

# MANUAL DE SERVICIOS COORDINACION DE AGENCIAS Y DELEGACIONES



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE.....	2
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS .....	4
INVENTARIO DE SERVICIOS .....	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS .....	5
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	5
ATENCIÓN A LOS AGENTES Y DELEGADOS VIA TELEFÓNICA O POR WHATS APP. ....	5
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	5
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	5
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte. ....	5
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	6
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	7
ELABORACIÓN Y/O RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. ....	7
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	7
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	7
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte. ....	7
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	8
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	9
COORDINACIÓN DE REUNIONES EN LAS AGENCIAS Y DELEGACIONES. ....	9
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	9
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	9
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte. ....	9
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	10
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	11
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL. ....	11
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	11
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	11
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	12
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	13
<b>TRANSITORIOS</b> .....	14
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	14

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Coordinación de Agencias y Delegaciones del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para esta Coordinación de Agencias y Delegaciones es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios de enlace sobre las necesidades y requerimientos de servicios públicos con las Autoridades Municipales, las dependencias involucradas y esta Coordinación.



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

## OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía de la zona rural mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, necesidades y peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, gestionadas por los Agentes y Delegados, fortaleciendo la comunicación con el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y mejorando la calidad de los servicios municipales a través de la retroalimentación y mejora continua.

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Atención a los Agentes y Delegados	Recepción de quejas y solicitudes por parte de las agencias y delegaciones, vía telefónica o WhatsApp.	Canalización a las áreas correspondientes para la atención de las quejas y solicitudes por parte de las agencias y delegaciones.	Ciudadanía que requiere el servicio.
Elaboración y/o recepción de documentos	Elaboración y/o recepción de los documentos u oficios para solicitar la prestación de servicios públicos.	Gestión de solicitudes de servicios públicos de manera escrita para su atención en las diferentes áreas del Gobierno Municipal.	Comunidad que requiere el servicio.
Coordinación de reuniones en las Agencias y Delegaciones con las distintas dependencias del Gobierno Municipal	Coordinar las reuniones para la presentación de programas o presentación de beneficios para los habitantes de la zona rural.	Acompañamiento a los titulares de las distintas dependencias que ofrecen beneficios o programas sociales a la ciudadanía.	Habitantes de la zona rural.
Difusión de información gubernamental	Difundir la información oficial sobre el trabajo que el Gobierno Municipal realiza en beneficio de la población.	Mantener a los habitantes de la zona rural informada de los proyectos, avances, programas y actividades realizadas en su beneficio.	Habitantes de la zona rural.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ATENCIÓN A LOS AGENTES Y DELEGADOS VIA TELEFONICA O POR WHATS APP.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a quejas y solicitudes que presentan los Agentes y Delegados como representantes de las comunidades rurales, relacionadas con la prestación de servicios públicos, garantizando un canal de comunicación accesible y eficaz entre las comunidades y el gobierno municipal.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud de servicios:  Comunicarse de manera electrónica o telefónica a esta Coordinación de Agencias y Delegaciones, especificando el servicio requerido, la ubicación donde se requiere que sea atendido y el nombre del agente o delegado que reporta.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

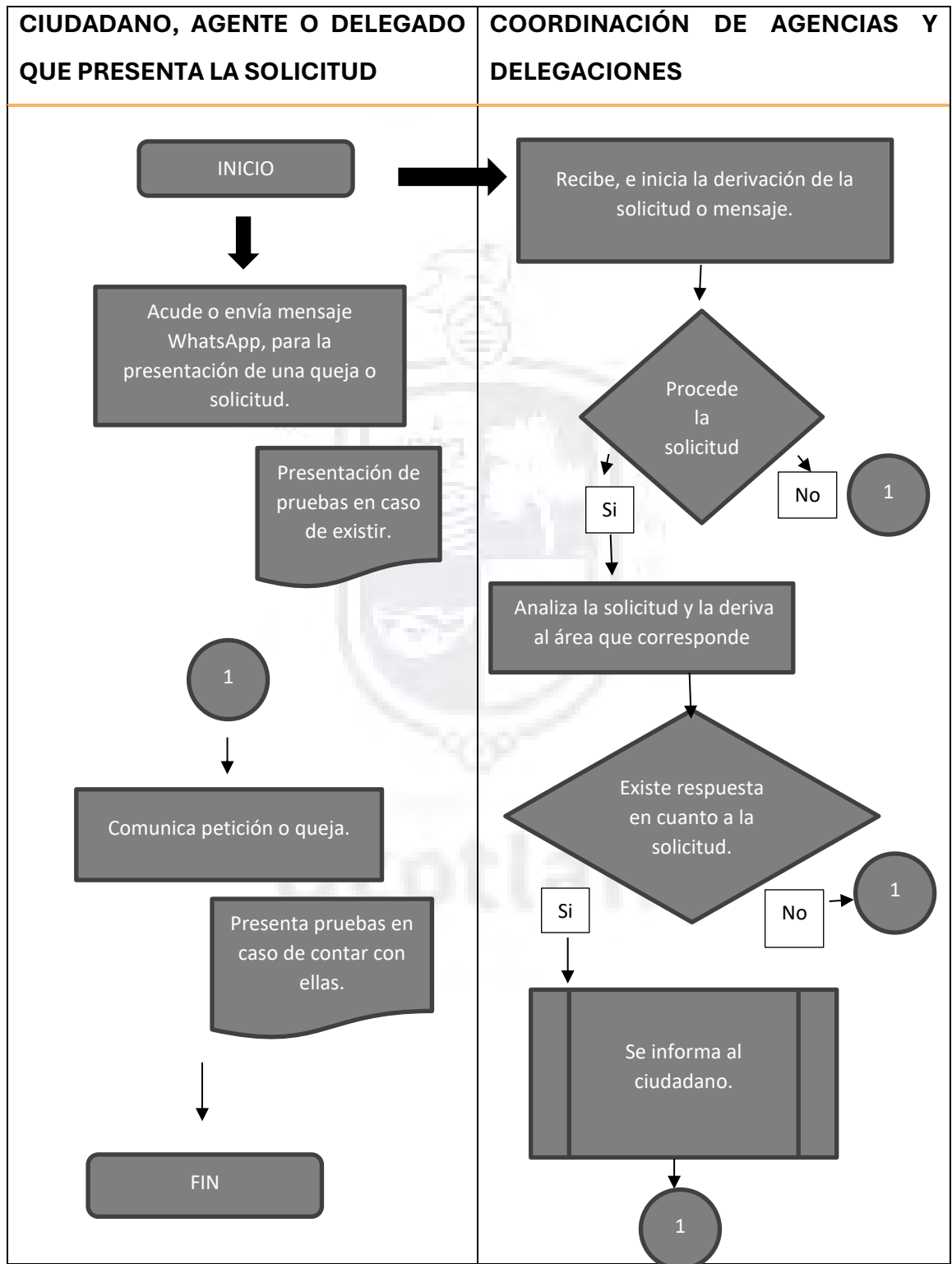
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión a través de los Agentes y Delegados que lo representa una problemática que le aqueje en particular.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

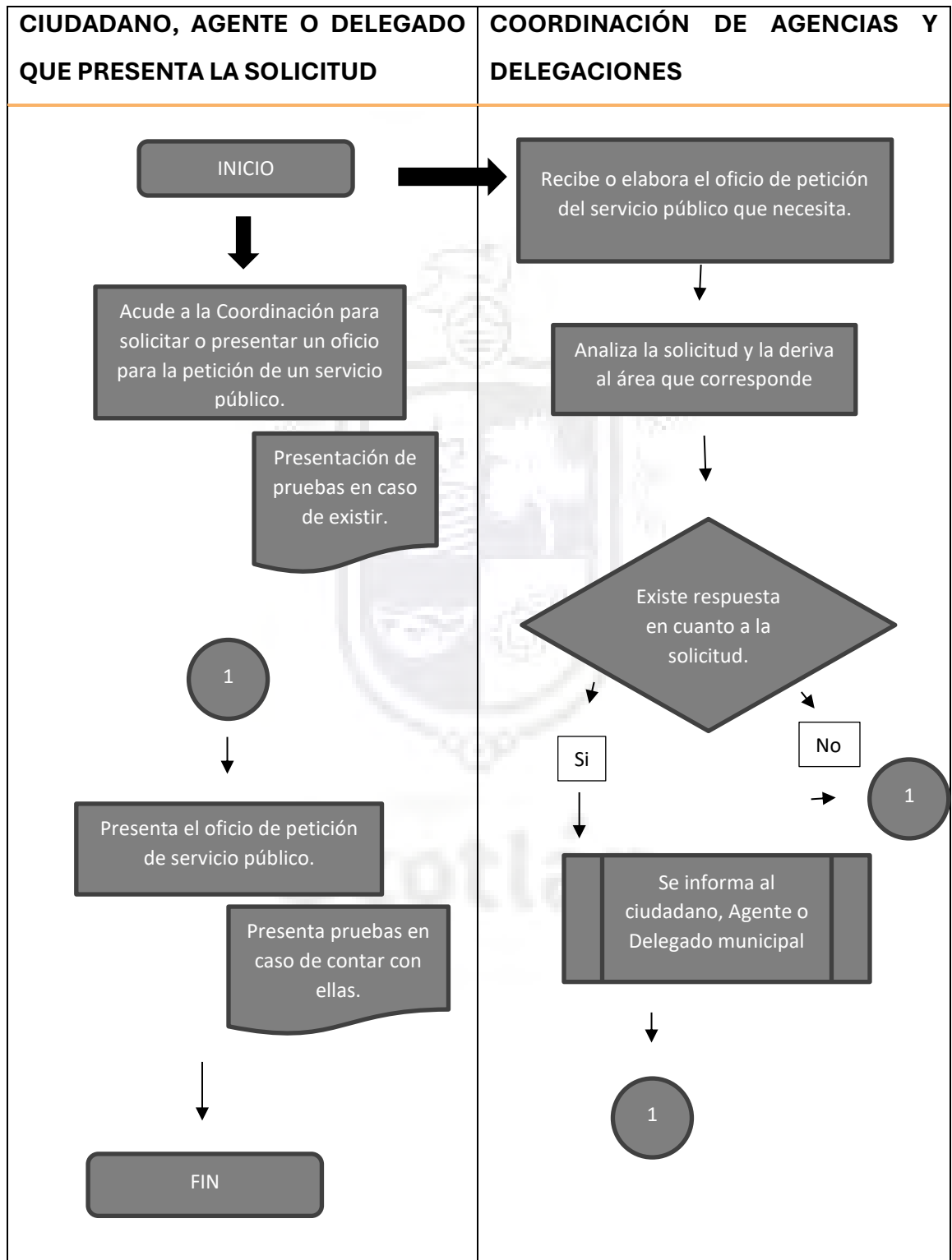
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ELABORACION Y/O RECEPCION DE DOCUMENTOS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y en su caso elaborar los documentos u oficios para dar seguimiento a solicitudes que presentan los Agentes y Delegados como representantes de las comunidades rurales, relacionadas con la prestación de servicios públicos, garantizando de manera escrita un canal de comunicación accesible y eficaz entre las comunidades y el gobierno municipal.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud de servicios:  Presentar o solicitar la elaboración de documentos u oficios a esta Coordinación de Agencias y Delegaciones, especificando el servicio requerido, la ubicación donde se requiere que sea atendido y el nombre, firma y sello oficial del agente o delegado que reporta.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción y/o elaboración del documento u oficio acudir a la oficina de la Coordinación de Agencias y Delegaciones. Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Manera eficiente escrita y documentada a través de la cual el ciudadano puede solicitar a las áreas en cuestión por medio del Agente o Delegado que lo representa una problemática que le aqueje en particular.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

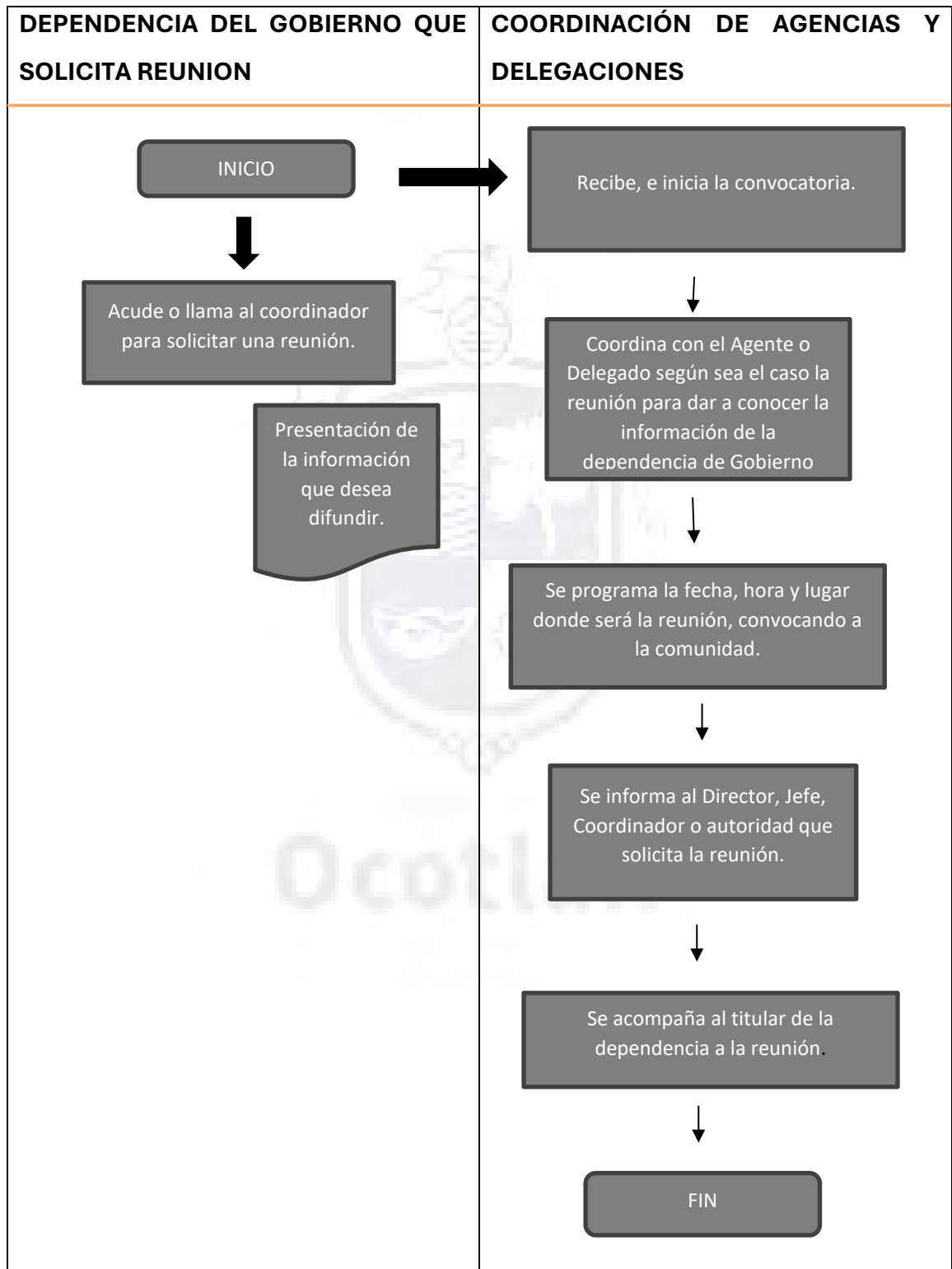
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> COORDINACION DE REUNIONES EN LAS AGENCIAS Y DELEGACIONES.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Coordinar las reuniones para la presentación de programas sociales, levantamiento de censos o presentación de beneficios que se encuentran al alcance del Gobierno Municipal y que desea distribuir entre los habitantes de las zonas rurales.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordinar con las Agencias y Delegaciones: Comunicarse con el Coordinador de Agencias y Delegaciones, ya sea el titular de alguna dependencia que requiera acudir a la comunidad o el representante de la comunidad para solicitar información respecto de algún programa.</li></ol>
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Acudir a la Coordinación de Agencias y Delegaciones o a través de Vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Manera eficiente a través de la cual las dependencias del Gobierno municipal o los Agentes y Delegados pueden recibir o censar los distintos programas sociales.	Atención inmediata para su realización con las Dependencias o Agencias y Delegaciones que correspondan.	Trámite gratuito

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

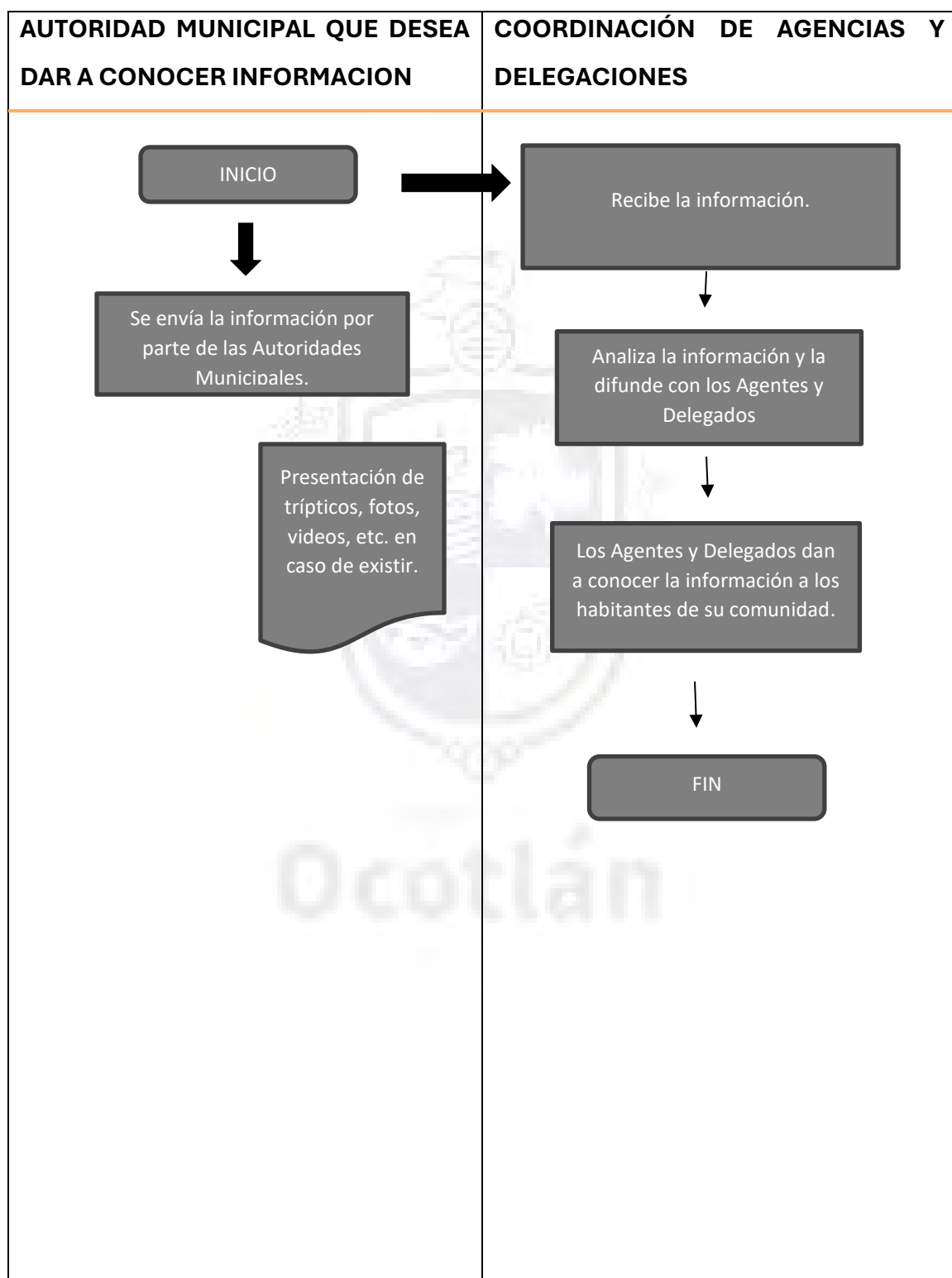
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> DIFUSION DE INFORMACION GUBERNAMENTAL.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar y difundir la información emitida por el Gobierno Municipal para el conocimiento de los habitantes de la zona rural, de cualquier naturaleza a través de los Agentes y Delegados como representantes de las comunidades rurales.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud de servicios:  Enviar la información emitida por cualquiera de las dependencias de Gobierno que quieran difundir entre los habitantes de la zona rural al Coordinador de Agencias y Delegaciones, especificando hacia cual comunidad va dirigida, para hacerla llegar a la ciudadanía a través de su Agente o Delegado.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Acudir a la Coordinación de Agencias y Delegaciones o Vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el Gobierno Municipal por medio de las dependencias da a conocer la información que deseen difundir entre los ciudadanos de la zona rural con la participación de los Agentes y Delegados.	Atención inmediata para su derivación a las Agencias y Delegaciones que correspondan.	Trámite gratuito

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



# MANUAL DE SERVICIOS

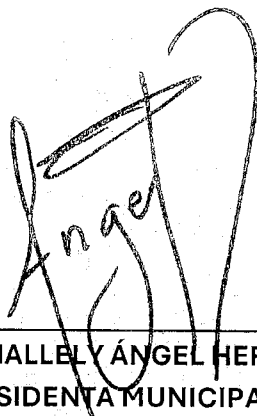
---

## TRANSITORIOS

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

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

## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. RENE GONZALEZ VILLARRUEL  
COORDINADOR DE AGENCIAS Y  
DELEGACIONES