y entrega talones (certificado de vacunación). | Chofer y/o ayudante | | Programa de evento y orden de servicio | | Talones (certificado de vacunación) |
| Elaborar y presentar informes de servicio realizado | 6 | 6.1. Elabora y presenta informe de servicio realizado. | Chofer y/o ayudante | | Informe de servicio realizado | | Servicio atendido |
| 6.2. Recibe informe de servicio realizado y instruye a área administrativa para su registro y archivo. | Jefe(a) de departamento | | Informe de servicio realizado | | Instrucción |
| Registrar y archivar informe de servicio realizado. | **7** | 7.1. Recibe informe de servicio realizado, lo registra en el sistema y lo archiva. | Secretaria(o) | | Informe de servicio realizado | | Registro y archivo. |
| Comunicar al solicitante que el servicio se atendió | **8** | 8.1. Comunica por escrito, vía telefónica, y/o por correo electrónico que el servicio ha sido atendido. | Secretaria(o) | | Servicio atendido | | Comunicación |
| 8.2. Recibe comunicado por escrito, vía telefónica, y/o por correo electrónico que el servicio ha sido atendido. | Ciudadano(a) | | Comunicación | | Servicio atendido |

## 6.8.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | | **DEPENDENCIA** |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Chofer y/o ayudante | Secretaría de Salud |
| Recibe solicitud de información de lugar, fecha y hora para llevar a cabo la campaña y da contestación    Realiza y presenta solicitud  Inicio | Fin    Recibe informe notifica y archiva  Elabora y turna oficio para firma    Recibe solicitud, registra y asigna número de folio  Recibe oficio y solicita información a solicitante para acordar lugar, fecha y hora | Recibe informe de servicio realizado e instruye para su registro  Recibe y turna oficio de contestación y programa evento  Recibe oficio de apoyo firma y envía a SSJ    Recibe información de lugar y programación, elabora y entrega orden de servicio | Elabora y presenta informe de servicio realizado  Proporciona servicio y entrega talones (certificado de vacunación)    Recibe orden de servicio y se traslada al lugar | Recibe oficio de solicitud de apoyo, programa evento e informa al Municipio. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** | | 22 días (siempre y cuando la Secretaría de Salud cuente con los insumos necesarios) |
| **Horario:** | 09:00 a 14:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.9 Descripción Narrativa: pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Área administrativa. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Las pláticas sobre el tema de tenencia responsable de las mascotas se imparten en escuelas a partir de la solicitud de las maestras. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de pláticas sobre el tema de tenencia responsable de mascotas se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Área administrativa del centro de salud animal de forma interna y de forma externa las escuelas | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| El servicio de pláticas en las escuelas se presta de conformidad con los siguientes requisitos:   * Que el solicitante presente por escrito la solicitud en persona, por teléfono y/o por correo electrónico proporcionando: * Nombre de quien solicita el servicio; * Domicilio de la escuela, con cruces; * Colonia; * Teléfono; y * Correo electrónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/JSA 09/09 | Pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas | **1** | Presentar solicitud. |
| **2** | Recibir y registrar solicitud. |
| **3** | Confirmar necesidad y solicitud. |
| **4** | Programar plática y elaborar orden de servicio. |
| **5** | Impartir plática y elaborar reporte de servicio. |
| **6** | Archivar reporte de servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Plática de tenencia responsable de las mascotas. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/09 | |
| **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** |
| Presentar solicitud | **1** | 1.1. Realiza y presenta solicitud en persona por escrito, vía telefónica, y/o correo electrónico. | Director(a) de la escuela | | Necesidad | | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud | **2** | 2.1 Recibe solicitud, registra en sistema y asigna número de folio. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Número de folio |
| Confirmar necesidad y solicitud | **3** | 3.1 Llama por teléfono a la escuela para confirmar solicitud, conocer la necesidad y recabar datos de día, hora y lugar donde se impartirá la plática. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Confirmación de Solicitud por teléfono |
| 3.2. Recibe llamada telefónica, confirma solicitud, proporciona necesidad, e información de día, lugar y hora para la impartición de la plática. | Director(a) de la escuela | | Confirmación de Solicitud por teléfono | | Necesidad e información |
| Programar plática y elaborar orden de servicio | **4** | 4.1 Recibe necesidad e información de día, lugar y hora para la impartición de la plática, programa plática y elabora y presenta orden de servicio. | Jefe(a) de departamento | | Necesidad e información | | Programa plática y orden de servicio. |
| Impartir plática y elaborar reporte de servicio | **5** | 5.1 Recibe orden de servicio e imparte plática a los alumnos. | Médico(a) veterinario | | Programa plática y orden de servicio | | Impartir plática |
| 5.2. Elabora y presenta reporte de servicio. | Médico(a) veterinario | | Impartir plática | | Reporte de servicio |
| 5.3.Reciben plática | Director(a) de la escuela | | Plática | | Servicio atendido |
| Archivar reporte de servicio | **6** | 6.1. Recibe reporte de servicio, registra en sistema y archiva. | Secretaria(o) | | Reporte de servicio | | Archivo |

## 6.9.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DESALUD ANIMAL** | | |
| Director(a) de la escuela | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Médico(a) veterinario |
| Fin  Reciben servicio de pláticas    Recibe llamada de confirmación y proporciona información    Realiza y presenta solicitud  Inicio | Recibe reporte de servicio registra y archiva  Confirma necesidad y recaba datos    Fin  Recibe solicitud, registra y asigna folio | Recibe información y programa platica y elabora orden de servicio | Recibe orden de servicio, imparte plática a los alumnos, prepara y presenta reporte de servicio    Elabora y presenta reporte de servicio |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 plática se programa en el día, hora y lugar que la escuela la solicite después de 24 horas |
| **Horario:** | 09:00 a 14:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.10 Descripción Narrativa: Fumigación de escuelas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Fumigación de escuela | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Jefatura de Salud Animal. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de fumigación en escuelas se realiza a partir de la recepción de una petición por escrito de las escuelas: kínder, primarias y secundarias públicas ya sea en persona, vía telefónica y/o correo electrónico, se toma y registra el reporte, se programa y se realiza el servicio. (alacranes, cucarachas y roedores). | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio se presta en escuelas kínderes, primarias y secundarias públicas, en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Jefe del departamento y área operativa de forma interna y de forma externa escuelas kínder, primarias y secundarias públicas. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| El servicio de fumigación en escuelas públicas kínderes, primarias y secundarias públicas se presta de conformidad con los siguientes requisitos:   * Que el solicitante presente por escrito la solicitud en persona, por teléfono y/o por correo electrónico proporcionando: * Nombre de quien solicita el servicio; * Domicilio de la escuela, con cruces; * Colonia; * Teléfono; y * Correo electrónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/JSA  09/10 | Fumigación de escuelas. | **1** | | Presentar solicitud. |
| **2** | | Recibir y registrar solicitud. |
| **3** | | Confirmar necesidad y solicitud. |
| **4** | | Programar servicio de fumigación y elaborar orden de servicio. |
| **5** | | Realizar la fumigación en las escuelas y elaborar reporte de servicio realizado. |
| **6** | | Archivar reporte de servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Fumigación de escuelas. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/JSA  09/10 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Área operativa y jefe de departamento. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Presentar solicitud | **1** | 1.1. Realiza y presenta solicitud en persona por escrito, vía telefónica, y/o correo electrónico. | Director(a) de la escuela | | Necesidad | | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud | **2** | 2.1 Recibe solicitud, registra en sistema y asigna número de folio. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Número de folio |
| Confirmar necesidad y solicitud | **3** | 3.1 Llama por teléfono a la escuela para confirmar solicitud, conocer la necesidad y recabar datos de día, hora y lugar donde se realizará la fumigación. | Secretaria (o) | | Solicitud | | Confirmación de Solicitud por teléfono |
| 3.2. Recibe llamada telefónica, confirma solicitud, proporciona necesidad, e información de día, lugar y hora para la llevar a cabo la fumigación. | Director(a) de escuela | | Confirmación de Solicitud por teléfono | | Necesidad e información |
| Programar servicio de fumigación y elaborar orden de servicio | **4** | 4.1 Recibe necesidad e información de día, lugar y hora para la llevar a cabo la fumigación, programa servicio, elabora y presenta orden de servicio. | Jefe(a) de departamento | | Necesidad e información | | Programa fumigación y orden de servicio. |
| Realizar la fumigación en las escuelas y elaborar reporte de servicio realizado | **5** | 5.1 Recibe orden de servicio y realiza fumigación en la escuela asignada. | Médico(a) veterinario | | Programa fumigación y orden de servicio | | Servicio de fumigación |
| 5.2 Reciben servicio de fumigación. | Director(a) de la escuela | | Servicio de fumigación | | Servicio atendido |
| 5.3. Elabora y presenta reporte de servicio. | Médico(a) veterinario | | Servicio de fumigación | | Reporte de servicio |
| Archivar reporte de servicio | **6** | 6.1. Recibe reporte de servicio, registra en sistema y archiva el servicio. | Secretaria(o) | | Reporte de servicio | | Archivo |

## 6.10.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **JEFATURA DE SALUD ANIMAL** | | |
| Director(a) de escuela | Secretaria(o) | Jefe(a) de departamento | Médico(a) veterinario |
| Fin  Recibe servicio de fumigación  Recibe llamada y confirma necesidades    Realiza y presenta solicitud  INICIO | Fin  Recibe reporte de servicio registra y archiva    Llama por teléfono para confirmar solicitud, conocer necesidades y asignar fecha    Recibe solicitud, registra y asigna folio | Recibe necesidades y programa servicio de fumigación | Recibe orden de servicio, realiza fumigación en la escuela asignada y prepara y entrega reporte de servicio    Elabora y presenta reporte de servicio |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** | | El encargado de la escuela establece qué día se realizará el servicio ya que no debe de haber personal en la escuela. |
| **Horario:** | Dependiente de la instrucción. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **Responsable** | **Teléfono** |
| Recolección de animales muertos en vía publica | Jefe(a) de Departamento | 36007145  33679066 |
| Captura de animales agresivos |
| Captura de perros agresores |
| Servicio de clínica animal |
| Atención de maltrato animal |
| Razzia - captura de animales con dueño irresponsable |
| Campañas de esterilización |
| Campaña de vacunación antirrábica |
| Pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas |
| Fumigación de escuelas en el municipio |

# 8. Glosario

***ANIMALES AGRESIVOS***. Todo aquel animal que esta amenazante, con ladrido o

Gruñido. Sin provocar ninguna lesión.

***CLINICA ANIMAL***. Los servicios que te brinda el departamento para tu mascota

Consulta, tratamientos, desparasitaciones y cirugías

***RAZZIA***. La captura de varios perros callejeros.

***PERROS AGRESORES***. Todo aquel animal que ya agredió al individuo y provoco

una lesión.

***ESTERILIZACION***. Proceso quirúrgico aplicado en perros y gatos para evitar su

reproducción.

# 9.Anexos

# 

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Jazmín Moreno Rosales  (Cargo) | (Nombre)  Jefe de Departamento |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |