

MANUAL DE SERVICIOS ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



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 QUEJAS O DENUNCIAS CIUDADANAS	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
En caso de incumplimiento acudir al Sistema Estatal Anticorrupción.	6
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
DECLARACIÓN PATRIMONIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
En caso de incumplimiento al Sistema Estatal Anticorrupción.	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
FUNDAMENTO LEGAL.....	9
TRANSITORIOS	10
AUTORIZACIONES.....	10

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Órgano interno de Control 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 supervisar y evaluar las siguientes áreas a su cargo: Auditoría, Responsabilidades, Transparencia y Buenas Prácticas.

En consecuencia, a lo anterior, para esta Órgano interno de Control es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

El objetivo del manual de servicios del Órgano Interno de Control de Ocotlán, Jalisco es dar a conocer los servicios que día a día se llevan a cabo en el Órgano Interno del Municipio de Ocotlán Jalisco puntualizando sus compromisos con el buen funcionamiento dentro de la administración.

Resumir en forma ordenada y secuencial las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.

Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Órgano Interno de Control.	Recepción de quejas o denuncias ciudadanas.	Recibir y dar seguimiento a la queja o denuncia realizada	Que se dé cumplimiento del servicio requerido por el ciudadano.
Órgano Interno de Control.	Llenado de Declaraciones de situación patrimonial.	Ayuda en el llenado de situación patrimonial de cada uno de los trabajadores del ayuntamiento.	Aumentar la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos en la administración pública.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: RECEPCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS CIUDADANAS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Asesoría y seguimiento de investigación derivado de una queja o denuncia presentada por cualquier persona o bien cuando este Órgano se percata de algún acto de incumplimiento a las obligaciones en el servicio público o el actuar de un servidor público fuera del marco legal en las competencias a que hace referencia la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ➤ Quejas y denuncias: <ul style="list-style-type: none">• Presentar o formular la queja o denuncia (por comparecencia o por escrito)• Identificación del ciudadano (INE o Cualquier documentación oficial)• Elementos de prueba (Documentos, testigos, confesiones, dictámenes periciales, inspecciones oculares, o cualquier otro que ayude a la investigación)• Datos generales de la persona denunciada.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a las Oficinas del Órgano Interno de Control Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal, colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas

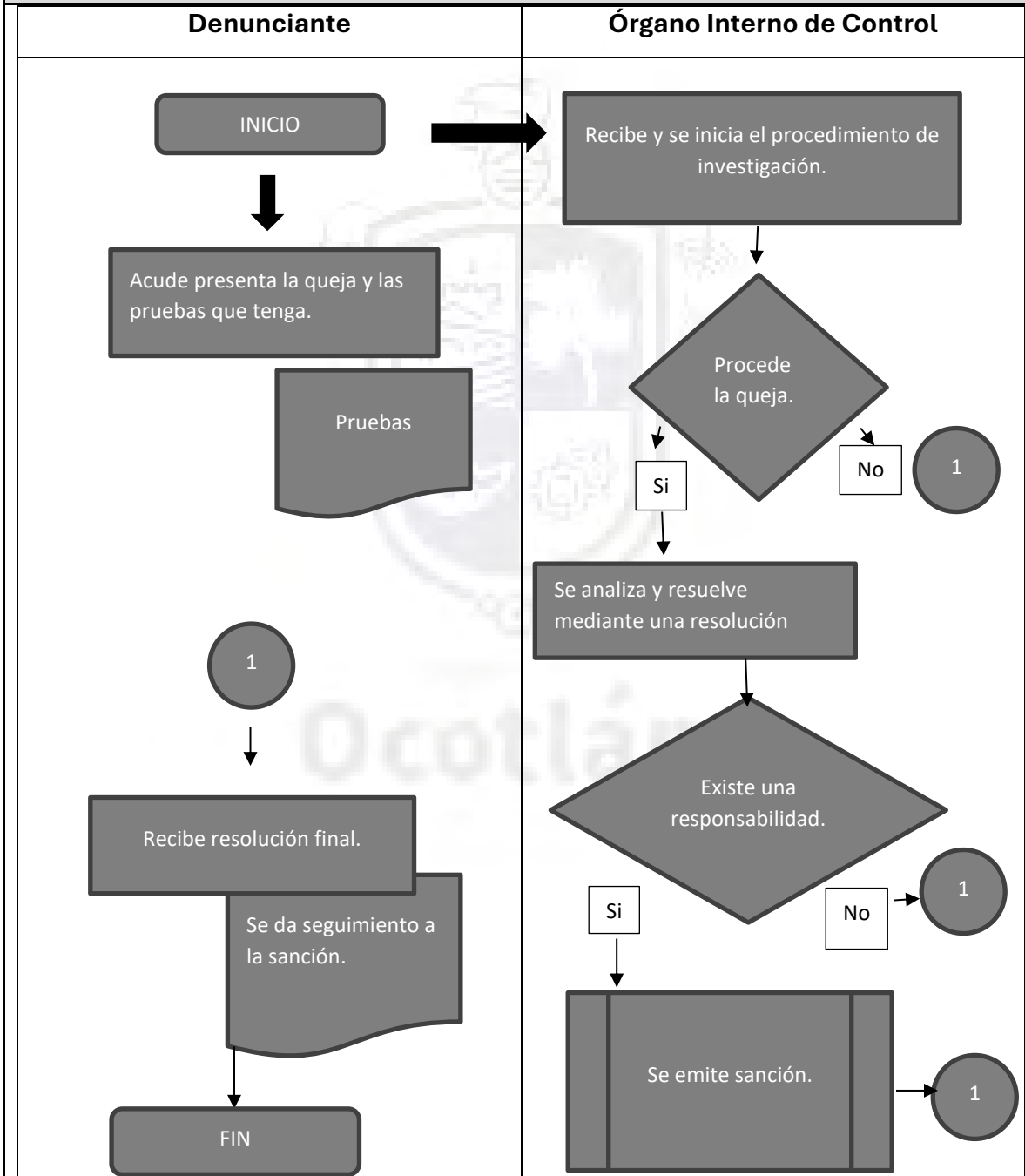
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Ofrecer a la ciudadanía un trato amable, respetuoso y de calidad, garantizando que se otorgue la debida atención a las quejas o denuncias presentadas.	Se informa de inmediato.	Trámite gratuito

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento acudir al Sistema Estatal Anticorrupción.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

DECLARACIÓN PATRIMONIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Proporcionar al servidor público la ayuda para de llenar su declaración de situación patrimonial y de intereses en cualquiera de sus tres tipos: Inicial, Modificación y Conclusión, aclarando las posibles dudas que se presenten.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Asistir a las oficinas del órgano interno de control. Con datos requeridos para su elaboración.

VIGENCIA:

Puede ser variable según el tipo de declaración.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la atención para la elaboración de su declaración es acudir a las Oficinas del Órgano Interno de Control

Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal, colonia: Centro.

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

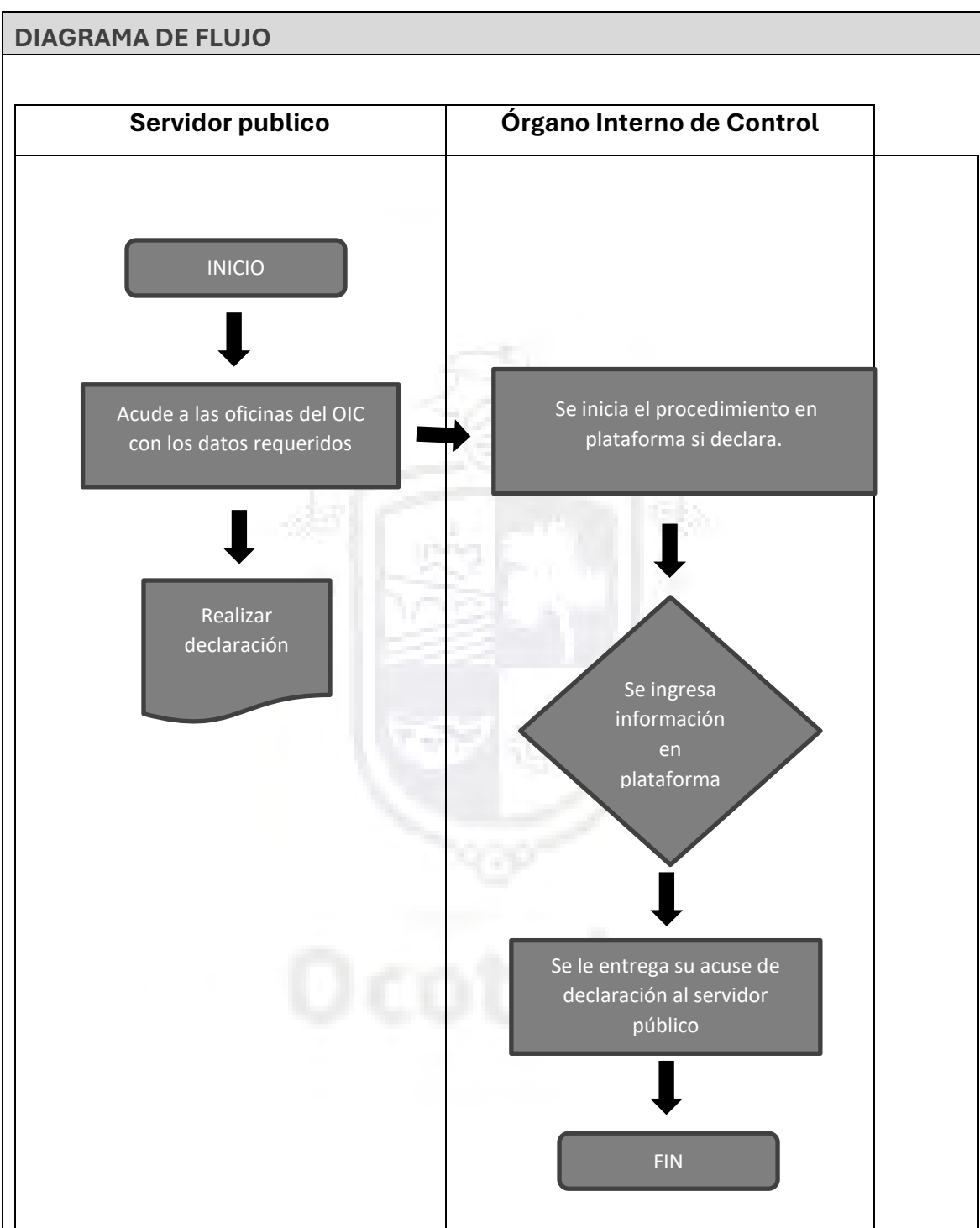
COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Ofrecer a los Servidores Públicos que integran el Gobierno Municipal un trato amable, respetuoso y de calidad, garantizando que se otorgue la debida atención en la toma de la declaración de situación patrimonial.	Variable según el tipo de declaración.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento al Sistema Estatal Anticorrupción.

MANUAL DE SERVICIOS



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.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal D.O.F. 29 de diciembre de 1976 y sus reformas y adiciones. Última reforma publicada DOF 22-01- 2020.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Última reforma publicada DOF 19-11-2019.
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco. Fecha de actualización: 17/04/2019.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Ley de Entrega-recepción del Estado de Jalisco y sus municipios. Última Reforma Publicada Julio 14 de 2018.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco. .
- Código de Ética y Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reformado el 03 octubre de 2019.

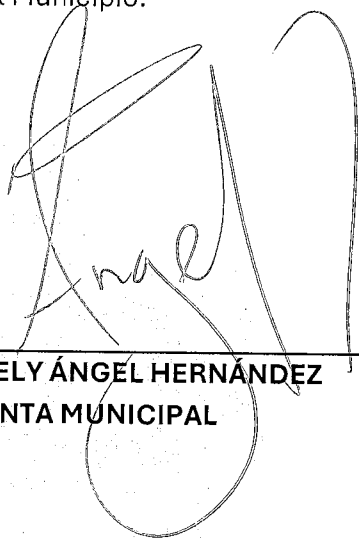
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

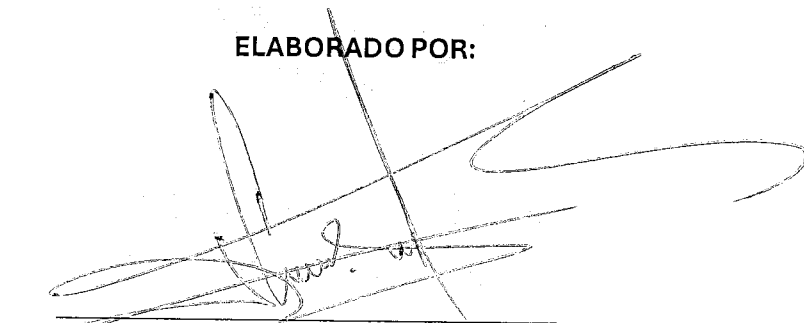
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. CÉSAR ARMANDO SOLORIO CUEVAS
TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL