

# MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS</b> .....	5
<b>INVENTARIO DE SERVICIOS</b> .....	5
<b>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS</b> .....	6
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	6
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ESCUELAS EN TEMAS DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA. ....	6
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	6
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	6
Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno. ....	6
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	7
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	8
BRINDAR ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE BECAS. ....	8
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	8
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	8
Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno. ....	8
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	9
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	10
ORGANIZACIÓN DE DESFILES CIVICOS. ....	10
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	10
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	10
Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno. ....	10
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	11
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	12
HONORES CONMEMORATIVOS .....	12
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	12
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	12
Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno. ....	12
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	13
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	14
CONVENIOS EDUCATIVOS .....	14

# MANUAL DE SERVICIOS

---

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	14
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	14
Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno. ....	14
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	15
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	16
GESTIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES EN FAVOR DE LA CIUDADANÍA.....	16
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	16
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	16
Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno. ....	16
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	17
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	18
<b>TRANSITORIOS</b> .....	19
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	19



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Dirección de Educación 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 Dirección de Educación es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios tales como; Atención a escuelas, Realización de Desfiles, Realización de eventos Cívicos, Atención a docentes, estudiantes y población en general.



Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

## OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

Atender al público en general, dando la información solicitada, orientación en trámites, revisión de documentos e integración de expedientes y recepción de oficios girados a la dirección de educación, así como brindar atención eficiente, oportuna y transparente a las escuelas mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, para atender peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, fortaleciendo la comunicación entre el sistema educativo y el gobierno, promoviendo la participación escolar y mejorando la calidad de los servicios municipales a través de la retroalimentación y mejora continua.

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicios	Beneficiario
Educación Municipal	Recepción de solicitudes de Escuelas en temas de servicios e infraestructura.	Canalización y atención al servicio solicitado	Población escolar
Educación Municipal	Brindar asesoría y acompañamiento en el proceso de solicitud de información sobre becas.	Revisión de documentos, integración de expediente y asesoría para efectuar el trámite	Población escolar
Educación Municipal	Organización de desfiles cívicos.	Invitar a las instituciones educativas y organizarlas llevando la logística y participación del evento.	Población escolar. Población en general.
Educación Municipal	Honores conmemorativos.	Llevar la agenda de fechas conmemorativas e invitar a instituciones educativas a que participen.	Población escolar. Personal de servidores públicos.
Educación Municipal	Convenios educativos.	Colaboración con instituciones educativas para obtención de certificación escolar.	Población en General.
Educación Municipal	Gestión de Programas Estatales en favor de la ciudadanía.	Capacitación en el desempeño de oficios que promuevan la iniciativa por cuenta propia.	Población en General.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

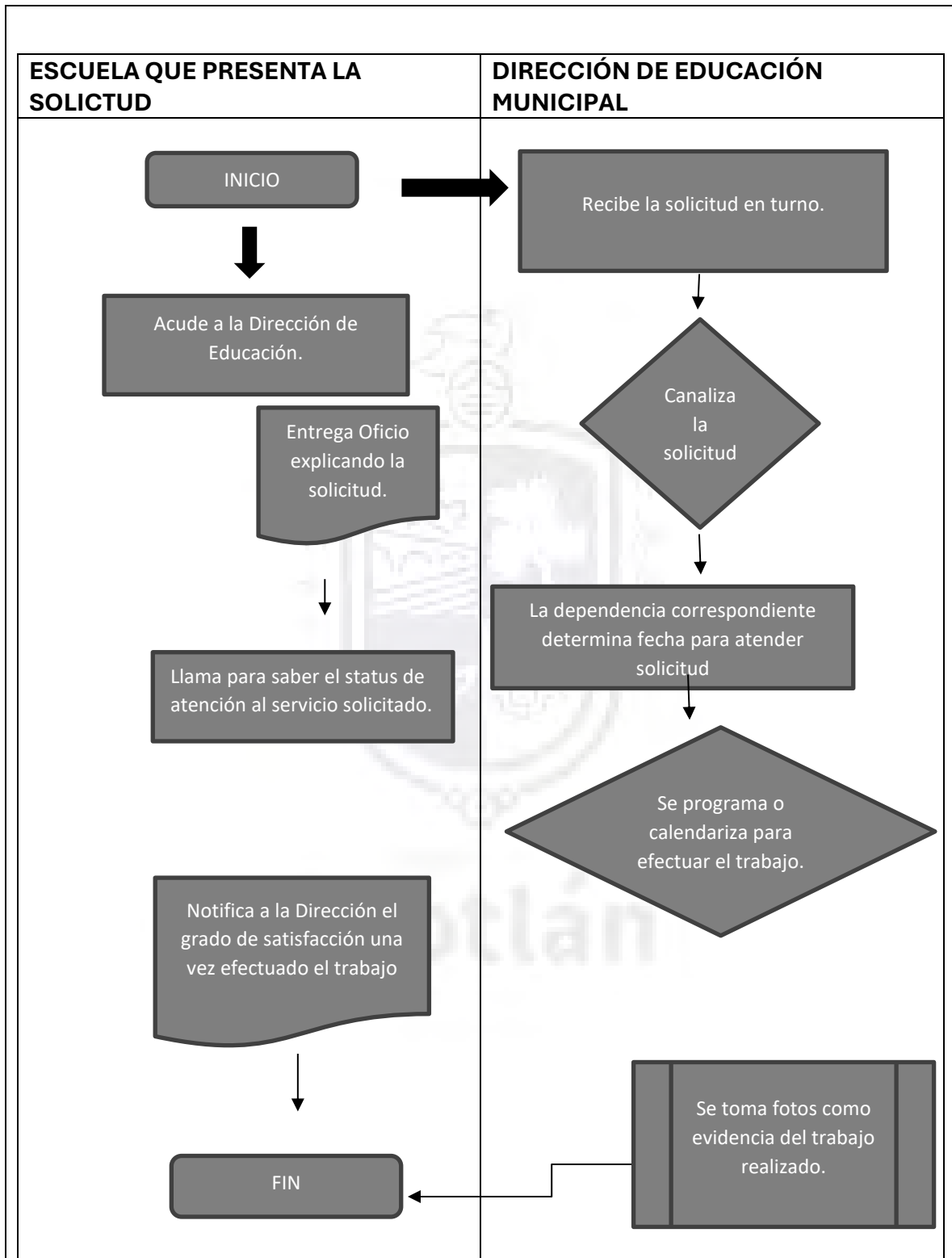
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ESCUELAS EN TEMAS DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, canalizar, gestionar y dar seguimiento a solicitudes de apoyo para mejora de algún servicio público, tales como balizamiento, poda de árboles, alumbrado.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> 1. Presentar la solicitud por escrito, con sello de escuela y firma del director de escuela.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según el servicio solicitado y el plan de trabajo para atenderse
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de solicitudes de apoyo podrá acudir a la Dirección de Educación Municipal. Domicilio: Planta alta de Casa de Cultura, con domicilio en Callejón Coronel Guerrero S/N Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas. Teléfono: 392 92 20820, para dar seguimiento a la solicitud y verificar el status.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Atención Oportuna y Personalizada. Eficiencia en la Ejecución Transparencia y Rendición de Cuentas Cumplimiento Normativo Seguimiento y Mejora Continua. Seguridad y Bienestar de la Comunidad Educativa	A la brevedad y sujeto a fechas de disponibilidad.	Trámite gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

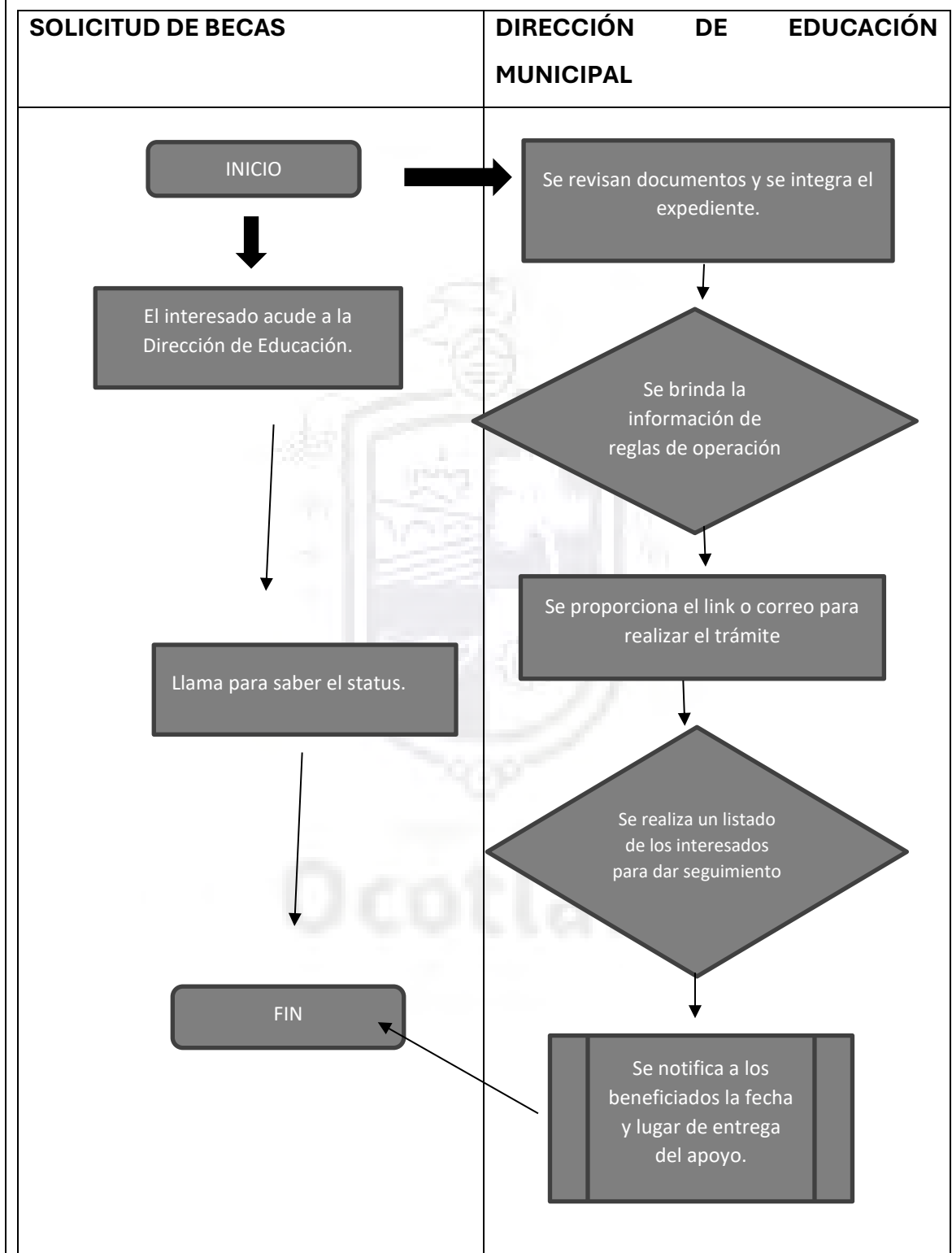
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> BRINDAR ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE BECAS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Promover el estudio mediante un incentivo económico.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Publicar reglas de operación.</li><li>2. Integrar el expediente con los documentos requeridos.</li><li>3. Realizar la solicitud en el sistema para obtener folio.</li><li>4. Esperar la publicación de resultados.</li></ol>
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable apegado a las fechas de la convocatoria.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para asesoría en la integración del expediente y la manera de realizar el trámite en línea por cuenta propia podrá acudir a la Dirección de Educación. Domicilio: Planta alta de Casa de Cultura, con domicilio en Callejón Coronel Guerrero S/N Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas. Teléfono: 392 92 20820, para dar seguimiento a la solicitud y verificar el status

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Atención Oportuna y Personalizada. Eficiencia en la Ejecución Transparencia y Rendición de Cuentas Cumplimiento Normativo Seguimiento y Mejora Continua. Seguridad y Bienestar de la Comunidad Educativa	A la brevedad y sujeto a fechas de disponibilidad.	Trámite gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

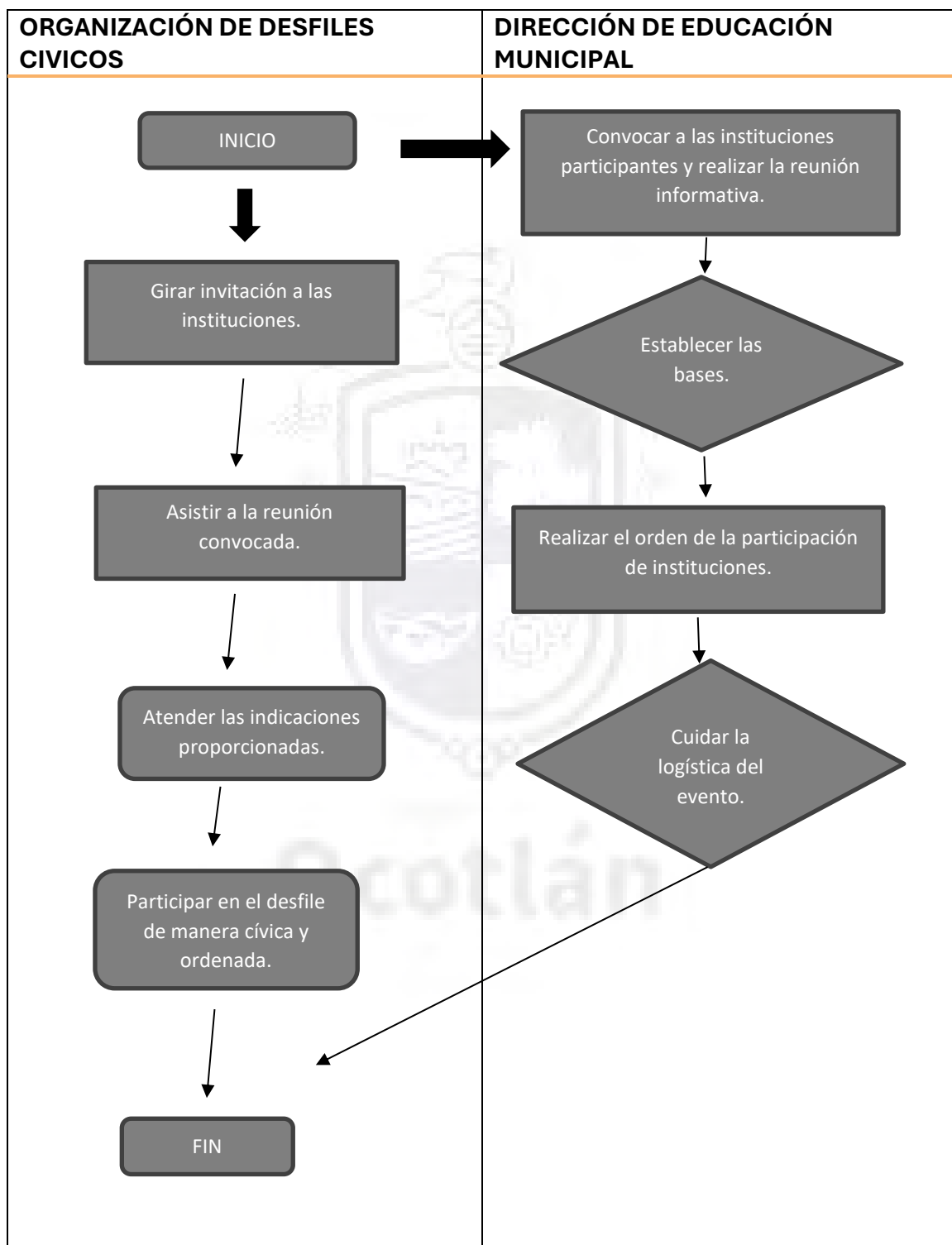
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ORGANIZACIÓN DE DESFILES CIVICOS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Invitar a las instituciones educativas y organizarlas llevando la logística y participación del evento.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir a la reunión convocada.</li> <li>2. Apegarse a los estatutos señalados en la reunión.</li> </ol>
<b>VIGENCIA:</b> Atención inmediata al considerar su participación.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para participar como institución podrá acudir a la Dirección de Educación Municipal. Domicilio: Planta alta de Casa de Cultura, con domicilio en Callejón Coronel Guerrero S/N Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas. Teléfono: 392 92 20820, para dar seguimiento a la solicitud y verificar el status

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Atención Oportuna y Personalizada. Eficiencia en la Ejecución Transparencia y Rendición de Cuentas Cumplimiento Normativo Seguimiento y Mejora Continua. Seguridad y Bienestar de la Comunidad Educativa	A la brevedad y sujeto a fechas de disponibilidad.	Trámite gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

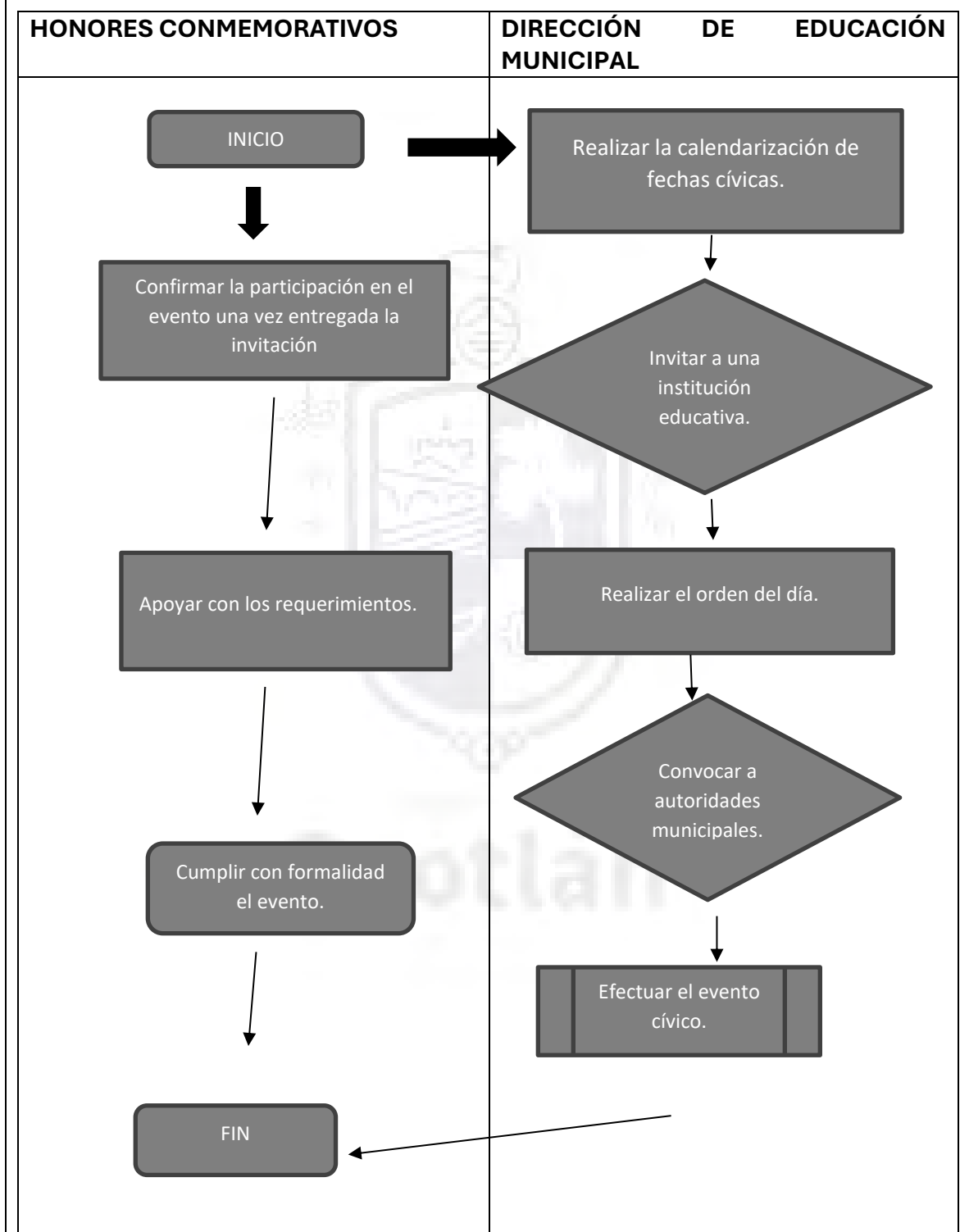
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> HONORES CONMEMORATIVOS
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Llevar la agenda de fechas conmemorativas e invitar a instituciones educativas a que participen.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confirmar la participación en el evento una vez entregada la invitación</li> <li>2. Apoyar con los requerimientos.</li> <li>3. Cumplir con formalidad el evento.</li> </ol>
<b>VIGENCIA:</b> Inmediata a la fecha que se convoca.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para confirmación y acompañamiento en la realización de honores podrá acudir a la Dirección de Educación. Domicilio: Planta alta de Casa de Cultura, con domicilio en Callejón Coronel Guerrero S/N Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas. Teléfono: 392 92 20820, para dar seguimiento a la solicitud y verificar el status.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Atención Oportuna y Personalizada. Eficiencia en la Ejecución Transparencia y Rendición de Cuentas Cumplimiento Normativo Seguimiento y Mejora Continua. Seguridad y Bienestar de la Comunidad Educativa	A la brevedad y sujeto a fechas de disponibilidad.	Trámite gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

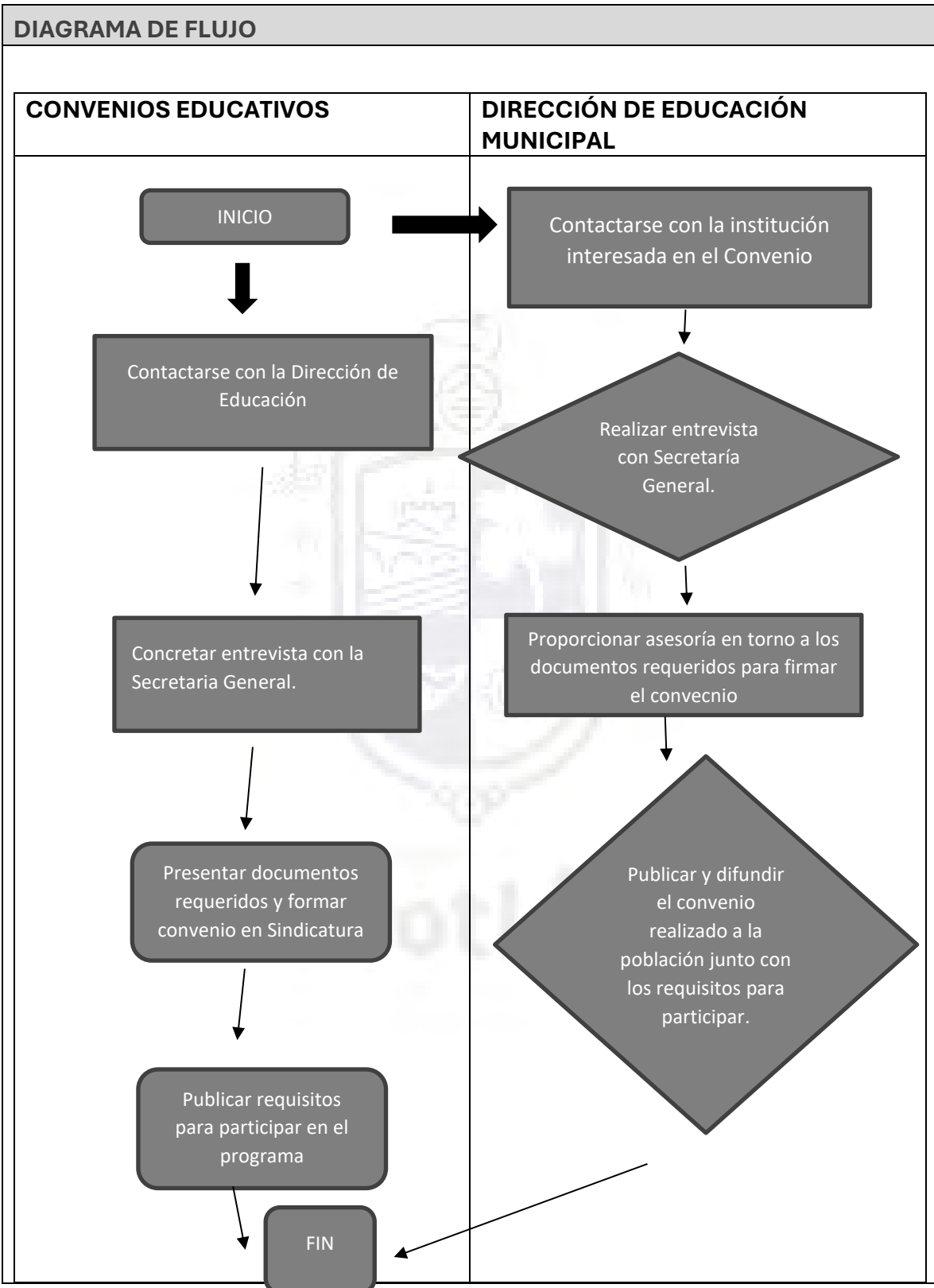
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> CONVENIOS EDUCATIVOS
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Colaboración con instituciones educativas para obtención de certificación escolar.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Platica de la institución con el Director de Educación.</li><li>2. Entrevista con la Secretaria General.</li><li>3. Realizar convenio ante Sindicatura.</li><li>4. Promover el curso o programa.</li><li>5. Apegarse a los lineamientos definidos en el convenio.</li></ol>
<b>VIGENCIA:</b> Vigencia inmediata con caducidad de 6 meses para volver a renovar.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para platicas, entrevista y el proceso de convenio podrá acudir a la Dirección de Educación. Domicilio: Planta alta de Casa de Cultura, con domicilio en Callejón Coronel Guerrero S/N Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas. Teléfono: 392 92 20820, para dar seguimiento a la solicitud y verificar el status

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Atención Oportuna y Personalizada. Eficiencia en la Ejecución Transparencia y Rendición de Cuentas Cumplimiento Normativo Seguimiento y Mejora Continua. Seguridad y Bienestar de la Comunidad Educativa	A la brevedad y sujeto a fechas de disponibilidad.	Trámite gratuito.

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO**

Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno.

# MANUAL DE SERVICIOS



# MANUAL DE SERVICIOS

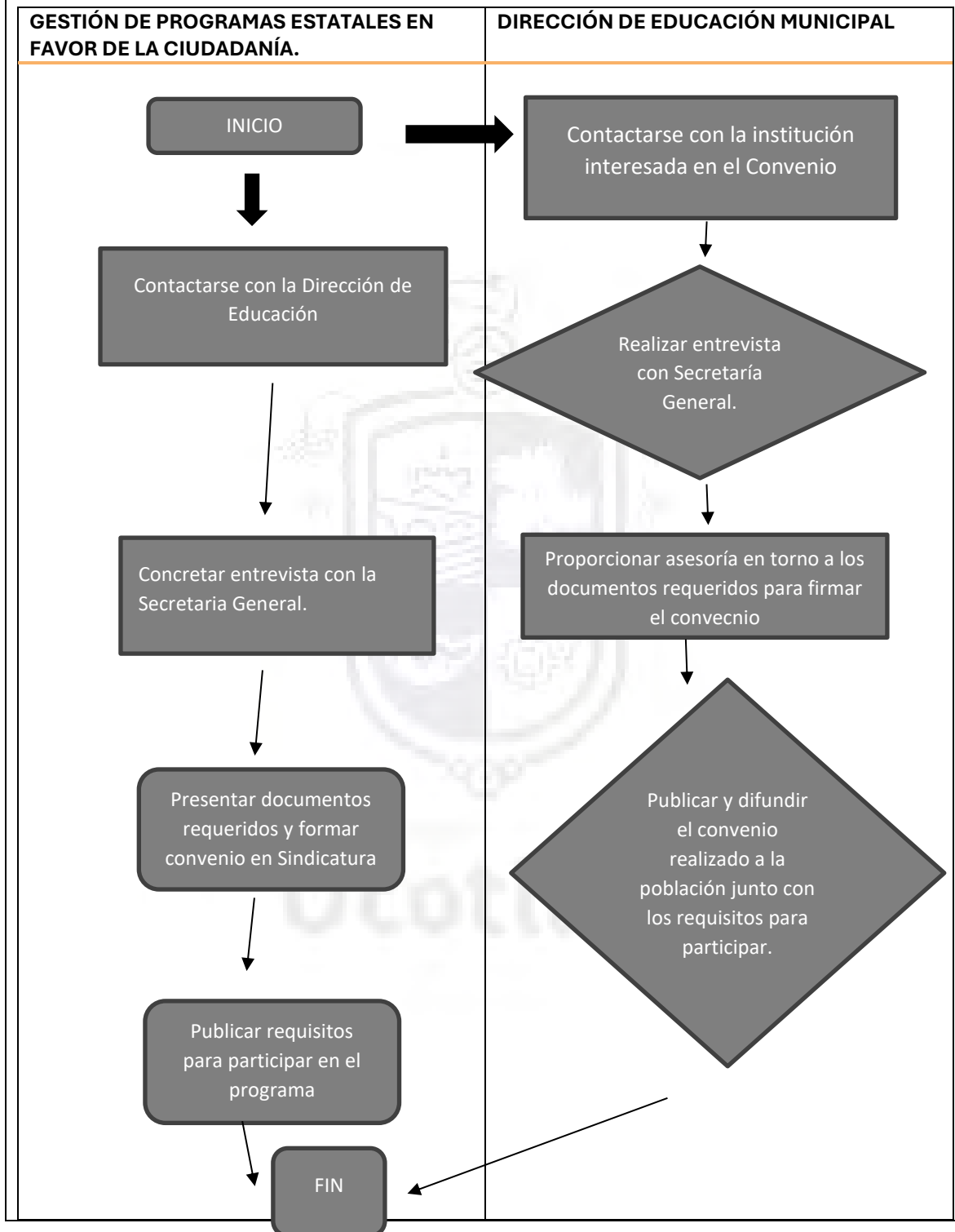
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> GESTIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES EN FAVOR DE LA CIUDADANÍA.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Capacitación en el desempeño de oficios que promuevan la iniciativa por cuenta propia.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Platica de la institución con el Director de Educación.</li> <li>2. Entrevista con la Secretaria General.</li> <li>3. Realizar convenio ante Sindicatura.</li> <li>4. Promover el curso o programa.</li> <li>5. Apegarse a los lineamientos definidos en el convenio.</li> </ol>
<b>VIGENCIA:</b> 3 años
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para asesoramiento podrá acudir a la Dirección de Educación. Domicilio: Planta alta de Casa de Cultura, con domicilio en Callejón Coronel Guerrero S/N Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas. Teléfono: 392 92 20820, para dar seguimiento a la solicitud y verificar el status

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Atención Oportuna y Personalizada. Eficiencia en la Ejecución Transparencia y Rendición de Cuentas Cumplimiento Normativo Seguimiento y Mejora Continua. Seguridad y Bienestar de la Comunidad Educativa	A la brevedad y sujeto a fechas de disponibilidad.	Trámite gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Interponer la denuncia correspondiente ante Órgano de Control Interno.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Jalisco.
- Reglamento de Educación Municipal, publicado el 18 de Septiembre del 2017.
- Reglamento de la Administración pública Municipal de Ocotlán, Jalisco, Capítulo III, Sección Décima Segunda, Artículo 132, Educación Municipal, Fracción I – XXII.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019, artículo 96 “Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales”.
- Ley del Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, Art. 90 Fracción III, Art. 115 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, que tiene por objeto la Conformación del Consejo Municipal de Participación Social en la Educación. - Artículo 115 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 27, 37, Fracción IX, 38 bis, 49 Fracciones I, II, III y IV, 50 fracción II de La Ley de Gobierno y Administración Pública del Municipio de Ocotlán, Jalisco. Así como lo establecido en el Capítulo III, del Acuerdo Número 280 de la Secretaría de Educación Pública, en el cual se establecen los lineamientos generales y el funcionamiento de los Consejos de Participación Social en la Educación.

# MANUAL DE SERVICIOS

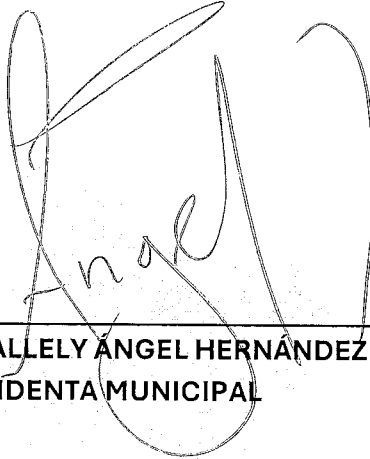
---

## 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 ANGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. EDUARDO LARA GUTIÉRREZ  
DIRECTOR DE EDUCACIÓN MUNICIPAL