

# MANUAL DE SERVICIOS DIRECCION DE CULTURA



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 LA CIUDADANÍA VIA TELEFÓNICA O PRESENCIAL.....	5
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	5
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	5
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.....	5
DIAGRAMA DE FLUJO.....	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
DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	9
COORDINACIÓN DE REUNIONES DE LAS DELEGACIONES, DEPENDENCIAS E INSTITUCIONES.....	9
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	9
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	9
Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.....	9
DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	11
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL.....	11
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	11
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	11
DIAGRAMA DE FLUJO.....	12
FUNDAMENTO LEGAL.....	13
TRANSITORIOS.....	14
AUTORIZACIONES.....	14

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la dirección de cultura 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 dependencia de la dirección de cultura 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 mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, necesidades y peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, gestionadas por los servidores públicos de dicha dependencia, 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 la ciudadanía	Recepción de peticiones y solicitudes por parte de las agencias y delegaciones, ciudadanía en general vía telefónica o presencial.	Canalización a las áreas correspondientes para la atención de las peticiones y solicitudes por parte de las agencias, delegaciones y ciudadanía en general	Ciudadanía en general, agencias o delegación 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 o delegación.	Comunidad que requiere el servicio.
Coordinación de reuniones en las diferentes áreas de la casa de la cultura o instalaciones requeridas.	Coordinar y habilitar las áreas para las reuniones para presentación de programas, cursos o talleres a realizar.	Acompañamiento a los titulares de las distintas dependencias, delegaciones y ciudadanía en general para la realización de sus reuniones o presentaciones, en las instalaciones de esta dependencia.	Comunidad que requiera el servicio
Difusión de información gubernamental	Difundir la información oficial sobre el trabajo que el Gobierno Municipal realiza en el ámbito cultural de la población y talleres impartidos en la dependencia.	Mantener a los habitantes de la zona informada de los proyectos, avances, programas, talleres y actividades realizadas en su beneficio.	Habitantes en general.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

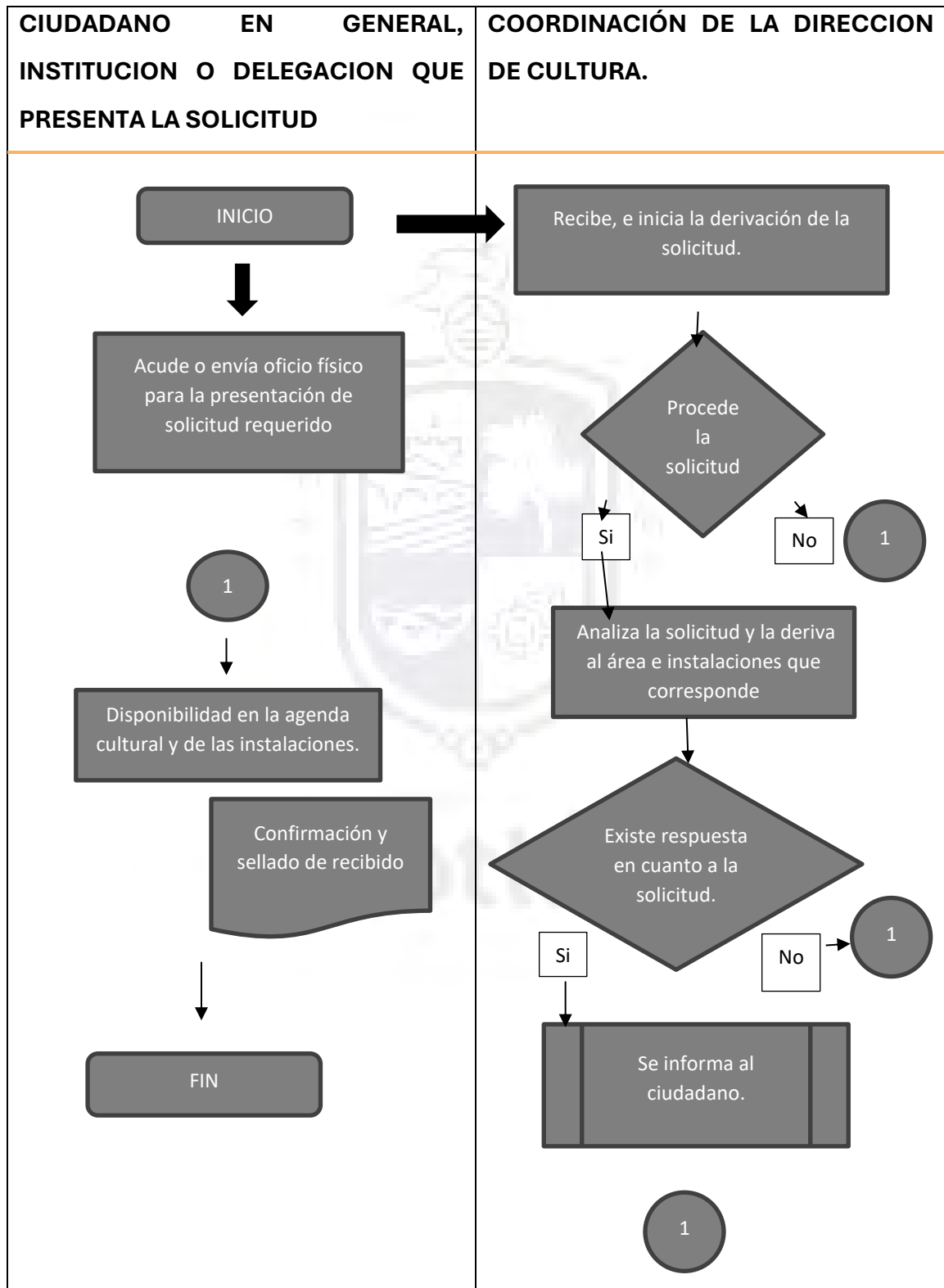
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA VIA TELEFONICA O PRESENCIAL.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a peticiones y solicitudes que presentan los servidores públicos de esta delegación, garantizando un canal de comunicación accesible y eficaz, facilitando la realización de sus reuniones o presentaciones en las instalaciones o diferentes lugares requeridos de 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 dependencia de la dirección de cultura, especificando el servicio requerido, la ubicación donde se requiere que sea atendido y el nombre del solicitante a cargo.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Vía telefónica al 3929223185 Domicilio: Coronel Guerrero sin numero 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 ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión a través de los servidores públicos de dicha dependencia que lo representa,	Atención inmediata para su prestación del servicio o 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

## **NOMBRE DEL SERVICIO:**

ELABORACION Y/O RECEPCION DE DOCUMENTOS.

## **DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:**

Recibir, coordinar, canalizar, gestionary en su caso habilitar instalaciones o elaborar los documentos u oficios para dar seguimiento a solicitudes, relacionadas con la prestación de servicios públicos dentro del ámbito cultural garantizando de manera escrita un canal de comunicación accesible y eficaz entre solicitantes y el gobierno municipal.

## **REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

### 1. Solicitud de servicios:

Presentar o solicitar la elaboración de documentos u oficios a esta dependencia de la dirección de cultura, especificando el servicio requerido, la ubicación donde se solicita y el nombre, firma y sello oficial (si cuenta con el) del solicitante.

## **VIGENCIA:**

Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud

## **LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:**

Para la recepción del documento u oficio acudir a la oficina de la dependencia de la dirección de cultura, ubicada dentro de las instalaciones de la casa de la cultura.

Domicilio: Coronel Guerrero sin numero

Colonia: Centro.

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

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

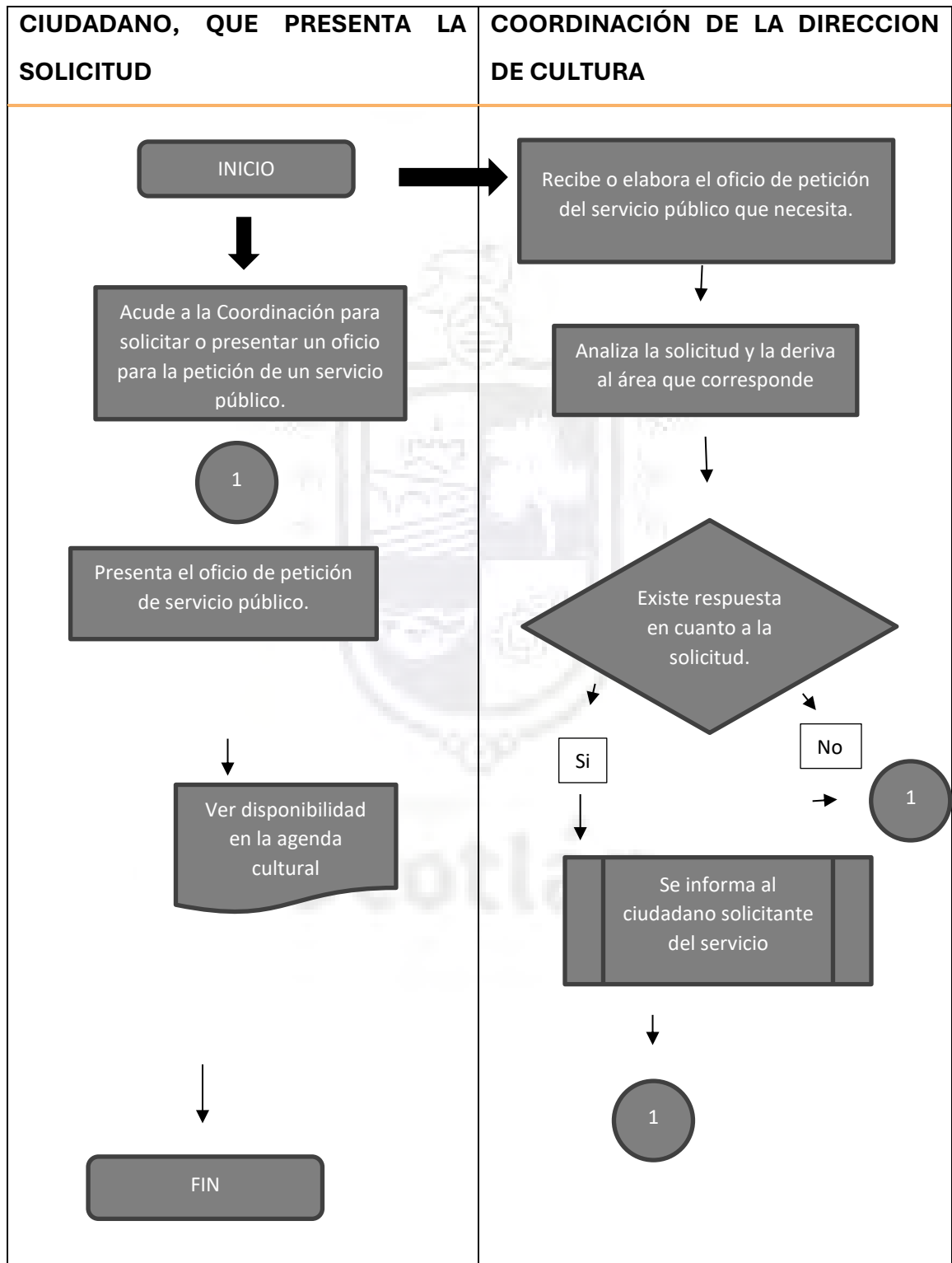
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente escrita y documentada a través de la cual el ciudadano puede solicitar a las áreas en cuestión por medio del oficio requerido especificando las necesidades requeridas.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO**

Acudir a Secretaría General a levantar la queja o reporte.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

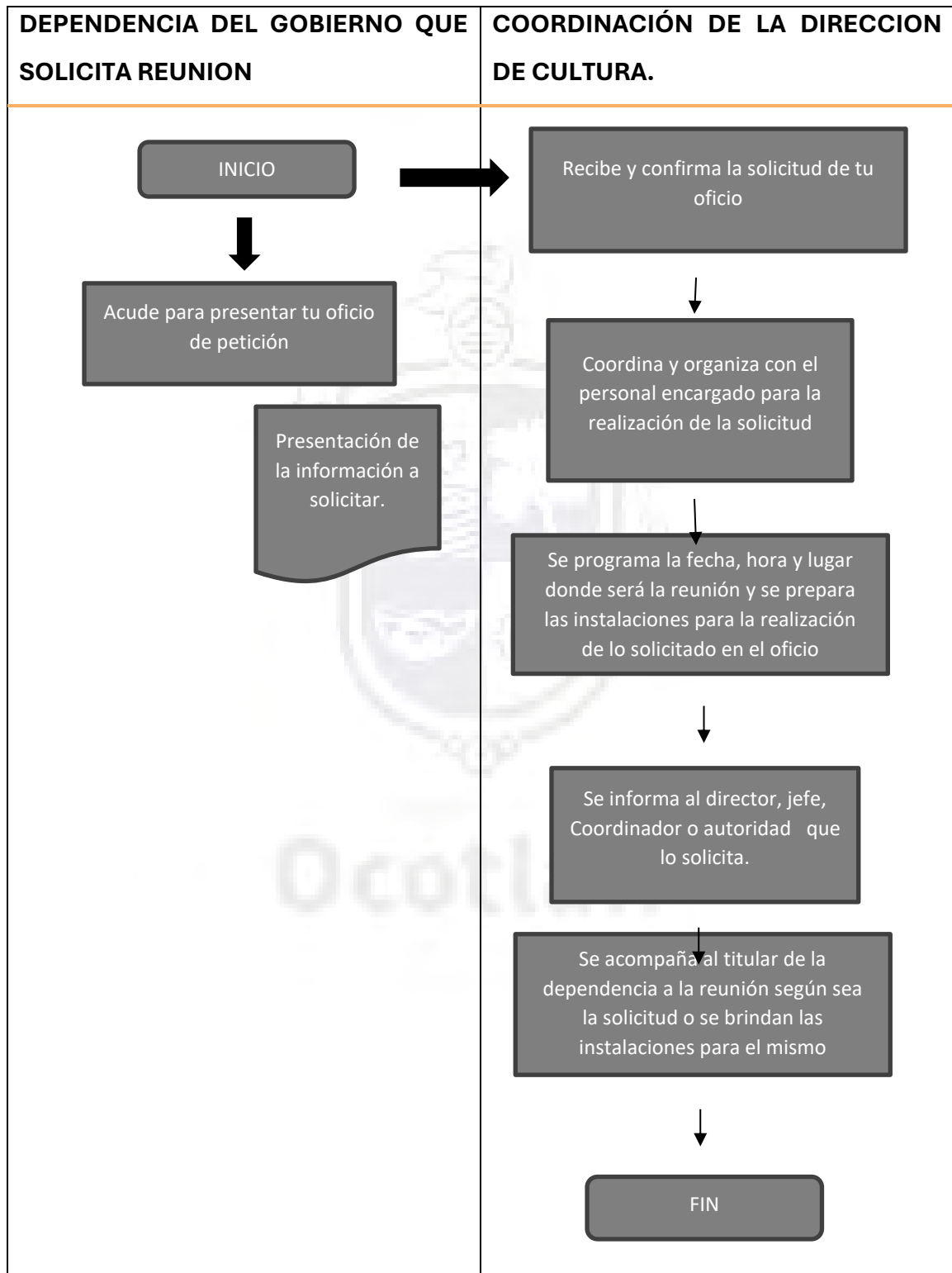
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>
COORDINACION DE REUNIONES DE LAS DELEGACIONES, DEPENDENCIAS E INSTITUCIONES.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>
Coordinar las reuniones y preparación de las instalaciones para las presentaciones del solicitante o derivarlas a los lugares solicitados.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con la dirección de cultura. Comunicarse con los servidores públicos de dicha dependencia, ya sea el secretario asignado a dicha institución para presentarlo al director o encargado de la dependencia que a su vez él lo deriva a las personas o en laces correspondientes de dicha solicitud.</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 dependencia de la dirección de cultura, dentro de las instalaciones de la casa de la cultura. Domicilio: Coronel Guerrero sin numero 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 las dependencias del Gobierno municipal o los servidores públicos que laboran en dicha dependencia pueden recibir oficios de solicitud.	Atención inmediata para su realización en coordinación con el personal que labora e dicha dependencia para brindar el servicio o petición solicitado.	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

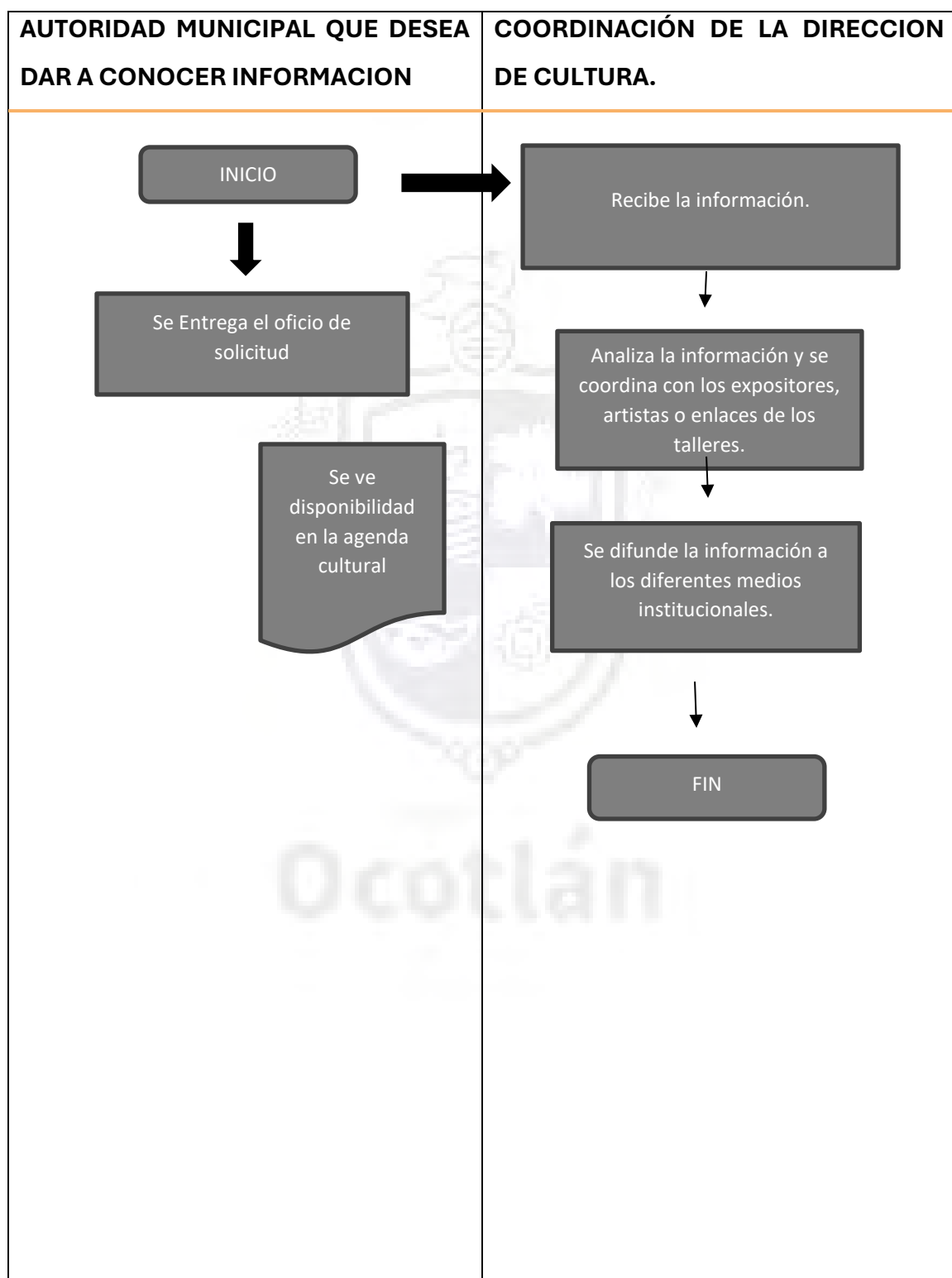
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> DIFUSION DE INFORMACION GUBERNAMENTAL
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar y difundir la información emitida por el Gobierno Municipal en el ámbito cultural, con los diferentes talleres, eventos culturales dentro y fuera de las instalaciones, para el conocimiento de los habitantes de la zona, de cualquier naturaleza a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales oficiales de dicha institución.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud de servicios:  Enviar la información emitida por cualquiera de las redes institucionales de la dependencia de cultural y pagina de gobierno municipal, que se requieran difundir entre los habitantes de la zona.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Acudir a la dirección de cultura, ubicada dentro de las instalaciones de la casa de la cultura. Domicilio: Coronel Guerrero sin número. 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 con la participación de los diferentes talleres, artistas, expositores solicitados por dicha petición.	Atención inmediata para su derivación a las diferentes, instituciones, delegaciones o dependencias a requeridas.	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 de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de cultura del estado de jalisco.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.
- Demás aplicables.



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. IRMA FLORES GUTIÉRREZ.**  
**ENCARGADA DE LA DIRECCIÓN DE CULTURA**