# MANUAL DE ATENCION

# Y

# SERVICIO AL PUBLICO

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

# INDICE

1 INTRODUCCION Y PROPOSITO ..... 3

2 OBJETIVOS Y METAS ANUALES EN COORDINACION ..... 3

3 CALENDARIZACION DE ACTIVIDADES E INDICATORES PREVISTOS ..... 3

4 ALINEACION ESTRATEGICA CON OBJETIVOS A MEDIANO Y LARGO PLAZOS ..... 6

6 PROTOCOLO OPERATIVO Y CODIGO DE ATENCION CIUDADANA ..... 6

PROTOCOLO DE CAMPO PARA EL PERSONAL DE CUADRILLA ..... 7

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

# 1 INTRODUCCION Y PROPOSITO

El presente manual tiene como finalidad regular, estructurar y unificar los criterios de atención, tramites y servicios proporcionados por la comisión de parques y jardines de NARANJOS-AMATLAN. Los espacios públicos verdes son el corazón de la convivencia comunitaria; por ello, la recepción de reportes de poda, reforestación, mantenimiento y rescate de áreas recreativas debe regirse bajo un estándar de máxima eficiencia y transparencia.

# 2 OBJETIVOS Y METAS ANUALES EN COORDINACION

° objeto general: estandarizar la gestión de reportes de mantenimiento forestal urbano y habilitación de espacios recreativos, asegurando que la respuesta ciudadana sea oportuna, profesional y segura.

° metas anuales de cobertura: atender con eficacia el 88% de las solicitudes ciudadanas de podas preventivas y mantenimiento de áreas verdes en un lapso no mayor a 72 horas hábiles tras su recepción formal.

indicadores clave: porcentaje mensual de reportes ciudadanos cerrados con satisfacción; índice de áreas verdes recuperadas por colonia; y tiempo promedio de recolección de residuo verde tras trabajos de campo.

# 3 CALENDARIZACION DE ACTIVIDADES E INDICATORES PREVISTOS

Para dar cabal cumplimiento a las demandas ciudadanas según la estacionalidad climática, se planifican las siguientes actividades específicas:

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

| ACTIVIDAD DEL SERVICIO | FECHA DE INICIO | FECHA DE CONCLUCION | INDICADOR DE EVALUACION |
|---|---|---|---|
| Campaña preventiva de poda: despeje de luminarias y retiro de ramas de riesgo en temporada ciclónica | 15 de mayo | 31 de agosto | Porcentaje de solicitudes ciudadanas de riesgo resueltas satisfactoriamente |
| Programa social de reforestación urbana: entrega e instalación comunitaria de arboles nativos solicitados por comités vecinales | 1 de junio | 30 de septiembre | Números de áreas públicas rescatadas e índice de supervivencia de plantas sembradas |
| Mantenimiento y equipamiento: Rehabilitación de juegos y mobiliario en parques públicos de municipio | 15 de octubre | 15 de diciembre | Censo e informe anual de espacios recreativos públicos dictaminados como 100% óptimos |

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

## 4 ALINEACION ESTRATEGICA CON OBJETIVOS A MEDIANO Y LARGO PLAZOS

Los programas operativos anuales aquí contenidos trasciende la inmediatez de ciclo presupuestal, ya que se encuentran alineados con los objetos de mayor alcance de la administración pública central.

° MEDIANO PLAZO: Consolidar una base de datos georreferenciada de los espacios arbóreos urbanos que permita al ciudadano monitorear digitalmente el estado de su reporte de mantenimiento o poda vecinal.

° LARGO PLAZO: Incrementar de manera sostenible el porcentaje de metros cuadrados de áreas verdes por habitante en NARANJOS-AMATLAN, mitigando el impacto del cambio climático y fomentando entornos saludables para las futuras generaciones.

° UTILIDAD INTERNA DEL MANUAL: MONITOREO Y REPLANTAMIENTO

La principal utilidad de conjuntar de manera organizada las actividades anuales de la comisión en este instrumento reside en habilitar el control preventivo del trabajo de la cuadrilla. Permite el seguimiento administrativo estricto y, en caso de presentarse contingencias meteorológicas, emergencias ambientales o limitaciones de recursos, provee el marco legal para realizar un eventual replanteamiento de metas o la redefinición de alcances, tiempos y participantes indispensables para mantener la continuidad y calidad del servicio al público.

## 6 PROTOCOLO OPERATIVO Y CODIGO DE ATENCION CIUDADANA

PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

° apertura de atención: Saludar cordialmente al ciudadano usando la frase institucional obligatoria:

Buen día. ¿en qué podemos apoyarlo?

° orientación clara: En solicitudes de derribo de arboles secos o peligrosos, orientar con paciencia al ciudadano sobre la necesidad del dictamen técnico previo de ecología o protección civil para evitar retrasos administrativos o vueltas innecesarias.

° SEGUIMIENTO FORMAL: Entregar siempre al solicitante una fecha tentativa programada para la inspección física de campo.

## PROTOCOLO DE CAMPO PARA EL PERSONAL DE CUADRILLA

° TRATO EN COMUNIDAD: Al laborar en parques o frente a hogares ajenos, el personal debe mantener un comportamiento cortes y responder respetuosamente ante las inquietudes de los colonos.

° ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD: Acordona el área de poda para resguardar a los transeúntes. Al culminar el trabajo operativo, la recolección del residuo verde (ramas, hojarasca) debe ser inmediata para no obstruir la infraestructura de la comunidad.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN