

MANUAL DE SERVICIOS MANTENIMIENTO VEHICULAR



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	3
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
Recepción de Tramites y Documentos.	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
Se le comunicara al titular de esta dependencia de Mantenimiento Vehicular para resolver el incumplimiento.	5
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
Dictamen Técnico de las Unidades.	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
Se le informa al Titular de esta Dependencia para entregar el dictamen en tiempo y forma.	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
Reparación de las Unidades	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Notificar al titular de Órgano de Control Interno.	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
FUNDAMENTO LEGAL	11
TRANSITORIOS	12
AUTORIZACIONES	12

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Mantenimiento Vehicular 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 Mantenimiento Vehicular es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a los servicios que ofrece.

De acuerdo al reglamento de la Administración Pública del Municipio de Ocotlán, Jalisco, en el artículo 117 establece las funciones correspondientes en la planeación, diseño y supervisión de las actividades operativas de la jefatura de mantenimiento vehicular y maquinaria.

Por lo tanto, al ser una Dependencia operativa interna del municipio, no se presta de manera directa algún servicio a la ciudadanía, sin embargo, contribuye de manera indirecta al reparar y dar mantenimiento a las unidades de algunas otras Dependencias que si brindan un servicio a la ciudadanía.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Brindar atención eficiente y oportuna a las diferentes Dependencias que conforman este H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, con lo que respecta a las unidades designadas a cada dependencia para el desempeño de sus funciones, administrativas y operativos, dando el mejor servicio para mantener en óptimas condiciones las unidades y puedan atender sus servicios en forma oportuna.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Recepción de trámites y documentos	Atención a los titulares o auxiliares de las diferentes áreas.	Recepción de solicitudes para el diagnóstico de la unidad.	Las diferentes Dependencias.
Dictámenes técnicos de las unidades	Realizar un diagnóstico de las fallas en las unidades.	Emisión de oficios y ordenes de trabajo especificando las fallas encontradas.	Las diferentes Dependencias
Reparación de unidades	Recibir las unidades para las reparaciones solicitadas.	Reparación de fallas diagnosticadas.	Las diferentes unidades



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

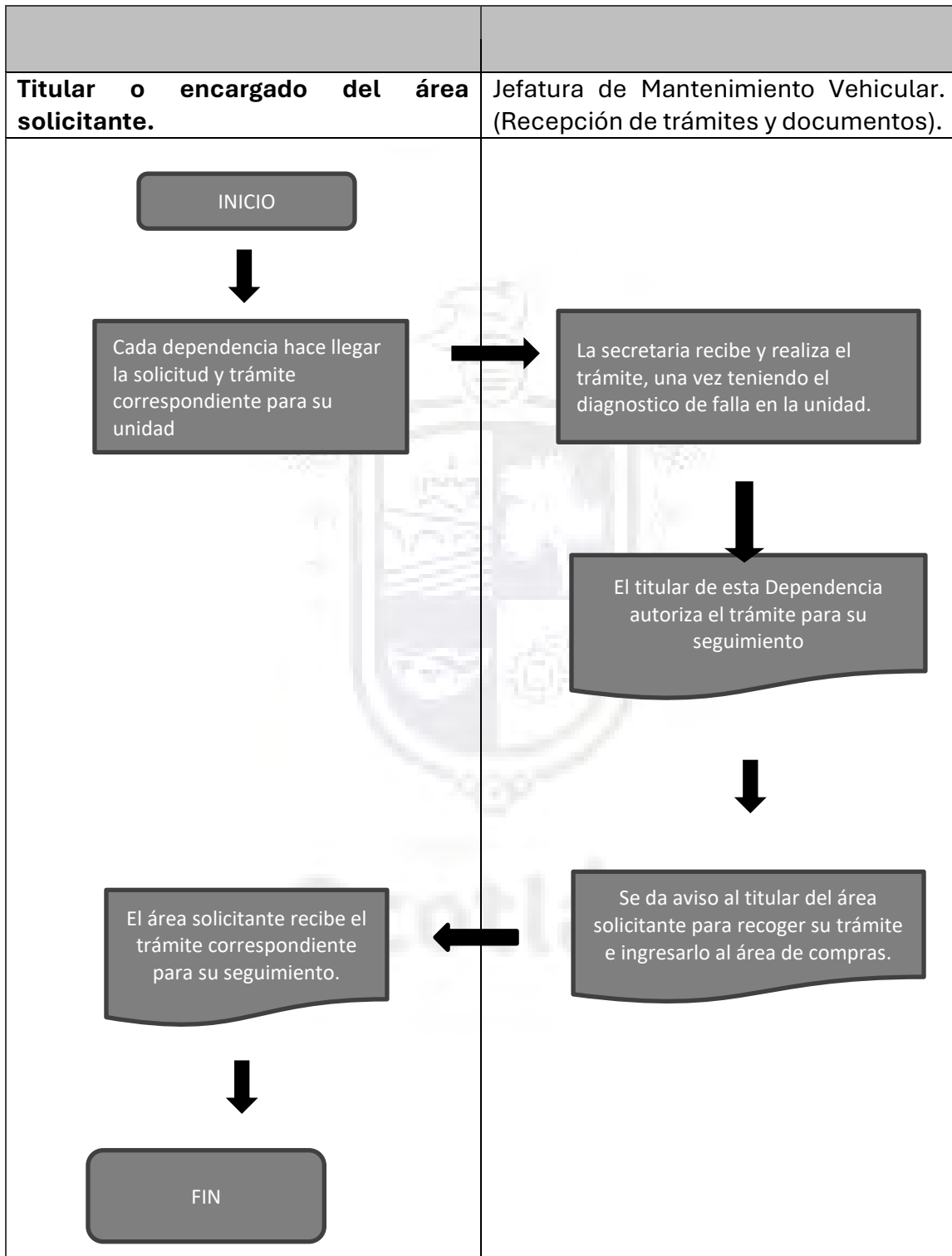
NOMBRE DEL SERVICIO: Recepción de Tramites y Documentos.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, canalizar, gestionar y dar seguimiento a los tramites y documentos que son llevados por los titulares o auxiliares de las diferentes Dependencias. Con la finalidad de agilizar su autorización para su posterior adquisición.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentar la solicitud de trabajo con los datos que se indican, así como la hoja de patrimonio donde especifique los datos de la unidad y la Dependencia a la que pertenece
VIGENCIA: El trámite se elabora el mismo día que se recibe o en su defecto al día siguiente.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de trámites y documentos podrá acudir a la oficina de Atención del área de Mantenimiento Vehicular. Domicilio: Francisco Zarco #25ª Col. Centro

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el encargado de Área puede solicitar el seguimiento de trámites y documentación para su autorización.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Se le comunicara al titular de esta dependencia de Mantenimiento Vehicular para resolver el incumplimiento.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

Dictamen Técnico de las Unidades.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Oficio mediante el cual se da a conocer a cada encargado de área el diagnóstico preciso mecánico de la unidad y refacciones necesarias para su reparación. Con la finalidad de que cada dependencia conozca el estado en que se encuentran las unidades a su cargo.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- El titular de cada Dependencia debe pedir el dictamen mediante un oficio girado al Jefe de Mantenimiento Vehicular.

VIGENCIA:

Puede ser variable la entrega del diagnóstico de 1 a 5 días hábiles aproximadamente dependiendo de la carga de trabajo.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción y entrega de trámites y documentos podrá acudir a la oficina de Atención del área de Mantenimiento Vehicular.

Domicilio: Francisco Zarco #25ª Col. Centro

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

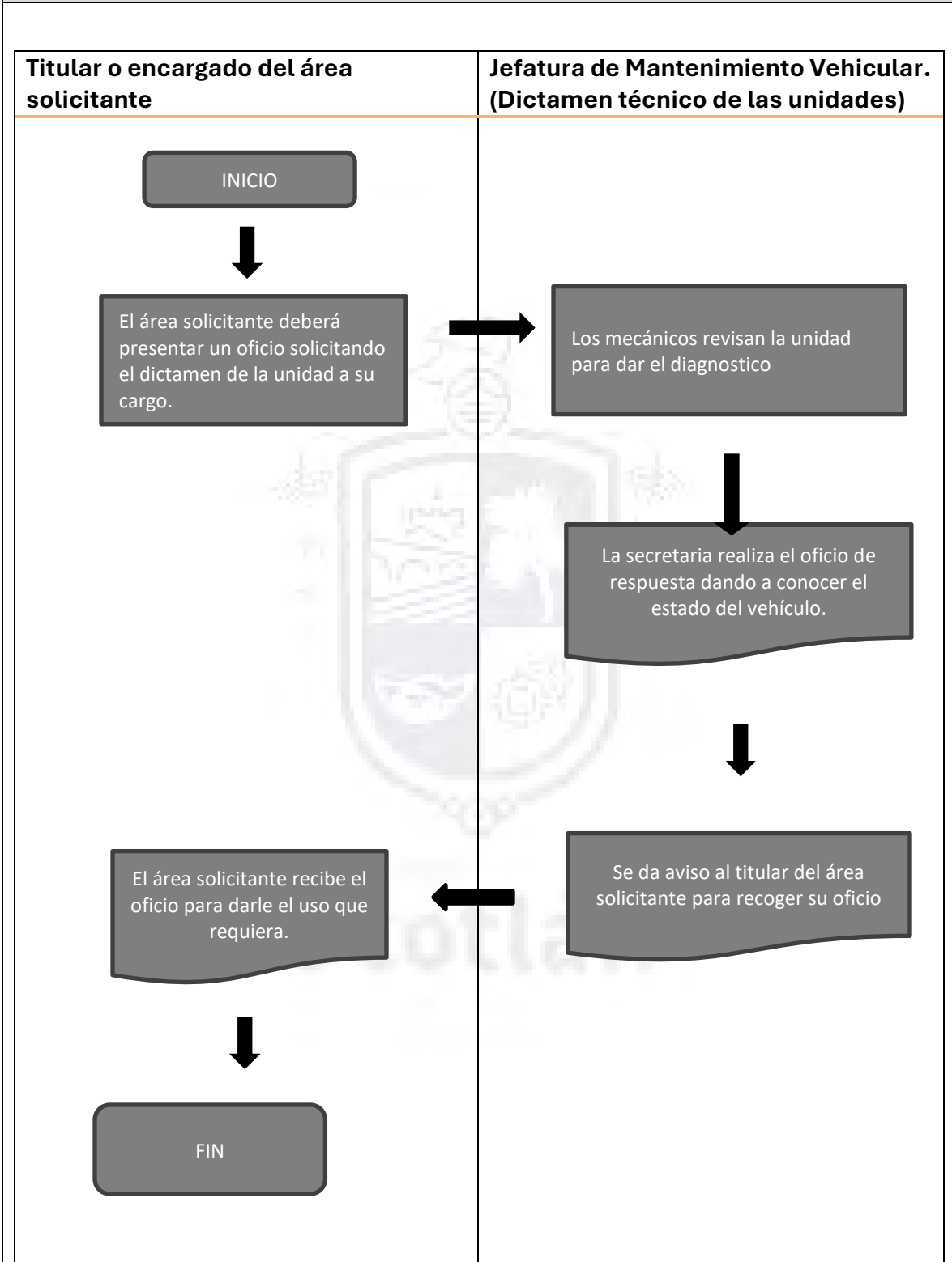
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el encargado de área recibe un diagnóstico técnico de las unidades a su cargo.	Se entrega de 1 a 5 días hábiles aproximadamente, dependiendo la carga de trabajo.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Se le informa al Titular de esta Dependencia para entregar el dictamen en tiempo y forma.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

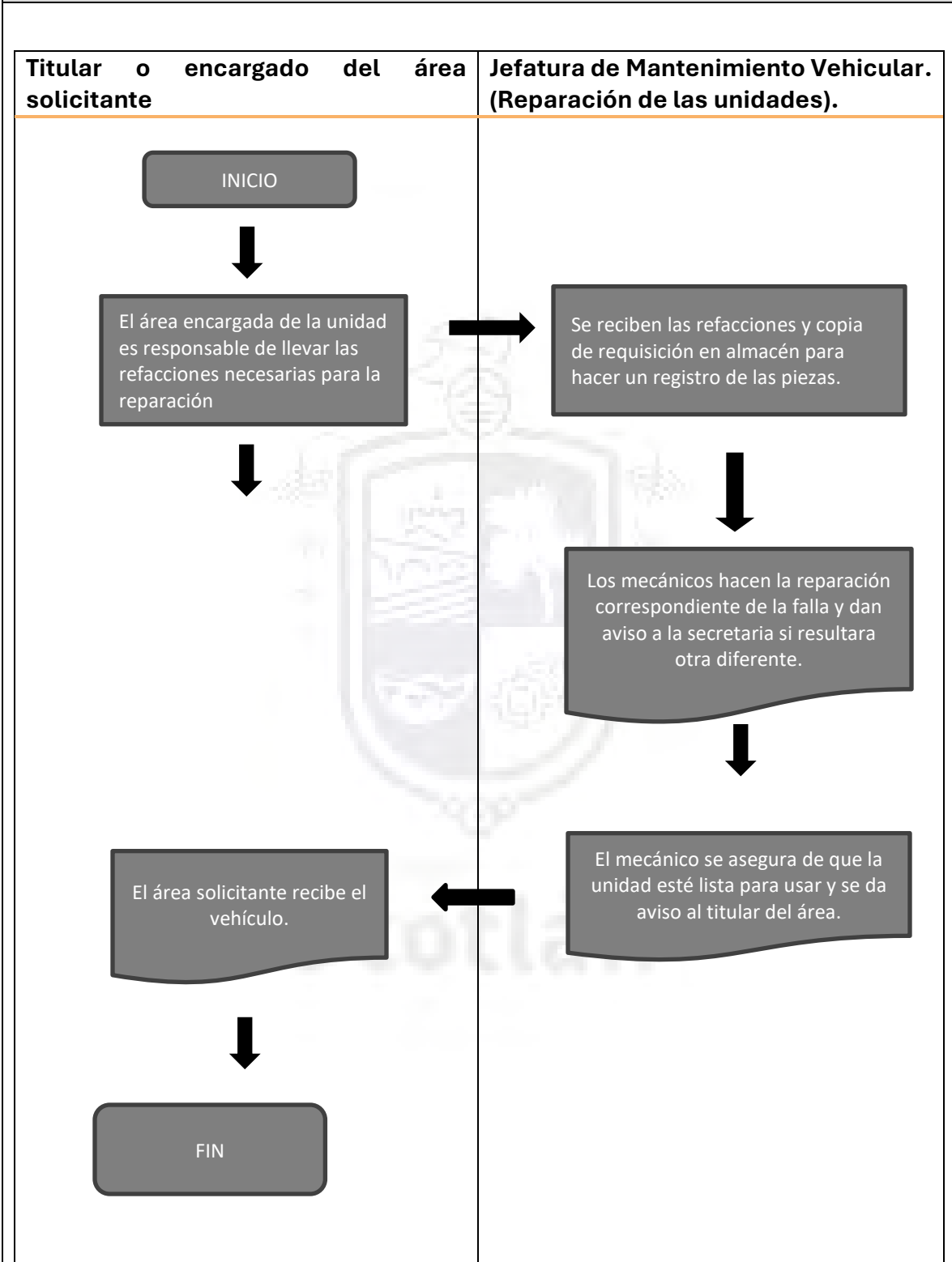
NOMBRE DEL SERVICIO: Reparación de las Unidades
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Se realiza la reparación de la falla antes diagnosticada, una vez contando con las refacciones necesarias. Con la finalidad de dar seguridad al funcionario público y la Ciudadanía.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: •contar con las refacciones necesarias, que el titular de cada Dependencia deberá hacer llegar al taller mecánico de Mantenimiento Vehicular.
VIGENCIA: Puede ser variable la entrega de la unidad dependiendo el tipo de falla que presento.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción y entrega de trámites y documentos podrá acudir a la oficina de Atención del área de Mantenimiento Vehicular. Domicilio: Francisco Zarco #25ª Col. 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 servidor público tendrá la seguridad del uso de cada unidad.	La reparación de cada unidad es variable, dependiendo de la falla presentada del vehículo.	Reparación gratuita

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Notificar al titular de 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.
- 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 Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, jalisco.

Ocotlán

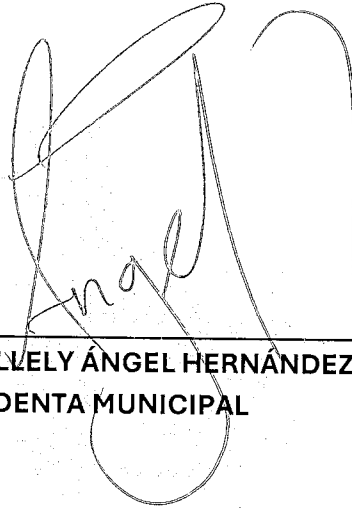
MANUAL DE SERVICIOS

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

ELABORADOPOR:



C. DIEGO EDUARDO MAYORAL GONZALEZ
JEFATURA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR