

# MANUAL DE SERVICIOS PROGRAMAS SOCIALES MUNICIPALES, FEDERALES Y ESTATALES



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 .....	3
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS .....	4
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	4
Atención ciudadana .....	4
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	4
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	5
Acudir a levantar la queja o reporte correspondiente.....	5
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	5
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
Gestión de programas .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	6
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	7
Acudir a levantar la queja o reporte.....	7
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	7
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	8
Ejecución de programas .....	8
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	8
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	9
Acudir a levantar la queja o reporte.....	9
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	9
FUNDAMENTO LEGAL.....	10
TRANSITORIOS .....	11
AUTORIZACIONES.....	11

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Programas Sociales Municipales, Federales y Estatales 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 es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

## OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Atender al público en general de manera eficiente y oportuna a la ciudadana, así como brindar el seguimiento al proceso de los diferentes programas para mejorar la calidad de vida en situación de pobreza o vulnerabilidad para su mejora continua.

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Atención ciudadana	Recepción de solicitudes para ingresar a un programa.	Brindar atención e información de los requisitos para ingresar a los programas.	Público en general.
Gestión de programas	Obtener apoyo para fomentar el desarrollo de la población de bajos recursos.	Solicitar ante las instancias ejecutoras programas.	Ciudadanos que requieren un programa.

# MANUAL DE SERVICIOS

Ejecución de programas	Colaborar con las instancias ejecutora en la distribución de apoyos en especie o monetarios según el programa.	Brindar los requisitos, realizar estudios socioeconómicos y hacer la entrega de los apoyos otorgados según el programa.	Ciudadanos beneficiarios.
------------------------	--	---	---------------------------

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> Atención ciudadana
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Recibir, coordinar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a solicitudes que presentan los ciudadanos relacionados a las necesidades o programas que requieren.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> 1. Solicitud de que programa requiere: Presentarse de manera física o de manera telefónica a esta Dirección de Programas Sociales Municipales, Federales o Estatales.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la petición
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de documentos acudir a las Dirección de Programas Sociales, Municipales, Federales y Estatales. Vía telefónica al 925 99 40 Ext 2021 o 2022 Domicilio: Hidalgo #1 Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

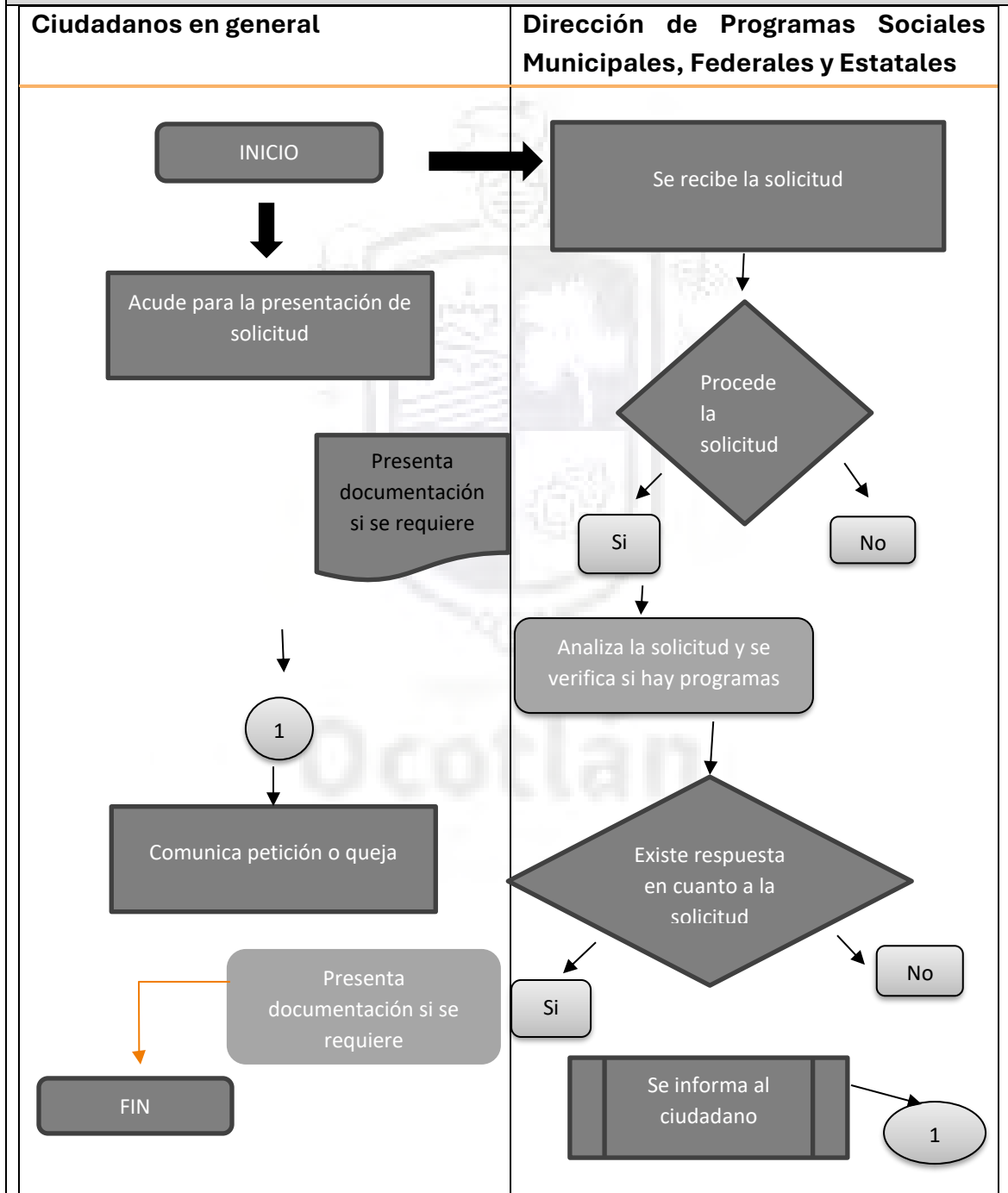
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
De manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a la dirección de una problemática que lo aqueje en particular.	Atención inmediata	Tramite gratuito

# MANUAL DE SERVICIOS

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

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

### DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> Gestión de programas
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Mejorar las condiciones de vida de las personas, comunidades y familias, reduciendo desigualdades sociales y económicas, fomentando la participación ciudadana, y promoviendo el desarrollo integral de los individuos a través de acciones bien coordinadas, eficientes y focalizadas en solucionar problemáticas específicas.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• En situación de pobreza o vulnerabilidad.</li><li>• Con escasos recursos para adquirir bienes o servicios</li><li>• Que habiten en Zonas de Atención Prioritaria (ZAP) o localidades con alto y muy alto grado de rezago social o marginación.</li></ul>
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la petición.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de documentos acudir a las Dirección de Programas Sociales, Municipales, Federales y Estatales. Vía telefónica al 925 99 40 Ext 2021 o 2022 Domicilio: Hidalgo #1 Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

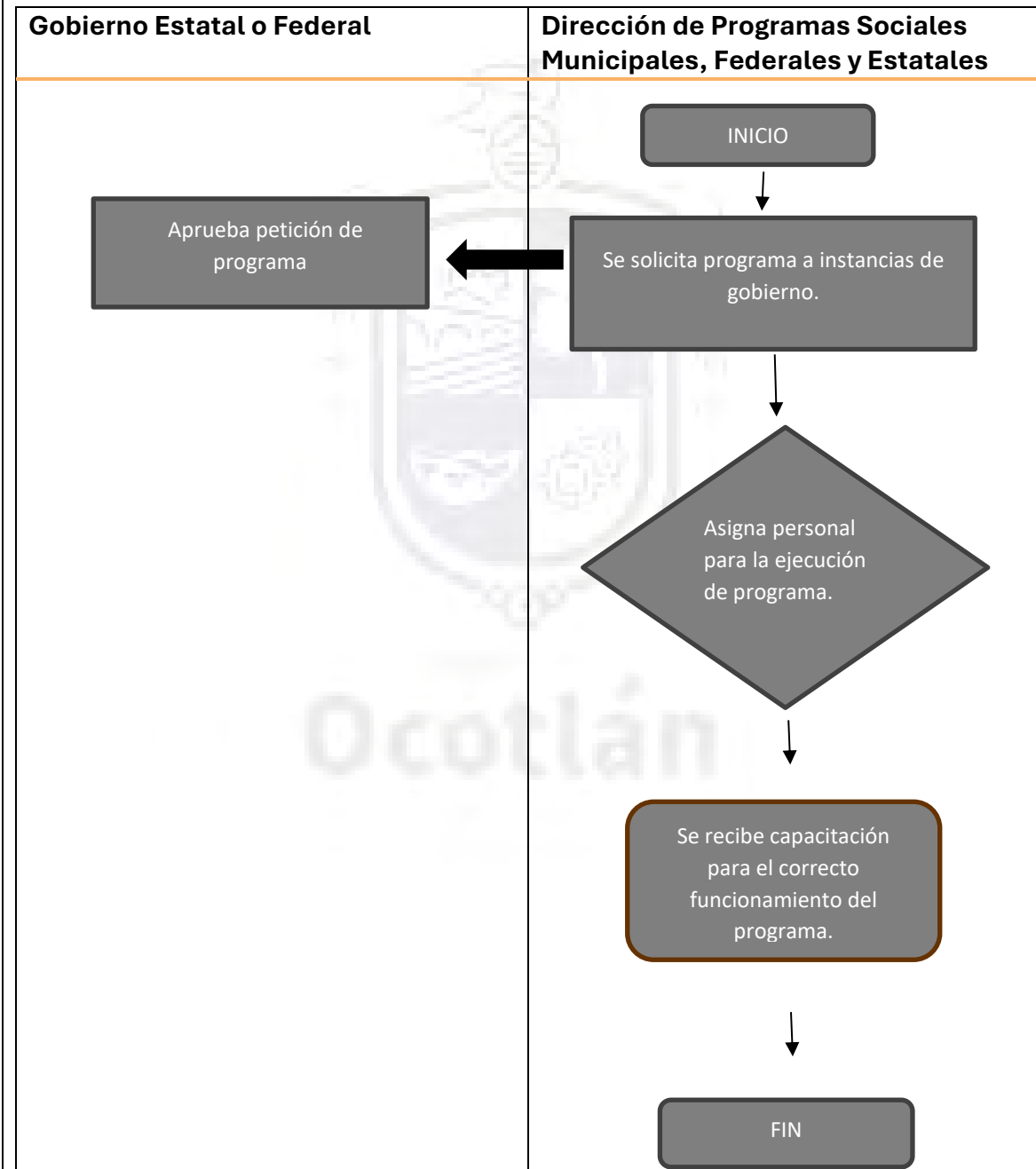
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de las dependencias de Gobierno pueden recibir o censar los distintos programas sociales.	Atención inmediata para su realización con las Dependencias que correspondan.	Tramite gratuito

# MANUAL DE SERVICIOS

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

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

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> Ejecución de programas
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Asegurar que los recursos se usen eficientemente para mejorar las condiciones de vida, reducir la pobreza y la desigualdad, y promover el desarrollo integral de poblaciones vulnerables, logrando así un impacto social positivo y transformando la realidad de la comunidad.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> Los requisitos de los programas sociales varían, pero comúnmente incluyen identificación oficial vigente, CURP, acta de nacimiento, comprobante de domicilio, y a veces certificados médicos o de discapacidad, dependiendo del tipo de programa. Es esencial consultar las reglas de operación específicas del programa de interés, ya que cada uno tiene requisitos y criterios de elegibilidad únicos.
<b>VIGENCIA:</b> Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la recepción de documentos acudir a las Dirección de Programas Sociales, Municipales, Federales y Estatales. Vía telefónica al 925 99 40 Ext 2021 o 2022 Domicilio: Hidalgo #1 Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

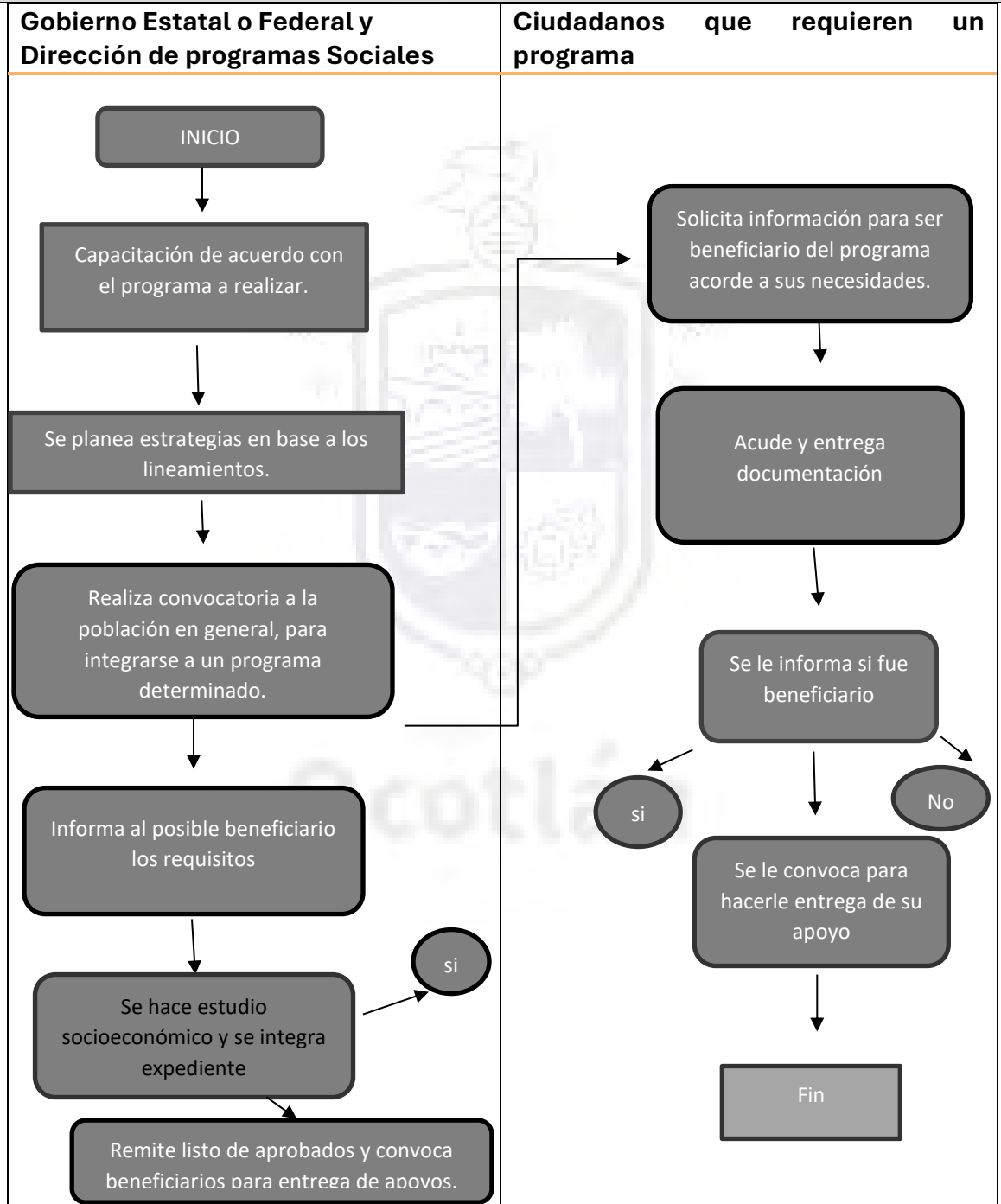
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de las dependencias de Gobierno pueden recibir o censar los distintos programas sociales.	Atención inmediata para su realización con las Dependencias que correspondan.	Tramite gratuito

# MANUAL DE SERVICIOS

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

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

### 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.
- 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 Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

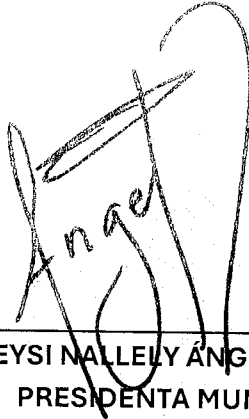
# MANUAL DE SERVICIOS

## TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de supublicación.

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

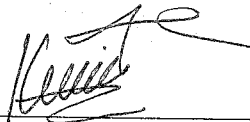
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. KEVIN ALATORRE ESTRADA  
DIRECTOR DE PROGRAMAS SOCIALES  
MUNICIPALES, FEDERALES Y ESTATALES