

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS



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
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA ESCUCHAR PETICIONES Y DAR LA MEJOR SOLUCIÓN.	5
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
Ejecución de obra pública.....	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	8
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
Mantenimiento y conservación de vialidades, banquetas y guarniciones, ciclovías, andadores peatonales, etc.....	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	10
Acudir a la oficina de Contraloría Municipal a presentar la queja.	10
DIAGRAMA DE FLUJO	10
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
APOYO A DEPENDENCIAS.....	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	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 Obras Públicas 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 con 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 Obras Públicas es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a los servicios que ofrece.

Por tal motivo esta dirección de Obras Públicas atiende a la ciudadanía en general con calidad, respeto y atención a todas las solicitudes ya sea por escrito, presencial o vía telefónica y dar contestación a los problemas que se presenten, siendo el enlace con las direcciones facultadas para la respuesta o solución a la problemática en particular de la que se trate.

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, 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

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Dirección de Obras Públicas	Recepción de solicitud escrita o presencial y vía telefónica.	Atención a las quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía.	Ciudadanía que requiere el servicio.
Dirección de Obras Públicas	Asignación del Recurso para ejecución de la obra solicitada.	Ejecución de Obra Pública.	Ciudadanía que requiere la obra.
Dirección de Obras Públicas	Apoyo técnico, cuadrilla de trabajadores, maquinaria y equipo.	Mantenimiento y conservación de vialidades, banquetas y guarniciones, ciclovías, andadores peatonales, etc.	Eliminación de defectos superficiales y de partes débiles en la superficie
Dirección de Obras Públicas	Apoyo técnico, cuadrilla de trabajadores, maquinaria y equipo.	Apoyo a dependencias	Dependencias y departamentos que soliciten apoyo

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

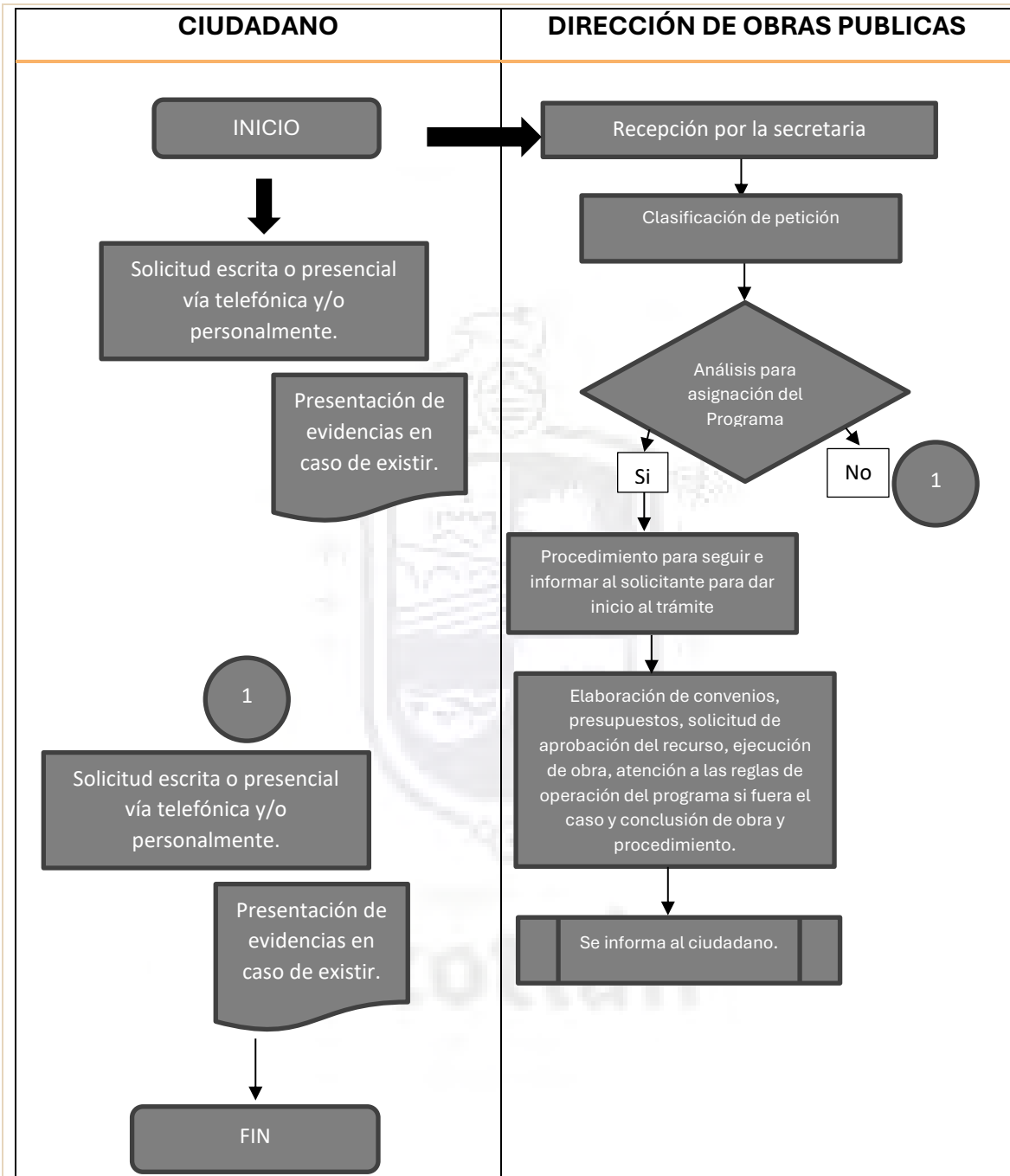
NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA ESCUCHAR PETICIONES Y DAR LA MEJOR SOLUCIÓN.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Atención a los ciudadanos que llegan a la dirección de Obras Publicas en busca a una solución a sus peticiones y necesidades, garantizando un canal de comunicación accesible y eficaz entre la ciudadanía y el gobierno municipal.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Peticiones y necesidades: <ul style="list-style-type: none">- Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Obras Públicas y dejar algún número telefónico para tener comunicación directa.
VIGENCIA: Anual
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de solicitudes, quejas y denuncias podrá acudir a las oficinas de Obras Públicas, o vía telefónica al 392 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Nos comprometemos contigo, ciudadano, a darte el trato respetuoso, amable y de calidad que mereces, en toda ocasión que acudas a esta dependencia, y a tratar tus asuntos con honestidad, transparencia y oportunidad. Todos tus trámites serán realizados de manera expedita en los términos de las leyes y reglamentos vigentes, y todo el personal de esta dependencia tiene la obligación de darte ese mismo trato. Ningún servidor público te solicitará dádivas, documentos innecesarios ni ofrecerá servicios fuera del marco legal ni te recomendará gestores o tratos privilegiados.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a la oficina de Contraloría Municipal a presentar la queja.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: EJECUCIÓN DE OBRA PÚBLICA.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Dar solución a la problemática de la realización de las obras faltantes en el municipio.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Petitionen y necesidades: <ul style="list-style-type: none"> - Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Obras Públicas y dejar algún número telefónico para tener comunicación directa.
VIGENCIA: Anual
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de solicitudes, quejas y denuncias podrá acudir a las oficinas de Obras Públicas, o vía telefónica al 392 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

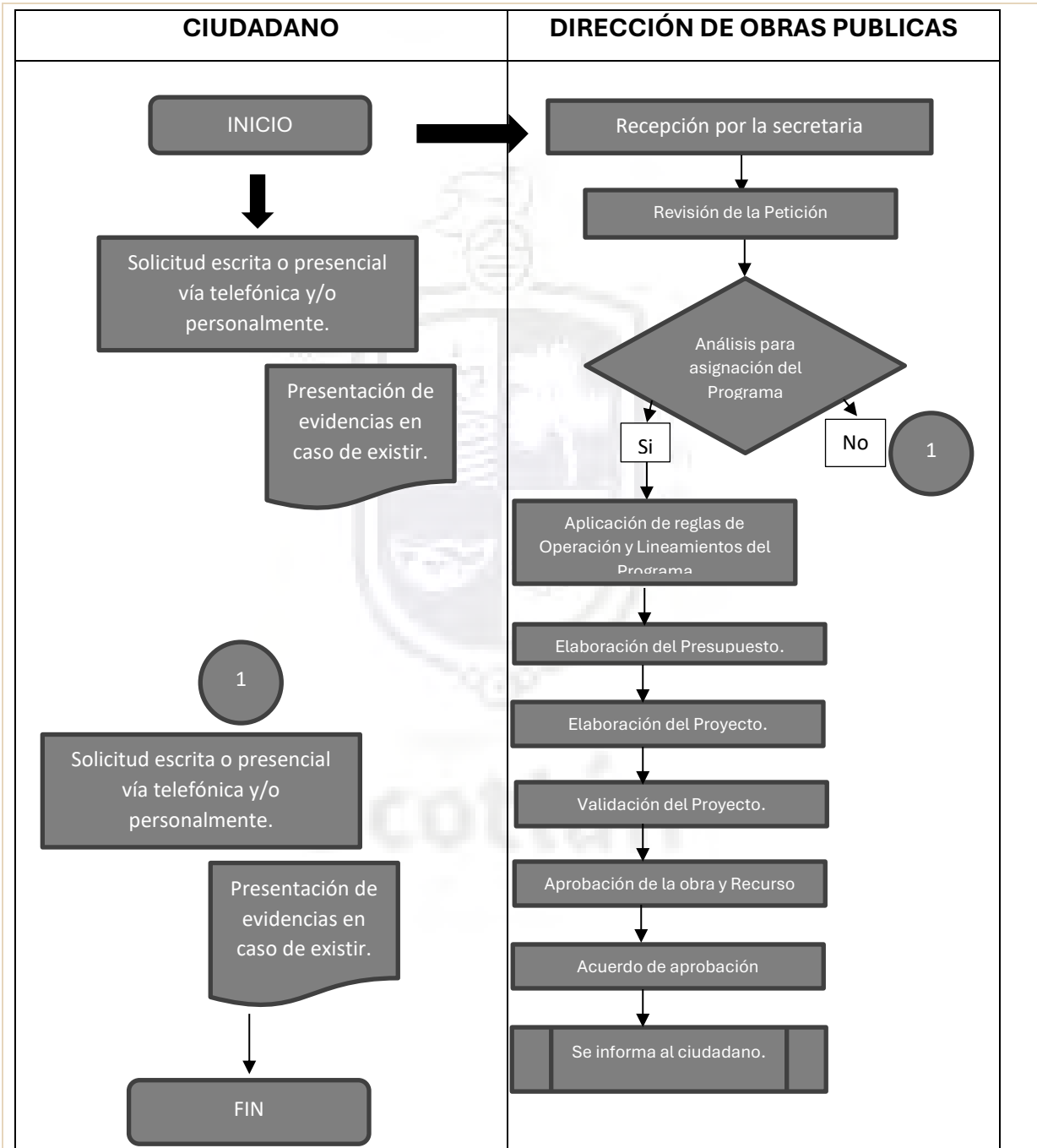
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Nos comprometemos contigo, ciudadano, a darte el trato respetuoso, amable y de calidad que mereces, en toda ocasión que acudas a esta dependencia, y a tratar tus asuntos con honestidad, transparencia y oportunidad. Todos tus trámites serán realizados de manera expedita en los términos de las leyes y reglamentos vigentes, y todo el personal de esta dependencia tiene la obligación de darte ese mismo trato. Ningún servidor público te solicitará dádivas, documentos innecesarios ni ofrecerá servicios fuera del marco legal ni te recomendará gestores o tratos privilegiados.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Puede manifestar su queja cuando por acciones u omisiones de la persona servidora pública encargada de realizar el trámite o servicio que solicitas, sin causa justificada, te niegue la gestión; altere o incumpla con la información.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VIALIDADES, BANQUETAS Y GUARNICIONES, CICLOVÍAS, ANDADORES PEATONALES, ETC.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Una mejor circulación vial, espacios para caminar seguros, para Contar con diferentes formas de desplazamiento.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Petitionen y necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Obras Públicas y dejar algún número telefónico para tener comunicación directa.
<p>VIGENCIA: Anual</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la petición podrá acudir a las oficinas de Obras Públicas, o vía telefónica al 392 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: Todos los días de la semana sin horario.</p>

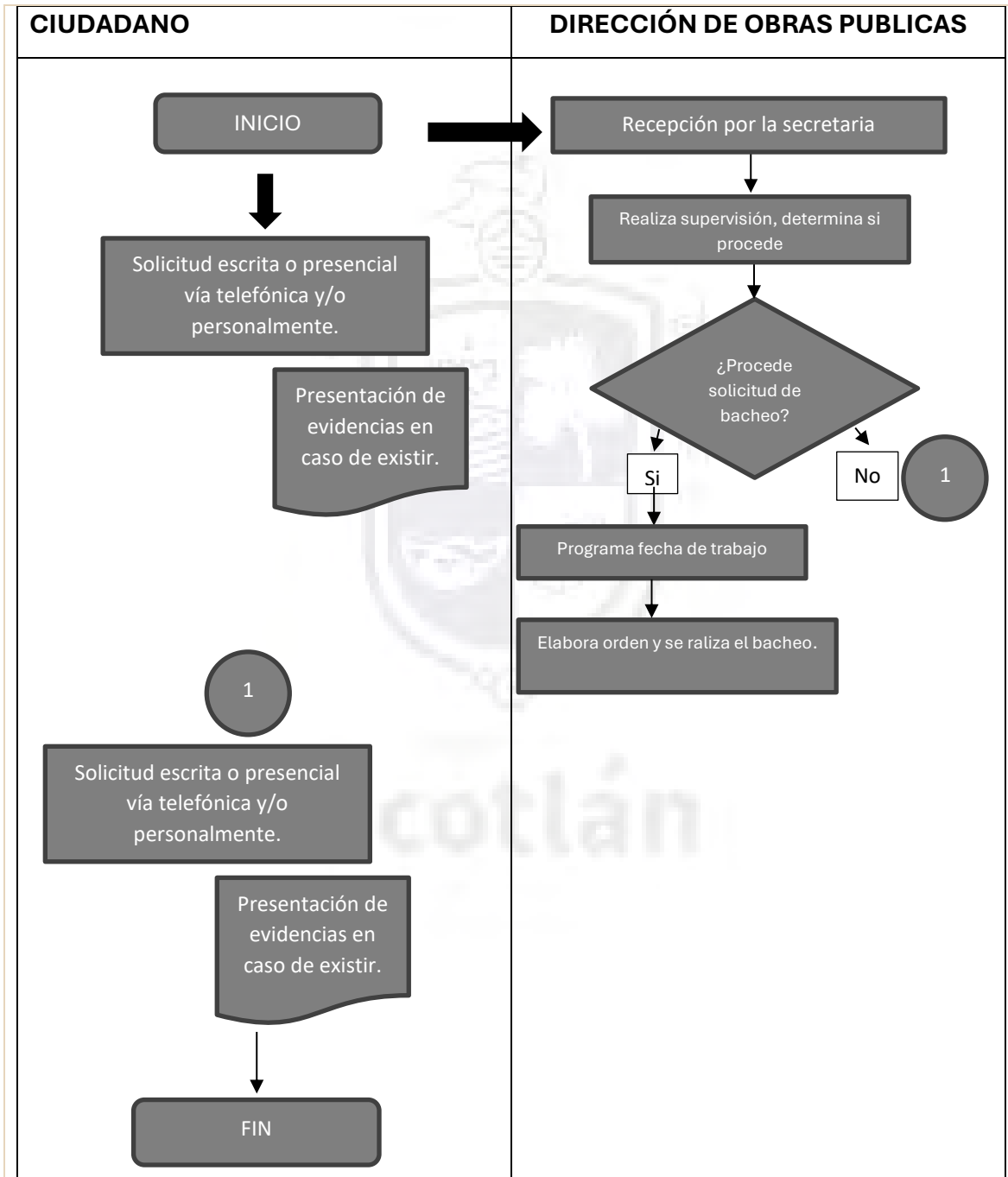
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
<p>Nos comprometemos contigo, ciudadano, a darte el trato respetuoso, amable y de calidad que mereces, en toda ocasión que acudas a esta dependencia, y a tratar tus asuntos con honestidad, transparencia y oportunidad. Todos tus trámites serán realizados de manera expedita en los términos de las leyes y reglamentos vigentes, y todo el personal de esta dependencia tiene la obligación de darte ese mismo trato. Ningún servidor público te solicitará dádivas, documentos innecesarios ni ofrecerá servicios fuera del marco legal ni te recomendará gestores o tratos privilegiados.</p>	<p>Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.</p>	<p>Trámite gratuito</p>

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a la oficina de Contraloría Municipal a presentar la queja.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

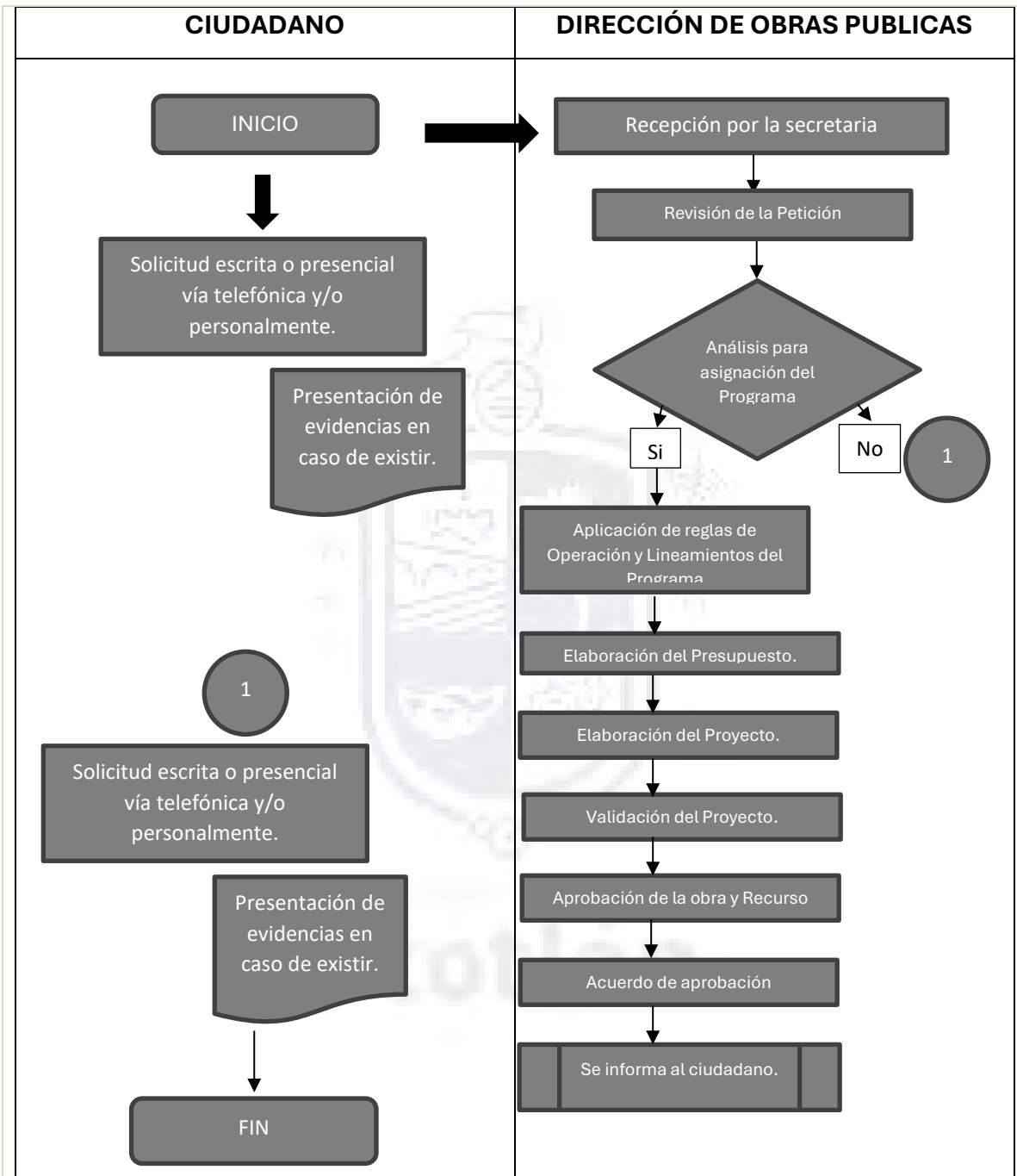
NOMBRE DEL SERVICIO: APOYO A DEPENDENCIAS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Dar apoyo a las dependencias en beneficio de la ciudadanía en el municipio.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Petitionen y necesidades: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar apoyo a la dependencia por medio de una petición o vía telefónica o presencial entre directores.
VIGENCIA: Anual
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la petición podrá acudir a las oficinas de Obras Públicas, o vía telefónica al 392 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: Todos los días de la semana sin horario.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Nos comprometemos contigo, ciudadano, a darte el trato respetuoso, amable y de calidad que mereces, en toda ocasión que acudas a esta dependencia, y a tratar tus asuntos con honestidad, transparencia y oportunidad. Todos tus trámites serán realizados de manera expedita en los términos de las leyes y reglamentos vigentes, y todo el personal de esta dependencia tiene la obligación de darte ese mismo trato. Ningún servidor público te solicitará dádivas, documentos innecesarios ni ofrecerá servicios fuera del marco legal ni te recomendará gestores o tratos privilegiados.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a la oficina de Contraloría Municipal a presentar la queja.

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 para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

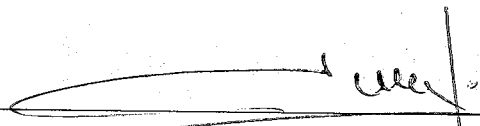
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



ARQ. SALVADOR ALVIZO LOZANO
DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS