

MANUAL DE SERVICIOS COORDINACION DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	5
INVENTARIO DE SERVICIOS	5
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:.....	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	6
Asignación de cobertura a eventos que se susciten de las diferentes dependencias.	6
COMPROMISOS DE CALIDAD	6
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
No se tiene reglamentado ningún mecanismo debido a que la agenda de la oficina depende de la agenda de Presidencia, contingencias o situaciones de último minuto, lo que puede interferir de manera correcta en la cobertura de eventos.....	6
Diagrama de flujo	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	8
Filtrar y proveer información de adentro hacia fuera del municipio.....	8
COMPROMISOS DE CALIDAD	8
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	8
Diagrama de flujo	9
NOMBRE DEL SERVICIO:	10
Realizar los diseños de los distintos programas que soliciten las dependencias, así como darles difusión a los mismos.	10
COMPROMISOS DE CALIDAD	10
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	10
En caso de no haber realizado el diseño, la dependencia solicitante, podrá presentar una queja ante el Órgano de Control Interno.....	10
Diagrama de flujo	11
NOMBRE DEL SERVICIO:	12
Ser el enlace de medios de comunicación con el Ayuntamiento.	12
COMPROMISOS DE CALIDAD	12
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	12

MANUAL DE SERVICIOS

En caso de no estar pasando la información de los eventos a los medios, los mismos podrán presentar una queja ante el Órgano de Control Interno.	12
Diagrama de flujo	13
FUNDAMENTO LEGAL	14
TRANSITORIOS	15



MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Coordinación de Comunicación Institucional 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 Comunicación Institucional es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

1. Servicios hacia la ciudadanía:

Esta dependencia no brinda atención al ciudadano.

2. Servicios al interior del Ayuntamiento de Ocotlán:

La Coordinación de Comunicación Institucional es la encargada de:

- Filtrar y proveer información de adentro hacia afuera del municipio
- Asignarles cobertura a los eventos que se susciten de las diferentes dependencias
- Realizar los diseños de los distintos programas que soliciten las dependencias, así como darles difusión a los mismos.
- Ser el enlace de medios de comunicación con el Gobierno de Ocotlán.

MANUAL DE SERVICIOS

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

Fortalecer la comunicación entre gobierno y la ciudadanía promoviendo la difusión oportuna de información sobre programas, servicios, logros y avances de la administración pública.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
1.-Coordinación de Comunicación Institucional	Realizar las publicaciones en los medios de comunicación oficiales de las actividades que se están realizando en el ayuntamiento	Filtrar y proveer información de adentro hacia fuera del municipio	La dependencia que solicita que se publique dicha información.
2.-Coordinación de Comunicación Institucional	Se acude al evento solicitado a realizar la cobertura, se hace la nota informativa y se publica en los medios de comunicación oficiales	Asignación de cobertura a eventos que se susciten de las diferentes dependencias	La dependencia que solicite la cobertura.
3.- Coordinación de Comunicación Institucional	Se realiza el diseño solicitado por la dependencia que está llevando a cabo el programa, y este se publica en los medios de comunicación oficiales.	Realizar los diseños de los distintos programas, así como la difusión de estos.	La dependencia que lo solicita.
4.- Coordinación de Comunicación Institucional	Se les hace la invitación a medios de comunicación y prensa, para que acudan a eventos del Gobierno	Ser el enlace de medios de comunicación con el Gobierno de Ocotlán	Medios de Comunicación y Prensa de Ocotlán.

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:

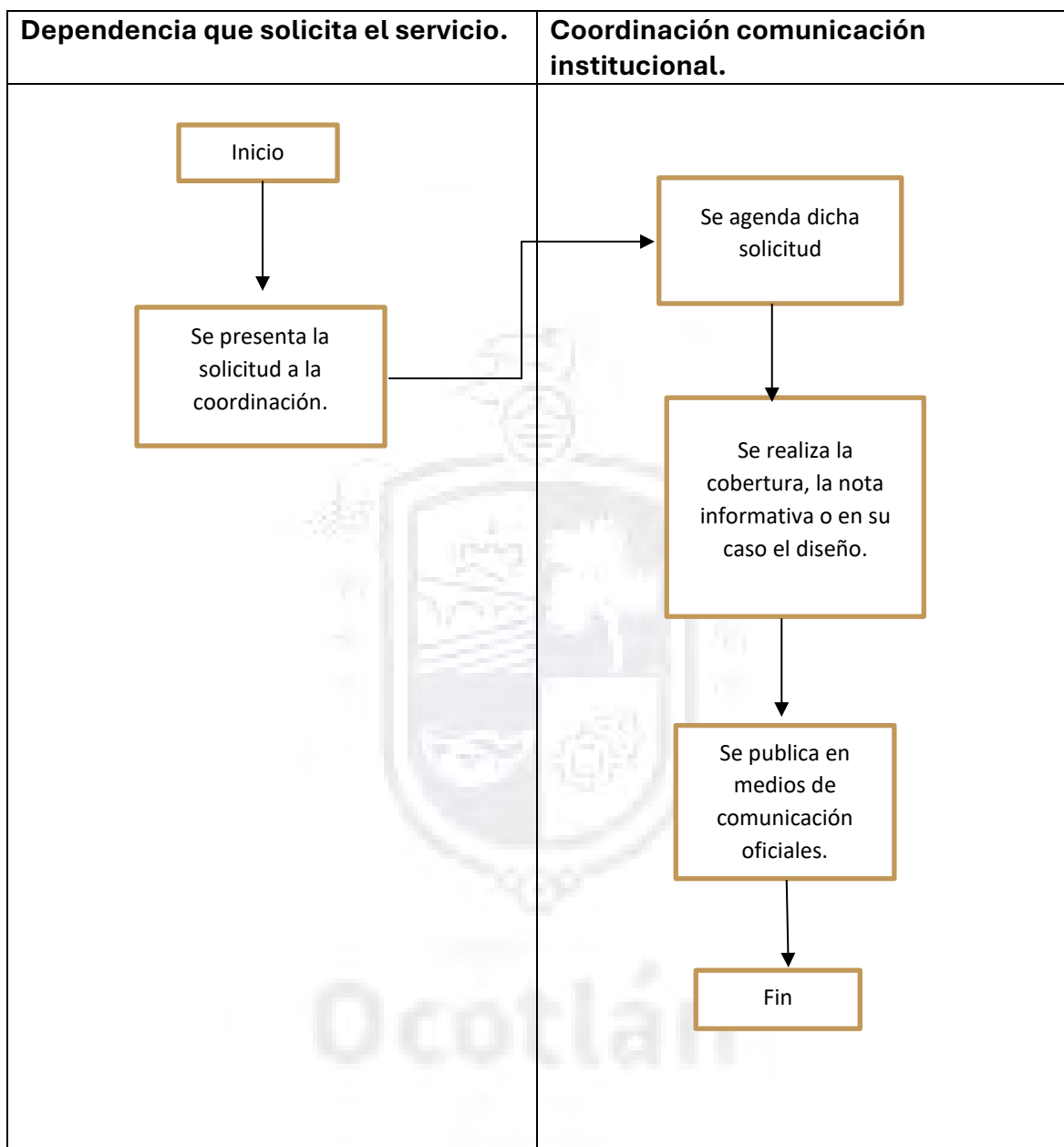
NOMBRE DEL SERVICIO: Asignación de cobertura a eventos que se susciten de las diferentes dependencias.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Que la ciudadanía se mantenga informada de los eventos que se estén presentando dentro del Gobierno de Ocotlán
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ul style="list-style-type: none">• La dependencia que lo requiera necesita solicitarlo por oficio a esta Coordinación
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de solicitudes de cobertura de será necesario traer oficio a la dependencia de comunicación institucional. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
CARACTERISTICAS	TEMPORALIDAD	COSTO
Manera eficiente a través de la cual el funcionario puede solicitar la cobertura de su evento o programa.	Las solicitudes de cobertura se tendrán que realizar con una semana de anticipación.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO No se tiene reglamentado ningún mecanismo debido a que la agenda de la oficina depende de la agenda de Presidencia, contingencias o situaciones de último minuto, lo que puede interferir de manera correcta en la cobertura de eventos.

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

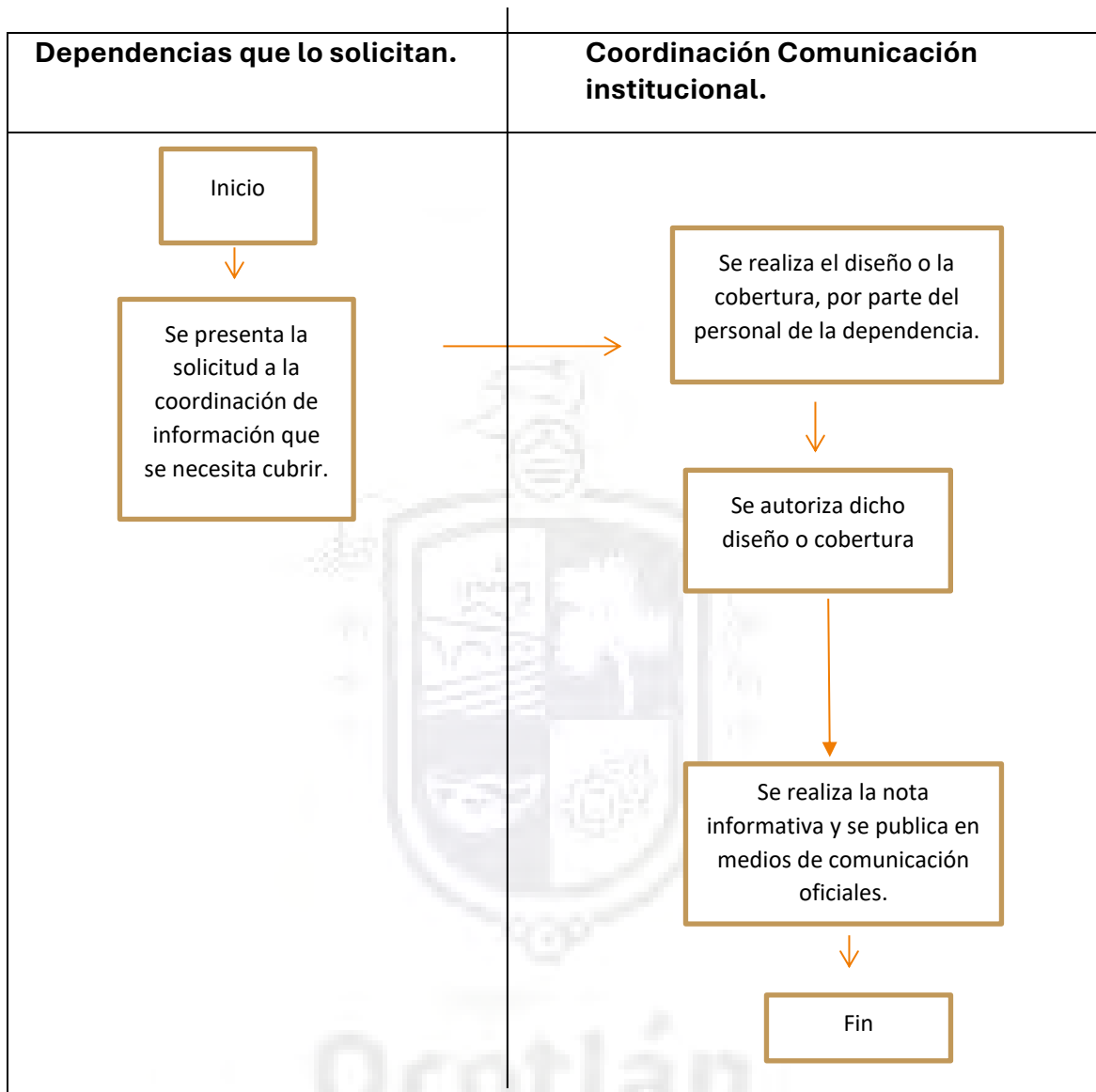
NOMBRE DEL SERVICIO: Filtrar y proveer información de adentro hacia fuera del municipio.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Que la ciudadanía esté al tanto de los servicios que está ofreciendo la dependencia y de las actividades que se están realizando en el municipio
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ul style="list-style-type: none">• La dependencia que lo requiera necesita solicitarlo por oficio a esta Coordinación
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de oficios se recibirán en la dependencia de Comunicación Institucional. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. 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 la ciudadanía esté enterada de los eventos y programas, y obras que realizo el Gobierno.	Las solicitudes de cobertura se tendrán que realizar con una semana de anticipación.	Trámite gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO En caso de incumplimiento se podrá realizar una queja, por parte de la dependencia solicitante ante el Órgano de Control Interno.
--

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

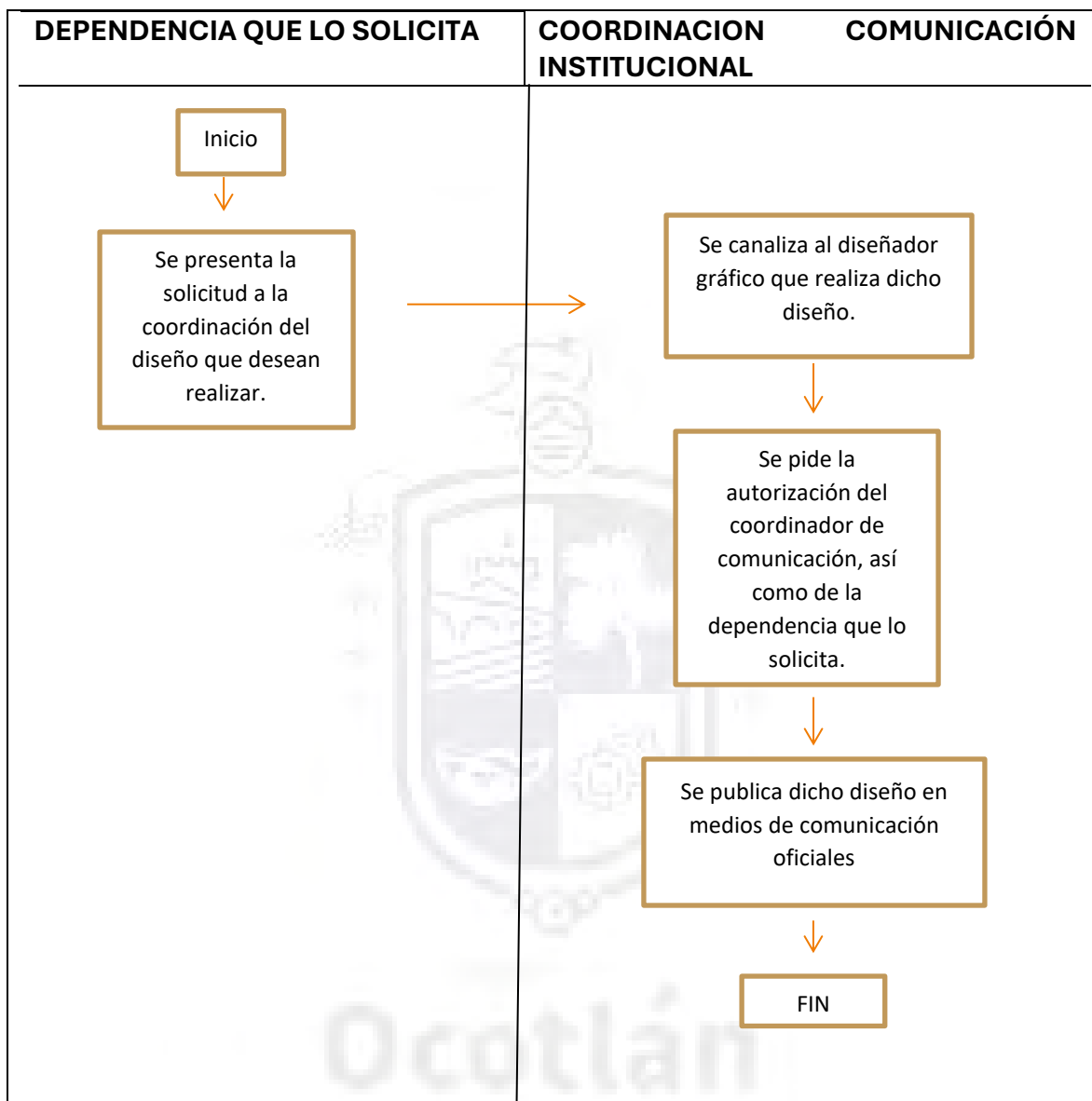
<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Realizar los diseños de los distintos programas que soliciten las dependencias, así como darles difusión a los mismos.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Que la ciudadanía se mantenga al tanto de los programas que el Gobierno de Ocotlán está ofreciendo a sus ciudadanos.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La dependencia que lo requiera necesita solicitarlo por oficio a esta Coordinación.
<p>VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir al Módulo de Atención Ciudadana, o vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
CARACTERÍSTICAS	TEMPORALIDAD	COSTO
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano podrá tener conocimiento de los servicios y programas que ofrecen las dependencias del Gobierno.	Los oficios para diseño se tendrán que solicitar con 10 días de anticipación por la dependencia solicitante.	Trámite gratuito

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</p> <p>En caso de no haber realizado el diseño, la dependencia solicitante, podrá presentar una queja ante el Órgano de Control Interno.</p>

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

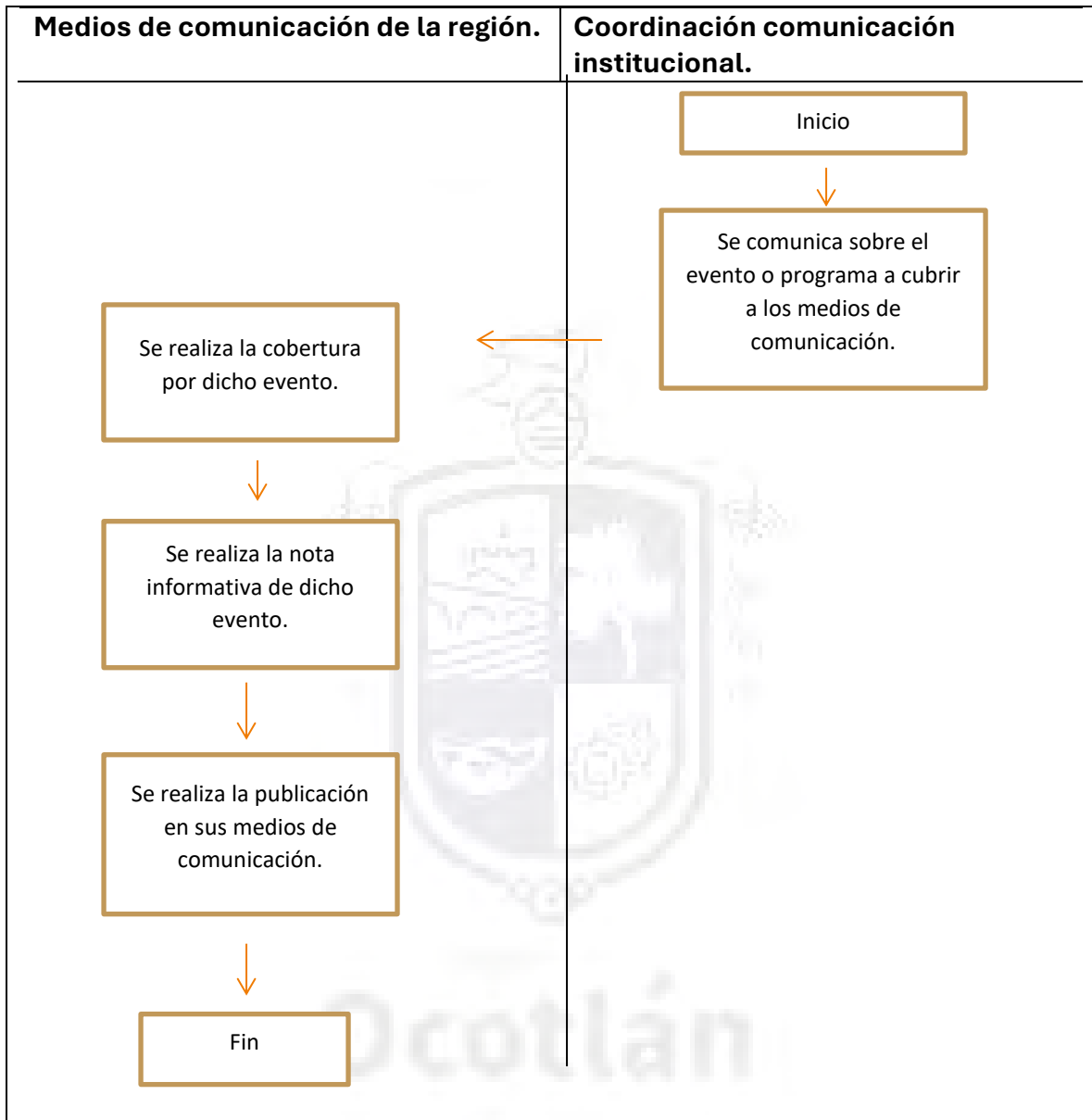
<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Ser el enlace de medios de comunicación con el Ayuntamiento.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Que los medios de comunicación estén al tanto de los programas, servicios, eventos que se están presentando en el ayuntamiento, para que se publique en sus propios medios.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar en contacto medios de comunicación y esta coordinación.
<p>VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de oficios, así como la transmisión de información de medios oficiales de Gobierno Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
CARACTERISTICAS	TEMPORALIDAD	COSTO
Manera eficiente a través de la cual los medios de comunicación de la región estén al tanto de los programas y servicios para que se publiquen en sus propios medios.	Se manda la información en cuanto se realice la cobertura del evento.	Trámite gratuito

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO En caso de no estar pasando la información de los eventos a los medios, los mismos podrán presentar una queja ante el Órgano de Control Interno.</p>

MANUAL DE SERVICIOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento interno de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco
- Reglamento interno de la coordinación General de Comunicación del Estado de Jalisco.



MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

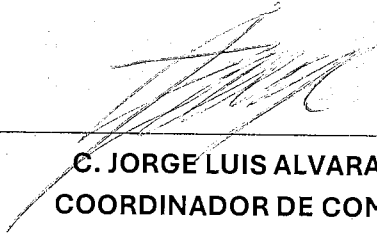
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. JORGE LUIS ALVARADO GANICA
COORDINADOR DE COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL