

MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	4
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	6
NOMBRE DEL SERVICIO: SOLICITUD DE INFORMACION	6
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD	6
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
NOMBRE DEL SERVICIO: SOLICITUDES DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP	10
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS	10
COMPROMISOS DE CALIDAD	10
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	10
Para los servicios de solicitudes de información y derechos ARCOP específicamente, se puede recurrir al Recurso de Revisión.	10
NOMBRE DEL SERVICIO: ASESORIAS A LA CIUDADANIA	14
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS	14
COMPROMISOS DE CALIDAD	14
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	14
No aplica	14
NOMBRE DEL SERVICIO: CAPACITACIÓN Y ASESORÍAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS	18
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS	18
COMPROMISOS DE CALIDAD	19
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	19
FUNDAMENTO LEGAL	23
TRANSITORIOS	24
AUTORIZACIONES	24

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios como instrumento de la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas del Municipio de Ocotlán Jalisco, 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 Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios de garantizar el acceso a la información y promover la rendición de cuentas, esto a través de los diferentes mecanismos y procedimientos. Solicitud de acceso a la información, servicio mediante el cual la ciudadanía tiene acceso a la información pública fundamental y ordinaria, por tres modalidades: personal, correo electrónico y plataforma nacional de transparencia. Solicitud de protección de datos personales, servicio mediante el cual el ciudadano ejerce su derecho a la protección de datos personales, a través del ejercicio de derechos ARCOP para acceder, rectificar, cancelación, oposición y portabilidad de la información poseída por el sujeto obligado. Asesorías hacia la ciudadanía, servicio que se le brinda a la ciudadanía en temas de transparencia, tales como su derecho de acceso a la información, orientas respeto quien puede poseer la información que solicita y como solicitarla, como acceder a las Plataformas de Transparencia del Municipio, así como como la consulta de información en las mismas.

MANUAL DE SERVICIOS

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- o Garantizar el acceso a la información, rendición de cuentas y protección de datos personales basado en los criterios que establece la normatividad en materia y los organismos evaluadores de mayor acreditación de transparencia. Alcanzar los máximos niveles de certeza en la ciudadanía, a través del acceso y publicación continua de información transparente, clara y accesible, 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.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	1. Solicitud de acceso a la información	Servicio mediante el cual el solicitante tiene acceso a la información pública fundamental y ordinaria	Ciudadanía en general
Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	2. Solicitud de protección de datos personales:	Servicio mediante el cual el solicitante ejerce sus derechos a la protección de datos personales, a través del ejercicio de sus derechos ARCOP para acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad.	Ciudadanía en general
Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	3. Asesorías a la ciudadanía:	servicio que se le brinda a la ciudadanía en temas de transparencia, tales como su derecho de acceso a la información, orientación respecto quien puede poseer la información que solicita y como solicitarla, como acceder a la Plataforma Nacional de Transparencia, así como	Ciudadanía en general

MANUAL DE SERVICIOS

		la consulta de información fundamental, focalizada y proactiva en el portal web municipal.	
Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	4. Capacitación y asesorías a los servidores públicos	Servicio que se le brinda a todos los servidores de las dependencias en materias de publicación y actualización de la información fundamental.	Servidores públicos



MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: SOLICITUD DE INFORMACION. DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, requerir y dar seguimiento a las solicitudes de información o de ejercicio de derechos ARCOP, garantizando el acceso a la información fundamental y ordinaria del gobierno municipal, como sujeto obligado.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Presentar su solicitud mediante los medios ordinarios, correo electrónico, PNT, presencial.
VIGENCIA: 08 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1005. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

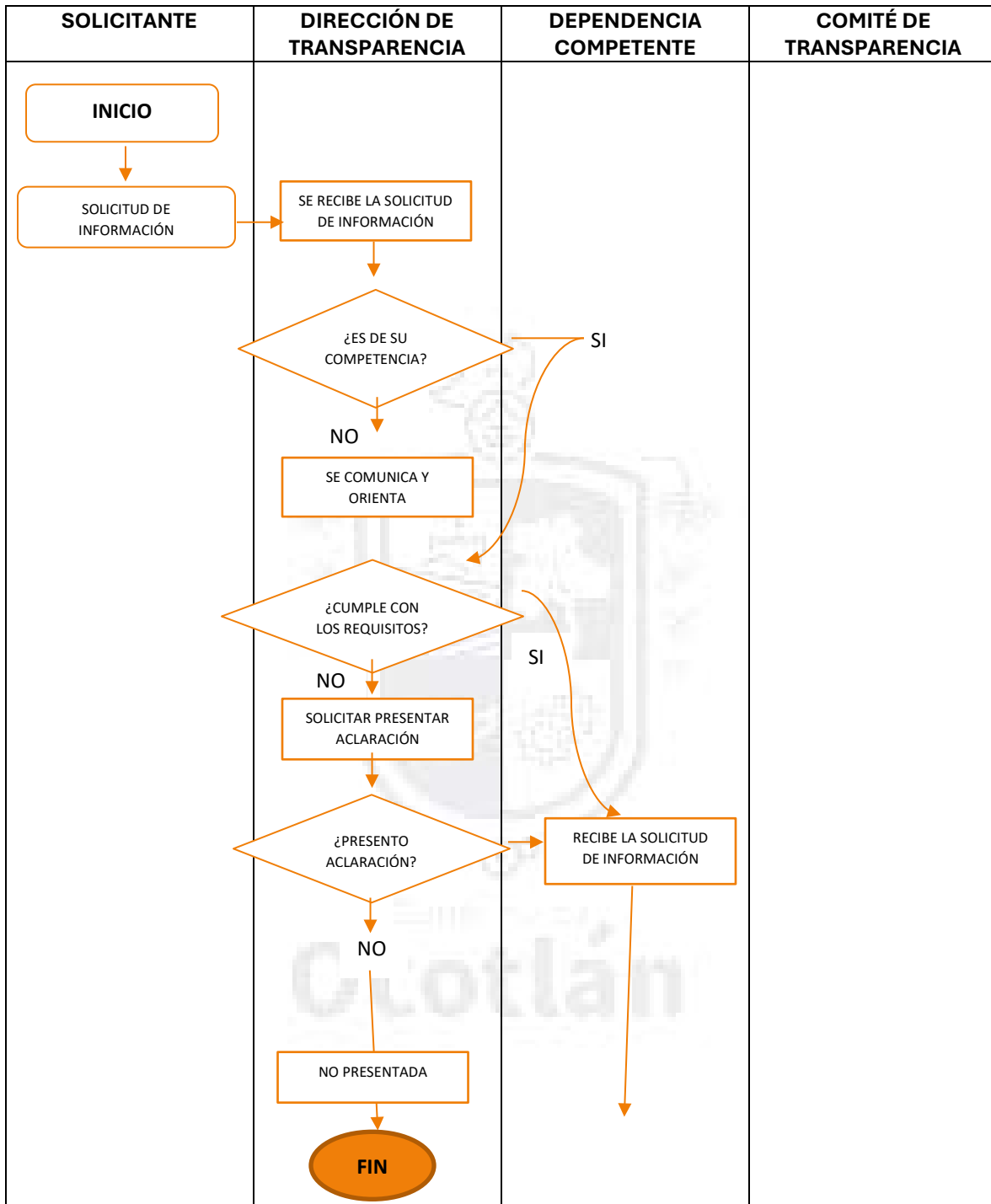
Características	Temporalidad	Costo
Brindar atención eficiente a las solicitudes de acceso a la información.	8 días hábiles.	La reproducción de documentos que excedan de 20 hojas y las copias certificadas se tendrá en costos a lo dispuesto en la ley de ingresos municipal vigente.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

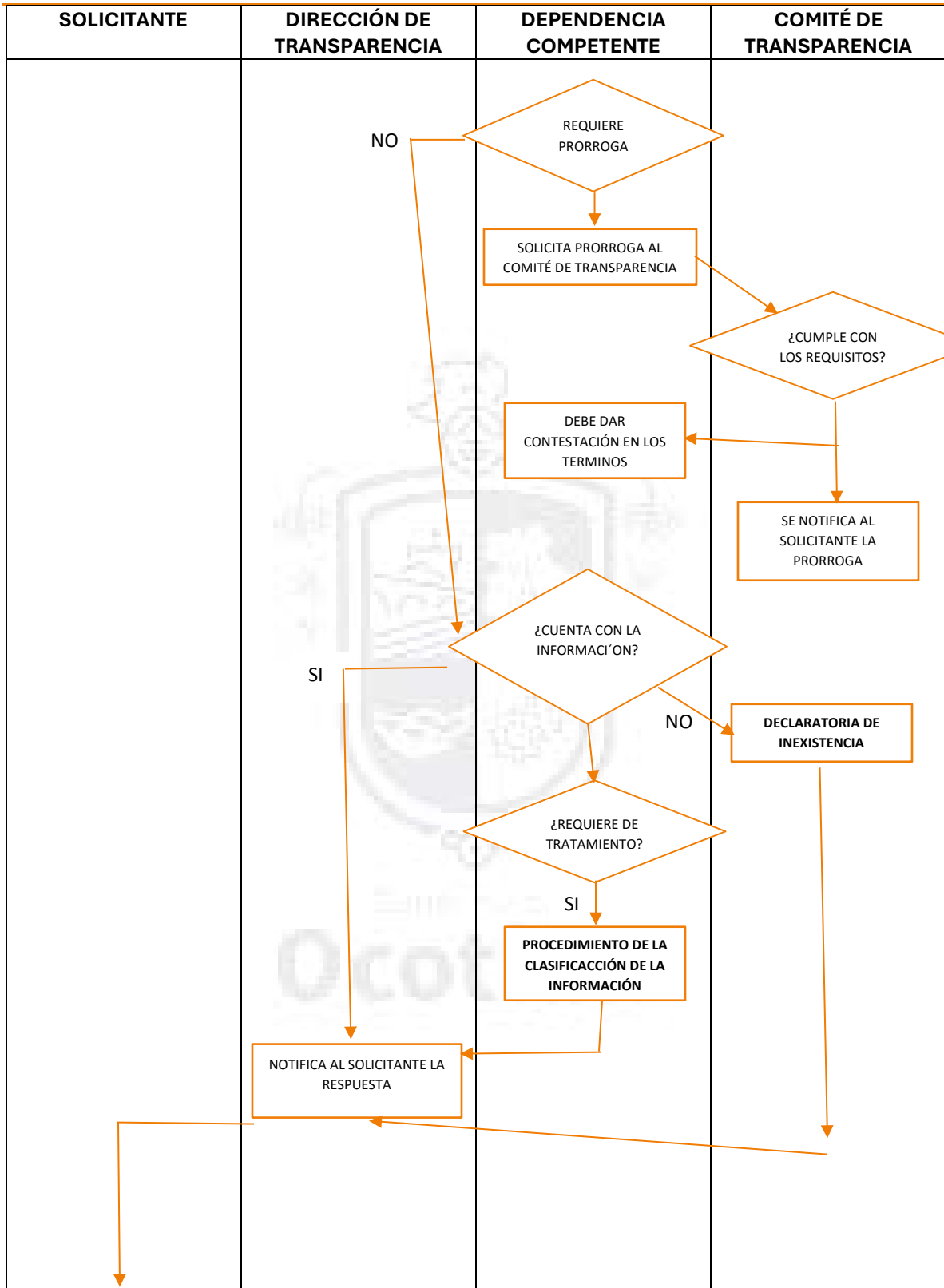
Para los servicios de solicitudes de información y derechos ARCOP específicamente, se puede recurrir al Recurso de Revisión.

MANUAL DE SERVICIOS

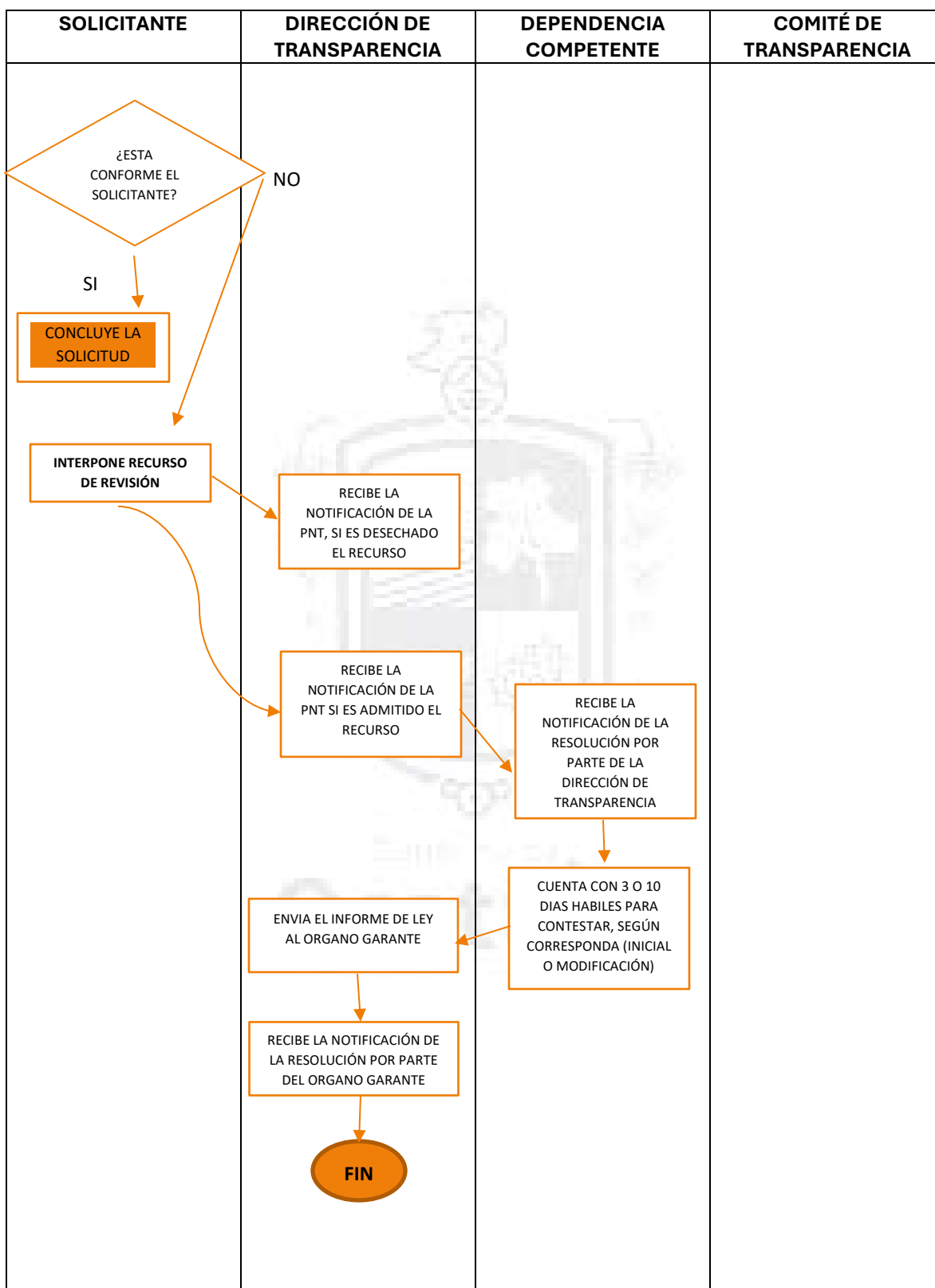
DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

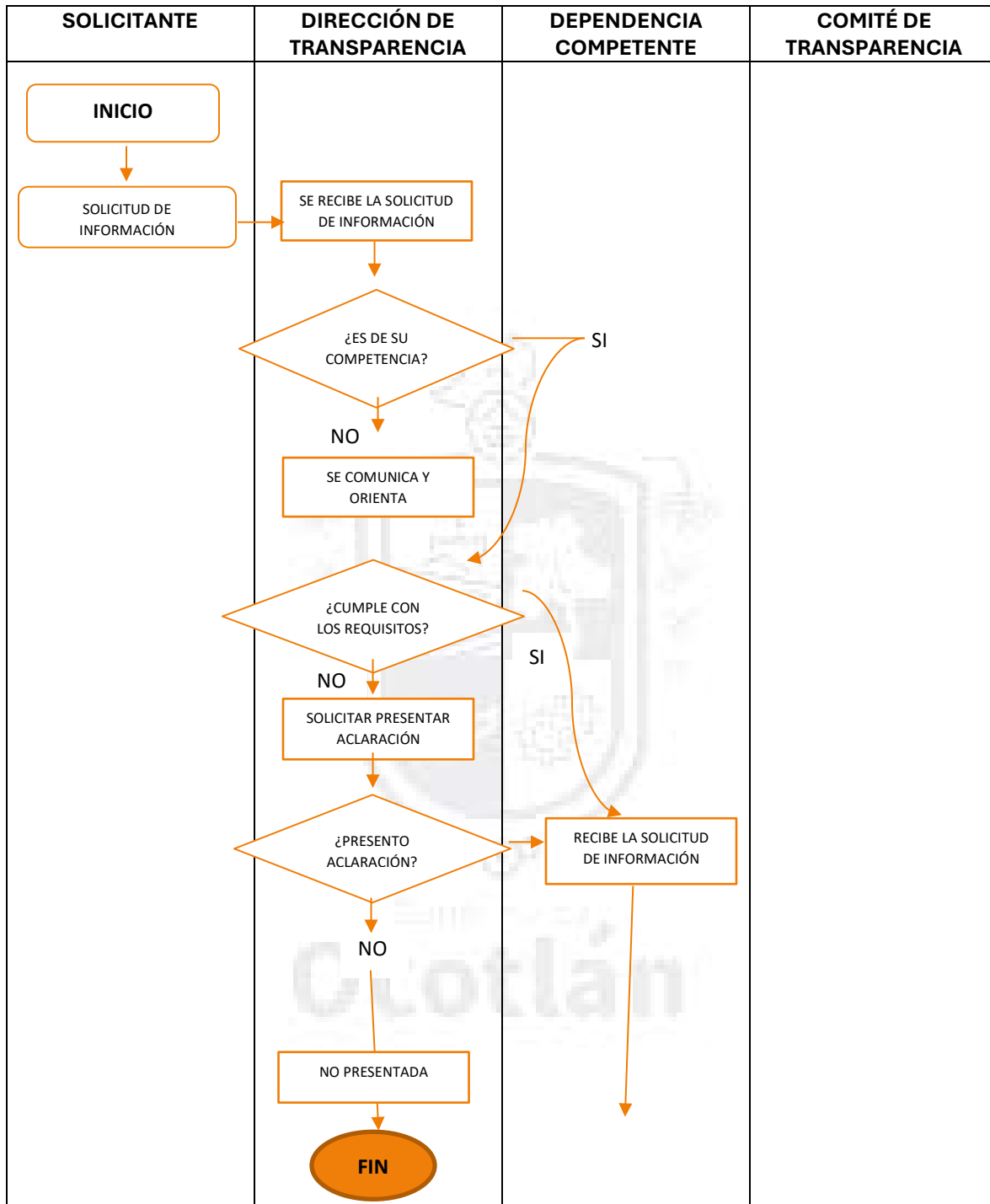
NOMBRE DEL SERVICIO: SOLICITUDES DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP.		
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS		
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, requerir, dar seguimiento a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCOP, garantizando el acceso a la información de sus datos personales.		
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Solicitudes de información y ejercicio de derechos ARCOP.<ul style="list-style-type: none">• Presentar o formular la solicitud de información vía correo electrónico o por escrito, acompañada de una copia de su identificación (en el ejercicio de derechos ARCOP).		
VIGENCIA: 10 días para dar respuesta a la solicitud, hasta 30 días hábiles para que el solicitante recoja la información, una vez notificado.		
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1005. 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
Brindar atención eficiente a las solicitudes de acceso a la información de derechos ARCOP	10 días hábiles.	La reproducción de documentos que excedan de 20 hojas y las copias certificadas se tendrá en costos a lo dispuesto en la ley de ingresos municipal vigente.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

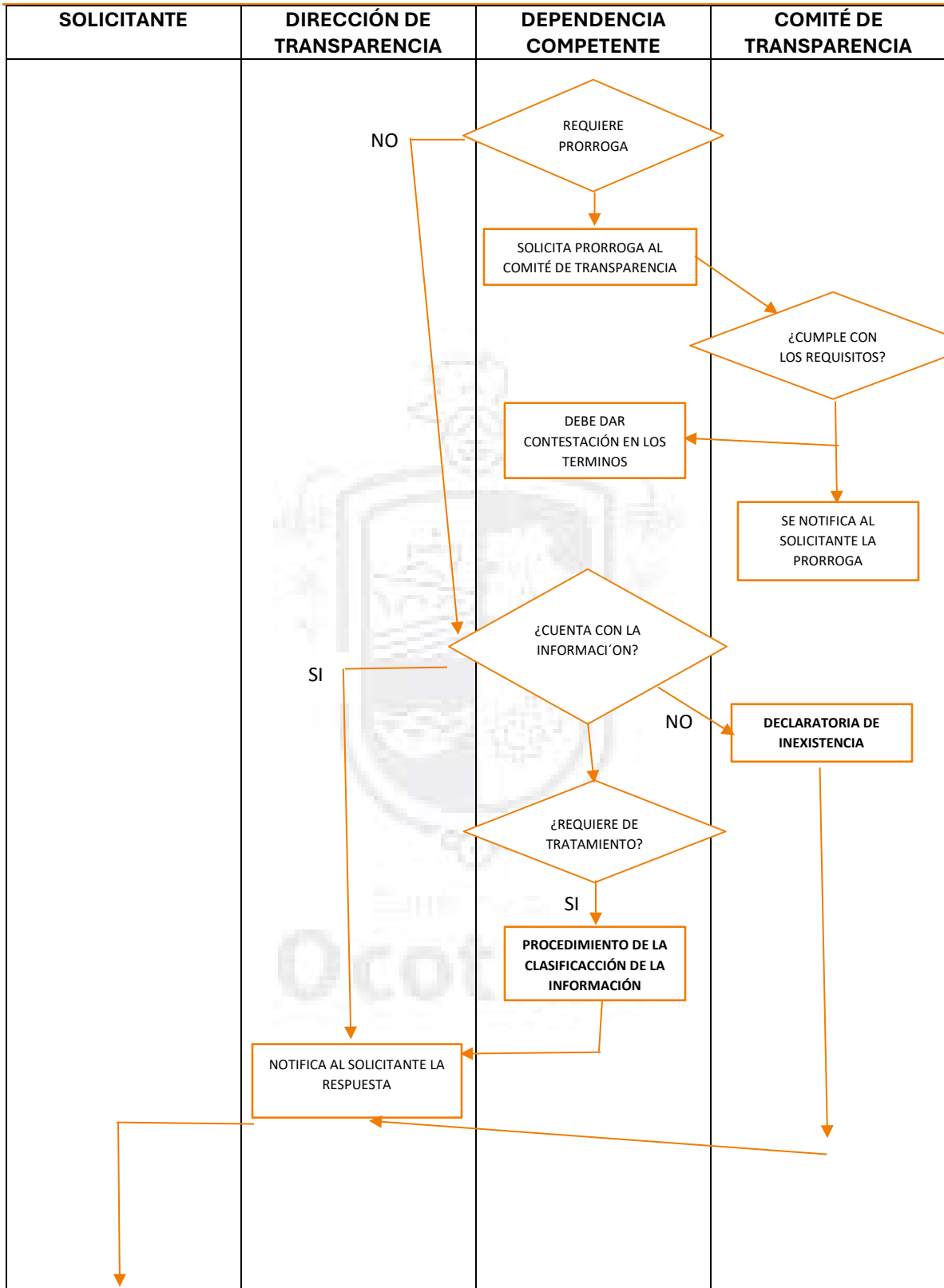
Para los servicios de solicitudes de información y derechos ARCOP específicamente, se puede recurrir al Recurso de Revisión.

MANUAL DE SERVICIOS

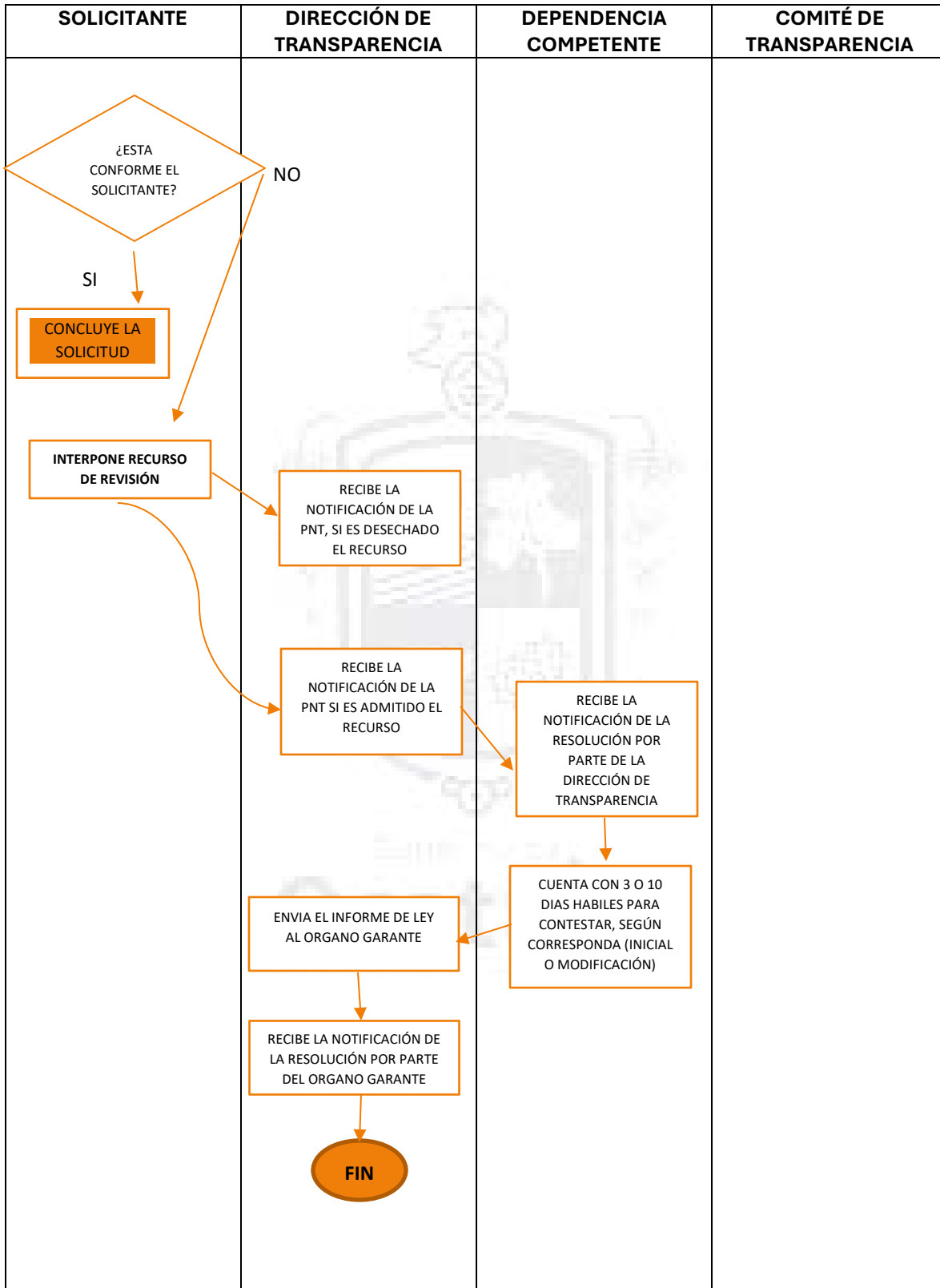
DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

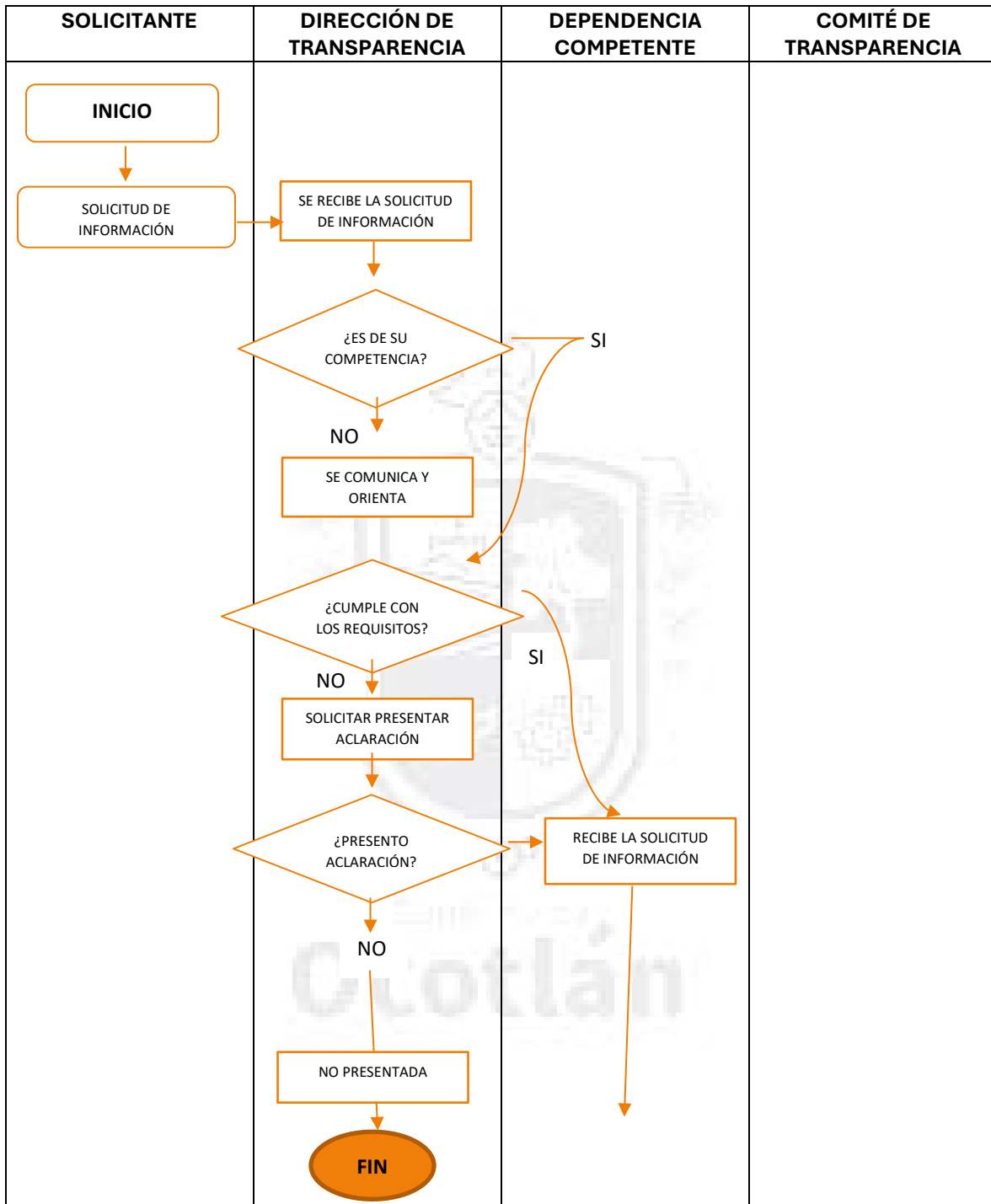
NOMBRE DEL SERVICIO: ASESORIAS A LA CIUDADANIA		
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS		
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Dar asesoramiento a la ciudadanía en materia de Transparencia, atención personalizada a sus solicitudes de información y derivación a las otras áreas en caso de ser necesario.		
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Solicitarlo de manera presencial en la Dirección de Transparencia o por correo electrónico, vía telefónica.		
VIGENCIA: Sin temporalidad. Atención inmediata.		
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la solicitud de asesorías podrá acudir a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1005. 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
Brindar asesoramiento eficiente y práctico a la ciudadanía en materia de transparencia.	Permanente	Gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

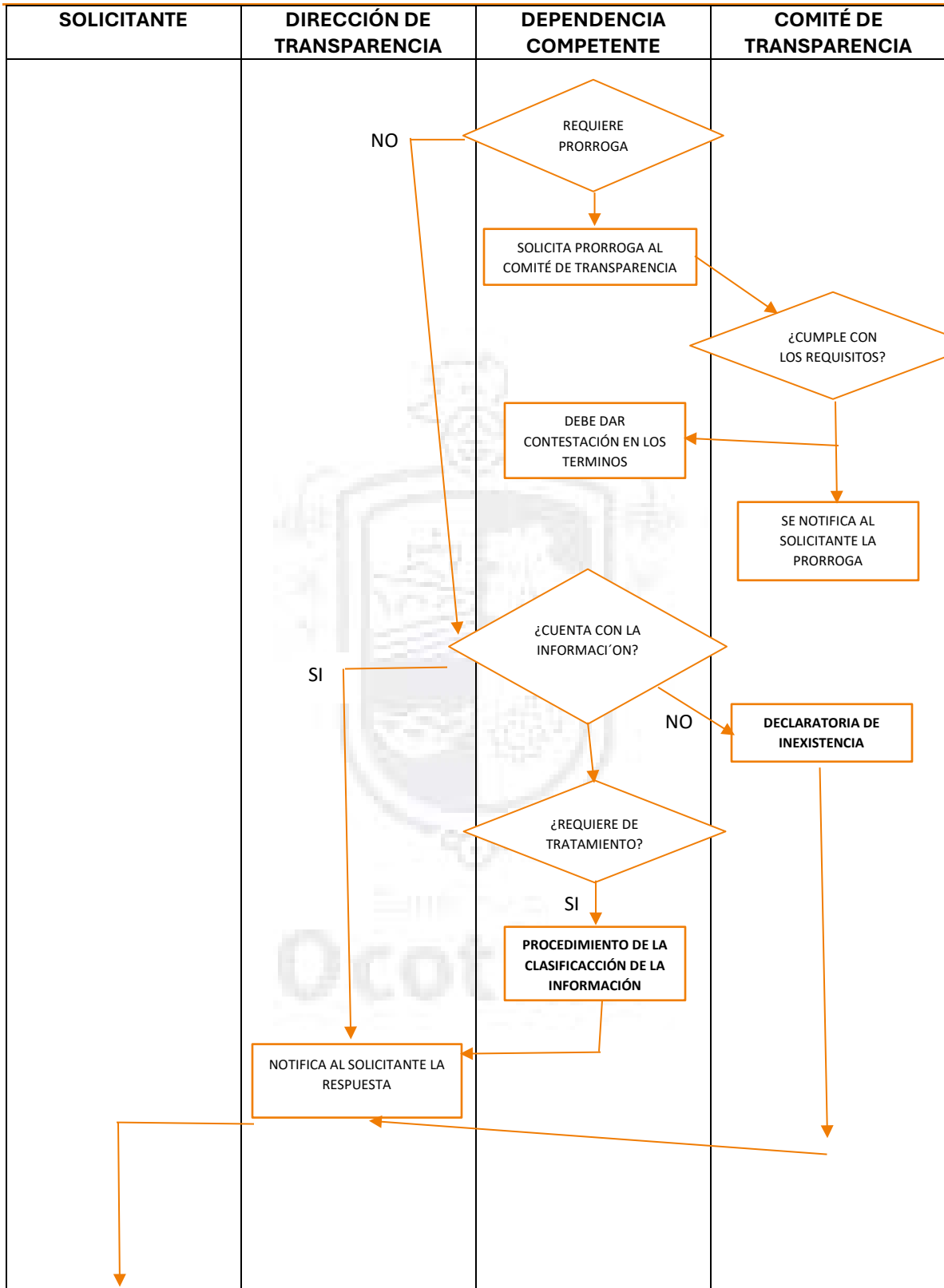
No aplica.

MANUAL DE SERVICIOS

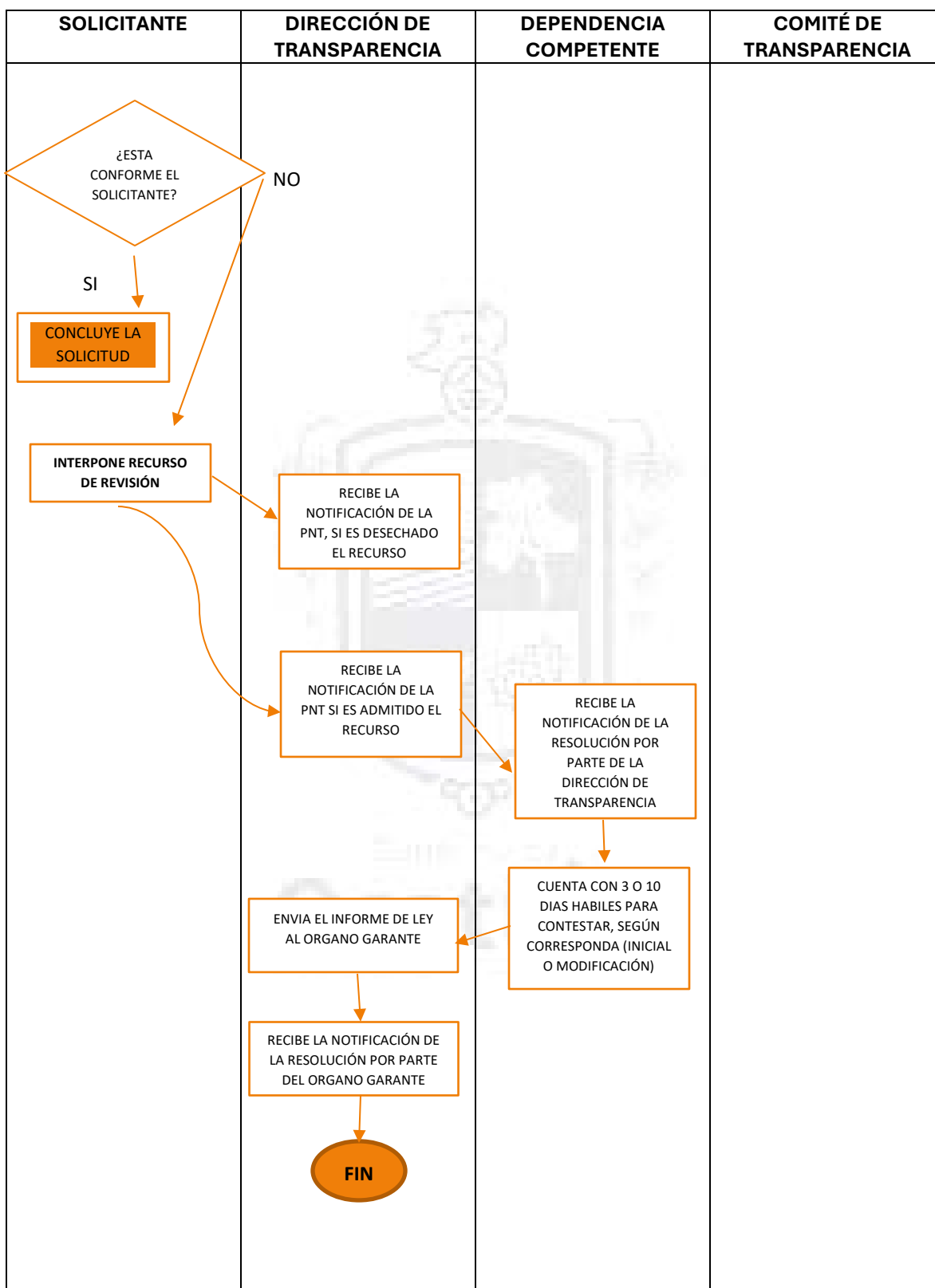
DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: CAPACITACIÓN Y ASESORÍAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Brindar capacitaciones, talleres, asesorías y acompañamiento especializado a los servidores públicos municipales en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales, rendición de cuentas y buenas prácticas administrativas.

El objetivo es fortalecer sus conocimientos, habilidades y responsabilidades legales asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo una gestión pública eficiente y transparente.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Solicitud formal del área interesada, presentar oficio, correo electrónico institucional o solicitud verbal confirmada, indicando:

- Tema de la capacitación o asesoría requerida.
- Número aproximado de participantes.
- Fechas y horarios propuestos

2. Disponibilidad del personal: Las áreas solicitantes deben designar al personal que recibirá la capacitación, garantizando su presencia durante la sesión programada.

3. Espacio físico o virtual adecuado: Proveer sala, aula o plataforma digital cuando la capacitación se realice en las instalaciones del área solicitante.

VIGENCIA:

El servicio se brinda de manera continua durante el año.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción de solicitudes de capacitación podrá acudir a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, o vía telefónica al 925 99 40 ext. 1005.

Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal.

Colonia: Centro.

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

MANUAL DE SERVICIOS

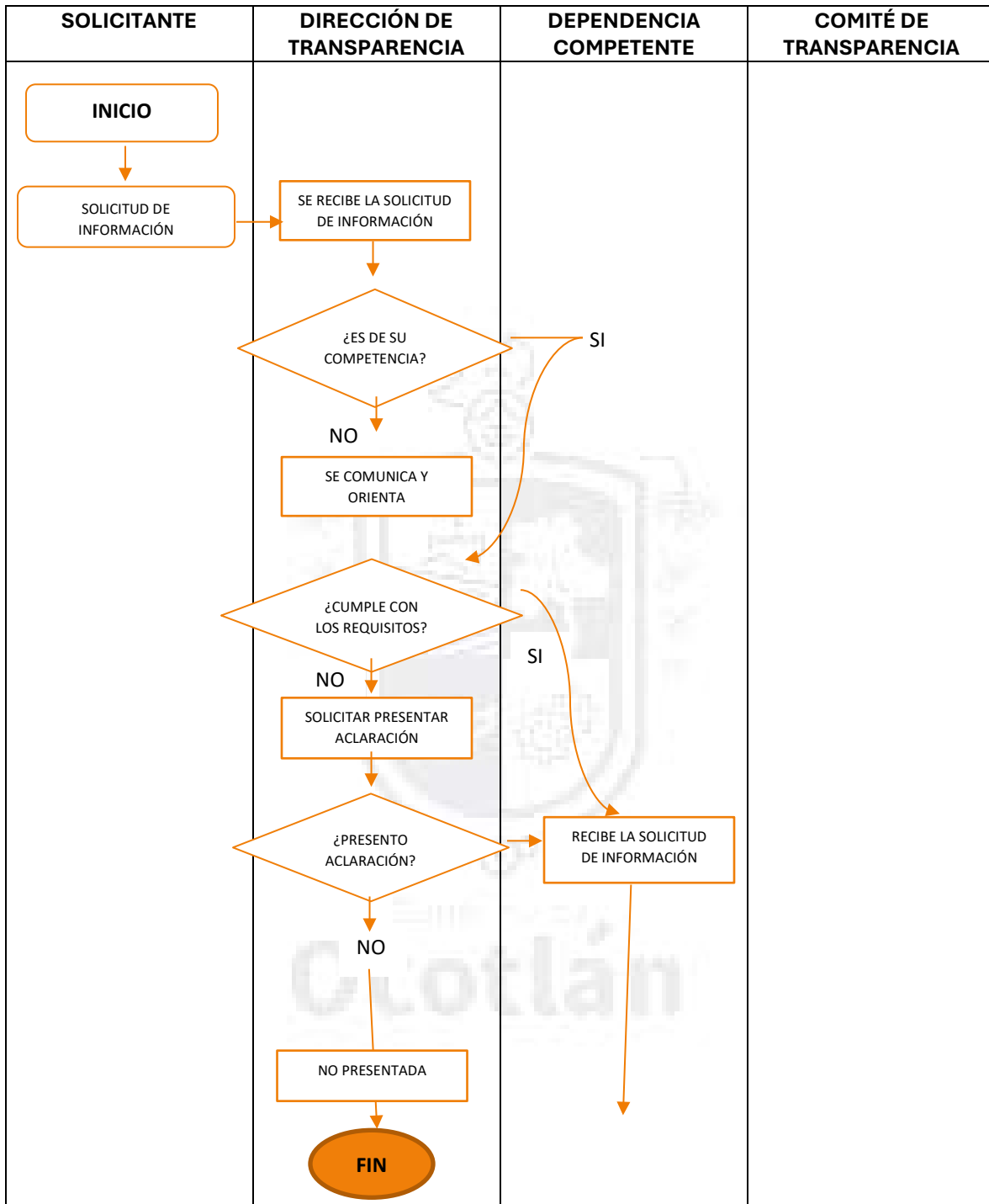
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Brindar atención eficiente a las solicitudes de capacitación para servidores públicos.	Todo el año.	Servicio gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO
No aplica.

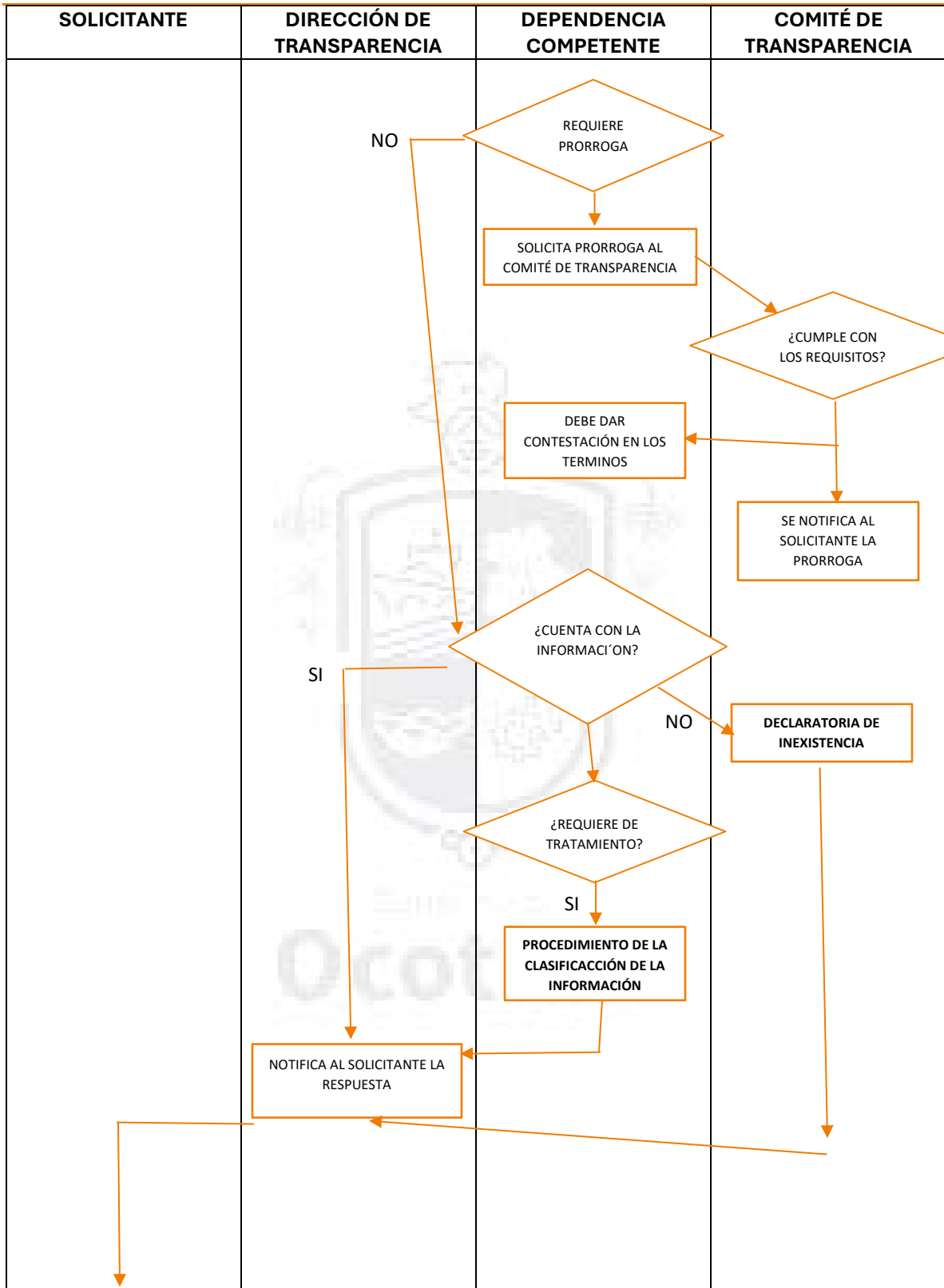


MANUAL DE SERVICIOS

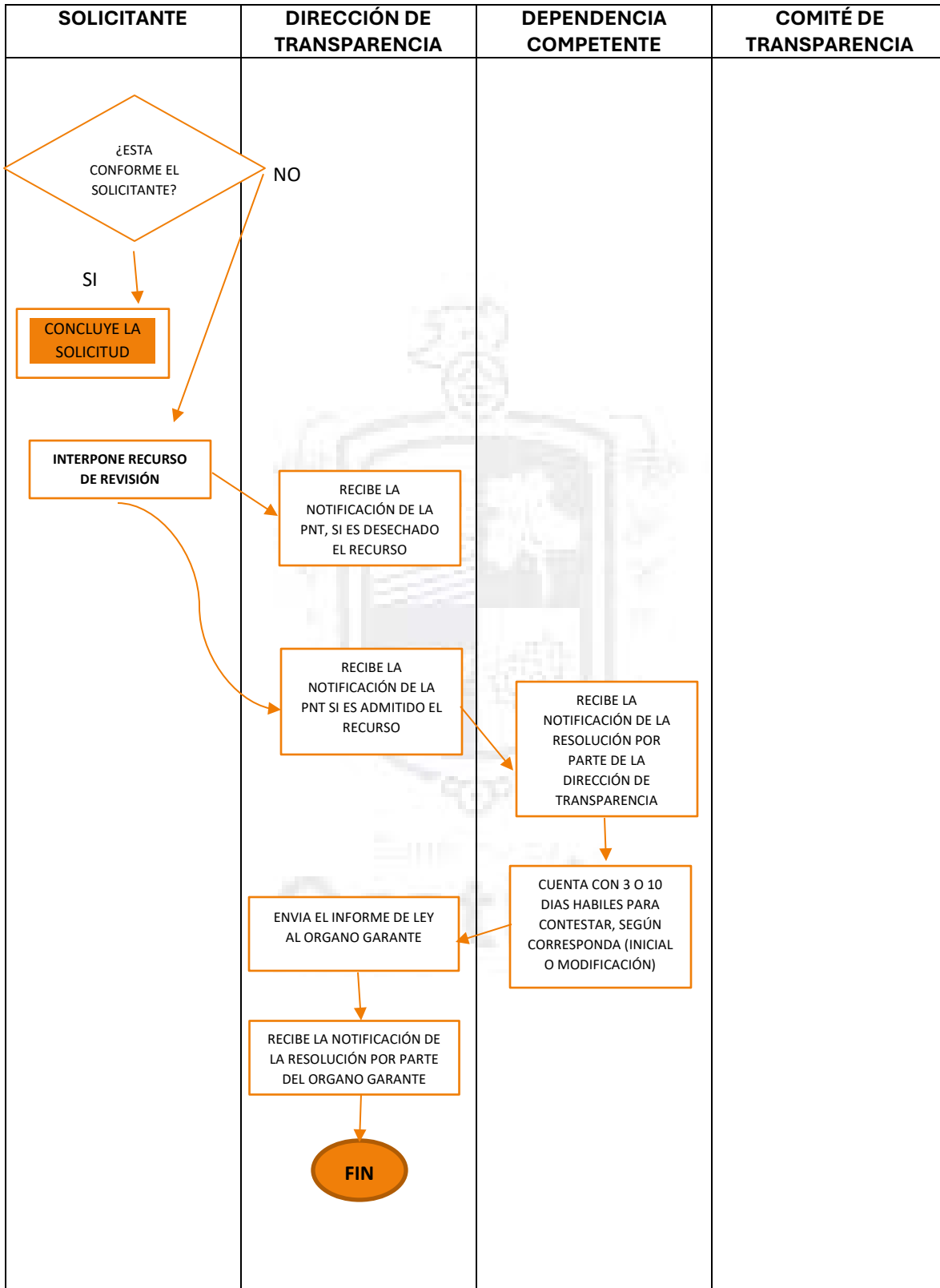
DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Lineamientos Estatales de Publicación y Actualización de Información Fundamental.
- Lineamientos Generales en materia de Clasificación de Información Pública.
- Reglamento Marco de Información Pública para los sujetos obligados.



Ocotlán

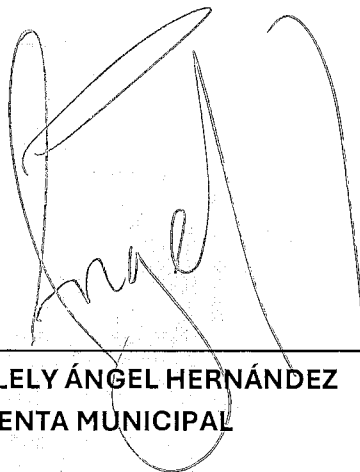
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

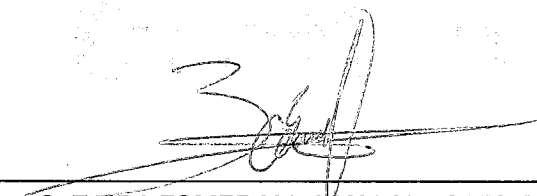
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. ZAIRA ESMERALDA VALADES ZUBIETA
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA BUENAS
PRÁCTICAS