

# MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE JUSTICIA MUNICIPAL Y MÉTODOS ALTERNOS



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

Contenido	
<b>ÍNDICE</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS</b> .....	3
<b>INVENTARIO DE SERVICIOS</b> .....	4
<b>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS</b> .....	5
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	5
ATENCION A LOS CIUDADANOS POR QUEJAS POR CONFLICTOS CON PARTICUALRES PARA ELABORACIÓN DE CONVENIO .....	5
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	5
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	5
Acudir a Órgano de Control Interno para a levantar la queja o reporte .....	5
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	6
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	7
FALTAS ADMISTRATIVAS.....	7
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	7
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	8
Acudir a Órgano de Control Interno para a levantar la queja o reporte .....	8
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	8
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	9
ATENCION A LAS CIUDADANAS PARA EMITIR MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA. ....	9
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	9
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	9
Acudir a Órgano de Control Interno para a levantar la queja o reporte .....	9
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	10
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	11
<b>TRANSITORIOS</b> .....	12

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de Justicia Municipal y Métodos Alternos 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 es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

## **OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS**

Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, quejas y peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, fortaleciendo la comunicación entre la población y el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y mejorando la calidad de los servicios municipales a través de la retroalimentación y mejora continua.

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INVENTARIO DE SERVICIOS

<b>Dependencia</b>	<b>Proceso</b>	<b>Servicio</b>	<b>Beneficiario</b>
Justicia Municipal y Métodos Alternos	Recepción de quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía.	Atención a las quejas y solicitudes para solución de conflictos.	Ciudadano que acude al servicio
Justicia Municipal y Métodos Alternos	Calificación de faltas administrativas.	Recepción de detenidos por falta administrativa al reglamento, en el que se determina en el marco legal y respeto a los derechos humanos, respecto a la legalidad de la detención, estableciéndose como sanciones de ser legal la detención multa, arresto y siempre favoreciendo medidas de mejoras de convivencia siendo trabajo a favor de la comunidad, rehabilitación en caso de adicciones o canalizar para atención psicológica	El ciudadano que requirió del servicio
Justicia Municipal y Métodos Alternos	Medidas de protección para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia	Recepción de denuncia y otorgamiento de la medida de protección libre de estereotipos	Ciudadano que solicita el servicio

# MANUAL DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS POR QUEJAS POR CONFLICTOS CON PARTICULARES PARA ELABORACIÓN DE CONVENIO.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a quejas y solicitudes que presentan los ciudadanos en contra de otros particulares para establecer un convenio ante un mediador.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>  1. Solicitud de servicios:  Acudir físicamente ante las instalaciones de Justicia Municipal y Métodos Alternos ubicadas en Leandro Valle número 189, Colonia centro de manera presencial con identificación oficial (INE Y/O PASAPORTE), para dar trámite a la solicitud.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Domicilio: Leandro Valle #189 planta alta. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

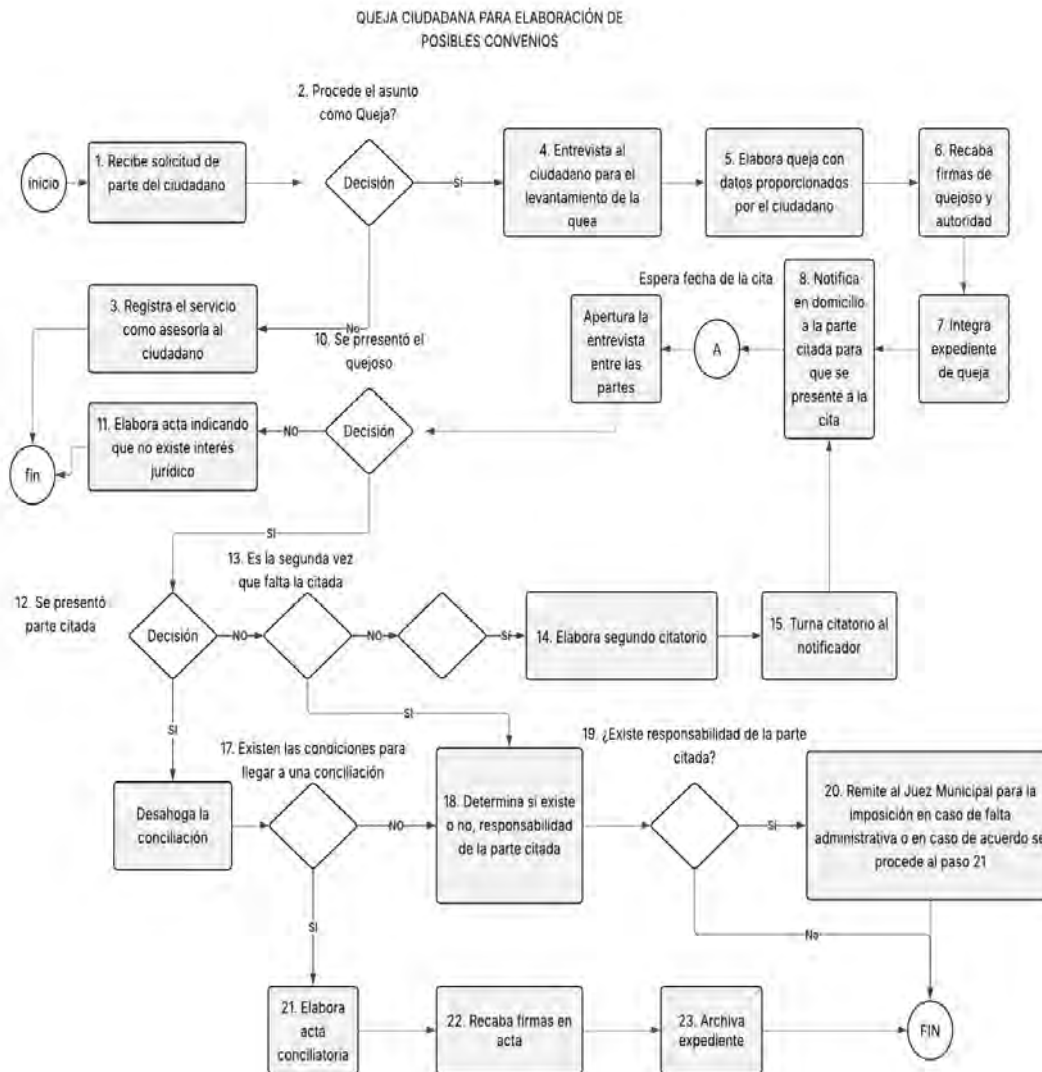
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión a través de los Agentes y Delegados que lo representa una problemática que le aqueje en particular.	Atención inmediata en la que se registra la solicitud y se da trámite para agendar cita para que asista las partes a una invitación de convenio.	Trámite gratuito

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Órgano de Control Interno para a levantar la queja o reporte.

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> FALTAS ADMINISTRATIVAS.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a las faltas administrativas que infrinjan las personas al Reglamento.
<b>PROCESO DEL DEL SERVICIO</b>  1. Servicios:  Se califica por el Juez Municipal la detención de la persona al haber cometido en flagrancia una falta administrativa en el que se determina la sanción en una multa, arresto o medidas de mejoras de convivencia.
<b>VIGENCIA:</b>  Puede ser variable según la sanción
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  Domicilio: Leandro Valle #189 planta alta. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes horas. Teléfono de oficina: 3929220118

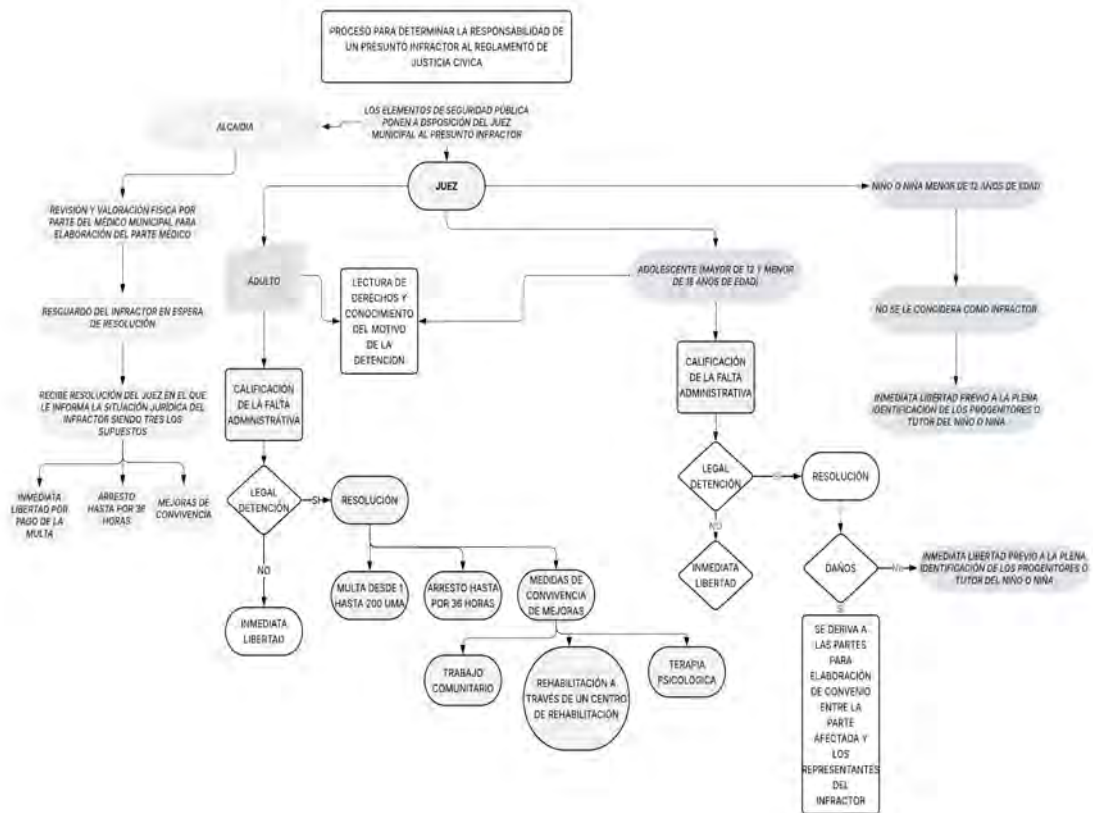
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Tiene como finalidad en establecer sanciones a las personas que infrinjan el reglamento al cometer una falta administrativa teniendo como finalidad que el infractor concientice la falta por medio de medidas de mejoras de convivencia, multa o arresto para restablecer el orden dentro de la comunidad y prevenir conductas futuras que vaya en contra de la moral y las buenas costumbres.	Atención inmediata en la calificación de la falta y sanción.	Sanción desde multa, arresto o medidas de convivencia.  La multa estará establecida en base al presupuesto de ingreso.

# MANUAL DE SERVICIOS

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a Órgano de Control Interno para a levantar la queja o reporte.

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

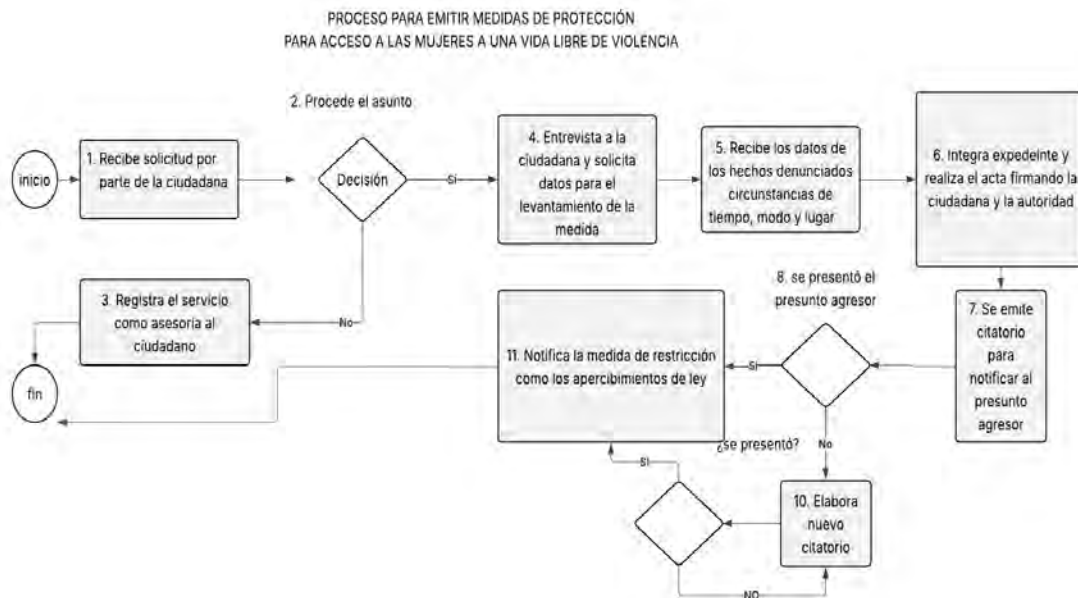
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ATENCIÓN A LAS CIUDADANAS PARA EMITIR MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y emitir medidas de protección para acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.
<b>PROCESO DEL DEL SERVICIO</b>  1. Servicios:  Se emite por el Juez Municipal la medida de protección preventiva a todas las ciudadanas que se encuentre en riesgo o bajo algún tipo de violencia física o psicológica para garantizar el derecho a una vida libre de violencia.
<b>VIGENCIA:</b> Se emite por 60 días la medida de protección y seguirse prorrogando por el tiempo que sea necesario hasta que no exista riesgo alguno hacia la víctima.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Domicilio: Leandro Valle #189 planta alta. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes 24 horas. Teléfono de oficina: 3929220118

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Tiene como finalidad evitar cualquier riesgo que atente contra la integridad física y psicológica hacia la mujer por parte de su agresor, para así garantizar el acceso a una vida libre de violencia.	Atención inmediata.	Gratuito.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> Acudir a Órgano de Control Interno para a levantar la queja o reporte.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## FUNDAMENTO LEGAL

### LEGISLACIÓN FEDERAL

- Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 21 Y Artículo 115 Fracción II.

### LEGISLACIÓN ESTATAL

- Constitución Política Del Estado De Jalisco.
- Ley Del Gobierno Y La Administración Pública Municipal Del Estado De Jalisco.
- Ley De Acceso A Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencia Del Estado De Jalisco.

### REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco
- Reglamento Municipal Para La Igualdad Entre Mujeres Y Hombres Del Municipio De Ocotlán, Jalisco
- Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Ocotlán, Jalisco
- Reglamento Para La Igualdad De Hombres Y Mujeres Para El Municipio De Ocotlán
- Reglamento Parques Y Jardines Para El Municipio De Ocotlán, Jalisco
- Reglamento Del Sistema Municipal De Protección Integral De Niñas Niños Y Adolescentes Del Municipio De Ocotlán, Jalisco
- Reglamento De Acceso De Mujeres A Una Vida Libre De Violencia Ocotlán Jalisco
- Código De Ética Y Conducta Para Los Servidores Públicos Del Gobierno Municipal De Ocotlán, 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.

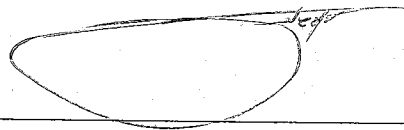
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. EMMANUEL ORTEGA REYNOSO  
DIRECCIÓN DE JUSTICIA MUNICIPAL Y  
MÉTODOS ALTERNOS