

MANUAL DE SERVICIOS JEFATURA DE CEMENTERIOS



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCION DE SERVICIOS.....	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
Atención a Usuarios que solicitan información relacionada al cementerio.....	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.....	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
Atención a Usuarios que solicitan un servicio de inhumación.....	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
Atención a Usuarios que solicitan un servicio de exhumación.....	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.....	9
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
Atención a Usuarios que solicitan un servicio de cremación.....	11
COMPROMISOS DE CALIDAD	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	11
Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.....	11
FUNDAMENTO LEGAL.....	13
TRANSITORIOS	14
AUTORIZACIONES.....	14

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Jefatura de Cementerios 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 Jefatura de Cementerios es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a la atención a ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Jefatura de Cementerios del Gobierno de Ocotlán, Jalisco.

OBJETIVO DEL MANUAL

- Brindar atención eficiente y un servicio enfocado en la calidad, basado en la empatía, en el apoyo a familiares y cercanos ante la pérdida de un ser querido.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Jefatura de Cementerios	Recepción de solicitud de información del cementerio	Atención a Usuarios que solicitan información relacionada al cementerio.	Ciudadanía que requiere el servicio.
Jefatura de Cementerios	Recepción de documentación de usuarios que solicitan un servicio de Inhumación	Atención a los usuarios que solicitan un servicio de Inhumación	Usuario que requiere el servicio.
Jefatura de Cementerios	Recepción de documentación de usuarios que solicitan un servicio de Exhumación	Atención a los usuarios que solicitan un servicio de Exhumación	Usuario que requiere el servicio.
Jefatura de Cementerios	Recepción de documentación de usuarios que solicitan un servicio de Cremación	Atención a los usuarios que solicitan un servicio de Cremación	Usuario que requiere el servicio.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCION DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: Atención a Usuarios que solicitan información relacionada al cementerio.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir y dar seguimiento a la información solicitada relativa a los cementerios municipales.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentarse a la oficina o llamar por teléfono y presentar documentación solicitada en caso de ser necesario.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Vía telefónica al 392 92 240 36. Domicilio: Juan Álvarez #51. Colonia: San Felipe. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Proporcionar información veraz y oportuna de la situación en que se encuentran los terrenos a los titulares.	Atención inmediata	Trámite gratuito

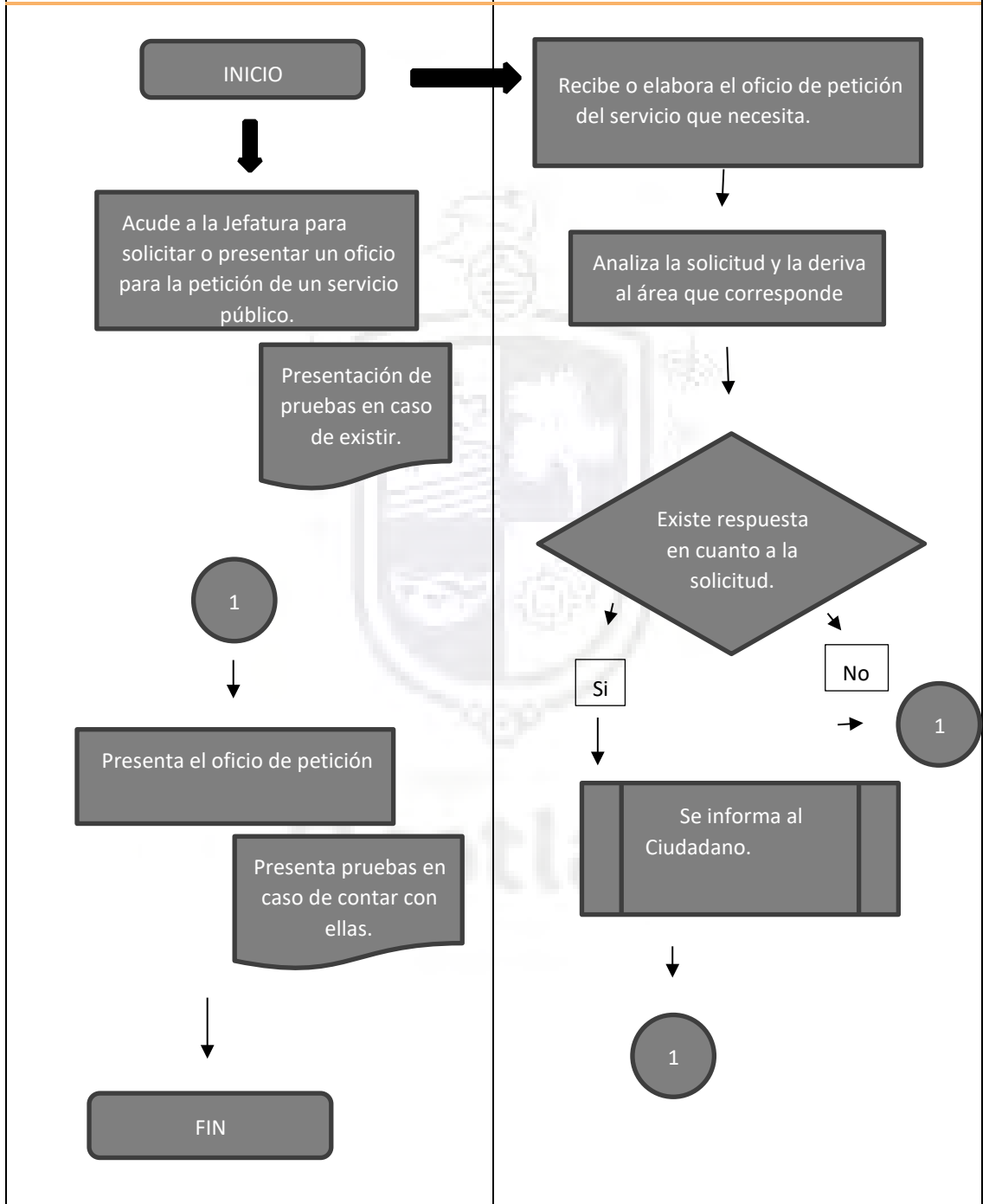
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO

CIUDADANO QUE ACUDE A REALIZAR PETICIÓN O SOLICITAR INFORMACIÓN



MANUAL DE SERVICIOS

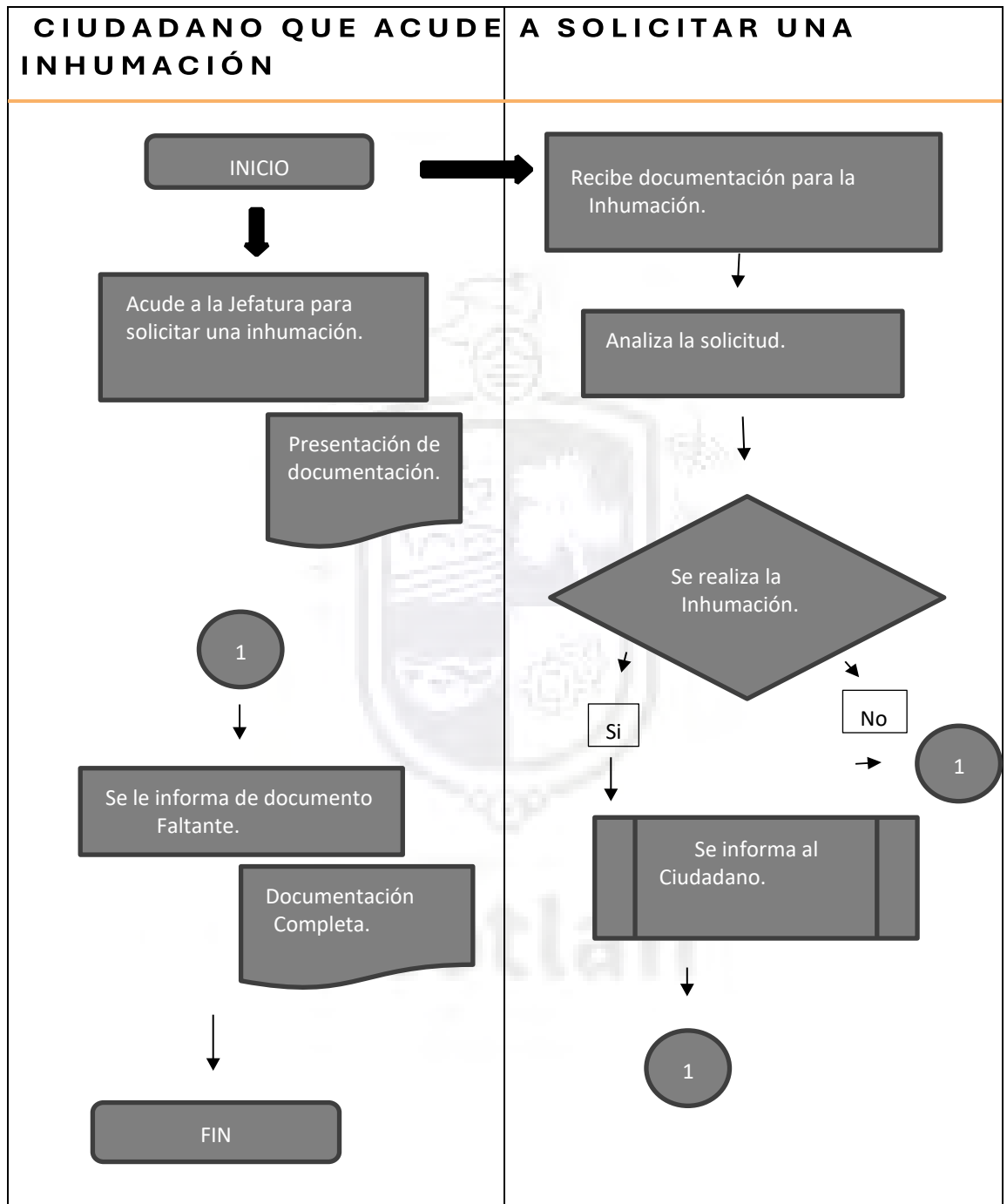
NOMBRE DEL SERVICIO: Atención a Usuarios que solicitan un servicio de inhumación.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir y dar seguimiento a la solicitud de inhumación.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentar su título de propiedad o contrato de derecho a uso. Presentar recibo de pago por derecho de inhumación. Presentar la autorización del Registro Civil correspondiente. Presentar el recibo de pago con el cual acredite estar al corriente del pago del mantenimiento de áreas comunes. Realización del servicio.
VIGENCIA: Permanente.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitud de inhumación, presentarse a la oficina de cementerios con la documentación requerida. Vía telefónica al 392 92 240 36. Domicilio: Juan Álvarez #51. Colonia: San Felipe. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Ejecutar la orden de inhumación expedida por Registro Civil.	Permanente.	Realizar el pago en registro civil, conforme a la ley de ingresos vigente.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

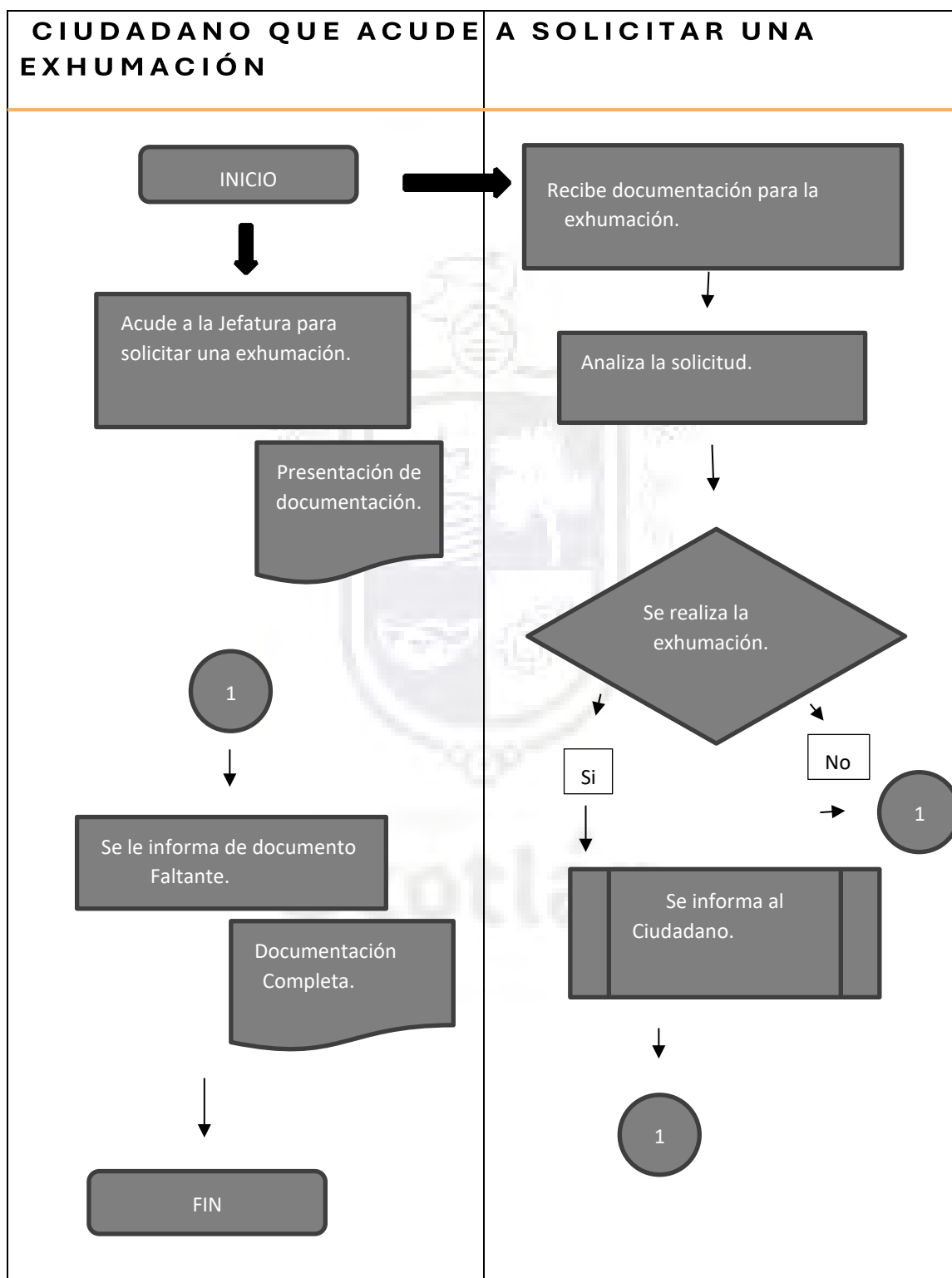
NOMBRE DEL SERVICIO: Atención a Usuarios que solicitan un servicio de exhumación.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir y dar seguimiento a la solicitud de exhumación.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentar su título de propiedad o contrato de derecho a uso. Presentar recibo de pago por derecho de exhumación. Presentar la autorización del Registro Civil correspondiente. Presentar el recibo de pago con el cual acredite estar al corriente del pago del mantenimiento de áreas comunes. Realización del servicio.
VIGENCIA: Permanente.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitud de exhumación, presentarse a la oficina de cementerios con la documentación requerida. Vía telefónica al 392 92 240 36. Domicilio: Juan Álvarez #51. Colonia: San Felipe. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Ejecutar la orden de exhumación expedida por Registro Civil.	Permanente.	Realizar el pago en registro civil, conforme a la ley de ingresos vigente.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

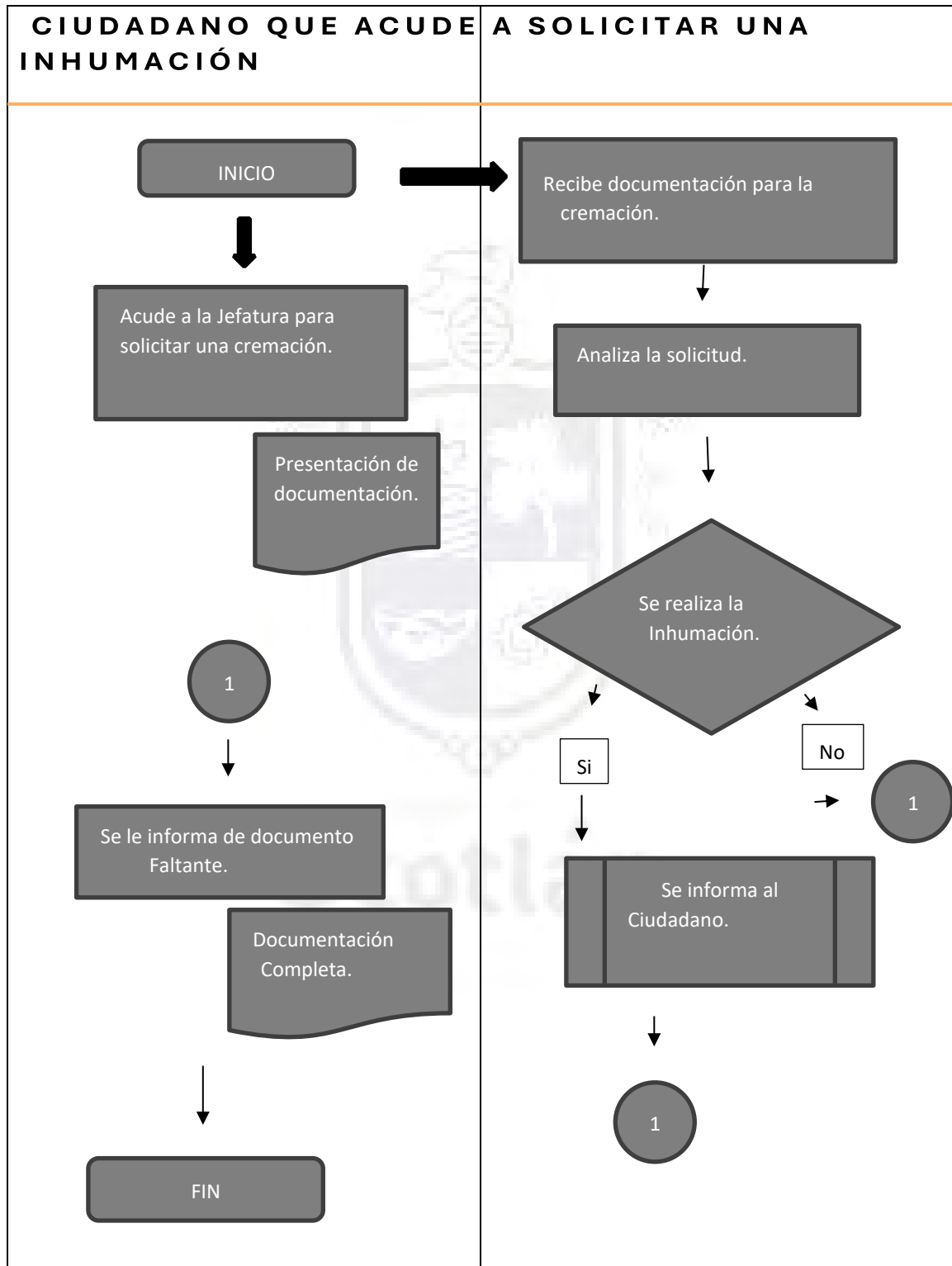
<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Atención a Usuarios que solicitan un servicio de cremación.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir y dar seguimiento a la solicitud de cremación.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentar su título de propiedad o contrato de derecho a uso. Presentar recibo de pago por derecho de cremación. Presentar la autorización del Registro Civil correspondiente. Presentar el recibo de pago con el cual acredite estar al corriente del pago del mantenimiento de áreas comunes. Realización del servicio.</p>
<p>VIGENCIA: Permanente.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitud de cremación, presentarse a la oficina de cementerios con la documentación requerida. Vía telefónica al 392 92 240 36. Domicilio: Juan Álvarez #51. Colonia: San Felipe. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Ejecutar la orden de cremación expedida por Registro Civil.	Permanente.	Realizar el pago en registro civil, conforme a la ley de ingresos vigente.

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Presentar la queja ante la Dirección de Servicios Públicos Municipales.</p>
--

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.

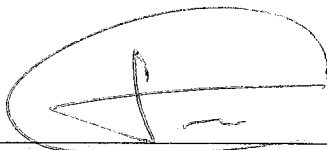
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. RAMON CHOLICO RODRIGUEZ
JEFE DE CEMENTERIOS