

# MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS .....	4
INVENTARIO DE SERVICIOS .....	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS .....	5
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	5
MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	5
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	5
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	5
Acudir a Coordinación general de innovación gubernamental a levantar la queja o reporte. ....	5
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	6
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	7
SOPORTE TÉCNICO .....	7
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	7
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	7
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	8
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	9
IMPRESIÓN DE CREDENCIALES .....	9
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	9
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	9
Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte. ....	9
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	10
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	11
DESARROLLO DE PLATAFORMAS WEB.....	11
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	11
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	11
Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte. ....	11
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	12
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	13
ASESORIAS. ....	13

# MANUAL DE SERVICIOS

---

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	13
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	13
Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte. ....	13
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	14
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	15
MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	15
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	15
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	15
Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte. ....	15
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	16
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	17
<b>TRANSITORIOS</b> .....	18
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	18

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de La Dirección de Innovación Gubernamental 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 Innovación Gubernamental es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios de soporte técnico y asesoría para los servidores públicos para garantizar que las computadoras y redes funcionen de manera eficiente.

# MANUAL DE SERVICIOS

## OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- o Innovar, diseñar, implementar y gestionar los recursos tecnológicos y operativos; así como el personal especializado para asesorar y facilitar las herramientas tecnológicas necesarias; para el desempeño de la Administración Pública Municipal y su interacción con la ciudadanía; a fin de proporcionar de manera eficiente, eficaz, oportuna y segura, los servicios de voz y datos, además del uso y funcionamiento adecuado de las herramientas tecnológicas y la seguridad de la información.

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Innovación Gubernamental	Recepción de solicitudes por parte del usuario, vía telefónica o por escrito.	Mantenimiento Preventivo	Usuario(s) que requiere el servicio.
Innovación Gubernamental	Recepción de solicitudes por parte del usuario, vía telefónica o por escrito.	Soporte Técnico	Usuario(s) que requiere el servicio.
Innovación Gubernamental	Recepción de solicitudes por parte del usuario, vía telefónica o por escrito.	Impresión de Credenciales	Usuario(s) que requiere el servicio.
Innovación Gubernamental	Recepción de solicitudes por parte del usuario, vía telefónica o por escrito.	Desarrollo de Plataformas Web	Usuario(s) que requiere el servicio.
Innovación Gubernamental	Recepción de solicitudes por parte del usuario, vía telefónica o por escrito.	Asesorías	Usuario(s) que requiere el servicio.
Innovación Gubernamental	Recepción de solicitudes por parte del usuario, vía telefónica o por escrito.	Implementación de Solución Tecnológica (Proyectos)	Usuario(s) que requiere el servicio.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

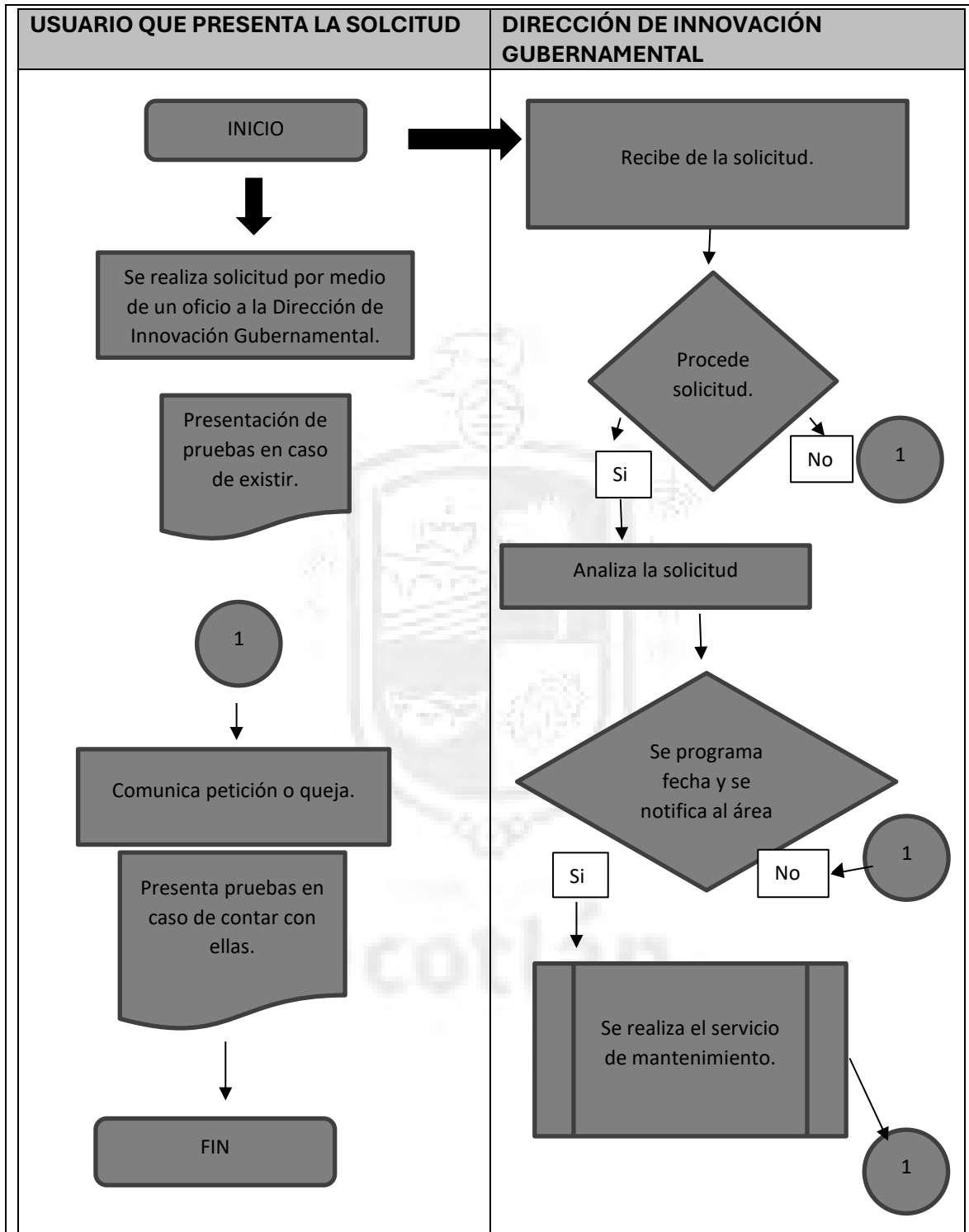
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Realizar actividades de mantenimiento programadas regularmente para ayudar a prevenir fallos inesperados en el futuro.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> 1. Solicitud: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Innovación Gubernamental.</li></ul>
<b>VIGENCIA:</b> No aplica.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Innovación Gubernamental, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1004. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal (planta alta). 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 usuario puede ejecutar la solución preventiva al área en cuestión para una problemática técnica que pueda disminuir o eliminar la interrupción de las actividades.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	No aplica.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Coordinación general de innovación gubernamental a levantar la queja o reporte.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



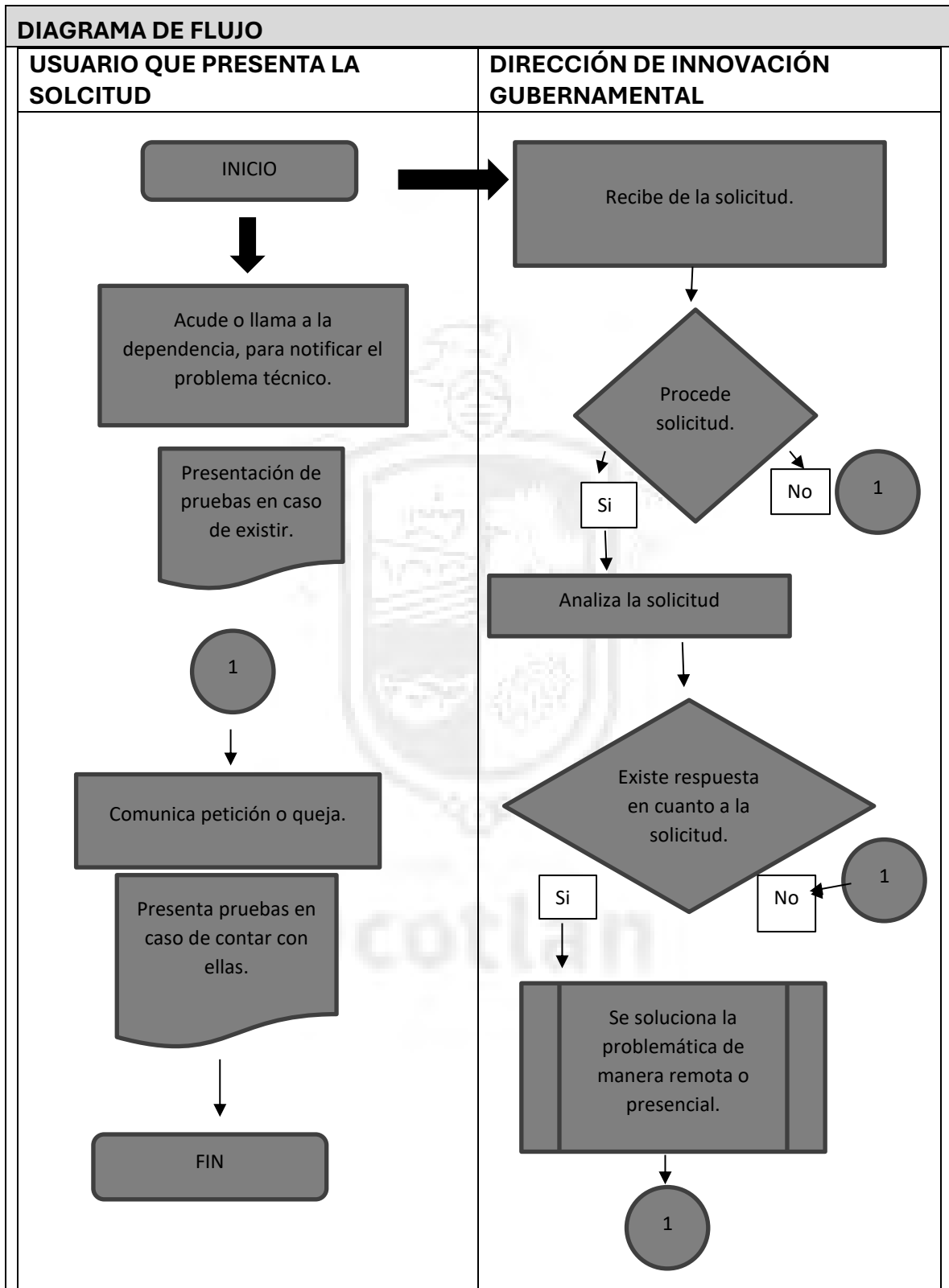
# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> SOPORTE TÉCNICO
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Brindar asistencia técnica para dar solución a problemas técnicos en equipos de cómputo y software.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Innovación Gubernamental.</li></ul>
<b>VIGENCIA:</b> No aplica.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Innovación Gubernamental, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1004. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal (planta alta). 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 usuario puede ejecutar la solución al área en cuestión una problemática técnica que le aqueje en particular.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	No aplica

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Coordinación general de innovación gubernamental a levantar la queja o reporte.
---

# MANUAL DE SERVICIOS



# MANUAL DE SERVICIOS

## **NOMBRE DEL SERVICIO:**

IMPRESIÓN DE CREDENCIALES

### DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Impresión de credenciales oficiales para los empleados del Gobierno Municipal de Ocotlán Jalisco y elementos adscritos a la Comisaría de la Policía Preventiva y Vialidad Municipal, para su identificación.

### REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Solicitud:

- Presentar o formular la solicitud por escrito, a la Dirección de Administración y Recurso Humanos.

### VIGENCIA:

Al final de la administración.

### LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Innovación Gubernamental, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1004.

Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal (planta alta).

Colonia: Centro.

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

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

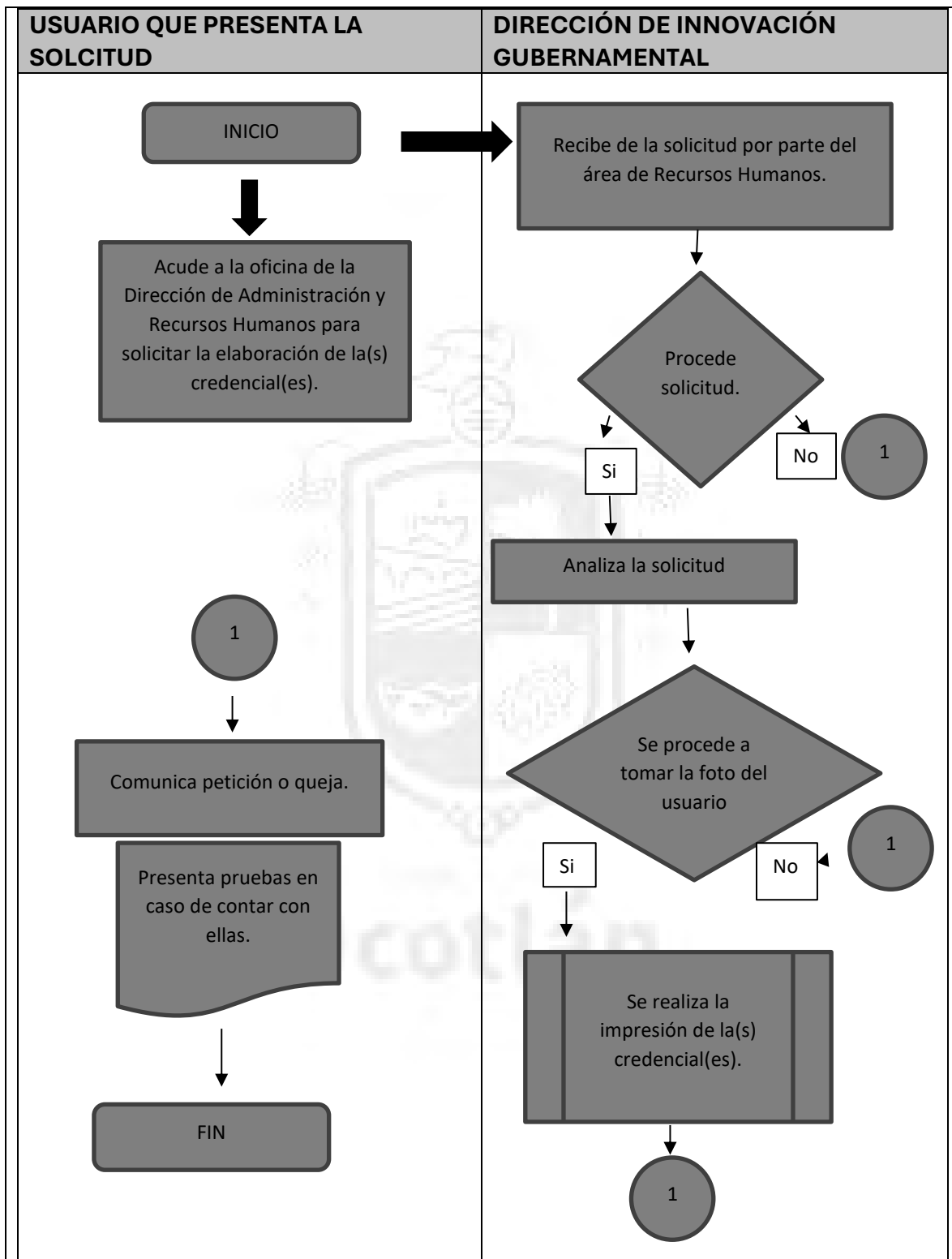
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el usuario puede ejecutar la expedición de las credenciales al área en cuestión.	5 minutos por cada credencial.	No aplica

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO**

Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

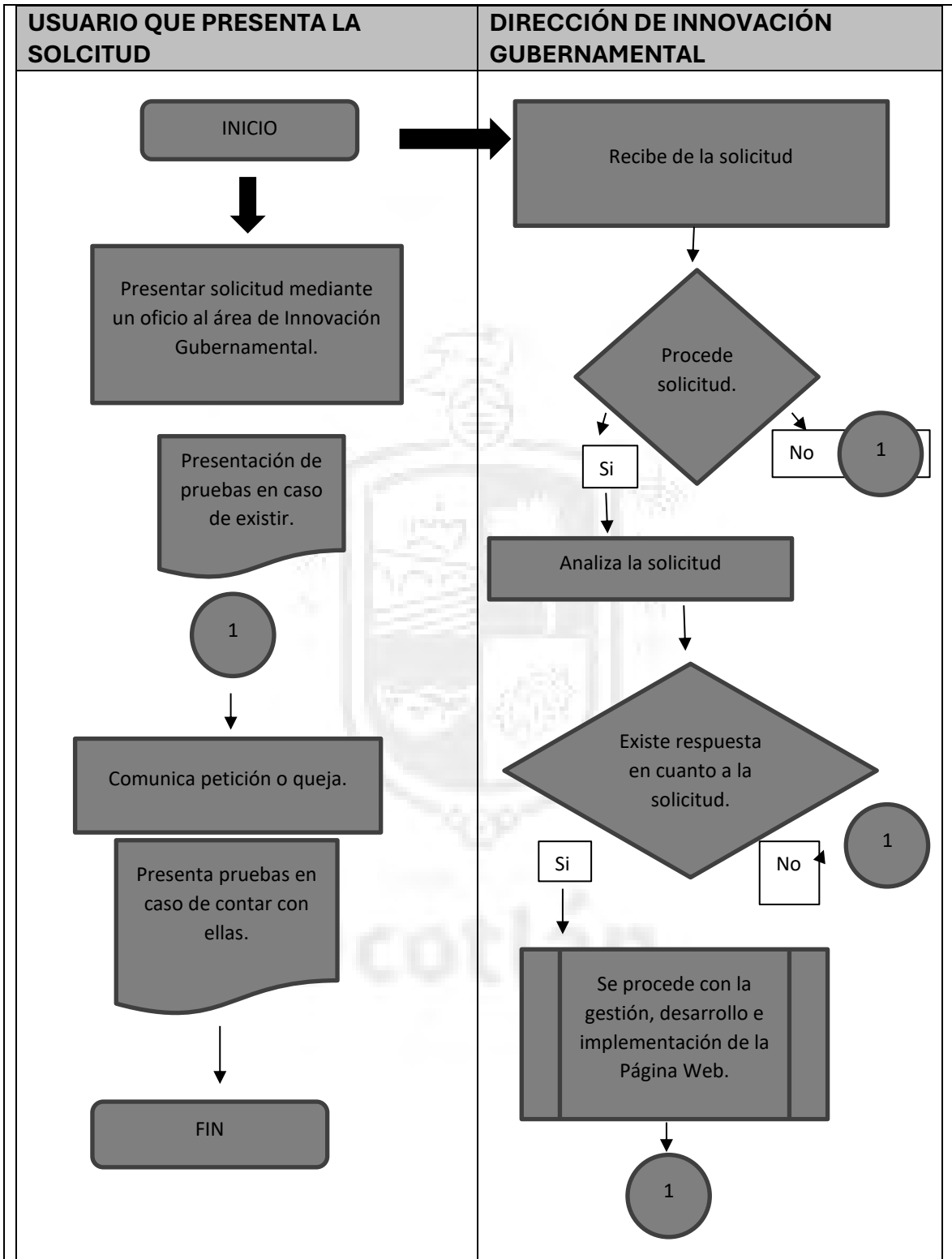
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> DESARROLLO DE PLATAFORMAS WEB
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Proceso que involucra la planificación, el diseño, la programación y el mantenimiento de sitios web. Su objetivo principal es crear una página web que sea visualmente atractiva, funcional y accesible para los usuarios.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> 1. Solicitud: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar o formular la solicitud por escrito, a la Dirección de Innovación Gubernamental.</li></ul>
<b>VIGENCIA:</b> No aplica.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Innovación Gubernamental, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1004. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal (planta alta). 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 usuario puede ejecutar la solución al área en cuestión una problemática que le aqueje en particular.	Puede variar 1 semana a 3 meses aproximadamente (depende del proyecto).	Gratuito

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte.
--

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



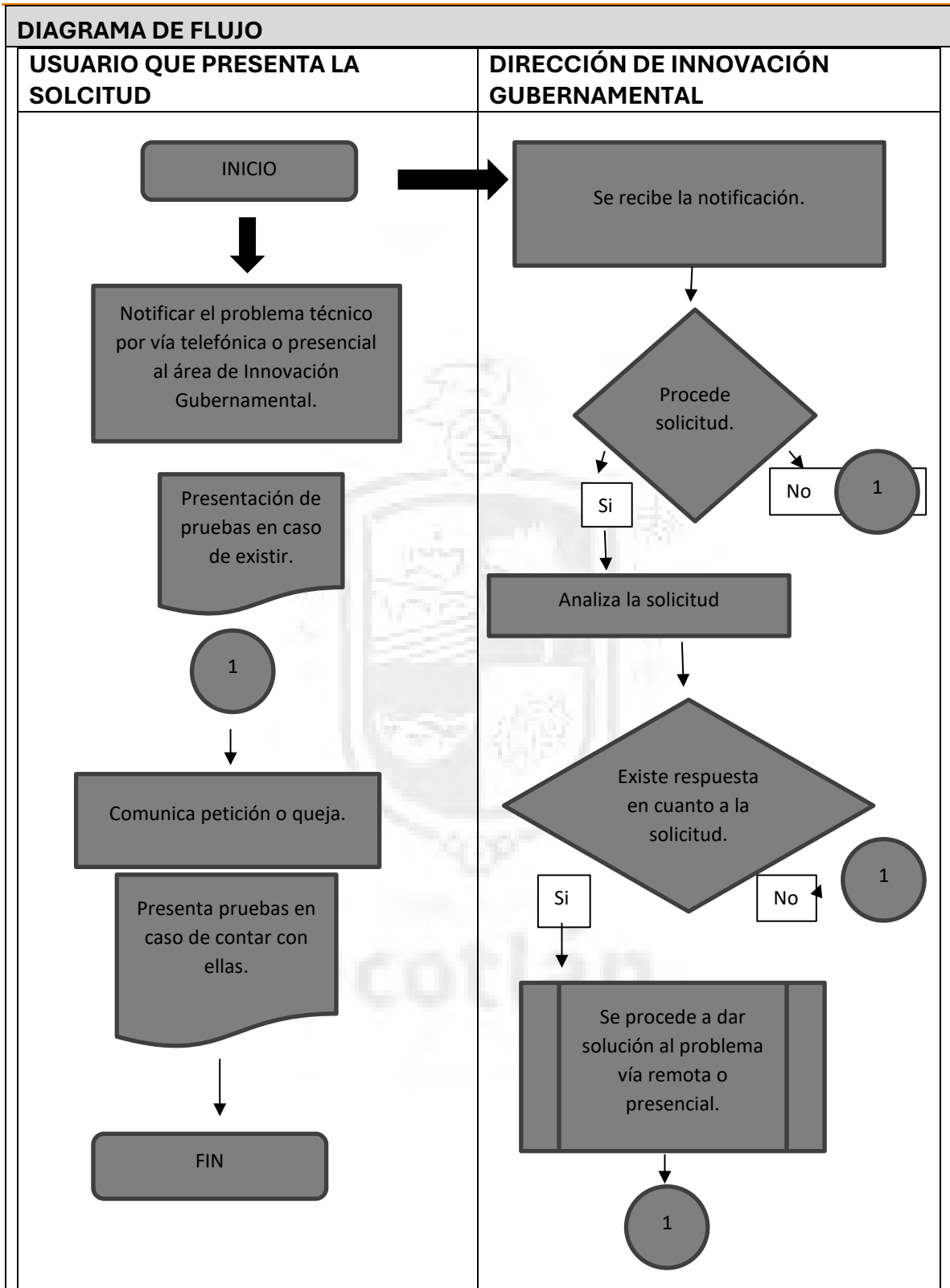
# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ASESORIAS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Brindar asesorías técnicas para facilitar y mejorar las habilidades en el trabajo del usuario y a la vez ellos puedan dar un mejor servicio a la ciudadanía.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar el problema técnico o tema competente al área de innovación y solicitar la asesoría, por vía telefónica o presencial al área de Innovación Gubernamental.</li> </ul>
<b>VIGENCIA:</b> No aplica.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Innovación Gubernamental, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1004. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal (planta alta). 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 usuario puede ejecutar la solución al área en cuestión una problemática técnica, o solicitud de asesoría que le aqueje en particular, temas competentes a innovación.	Atención inmediata.	Gratuito

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte.
--

# MANUAL DE SERVICIOS



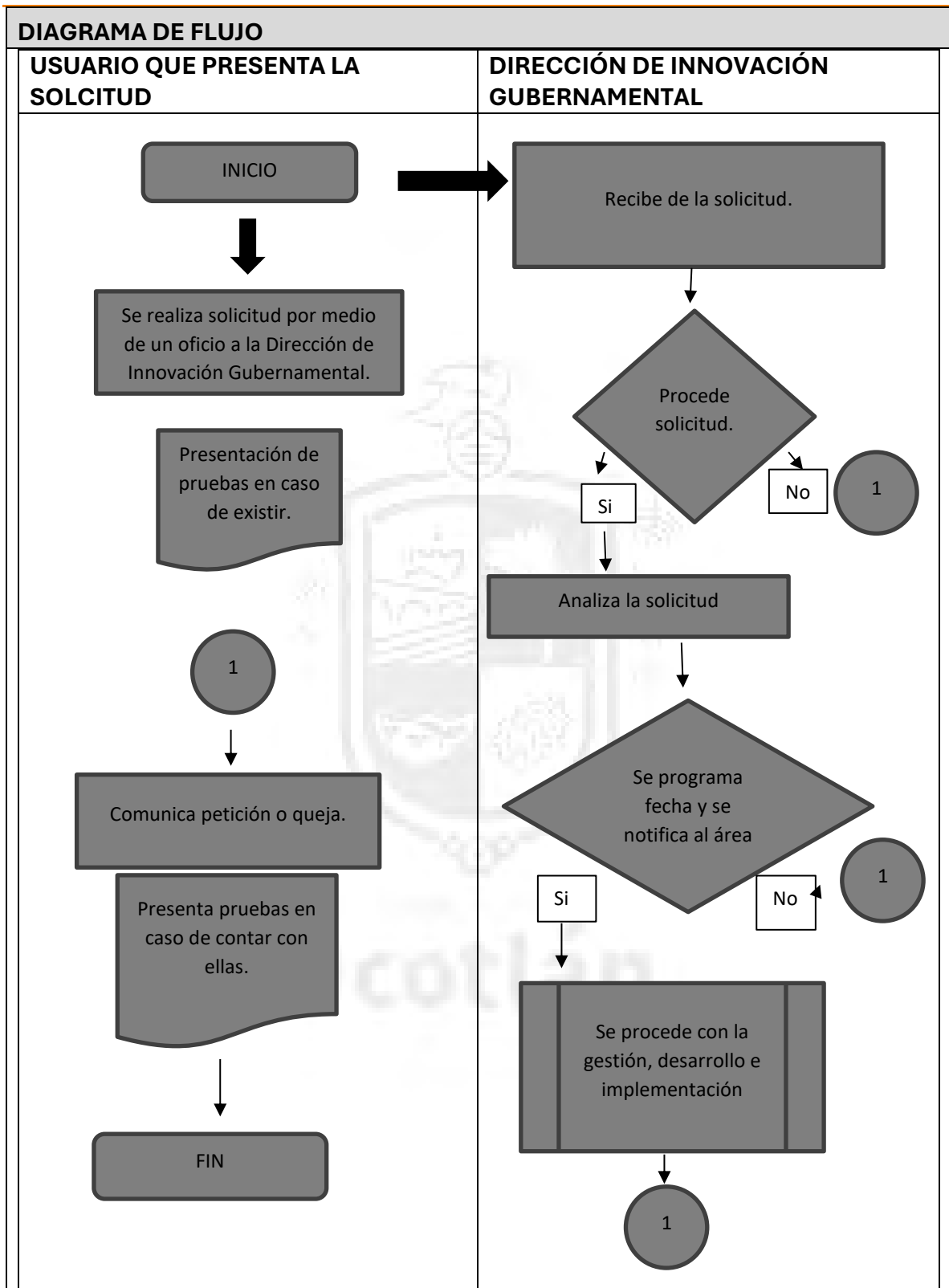
# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Proceso que involucra la planificación, el diseño, la programación, Implementación y mantenimiento del proyecto. Su objetivo principal es implementar soluciones tecnológicas para mejorar, facilitar los procesos, actividades y/o funciones, de las diferentes dependencias de gobierno del H. Ayuntamiento de Ocotlán Jalisco funcional y accesible para los usuarios.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Solicitud: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Innovación Gubernamental.</li></ul>
<b>VIGENCIA:</b> No aplica.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Innovación Gubernamental, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1004. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal (planta alta). 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 usuario puede ejecutar la solución preventiva al área en cuestión para una problemática técnica que pueda disminuir o eliminar la interrupción de las actividades.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	No aplica

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Dirección General de Innovación Gubernamental a levantar la queja o reporte.
--

# MANUAL DE SERVICIOS



# 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.
- 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.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA).
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños Y Adolescentes en el 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.



Ocotlán

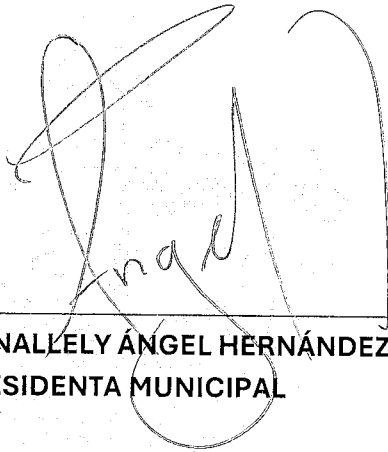
# MANUAL DE SERVICIOS

## 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. ERNESTO ALONSO FLORES CONTRERAS  
DIRECTOR DE INNOVACION GUBERNAMENTAL