

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCION DE POLITICA SOCIAL



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	4
NOMBRE DEL SERVICIO:	4
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LOS AGENTES Y DELEGADOS VIA TELEFÓNICA O POR WHATS APP.4	
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
Acudir a Órgano Interno de Control a levantar la queja o reporte.	5
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
ELABORACIÓN Y/O RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
Acudir a la oficina de Órgano Interno de Control a levantar la queja o reporte.	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
COORDINACIÓN DE REUNIONES EN LAS AGENCIAS Y DELEGACIONES.....	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Acudir a Órgano Interno de Control a levantar la queja o reporte.	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL.	11
COMPROMISOS DE CALIDAD	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	11
Acudir a Órgano Interno de Control a levantar la queja o reporte.	11
DIAGRAMA DE FLUJO	12
FUNDAMENTO LEGAL.....	12
TRANSITORIOS	13
AUTORIZACIONES.....	13

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Coordinación de la Dirección de Política Social, del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dirección 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 Política Social, es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios de enlace sobre las necesidades y requerimientos de servicios públicos con las Autoridades Municipales, las dependencias involucradas y esta Dirección.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía de la zona rural y urbana mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, necesidades y peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, gestionadas, fortaleciendo la comunicación con 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
Atención a los ciudadanos	Recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía.	Dar el servicio de acuerdo con la solicitud. En el programa que se solicita.	Ciudadanía que requiere el programa.
Elaboración y/o recepción de documentos	Elaboración y/o recepción de las solicitudes.	Dar la atención a la solicitud.	Ciudadanía que requiere el servicio.
Difusión de información gubernamental	Difundir la información oficial sobre el trabajo que el Gobierno Municipal realiza en beneficio de la población.	Mantener a los habitantes informados de los proyectos, avances, programas y actividades realizadas en su beneficio.	Ciudadanía en general.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LOS AGENTES Y DELEGADOS VIA TELEFÓNICA O POR WHATS APP.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, coordinar, canalizar, gestionar las solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas con los programas, garantizando un canal de comunicación accesible y eficaz entre los ciudadanos y el gobierno municipal.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">Solicitud de programa: Comunicarse de manera personal o telefónica a esta Dirección de Política Social, especificando el servicio requerido,
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente dándole seguimiento a su solicitud.	Atención de acuerdo con las fechas que se encuentren abiertos los programas.	Trámite gratuito

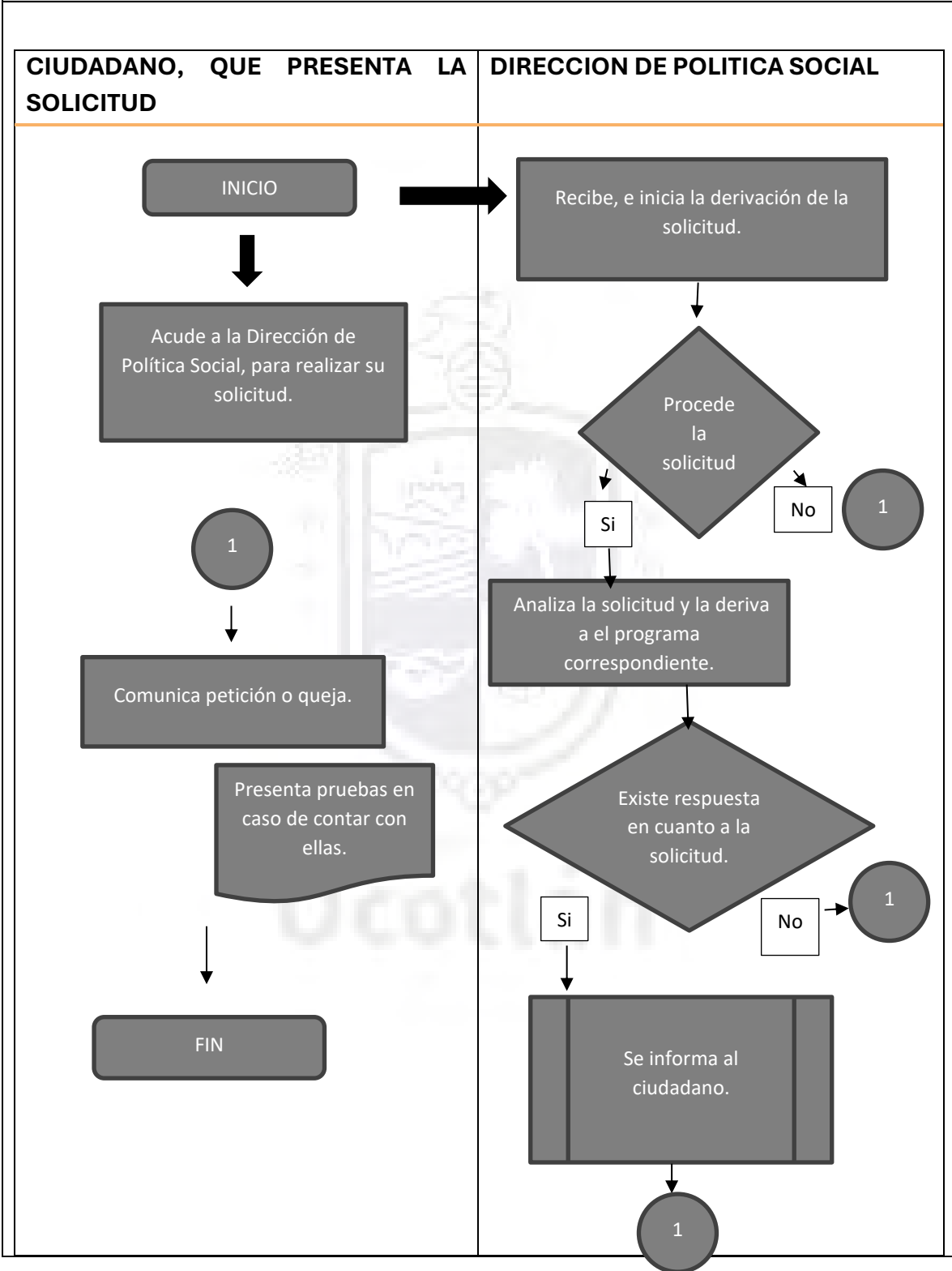
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

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



MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

ELABORACION Y/O RECEPCION DE DOCUMENTOS.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y en su caso elaborar los documentos u oficios para dar seguimiento a solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas con los programas, garantizando de manera escrita un canal de comunicación accesible y eficaz entre los ciudadanos y el gobierno municipal.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Solicitud de programa:

Presentar o solicitar la elaboración de solicitud a esta Dirección de Programas Sociales, especificando la solicitud requerida, la localidad y/o colonia donde se requiere que sea atendido y el nombre, firma de quien solicita el programa.

VIGENCIA:

Puede ser variable según la naturaleza del programa.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción y/o elaboración de solicitud, a la oficina de la Dirección de Política Social.

Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable.

Colonia: Centro.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

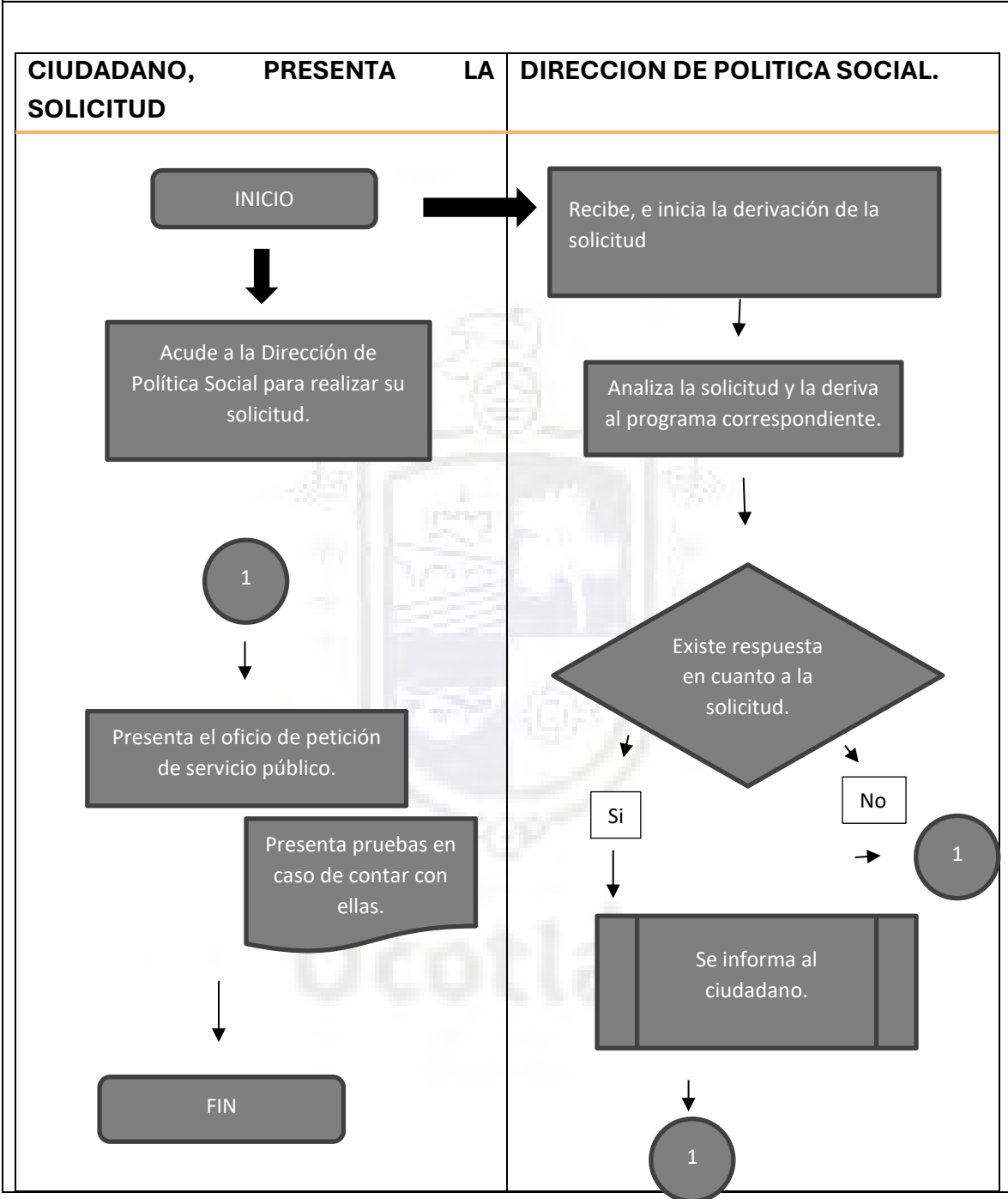
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente dándole seguimiento a su solicitud.	Atención de acuerdo con las fechas que se encuentren abiertos los programas.	Trámite gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

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

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

COORDINACION DE REUNIONES EN LAS AGENCIAS Y DELEGACIONES.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Coordinar las reuniones para la presentación de programas sociales, levantamiento de censos o presentación de beneficios que se encuentran al alcance del Gobierno Municipal y que desea distribuir entre los habitantes de las zonas rurales.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Coordinar con las Agencias y Delegaciones:

Comunicarse con el Coordinador de Agencias y Delegaciones, ya sea el titular de alguna dependencia que requiera acudir a la comunidad o el representante de la comunidad para solicitar información respecto de algún programa.

VIGENCIA:

Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Acudir a la Dirección de Política Social o a través de Vía telefónica al 925 99 40.

Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable.

Colonia: Centro.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

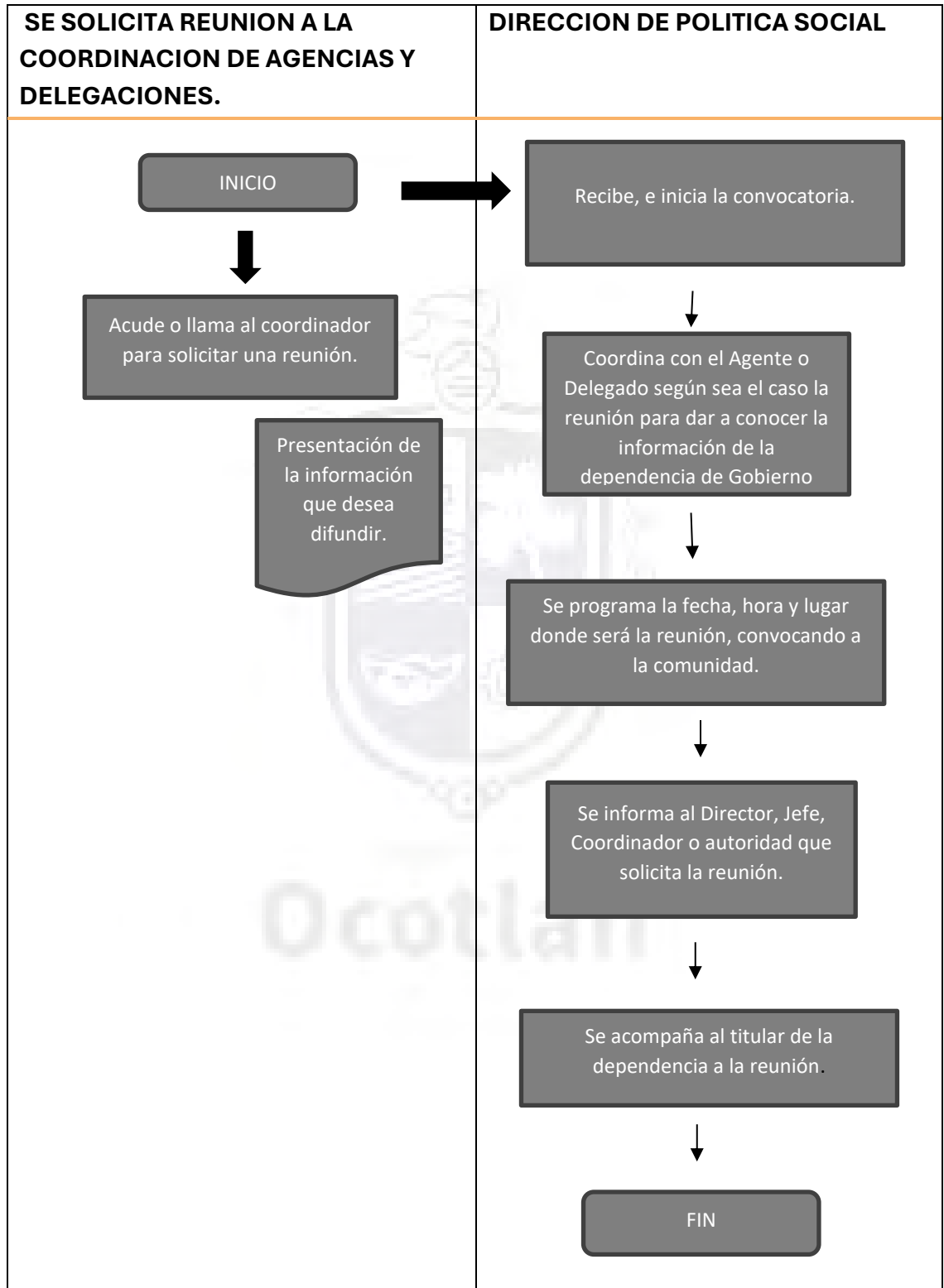
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual las dependencias del Gobierno municipal o los Agentes y Delegados pueden recibir o censar los distintos programas sociales.	Atención de acuerdo con las fechas que se encuentren abiertos los programas.	Trámite gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

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

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

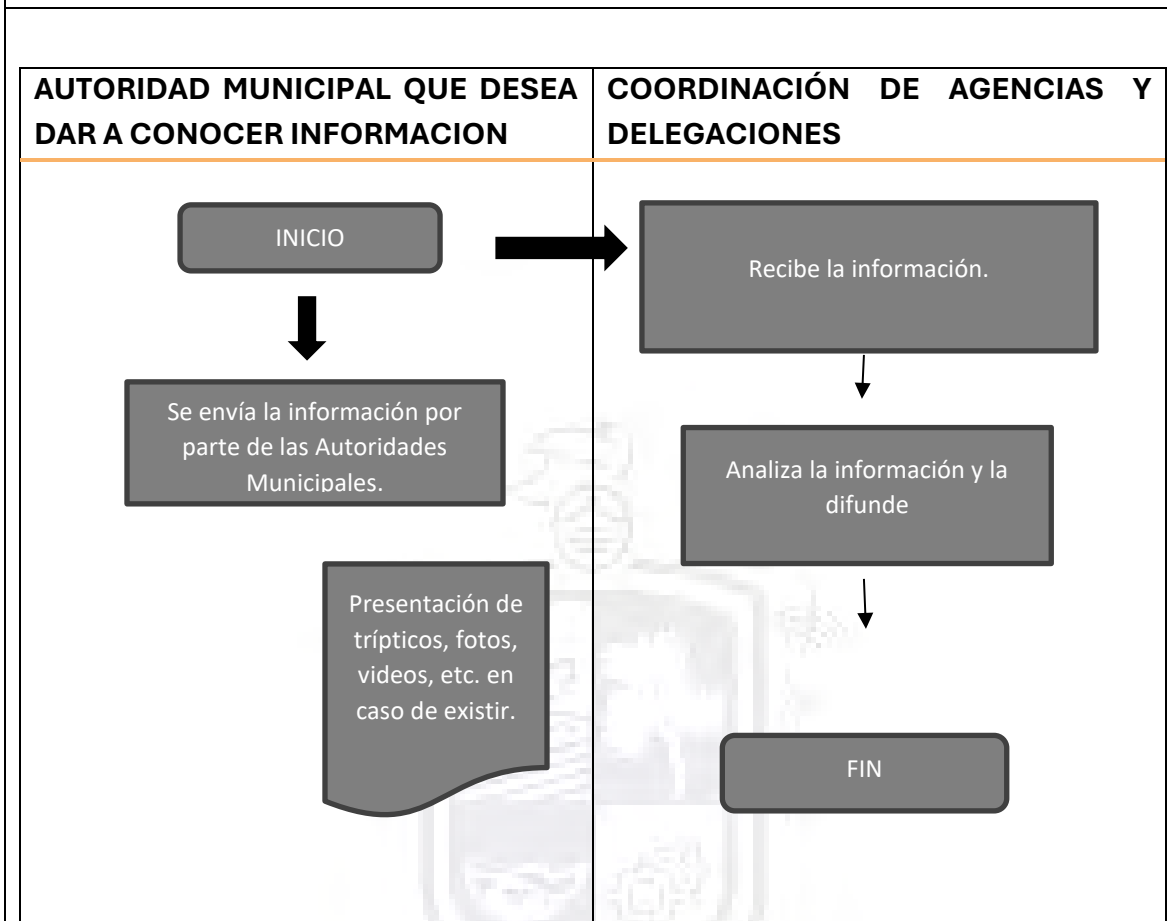
NOMBRE DEL SERVICIO: DIFUSION DE INFORMACION GUBERNAMENTAL.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, coordinar, canalizar y difundir la información emitida por el Gobierno Municipal para el conocimiento de los habitantes del municipio.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Solicitud de servicios: Se envía la información a la informando los programas que se van abriendo.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Acudir a la Dirección de Política Social o Vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #1 al interior del módulo de Agua Potable. 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 Gobierno Municipal por medio de las dependencias da a conocer la información que deseen difundir a los ciudadanos	Atención de acuerdo con las fechas que se encuentren abiertos los programas.	Trámite gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a Órgano Interno de Control a levantar la queja o reporte.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



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:



C. GUILLERMINA NAVARRO RIOS
DIRECTORA DE POLITICA SOCIAL.