

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

**2024 - 2027**

## CUADRO DE CONTROL

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

## 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	

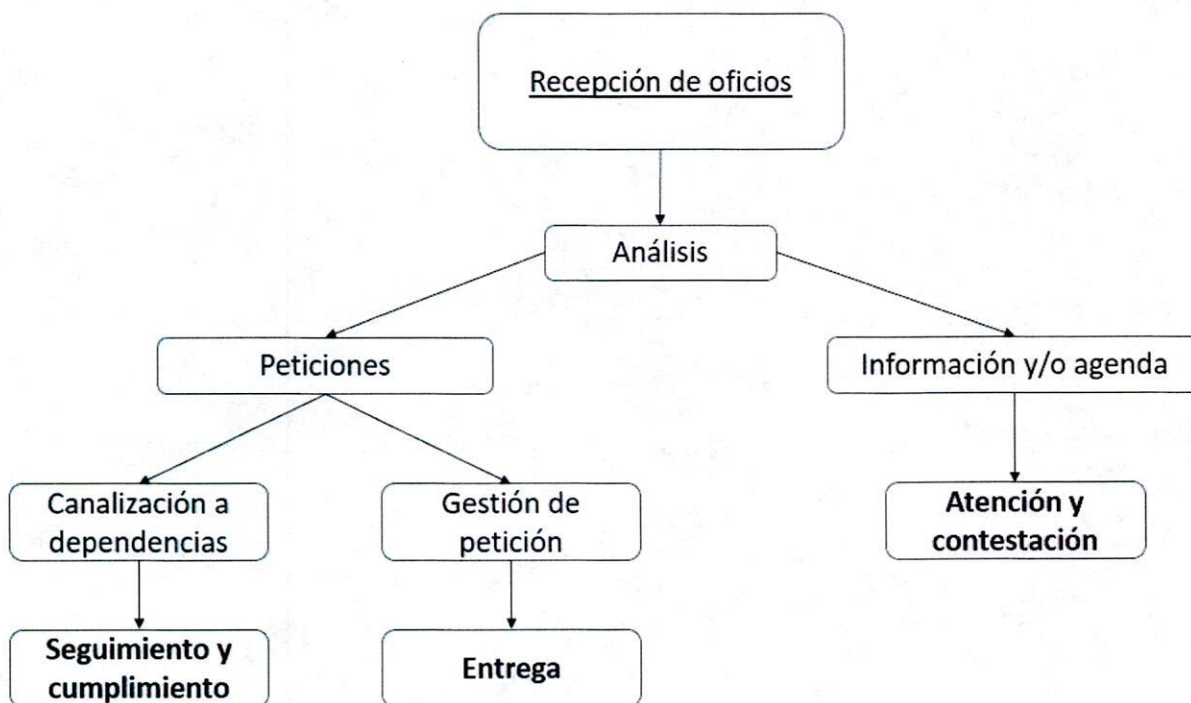


		<p>entidades externas, asegurando su adecuado seguimiento, archivo y cumplimiento de los procedimientos institucionales establecidos.</p> <p>Mantener debidamente organizado, actualizado y resguardado el archivo físico y/o digital, garantizando la conservación, disponibilidad y fácil localización de la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



		<p>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.</p>	
<p><b>Domicilio:</b> San Gregorio s/n Col la Adelita, Lagos de Moreno, Jalisco  <b>Teléfono:</b> 47 47 41 20 70  <b>Correo electrónico:</b> construcción.comunidad@ldm.gob.mx  <b>Días y horario de atención:</b> Lunes a viernes de 9:00 a 15:00</p>			

## 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.



## AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON	
  <hr/> <b>Lic. Juan Pablo Atilano</b> <b>Magdaleno</b> <b>Coordinador General de</b> <b>construcción de la</b> <b>Comunidad</b>	 <hr/> <b>Mtro. Edgar Alfredo González</b> <b>Chávez,</b> <b>Presidente Municipal de Lagos</b> <b>de Moreno, Jalisco.</b>	 <hr/> <b>Mtro. Heliodoro Gómez</b> <b>Vázquez,</b> <b>Coordinador General de</b> <b>Administración e Innovación</b> <b>Gubernamental</b>

