

MANUAL DE SERVICIOS UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS.....	3
INVENTARIO DE SERVICIOS.....	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
ATENCIÓN A LOS COORDINADORES, DIRECTORES Y JEFES DE LAS DEPENDENCIAS.....	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
Acudir a oficina de Presidencia a levantar un 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 oficina de Presidencia a levantar un reporte.	7
DIAGRAMA DE FLUJO	8
NOMBRE DEL SERVICIO:	9
COORDINACIÓN DE REUNIONES.....	9
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Acudir a oficina de Presidencia a levantar un reporte.	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 Unidad de Gestión de Control de Gestión y Seguimiento 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 Unidad de Control de Gestión y Seguimiento 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 Coordinación.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

El Manual de Servicios es un instrumento de la Unidad de Control de Gestión de Seguimiento 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 Unidad de Control de Gestión de Seguimiento es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios:

- Evaluar y supervisar el trabajo de las Direcciones adscritas a esta Unidad.

MANUAL DE SERVICIOS

- Resolver las dudas que existan sobre la Distribución de competencias entre las dependencias municipales.
- Asignarles en casos extraordinarios la ejecución de proyectos y la responsabilidad sobre un asunto específico.

Esto puede ser mediante la atención directa de las dependencias con el asistente administrativo de la Unidad de Control de Gestión de Seguimiento.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Atención a los Coordinadores y, directores, Jefes de dependencia.	Recepción de solicitudes de asesoría parte de las dependencia, vía presencial, telefónica o WhatsApp.	Asesoría personalizada o telefónicamente para resolver las dudas, en sus planes de trabajo, POAS, Manuales y demás Programas propios que se requieran.	Dependencia solicitante.
Elaboración y/o recepción de documentos	Elaboración y/o recepción de los documentos u oficios para solicitar apoyos, etc.	Gestión de solicitudes de la ciudadanía o de las diferentes áreas del Gobierno Municipal.	Ciudadano solicitante. Dependencia que lo solicita.
Coordinación de reuniones con las distintas dependencias del Gobierno Municipal para la elaboración de sus Planes de Trabajo, elaboración de Manuales o programas.	Coordinar las reuniones para la presentación de programas o presentación de beneficios para la ciudadanía.	Dar seguimiento a la elaboración y entrega de los Planes de trabajo que servirán como herramienta de trabajo a cada dependencia del gobierno municipal.	Dependencia del Gobierno Municipal. Ciudadanía en general.
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 de la zona rural informada de los proyectos, avances, programas y actividades realizadas en su beneficio.	Habitantes de la zona rural.

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

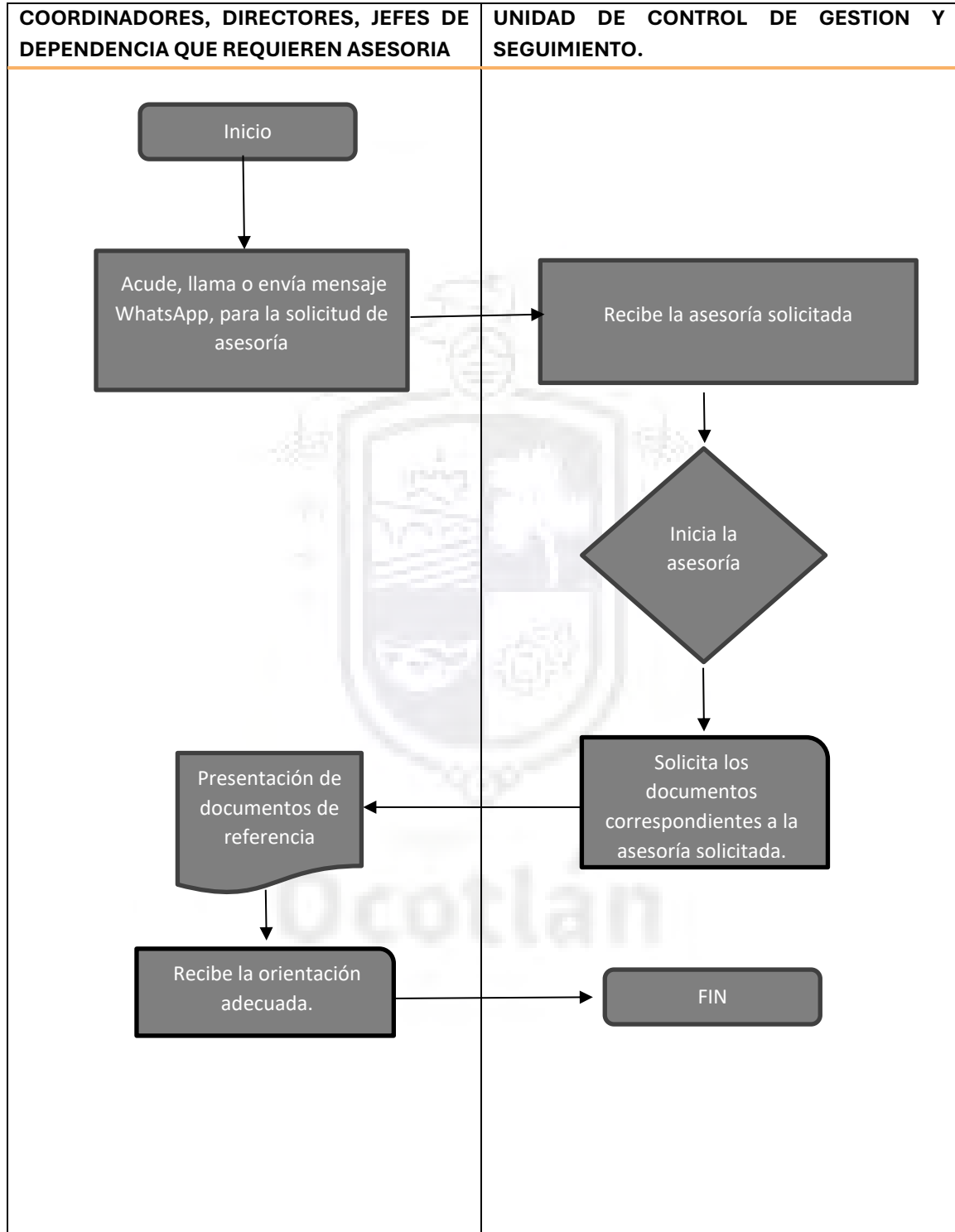
NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN A LOS COORDINADORES, DIRECTORES Y JEFES DE LAS DEPENDENCIAS.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir al encargado de la dependencia para, coordinar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a las dudas referentes a los Planes de trabajo, Manuales de Operación, POAS, y los distintos programas de carácter propio con la finalidad de dar una buena orientación sobre las dudas para que el trabajo realizado quede en óptimas condiciones para ser presentado y llevado a cabo como se programó.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Solicitud de asesoría: Presentarse en persona, o comunicarse de manera electrónica o telefónica a esta Unidad de Control de Gestión y Seguimiento, especificando el tema a tratar para su asesoría.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Vía telefónica al 392 92 5 99 40. Domicilio: Hidalgo #65. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
La Coordinación, Dirección o Jefatura, recibe orientación precisa, en el tema que lo solicita.	Atención inmediata para despejar las dudas cada vez que sean necesario.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a oficina de Presidencia a levantar un reporte.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

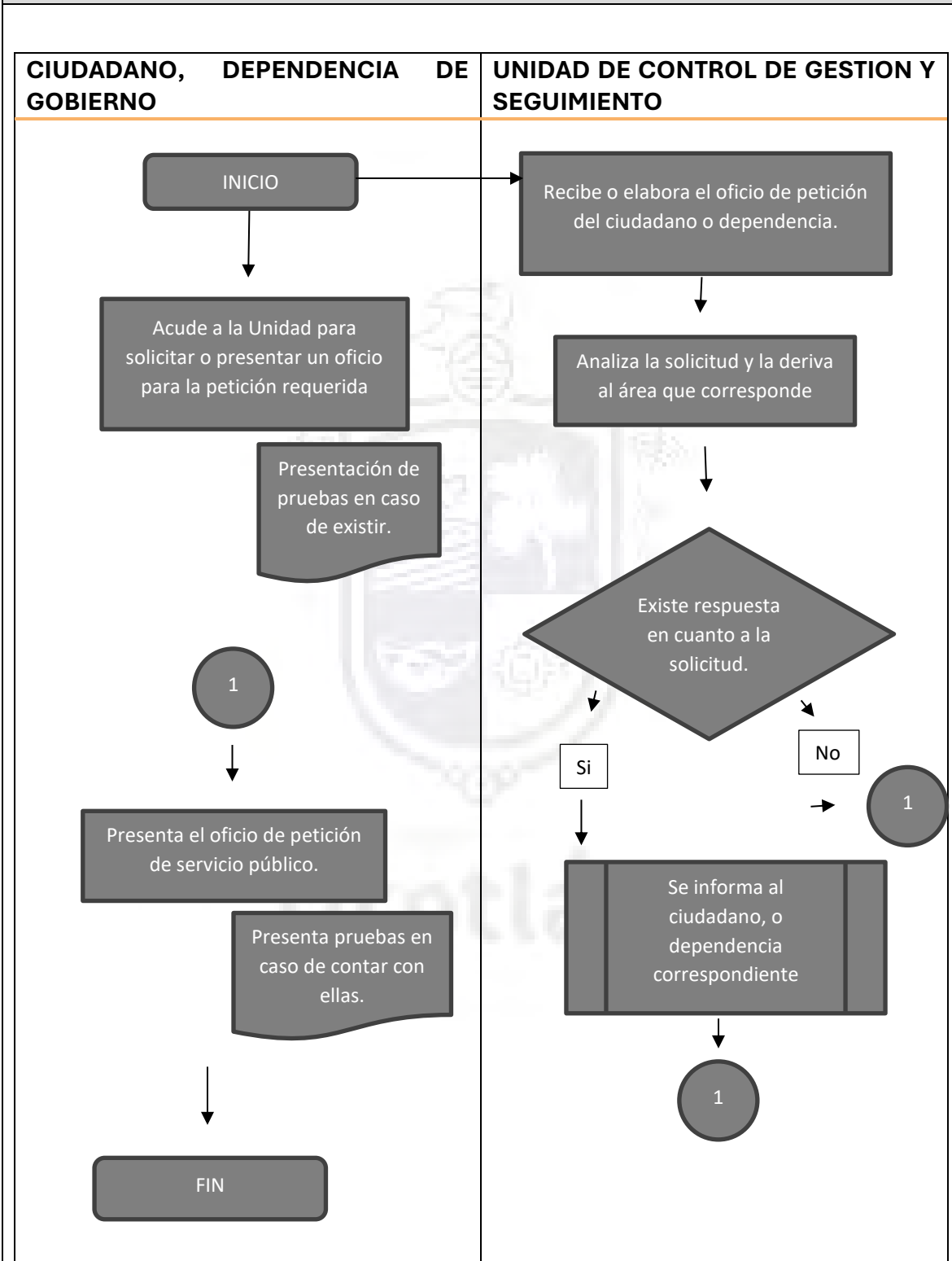
NOMBRE DEL SERVICIO: ELABORACION Y/O RECEPCION DE DOCUMENTOS.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Se reciben documentos en la oficina de la Unidad de Gestión y Seguimiento para coordinar, canalizar, gestionar y en su caso elaborar los documentos u oficios para dar seguimiento a solicitudes que se presentan ante la dependencia.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de documentos: Presentar los documentos a la Unidad de control de Gestión y Seguimiento mediante oficio o de manera electrónica especificando el asunto requerido, con el nombre y firma del solicitante. 2. Elaboración de oficios, se da a conocer mediante este medio a las distintas dependencia o ciudadanos, del seguimiento de sus solicitudes a esta unidad quedando evidencia de su respuesta mediante el documento.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Vía telefónica al 392 92 5 99 40. Domicilio: Hidalgo #65. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
La Coordinación, Dirección o Jefatura, recibe orientación precisa, en el tema que lo solicita.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a oficina de Presidencia a levantar un reporte.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

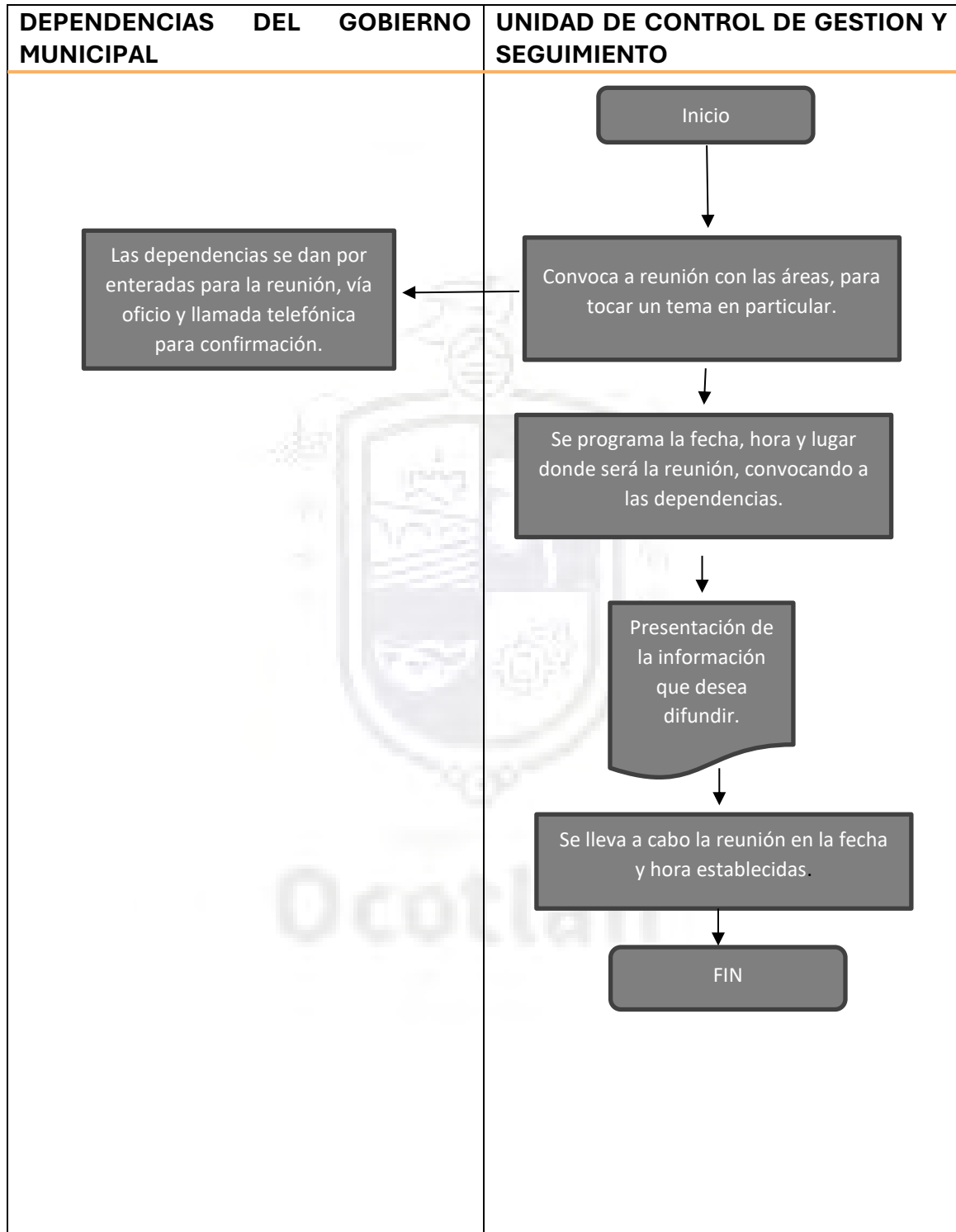
<p>NOMBRE DEL SERVICIO: COORDINACION DE REUNIONES.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</p> <p>Coordinar las reuniones para la presentación de los formatos para el llenado de los Planes de Trabajo, de los POAS, de los Manuales y de distintos Programas de carácter propio de las distintas dependencias del Gobierno Municipal.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Mediante oficio dirigido a todas las dependencias de Gobierno se convoca a las reuniones para informarles acerca del tema en cuestión, y mediante correo se les hace llegar los formatos de llenado para la elaboración de sus planes de trabajo, POAS, Manuales y Programas, viendo cada tema en particular y dando fechas de entrega de los mismos, de ser necesario programar varias reuniones para que no queden dudas y el trabajo quede entregado en tiempo y forma.</p>
<p>VIGENCIA:</p> <p>Puede ser variable según la naturaleza de la solicitud</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</p> <p>Vía telefónica al 392 92 5 99 40. Domicilio: Hidalgo #65. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
La Coordinación, Dirección o Jefatura, recibe orientación precisa, en el tema que lo solicita.	Atención inmediata para su realización con las Dependencias del Gobierno Municipal	Trámite gratuito

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</p> <p>Acudir a oficina de Presidencia a levantar un reporte.</p>
--

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 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.



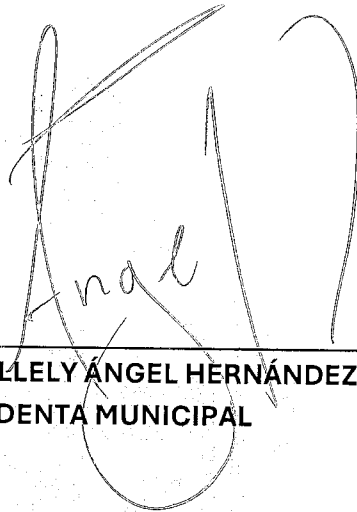
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

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

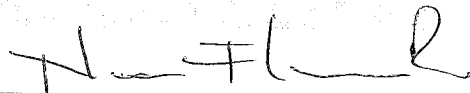
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. NOEMI FLORES RAMIREZ
UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO