

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TURISMO, RELACIONES INTERNACIONALES, CIUDADES HERMANAS Y ATENCIÓN AL MIGRANTE



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
NOMBRE DEL SERVICIO:	4
CAPACITACIÓN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
Acudir ante el Órgano de Control Interno a presentar la denuncia correspondiente.	5
DIAGRAMA DE FLUJO	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	7
RECORRIDOS TURISTICOS	7
COMPROMISOS DE CALIDAD	7
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
Acudir ante el Órgano de Control Interno a presentar la denuncia correspondiente.	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
ATENCION EN EL CAPTA	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Acudir ante el Órgano de Control Interno a presentar la denuncia correspondiente.	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
FUNDAMENTO LEGAL.....	11
TRANSITORIOS	12
AUTORIZACIONES.....	12

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia y 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 Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Especificar los servicios que día a día se llevan a cabo en la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante 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.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Dirección de Turismo, Asuntos Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante.	Capacitación	Las capacitaciones sirven para desarrollar las habilidades y conocimientos de los empleados, mejorando su desempeño laboral y contribuyendo al éxito de la empresa. Ayudan a los trabajadores a	Personal y ciudadanía que requiere el servicio.

MANUAL DE SERVICIOS

		adquirir nuevas competencias, actualizar conocimientos, y prepararse para roles más desafiantes.	
Dirección de Turismo, Asuntos Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante.	Recorridos Turísticos.	Los recorridos turísticos tienen como principal objetivo facilitar el conocimiento de los atractivos turísticos del municipio, permitiendo a los turistas disfrutar de la cultura, tradición y costumbres locales. Además, impulsan la economía local, generando ingresos a través del gasto de los turistas en alojamiento, comida, transporte y otras actividades.	Turistas y comerciantes locales.
Dirección de Turismo, Asuntos Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante	Atención en el CAPTA.	Recibimos a los ciudadanos y turistas y les brindamos la atención que requiere cada necesidad así les damos la mejor orientación.	Ciudadanos y turistas.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:

NOMBRE DEL SERVICIO: CAPACITACIÓN
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Sensibilizar al servidor público de la importancia del servicio de calidad para con el ciudadano y especialmente con el visitante y turista. La finalidad es elevar cada día la calidad de lo que, como destino, se ofrece al turista y visitante.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Solicitud de Capacitación Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, y registrarse a la capacitación de su interés en la Dirección de Turismo.
VIGENCIA: Puede ser variable según el tipo y tiempo de la capacitación.

MANUAL DE SERVICIOS

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Turismo, o vía telefónica al 3929227046.

Domicilio: Andador Coronel Guerrero sobre calle malecón S/N.

Colonia: Centro.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Establecer de estándares homogéneos en el destino y sus servicios, la mejora continua a través de procesos de evaluación, la profesionalización del personal, la sustentabilidad integral y el uso de la tecnología para gestionar y evaluar la calidad	Esta depende del tipo de curso y la modalidad.	Trámite gratuito

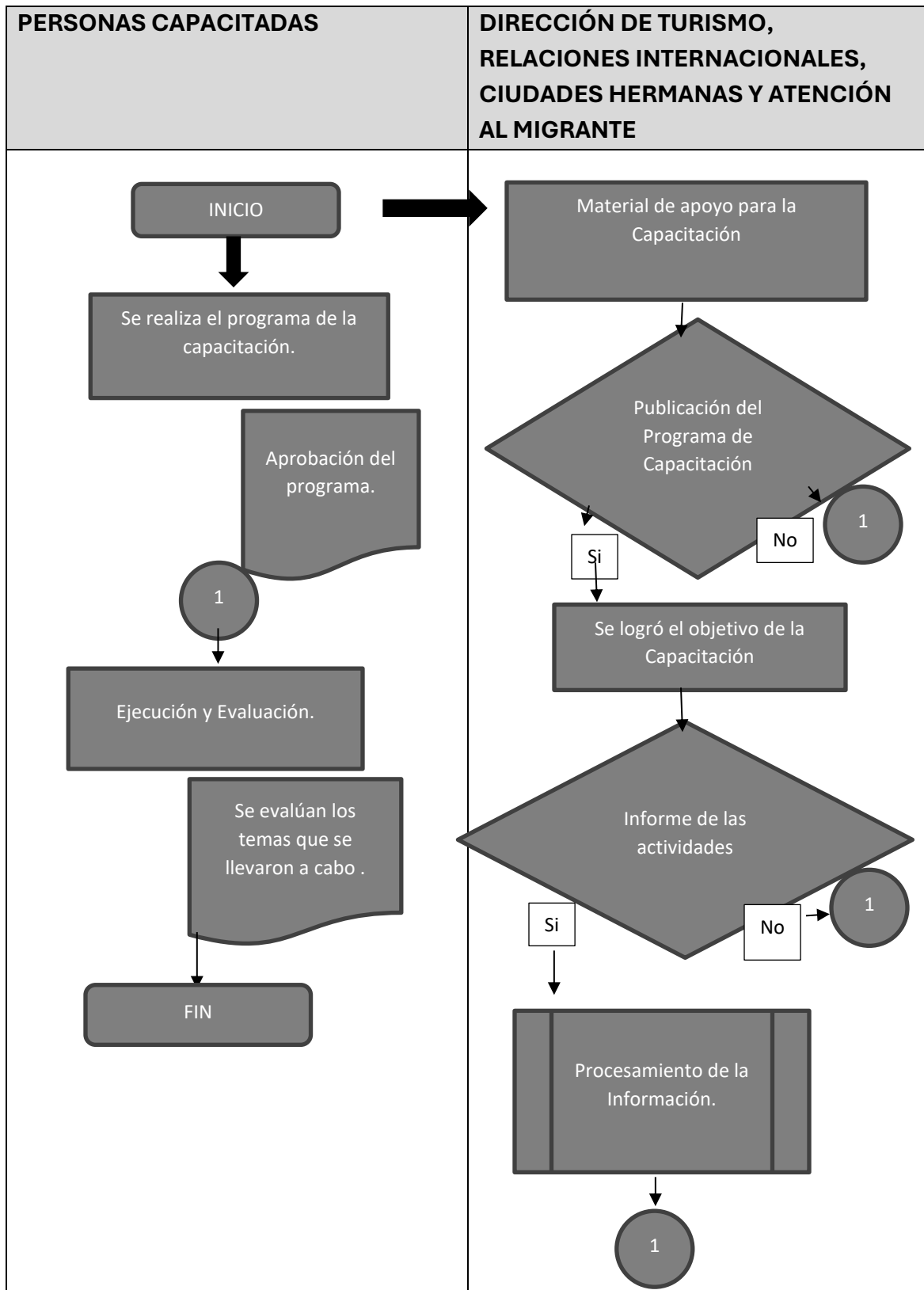
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir ante el Órgano de Control Interno a presentar la denuncia correspondiente.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

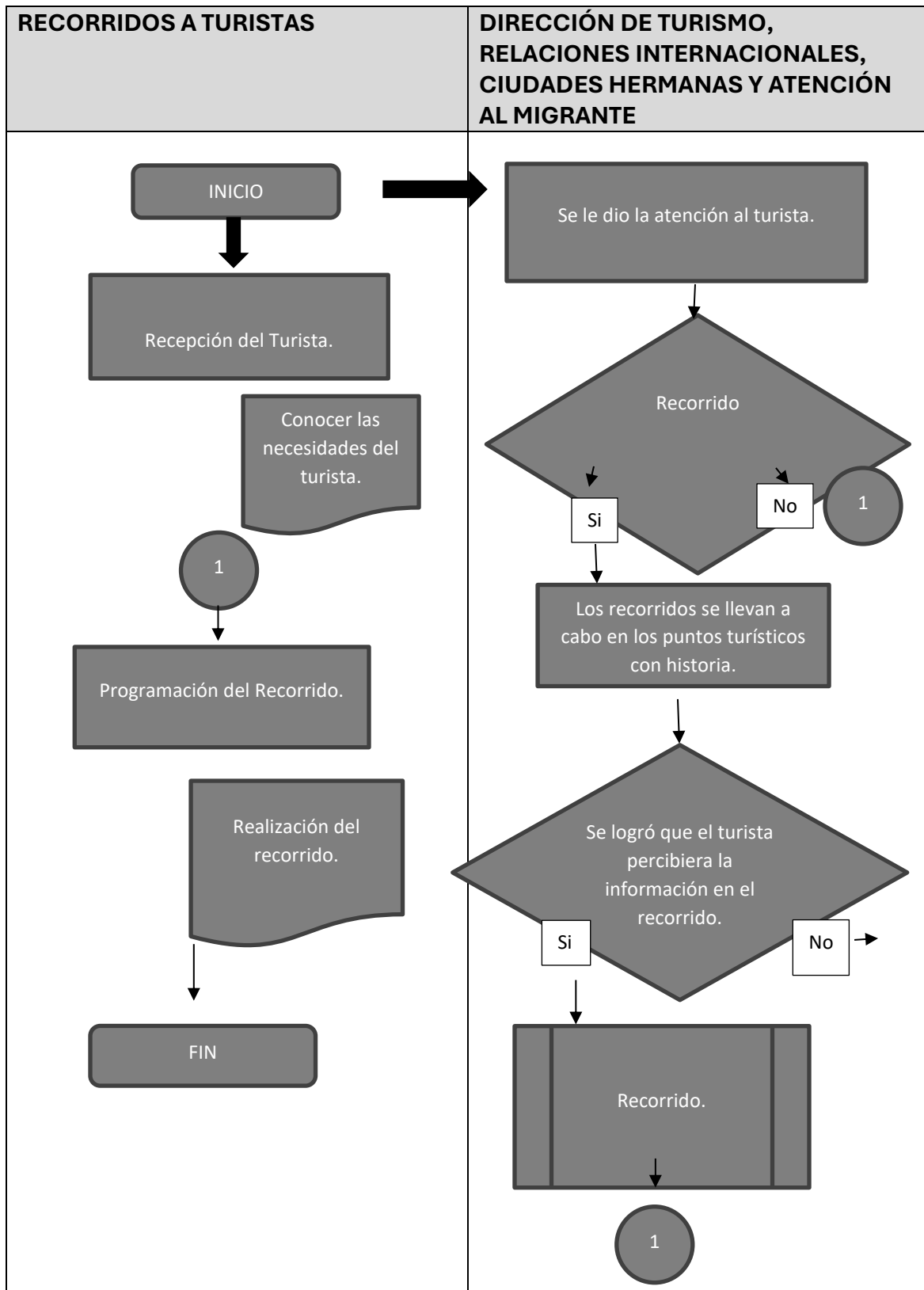
NOMBRE DEL SERVICIO: RECORRIDOS TURISTICOS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Impulsar las rutas turísticas potenciales del municipio y darlas a conocer.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Solicitud de Recorridos • Presentar un oficio de solicitud de recorrido en la oficina de Turismo.
VIGENCIA: Los Recorridos Turísticos no tienen vigencia ya que este servicio lo tenemos disponible siempre.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de las solicitudes de recorridos podrá acudir a la oficina de Turismo, o vía telefónica al 3929227046. Domicilio: Andador Coronel Guerrero sobre calle malecón S/N. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Tienen un itinerario predefinido, un conjunto de atractivos (naturales, culturales, históricos, etc.), y la infraestructura y servicios necesarios para el viaje, como alojamiento y guías.	Este servicio lo tenemos todo el año en la dependencia.	Este servicio es gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir ante el Órgano de Control Interno a presentar la denuncia correspondiente.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

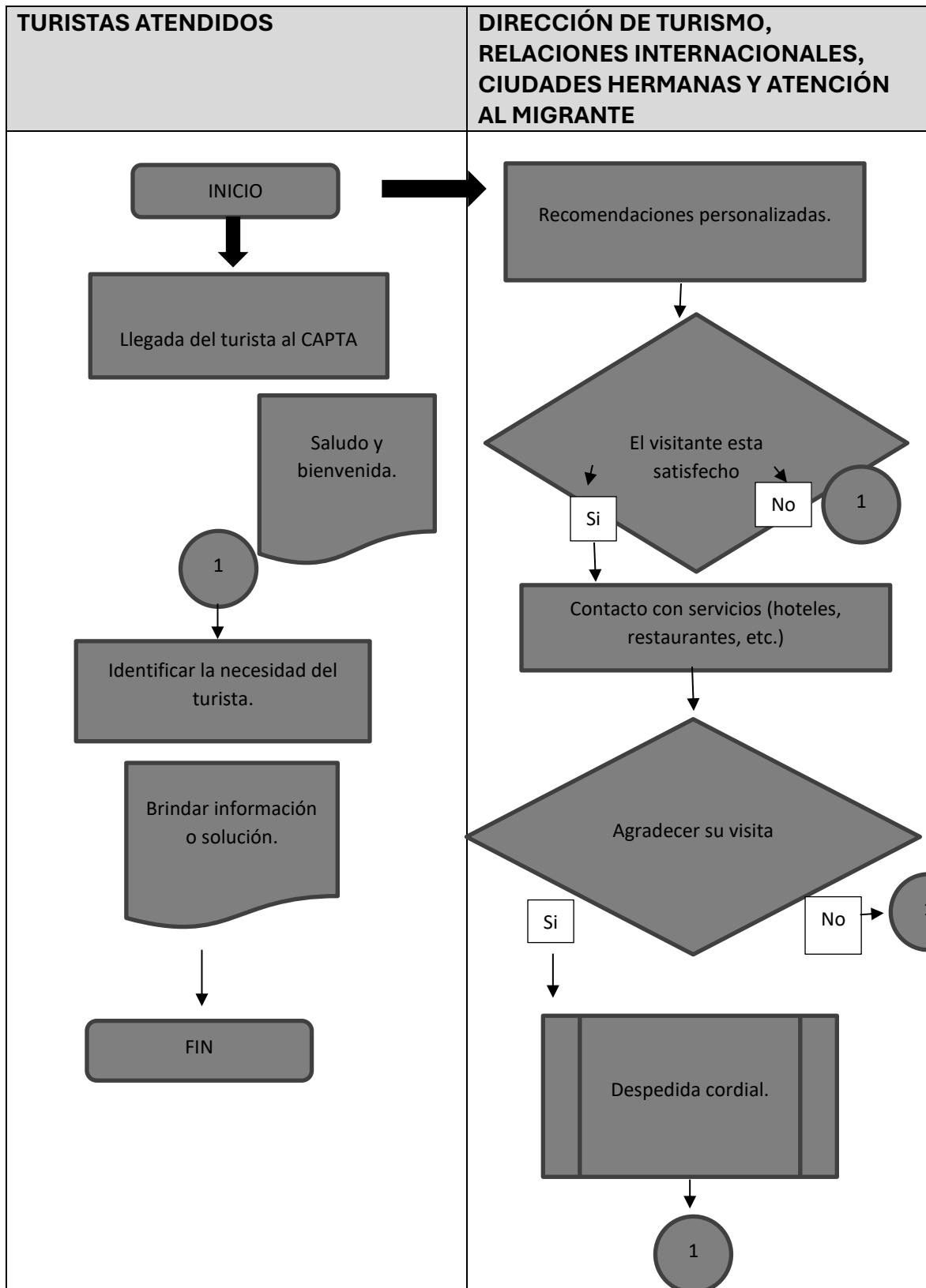
NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN EN EL CAPTA
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: La finalidad en la atención a los turistas es brindar una experiencia agradable, segura y memorable, ofreciendo información útil, cubriendo necesidades básicas como alojamiento, alimentación y transporte, y promoviendo la cultura local, todo esto con el objetivo de lograr la satisfacción del viajero, fomentar la lealtad y el éxito del destino turístico.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: En ese servicio que ofrecemos no tenemos algún requisito en específico ya que la atención que brindamos es para todos nuestros ciudadanos y visitantes.
VIGENCIA: La atención que brindamos es de lunes a viernes de 9:00am a 3:00pm.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la oficina de Turismo, o vía telefónica al 3929227046. Domicilio: Andador Coronel Guerrero sobre calle malecón S/N. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
La atención al turista es un aspecto fundamental del sector turístico, ya que influye directamente en la experiencia del visitante y en su percepción del destino.	Todo el año.	Este servicio es gratuito.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir ante el Órgano de Control Interno a presentar la denuncia correspondiente.
--

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Turismo del Estado de Jalisco y de sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.
- Reglamento de Turismo para el Municipio de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

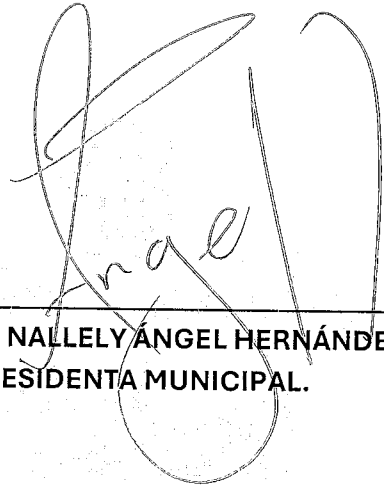
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

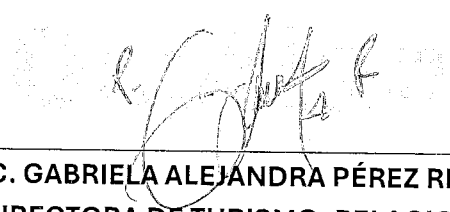
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ANGEL HERNÁNDEZ.
PRESIDENTA MUNICIPAL.

ELABORADO POR:



C. GABRIELA ALEJANDRA PÉREZ RICO.
DIRECTORA DE TURISMO, RELACIONES
INTERNACIONALES, CIUDADES HERMANAS Y
ATENCIÓN AL MIGRANTE.