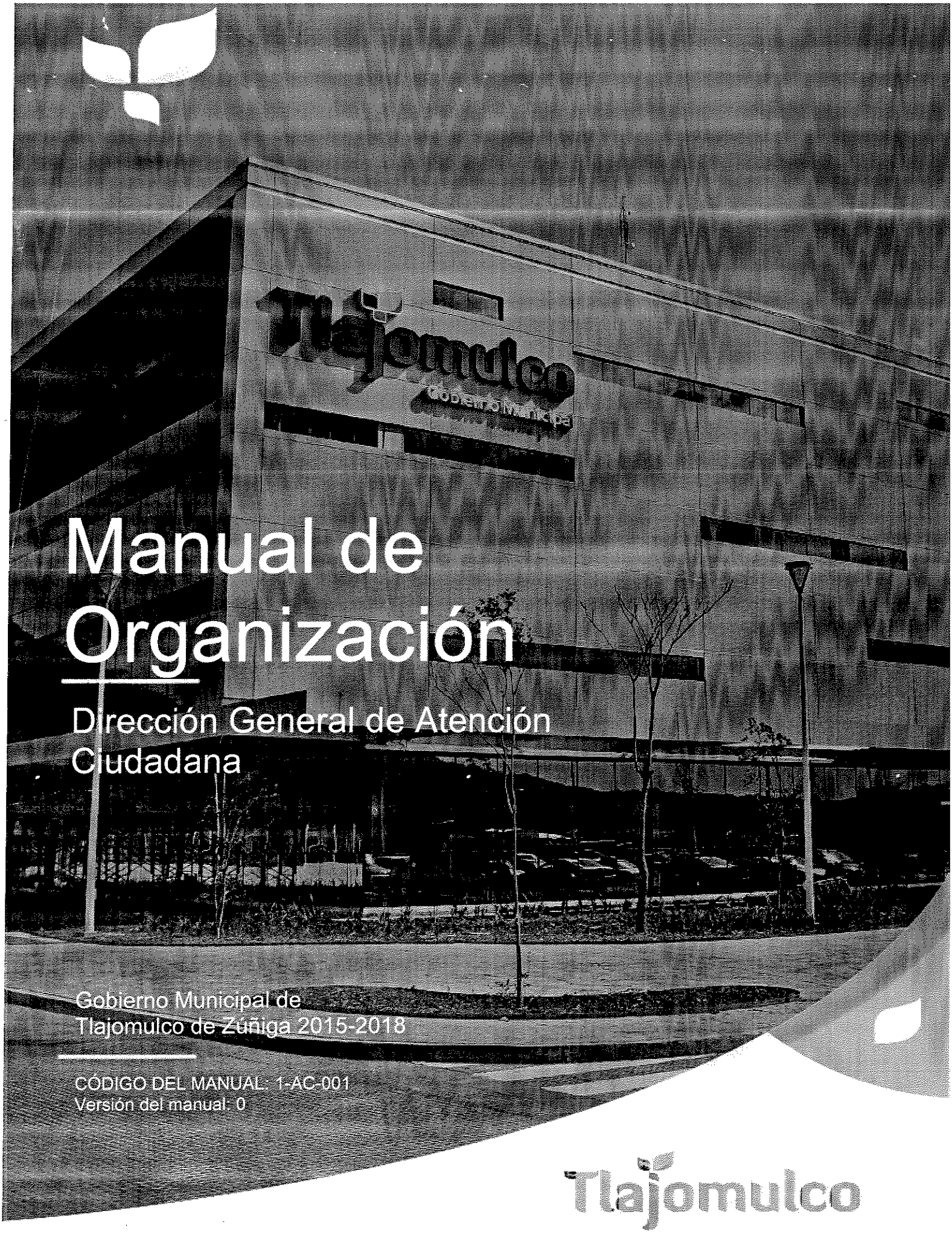


Manual de Organización

Dirección General de Atención Ciudadana

Gobierno Municipal de
Tlajomulco de Zúñiga 2015-2018

CÓDIGO DEL MANUAL: 1-AC-001
Versión del manual: 0

Tlajomulco

Presentación del Manual

Lic. Alberto Uribe Camacho
Presidente Municipal

El gobierno de Tlajomulco ha sido punta de lanza del Estado de Jalisco en la ejecución de políticas públicas. La transparencia, la participación ciudadana, los programas sociales, así como la correcta ejecución de recursos que han propiciado las finanzas municipales sanas, han marcado el sello característico en el ejercicio de las últimas dos administraciones de nuestro municipio.

En ese sentido, con la finalidad de seguir reforzando y mejorando las políticas públicas, la formulación del **Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018** contempla la Modernización de la Administración Pública, tema que engloba, entre otras cosas, la simplificación administrativa, cuyo objetivo es hacer más sencillo cualquier tipo de trámite y servicio hacia los ciudadanos en un menor tiempo y, desde luego, a un menor costo.

Por lo anterior, el Manual de Organización presenta una relevancia significativa, ya que a través de éste instrumento se institucionalizan y presentan de forma estructurada, sistemática y ordenada el marco normativo, funciones y atribuciones que orientan a los servidores públicos a mejorar el desempeño de sus labores.

Objetivos del Manual de Organización

Una herramienta que contribuye a la planeación y organización de las funciones es el manual de organización, además de servir para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, y que a través de estos se logre una mejora sustancial en la atención y servicios con un impacto hacia el ciudadano y/o usuario final.

Los **objetivos** específicos del Manual de Organización son los siguientes:

Mostrar la organización de la dependencia municipal.

Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia, además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.

Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, así como detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones que repercutan en el uso indebido de los recursos.

Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución así como en la toma de decisiones.

Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.

Facilitar la labor de la auditoría administrativa, mediante la evaluación del control y desempeño de la unidad administrativa.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Contenido

Objetivos del Manual de Organización 4
Filosofía Institucional 5
Misión 5
Visión 5
Política de Calidad 5
Filosofía 5
Valores del Servidor Público 6
Principios rectores 6
Marco jurídico 7
Contribución al Plan Municipal de Desarrollo 8
Estructura orgánica 12
Organigrama 13
Atribuciones 14
Funciones de las unidades orgánicas 15
Suplencias en caso de ausencias 16
Trámites y servicios externos e internos 17
Políticas generales de la unidad orgánica 18
Glosario 19

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Filosofía Institucional

El Gobierno Municipal de Tlajomulco ha definido su misión, visión y filosofía como parte de su planeación estratégica, los cuales definen el rumbo de acción para los próximos años; además, al ser un gobierno comprometido con la calidad y mejora continua se presenta su política de calidad.

Misión

Servir con profesionalismo y administrar de manera responsable los recursos públicos del Municipio de Tlajomulco en función del contexto local y metropolitano, fomentando la participación ciudadana en las decisiones de gobierno; y con responsabilidad social cubrir las necesidades de todas las partes interesadas en las dinámicas gubernamentales para generar condiciones que impulsen el desarrollo institucional, socioeconómico y sustentable.

Visión

Ser el Gobierno Municipal líder a nivel nacional en la innovación, rendición de cuentas y prestación de servicios con calidad certificada. Así mismo, actuar de manera coordinada con el resto del Área Metropolitana de Guadalajara en la solución de problemas y propiciar un lugar ideal para vivir, trabajar e invertir, en donde los ciudadanos son la parte medular en la toma de decisiones y todos aportan al bienestar común en un ambiente sustentable.

Política de Calidad

Los servidores públicos del Gobierno Municipal de Tlajomulco estamos comprometidos con la calidad en el servicio hacia los ciudadanos y demás partes interesadas en las dinámicas de gobierno; entendemos nuestro contexto para identificar riesgos y actuamos para minimizar su impacto. El liderazgo es la principal característica de este gobierno y los recursos públicos son administrados con honradez, transparencia y eficiencia bajo un clima laboral de mejora, y así mismo, se impulsa la participación democrática, el desarrollo social y económico con una visión de sustentabilidad.

Filosofía

La calidad en los servicios, la consolidación de una participación democrática sólida, el desarrollo sustentable, la rendición de cuentas y la mejora continua conforman el éxito de este Gobierno.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Estamos comprometidos con la innovación y desempeñamos nuestras funciones de manera profesional, poniendo en práctica nuestros valores para beneficio de los ciudadanos.

Valores del Servidor Público

Profesionalismo en la atención a los ciudadanos para satisfacer sus necesidades de manera eficiente y oportuna.

Austeridad en el uso de los recursos de la administración pública, lo que nos lleva a emplearlos de manera eficiente y sólo para lo que fueron asignados.

Transparencia en la realización de las labores, que son hechas con total claridad y legalidad.

Sustentabilidad, entendida como la responsabilidad social de elevar la calidad de vida de las futuras generaciones al promover permanentemente el cuidado del medio ambiente.

Sencillez para brindar trámites simples que incrementen la confianza en los ciudadanos con respecto al desempeño gubernamental.

Innovación como una manera de fomentar y trascender en la administración pública, creando e implementando técnicas de trabajo para mejorar el servicio público y hacerlo eficiente.

Principios rectores

Con fundamento en el Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, el ejercicio de la función y la gestión pública del Gobierno Municipal se sujetarán a los principios rectores siguientes:

I	Austeridad	VI	Estado de derecho	XI	Profesionalización
II	Autonomía municipal	VII	Gobernanza	XII	Respeto a las garantías individuales y a los derechos humanos
III	Democracia	VIII	Honestidad	XIII	Responsabilidad social
IV	Eficacia y eficiencia en la gestión pública	IX	Laicismo	XIV	Transparencia y rendición de cuentas
V	Equidad de género	X	Pluralidad, inclusión y tolerancia	XV	Transversalidad del medio ambiente y respeto al desarrollo sustentable y sostenible

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Marco jurídico

A continuación se presenta el marco jurídico al que habrá de apegarse la **Dirección General de Atención Ciudadana** para la realización de sus actividades.

Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Estatal

Constitución Política del Estado de Jalisco

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios

Municipal

Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Contribución al Plan Municipal de Desarrollo

La visión de Gobierno para los próximos años está sustentada en el establecimiento de políticas públicas encaminadas a resolver los retos y necesidades del municipio; por lo anterior, el **Plan Municipal de Desarrollo** está integrado por los siguientes **dos ejes transversales y seis estratégicos**, como a continuación se mencionan.

Ejes		Subtemas
Transversal	Modernización de la administración pública	Mejora regulatoria Profesionalización de los servidores públicos Implementación de nuevas tecnologías al interior de la administración pública.
	Tlajomulco sustentable	Programa de reforestación Política de movilidad motorizada y no motorizada Promoción del consumo de productos orgánicos Educación ambiental Preservación de las reservas ecológicas Tratamiento de residuos Reenfoque en la utilización de los recursos disponibles al interior del gobierno
Estratégicos	Combate al rezago social	Programas sociales Servicios públicos de calidad Política de infraestructura social básica Política integral de salud: un enfoque de prevención de enfermedades Inclusión de personas con discapacidad Acciones coordinadas con organismos públicos descentralizados
	Gobierno de puertas abiertas	Nueva forma de organización social Ciudadanos en la toma de decisiones Mejora en la solución de demandas ciudadanas
	Manejo integral del agua	Potabilización y abastecimiento Saneamiento y colectores Mitigación de inundaciones Visión de sustentabilidad: uso eficiente y ahorro de agua
	Política integral de cultura y recreación	Educación y promoción artística Disciplinas deportivas
	Desarrollo económico local	Fortalecimiento del campo y los sectores tradicionales Formación de cooperativas Promoción de la inversión Promoción del turismo Emprendurismo y liderazgo para jóvenes
	Tlajomulco en el modelo metropolitano de seguridad	Coordinación metropolitana Prevención Profesionalización de policías Procuraduría social Modernización del sistema de justicia Respeto de los derechos humanos

A la Dirección de Atención Ciudadana le corresponde lo siguiente:

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Eje Estratégico: Gobierno de puertas abiertas

En Tlajomulco el gobierno es de todos y cualquier ciudadano es bienvenido a participar en él a través de distintos mecanismos con la garantía de que su voz será escuchada, acciones que cobran especial relevancia cuando nos percatamos de lo plural que es la sociedad en la que vivimos. Para muestra de ello tenemos la serie de consultas populares aplicadas desde hace dos administraciones, las cuales se sometieron por iniciativa propia a la aprobación popular a la mitad de sus periodos de mandato constitucional y en ambos casos resultaron aprobadas por aquellos ciudadanos que ejercieron su voto.

El que los ciudadanos puedan incidir directamente en la forma en que quieren ser gobernados es uno de los factores que han dado un estilo propio a la forma de gobernar en Tlajomulco, donde la sociedad está involucrada en la toma de las decisiones gubernamentales.

Así el municipio ha comenzado a transitar hacia la construcción de una forma participativa de gobernar en la que existe un diálogo permanente entre la sociedad civil y el gobierno gracias a las políticas públicas que han permitido desarrollar lazos de corresponsabilidad y de trabajo conjunto entre los ciudadanos y sus representantes.

Estas políticas han sido principalmente el presupuesto participativo, la ratificación de mandato, y una serie de consultas populares que han dado legitimidad al ejercicio gubernamental, además de que permitieron sentar las bases para delinear un nuevo Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco.

El objetivo de este primer eje de gobierno es consolidar la evolución de estos procesos de participación, complementando las políticas ya existentes con tres temas entre los que incluimos una nueva forma de organización social, renovadas formas de participación social y un nuevo sistema de atención ciudadana que ayudar mejorar en la respuesta de las solicitudes ciudadanas.

Nueva forma de organización social

El objetivo del gobierno en este tema es claro: consolidar la evolución de los procesos de participación democrática en Tlajomulco con nuevas formas de organización social en cada una de las localidades del municipio.

Se tiene definida una estrategia para lograrlo, la cual consiste en la conformación de consejos ciudadanos en cada localidad. A través de estos consejos el Gobierno podrá conocer de primera mano los problemas y las demandas de cada comunidad con el fin de encontrar una solución puntual y acorde a sus necesidades.

Los consejos de participación elaborarán un plan de trabajo en función de sus necesidades y demandas, mismas que serán expuestas al presidente municipal en una sesión realizada por lo menos una vez cada tres meses.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Con base en lo anterior se tendrá una sociedad civil más participativa y organizada, capaz de asumir responsabilidades y trabajar de manera activa y coordinada en favor de su comunidad en cada una de las localidades que conforman el municipio.

Ciudadanos en la toma de decisiones

En Tlajomulco las acciones que servirán de plataforma para el largo plazo involucran activamente a sus ciudadanos. El objetivo es lograr que los habitantes del municipio dispongan de los medios para hacerse escuchar, lo que se logrará con los diferentes tipos de consultas populares ya implementadas con anterioridad y que han propiciado el diálogo continuo entre la sociedad y Gobierno.

Una de ellas es la realización de las consultas de presupuesto participativo para que las propuestas del Gobierno sean sometidas a votación, bajo la justificación de que los ciudadanos tienen derecho a decidir en qué quieren que se gaste el dinero de sus impuestos recaudado por concepto de predial y agua potable.

Además, este gobierno continuará con el ejercicio de la ratificación de mandato ya que una sociedad que no es capaz de evaluar y sancionar a sus gobernantes, es una sociedad que no vive en una verdadera democracia.

Así mismo se buscará consolidar el programa de elección de agentes y delegados, quienes tienen la misión de ser un interlocutor entre las comunidades y sus gobernantes.

Otro de los mecanismos de participación con los que se contará en esta Administración es el del cabildo infantil, ejercicio con el que se dará oportunidad a los niños y jóvenes de expresar sus propuestas, debatirlas, y llegar a puntos de acuerdo, lo que supone un aprendizaje de lo que significa vivir en democracia.

En la formulación de este tema no podemos dejar de lado la conformación de la nueva área de censos y estadísticas municipales que ayudará a generar información al alcance de todos, útil tanto para la implementación de políticas públicas por parte de la Administración Pública Municipal como para la elaboración de demandas ciudadanas.

Mejora en la solución de demandas ciudadanas

La atención precisa a las demandas de los ciudadanos es una función crucial para cualquier entidad pública que pretenda lograr una verdadera relación de proximidad con sus habitantes.

En este apartado se tiene el objetivo de agilizar la respuesta de las demandas y solicitudes en un lapso menor al normalmente establecido, acción que deberá ser acorde con lo que cualquiera de

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

los ciudadanos de este municipio merece: un trabajo hecho en tiempo y forma, con amabilidad y con la máxima atención.

Para conseguir este objetivo se tiene la estrategia de desarrollar un sistema integral de atención ciudadana que se ha nombrado ciudadano único, el cual consiste en la simplificación de los trámites administrativos al tener un expediente personalizado para cada ciudadano en el cual se integran todos los trámites que realice ante la administración. Este es un sistema confiable y ágil para la solución de demandas y el monitoreo en el desempeño de los servidores públicos.

Más allá de la mera realización de trámites, con este sistema la participación ciudadana se verá fortalecida al contar con una plataforma de atención ciudadana más amigable, desde la que podrá consultar las decisiones que haya tomado el pleno del Ayuntamiento, con el sistema de Cabildo Abierto, participar de manera activa en la nueva forma de organización ciudadana, basada en los consejos que se formarán en cada comunidad con los cuales se podrá interactuar a través de esta nueva herramienta, así como conocer datos fundamentales de la administración pública por medio de la oferta en formatos abiertos de los mismos gracias al nueva sistema de Administración Abierta.

Cabe mencionar que esta es una propuesta transversal que abarca distintos ámbitos de la actual plataforma de gobierno y no sólo supone una mejora en el ámbito de la interacción entre ciudadanos y gobiernos, sino que también es un paso importante en la modernización de la Administración Pública.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Estructura orgánica

De acuerdo a lo que establece el artículo **152** del **Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco**, para el desarrollo de sus facultades la estructura aprobada para la **Dirección General de Atención Ciudadana** es la siguiente:

No.	Unidad Orgánica	Objetivo de la Unidad Orgánica
1.	Coordinación de Atención Ciudadana	
1.1	**Dirección de Atención Ciudadana**	Direccionar y gestionar de manera adecuada e inmediata las soluciones presentadas por los ciudadanos.
1.1.1	**Jefatura de Atención a la Comunidad**	Atención, visita, seguimiento y gestión con las áreas correspondientes en conformidad a las solicitudes de la ciudadanía en las comunidades.
1.1.2	**Jefatura de Gestión Interna**	Dar atención, recepción canalización y seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

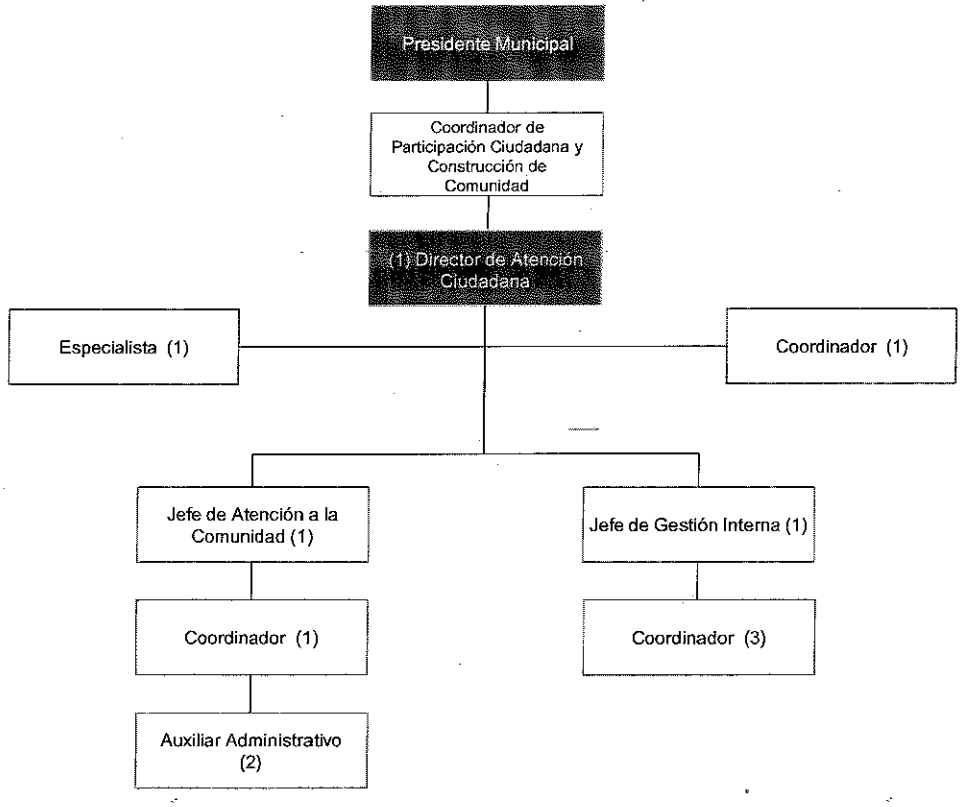
Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Atención Ciudadana

Organigrama

El presente organigrama se realizó con base en la plantilla de personal autorizada.



Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Atribuciones

Las obligaciones y atribuciones de la Dirección de Atención Ciudadana se encuentran establecidas en el artículo **151** del **Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco;** asimismo, de éstas se derivan sus funciones como a continuación se mencionan.

Fracción(es) del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco	
Artículo 151	La Dirección General de Atención Ciudadana tiene como titular a un funcionario público denominado Director General de Atención Ciudadana, el cual tiene las facultades siguientes:
I	Diseñar y operar estrategias de contacto ciudadano, sencillas, accesibles y funcionales.
II	Recibir, realizar el diagnostico, canalizar, dar seguimiento y respuesta a las demandas a la población, a través de los programas de contacto ciudadano, mediante un sistema integral de atención de la administración pública municipal.
III	Establecer canales de comunicación con los representantes de las dependencias municipales a fin de canalizar y dar respuesta a las peticiones, sugerencias y denuncias ciudadanas.
IV	Asegurara el resguardo de la información específica de cada queja, denuncia, petición y sugerencia recibida por la ciudadanía y registrar las etapas del proceso de atención, permitiendo conocer el estado que guardan.
V	Elaborar verificar y evaluar los sistemas y programas de atención ciudadana para obtener información estratégica que permita atender eficientemente peticiones, quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos;
VI	Verificar y evaluar en el ámbito del Municipio, el cumplimiento de las demandas ciudadanas, a propósito de que los interesados reciban propuesta en los términos de la normatividad aplicable.
VII	Generar mecanismos de información a la población para que colabore y se integre a los diversos programas que emprenda el Municipio.
VIII	Proporcionar información que contribuya de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad en su arreglo multipolar.
IX	Informar a la Coordinación General de Participación Ciudadana y Construcción de Comunidad, los avances de sus actividades, y resultado de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección General en términos y condiciones que indique la Coordinación General.
X	Las demás previstas en la normatividad aplicable o que instruya el Coordinador General de Participación Ciudadana y Construcción de Comunidad.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Dirección General de Atención Ciudadana

Funciones de las unidades orgánicas

Unidad Orgánica	Funciones
Dirección de Atención Ciudadana	Diseñar líneas de acción que generen cercanía y acompañamiento a las solicitudes ciudadanas apegado a los valores de nuestra política de calidad.
Jefatura de Atención a la Comunidad	Establecer líneas de comunicación entre comunidad y dependencias con el objetivo de generar diagnósticos y acciones para la mejora de la percepción ciudadana y la calidad de servicio que ofrece el gobierno municipal.
Jefatura de Gestión Interna	Responsable de la recepción, canalización, seguimiento y solución de solicitudes de redes sociales, telefónicas, plataforma TlajoApp y personales, así como colaboración en la implementación de los planes internos de área de atención ciudadana. Según la naturaleza de la solicitud, cuando esta sea queja o denuncia se genera un procedimiento personalizado.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Suplencias en caso de ausencias

Las faltas temporales del titular de esta Dirección hasta por un mes, serán cubiertas por la **Jefe de Gestión Interna** o por quien se establezca en el reglamento interior, o en su caso mediante acuerdo delegatorio que emita el Presidente Municipal. El servidor público municipal que resulte designado estará habilitado para actuar como titular durante el tiempo que efectúe la suplencia.

Las faltas de más de un mes o definitivas del titular de esta Dirección, serán cubiertas por quien nombre el Presidente Municipal.

Las faltas temporales hasta de un mes de los servidores públicos adscritos a esta Dirección deben ser cubiertas por quien designe su titular.

Las faltas definitivas serán cubiertas, cuando así se requiera, por la persona que designe el Presidente Municipal.

Quien supla las faltas temporales o definitivas de los servidores públicos deberán reunir los requisitos para ocupar esos cargos según lo establecido por la legislación y la normatividad aplicable.

Las actividades que realicen los funcionarios o servidores públicos en suplencia de los respectivos titulares se entenderán inherentes a sus cargos, por lo que no percibirán remuneración adicional por tal motivo.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Trámites y servicios externos e internos

A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en la **"Guía de trámites"** en el portal web municipal (**www.tlajomulco.gob.mx**), por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual sólo se mencionarán los trámites y servicios que la **Dirección de Atención Ciudadana** brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

No.	Nombre del trámite o servicio externo
1	Solicitud y Reporte Ciudadano (Gratuito).

No.	Nombre del trámite o servicio interno
	No aplica. —

Listado general de los procedimientos

La siguiente tabla muestra los procedimientos que se realizan en **la Dirección General de Atención Ciudadana.**

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC*[1]
Atención Ciudadana	Reporte Ciudadano	2-AC-001	Sí

[1]SGC se refiere al Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001 bajo el criterio ISO 18091

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Políticas generales de la unidad orgánica

Las funciones y procedimientos que se realicen en la **Dirección General de Atención Ciudadana** deberán de ajustarse al Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Atender a los ciudadanos en lo individual o en comunidad que soliciten ayuda en trámites, solicitudes, denuncia, queja, sugerencia y orientación.

La canalización de la solicitud del ciudadano se realizara en un lapso de 24 horas, sin embargo el término de la solicitud quedara sujeto a disposición del área correspondiente.

El proceso de canalización dependerá de que el ciudadano cuente con la siguiente información: Ubicación donde se realizara el servicio (Calle, número, cruces, clúster o etapa, fraccionamiento colonia o población), descripción exacta de la problemática (tipo de problemática o servicio a realizar), contacto (teléfono, correo electrónico, redes sociales o domicilio).

Estar actualizado en temas que acontecen con relación al Ayuntamiento, los cuales contribuyan a promover la atención al ciudadano.

Establecer canales de comunicación con funcionarios o representantes de instituciones públicas o privadas a fin de canalizar solicitudes ciudadanas q por su naturaleza requieren atención del H. Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga.

Supervisar el funcionamiento de las diferentes coordinaciones a su cargo.

Evaluar los resultados obtenidos en la Dirección general de Atención ciudadana con el propósito de emprender acciones de mejora en las funciones que se derivan de sus atribuciones.

Diagnóstico y comunicación de los resultados obtenido a partir del desempeño del servicio público para la eficiente retroalimentación del personal.

Notificar los resultados al gabinete de presidencia con el objetivo de realizar estrategias que beneficien los resultados del servicio público.

Promoción y supervisión del desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas y redes sociales con la finalidad de permitir el acceso a información pública, la participación ciudadana, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.

Promover la responsabilidad de las funciones de cada personal de la Dirección General de Atención Ciudadana.

Las demás actividades que solicite el presidente municipal y vaya de acuerdo con su contrato de trabajo.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Glosario

Acuerdo: determinación sobre la solicitud y/o situación que el ciudadano hace referencia tomando en común las opiniones, ideas y el bien común de varias personas.

Agradecimiento: acción de reconocimiento que realiza el ciudadano donde expresa su gratitud por el servicio público prestado.

Análisis: examen detallado de la solicitud y/o situación para conocer sus característica, cualidades, estado, y extraer conclusiones considerando las limitantes y basado en el Reglamento General del Municipio de Tlajomulco.

Canalizar: encauzar las solicitudes o peticiones de los ciudadanos a las áreas correspondientes para su atención.

Compromiso: responsabilidad adquirida por el servidor público de brindar y hacer su trabajo de acuerdo a las funciones que desempeña.

Denuncia: acción que realiza el ciudadano al declarar la irregularidad o ilegalidad de un servidor público implicado en sus mecanismos.

Empatía: sensibilización y solidaridad del servidor público en una situación ajena a la solicitada por el ciudadano.

Felicitaciones: acto donde el ciudadano expresa su satisfacción con motivo del servicio prestado por el servidor público.

Gestión: acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver la solicitud del ciudadano.

Información: noticia o dato que comunica lo que el ciudadano requiere conocer acerca de su tema de interés.

Paciencia: capacidad que tiene el servidor público de comprensión y entereza ante la postura y situación que presenta el ciudadano por su solicitud.

Queja: protesta, reclamación o disgusto que el ciudadano hace de nuestro conocimiento sobre la actuación o el comportamiento del servicio público, servidores públicos o todo lo que compete a las funciones del gobierno que le causan desacuerdo o inconformidad.

Seguimiento: acción que el área correspondiente realiza para revisar la evolución de la solicitud del ciudadano.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Solicitud: petición que hace el ciudadano en referencia al servicio público o lo que se derive de él, a través de redes sociales (redes sociales, página web oficial), telefónica, presencial o vía oficio de la cual se le asigna un número de folio para su seguimiento.

Sugerencia: indicar, insinuar o proponer una función o idea a una persona que labore en el servicio público y/o dependencia con funciones específicas.

Tolerancia: actitud que muestra el servidor público ante las opiniones, ideas o actitudes de los ciudadanos y sus solicitudes, aunque no coincidan con las propias.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Autorización

El presente manual ha sido autorizado por el Titular de esta Dependencia (art. 45 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco); por lo cual es un documento oficial que debe ser utilizado para su consulta.

De requerirse una actualización en la información incluida en este manual, se debe solicitar a la Dirección de Planeación Institucional.

Elaboró y Asesoría

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL.
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Autorizó

José Miguel García González

Director General de Atención Ciudadana

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL.
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Asesoró

Héctor Guillermo Hernández Aguayo

Director de Innovación Gubernamental

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JAL.
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Visto bueno

Alberto Ramírez Martínez

Director de Planeación Institucional