



MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE ENLACE DE LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES

2024 - 2027



H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

CUADRO DE CONTROL

Elaboró: Jorge Alfredo Guerrero Márquez	Dirección de la Oficina de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores
Fecha de elaboración:	9 de marzo de 2025
actualización:	Versión 01
Código:	DOESRE-MS-03

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	19 de marzo de 2025	Todo el documento	Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización de contenido.
2			
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:	6
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:.....	9
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	10
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:	14



MISIÓN

Conducir la política exterior de México mediante el diálogo, la cooperación, la promoción del país y la atención a los mexicanos en el extranjero, así como coordinar la actuación internacional del Gobierno de la República.

VISIÓN

Hacer de México un país con una presencia constructiva en el mundo, a través de una política exterior responsable y activa que promueva el cumplimiento de las Metas Nacionales desde una institución fortalecida e innovadora.

OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

El objetivo de la Dirección de la Oficina Municipal de Enlace con la S.R.E. en Lagos de Moreno es acercar y facilitar a la ciudadanía y la región en general los servicios que la Secretaría de Relaciones Exteriores ofrece, mediante el establecimiento de una adecuada coordinación con las instituciones y organizaciones gubernamentales de los estados y municipios de tal manera que se facilite los tramites y los servicios que esta oficina en Lagos de Moreno ofrece a sus usuarios.



LAGOS DE MORENO
PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Servir como un instrumento de apoyo que establezca la estructura orgánica y que defina los niveles jerárquicos de la Dirección de la Oficina de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
2. Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la Oficina de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones, que repercutan en el uso indebido de los recursos.
3. Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo.
4. Actuar como medio de información, comunicación, difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
5. Servir de marco de referencia para la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
6. Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuesto de la Dirección de la Oficina de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
OFICINA DE ENLACE DE LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES	Expedición de Pasaporte Mexicano	Documento oficial que acredita la identidad y nacionalidad de una persona mexicana.	Cualquier persona ciudadana mexicana.

Domicilio: Nicolas Bravo #714 Col. Centro C.P. 47400
 Teléfono: 474 403 2496 y 474 403 2497
 Correo electrónico: sre@ldm.gob.mx srelagos@outlook.com
 Días y horario de atención: **Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00**

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS

Expedición de Pasaporte Mexicano	1. 07:45 Horas Sé procede a la apertura de Sede de Sistema de Expedición de Pasaportes mediante huella digital y a la apertura de la oficina para el ingreso de los usuarios.
	2. Se cuenta con un Área de Información para orientar a los usuarios que deseen trámite de Pasaporte Mexicano, donde se les explica el procedimiento a seguir y los documentos que debe tener a la mano al momento de agendar su cita al 55 89 32 48 27, así mismo se brinda la información de los pagos que se deben realizar, donde realizarlos y los documentos que se deben presentar para realizar su trámite el día de su cita.
	3. La OME Lagos de Moreno una vez agendada la CITA los usuarios se presentan con sus documentos en esta Oficina en el Área de Recepción donde son recibidos para verificar que efectivamente cuentan con una cita agendada y dar comienzo a ingresar su trámite.
	4. Una vez confirmada su cita se procede a ingresar los documentos y pagos al Área de Revisión donde se verifica que se cumpla en su totalidad los requisitos que marca el Reglamento de Pasaportes, se le brinda la Ficha de Datos Complementarios para que sea



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

	debidamente llena con tinta negra y se sacan las copias necesarias para el trámite.
	5. Una vez cumplida con la revisión de documentos se turna al Área de Verificación donde se verifica la validez de los documentos que el usuario presenta para el Trámite de Pasaporte Mexicano.
	6. Una vez verificada la certeza de los documentos se turna al Área de Captura Biográfica donde se captura el tipo de tramite a realizar, los documentos que presenta y se registra la información registrada en la Ficha de Datos Complementarios.
	7. Una vez capturados los datos del trámite se turna al Área de Captura Biométrica donde se le pide al usuario posar para la toma de fotografía de su rostro, el escaneo de iris, se le pide plasmar sus huellas digitales de ambas manos y plasmar su firma en el sistema como en la solicitud que se imprime al término de la captura biométrica.
	8. Una vez Terminada la captura biométrica se turna al Área de Dictaminación donde el trámite completo es revisado minuciosamente y se dictamina si procede o no procede de acuerdo con el Reglamento de Pasaportes, Lineamientos Para el Trámite de Pasaporte y a la Guía de Dictaminacion, si el trámite es dictaminado de manera positiva se procede a hacer entrega del acuse de recibo con el que el usuario procederá a recoger su pasaporte en un aproximado de 5 a 8 días.
	9. Una vez que el trámite fue dictaminado de manera positiva el Jefe de Oficina procede a la Pre Captura de Trámites para la elaboración de Oficio y formatos internos de envió de valija para proceder a cerrarla y su posterior envió a la Oficina de Pasaportes Jalisco, en la Ciudad de Zapopan, Jalisco.
	10. Una vez que las citas terminaron el Jefe de Oficina procede al cierre de Sede de Sistema de Expedición de Pasaportes mediante huella digital.
	11. Una vez terminada la valija el Mensajero se encarga de su traslado y entrega en el Área de Foráneos de la Oficina de Pasaportes Jalisco donde también se encarga de recibir la valija con los Pasaportes Expedidos (viaje que se realiza los martes y jueves)



**LAGOS DE
MORENO**
PUERTO MEXICO



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

9 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.



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

	<p>12. Una vez recibida la valija el Jefe de Oficina procede a hacer entrega a la Encargada del Área de Entrega de Pasaportes para su captura, brindar la llamada a los usuarios para informar que ya puede pasar a recoger su pasaporte y hacer entrega de los mismos.</p>
	<p>13. Una vez que el usuario se presenta a recoger su pasaporte al Área de Entrega se le solicita su acuse de recibo e identificación, se le solicita revise los datos de su pasaporte, de ser correcto se le solicita una firma de conformidad y se le hace entrega de su pasaporte.</p>



**LAGOS DE
MORENO**
PUEBLO MÁGICO



LAGOS
DE MORENO
PATRIMONIO
CULTURAL DE
LA HUMANIDAD

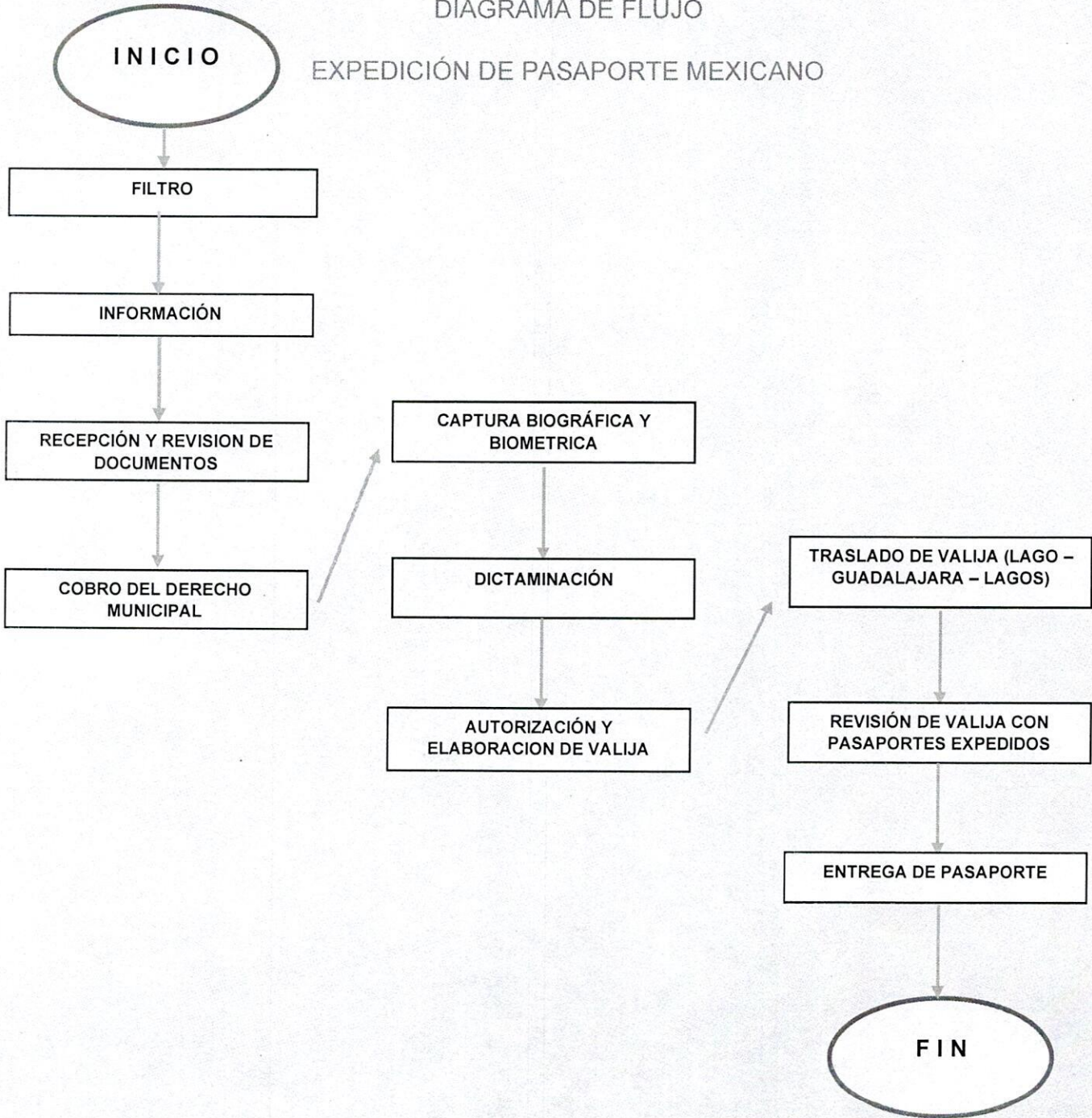
9 PALACIO MUNICIPAL
☎ 474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 204 01
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco.



DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:

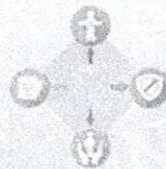
DIAGRAMA DE FLUJO

EXPEDICIÓN DE PASAPORTE MEXICANO





PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS



MODELO DE CULTURA DEL SERVICIO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

01

INICIAR LABORES EN EL HORARIO ESTABLECIDO.

- Conducta esperada
- Se garantizará el funcionamiento de la Delegación en los horarios publicados.
 - Los servidores públicos deberán estar en su puesto de trabajo minutos antes de la apertura.
 - Cuando por causas de fuerza mayor no puedan acudir, informar a su superior con anterioridad.
- Conducta desaprobada
- Por ningún motivo la Delegación no prestará los servicios programados.

02

RESPETAR LA FECHA Y HORARIO ASIGNADOS A LAS CITAS DE LOS SOLICITANTES.

- Conducta esperada
- Atender a los solicitantes acorde a la fecha y hora de su cita programada.
- Conducta desaprobada
- Negar la atención a los solicitantes que acudan con cita programada.
 - Hacer esperar a los solicitantes afuera de las instalaciones de la Delegación, una vez llegada la hora de su cita.

03

DIRIGIRSE SIEMPRE A LOS SOLICITANTES DE "USTED".

- Conducta esperada
- Dirigirse de manera respetuosa a los solicitantes manteniendo un trato de equidad y cortesía sin importar condición, sexo, edad, creencias, preferencias sexuales o apariencia.
- Conducta desaprobada
- Dirigirse a los solicitantes de tú, usar sobrenombres como "amigo", "chico", "chavo", "hijo", "doña", así como adjetivos que hagan referencia a su apariencia.

04

SALUDAR CORDIALMENTE A LOS SOLICITANTES Y PRESENTARSE.

- Conducta esperada
- Buenos días o tardes, mi nombre es _____
- Conducta desaprobada
- Dirigirse a los solicitantes con saludos informales.





05

DESPEDIRSE CORDIALMENTE DE LOS SOLICITANTES Y PREGUNTAR SI TIENEN COMENTARIOS O DUDAS.

Conducta esperada

- Por mi parte es todo, ¿Le puedo ayudar en algo más?, ahora tendrá que dirigirse a _____ para continuar con su trámite.

Conducta desaprobada

- No indicar a los solicitantes el área a la que deben dirigirse, usar despedidas informales.

06

MOSTRAR DISPOSICIÓN PARA ATENDER A LOS SOLICITANTES.

Conducta esperada

- Ser siempre amable y accesible con los solicitantes, escucharlos con atención sin interrumpirlos mostrando comprensión.

- Actuar con empatía y contribuir en la solución de las necesidades del solicitante.

Conducta desaprobada

- Mostrar desinterés o apatía con los solicitantes o no responder a sus preguntas.

- Anticipar las necesidades de los solicitantes sin escuchar atentamente.

- Abusar de su autoridad con los solicitantes.

07

HABLAR CON UN RITMO DE VOZ PAUSADO Y SIN PRISA.

Conducta esperada

- Usar un lenguaje claro y accesible para los solicitantes con volumen adecuado.

Conducta desaprobada

- Gritar a los solicitantes y no articular correctamente las palabras.

08

ESTABLECER CONTACTO VISUAL CON LOS SOLICITANTES.

Conducta esperada

- Mantener adecuado contacto visual con los solicitantes durante el trámite.

Conducta desaprobada

- No mirar a los solicitantes o estar agachado mientras efectúa el trámite.

09

PROPORCIONAR EL SERVICIO DE FORMA ÁGIL, DANDO PRIORIDAD A LOS ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD.

Conducta esperada

- Actuar siempre con la energía y ánimo que permitan una operación dinámica y coordinada así como mantener una constante comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.

- Asegurar un trato acorde a las necesidades especiales de los adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con alguna discapacidad.

Conducta desaprobada

- Obstaculizar la correcta atención a los solicitantes, así como generar tiempos de espera excesivos para los adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con alguna discapacidad.





- | | | |
|-----------|---|-------------------|
| 10 | <p>TRANSMITIR A LOS SOLICITANTES SEGURIDAD Y CONFIANZA.</p> <p>Conducta esperada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar los conocimientos y dominio de la función que desempeña y garantizar la certeza del trámite. <p>Conducta desaprobada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar una actitud insegura o dubitativa acerca del trámite así como proporcionar mal la información a los solicitantes por desconocimiento. | <p>✓</p> <p>✗</p> |
| 11 | <p>ESTAR SIEMPRE A LA VISTA DE LOS SOLICITANTES.</p> <p>Conducta esperada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la continua presencia de personal en las áreas de atención al público. <p>Conducta desaprobada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los solicitantes no sean atendidos por tener las áreas de atención descubiertas. | <p>✓</p> <p>✗</p> |
| 12 | <p>ABSTENERSE DE HACER USO DEL TELÉFONO CELULAR DURANTE EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.</p> <p>Conducta esperada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener los celulares en la modalidad silenciosa o de vibrador y solamente en caso de ser extremadamente necesario, atender brevemente llamadas o mensajes de emergencia. <p>Conducta desaprobada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer esperar a los solicitantes, interrumpir la atención del trámite o cometer errores por distracciones con el uso del celular. | <p>✓</p> <p>✗</p> |
| 13 | <p>SI SE ENCUENTRA OCUPADO ATENDIENDO A UN SOLICITANTE O ALGÚN PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE INDICARLO AL SOLICITANTE EN FORMA AMABLE, E INFORMAR QUE EN BREVE SERÁ ATENDIDO.</p> <p>Conducta esperada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmitir a los solicitantes que sus necesidades serán tomadas en cuenta. <p>Conducta desaprobada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar desinterés a la petición de los solicitantes, gritarles, indicarles a señas o de mala manera que esperen. | <p>✓</p> <p>✗</p> |
| 14 | <p>MANTENER SU LUGAR DE TRABAJO EN ORDEN, AL IGUAL QUE LOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU LABOR.</p> <p>Conducta esperada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar una buena imagen a los solicitantes, tener al alcance las herramientas de trabajo para agilizar el trámite y resguardar adecuadamente los documentos. <p>Conducta desaprobada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menospreciar la seguridad del trámite y obstaculizar la agilidad del servicio o mantener objetos ajenos a la naturaleza del proceso. | <p>✓</p> <p>✗</p> |





EVITAR EL BULLICIO, EL LENGUAJE SOEZ, LAS PLÁTICAS PERSONALES, CONSUMIR ALIMENTOS Y REALIZAR OTRAS ACTIVIDADES MIENTRAS SE ATIENDE A LOS SOLICITANTES.

15

Conducta esperada

- Concentrar toda la atención en brindar un buen servicio a los solicitantes, evitar errores por distracciones y así salvaguardar la seguridad del trámite.

Conducta desaprobada

- Permitir distractores que además de incomodar a los solicitantes, vulneran la seguridad del trámite.

PORTAR A LA VISTA LA IDENTIFICACIÓN QUE LO ACREDITE COMO PERSONAL DE LA DELEGACIÓN.

16

Conducta esperada

- Mantener siempre visible la identificación, usando un cordón que la posicione a la altura del pecho, a fin de que los solicitantes identifiquen fácilmente al personal con nombre, foto y cargo.

- Esta identificación deberá depositarse en el lugar designado por el Delegado al finalizar la jornada en la Delegación y recogerse cada mañana al iniciar labores.

Conducta desaprobada

- No portar la identificación con foto, nombre y cargo visibles, portarla a una altura que no permita su visibilidad, usarla fuera de las instalaciones de la Delegación o hacer uso indebido de la misma.

UTILIZAR LA VESTIMENTA APROPIADA PARA TRANSMITIR UNA IMAGEN PROFESIONAL.

17

Conducta esperada

- Denotar, a través de una apariencia adecuada, una buena imagen y confianza a los solicitantes.

Conducta desaprobada

- Usar ropa o zapatos deportivos, con frases, estampada o muy ajustada así como pantalones cortos.

TRANSFORMAR LAS QUEJAS EN OPORTUNIDADES PARA MEJORAR.

18

Conducta aprobada

- Tomar las quejas de una manera positiva para brindar una mejor atención a los solicitantes.

Conducta desaprobada





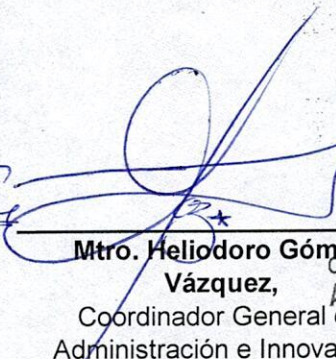
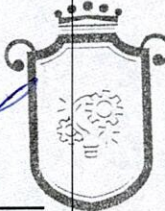
- Tomar una actitud negativa al brindar el servicio.





LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON	
  Mtro. Jorge Alfredo Guerrero Márquez, Dirección de la Oficina de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores.	 LAGOS DE MORENO H. AYUNTAMIENTO 2024-2027  Mtro. Edgar Alfredo González Chávez, Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.	  Mtro. Heliodoro Gómez Vázquez, Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

RELACIONES EXTERIORES
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027
LAGOS DE MORENO

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



LAGOS DE MORENO
PUEBLO MÁGICO

