



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

MANUAL DE SERVICIOS DE LA COORDINACION GENERAL DE CONSTRUCCION DE LA COMUNIDAD

2024 - 2027



**LAGOS DE
MORENO**
PUEBLO MÉJICO



**LAGOS
DE MORENO**
PATRIMONIO
CULTURAL DE
LA HUMANIDAD

PALACIO MUNICIPAL
474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.

CUADRO DE CONTROL

Elaboró: Lic. Juan Pablo Atilano Magdaleno	Coordinación General de Construcción a la Comunidad
Fecha de elaboración:	07 de abril de 2025
Actualización:	Versión 02
Código:	CGCC-MS-03

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	24 de febrero de 2022	Documento completo	Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización del contenido
2	07 de abril de 2025	Todo el documento	Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización del contenido
3			
4			
5			





ÍNDICE

Contenido

CUADRO DE CONTROL.....	2
BITÁCORA DE REVISIONES:	2
ÍNDICE.....	3
MISIÓN.....	4
VISIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA.....	4
OBJETIVOS DEL MANUAL	5
INVENTARIO DE SERVICIOS:	5
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:	8
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	9
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:.....	11





MISIÓN:

Somos la instancia integradora de las áreas responsables de implementar las estrategias para la construcción de comunidad, la formación de ciudadanía y el fortalecimiento del tejido social, como elementos de política pública, a través del deporte, la cultura, la recreación, la educación, el arte y la salud.

VISIÓN:

Ser la instancia clave que consolide los mecanismos que permitan el fortalecimiento del tejido social y la corresponsabilidad con el desarrollo del Municipio, logrando la consolidación de los lazos vecinales y la formación de ciudadanía, mejorando la calidad de vida de los laguenses.

OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

Integrar a las áreas destinadas al diseño y ejecución de estrategias para la formación ciudadana, la construcción de comunidades y el fortalecimiento del tejido social. Fomentar la participación de los ciudadanos en el diseño y gestión de la ciudad. Disponer del deporte, la cultura, la recreación, la educación y la salud, como elementos de política pública para la consecución de sus fines, ciudadanos plenos, comunidades integradas y calidad de vida en el Municipio.



OBJETIVOS DEL MANUAL

Establecer y estandarizar los procedimientos operativos de la Coordinación General de Construcción de la Comunidad, con el fin de garantizar una gestión eficiente, transparente y coherente de las acciones orientadas al fortalecimiento del tejido social, la participación ciudadana y el desarrollo comunitario. Este manual tiene como propósito facilitar la correcta ejecución de funciones, mejorar la calidad del servicio, optimizar los recursos disponibles y asegurar el cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos.

INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
ASISTENTE DE LA COORDINACION GENERAL DE CONSTRUCCION DE LA COMUNIDAD	Atención	<p>"Proporcionar atención oportuna y adecuada a las personas, tanto internas como externas, que soliciten audiencia o cuenten con una cita programada con el Coordinador General."</p> <p>"Coordinar de manera eficiente la recepción, registro, clasificación y derivación de la correspondencia y demás documentos oficiales relacionados con las funciones y actividades del Coordinador General, garantizando su adecuada distribución y seguimiento oportuno</p>	Ciudadanía
	REGISTRO DE DOCUMENTOS/ARCHIVO	Llevar un registro detallado y un control riguroso de los documentos, informes y comunicaciones oficiales que sean remitidos a	



		<p>entidades externas, asegurando su adecuado seguimiento, archivo y cumplimiento de los procedimientos institucionales establecidos.</p> <p>Mantener debidamente organizado, actualizado y resguardado el archivo físico y/o digital, garantizando la conservación, disponibilidad y fácil localización de la documentación conforme a las normas y procedimientos institucionales de gestión documental</p>	
	<p>Uso de Herramientas Tecnológicas</p>	<p>Dominio de software de oficina, incluyendo Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), con capacidad para crear documentos profesionales, hojas de cálculo con funciones avanzadas y presentaciones dinámicas.</p> <p>Experiencia en la gestión de bases de datos, tanto locales como en la nube, así como en el uso eficiente de plataformas digitales para la organización, análisis y presentación de información.</p> <p>Habilidad para optimizar procesos administrativos mediante herramientas digitales, garantizando eficiencia, precisión y productividad.</p>	
	<p>Logística y Suministros</p>	Gestión eficiente del inventario de materiales y suministros de oficina, mediante controles	



periódicos que aseguran la disponibilidad y el uso racional de recursos. Tramitación y seguimiento de pedidos de insumos, desde la solicitud hasta la recepción, manteniendo relaciones efectivas con proveedores y optimizando los tiempos de compra. Coordinación del mantenimiento y reparación de equipos y mobiliario, garantizando condiciones óptimas de trabajo y contribuyendo a la continuidad operativa de la oficina.

Domicilio: San Gregorio s/n Col la Adelita, Lagos de Moreno, Jalisco

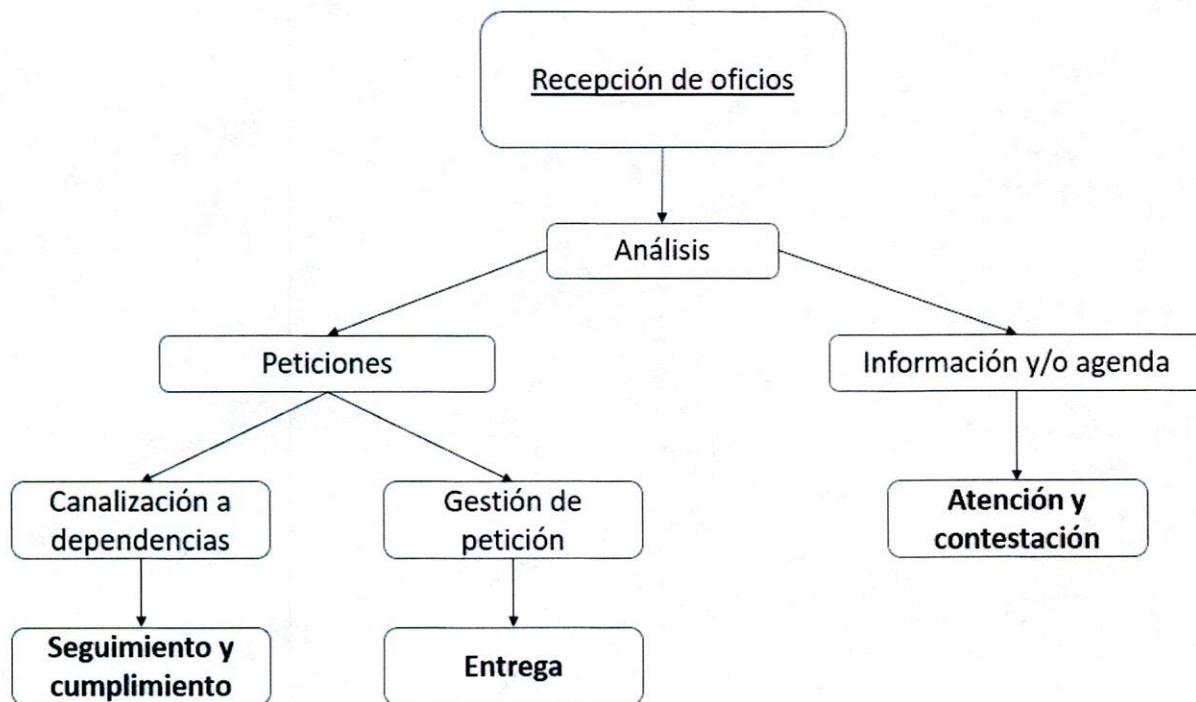
Teléfono: 47 47 41 20 70

Correo electrónico: construcción. comunidad@ldm.gob.mx

Días y horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00



DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:





Protocolo de Actuación de las Personas Servidoras Públicas para la Atención y Prestación del Servicio

Objetivo

Establecer las pautas y procedimientos que deben seguir las personas servidoras públicas para garantizar una atención eficiente, respetuosa, transparente y oportuna a la ciudadanía, cumpliendo con los principios de legalidad, ética y responsabilidad.

1. Recepción y Atención Inicial

Saludar con cortesía y respeto a las personas usuarias.

Identificarse con nombre y cargo, mostrando en todo momento una actitud amable.

Escuchar atentamente la solicitud, queja o trámite que desea realizar el usuario.

Verificar que la persona cuente con los documentos o requisitos necesarios para el trámite o servicio solicitado.

En caso de no contar con los requisitos, informar claramente lo que debe presentar y los pasos a seguir.

2. Canalización y Orientación

Informar sobre los procedimientos, tiempos aproximados y documentos requeridos para la realización del trámite o servicio.

En caso de que la atención no sea competencia directa, canalizar al área correspondiente de manera rápida y efectiva.

Proporcionar información clara, veraz y accesible, evitando términos técnicos que puedan generar confusión.





3. Trámite y Seguimiento

Registrar la solicitud o trámite conforme a los formatos o sistemas establecidos.

Atender la gestión con eficiencia y conforme a la normatividad vigente.

Mantener informado al usuario sobre el avance y tiempo estimado para la resolución de su trámite.

Dar respuesta o resolución en los tiempos establecidos, procurando siempre la transparencia.

4. Actitud y Ética Profesional

Tratar con respeto, equidad y sin discriminación a todas las personas usuarias.

Guardar confidencialidad sobre la información personal o sensible proporcionada.

Evitar cualquier tipo de favoritismo, corrupción o conducta inapropiada.

Mantener una imagen profesional y comportamiento adecuado durante la atención.

5. Cierre de la Atención

Confirmar con el usuario que la atención o trámite ha sido satisfactorio.

Proporcionar documentos, recibos o comprobantes necesarios que respalden el trámite.

Agradecer la confianza depositada en la institución y despedirse de manera cordial.

Registrar cualquier sugerencia, queja o reclamo para su seguimiento y mejora continua.

6. Manejo de Quejas y Sugerencias

Escuchar atentamente la queja o sugerencia, sin interrumpir ni confrontar.

Registrar la incidencia con datos precisos y fecha.

Informar al usuario sobre el proceso para la resolución de su queja o sugerencia.

Canalizar al área responsable para la atención y seguimiento adecuado.

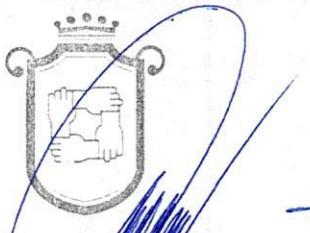
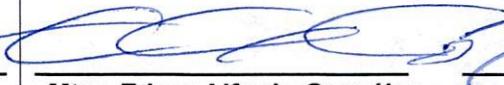
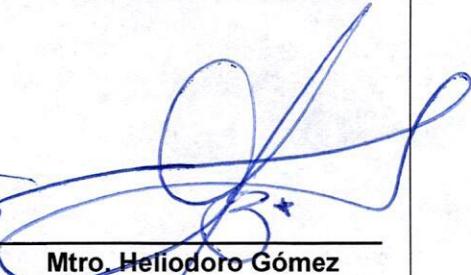


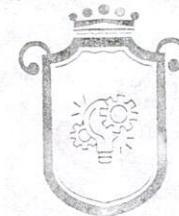
PALACIO MUNICIPAL

474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.



AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON
 <p>LIC. JUAN PABLO ATILANO MAGDALENO COORDINADOR GENERAL DE CONSTRUCCIÓN DE LA COMUNIDAD H. AYUNTAMIENTO 2024-2027 LAGOS DE MORENO</p>	 <p>Mtro. EDGAR ALFREDO GONZÁLEZ CHÁVEZ, Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.</p>  <p>Mtro. HELIODORO GÓMEZ VÁZQUEZ, Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental</p>



COORDINACIÓN GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027
LAGOS DE MORENO

