

MANUAL DE SERVICIOS SECRETARÍA GENERAL



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	4
INVENTARIO DE SERVICIOS	5
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
Constancia de Residencia.....	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	6
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
DIAGRAMA DE FLUJO	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	8
Constancia de Origen y/o vecindad.....	8
COMPROMISOS DE CALIDAD	8
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	8
DIAGRAMA DE FLUJO	9
NOMBRE DEL SERVICIO:	10
Manifestación en el artículo 117 de la Ley de Desarrollo Agropecuario el Estado de Jalisco.	10
COMPROMISOS DE CALIDAD	10
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	10
DIAGRAMA DE FLUJO	11
NOMBRE DEL SERVICIO:	12
Constancia de Supervivencia.	12
COMPROMISOS DE CALIDAD	12
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	12
Queja al superior jerárquico.....	12
DIAGRAMA DE FLUJO	13
NOMBRE DEL SERVICIO:	14
Constancia de buen vivir y/o medio honesto de vivir.....	14
COMPROMISOS DE CALIDAD	14
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	14

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO	15
NOMBRE DEL SERVICIO:	16
Constancia de dependencia económica e ingresos.....	16
COMPROMISOS DE CALIDAD	16
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	16
Queja al superior jerárquico.....	16
DIAGRAMA DE FLUJO	17
NOMBRE DEL SERVICIO:	18
Colaboración con otras dependencias (Juzgados Civiles).....	18
COMPROMISOS DE CALIDAD	18
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	18
DIAGRAMA DE FLUJO	19
NOMBRE DEL SERVICIO:	20
Colaboración con otras dependencias (Juzgados Penales).	20
COMPROMISOS DE CALIDAD	20
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	20
Queja al superior jerárquico.....	20
DIAGRAMA DE FLUJO	21
FUNDAMENTO LEGAL	22
TRANSITORIOS	23
AUTORIZACIONES	23

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Secretaría General 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 Secretaría General es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios: constancias de residencia, carta de origen y/o vecindad, manifestación en el artículo 117 de la Ley de Desarrollo Agropecuario del Estado de Jalisco, supervivencia, buen vivir, manera honesta de vivir, dependencia económica e ingresos, constancias e ingresos, así como, colaboración con otras dependencias y/o Autoridades. (Juzgados Civiles y Penales).

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

Ejecutar las actividades de la Secretaría General del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, en relación con las facultades, obligaciones y atribuciones contempladas en los diversos ordenamientos legales esto para el correcto funcionamiento de la dependencia, siguiendo los principios de legalidad, imparcialidad, eficacia y objetividad del Gobierno Municipal.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Secretaría General	Recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía de manera personal, con documentación requerida y entrega de constancia solicitada.	Constancias de residencia, carta de origen y/o vecindad, manifestación en el artículo 117 de la Ley de Desarrollo Agropecuario del Estado de Jalisco, supervivencia, buen vivir, manera honesta de vivir, dependencia económica e ingresos, constancias e ingresos, así como, colaboración con otras dependencias y/o Autoridades. (Juzgados Civiles y Penales).	Ciudadanía que requiere el servicio.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: Constancia de Residencia.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Documento con el cual el usuario y/o solicitante acredita tener domicilio dentro del municipio de Ocotlán, Jalisco.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">✓ Copia del INE del interesado (si la INE del solicitante tiene domicilio de otro municipio se solicita 1 testigo con copia del INE cuyo domicilio sea de Ocotlán).✓ Copia del comprobante de domicilio del municipio de Ocotlán, Jalisco.✓ Si es para trámite de Licencia de manejo traer 2 fotografías tamaño infantil a color.
VIGENCIA: 3 (tres) meses.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

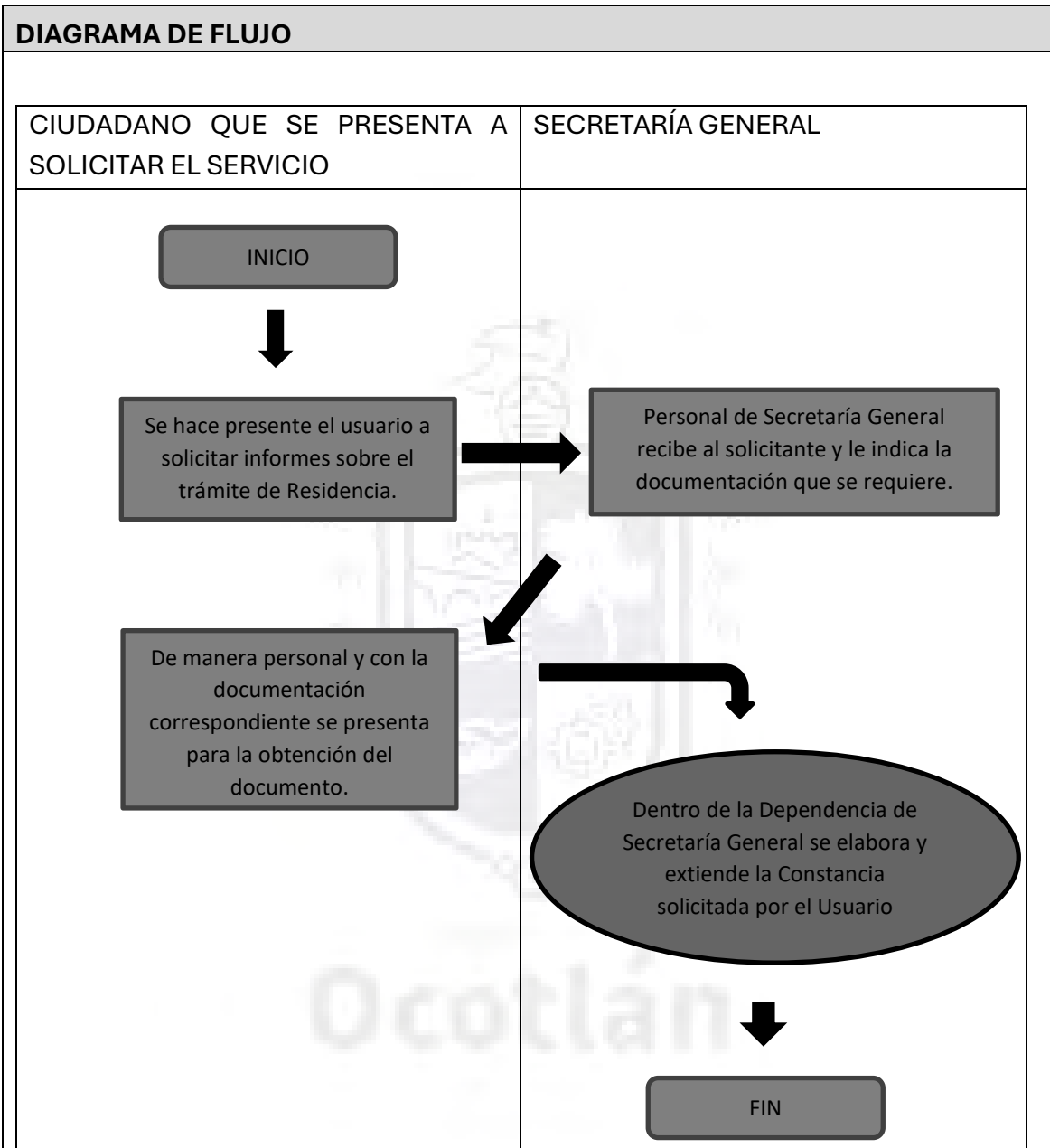
MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	\$112.36 de conformidad con el numeral 101 de la Ley de Ingresos de Ocotlán, Jalisco ejercicio 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO
Queja al superior jerárquico.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

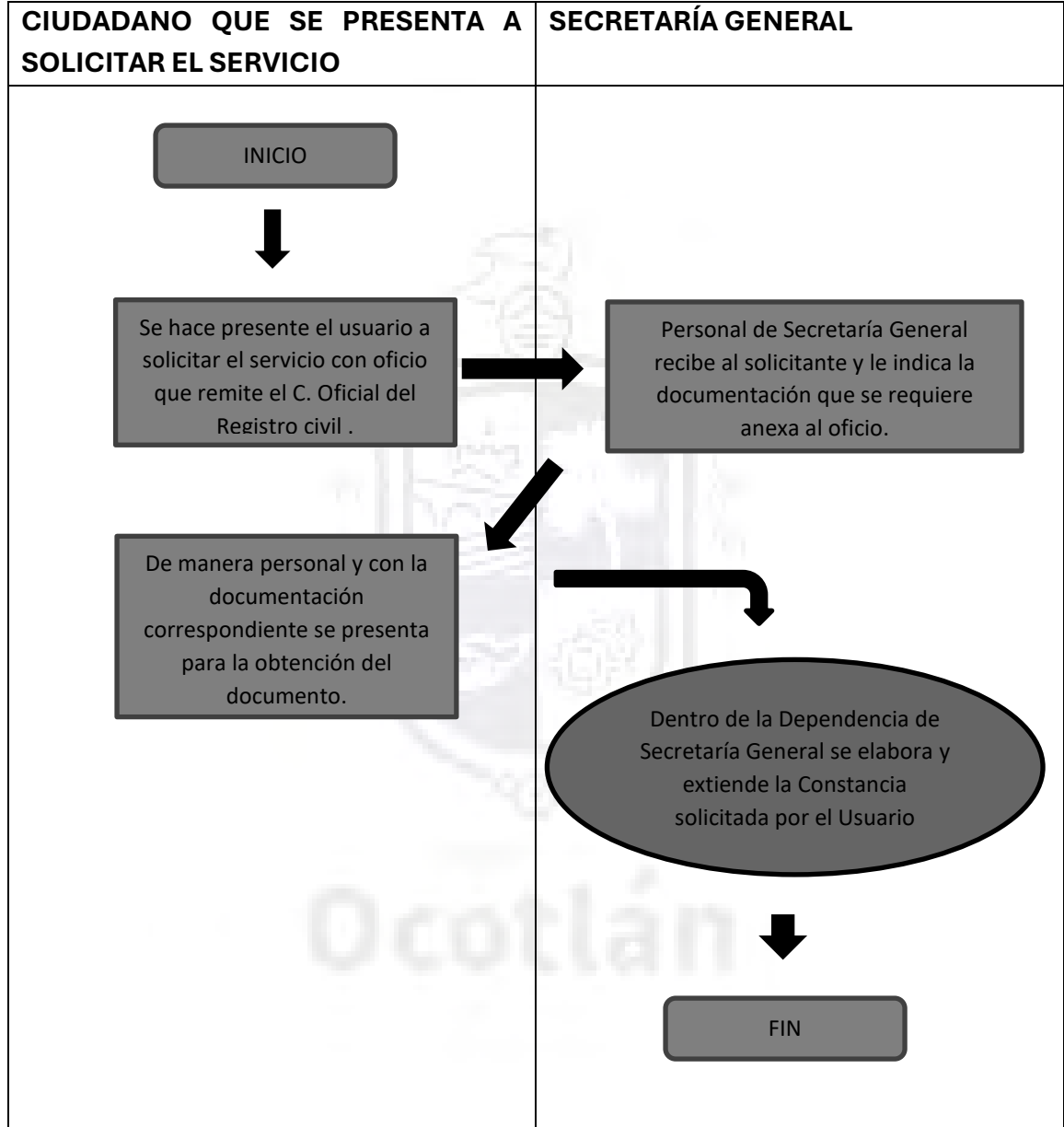
NOMBRE DEL SERVICIO: Constancia de Origen y/o vecindad.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Documento con el cual el usuario y/o solicitante acredita tener domicilio dentro del municipio de Ocotlán, Jalisco.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">✓ Oficio que remite el C. Oficial del Registro Civil de esta Municipalidad.✓ Copia de la INE del solicitante.✓ Copia del comprobante de domicilio del solicitante.
VIGENCIA: 3 (tres) meses.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	Sin costo

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Queja al superior jerárquico.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

Manifestación en el artículo 117 de la Ley de Desarrollo Agropecuario el Estado de Jalisco.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Medio por el cual se autoriza a la persona dedicada a la compraventa del ganado, para la introducción del mismo al Rastro Municipal.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos:

- ✓ Copia de INE del solicitante.
- ✓ Copia del comprobante de domicilio del solicitante (no mayor a tres meses de vigencia).
- ✓ Oficio que remite el Jefe del Rastro Municipal o Jefe de la Oficina de Desarrollo Rural en el que se manifieste que el solicitante se dedica a la compra-venta e inducción de ganado.

VIGENCIA:

3 (tres) meses.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro.

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

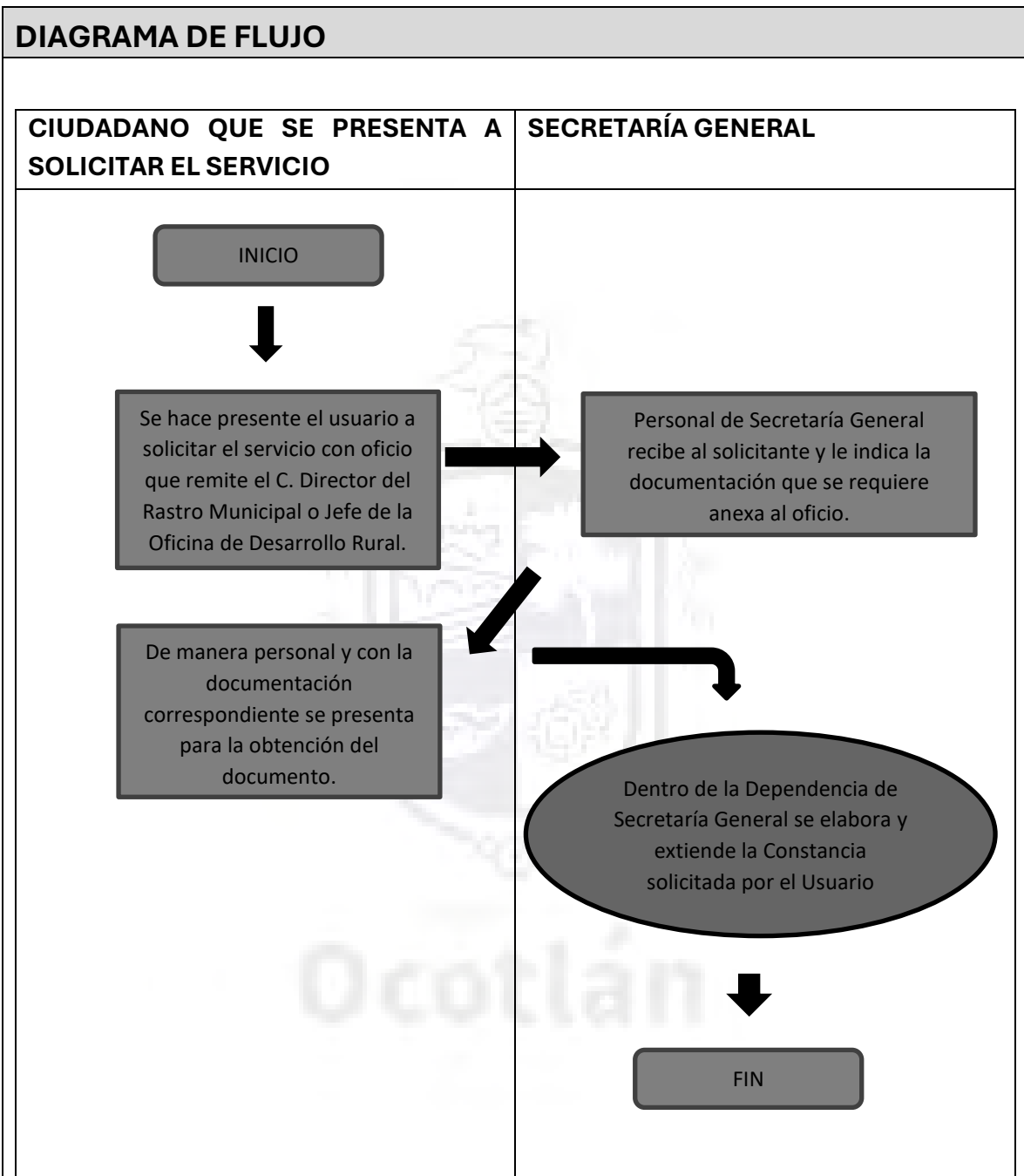
COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	\$112.36 de conformidad con el numeral 101 de la Ley de Ingresos de Ocotlán, Jalisco ejercicio 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Queja al superior jerárquico.

MANUAL DE SERVICIOS



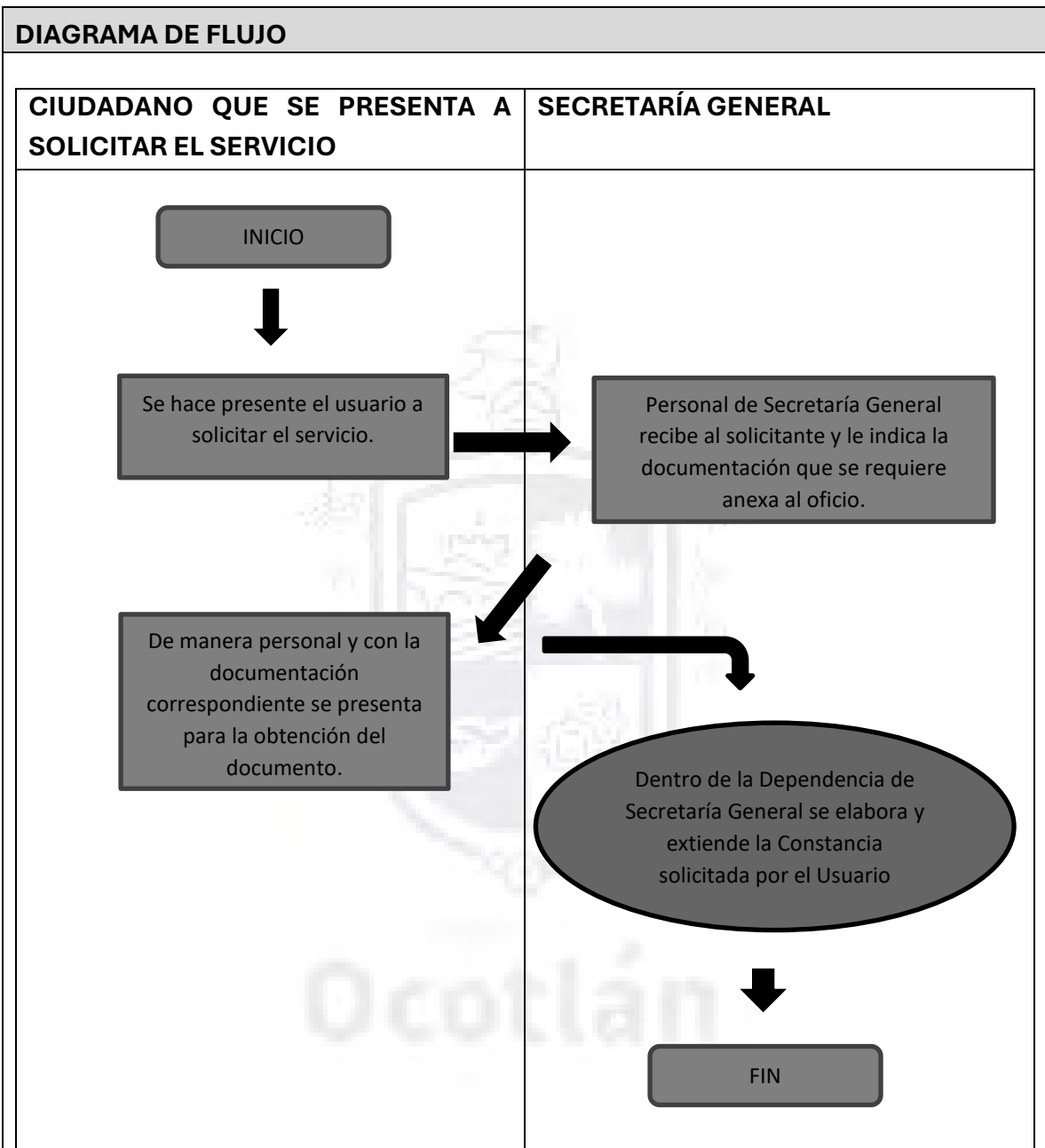
MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Constancia de Supervivencia.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Documento requerido por instancias de gobierno e instituciones diversas, a fin de acreditar que el beneficiario de programas o pensiones está vivo, cuestión de la cual da fe el Secretario General.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de INE del solicitante. ✓ Copia del comprobante de domicilio del solicitante (no mayor a tres meses de vigencia). ✓ 2 Fotografías infantil fondo blanco y a color. ✓ Deberá de presentarse a firmar la persona a quien se le entrega la constancia.
<p>VIGENCIA: 3 (tres) meses.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	\$112.36 de conformidad con el numeral 101 de la Ley de Ingresos de Ocotlán, Jalisco ejercicio 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO
Queja al superior jerárquico.

MANUAL DE SERVICIOS



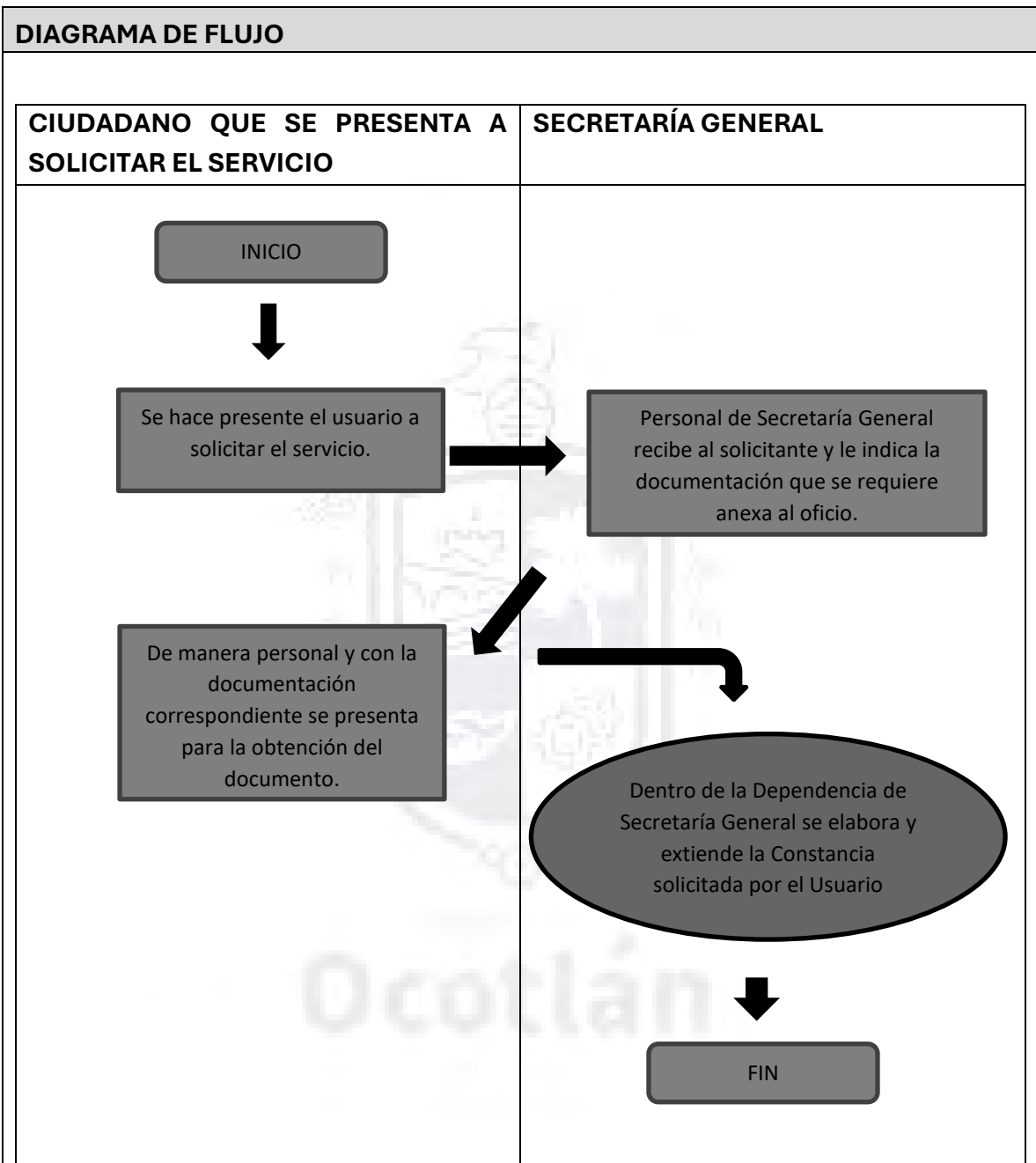
MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: Constancia de buen vivir y/o medio honesto de vivir.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Especifica que el interesado tiene un trabajo lícito y muestra buena conducta.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">✓ Copia de INE del solicitante.✓ Copia del comprobante de domicilio del solicitante (no mayor a tres meses de vigencia).✓ Copia de Carta de No Antecedentes Penales.
VIGENCIA: 3 (tres) meses.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	\$112.36 de conformidad con el numeral 101 de la Ley de Ingresos de Ocotlán, Jalisco ejercicio 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Queja al superior jerárquico.
--

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

Constancia de dependencia económica e ingresos.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Medio probatorio para acreditar ante diversas instituciones la dependencia económica hacia otra persona, o que, dependiendo de si misma, sus recursos son escasos.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos:

- ✓ Copia de INE del solicitante.
- ✓ Copia del comprobante de domicilio del solicitante (no mayor a tres meses de vigencia).
- ✓ Copia de acta de nacimiento de la persona que depende económicamente del usuario que comparece a requerir el servicio.

VIGENCIA:

3 (tres) meses.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

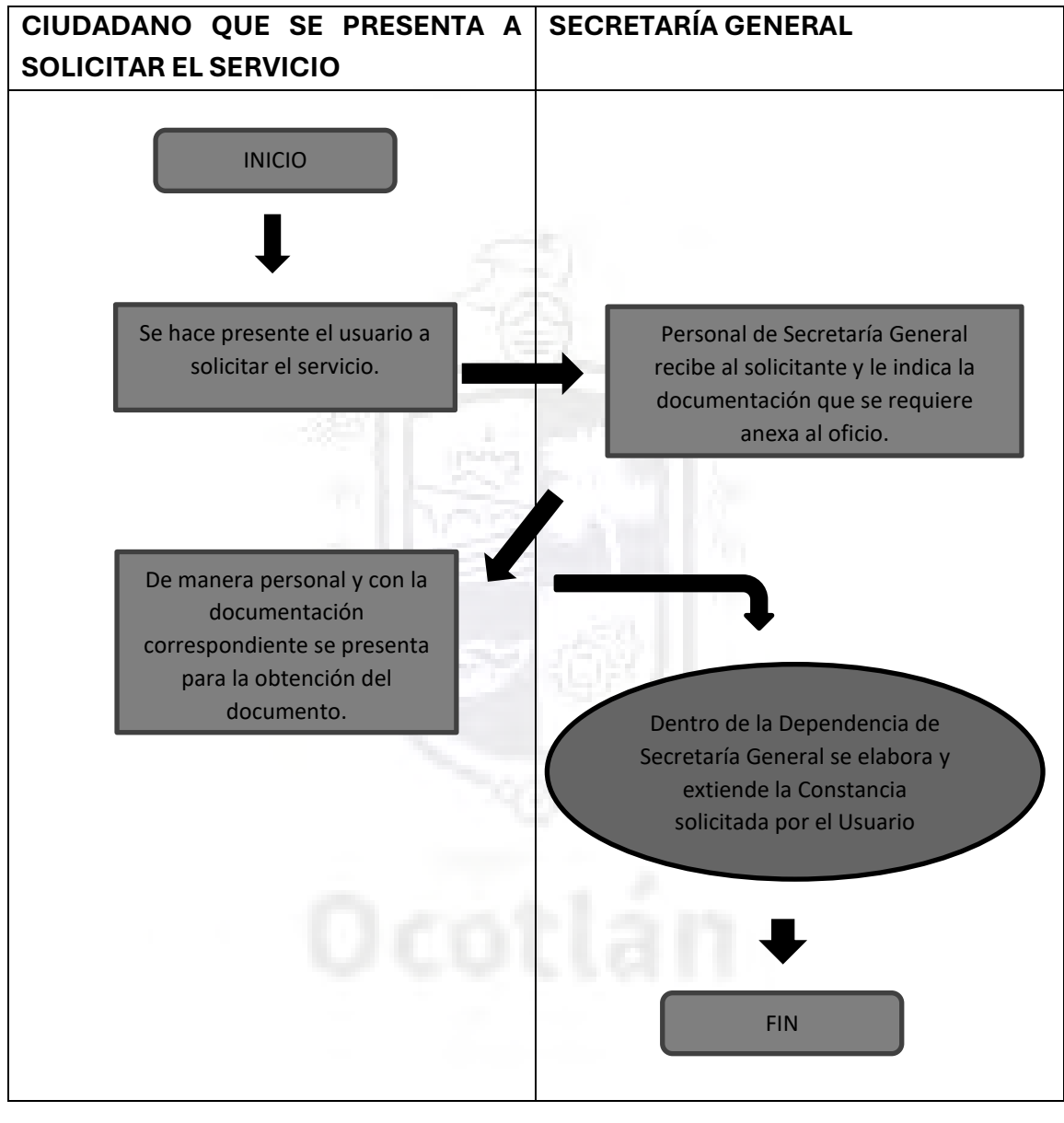
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	\$112.36 de conformidad con el numeral 101 de la Ley de Ingresos de Ocotlán, Jalisco ejercicio 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Queja al superior jerárquico.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

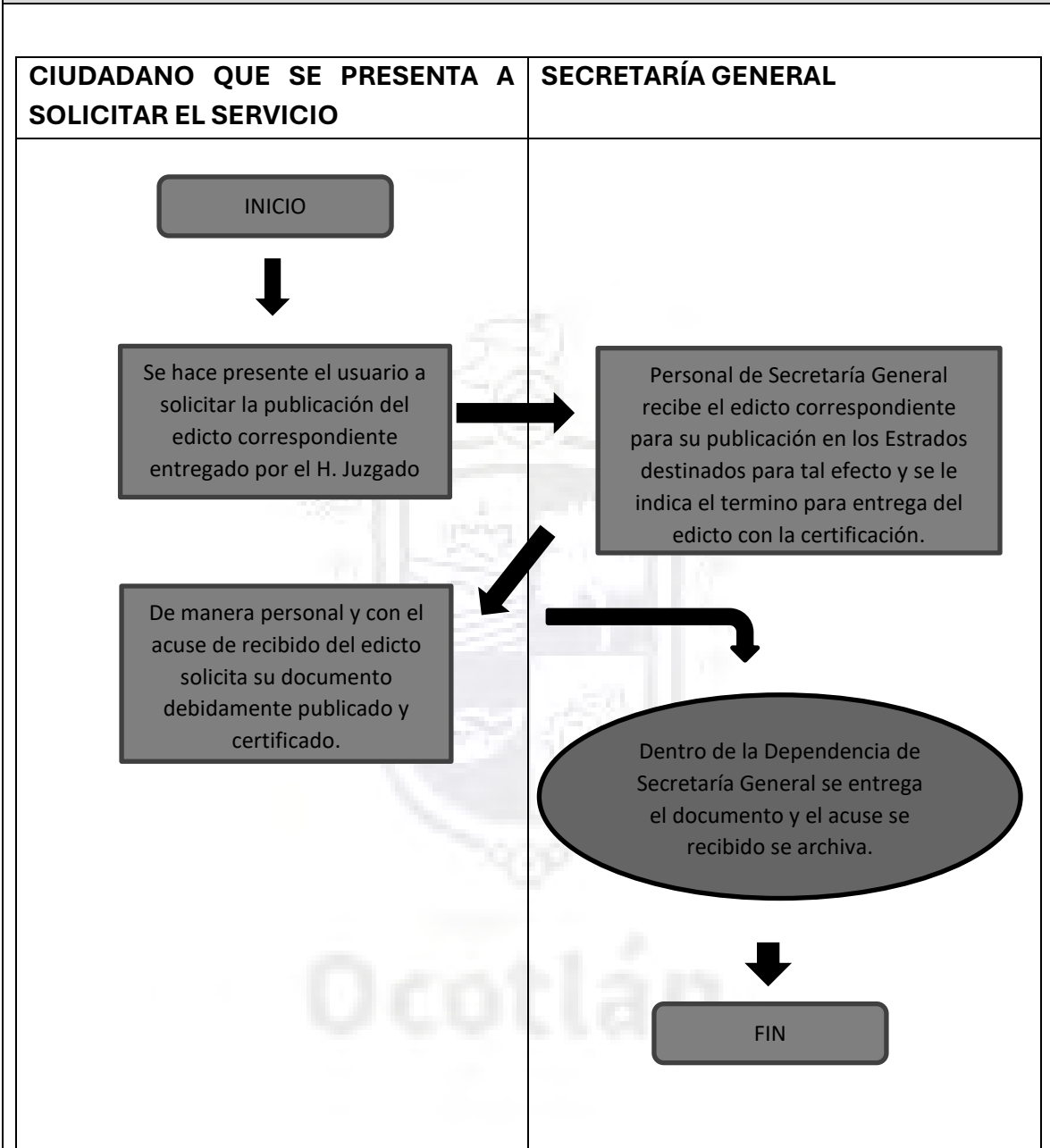
<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Colaboración con otras dependencias (Juzgados Civiles).</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: El H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco por conducto de la secretaria General colabora con los Juzgados Civiles en la certificación de las publicaciones de los edictos remitidos para ese efecto.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Edicto original que remite el C. Juez Civil competente. ✓ Copia de la INE de la persona que se presenta a solicitar el servicio.
<p>VIGENCIA: No aplica</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	Sin costo.

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Queja al superior jerárquico.</p>
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



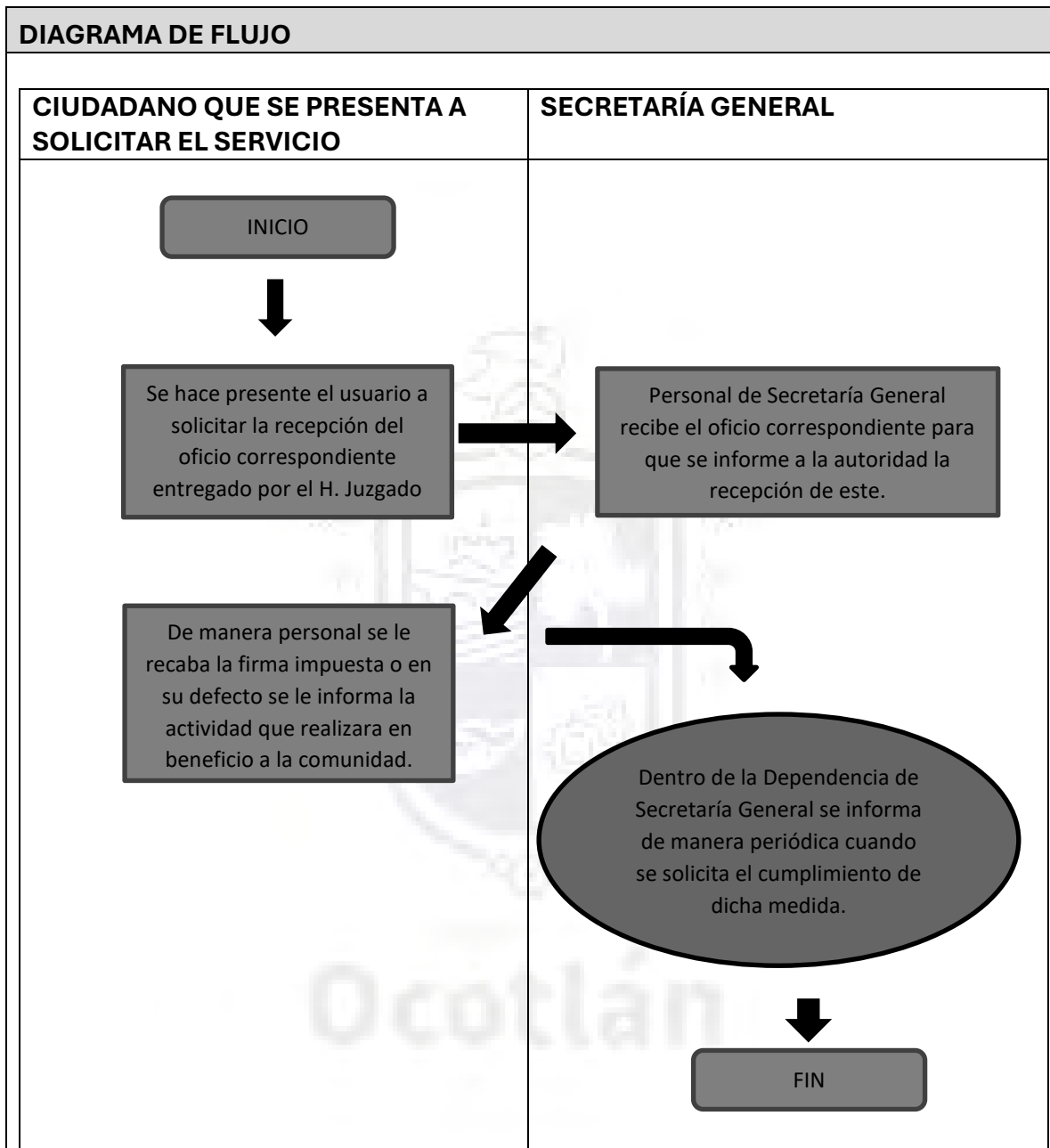
MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Colaboración con otras dependencias (Juzgados Penales).</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: El H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco por conducto de la secretaria General colabora con los Juzgados Penales para que se informe el cumplimiento de las medidas impuestas al preliberado.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Solicitarlo en la Secretaría General, con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficio original que remite el C. Juez Penal competente. ✓ Copia de la INE de la persona que se presenta a solicitar el servicio.
<p>VIGENCIA: No aplica</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitar la constancia personalmente a la oficina de Secretaría General, con domicilio en calle Hidalgo #65 (sesenta y cinco) al interior Presidencia Municipal, Colonia Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Otorgar de manera satisfactoria el servicio al solicitante y/o usuario.	Atención personal al usuario al momento que se hace presente a la dependencia.	Sin costo.

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Queja al superior jerárquico.</p>
--

MANUAL DE SERVICIOS



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 su publicación.

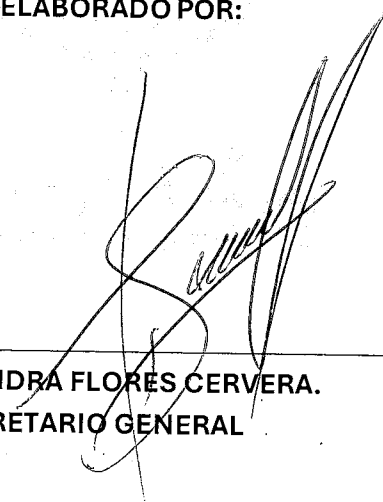
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. SANDRA FLORES CERVERA.
SECRETARIO GENERAL