

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE UNIÓN DE TULA, JALISCO

Administración 2024-2027

DEPARTAMENTO DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

MANUAL DE SERVICIOS

Documento para revisión, validación, autorización y firma institucional

Unión de Tula, Jalisco

CONTROL DEL DOCUMENTO

Campo	Información
Código	MEAM-SER-001
Versión	01
Fecha de emisión	Agosto 2026
Unidad responsable	Departamento de Ecología y Medio Ambiente
Ámbito de aplicación	H. Ayuntamiento Constitucional de Unión de Tula, Jalisco
Periodicidad de revisión	Cuando exista modificación normativa, orgánica, operativa o de los procedimientos; y, como mínimo, revisión administrativa periódica.

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios presenta a la ciudadanía y a las áreas municipales los principales servicios y atenciones que puede proporcionar el Departamento de Ecología y Medio Ambiente, así como los requisitos administrativos generales, canalización y forma de atención. Se alinea con la orientación del manual de referencia, que contempla apoyo técnico, denuncias, verificaciones, opiniones técnicas, reforestación y acciones de protección de recursos naturales.

OBJETIVO

Brindar una guía clara y ordenada sobre los servicios ambientales municipales, promoviendo atención accesible, seguimiento documentado y coordinación con las áreas y autoridades competentes.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Servicio	Dirigido a	Requisitos generales	Resultado
Orientación y asesoría ambiental	Ciudadanía, escuelas, comunidades y dependencias	Solicitud verbal o escrita; datos de contacto y descripción del asunto.	Orientación, canalización o programación de visita cuando proceda.
Atención de denuncias ambientales	Ciudadanía	Descripción de hechos, ubicación y, de ser posible, evidencia.	Registro, análisis, visita/seguimiento y respuesta o turno competente.
Valoración de arbolado urbano	Propietarios, instituciones y ciudadanía	Solicitud, ubicación y motivo; acceso al sitio.	Inspección y opinión/reporte técnico conforme a la normatividad aplicable.
Campañas de reforestación	Escuelas, comunidades, organizaciones y ciudadanía	Solicitud o coordinación previa; sitio disponible y responsables.	Gestión/entrega de plantas y/o jornada de reforestación según disponibilidad y autorización.
Acopio de materiales reciclables	Ciudadanía, escuelas y dependencias	Material limpio, separado y permitido por el programa.	Recepción, registro, clasificación y destino conforme al esquema municipal.
Campañas de recolección de reciclables	Colonias, escuelas y comunidades	Solicitud y coordinación logística.	Jornada programada conforme a disponibilidad de personal y vehículo.
Educación ambiental	Escuelas, dependencias y comunidades	Solicitud con tema, número de participantes y fecha propuesta.	Taller, plática, actividad o campaña según programación.
Apoyo técnico ambiental	Dependencias municipales y solicitantes	Oficio o solicitud con objeto y antecedentes.	Análisis, visita cuando proceda y opinión/reporte técnico.
Vivero y producción vegetal	Programas municipales, escuelas y jornadas autorizadas	Solicitud de planta y justificación del destino.	Entrega de plantas según existencia, criterios y autorización.

Información sobre prevención de quemaduras e incendios	Productores y ciudadanía	Consulta o reporte.	Orientación preventiva y coordinación con autoridades competentes.
--	--------------------------	---------------------	--

CANALES Y REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN

- Las solicitudes formales se recibirán mediante oficio, escrito libre o formato que establezca el Ayuntamiento.
- Cuando el asunto requiera visita, se programará conforme a disponibilidad de personal, vehículos y prioridad.
- Cuando un trámite o servicio corresponda a otra autoridad, se realizará la orientación o canalización correspondiente.
- La entrega de opiniones o dictámenes estará sujeta a las atribuciones municipales y a la documentación requerida.
- La atención deberá quedar respaldada por registro, folio, expediente, bitácora u otro medio documental.
- La información y requisitos específicos deberán armonizarse con la normatividad municipal vigente y, en su caso, con los derechos establecidos en la Ley de Ingresos.

PROCESO GENERAL DE ATENCIÓN

Etapas	Descripción
1. Recepción	Se recibe la solicitud, denuncia, petición o consulta.
2. Registro	Se registran datos básicos, fecha, ubicación y asunto.
3. Revisión	Se determina competencia, documentación y necesidad de visita.
4. Atención	Se presta el servicio, se realiza inspección, actividad o asesoría.
5. Seguimiento	Se atienden pendientes, información complementaria o canalización.
6. Respuesta	Se entrega respuesta, reporte, constancia u oficio cuando corresponda.
7. Cierre	Se integra expediente y se registra el resultado.

COMPROMISOS DE SERVICIO

- Trato respetuoso y sin discriminación.
- Información clara sobre requisitos y alcances del servicio.
- Registro de las solicitudes recibidas.
- Confidencialidad de datos personales conforme a la normativa aplicable.
- Seguimiento de los asuntos dentro de las atribuciones municipales.
- Promoción de participación ciudadana y cultura ambiental.

NOTA SOBRE TIEMPOS Y REQUISITOS

Los tiempos de atención dependerán de la naturaleza del servicio, disponibilidad operativa, necesidad de visita de campo, documentación requerida, coordinación con otras dependencias y disposiciones administrativas

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE UNIÓN DE TULA, JALISCO | DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE
vigentes. Este manual no sustituye los reglamentos, leyes, formatos oficiales, cuotas o plazos que resulten aplicables.

ANEXOS SUGERIDOS

- Formato de solicitud de servicio ambiental.
- Formato de denuncia ambiental.
- Formato de inspección/valoración de arbolado.
- Formato de reporte de reforestación.
- Registro de entrada y salida de material reciclable.
- Formato de asistencia a actividades de educación ambiental.
- Formato de reporte técnico y seguimiento.

ELABORÓ	 Norma Yessenia Reynaga Yañez Directora de Ecología y Medio Ambiente 
AUTORIZÓ	 MARÍA ESTHER TORRES MAGAÑA Presidenta Municipal H. Ayuntamiento de Unión de Tula, Jalisco 

ADMINISTRACIÓN
2024-2027