

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMBATE A LA DESIGUALDAD



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	3
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
ATENCIÓN A PETICIONES DE LA CIUDADANÍA	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	6
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
DIAGRAMA DE FLUJO	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	8
REGISTRO EN PADRON DE PROGRAMAS SOCIALES ACTIVO PARA CIUDADANOS OBJETIVO	8
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
GESTION DE APOYOS O PROGRAMAS SOCIALES	11
COMPROMISOS DE CALIDAD	12
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	12
DIAGRAMA DE FLUJO	13
NOMBRE DEL SERVICIO:	14
CONFORMACIÓN DE COMITÉS DE OBRA SOCIAL	14
COMPROMISOS DE CALIDAD	15
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	15
DIAGRAMA DE FLUJO	16
FUNDAMENTO LEGAL	17
TRANSITORIOS	18
AUTORIZACIONES	18

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de Combate a la Desigualdad del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, ofreciendo al usuario orientación clara y precisa respecto a los programas sociales que proporciona la dependencia, 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 la Dirección de Combate a la Desigualdad es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a los servicios que ofrece la Dirección, a través de programas dirigidos a zonas de atención prioritaria, y población vulnerable, con el fin de combatir la desigualdad y el rezago social.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

El objetivo del manual de servicios es ser una guía detallada sobre las actividades que se realizan dentro de la Dirección de Combate a la Desigualdad y de esta forma, asegurar la calidad de los procesos y técnicas para la correcta ejecución. El manual de servicios es una herramienta importante para estandarizar los procedimientos y mejorar la eficiencia operativa de la Dirección, permitiendo medir y asegurar la calidad en los servicios que se ofrecen.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Combate a la Desigualdad	Recepción de solicitudes a ciudadanos con la petición de algún apoyo.	Atención a peticiones de la ciudadanía.	Ciudadanía que requiere el apoyo y pertenece a grupos vulnerables o zonas ZAP.
Combate a la Desigualdad	Procedimiento para la solicitud de algún programa social activo.	Registro en padrón de programa social activo para los ciudadanos objetivos.	Grupos vulnerables, en pobreza extrema o rezago social.
Combate a la Desigualdad	Monitoreo de apoyos y programas ante los tres gobiernos. Creación de expedientes por cada solicitud.	Gestión de Apoyos o Programas sociales.	Grupos vulnerables, en pobreza extrema, rezago social.
Combate a la Desigualdad	Llenado de formatos y creación de actas con la conformación de comités.	Conformación de Comités de Obra y social	Población Objetivo, grupos vulnerables, zonas de atención prioritaria.

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN A PETICIONES DE LA CIUDADANÍA.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Atender de manera cordial y amable a la ciudadanía que acude a las oficinas de manera personal, solicitando algún apoyo o programa social. Elaboración de un padrón de las personas que solicitan el apoyo, especificando de forma clara su necesidad y así, elaborar un diagnóstico certero en base a las necesidades expuestas por cada ciudadano. Atender de manera puntual las necesidades con más demanda, procurando la atención a grupos vulnerables, pertenecientes a zonas de atención prioritaria.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentarse de manera personal a las oficinas de Combate a la Desigualdad y solicitar de manera verbal su registro en el padrón. Se procede a realizar el registro de la solicitud del ciudadano. El ciudadano proporciona información personal para el llenado en el padrón, donde solicita algún apoyo.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Solicitud de la necesidad o apoyo solicitado2. Presentar de manera oportuna los requisitos que le sean solicitados.3. Ser un grupo en situación de pobreza extrema o rezago social.4. Identificarse oficialmente
VIGENCIA: Recepción de solicitudes todo el año. Entrega de apoyos, de acuerdo con los lineamientos del propio programa o hasta agotar existencia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: El lugar donde se reciben las solicitudes de apoyo, ubicados en oficinas de Obra Pública calle: Hidalgo #65 colonia centro. Al interior de presidencia municipal. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Brindar al ciudadano atención clara y precisa. Mostrando en todo momento empatía y escucha activa ante las necesidades del ciudadano.	Durante todo el año.	Gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir personalmente a las Oficinas del Órgano de Control Interno a interponer una queja o reporte ante la negativa de su atención.

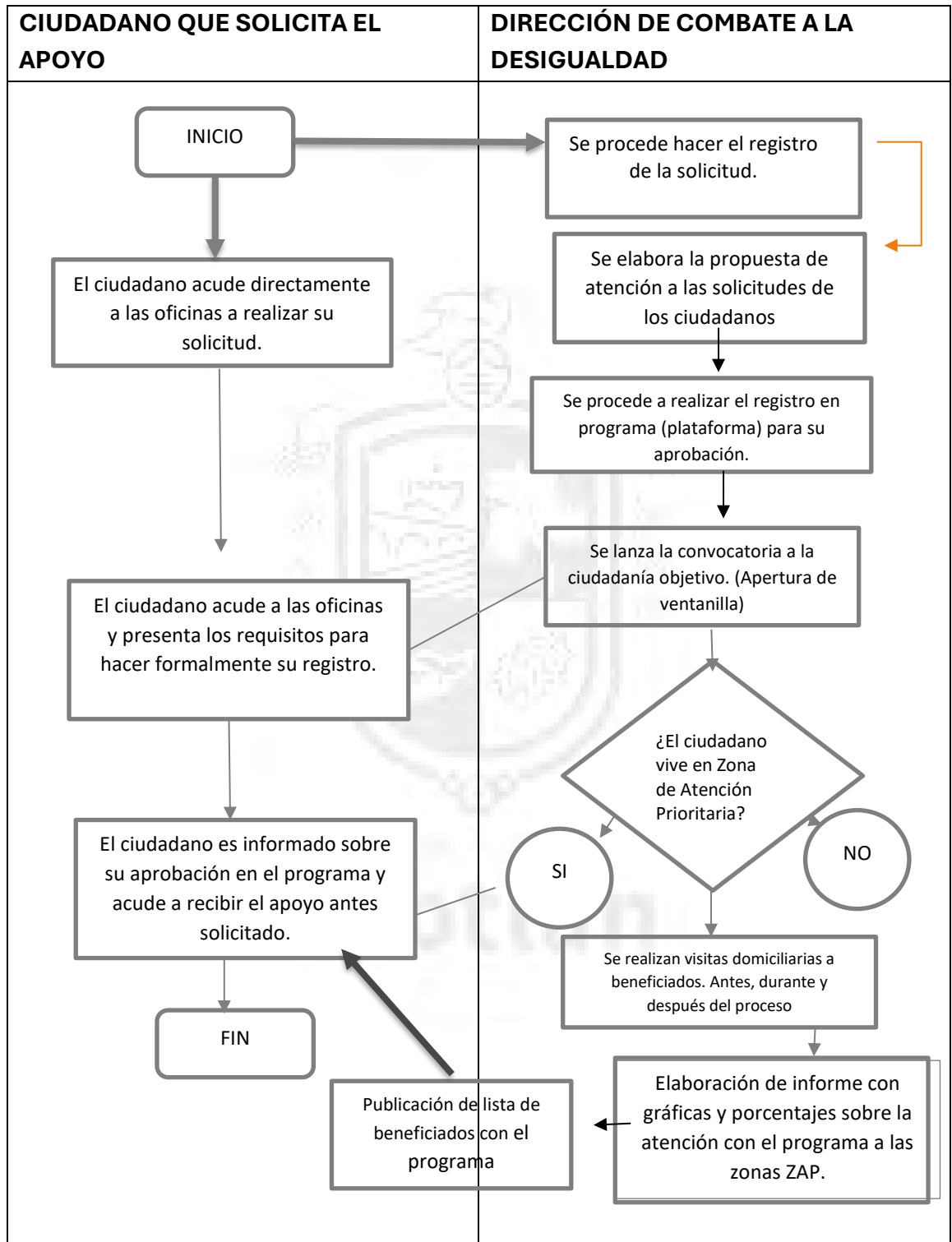


Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO

ATENCIÓN A PETICIONES DE LA CIUDADANIA:



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: REGISTRO EN PADRON DE PROGRAMAS SOCIALES ACTIVO PARA CIUDADANOS OBJETIVO
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Atender de manera directa a los grupos más vulnerables del municipio a través de programas o apoyos que atiendan sus necesidades básicas más esenciales. Fomentando una participación equitativa y justa en la entrega de programas, así como la transparencia en el proceso.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentarse de manera personal a las oficinas de Combate a la Desigualdad y solicitar de manera verbal su registro en el programa. Se procede a realizar el registro del ciudadano en el programa activo. El ciudadano presenta documentación que el programa solicita y se procede a crear su expediente tanto físico como digital. Aplicación de Cuestionario Único de Información Socioeconómica al ciudadano que solicita el apoyo o programa.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Acudir directamente el interesado a las oficinas de Combate a la Desigualdad y solicitar su registro oficial ante el programa2. Presentar en tiempo y forma los requisitos que le sean solicitados (según el programa)3. Pertener a grupo en situación de pobreza extrema o rezago social (público objetivo).4. Presentar la solicitud por escrito, donde requiere del apoyo, debidamente firmada por el solicitante.
VIGENCIA: La temporalidad que el programa especifique. Entrega de apoyos de acuerdo con los lineamientos del propio programa.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: En oficinas de Obra Pública calle: Hidalgo #65 colonia centro. Al interior de presidencia municipal o donde el programa y sus lineamientos lo especifique. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Brindar información puntual y de manera clara, mencionando todos los requisitos que deba de presentar en tiempo y forma para su registro.	La que el programa especifique.	No Aplica.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir personalmente a las Oficinas del Órgano de Control Interno de este municipio a interponer una queja o reporte ante el incumplimiento del programa.

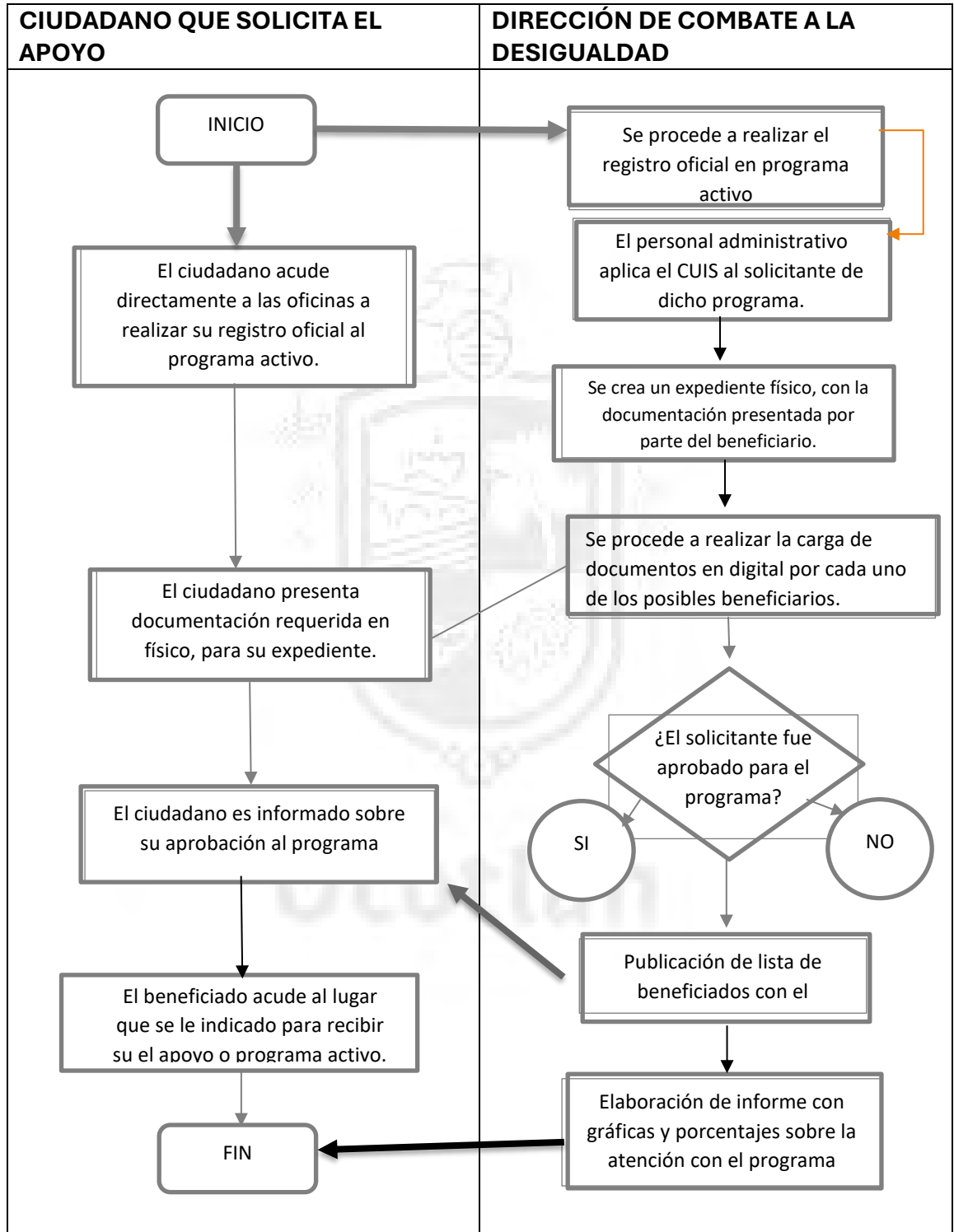


Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO

REGISTRÓ EN PADRON DE PROGRAMAS SOCIALES ACTIVO PARA CIUDADANOS OBJETIVO.



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: GESTION DE APOYOS O PROGRAMAS SOCIALES
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Realizar de manera eficaz y eficiente las actividades y procesos necesarios, para una gestión exitosa ante los tres niveles de gobierno. Lograr la máxima gestión en pro de los grupos más vulnerables y subsanar necesidades básicas para garantizar condiciones de vida dignas y equitativas para el desarrollo humano.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Contar con nombramiento vigente de su puesto, a la fecha que se realiza la gestión ante el gobierno. Contar con un padrón de posibles beneficiarios del programa activo Monitoreo constante ante los medios que el programa determine, para la apertura de ventanilla y lineamientos del programa activo. Presentar expedientes completos en tiempo y forma, en el lugar que el programa lo indique.
VIGENCIA: La gestión es durante todo el año, de acuerdo con la temporalidad que el programa especifique. Asignación de apoyos que sean aprobados y asignados al municipio.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: En oficinas de Obra Pública calle: Hidalgo #65 colonia centro. Al interior de presidencia municipal o donde el programa y sus lineamientos lo especifique. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Realizar una gestión responsable, en tiempo y forma. Procurando que dichas gestiones satisfagan las necesidades de los grupos mas vulnerables de nuestro municipio.	Todo el año, ante todo el gobierno e instituciones y asociaciones civiles.	No Aplica.

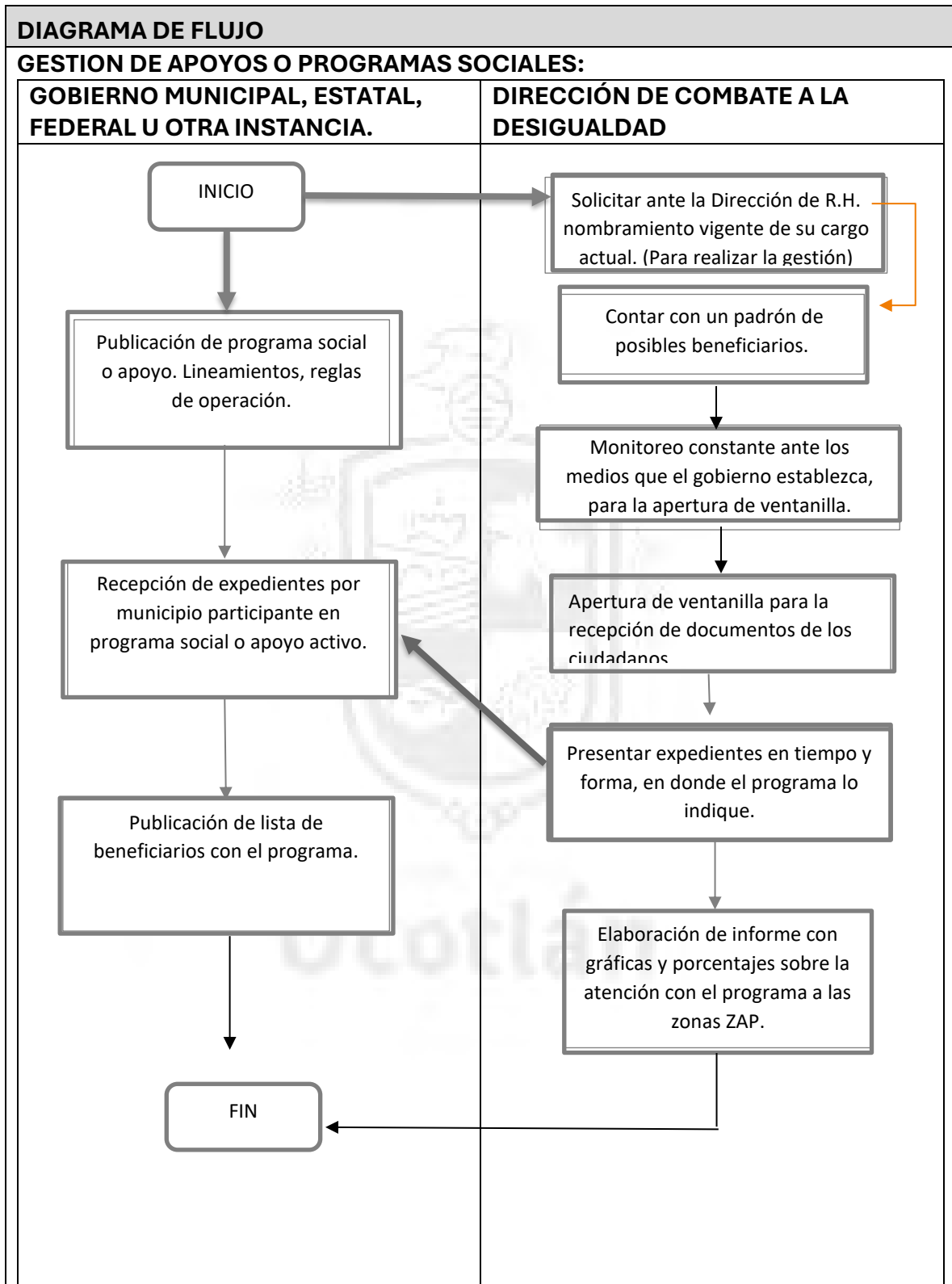
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir personalmente a las Oficinas del Órgano de Control Interno de este municipio a interponer una queja o reporte ante la omisión de dicha actividad.



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

CONFORMACIÓN DE COMITÉS DE OBRA SOCIAL

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Los comités de obra o participación social están integrados por representantes de la comunidad, encargados de vigilar y participar en la gestión y ejecución de obras públicas, asegurando la transparencia y el buen uso de los recursos. Además de socializar con los ciudadanos las obras, programas y acciones que se tienen contempladas realizar en su comunidad.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Tener registro previo de la necesidad o carencia en la zona que se pretende atender específicamente.

Realizar visitas de campo en la zona a atender

Contactar a los colonos y socializar la obra o acción que se pretende implementar en dicha zona.

Conformar el comité de obra, exclusivamente con los colonos de esa zona.

Llenado y firma de formatos para la creación del comité

Se procede a la carga de archivos digitales para su validación ante el gobierno competente.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Tener identificada la necesidad o carencia que se pretende atender
2. Que exista acuerdo por parte de los colonos en intervenir con la obra o acción que atenderá la necesidad.
3. Conformar el comité en tiempo y forma para su debido seguimiento.
4. Que los ciudadanos que integran el comité sean colonos de la zona que se pretende atender.

VIGENCIA:

La temporalidad que el programa especifique.

Entrega de obras y acciones de acuerdo con a los lineamientos del propio programa.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

En oficinas de Obra Pública calle: Hidalgo #65 colonia centro. Al interior de presidencia municipal o donde el programa y sus lineamientos lo especifique.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Brindar una atención a las necesidades de los ciudadanos de manera consiente, mostrando empatía en todo momento y respeto a las decisiones acordadas en los comités conformados. Pero, sobre todo, lograr la participación social y la transparencia de los recursos.	Todo el año.	No aplica.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

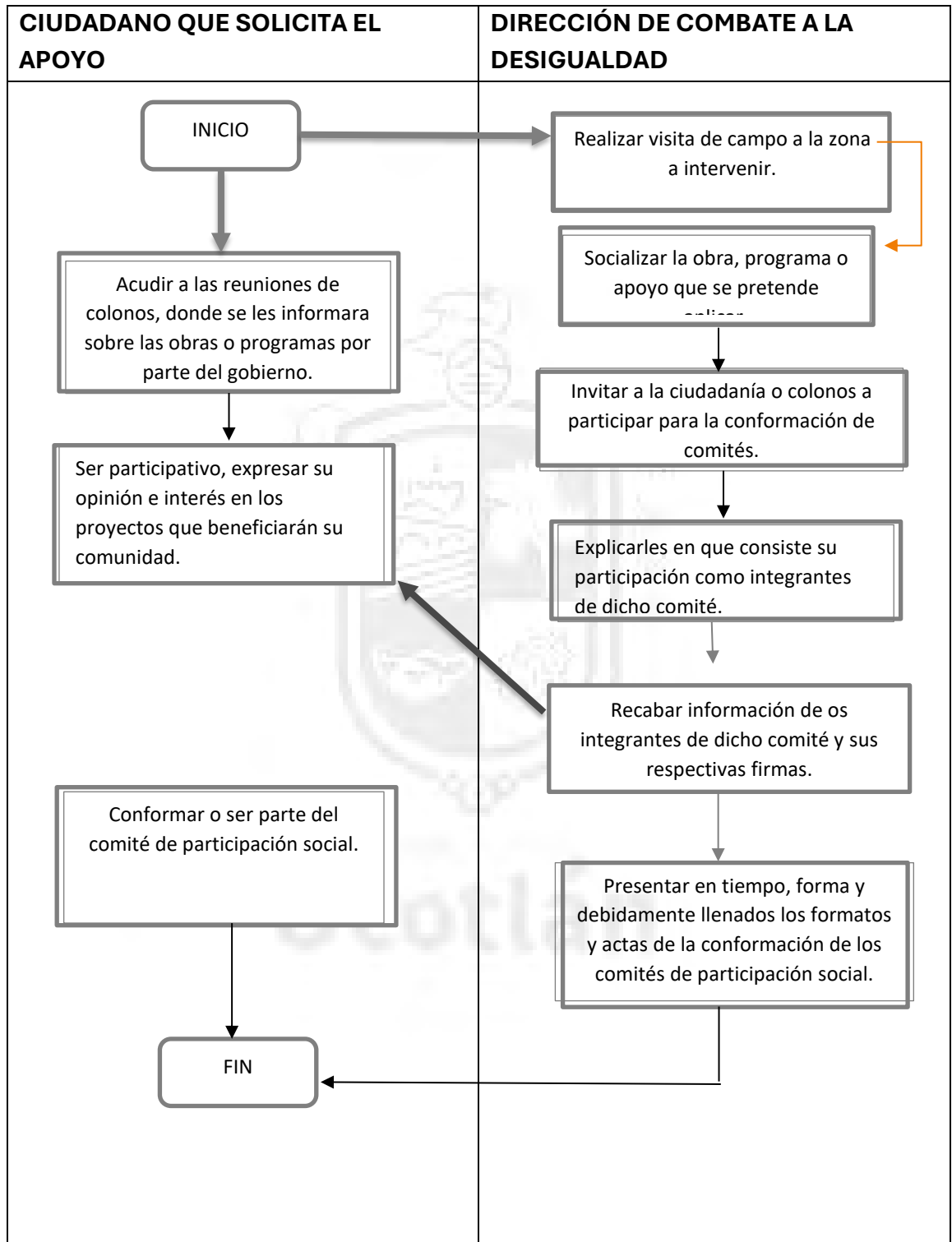
Acudir personalmente a las Oficinas del Órgano de Control Interno de este municipio a interponer una queja o reporte ante la omisión de dicha actividad.



MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO

CREACION DE COMITÉ DE OBRA SOCIAL:



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.



Ocotlán

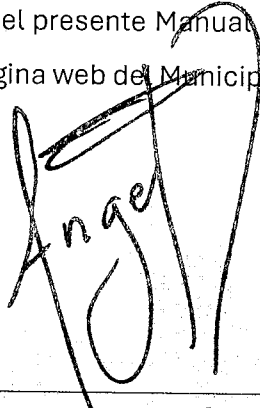
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

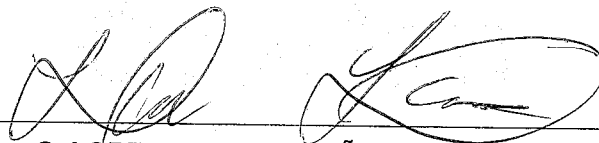
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. LORENA LIZETTE ZUÑIGA HERNANDEZ
DIRECCIÓN DE COMBATE A LA DESIGUALDAD