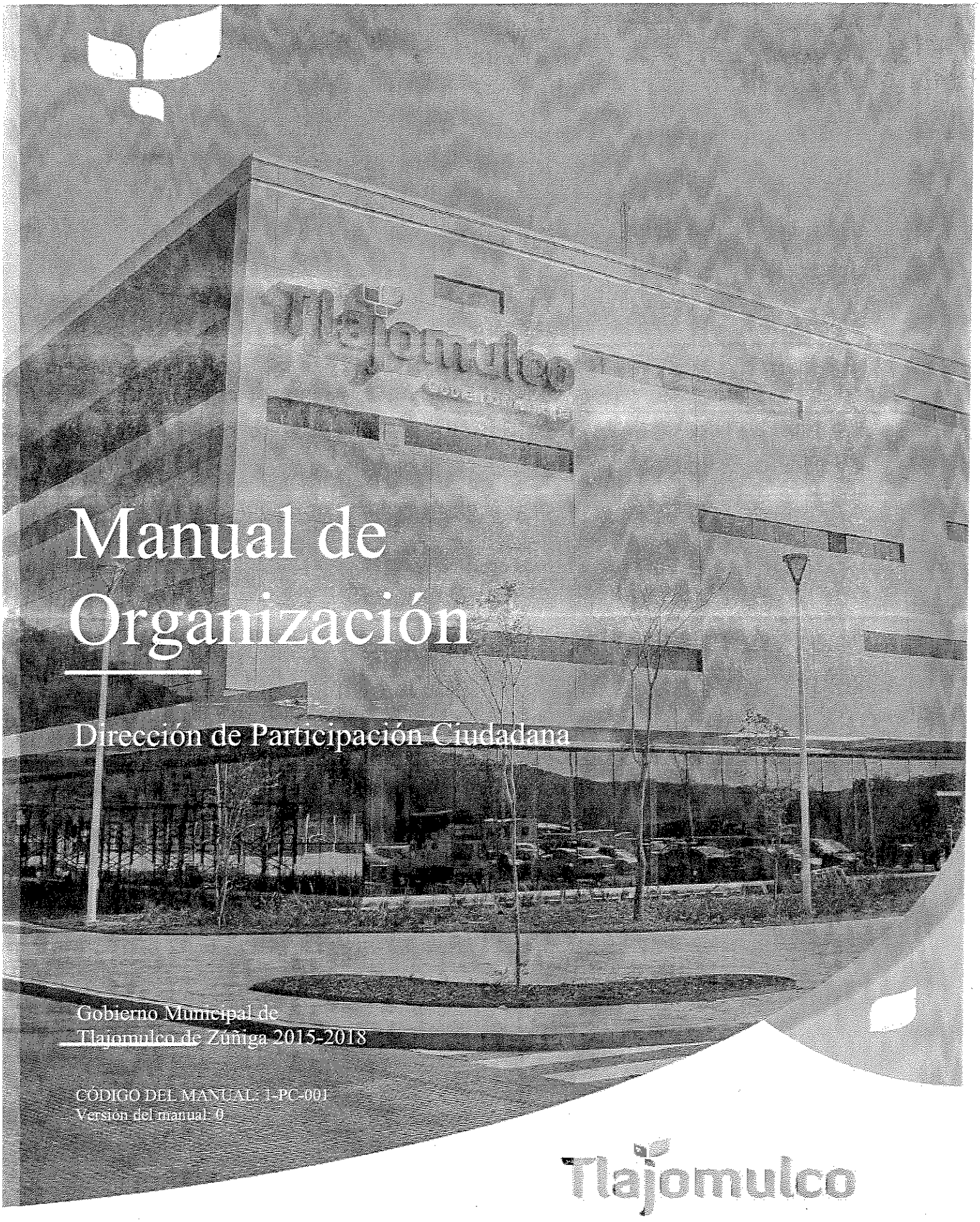


Manual de Organización

Dirección de Participación Ciudadana

Gobierno Municipal de
Tlajomulco de Zuñiga 2015-2018

CÓDIGO DEL MANUAL: 1-PC-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.

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
Eje Transversal: Modernización de la Administración Pública 9
Estructura orgánica 14
Organigrama 15
Atribuciones 16
Funciones de las unidades orgánicas 17
Suplencias en caso de ausencias 20
Trámites y servicios externos e internos 21
Listado general de los procedimientos 22
Políticas Generales de la Unidad Orgánica 23
Glosario 25

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.

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.

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.

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.

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 de Participación 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

Ley Estatal de Participación Ciudadana

Municipal

Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

Reglamento de Participación para la Gobernanza 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

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.

A la **Dirección de Participación Ciudadana** le corresponde lo siguiente:

Eje Transversal: Modernización de la Administración Pública

Ante el enorme crecimiento poblacional en el municipio se ha vuelto fundamental contar con una Administración Pública profesional, capaz de brindar de manera eficaz, oportuna y eficiente respuesta a todas las exigencias de los ciudadanos.

En el año 2010 se comenzó a seguir esta ruta con la dignificación del espacio de atención a los ciudadanos y del lugar de trabajo de los servidores públicos gracias a la construcción del Centro Administrativo de Tlajomulco.

Con este primer paso se logró erigir una obra que alberga más de la mitad de los servicios de atención directa con ciudadanos, tales como ventanillas de cobro para pago de impuesto predial y agua, licencias y multas, entre otros servicios. Esta concentración de los servicios públicos en un solo espacio permitió tener un mejor control de los procesos al interior de la Administración, lo que le ha permitido ser un referente en la innovación gubernamental.

El reto al que nos enfrentamos en estos tres años es dar el paso definitivo hacia la homogenización de procesos y la eficiencia administrativa.

La actual administración del Gobierno municipal está decidida a superar estos retos por lo que en este período se contempla avanzar en tres temas: una política de modernización de toda la administración pública, que contempla la certificación de procesos y la mejora regulatoria, la profesionalización de servidores públicos en los ámbitos de su competencia y la dotación de infraestructura tecnológica que incluye la implementación de la firma electrónica como medida para erradicar paulatinamente el uso del papel y hacer más eficientes los procesos al interior de la Administración Pública.

Mejora regulatoria

Uno de los objetivos de cualquier entidad gubernamental que pretenda tener una administración eficiente es la simplificación de procesos. Es decir, procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles. Esta Administración, al escuchar las demandas de sus ciudadanos, ha puesto especial atención en este tema.

Para tal propósito el Gobierno Municipal trabajará en estrategias encaminadas a la realización del programa de certificación de procesos, el cual contempla la formulación de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, el servicio oportuno, la eficiencia y la competitividad del servicio público a favor del bienestar de la ciudadanía.

Estas líneas de acción se traducen en el logro de certificaciones ISO en todos los procesos de la administración pública al final del año 2017. La culminación de este trabajo de certificación se verá plasmada ese mismo año con el cumplimiento de la norma ISO 18000-91: 2014 para

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.

gobiernos locales confiables, de la que Tlajomulco sería el primer acreedor a nivel mundial. Certificarse en esta norma implica un reconocimiento a la cercanía de este Gobierno con los ciudadanos, a la transparencia con que ejerce sus acciones y a la promoción de la participación ciudadana que ha incentivado desde hace varia Administraciones.

Es necesario destacar que los ciudadanos podrán notar cambios de manera casi inmediata en los procesos de la Administración Pública ya que la certificación de los procesos se realizará primeramente en las áreas de atención directa al ciudadano y posteriormente en aquellos que son administrativos o de soporte al gobierno.

Otro de los medios con el que la atención a los ciudadanos en sus trámites será más ágil es la creación de un registro único de expedientes personalizado para cada uno de los ciudadanos con el sistema de ciudadano único. Así, la información generada por cada usuario podrá ser transmitida a las diferentes áreas que sean intermediarias en los procesos de su interés, disminuyendo el uso de papel y evitando la duplicación de expedientes y la entrega presencial de documentos, muchas veces innecesaria.

En el mismo ánimo de mejorar la labor de esta administración, este nuevo sistema integral está acompañado de una aplicación para teléfonos móviles desde la que se puede evaluar en tiempo real la calidad del servicio público.

Profesionalización de los servidores públicos

El gobierno municipal tiene una plantilla de servidores públicos comprometidos, quienes todos los días con su participación y compromiso contribuyen a brindar servicios públicos municipales desde las diversas dependencias que integran esta administración.

No obstante aún existe un área de oportunidad para impactar positivamente en el nivel de atención y en seguimiento de solicitudes y de demandas ciudadanas. Es por ello que, de manera posterior a un diagnóstico por área, se tiene el propósito de formular un programa de capacitaciones en función de las actividades de cada departamento para mejorar la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de sus funciones. Así mismo, es importante recalcar que no se dejará de lado en estos cursos de profesionalización la premisa de que una parte esencial en la formación de los servidores públicos consiste en la sensibilización acerca de su misión y visión, para que entiendan la importancia de su labor y por qué debe ser hecha con calidez.

Otra de los programas de capacitación que se llevarán a cabo consiste en el uso de nuevas tecnologías de la información, con el fin de que a los servidores públicos se les den los elementos para brindar una atención oportuna y puedan dar una pronta respuesta a las solicitudes y demandas ciudadanas.

De manera complementaria, y siempre para el beneficio de los ciudadanos, se busca la superación personal de los servidores públicos, por lo que se gestionará mediante una serie de convenios con distintas instituciones de educación el otorgamiento de becas para que los servidores públicos puedan concluir el nivel básico o medio superior.

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.

Implementación de nuevas tecnologías al interior de la administración pública
Se impulsará a través de un convenio con el Gobierno del Estado la implementación de la firma electrónica, estrategia mediante la cual se pretende lograr una reducción del 80 por ciento en el uso de papel tan sólo durante su primer año de utilización.

Con el uso de esta nueva tecnología se avanzará en varios sentidos. Uno de ellos es en el de la consolidación de un plan de austeridad que toca todos los puntos en la operación del Gobierno. Con el ahorro resultante de no utilizar insumos como papel y gasolina en la entrega de oficios se contará con más inversión social en beneficio de los habitantes de este municipio.

Además, al implementar esta estrategia se estará en vías de agilizar la comunicación al interior del Gobierno y de simplificar los actos jurídicos y los procedimientos administrativos con su consecuente beneficio a los ciudadanos, reflejados en una atención más eficiente.

Otro beneficio que se han planteado al dejar atrás métodos obsoletos y poco eficientes es el de la disminución de lo desechos de papel generados por la Administración, con lo que estamos contribuyendo a ser un actor comprometido con el cuidado del medio ambiente, uno de los ejes transversales presentes a lo largo de todo este documento.

En una primera fase la administración municipal utilizará la firma electrónica para dar validez a los comunicados internos y con el Gobierno del Jalisco y sus dependencias. En una etapa posterior los ciudadanos podrán realizaren línea algunos trámites en los que se utilice la firma electrónica sin que tengan que acudir personalmente a los centros administrativos.

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.

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.

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, complementándolas 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. 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.

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.

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 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 interactuara 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 **158** del **Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco**, para el desarrollo de sus facultades la estructura aprobada para la **Dirección de Participación Ciudadana** es la siguiente:

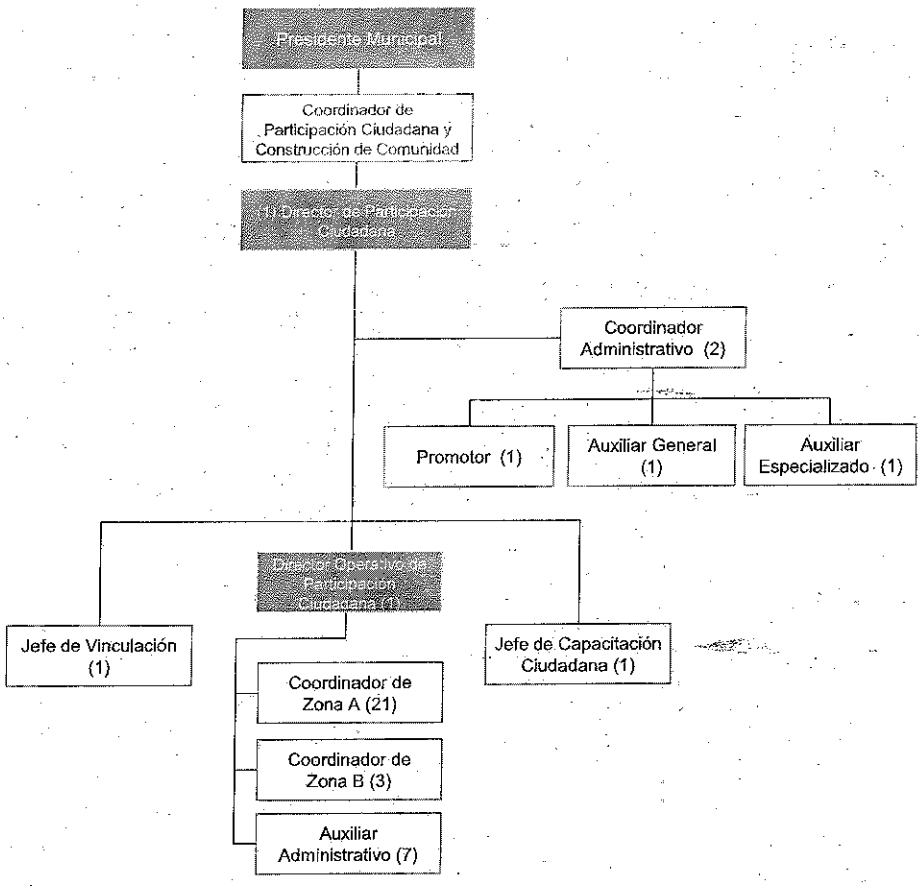
No.	Unidad Orgánica	Objetivo de la Unidad Orgánica
1.	Coordinación de Participación Ciudadana y Combate a la Desigualdad	
1.1	**Dirección de Participación Ciudadana**	Promover y difundir la organización, conformación y operación delas organizaciones vecinales y organismos sociales del municipio. Incentivando la participación, capacitación y el empoderamiento de los ciudadanos.
1.1.1	**Jefatura de Capacitación**	La Jefatura de Capacitación Ciudadana tiene como tarea fundamental ofrecer elementos teórico y metodológico a los funcionarios públicos de la Coordinación General de Participación Ciudadana y Construcción dela Comunidad, así también a otros funcionarios del Ayuntamiento. Por igual ofrecer capacitación por medio de cursos y talleres a los ciudadanos en general a través de los Consejos Sociales. La jefatura tendrá la responsabilidad de impartir cursos, taller y conferencias para sus destinatarios.
1.1.2	**Jefatura de Vinculación**	Vincular las decisiones, planes y diagnósticos de los organismos sociales con el gobierno de Tlajomulco a través de los procesos de participación ciudadana que establece el Reglamento para la Participación Ciudadana del municipio.
1.1.3	**Dirección Operativa**	Coordinar las acciones y supervisar las atribuciones de los coordinadores y promotores sociales. Asesorar a los coordinadores sociales en temas relacionados con las figuras de participación ciudadana y organización social.

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 Participación 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 Participación Ciudadana** se encuentran establecidas en los artículos 157 el **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 157	La Dirección de Participación Ciudadana tiene como titular a un funcionario público denominado Director de Participación Ciudadana, el cual tiene las siguientes facultades.
I	Promover y difundir la participación, organización y capacitación de los vecinos en la toma de decisiones en los asuntos públicos y en el diseño de las políticas del Gobierno Municipal que afecten a su fraccionamiento, colonia, barrio o condominio.
II	Intervenir en la constitución y renovación de órganos de dirección de las organizaciones vecinales y comités que se integren de acuerdo a la normatividad aplicable.
III	Proporcionar asesoría técnica, legal a las organizaciones vecinales en lo concerniente a su constitución, renovación, reglamentación interna y administración, así como efectuar las revisiones que señalan las normas jurídicas aplicables.
IV	Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Ayuntamiento, y administrar el Registro Municipal de Organismos y Asociaciones Vinculadas con los Procesos Ciudadanos, en los términos del ordenamiento Municipal en la materia.
V	Proponer a los vecinos la solución de los conflictos que se susciten entre los mismos o con las entidades gubernamentales, mediante la utilización de mecanismos alternativos previstos en el ordenamiento municipal en la materia.
VI	Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas.
VII	Las demás previstas en la normatividad aplicable o que instruya el Coordinador General de Participación 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 de Participación Ciudadana

Funciones de las unidades orgánicas

Unidad Orgánica	Funciones
Dirección de Participación Ciudadana	Ser el vínculo entre el ciudadano que habita en las localidades y su gobierno coordinar los tipos de organización ciudadana de las localidades en busca de generación de proyectos para mejorar su entorno y constituir mejores comunidades.
	Garantizar que los vecinos del municipio concreten una Organización Vecinal en sus localidades y dar seguimiento a las actividades de los consejos ciudadanos.
	Expedir cartas de estatus de inexistencia de organizaciones vecinales, basado en los registros existentes y en la comunicación con los coordinadores sociales, de forma gratuita y con un tiempo de resolución del trámite de 15 días hábiles.
	Recibir el expediente para el reconocimiento y registro de Organizaciones vecinales para derivarlo a la dependencia correspondiente, la cual será la responsable de la resolución del trámite, dicho trámite será gratuito.
	Atender y dar seguimiento a peticiones de las organizaciones vecinales y organismos sociales, derivando las peticiones a la instancia ejecutora, la cual será responsable de la resolución del trámite.
	Generar las condiciones necesarias para que los consejos ciudadanos puedan realizar sus labores.
	Coordinar y orientar los esfuerzos de los ciudadanos en busca de generar auto-empleo y proyectos de ingresos auto-sustentables.
	Apoyar a los vecinos que mediante la cooperación busquen dignificar espacios públicos y aprovechar de manera económica estas labores.
	Coordinar las actividades que tengan relación con las herramientas de participación ciudadana.
	Coordinar las actividades que el gobierno impulse en beneficio de la participación ciudadana.
Dirección Operativa de Participación Ciudadana	Conocer la situación socioeconómica, política y geográfica del municipio.
	Coordinar las acciones y supervisar las atribuciones de los coordinadores y promotores sociales. Atender reuniones sobre temáticamente específica de los ciudadanos.
	Conocer la normativa aplicable a las atribuciones de la dirección.
	Coordinar las acciones y supervisar las atribuciones de los coordinadores y promotores sociales.
	Asesorar a los coordinadores sociales en temas relacionados con las figuras de participación ciudadana y organización social.
	Atender y vincular con otras dependencias del municipio y otros niveles de gobierno u organizaciones no gubernamentales proyectos de gestión, acciones de gobierno y problemática vecinal de los ciudadanos.

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.

Unidad Orgánica	Funciones
Jefatura de Capacitación	Asegurar que los integrantes de los organismos sociales reciban capacitación en materia de participación ciudadana, en derechos humanos y sobre los principios y elementos básicos presentes en el Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco (Art.28).
	Impartir cursos de capacitación, así como generar y diseñar contenidos, infografía, material impreso o digital para la difusión de la cultura de la participación ciudadana, el respeto a los derechos humanos, la gobernanza del Municipio como principio rector para la toma de las decisiones, sobre la responsabilidad patrimonial de las entidades gubernamentales, así como los organigramas relativos al funcionamiento de los organismos sociales y del presente Reglamento en general (Art.30).
	Impartir las siguientes asignaturas en los cursos de capacitación: Los derechos humanos, civiles y políticos de los ciudadanos; La participación ciudadana y la gobernanza; La organización vecinal, sus órganos de dirección, cargos y su duración; El gobierno y la administración pública del Municipio; La gestión ciudadana y la corresponsabilidad social; La protección civil y los primeros auxilios; La prevención del delito; Los mecanismos alternativos de solución de controversias; La responsabilidad patrimonial de las entidades gubernamentales; y los que la Coordinación General de Participación Ciudadana y Construcción de Comunidad considere necesarios (Art.33).
	Corroborar la asistencia a los cursos que imparta, emitir las constancias y reconocimientos a los ciudadanos y vecinos que hayan acreditado el mínimo de temas cursados, así como a los ponentes de los temas desarrollados (Art.34).
	Procurar que los cursos que programe impartirse desarrollen acudiendo a los barrios, colonias, poblaciones, fraccionamientos y condominios del Municipio con el objeto de facilitar a los ciudadanos y vecinos su participación (Art.35).
	Gestionar para que los cursos de capacitación cuenten con validez oficial (Art.36).
Jefatura de Vinculación	Vincular las OSC´S los organismos sociales y los ciudadanos en los procesos de Participación Ciudadana del Municipio.
	Orientar capacitar y promover la interacción del ciudadano con las entidades gubernamentales, creando las condiciones para la discusión de los asuntos públicos.
	Aplicar la cultura y fomentar el ejercicio de los derechos humanos y garantías sociales de los vecinos del Municipio, en el ámbito del orden Jurídico Municipal.
	Orientar y difundir el ejercicio de los derechos humanos y garantías sociales de los vecinos del Municipio frente a las distintas entidades gubernamentales.

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 Participación Ciudadana

Unidad Orgánica	Funciones
	Promover, establecer y regular el funcionamiento de los organismos sociales para la participación ciudadana del municipio.
	Impulsar la participación de los organismos sociales a través de proyectos y acciones sociales.
	Sistematizar la experiencia de participación ciudadana del Municipio.
	Planear, programar, dirigir y evaluar la actividad de los organismos sociales de participación ciudadanos del Municipio.
	Solicitar los recursos materiales y humanos para el desempeño de las funciones y su desarrollo.
	Mantener en permanente actualización el archivo que contenga información relacionada con las acciones tomadas en los consejos sociales.
	Mantener reuniones de trabajo con los organismos sociales de participación ciudadana, representaciones vecinales y asociaciones civiles.
	Coordinar y realizar recorridos con el consejo Municipal de participación ciudadana.
	Coordinar y realizar visitas periódicas a los organismos sociales del municipio.
	Brindar atención en oficina a los organismos sociales, OSC´S y ciudadanía en general.

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 el Director Operativo de Participación Ciudadana 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 Participación Ciudadana** brinda a la ciudadanía, de manera gratuita, así como los servicios internos.

No.	Nombre del trámites o servicios externos
1	Expedición de carta de status de inexistencia de organización vecinal. a) Para trámite de licencia de construcción o giro comercial b) Para el Ciudadano.
2	Solicitud de reconocimiento a las organizaciones vecinales. a) Reconocimiento de Asociaciones Civiles. b) Reconocimiento a Condominios. c) Reconocimiento a Federaciones. d) Reconocimiento a sociedades cooperativas.
3	Solicitar la conformación y renovación de organizaciones vecinales. a) Conformación de una asociación vecinal. b) Conformación de un comité vecinal.
4	Solicitar la conformación de un comité de vigilancia de proyectos de obra.
5	Solicitar la conformación de comités por causa.
6	Recepción de solicitud para la Integración de consejos sociales.
7	Solicitar la presencia de un coordinador social en las asambleas de asociaciones civiles, condominios, cooperativas y federaciones.
8	Procedimiento de declaración de la extinción de una organización vecinal
9	Participar como observador ciudadano en el proceso de un mecanismo de participación
10	Solicitar la implementación de un mecanismo de participación ciudadana
11	Asesorar a los consejos sociales en la conformación de proyectos en beneficio de su comunidad.
12	Atención y seguimiento a peticiones de las organizaciones vecinales y organismos sociales

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.

Listado general de los procedimientos

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

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC*[1]
Participación Ciudadana	Integración de consejos sociales.	2-PC-001	Sí
	Solicitud de reconocimiento a las organizaciones vecinales. a) Reconocimiento de Asociaciones Civiles. b) Reconocimiento a Condominios. c) Reconocimiento a Federaciones. d) Reconocimiento a sociedades cooperativas.	2-PC-002	No
	Solicitar la conformación y renovación de organizaciones vecinales. a) Conformación de una asociación vecinal. b) Conformación de un comité vecinal.	2-PC-003	No
	Solicitar la conformación de un comité de vigilancia de proyectos de obra.	2-PC-004	No
	Solicitar la conformación de comités por causa.	2-PC-005	No
	Expedición de carta de status de inexistencia de organización vecinal. a) Para trámite de licencia de construcción o giro comercial. b) Para el Ciudadano.	2-PC-006	No
	Solicitar la presencia de un coordinador social en las asambleas de asociaciones civiles, condominios, cooperativas y federaciones.	2-PC-007	No
	Procedimiento de declaración de la extinción de una organización vecinal.	2-PC-008	No
	Participar como observador ciudadano en el proceso de un mecanismo de participación ciudadana directa.	2-PC-009	No
	Solicitar la implementación de un mecanismo de participación ciudadana.	2-PC-010	No
	Atención y seguimiento a peticiones de las organizaciones vecinales y organismos sociales.	2-PC-011	No
	Asesorar a los consejos sociales en la conformación de proyectos en beneficio de su comunidad.	2-PC-012	No

[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 Participación Ciudadana** deberán de ajustarse al Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Los funcionarios y servideros públicos de la Dirección de Participación Ciudadana en función siempre portarán el gafete de la institución y se conducirán con calidez y cordialidad ante los ciudadanos.

Los coordinadores sociales deben conocer la situación geográfica, política, económica y social de la zona que representan y ocuparán del 60 al 70% de su tiempo funcional en campo.

Los coordinadores sociales agendarán sus actividades con tres días de anticipación.

Todo el personal dará el uso adecuado y optimizará el equipo, mobiliario, vehículos e insumos de la dependencia.

El personal tomara 30 minutos de su tiempo laboral para desayunar o comer y no se consumirán alimentos en la oficina.

Todo el personal de la dirección que sea el primer contacto con el ciudadano le saludará y le atenderá o derivará al lugar que solicite.

Los trámites que se realizan en la dirección de Participación Ciudadana serán de forma presencial.

Los organizaciones vecinales, los organismos sociales y las figuras de participación ciudadana son de naturaleza pública no se permite su uso para fines políticos partidistas o de lucro.

Las solicitudes de los ciudadanos de trámites y servicios o asuntos vecinales que se reciben en la Dirección de Participación Ciudadana se atenderán y derivarán a las instancias ejecutoras y en conjunto con los ciudadanos se les dará seguimiento y respuesta en un periodo de 10 días hábiles.

Los ciudadanos que soliciten representar cualquier forma de organizaciones vecinales u organismos sociales tendrán que vivir en la localidad que representa.

Podrán ser integrantes de las organizaciones vecinales u organismos sociales los ciudadanos que cumplan con los requisitos que la convocatoria establezca o la normativa aplicable.

Las organizaciones vecinales, organismos sociales o cualquier figura de participación ciudadana se conformarán en las fechas que la convocatoria determine respectiva o la establecida en los reglamentos.

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 vecinos del municipio serán los encargados de presentar a los postulantes para integrar los organismos sociales y organizaciones vecinales.

Solo se recibirán las postulaciones a integrantes de las organizaciones vecinales u organismos sociales presentadas en formatos oficiales.

Aquellos documentos expedidos por la dirección de participación ciudadana, con referencia a la existencia o inexistencia de una organización vecinal tendrán una vigencia de 6 meses y perderá su vigencia al momento en el que se conforme o se dé de baja una organización vecinal.

La vigencia para el Reconocimiento y Registro de las Organizaciones Vecinales dependerá de lo establecido en sus Actas Constitutivas y/o de Conformación.

El plazo de resolución para la conformación de comités de vigilancia de proyectos de obra, será de 15 días hábiles y ésta conformación dependerá de la viabilidad de la obra.

El plazo de resolución y prevención para la conformación de organizaciones vecinales, estará sujeta a la convocatoria correspondiente y su vigencia dependerá de la conformación de una nueva organización vecinal.

Para expedir una carta de estatus de inexistencia de organización vecinal que contara con una vigencia de 3 meses una vez expedida, se solicitaran los siguientes documentos: Copia simple de Identificación oficial, formato de firmas de autorización de los vecinos.

Para comercio en locales fijos se solicitará dictamen de uso de suelo.

En caso de ser para Licencia de construcción se solicitará la solicitud multitrámite y copias de las cuatro primeras hojas de las escrituras por ambos lados.

En caso de negocios en vía pública, solicitud para comercio en vía pública.

Las peticiones derivadas de las organizaciones vecinales y organismos sociales podrán ser por oficio o de forma verbal a los coordinadores sociales, donde se exprese la problemática y la necesidad a cubrir, quedando los requisitos sujetos a la instancia ejecutora.

En los casos en los que se brinda asesoría se requerirá proporcionen la documentación para la cual se requiere la asesoría, los cuales podrán ser en copia simple o de forma electrónica.

En caso de Conformación de comités por causa e Integración de consejos sociales, si los solicitantes entregan la documentación completa se les otorgará un plazo de resolución de 10 días hábiles, en caso de no contar con la documentación el ciudadano contará con cinco días hábiles para complementar expediente.

Para solicitar la presencia de un coordinador social en las asambleas de las organizaciones vecinales, se requerirá la solicitud por escrito y se otorgará un plazo de resolución de cinco días hábiles.

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

Asamblea Municipal: es la instancia de Participación Ciudadana que aglutina a la representación de los consejos de zona del Municipio.

Consejo de Zona: forma de Organización Ciudadana conformada por representantes de los consejos territoriales, los consejos consultivos y los OSCS que integran se integran en la delimitación territorial que delimite el Consejo Municipal para el desarrollo y fomento de la participación ciudadana.

Consejo Municipal: el Consejo Municipal de Participación Ciudadana de Tlajomulco de Zúñiga.

Consejo Territorial: forma de organización Ciudadana conformada por los consejos sociales, los consejos consultivos, los OSCS y la ciudadanía en general que se integran en la delimitación territorial que delimite el Consejo Municipal para el desarrollo y fomento de la participación ciudadana.

Consejos Consultivos Ciudadanos: organismos colegiados de consulta permanente y de naturaleza ciudadana cuya finalidad es la congregación de especialistas e interesados en los temas que son competencia del municipio.

Coordinación General: La Coordinación General de Participación Ciudadana y Construcción de Comunidad.

Coordinador Social: 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 presente reglamento, así como para desempeñar la función de secretarios técnicos de los organismos sociales.

Gobernanza: consensar la toma de decisiones de gobierno y la generación de políticas públicas con la sociedad en general, tomando en cuenta sus necesidades e inquietudes, para buscar el desarrollo sustentable y sostenido y equitativo de la población del Municipio.

Organismo Social: instancia de participación ciudadana, de gestión y garantes del plano ejercicio de los derechos establecidos en el orden jurídico municipal.

Organismos de la Sociedad Civil: asociaciones civiles legalmente constituidas.

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.

Elaboración y asesoría

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL.
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Autorizó

Néstor Granados Flores

Director de Participación 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