Manual de Organización

Dirección de Agencias y

Delegaciones

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zuriga 2015-2018

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

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.



Revisión

n.

Dirección de Agencias y Delegaciones

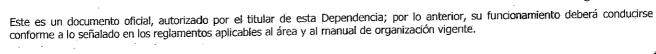
Contenido

Objetivos del Manual de Organización			
Filosofía Institucional			
Misión			
Visión			
Política de Calidad			
Filosofía			L
Valores del Servidor Público	*************************		6
Principios rectores	•••••		(
Marco jurídico	······································		
Contribución al Plan Municipal de Desarrollo			
	6		1:3
Organiarama			12
Atribuciones		•••••	13
Funciones de las unidades orgánicas	***************************************	· .	1
Combranies en agos de augenaias			10
Trámites y servicios externos e internos			1
Listado general de los procedimientos			18
Políticas Generales de la Unidad Orgánica			19
Glosario			20
Glosario	*******		









Dirección de Agencias y Delegaciones

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.



Dirección de Agencias y Delegaciones

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

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 5de21



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 de Agencias y Delegaciones

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, de Gobierno 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	ΧI	Profesionalización
II Autonomía municipal	VII	Gobernanza	XII	Respeto a las garantías individuales y a los derechos humanos
III Democracia	VIII	Honestidad	ХШ	Responsabilidad social
Proposition de la proposition de la proposition pública	ΙX	Laicismo	XIV	Transparencia y rendición de cuentas
	X	Pluralidad, inclusión y tolerancia	XV	Transversalidad del medio ambiente y respeto al desarrollo sustentable y sostenible



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 6de21

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 de Agencias y Delegaciones

Revisión

Marco jurídico

A continuación se presenta el marco jurídico al que habrá de apegarse la Dirección de Agencias y Delegaciones.

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

Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco



Dirección de Agencias y Delegaciones

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.

estrategicos,		
Ejes		Subtemas
	Modernización de la administración pública	Mejora regulatoria Profesionalización de los servidores públicos Implementación de nuevas tecnologías al interior de la administración pública.
Transversal	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
	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
F-trotégiono	Manejo integral del agua	Potabilización y abastecimiento Saneamiento y colectores Mitigación de inundaciones Visión de sustentabilidad: uso eficiente y ahorro de agua
Estratégicos	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 Agencias y Delegaciones le corresponde lo siguiente:

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga





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.

Revisión

٦.

Dirección de Agencias y Delegaciones

Eje Estratégico: Combate al Rezago Social

Como ciudadanos es fundamental reiterar el compromiso hacia los menos favorecidos: aquellos que se encuentran en el sector de la población más separado de los beneficios de la vida en la ciudad al no contar con los servicios básicos de vivienda, alimentación, salud y educación.

Así, el combate al rezago social será una de las prioridades de este gobierno. Esta política integral está configurada no sólo en torno a los programas de asistencia social de los tres órdenes de gobierno, sino que además incluye el programa de infraestructura social básica y la solución al problema de la rebasada cobertura de servicios públicos, ocasionada por el crecimiento exponencial de la población en el municipio.

El objetivo principal de las acciones comprendidas en este eje es contribuir a la reducción de la marginación de los grupos más vulnerables de la sociedad, como lo son los niños, los jóvenes, los adultos mayores, los indígenas, las madres jefas de familia y las personas con discapacidad.

Al final se tendrá una sociedad menos desigual, donde una mayor proporción de la población tendrá las mismas oportunidades y donde más personas serán capaces de abastecerse de sus necesidades básicas y de integrase a la sociedad de maneras productivas a través del estudio y el trabajo.

Los temas sobre los que se trabajarán para llegar a este objetivo están configurados a partir seis temas, entre los que tenemos los programas sociales, la distribución de servicios públicos de calidad, la construcción de infraestructura social básica y la formulación de políticas integrales en salud e inclusión social para las personas con discapacidad intelectual. Por otra parte este eje se trabajará también de la mano de dos Organismos Públicos Descentralizados que con una labor tan amplia como la suya tienen acciones que recaen en este apartado en forma de temas propios. Nos referimos al Instituto de la Mujer Tlajomulquense y al Desarrollo Integral de la Familia.

Servicios públicos de calidad

Los ciudadanos del municipio de Tlajomulco merecen recibir servicios públicos de calidad que cumplan con sus expectativas, por lo se trabajará en reforzar la calidad de los mismos.

Al ser además el tema que conforma el trabajo más apremiante en la ciudad, de acuerdo al artículo 115 Constitucional la provisión de servicios públicos de calidad es la tarea fundamental de cualquier municipio. Sin embargo muchas localidades han perdido el rumbo en el cumplimiento de este lineamiento y han enfocado sus esfuerzos en acciones encaminadas a otros fines. No obstante, esta Administración pondrá el acento en el cumplimiento de este mandato constitucional, por lo que las acciones dedicadas a la provisión y mejora de los servicios públicos serán el eje central alrededor del que girarán las acciones de la entidad y sobre el que este Gobierno dejará una marca.

El objetivo que se tiene es ampliar la cobertura y mejorar los servicios públicos municipales, poniendo especial atención a las localidades que presentan un rezago mayor en la prestación de los mismos.



Página 9de21



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.

Revisión

Dirección de Agencias y Delegaciones

Para lograr lo anterior se continuará con los programas ya desarrollados por cada una de las direcciones de área de los servicios públicos, así como con la capacitación del personal de cada área operativa:

- Alumbrado público: implementación del programa cero luminarias fundidas, y extender el servicio de cobertura.
- Aseo público: continuar y reforzar el programa Tlajomulco no se ensucia solo.
 Seguimiento de las normas técnicas, ecológicas vigentes para la recolección, tratamiento y disposición final de residuos y desechos no peligrosos.
- Imagen urbana: implementación del programa de rescate de espacios públicos, camellones, vialidades y lugares para el esparcimiento, así como programas de mantenimiento que garanticen una imagen urbana en óptimas condiciones.
- Mercados y comercio en la vía pública: empadronamiento de todos los comerciantes, sobre todo los de la vía pública, y control del comercio en general, vigilando que los servicios prestados por dichos comerciantes sean seguros y de calidad.
- Rastros: cumplimiento y seguimiento estricto de las normas de salubridad vigentes, para garantizar un servicio de calidad y eficiente a la ciudadanía.
- Cementerios: se proporcionará un servicio profesional a los habitantes del municipio, a través del seguimiento puntual a los programas de mantenimiento que nos permitan conservar en buen estado cada uno de los panteones municipales.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 10de21

Dirección de Agencias y Delegaciones

Estructura orgánica

De acuerdo a lo que establece el artículo 150 Fracción V del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, para el desarrollo de sus facultades la estructura aprobada para la Dirección de Agencías y Delegaciones es la siguiente:

No.	Unidad Orgánica	Objetivo de la Unidad Orgánica
1.	Coordinación General de Partic	ipación Ciudadana y Construcción de Comunidad
	Dirección de Agencias y Delegaciones	Ser el canal de comunicación y vinculación de doble vía entre éstas y el Gobierno Municipal, mediante el cual se comunica, se coordina y aplica programas y proyectos municipales, obras y demás políticas públicas locales. Además de coordinar las actividades de los Agentes y Delegados municipales contempladas en los reglamentos municipales, las leyes estatales y la constitución política de los estados unidos mexicanos y demás leyes aplicables, fungir como enlace entre éstas y las demás dependencias del Gobierno Municipal, organizar y supervisar las labores de los coordinadores de zona.
11.1	Dirección Operativa	Realizar monitoreo constante en el personal de la dependencia para vigilar la correcta aplicación de las leyes y reglamentos que competen al ámbito municipal.
1112	Jefatura Operativa	Verificar la correcta funcionalidad de las actividades asignadas a cada una de las agencias, delegaciones y personal administrativo.
113	Jefatura del Proyecto Cabecera	Vigilar el correcto funcionamiento de los delegados pertenecientes a la Cabecera, así como monitorear el correcto funcionamiento de los servicios públicos en la zona Cabecera y mantener las tradiciones propias de la cabecera municipal.



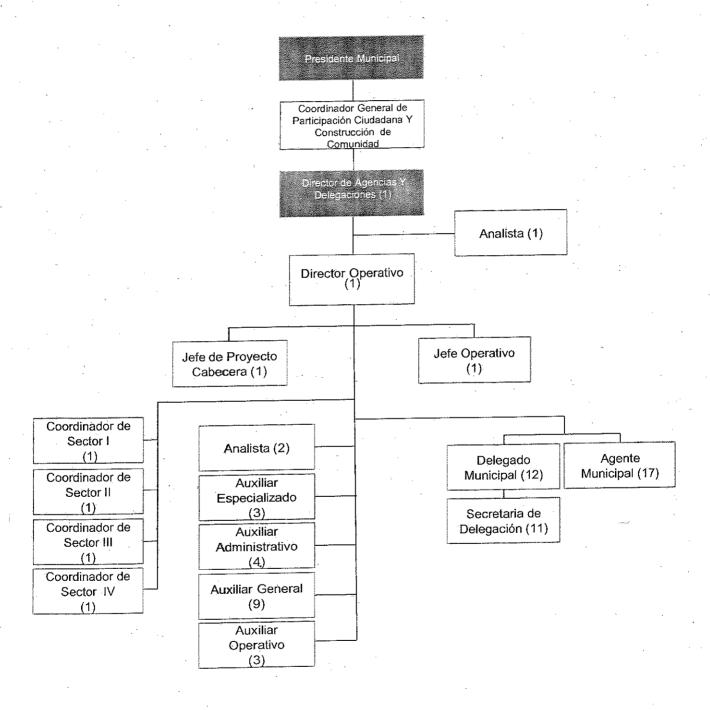
Revisión

0

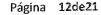
Dirección de Agencias y Delegaciones

Organigrama

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







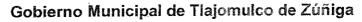


Dirección de Agencias y Delegaciones

Atribuciones

Las obligaciones y atribuciones de la Dirección de Agencias y Delegaciones Municipales se encuentran establecidas en los artículos: 159, 160, 161, 162, 163, 164 y 165 del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; asimismo, de éstas se derivan sus funciones como a continuación se mencionan.

Fracción(e:	s) del regiamento de REGLAMENTO GENERAL DEL MUNICIPIO DE TLAJOMÙLCO DE ZÚÑIGA, JALISCO			
Artículo 159	La Dirección de Agencias y Delegaciones tiene como titular a un funcionario público denominado Director de Agencias y Delegaciones, el cual tiene las facultades siguientes.			
Ī	Coordinar a los Agentes y Delegados del Municipio.			
· II	Atender las peticiones y necesidades de los Agentes y Delegados del Municipio.			
Ш	Las demás que establezcan la legislación y normatividad aplicable, así como las que les instruyan el Presidente Municipal o el Coordinador General de Participación Ciudadana y Construcción de Comunidad.			
Artículo 160	Los Agentes y Delegados municipales son autoridades auxiliares de la administración pública municipal y vínculo entre ésta y la ciudadanía en el centro de población que tenga rango de delegación o agencia municipal.			
Artículo 161	En los centros de población con categoría de Agencia o Delegación, habrá un funcionario público denominado Agente o Delegado Municipal según corresponda, quien será designado por el Ayuntamiento, previa consulta ciudadana que se lleve a cabo en términos de la normatividad aplicable en materia de participación ciudadana, y podrá ser removido por con causa justificada, previo respeto de su derecho de audiencia y defensa.			
Artículo 162	Los delegados y agentes municipales sólo podrán ejercer sus funciones, dentro de los límites territoriales para la que hubiesen sido designados.			
Artículo 163	En sus respectivos centros de población, son facultades de los Agentes y Delegados municipales.			
· I .	Vigilar el correcto funcionamiento de los servicios públicos municipales y reportar a las dependencias competentes aquellas fallas que requieran compostura o mantenimiento.			
H	En coordinación con la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal, cuidar del orden, de la seguridad de las personas y de sus intereses.			
III	Gestionar la construcción de obras de utilidad pública y de interés social, así como la conservación de las existentes, procurando mantener arregladas y transitables las calles y avenidas, y en general todos los sitios públicos.			
ίV	Levantar los censos municipales y enviarlos a las dependencias competentes que deban llevar su registro para los fines que establezca la legislación y normatividad aplicable.			
V	Rendir parte al Presidente Municipal, al Coordinador General de Participación Ciudadana y Construcción de Comunidad y al Director de Agencias y Delegaciones de las novedades que ocurran en la agencia o delegación.			
VI	Auxiliar al Secretario General del Ayuntamiento con la información que requiera para expedir certificaciones.			
VII	Informar anualmente a los habitantes de su agencia o delegación sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo.			
VIII	Siempre que reúna los requisitos señalados en la Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco,			



Página 13de21



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.

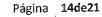
Revisión

0

Dirección de Agencias y Delegaciones

Fracción(e	s) del regiamento de REGLAMENTO GENERAL DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZUÑIGA, JALISCO			
	podrá desempeñar las funciones de encargado del Registro Civil, cuando no exista en la agencia o delegación este servidor público, llevando a cabo tales actos.			
- IX	 Representar al Ayuntamiento y al Presidente Municipal en su Agencia o Delegación. Actuar en coordinación con la dependencia municipal competente en materia de procuración social, para conciliar los conflictos que se le presenten. 			
X				
XI	Fomentar la participación ciudadana, las tradiciones, actos cívicos en sus centros de			
XII	Informar a la ciudadanía el domicilio de atención cuando carezcan de oficinas para tal efecto.			
XIII	Las demás que establezcan la legislación y normatividad aplicable, así como las que instruyan el Presidente Municipal o el Coordinador General de Participación Ciudada Construcción de Comunidad.			
Artículo 164	Las facultades que en materia hacendaria se otorgan a los agentes y delegados municipales podrán ser ejercidas siempre y cuando sean habilitadas instalaciones adecuadas para desempeñar dichas funciones y sean debidamente capacitados para su ejercicio, de lo contrario, serán ejercidas centralizadamente por la Tesorería Municipal.			







Revisión

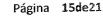
0

Dirección de Agencias y Delegaciones

Funciones de las unidades orgánicas

Unidad Orgánica	Funciones
Spanjegovini i i i i i i i i i i i i i i i i i i	Realizar censos en las agencias y delegaciones municipales.
	Proponer la creación de nuevas agencias municipales.
	Exponer a consideración del pleno la elevación de agencia a delegación municipal, cuando así se requiera.
	Coordinar las reuniones para la creación de consejos sociales en las agencias y delegaciones municipales.
	Recibir las peticiones de acciones sociales en el tiempo que marquen las convocatorias emitidas por el consejo municipal de participación ciudadana de Tlajomulco.
Dirección de	Vincular las peticiones hechas por los ciudadanos por medio de los agentes y delegados municipales con las diferentes direcciones municipales.
agencias y	Solicitar capacitaciones para el personal de agencias y delegaciones.
delegaciones	Optimizar los recursos monetarios asignados a la dirección de agencias y delegaciones.
	Creación de archivos estadísticos de las peticiones de los agentes y delegados municipales.
	Expedición de cartas de anuencia sujeto al dictamen de uso de suelo favorable, la resolución del trámite estará sujeta a disposición de los Agentes, Delegados y Director de agencias y delegaciones.
	Expedición de comprobantes de domicilio, siempre y cuando se acredite su vivienda la expedición de este se realizara en un plazo máximo de 10 minutos.
	Coordinar la realización de las fiestas patrias en las agencias y delegaciones municipales.
	Vigilar el correcto funcionamiento de los coordinadores en las zonas municipales.
Dirección Operativa	Coadyuvar con la dirección de agencias y delegaciones en el desarrollo de sus funciones con los agentes y delegados municipales en la mejora y ampliación de los servicios públicos del municipio así como el otorgamiento de los recursos materiales e informáticos.
	Elaboración de manuales para el correcto funcionamiento de la dirección.
Jefatura Operativa	Verificar las gestiones administrativas con la Coordinación de participación ciudadana y construcción de comunidad.
	Coadyuvar en la realización de sus funciones de la Dirección de Agencias y Delegaciones.
	Coordinar los agentes y delegados municipales de la zona cabecera.
	Fomentar la cultura, tradiciones y actos cívicos de la cabecera municipal.
Jefatura del	Recibir, canalizar y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas que se hacen a través de los agentes y delegados, pertenecientes a la zona cabecera.
Proyecto Cabecera	Fungir como secretario técnico en los concejos municipales.
	Fungir como moderador en los mecanismos de democracia interactiva y de rendición de cuentas.







Revisión

Dirección de Agencias y Delegaciones

Suplencias en caso de ausencias

Las faltas temporales del titular de esta Dirección hasta por un mes, serán cubiertas por el titular de la Dirección Operativa 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.



Revisión

0

Dirección de Agencias y Delegaciones

Trámites y servicios externos e internos

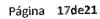
A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en la "Guía de trámites" en el portal web municipal (www.tlajomulco.gob.mx), por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

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

Nombre del trámites o servicios externos	1 80000
1 Carta de anuencia (Tramite gratuito).	-
2 Constancia de Domicilio (Tramite gratuito).	

	The Alley Tree despitators internes
	Nombre del udiffites o servicios internos
	de les Agentes y Delegades Municipales
1	Recepción y vinculación de las peticiones de los Agentes y Delegados Municipales.







Revisión

0

Dirección de Agencias y Delegaciones

Listado general de los procedimientos

La siguiente tabla muestra los procedimientos que se realizan en la **Dirección de Agencias y Delegaciones.**

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC*1
	Carta de anuencia.	2-AD-001	No
Agencias y	Constancia de Domicilio.	2-AD-002	No
Delegaciones Municipales	Pelegaciones Recepción y Vinculación de las peticiones	2-AD-003	No

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







Revisión

0

Dirección de Agencias y Delegaciones

Políticas Generales de la Unidad Orgánica

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

Todo servidor público adscrito a la Dirección de Agencias y Delegaciones atenderá a los habitantes de una manera amable y profesional dando un trato digno adecuado e incluyente a los ciudadanos que acudan a esta dependencia.

El personal de Agencias y Delegaciones emitirá las resoluciones de trámites que se realicen en esta dependencia de manera eficiente en los tiempos establecidos. Siempre y cuando el ciudadano presente la documentación requerida de acuerdo al trámite.

Carta de anuencia: Dictamen de uso de suelo favorable, uso condicionado y/o compatible y carta de conformidad de vecinos. Dicho documento contara con una vigencia de 1 año, si el documento no se encuentra vigente se solicitara al ciudadano renovar.

Comprobante de domicilio: Identificación oficial y documento que acredite su vivienda (Recibo de luz, teléfono, agua, carta de retención que se otorga por el fraccionamiento, escrituras de la casa, recibo predial etc.). Dicho comprobante tendrá una vigencia de 1 mes.

- El personal de Agencias y Delegaciones deberá mantener los lugares de trabajo limpios.
- El personal de Agencias y Delegaciones deberá conservar escritorios y cajones libres de alimentos.
- El personal de Agencias y Delegaciones deberá comer en los lugares asignados por la dependencia.
- El personal de Agencias y Delegaciones deberá portar su gafete de identificación en un lugar visible en el horario de trabajo.



Revisión

n

Dirección de Agencias y Delegaciones

Giosario

Agencia: órgano administrativo, operativo que depende del municipio, el cual cuenta con los servicios mínimos y tiene una población menor a 2,500 habitantes.

Agente Municipal: funcionario público auxiliar de la administración pública municipal y vínculo entre ésta y la ciudadanía en el centro de población que tenga rango de agencia municipal.

Coadyuvar: contribuir o ayudar a que algo se realice o tenga lugar.

Construcción de Comunidad: conjunto de personas que participan de un contexto sociohistórico y simbólico igual o semejante, en donde comparten objetivos, metas, y problemas en común, lo cual los motiva a generar comunidades o grupos que los ayudan a la satisfacción de sus necesidades individuales y colectivas, generando sentido de pertenencia, interrelaciones subjetivas y organización entre ellos, retroalimentándose así tanto a nivel grupal como individual.

Coordinadores sociales: los servidores públicos adscritos a la Dirección de Participación Ciudadana encargados de generar las condiciones para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a la participación ciudadana en los términos del Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, así como para desempeñar la función de secretarios técnicos al interior de los organismos sociales.

Delegación: órgano administrativo que depende del municipio, las cuales cuentan con servicios mínimos municipales, como registro civil, agua potable, policía municipal, cementerio, alumbrado público, etc. Debe de contar con una población mayor a 2,500 habitantes, que cuente con un edificio apropiado para la su correcto funcionamiento administrativo, con una escuela primaria cuando menos y en función, con capacidades para prestar servicios mínimos municipales.

Delegado Municipal: funcionario público auxiliar de la administración pública municipal y vínculo entre ésta y la ciudadanía en el centro de población que tenga rango de Delegación municipal.

Entidades Gubernamentales: al Ayuntamiento, las dependencias de la administración pública municipal, los organismos públicos descentralizados o desconcentrados de éste, fideicomisos públicos o empresas de participación mayoritaria municipal; cualquiera que sea su denominación o la forma que adopten y que ejerzan funciones, facultades, atribuciones del sector público o presentes servicios públicos a la ciudadanía.

Gobernanza: es el principio rector para transitar a una nueva concepción de las relaciones de la administración pública municipal y todos los integrantes de la sociedad para la toma de las decisiones fundamentales en el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, por lo que se promoverá su adopción en las relaciones que se tenga con la Federación, el Estado de Jalisco, los municipios metropolitanos y demás dependencias gubernamentales que de dichas instancias se deriven.

Participación Ciudadana: es un conjunto de mecanismos que impulsan el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al quehacer político

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 20de21



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.

Elaboración y asesoría

Autorizó

Rafael Medina Gutiérrez

Director de Agencias y Delegaciones

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL DIRECCIÓN DE AGENCIAS VOFIEGACIONES

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO,

DE ZÚÑIGA JAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

///

Héctor Guillermo Hernández Aguayo

Director de Innovación Gubernamental

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
INSTRUCIONAL
Alberto Ramirez Martínez

Director de Planeación Institucional

Dirección Agencias y Delegaciones.

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga 2015-2018

Manual de Organización